Néolia

Groupe ActionLogement

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

présenté par le Conseil d'Administration
à l'Assemblée Générale Mixte
du 16 mai 2019

SOMMAIRE

03 - Le mot de l'Actionnaire

04 - Le mot du Président et du Directeur Général

05 - Gouvernance

06 - J'y suis

08 - Faits marquants

28 - Chiffres clés

30 - Je construis

38 - J'achète

44 - Je loue

50 - J'accompagne

54 - Je pilote

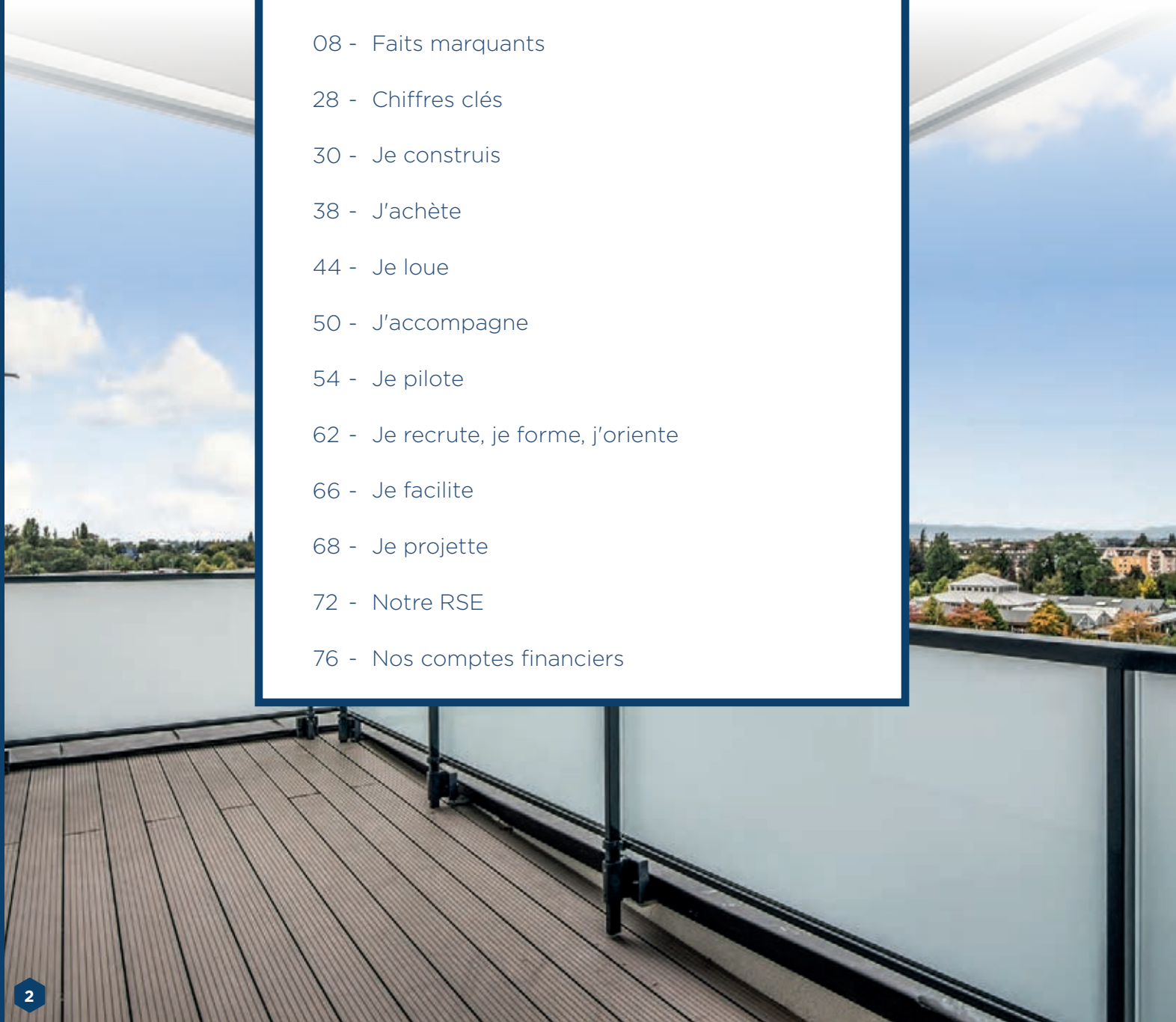
62 - Je recrute, je forme, j'oriente

66 - Je facilite

68 - Je projette

72 - Notre RSE

76 - Nos comptes financiers



LE MOT DE L'ACTIONNAIRE

Tout au long de l'année écoulée, grâce à l'engagement de chacune de ses 63 principales filiales (ESH et logement intermédiaire), Action Logement Immobilier a su poursuivre son effort de construction et a développé les initiatives innovantes pour mener à bien sa mission première : apporter au quotidien des réponses concrètes aux attentes des salariés, des entreprises et des territoires en matière de logement.

Les attentes des salariés, nous les connaissons : les ménages modestes actifs ont besoin de logements abordables, de qualité, économes en énergie et proches de leurs lieux de travail pour un cadre de vie agréable.

Les besoins des entreprises sont tout aussi identifiés : le lien entre l'emploi et le logement est solidement établi.

La demande des Territoires, nous l'analysons finement dans toute sa complexité, grâce à nos structures qui sont à bonne échelle et permettent ainsi d'accompagner les élus locaux dans leur besoin de développement territorial.

Ces trois éléments conjugués constituent la colonne vertébrale de nos interventions, toujours dictées par notre utilité sociale et notre mission d'intérêt général.

En 2019, notre ambition soutenue par les Partenaires sociaux, est de développer notre effort de construction, en particulier grâce aux dispositifs prévus dans la Convention quinquennale signée avec l'Etat il y a 18 mois et en actionnant les mécanismes du Plan d'Investissement Volontaire, à hauteur de 9 milliards d'euros, rendu public le 10 janvier dernier.

Toutes les filiales d'Action Logement Immobilier sont mobilisées pour mettre en place les déclinaisons opérationnelles de cette ambition.

Il s'agit aussi de faire oeuvre d'imagination et d'esprit d'innovation en proposant des réponses nouvelles aux enjeux du logement social, en prenant mieux en compte l'impératif du développement durable, en proposant des solutions inédites comme la construction de résidences intergénérationnelles. Nous nous engageons aussi à accentuer nos interventions en matière de réhabilitation, sans oublier le défi locatif que posent les exigences liées à la mobilité et à la formation professionnelle.

Dessiné par la loi Elan, le regroupement des filiales d'Action Logement Immobilier va également se poursuivre avec un seul objectif : mettre en place le maillage le plus pertinent, le plus efficace pour répondre aux attentes de nos concitoyens.

Attentifs au besoin de logement dans sa diversité et ancrés au plus près du terrain, Action Logement Immobilier et l'ensemble de ses filiales sont déterminés à apporter des solutions concrètes et pérennes au service de nos concitoyens et de l'activité économique.

Viviane Chaine-Ribeiro,
Présidente d'Action Logement Immobilier.

LE MOT DU PRÉSIDENT

2018 fut une année intense pour Néolia avec un réel succès dans la mise en œuvre de la stratégie territoriale définie par les partenaires sociaux et Action Logement. Néolia est maintenant en ordre de marche sur son nouveau périmètre territorial.

Fort de ces changements, Néolia poursuit son développement, sa politique de réhabilitation et d'investissements soutenus, tout en étant attentive à sa performance technique et économique. Cette évolution engagée confirme la réactivité, flexibilité et capacité d'adaptation et d'anticipation de Néolia dans ses missions au service de ses clients.

Investies, nos équipes agissent quotidiennement pour offrir à la fois une qualité de service aux locataires et une écoute active en matière de solutions habitat avec nos partenaires.

Il faut saluer l'ensemble des équipes Néolia pour leur implication, diligence et professionnalisme qui nous ont permis d'accomplir nos missions dans les meilleures conditions.

C'est avec confiance que nous envisageons 2019.

Serge Goubet,
Président.

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis la Loi de Finance 2018, le monde HLM est bouleversé par la volonté du gouvernement de réformer les aides au logement et le tissu des organismes, dans un contexte économique délicat. Néolia a engagé sa reconfiguration territoriale tout en atteignant la plupart de ses objectifs. Malgré une baisse de loyers de près de 5,3 millions avec la Réduction de Loyer Solidarité, nous avons continué à construire et rénover de façon aussi intense que ces dernières années. Les ventes HLM ont plus que doublé pour permettre à nos locataires de devenir propriétaires et pour compenser la perte de ressource induite par la baisse de nos loyers.

Notre périmètre d'intervention est désormais concentré sur l'Alsace et la Franche-Comté. En un peu plus d'une année, 6 800 logements et 56 collaborateurs auront été transférés à d'autres filiales du groupe dans la Loire, en PACA et en Occitanie. Dans le même temps, nous avons accueilli les 3 300 logements et 33 collaborateurs de Logiest en Alsace. Sur ce même territoire, conformément aux orientations données par notre actionnaire, nous nous sommes dotés d'une organisation ambitieuse pour atteindre nos objectifs présents et futurs. Ces transferts concernant finalement plus de 10 000 logements et près de 100 collaborateurs, ont nécessité beaucoup d'énergie. Leurs finalisations tout en tenant nos objectifs opérationnels procurent une véritable fierté à tous les niveaux de l'entreprise, et démontrent l'agilité qui nous tient à cœur.

Les résultats 2018 de Néolia sont satisfaisants. Notre projet d'entreprise CAP 2020, expression de notre volonté de vivre, travailler et réussir ensemble, contribue à la réalisation de nombreuses actions et valeurs portées par nos équipes au cours de cette année. Ces missions se concrétisent en matière de certificats d'économie d'énergie, de poursuite des travaux de notre atelier Qualité de Vie au Travail, des évolutions de notre extranet, de démarches RSE... Client Absolue Priorité (CAP 2020) visant à placer le client au centre de notre stratégie se matérialise chaque jour davantage...

Nous abordons 2019 sereinement avec de nombreux projets en tête, permettant d'asseoir notre développement sur nos territoires historiques que sont la Franche-Comté et l'Alsace.

Il restera à réaliser dans les six premiers mois de l'année 2019, le transfert de notre patrimoine et de nos équipes Isérois à SDH, et Néolia sera totalement prête à relever les nouveaux défis qui se présenteront.

Jacques Ferrand,
Directeur Général.

PRÉSIDENT

Serge GOUBET

ADMINISTRATEURS - ACTIONNARIAT DE RÉFÉRENCE

Action Logement Immobilier
Serge GOUBET
Jacky BERNARD
Christian BONNET
Jean BORGO
Véronique BOUVRET
Michel DECOOL
Isabelle FERTILLET
Thierry JEANMART
Alexandre LACOMBE
Didier LE ROY
Alain POIRIER
Marc TAVERNIER

ADMINISTRATEURS - COLLECTIVITÉS LOCALES

Communauté d'Agglomération du Grand Besançon
Robert STEPOURJINE

Pays de Montbéliard Agglomération
Philippe GAUTIER

Conseil Départemental du Doubs
Jean-Luc GUYON

ADMINISTRATEURS - REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Jacques BURTZ - CLCV
Micheline JECHOUX - CNL
Snezana TRAPIC - CSF

CENSEURS

Caisse des Dépôts et Consignations
Jean-Philippe SARRETTE

Caisse d'Épargne et de Prévoyance de Bourgogne Franche-Comté
Isabelle BROUTÉ

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Jacques FERRAND

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES

Action Logement Immobilier
Caisse d'épargne et de prévoyance de Bourgogne Franche-Comté
Ville d'Audincourt
Ville de Besançon
Peugeot Citroën Automobiles

J'Y SUIS

SITUATION AU 31/12/2018

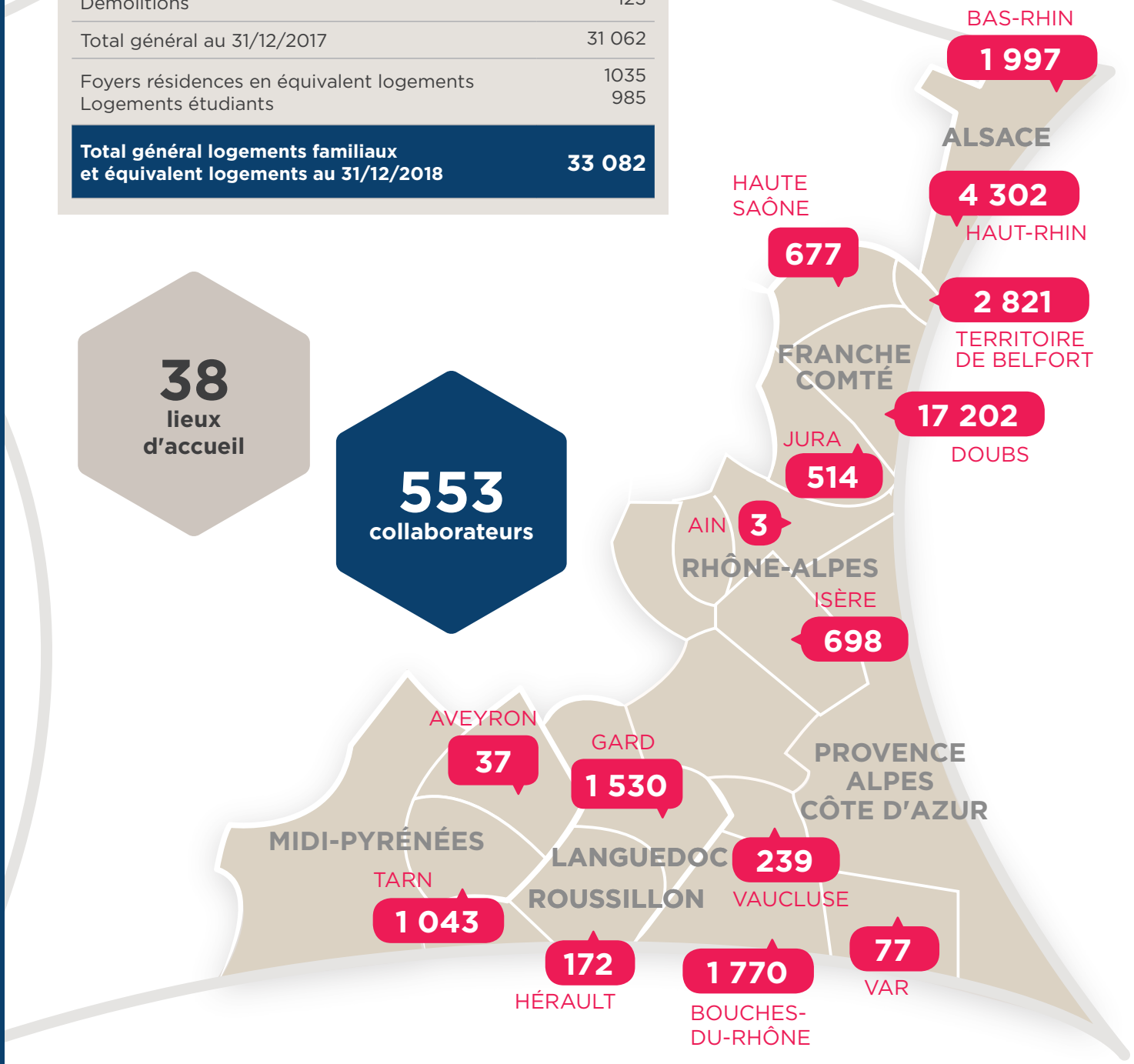
Évolution de notre patrimoine locatif
du 31/12/2017 au 31/12/2018

Total général 31/12/2017	29 993
Livraisons locatives	3 399
Cession/fin de bail	- 2 054
Changement d'usage et/ou regroupement	16
Ventes HLM	- 169
Démolitions	- 123
Total général au 31/12/2017	31 062
Foyers résidences en équivalent logements Logements étudiants	1035 985
Total général logements familiaux et équivalent logements au 31/12/2018	**33 082**

Néolia
33 082
logements familiaux
+ équivalent logements
au 31/12/2018

38
lieux d'accueil

553
collaborateurs



J'Y SUIS

SITUATION AU 01/01/2019

Néolia
28 214
logements familiaux
+ équivalent logements
au 01/01/2019

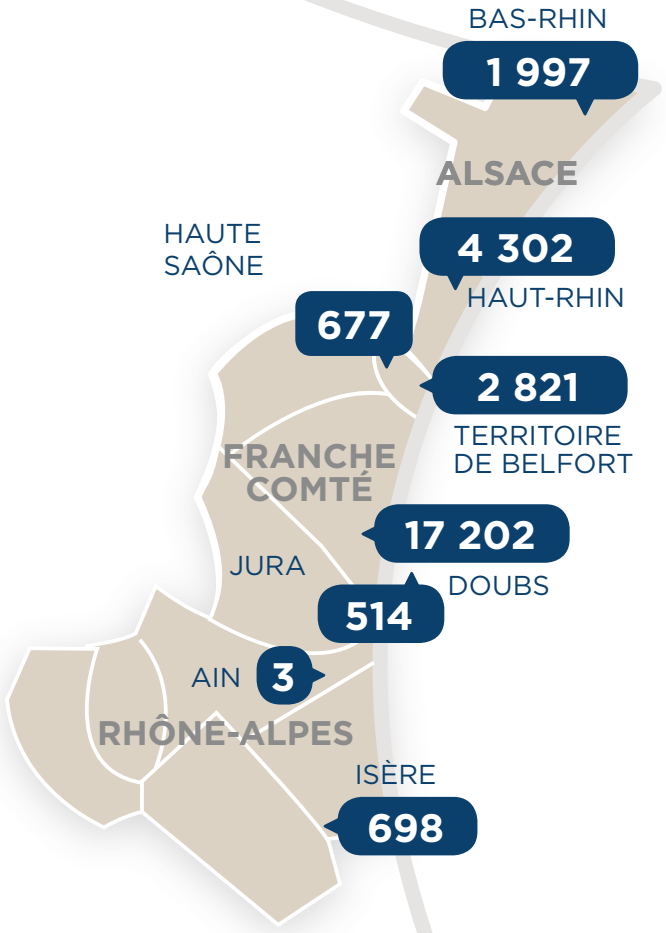
► Trajectoire

Dans le cadre d'une stratégie visant à réorganiser territorialement les différentes filiales d'Action Logement :

- Au 30/06/18 :
  Cession de la Loire à Cité Nouvelle.
  2 000 logements
- Au 30/06/18 :
  Acquisition de logements Logiest Alsace.
  3 300 logements
- Au 31/12/18 :
  Cession du Sud à 3F Immobilière Méditerranée et 3F Occitanie.
  4 800 logements

32
lieux d'accueil

509
collaborateurs



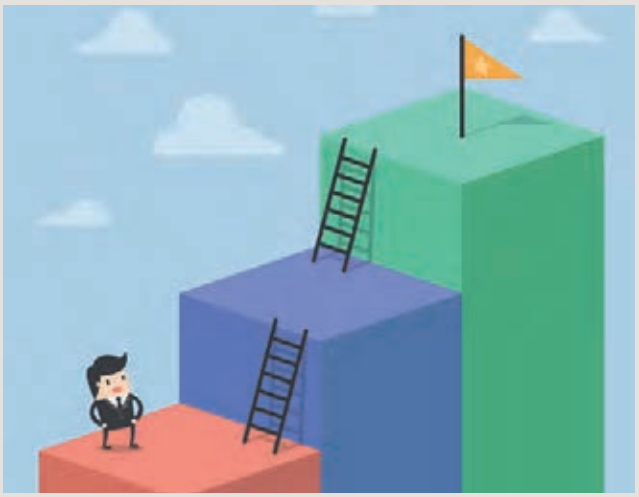
FAITS MARQUANTS

DIRECTION GÉNÉRALE

► Action Logement

Dans le cadre de la définition de stratégie du Groupe Action Logement et plus particulièrement Action Logement Immobilier et ses filiales, les Conseils d'Administration d'Action Logement Groupe et d'Action Logement Immobilier, notre actionnaire, ont adopté divers axes stratégiques :

- Une **production accélérée et recentrée** sur notre cœur de métier : le logement social sous ses différentes formes.
- Une **gestion patrimoniale moderne et efficiente**.
- Un **groupe leader** d'opérateurs immobiliers référents de leurs territoires.



Afin de mettre en œuvre cette dynamique, la gouvernance du groupe a également arrêté **les principes de trajectoires patrimoniales** visant à conforter son réseau de filiales adapté aux réalités territoriales avec pour objectifs :

- **Organiser, consolider 2 ou 3 opérateurs** de tailles cohérentes sur les agglomérations et les métropoles à forts enjeux dans une logique de continuité territoriale.
- Faire en sorte que ces opérateurs disposent de **l'ensemble des compétences** pour exercer leur activité sur ces territoires et des grands équilibres financiers pour mettre en oeuvre les feuilles de route.

Pour 2018, des trajectoires ont été arrêtées et Néolia est concernée par un certain nombre d'entre elles. Dans le cadre de cette stratégie, Action Logement Immobilier a décidé de **renforcer le positionnement de Néolia en Alsace.**

A terme, le **périmètre d'intervention de Néolia se limitera à l'Alsace et la Franche-Comté**. Cette trajectoire implique une accélération de développement sur l'Alsace et un déploiement de l'ensemble des activités sur tous nos bassins d'emploi et d'habitat.

► Objectifs 2018 de Néolia conformément à la feuille de route Action Logement Immobilier

DES CHIFFRES CLÉS

Locatif
Objectif atteint à 106%
553 logements

Accession sociale
Objectif atteint à 51%
92 logements

Accession VHLM
Objectif atteint à 94%
179 logements

Réhabilitations énergétiques
Objectif atteint à 155%
1 144 logements

► Des projets territoriaux de structuration

Acquisition du patrimoine Logiest en Alsace

Logiest Groupe ActionLogement → Néolia Groupe ActionLogement

Dans le cadre de sa réforme de territorialisation engagée par Action Logement, **Néolia fait l'acquisition, en juin 2018, du patrimoine Alsacien de Logiest** composé de plus de **3 300 logements et équivalents logements** dans les départements des **Bas-Rhin et Haut-Rhin.**

L'année 2018 a été marquée par **cette acquisition de patrimoine** et l'intégration de 38 collaborateurs au 30 juin. Ainsi, avec une équipe de près de **90 collaborateurs** et un patrimoine atteignant **6 200 logements** sur l'Alsace, Néolia devient le **2ème bailleur Action Logement Immobilier** en termes de taille sur ce territoire. Ce territoire devient ainsi la **zone de croissance de Néolia.**

Afin de garantir cette reprise de patrimoine dans des conditions optimales, les démarches administratives d'acquisition de ce parc font l'objet, concomitamment, d'actions diverses :

- Après visite de l'exhaustivité des sites concernés, **élaboration d'un Plan de Stratégie Patrimoniale spécifique** afin d'accompagner techniquement et financièrement la reprise en gestion de ce patrimoine.
- **Rencontre avec les Communes, services de l'État et partenaires** concernés par ce projet d'acquisition, la démarche permet de confronter les visions stratégiques des uns et des autres afin de bâtir un projet de reprise partagé et coïncidant avec les attentes et besoins collectifs du territoire.
- **Reprise des opérations de réhabilitation en cours** (267 logements) afin d'assurer la continuité des investissements engagés sans impacts ni contraintes vis-à-vis des locataires concernés par ces sites.

Cela a nécessité la **structuration d'un territoire Alsacien spécifique au titre du Patrimoine Locatif et la création de trois agences clientèle** (Strasbourg, Colmar et Mulhouse), une **agence technique et un pôle recouvrement associés** afin de renforcer les liens de proximité avec nos locataires, les associations de locataires, les Collectivités locales et l'État et le positionnement de Néolia dans cette région.

REPRISE DES COLLABORATEURS LOGIEST

Dès le mois de mars 2018, nos équipes oeuvraient pour planifier une organisation permettant une **reprise des collaborateurs Logiest la plus optimale et efficiente possible.** Un planning détaillé a été mis en place pour **rencontrer et accompagner ces nouveaux collaborateurs** et aussi **pour renforcer les équipes** en créant de nouveaux postes sur ce territoire.
Des **rencontres individuelles et collectives** ont été réalisées afin d'apprendre à connaître les collaborateurs, être à leur écoute et déterminer leurs envies et motivations.
Un **planning de formation** a été établi afin d'accompagner au mieux ces nouveaux salariés satisfaits des propositions faites et de leur positionnement. Une organisation mise en place avec de premiers beaux résultats en matière d'objectifs sur ce territoire. L'intégration des employés Logiest est une **réussite. La communication régulière** sur l'avancement du transfert et la **transparence sur les statuts sociaux** y ont contribué.

ACCOMPAGNER, FORMER LES NOUVEAUX COLLABORATEURS D'ALSACE

Un **parcours de formation et d'intégration intense** pour les ex-Logiest qui nous ont rejoint en juillet.
A partir de juin, les collaborateurs se sont formés à nos **métiers, nos outils, nos procédures** pour être opérationnels rapidement. Leur parcours d'intégration se poursuit en 2019 avec **55 formations** dispensées sur 6 mois, soit **600 heures** de formation.

Ce transfert est réalisé à la valeur nette comptable, sans plus-value pour le cédant. **Néolia est concomitamment renforcée en Alsace.** Néolia reprend 103,2 millions d'actif net, 77,1 millions d'emprunts et engagements, 7,2 millions de subventions d'investissement et verse une soulte de 18,9 millions. Cette soulte est partiellement couverte par la cession des baux emphytéotiques en Lorraine à l'ESH Logiest pour 7,3 millions.

Cession du patrimoine de la Loire et du Sud

La réforme territoriale d'Action Logement induit également **la cession de notre patrimoine de la Loire et de notre territoire Sud.** Ainsi, ce sont environ **2 000 logements qui sont cédés à Cité Nouvelle** en juin 2018 qui devient l'acteur Ligérien de référence sur ce secteur au sein d'Action Logement.

La cession de ce patrimoine s'est accompagnée du transfert du personnel Néolia rattaché à notre ancienne agence de Saint-Etienne, **réduisant pendant une période transitoire notre territoire Rhône-Alpes au seul département de l'Isère.** Ainsi, le 1er juillet 2018, les **15 collaborateurs** Néolia de la Loire ont rejoint Cité Nouvelle, filiale immobilière du Groupe Action Logement qui gère près de 15 000 logements.

Ce transfert est réalisé à la valeur nette comptable, sans plus-value pour le cédant. Cette reprise emporte 122 millions d'actif net, 99,1 millions d'emprunts bancaires et 5,4 millions de subventions d'investissement. Néolia perçoit 17,5 millions, dont 13,6 millions servent au remboursement anticipé d'emprunts non transférables finançant le patrimoine cédé.

Néolia Groupe ActionLogement → Cité Nouvelle Groupe ActionLogement

Après la cession de notre patrimoine de la Loire, nous engageons un projet de **cession complémentaire d'envergure au 31 décembre 2018, qui porte sur la vente de la totalité de notre patrimoine Sud** au profit de deux filiales du groupe 3F, rattachées à Action Logement Immobilier, 3F Occitanie et Immobilière Méditerranée. Ces cessions portent sur **4 800 logements** et **42 collaborateurs.**

Ce projet se concrétise en 2018 par la signature d'un compromis de vente et une délégation de gestion complète de nos actifs, associées au transfert de nos collaborateurs Sud, au profit des deux filiales de 3F précitées à compter du 1er janvier 2019.

Dans les mois à venir cette cession deviendra effective à travers la signature des deux actes de vente avec effet rétroactif au 1er janvier 2019.

Néolia Groupe ActionLogement → 3F Occitanie Groupe ActionLogement / 3F Immobilière Méditerranée Groupe ActionLogement

ACCOMPAGNEMENT DES SALARIÉS

La Direction des Ressources Humaines et la chaîne managériale ont mené un **accompagnement des salariés** lors des **différentes cessions Loire et Sud.**

Dans le suivi et la mise en oeuvre du transfert, nous avons veillé à ce que ce changement soit le moins impactant au niveau de leurs statuts sociaux. Lors de réunions d'échanges, nous avons apporté notre soutien collectivement et individuellement, répondu à leurs questions en vue d'une intégration réussie au sein de leur nouvelle filiale.

Après la **présence de Néolia pendant une quinzaine d'années dans le Sud de la France,** consécutivement au rachat de l'ancien parc minier des Houillères du Bassin du Centre et du Midi, **nos secteurs d'interventions se concentrent en Franche-Comté et en Alsace.**

Ces évolutions de territorialité se poursuivront en 2019 avec le **transfert de notre patrimoine de l'Isère au profit de la SDH.**

Autres forts impacts des transferts de patrimoine

DONNÉES INFORMATIQUES ET LOGISTIQUE

- Les impacts de la territorialité du Groupe Action Logement ont impliqué **3 projets de migration de nos données informatiques**.
- Cessions des agences du Sud et reprise du patrimoine Alsacien sur l'ensemble des contrats : baux, locaux, véhicules, téléphonie mobile et tous les contrats liés aux agences.

AUTRES DIRECTIONS ET SERVICES

Lors de cette réorganisation des territoires, toutes les **Directions, activités opérationnelles et supports** ont été impactées à différents niveaux en termes de soutien et d'accompagnement : juridique, assurance, informatique, logistique, communication...

► Rapprochement Villéo – Logivie

Les deux ESH Villéo et Logivie se sont rapprochées et unies pour créer une **nouvelle entité : Habellis,** filiale du groupe Action Logement.
Ce projet de fusion entre les deux sociétés a été validé en juin 2018, pour répondre à un besoin **d'efficience sur le territoire bourguignon,** évolution évidente souhaitée par le Groupe en amont de la Loi Elan.
Ce rapprochement constitue un opérateur du logement social de premier plan, qui compte désormais plus de 13 000 logements sur la région Bourgogne.
Villéo sort donc du périmètre de consolidation du groupe Néolia qui reste néanmoins actionnaire d'Habellis à hauteur de 35%.

► Néolia a l'honneur lors du congrès HLM 2018

- Néolia a reçu le **Label Quali'HLM** suite à l'obtention de la certification le 13 juin 2018. Engagements et actions en termes de services rendus aux locataires, d'identification de pistes de progrès, de dynamique d'amélioration auprès des clients et partenaires. Ce label illustre le client au centre de notre projet d'entreprise CAP 2020 écrit avec les cadres de l'entreprise.

- Exposé des **actions citoyennes de Néolia** avec une présentation de son Service Eco-Utile au Forum de l'Exposition lors d'une conférence dédiée aux organismes engagés pour un habitat responsable.

- **Néolia et EDF signent une convention cadre** en vue de partenariat d'expérimentations et d'innovations. Une vision partagée afin de pouvoir définir des objectifs communs en lien avec les besoins des territoires et ainsi faire évoluer les savoir-faire de chacune des parties et faciliter l'émergence de projets dans une démarche d'innovation.

- **Trophée de l'Innovation** : Coup de cœur sur notre démarche **du mieux vivre à domicile pour les seniors.** Une ambition basée sur un repérage par l'exploitation de la base de données locataires et de rencontres destinées à évaluer concrètement l'isolement des seniors et mieux les accompagner.

DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

La **réorganisation territoriale** de l'entreprise n'a pas été sans impact sur **l'activité développement**. Ainsi, en PACA 259 logements prêts à être financés ont été en fin d'année transmis à 3F. Nous avions en Alsace et Franche-Comté obtenu en 2017, 276 agréments, pour 2018, notre agilité nous a permis d'obtenir 492 agréments. Les livraisons 2018 sont faibles, 295 logements, mais **conformes à nos orientations** de l'époque sur ce périmètre.

Nous livrons à nos clients **86 logements en accession sociale sécurisée**. Dans un contexte perturbé par les mesures de la Loi de Finance 2018, l'abandon de deux opérations en accession mal nées, vient affecter davantage notre activité commerciale.

Néolia poursuit et accentue sa **recherche permanente de performance et de qualité** tout en s'inscrivant dans une démarche de **progrès, d'innovation et de diversification**.

▶ Recherche de qualité et de performance

FEUILLE DE ROUTE ACTION LOGEMENT IMMOBILIER TENUE EN MATIÈRE DE PROGRAMMATION

99% en Alsace (297 agréments/300), 89% en Franche-Comté (190 agréments/220) et le reste en Isère (61 agréments). En PACA, Néolia, par la transmission de ces dossiers (259 logements) de programmation à Immobilière Méditerranée, a contribué à la réalisation des objectifs du groupe Action Logement Immobilier.

PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES DES PROGRAMMES NEUFS ET PLAN DE RÉDUCTION DES CHARGES

L'amélioration continue des **performances énergétiques des programmes neufs** conduite dans le respect du cadre fixé par l'entreprise de **réduction des charges** de nos clients, s'est poursuivie. Ainsi, la moyenne des étiquettes énergétiques des programmes livrés correspond à 50 kWhEP/m2.an contre 84 l'année précédente. L'amplitude s'étend de 25 à 76 kWhEP/m2.an.

PARTICIPATION AUX COMITÉS FONCIERS ACTION LOGEMENT

Dans le cadre de la stratégie définie par le Groupe Action Logement, Néolia a participé **aux comités fonciers en région** avec les différentes filiales du groupe.

NOUVELLES ORGANISATIONS TERRITORIALES POUR PLUS DE PROXIMITÉ ET D'EFFICACITÉ

Outre le renforcement de l'agence Alsace, Néolia a mis en place **trois nouvelles agences Développement** : Territoire de Belfort/Haute-Saône, Nord Doubs et Sud Doubs/Jura. Cette organisation a pour objectif d'être plus proche des collectivités et partenaires.

NÉOLIA CONFIRME SA CERTIFICATION NF HABITAT HQE **

Un nouvel audit a permis de **confirmer le respect des exigences** imposées par NF Habitat : qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique. L'ensemble des nouveaux collaborateurs ont également suivi **une formation dispensée par Cerqual** aux évolutions de la certification.

► Démarches d'innovation et de progrès

EXPÉRIMENTATIONS TECHNIQUES : 1ER APPEL À PROJET (2017) E+C- À MUNDOLSHEIM (67)

Dans le but d'offrir à ses clients un lieu de vie et un environnement sain, Néolia poursuit son **expérimentation en avance de la future règlementation environnementale 2020** par l'utilisation de matériaux vertueux dont le cycle de vie est analysé, de leur fabrication à leur destruction. Le projet de Mundolsheim en E3C2 a fait partie des 77 projets retenus en 2018 sur la centaine présentée.

EXPÉRIMENTATIONS SOCIALES/SERVICIELLES : CONVERSION D'UNE EGLISE EN LOGEMENTS CONNECTÉS À BETHONCOURT (25)

L'objectif final est d'expérimenter dans un programme original **divers produits & outils connectés**. Seraient ainsi installés au sein d'une **église désacralisée et transformée en 10 logements sociaux,** de nouvelles technologies et de nouveaux usages. Le projet a été retenu dans le cadre du premier appel à **projets innovants du fonds ALINOV** mis en place par Action Logement Immobilier.

EXPÉRIMENTATIONS ORGANISATIONNELLES :

- **Présentation en réalité virtuelle d'un programme lors d'une 1ère pierre à Pirey (25)**
  Partenaires, élus, administrateurs, collaborateurs ont pu découvrir, à l'occasion de la pose de la première pierre d'un programme mixte de logements locatifs sociaux et d'accession sociale sécurisée, **le futur programme en réalité virtuelle**.

- **Dispositif de sécurisation d'un chantier avec la CARSAT à Besançon (25)**
  Le dispositif de **prévention anti-chutes pour tous** a été testé sur le chantier de 36 logements locatifs sociaux de l'ancien site Weil à Besançon. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de l'appel à expérimentation lancé par la Carsat Bourgogne-Franche-Comté.

► Diversification de nos produits

NOUVEAUX ENGAGEMENTS NPNRU

Néolia s'est inscrit dans une **démarche volontariste et partenariale** dans le cadre de l'inscription des villes **au NPNRU**. Ceci notamment pour les quartiers sur lesquels Néolia possède du patrimoine, mais également sur d'autres quartiers, en réponse aux sollicitations des partenaires. Des travaux intenses de réflexion, de concertation prélude aux grues et autres engins de chantiers ont été menés en 2018.

POURSUITE DE LA DÉMARCHE DE REQUALIFICATION DES QPV NON RETENUS DANS LE NPNRU

Néolia poursuit sa **stratégie ambitieuse de requalification urbaine et de diversification** pour les dix années à venir avec PMA (Pays de Montbéliard Agglomération) et les Villes de l'agglomération possédant des quartiers non retenus dans le cadre du NPNRU. Des études urbaines permettent de dessiner le futur de ces quartiers.

UNE MOBILISATION DANS LE CADRE D'ACTION CŒUR DE VILLE (ACV)

Néolia s'est saisie immédiatement du **dossier ACV** en participant à toutes **les réunions de lancement** auxquelles Néolia a été conviée. La plupart des collectivités éligibles à l'action sur lesquelles Néolia intervient ont été rencontrées. **Deux propositions de rachat** ont été faites en 2018 à Montbéliard (25) et Besançon (25). D'autres projets sont à l'étude à Montbéliard (25), Besançon (25), Lons-le-Saunier, Dole (39), Vesoul (70), Colmar (68). **Un partenariat a été mis en place avec le réseau Soliha,** dont le métier est la rénovation du parc dégradé en centre-ville.

Action Cœur de Ville

DIRECTION DU PATRIMOINE LOCATIF

▶ Satisfaction clients et label Quali'HLM

Après deux ans de travail de nos équipes, Néolia est **labellisée Quali'HLM en 2018.**

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

Ce label, mis en place par l'Union Sociale pour l'Habitat, est gage d'une organisation, de méthodes, d'outils visant à améliorer la qualité de service de nos clients locataires.

Pour Néolia, ce label s'est accompagné de résultats en progression en matière de satisfaction locataires. Pour 2018, ce sont **83,7% des sondés qui se disent satisfaits** dont un socle important à hauteur de 33% de très satisfaits. Ils sont par ailleurs 84,5% à être prêts à recommander Néolia à leurs proches.

▶ Résultats de la vacance des logements et de Vente HLM

2018 s'est caractérisée au niveau des indicateurs quantitatifs par de bons **résultats en matière de vacance de logements et de vente HLM.**
L'objectif en matière de vacance commerciale a été tenu avec 558 logements vacants au 1er janvier 2019. Cela représente un taux de vacance commerciale de nos logements familiaux de 1,74%, inférieur à la moyenne nationale 2017, bien qu'implantés en territoires détendus.

Parallèlement, dans un contexte nécessitant une augmentation de la vente HLM, nos efforts se poursuivent afin **d'accélérer le nombre de mises en vente de programmes immobiliers et augmenter nos volumes de ventes et leurs produits financiers corrélatifs.**

En 2018, avec 179 ventes réalisées nous cédons l'équivalent de près de 0,6% de notre parc. Le nombre de vente augmente de plus de 80% par rapport à l'année 2017, illustrant ainsi les évolutions du modèle économique de Néolia. Cela induit que la vente du patrimoine existant prend toute sa place dans la stratégie de Néolia dans une **logique de favorisation de l'accession sociale à la propriété,** générant des capitaux voués au financement des programmes neufs et à l'entretien de notre parc. Les discussions avec les collectivités autour de la Vente HLM permettent aussi de lever du foncier pour reconstruire.

▶ Elections des représentants de locataires

Tous les 4 ans, les **locataires sont appelés à voter pour élire leurs représentants** qui siégeront au Conseil d'Administration.
En 2018, à l'occasion de ces élections, une campagne de communication d'envergure a été mise en œuvre : courriers, campagnes e-mailing, campagne sms, informations sur le site internet, sur les réseaux sociaux, affichage dans les halls d'immeubles. Les équipes sur le terrain et en agence ont véhiculé également l'information et incité les locataires à voter. Les votes ont eu lieu par internet et par voie postale.

Le dépouillement du scrutin a été réalisé le 27 novembre 2018 au Siège Social de Néolia.

Nombre d'inscrits :	29 675
Nombre de votants :	4 020
Nombre de bulletins blancs ou nuls :	65
Nombre de suffrages exprimés :	3 955

RÉPARTITION DES SUFFRAGES :

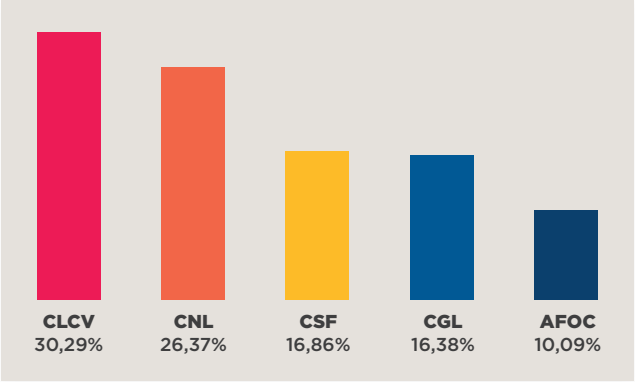
Confédération Consommation Logement et Cadre de vie
1 198 voix

Confédération Générale du Logement
648 voix

Confédération Nationale du Logement
1 043 voix

Association Force Ouvrière Consommateurs
399 voix

Confédération Syndicale des Familles
667 voix



Le vote (numérique et papier) a eu lieu au scrutin de liste à un tour avec représentation proportionnelle au plus fort reste, sans radiation, ni panachage.

Trois sièges étant à pourvoir, trois représentants ont été élus pour siéger au Conseil d'Administration :

M. Jacques BURTZ réélu	CLCV
Mme Micheline JECHOUX réélue	CNL
Mme Snezana TRAPIC élue	CSF

► Activité technique

L'année 2018 a vu pour nos locataires et nos partenaires **la concrétisation du "Prêt de Haut de Bilan Bonifié"** qui a permis d'accélérer la mise en œuvre de notre Plan de Stratégie Patrimoniale.
C'est ainsi que 962 locataires ont vu leur immeuble améliorer **sa performance énergétique** et leur permettre de faire des **économies de chauffage de 25 à 42%.**
867 autres logements de notre parc font aussi l'objet de lancement de travaux en priorité axés sur l'amélioration de la performance énergétique.

► Nouvelle agence clientèle à Valentigney

La nouvelle agence de Valentigney (25) installée au centre ville à proximité de la mairie, a ouvert ses portes au public le 1er septembre 2018.

Cette nouvelle agence est la **concrétisation de l'engagement pris par Néolia lors du déménagement du quartier des Buis en 2016,** de réinstaller l'agence clientèle sur la commune aussitôt que possible. Les locaux rachetés auront nécessité 10 mois de travaux et une restructuration complète pour offrir à nos clients un accueil optimisé ainsi que confort et sécurité aux collaborateurs.

Au delà des infrastructures, la localisation géographique de cette nouvelle agence est également un plus. En effet, la situation centrale de l'agence par rapport au patrimoine géré directement (Valentigney et Mandeure) ainsi que sa proximité avec les services et commerces facilitera la venue des clients.

Située en **cœur de ville,** à proximité de la mairie et des commerces, elle offre par ailleurs une vitrine commerciale idéale pour capter de futurs clients.

Le 1er bilan par rapport à cette nouvelle agence clientèle de Valentigney, à l'issue des six premiers mois d'ouverture est très positif (fréquentation des clients et demandes de logement).

DIRECTION MAISONS INDIVIDUELLES ET LOTISSEMENT

► Nouvelle image de l'activité Maisons Individuelles

Une **nouvelle signature "Maisons Néolia, Expérience & Qualité"**, simplifiée et davantage appuyée sur la marque Néolia, a été réalisée afin d'identifier de suite notre activité de constructeur de maisons certifiée NF HQE, de notre appartenance au Groupe Action Logement et de la qualité de nos réalisations.

► Collaboration accrue avec les équipes Action Logement Service et Projimmo

1ÈRE OPÉRATION À DESTINATION DES SALARIÉS DES ENTREPRISES COTISANTES ALS

Création d'une **1ère opération "Offre privée"** réservée aux salariés des entreprises cotisantes Action Logement en décembre 2018 sur le lotissement d'Evette-Salbert (90) avec une diffusion de cette offre par l'intermédiaire du réseau Action Logement.

Un événement privé avec des partenaires financiers afin de faire découvrir l'activité et le savoir-faire Maisons Individuelles et les garanties proposées pour une accession sécurisée.

► Début des travaux lotissement à Matzenheim (67)

Premières réservations signées en fin d'année.

DIRECTION HABITAT SOLIDAIRE

► Trophées de l'Innovation HLM "Prix coup de cœur" en partenariat avec la Banque des Territoires - CDC : la détection préventive de l'isolement des seniors grâce à la DATA

Le projet de détection préventive de l'isolement des seniors s'est concrétisé cette année sur le Pays de Montbéliard avec plus de **150 visites réalisées avec notre partenaire Soliha** auprès de seniors potentiellement en difficulté **avant la mise en place d'actions d'accompagnement** si nécessaire. A l'issue de ce test, le dispositif a été déployé sur l'ensemble du département du Doubs. Plus de 400 situations potentiellement à risque ont été détectées sur ce secteur et feront l'objet d'une rencontre au moins en 2018 et 2019. Enfin, en lien avec ses partenaires, Néolia envisage également le déploiement du dispositif sur les départements 90, 68 et 67.
Néolia a d'ailleurs été récompensée pour cette initiative lors du **Congrès HLM avec le prix "Coup de cœur"** des trophées de l'innovation.

► Plateforme SMIILE

Déploiement en 2018 de la **plateforme SMIILE de partage et d'entraide entre voisins,** en lien avec les **agences de Planoise et de Montbéliard** sur 2 quartiers, à titre de test, via le personnel de proximité. SMIILE, c'est s'organiser pour partager tous ensemble les actualités du quartier, des objets et des coups de main (vie de quartier, achats groupés, partage d'objets, services, covoiturage...). Nous poursuivons ainsi nos actions en faveur du **développement du mieux vivre ensemble** dans nos résidences, en instaurant du lien social. Le projet porte sur un **périmètre de 705 logements** et une **cinquantaine de clients inscrits** dont 46% utilisent l'application mobile et 92% des partages concernent des services.

► Lancement de l'opération Villagénération, au cœur du nouvel éco-quartier d'Audincourt

Le 5 février, **pose de "première planche" pour le VillaGénération d'Audincourt** au cœur du nouvel éco-quartier, qui préfigure la construction de 20 logements individuels à ossature bois. De plain-pied, il propose toute l'adaptabilité et la fonctionnalité attendue dans des logements dédiés aux seniors, groupés autour d'une maison commune et bénéficiant des services d'une hôtesse.

Une **centaine de personnes,** entre 60 et 90 ans, ont fait le déplacement lors des **deux journées portes ouvertes** en octobre. Elles ont pu découvrir deux pavillons témoins, 1 T2 et 1 T3, marquant ainsi leur intérêt pour un tel programme en termes de bien-vieillir à domicile et de services proposés.

De nombreux nouveaux dossiers de demandes de logement ont été enregistrés. Les conventions de partenariat sont signées avec la Commune et l'EHPAD. La livraison de ce programme est prévue en 2019.

FAITS MARQUANTS

► Cinq ans pour le 1er VillaGénération

En juin, le **premier VillaGénération de Noidans-les-Vesoul fêtait ses 5 ans d'existence** en présence des locataires seniors, du maire, des partenaires associés au projet, des enfants du périscolaire et des jeunes de "l'Espace Libre Jeune" qui ont animé ce moment de convivialité.

Ces échanges intergénérationnels ont été mis en exergue via un film monté et présenté par des adolescents de "l'Espace Libre Jeune".

► De nombreuses sollicitations pour des projets de structures collectives

La **structuration de l'activité Habitat Spécifique** et sa promotion **auprès de nos partenaires**, ont permis au cours de cette année **d'amorcer de nombreuses collaborations autour de projets variés** tels que :

- des Maisons relais (Dole, Colmar, Strasbourg),
- des résidences habitat jeunes actifs (Lons-le-Saunier, Valdahon),
- des résidences pour personnes handicapées (Besançon) ou âgées (Grand-Charmont).

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

► Montée en puissance du programme d'émission de titres de créances négociables

L'objectif de ce programme est **d'accéder à des sources de financement court terme moins coûteuses, de réduire l'exposition au livret A** dans le cadre d'une gestion des actifs et des passifs et d'améliorer la visibilité de l'entreprise vis-à-vis de ses partenaires financiers. Grâce à son **excellente notation court terme**, Néolia a pu émettre jusqu'à 100 millions de Neu CP à taux négatif en 2018.

► Application de la loi de Finance

La réduction de loyer de solidarité (RLS) ampute le chiffre d'affaires et le **résultat comptable de 5,2 millions.** La nature du patrimoine et son occupation sociale permettent cependant à Néolia de bénéficier d'un produit de péréquation de 0,4 million. En outre, le manque à gagner dû au gel des loyers s'est élevé à plus d'un million d'euros sur le seul exercice comptable 2018. A cela s'ajoute l'augmentation du taux de la cotisation principale CGLLS, qui pèse pour 0,8 million sur le résultat. Enfin, la **hausse du taux réduit de TVA** de 5,5% à 10% et la **forte réduction des délais de règlements** à l'Etat de cette même TVA, ont un **impact de plusieurs millions** sur la trésorerie de l'entreprise.

► Achèvement du 1er programme de prêt de haut de bilan bonifié

Bonifié par Action Logement, ce dispositif lancé en 2016 consistait à **favoriser la production de logements neufs et les réhabilitations thermiques** par l'octroi d'un prêt de 18,1 millions sur 40 ans bénéficiant d'un différé d'amortissement et d'un taux zéro pendant les vingt premières années. Néolia s'était engagée à produire 191 logements et à rénover 1 341 logements de plus que prévu pour la période 2016-2018. Ces objectifs atteints, la seconde tranche du prêt, soit 10,3 millions, a été perçue en décembre 2018. Le solde de 4,4 millions sera versé par la CDC en 2019.

► Accompagnement financier de la CDC et d'Action Logement, soutenu par les collectivités locales

Un **nouveau prêt de haut de bilan** (PHB2.0) centré sur la **production neuve** et conditionné à l'octroi de droits de réservation sur le parc social a été mis en place en cours d'année. Il permettra à l'entreprise d'obtenir **plus de 2 millions de financement aidé** au titre de la production neuve agréée en 2018. Egalement, Néolia a souscrit au **dispositif d'allongement de la dette CDC à hauteur de 100 millions,** et bénéficié dans ce cadre de l'appui des collectivités locales garantes des emprunts réaménagés. Enfin, la société entame des discussions pour bénéficier d'une remise actuarielle dans le cadre du dispositif d'aide à la démolition (RIAD) et de réindexation à taux fixe d'emprunts adossés sur le livret A.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

► Mission diversité

POLITIQUE JEUNES : STAGES DE 3ÈME POUR LES ÉLÈVES DES RÉSEAUX D'ÉDUCATION PRIORITAIRE RENFORCÉE (REP+)

Dans le cadre de la **poursuite de sa politique Diversité,** notamment en matière d'**accueil des Jeunes,** Néolia s'associe à la démarche portée par le Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse et la Fédération des ESH, qui appellent les entreprises à se **mobiliser pour proposer des stages aux élèves de 3ème des quartiers prioritaires** (signature d'un protocole d'accord avec l'État en juin 2018).

Après **un recensement des possibilités d'accueil** auprès des managers et soucieuse **d'accompagner ces jeunes élèves** dans leurs premiers pas dans le monde professionnel, Néolia propose pour cette 1ère année **32 stages d'observation** dans ses différents sites de Franche-Comté et d'Alsace, réservés aux élèves de 3ème issus des REP+ (Réseaux d'Éducation Prioritaire).

Des communications ont été réalisées autour de ce projet grâce à la **plateforme** monstagedetroisieme.fr, sur **les réseaux sociaux** professionnels Linkedin et Viadeo, sur notre **site internet neolia.fr** et auprès des **collèges** situés en REP+.

POLITIQUE HANDICAP :
UN TAUX D'EMPLOI RECORD

Le taux d'emploi de personnes en **situation de handicap ne cesse de croître** chez Néolia depuis 2008 grâce à de **nombreuses actions** menées en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées.

En 2018, ce **taux atteint 10,53%** quand l'obligation d'emploi de personnes en situation de handicap est de 6% et que la moyenne nationale est de 3,4% tous secteurs d'activité confondus (sources AGEFIPH 2017).

En 2018, Néolia a embauché **4 personnes en situation de handicap** (tous contrats confondus) et accueilli **24 stagiaires handicapés.** Nous travaillons avec **16 structures du secteur protégé et adapté** (Entreprises Adaptées/EA et Établissements de Service et d'Aide par le Travail/ESAT). Cinq postes de travail de collaborateurs en situation de handicap ont été revus en matière d'aménagements matériels et organisationnels.

Nous participons également à de **nombreux événements autour du thème du Handicap** (clubs RH, forums emplois spécialisés, Journée Entretiens Express Employeurs au Centre de Réadaptation de Mulhouse (CRM), visite du CRM avec les managers du territoire Alsace, déjeuners-débats avec CAP EMPLOI ...).

L'année 2018 est une année "record" en la matière avec un recours inégalé aux entreprises du secteur protégé et adapté signe de l'engagement de l'entreprise.

► Action Logement

PLATEFORME ID'ALJOB
Mise en place d'une plateforme de bourse à l'emploi Action Logement avec **l'implication de Néolia dans l'élaboration et les tests** du module recrutement du futur nouvel outil.

Id'ALjob est le **premier outil RH à l'échelle du groupe Action Logement.** Il démontre la volonté du Groupe de placer la mobilité interne au cœur de son développement et de rendre les salariés acteurs.

Être salarié(e) au sein d'**un groupe de 18 000 collaborateurs** intégrant un grand nombre de métiers différents représente une véritable opportunité professionnelle. De nombreuses occasions de mobilité existent, qu'elles soient professionnelles ou géographiques.

Offrir à chacun et à chacune **la possibilité de saisir ces opportunités de carrière** en adéquation avec ses compétences, de construire son parcours professionnel, de trouver son job id'AL, telle est l'ambition de cette nouvelle bourse à l'emploi ouverte à l'ensemble des collaborateurs du Groupe Action Logement.

DIVERSES CONTRIBUTIONS AUX ATELIERS RH DU GROUPE
La Direction des Ressources Humaines a également contribué aux ateliers RH concernant la mobilité groupe, le package social, la RSE et le e-learning.

► Formation

FORMA'LIA ET LA JOURNÉE DE LA FÉDÉRATION DES ESH
La **Fédération des ESH** organisait mardi 25 septembre une journée sur **le thème de la formation professionnelle** : un enjeu majeur dans un secteur aux métiers en forte mutation.

Néolia a présenté son **parcours d'intégration, ses formations, métiers et outils** mis en œuvre pour l'intégration des nouveaux collaborateurs.
105 participants (DRH, RRH, Responsable formation, organismes, etc.) étaient conviés à cette journée.

C'est avec fierté que Néolia a réalisé cette présentation aux côtés de deux grands bailleurs comme ICF Habitat (1 711 collaborateurs) avec leurs outils d'apprentissage à distance et Vilogia (1 043 collaborateurs)**.**

Un parcours d'intégration "made in Néolia" construit sur mesure, par métier, avec **30 référents intégration et 29 référents formations internes**, mise en place de **parrainage et d'outils** permettant une intégration efficiente.

► Sécurité et santé au travail

MISE EN PLACE DU PLAN DE MOBILITÉ ET SIGNATURE DE LA CHARTE

Le **plan de mobilité d'entreprise** est un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés à l'activité et à favoriser l'usage des transports alternatifs à la voiture individuelle.

Depuis le 1er janvier 2018, le **plan de mobilité est une obligation** pour les entreprises de plus de 100 salariés sur un même site situées dans une agglomération de plus de 100 000 habitants. Néolia est concernée. Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre approche RSE.

Afin de contribuer à la **protection de l'environnement,** le plan de mobilité s'inscrit dans notre stratégie d'entreprise pour **préserver la santé des salariés** et le **climat** en diminuant les émissions polluantes.

Nous nous engageons ainsi par la signature de cette charte à **optimiser l'efficacité des déplacements** liés à l'activité de l'entreprise et des salariés, **à trouver des solutions alternatives à la voiture.**

Pays de Montbéliard Agglomération (PMA) et l'opérateur de transport Moventis sont parties prenantes dans le plan d'action et fournissent **un appui soit technique** grâce à des outils adaptés, soit en termes de **conseils et de communication**.

Un **suivi annuel** en concertation avec PMA sera effectué.

FORMATIONS SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL

Nous réalisons en interne les formations **Sauveteur Secouriste du Travail** (SST). Un **bel engagement des salariés volontaires** qui ont souhaité suivre cette formation pour apporter les premiers secours auprès des collaborateurs Néolia quand la situation le nécessitera.

En 2018, **8 salariés** ont reçu une **formation initiale** et **34** ont bénéficié d'un **maintien et actualisation des compétences**. Au total, **70 salariés** sont formés en tant que Sauveteur Secouriste du Travail au sein de Néolia.

DIRECTION INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE

► RGPD

L'année 2018 fut marquée par la **nomination d'un Responsable de la Protection des Données.** Cette nouveauté, qui est une obligation, s'inscrit pour Néolia dans la continuité d'une démarche de protection de l'usage des données à caractère personnel des locataires, clients, prospects et salariés initiée en 2009.

Pour autant, la mise en vigueur du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) a nécessité d'**ajuster et de renforcer certains points du plan** avec notamment recadrage des relations avec les sous-traitants.

De plus, nous devons apporter une **information plus précise et complète** auprès des personnes sur l'usage et les droits associés aux traitements de leurs données à caractère personnel (cf art 12 à 22 du RGPD). Enfin, des critères RGPD sont demandés dans le choix des nouveaux services et/ou logiciels.

► Extranet locataires : l'agence virtuelle, un outil 100% au service des locataires

Depuis janvier 2018, un **extranet à destination de nos clients locataires est en ligne**, ce projet d'entreprise issu de CAP 2020 marque notre volonté d'améliorer la qualité du service client.
Il a pour objectifs de faciliter la gestion des comptes pour les locataires et de les rendre plus autonomes.
Neuf mois plus tard, une **évolution du site** propose la saisie des réclamations qu'elles soient techniques, administratives ou concernant leur cadre de vie et permet également de suivre leur état d'avancement depuis l'interface.

A l'occasion de la **convention de notre partenaire Aareon** qui nous accompagne sur les solutions digitales spécialisées dans la gestion immobilière, Néolia a reçu **le trophée de l'innovation pour son extranet** à l'attention des locataires.

► Imprimer moins pour imprimer mieux

L'objectif annoncé **d'imprimer moins pour imprimer mieux** passe par l'évolution de nos moyens d'impression de type photocopieurs multifonctions.
Mais c'est aussi une **démarche d'optimisation de nos processus d'impression** en vue de maîtriser et de diminuer les coûts d'impression, d'améliorer le niveau et la qualité de service en réponse aux besoins des métiers et de simplifier la gestion.

COMMUNICATION

► Accompagnement de nos actions commerciales

UNE COMMUNICATION "PRODUITS"
Une communication qui est au service des équipes "terrain" pour conseiller, proposer, concevoir les supports de communication (plaquettes, flyers, affiches, ...) afin de **promouvoir nos produits** lors d'actions commerciales (journées portes ouvertes, salons, ...).

Notre visibilité sur le web, grâce à la gestion des différents portails immobiliers et au référencement, est améliorée. Notre **présence sur les réseaux sociaux** est développée.

ZOOM SUR LES MAISONS INDIVIDUELLES
Une **nouvelle stratégie de communication** est mise en œuvre au sein des **Maisons Individuelles** avec un nouvel axe, une nouvelle cible : les primo-accédants.

► Tremplin Music'AL : un événement commun à toutes les filiales AL

Nous avons participé à la 1ère édition du **Tremplin Music'AL** initiée par Action Logement : un concours musical participatif numérique.

Un événement tout public, révélateur de talent artistique. Un **plan de communication effectué en interne et en externe** pour informer et inciter nos locataires à participer.

MARKETING

► Étude des marchés locaux

Les **études d'opportunité** et **études prix** battent cette année un record avec plus de 140 études réalisées.

Elles restent des mines d'information pour aider à la décision d'engagement de Néolia et s'enrichissent cette année d'un **benchmark** d'opérations en accession réalisées en ZUS, d'une **carte des potentialités** pour orienter en amont la prospection et de **nouvelles sources expertes** (notaires, impôts, organismes para-publics) pour l'estimation des prix de vente à pratiquer.

AUDIT ET QUALITÉ

► Montée en puissance de la DARCI

Les équipes d'Action Logement Immobilier ont été renforcées avec l'arrivée fin janvier 2018 du Directeur de la nouvelle **Direction Audit Risques et Contrôle Interne**. Deux auditeurs internes sont venus renforcer cette Direction courant 2018. Néolia a été choisie pour être la **première ESH** de leur **parcours de découverte des métiers** de l'habitat social.

Le Directeur Audit, Risques et Contrôle Interne a rencontré les équipes des ESH pour engager **une réflexion sur la structuration du réseau Audit, Risques et Contrôle Interne d'ALI**. Un premier travail collectif a été engagé sur deux thématiques d'actualité : le dispositif Sapin 2 relatif à la Loi anticorruption et le RGPD.

Des outils communs à déployer sur ces thématiques sont en train d'être mis en place au niveau groupe. Un **dispositif d'alerte commun à ALG, ALS et ALI**, répondant aux exigences de la loi Sapin 2, centralisera les thématiques de fraudes et de harcèlement.

► Plan anti-corruption

Néolia poursuit sa démarche de **mise en conformité avec la loi anticorruption** avec le soutien du Groupe. Un code de conduite anticorruption a été rédigé. Il a reçu un avis favorable des instances représentatives du personnel de Néolia au mois de décembre 2018.

La **cartographie des risques de corruption** a été révisée au cours du dernier trimestre 2018. Sur la base de cette cartographie mise à jour, une démarche pour aboutir à l'établissement et à l'application d'un "Dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures prises" a été initiée.

Un groupe de travail a été constitué pour **déterminer les contrôles sur les risques de corruption majeurs** identifiés. Un travail a été mené au sein des Directions Néolia les plus concernées sur l'identification des contrôles comptables et des contrôles portant sur l'évaluation et la surveillance des risques liés aux tiers.

DIRECTION JURIDIQUE ASSURANCES

Une année qui s'inscrit dans la lignée des modifications du paysage dans lequel évoluent désormais les organismes HLM. Une vague de modifications alors initiée par **le vote de la loi ALUR**, renforcée par le **vote de la loi égalité citoyenneté** venue impacter la **gestion de la demande et des attributions** et qui se poursuit avec le vote de la Loi ELAN. L'année 2018 signe une étape de plus dans le bouleversement de l'environnement du monde HLM accentué par les regroupements opérés des différents acteurs du logement social.

► Médiation : mise en pratique

Une année positivement marquée par un recours très modéré au **nouveau dispositif de médiation** qui confirme notre approche préventive et la volonté de satisfaire au mieux nos **clients locataires et accèdants à la propriété.** Cette première année de mise en pratique et sa faible utilisation traduisent une véritable volonté de prendre en compte en amont les souhaits de nos clients, de les satisfaire et de répondre au mieux à leurs attentes conformément à notre axe de priorité dans le cadre de notre CAP 2020, Client Absolue Priorité.

► Loi ELAN : actualisation du compromis de vente HLM

La **loi ELAN** est venue modifier en autres sujets le **cadre réglementaire de la Vente HLM,** elle supprime la consultation de France Domaine et assouplit la démarche de commercialisation. Les logements désormais visés dans une convention d'utilité sociale seront, de fait, autorisés à la vente sans ne plus avoir à solliciter l'autorisation du préfet. Principe également consacré dans le cadre d'une vente de logements entre organismes HLM.

En parallèle, **elle maintient le droit de préemption urbain,** la clause antispéculative, impose un délai minimum de deux ans de location pour la vente à un locataire et rend obligatoire une clause de rachat pour les acquéreurs sous condition de ressources pour une durée de 10 ans. Notre compromis type était précurseur en matière de sécurisation HLM puisqu'il contenait depuis une dizaine d'années une garantie de rachat et également une garantie de relogement.

► Assurances construction DO TRC CNR : baisse des tarifs

Suite à la **remise en concurrence de notre contrat** et l'appel d'offres mené en 2018 en matière d'**assurances construction** "Dommage ouvrage, tous risques chantier et constructeur non réalisateur", Néolia bénéficie de la tendance actuelle des marchés d'assurances en construction avec **des tarifs à la baisse** sur son nouveau contrat.

► Convention IRSI : Nouvelle gestion des sinistres

La **convention d'indemnisation** et de **recours des sinistres immeubles en dégât des eaux et incendie** est entrée en vigueur le 1er juin 2018 succédant ainsi à la convention CIDRE applicable depuis des décennies. Son objectif est de rendre un meilleur service à l'assuré, de simplifier et d'accélérer le règlement des sinistres. Des formations ont été réalisées pour les équipes concernées.

DIRECTION ACHATS

► Formation "guide des bonnes pratiques de la négociation"

Néolia lance de nouvelles séances de **formation sur la négociation** pour les nouveaux collaborateurs impactés par l'achat. La création en interne d'**un guide des bonnes pratiques de la négociation** rappelle les règles fondamentales comme la transparence des procédures, l'égalité de traitement des candidats, la confidentialité des offres, la traçabilité des procédures et l'intangibilité des offres.

► Dématérialisation obligatoire des marchés publics

La **dématérialisation des marchés publics est devenue obligatoire à compter du 1er octobre 2018**. Les obligations de dématérialisation concernent aussi bien les entreprises que les acheteurs, tous les échanges pendant la procédure de passation d'un marché public doivent être ainsi dématérialisés.

Ainsi, à compter de l'échéance, les acheteurs doivent pouvoir mettre à disposition les documents de la consultation, recevoir les candidatures et les offres par voie électronique, échanger de manière dématérialisée avec les entreprises notamment dans le cadre des questions/réponses, de la négociation et aussi effectuer les diverses notifications des décisions (lettre de rejet, attribution, données essentielles etc.).

► Arrivée d'un 1er Acheteur Travaux : Proposer et animer la stratégie Achats

Les objectifs de sa mission pour 2018/2019 sont l'**intervention dans une quinzaine d'opérations** concernant la démolition, réhabilitation énergétique, construction neuve sur l'ensemble des régions aux cinq étapes clefs du processus (APS, APD, sourcing, négociation et RETEX).
Sa participation à plusieurs groupes de travail transverses permet d'**harmoniser et d'optimiser le processus achat** sur les thèmes tels que le chauffage individuel, chauffage collectif, observatoire des coûts, relations avec la MOE, maintenance, sourcing, outils de pilotage des achats, revue des accords cadre sur les prestations intellectuelles.

DIRECTION INNOVATION

► Mise en place de la Direction Innovation

La Direction de l'Innovation a principalement **un rôle de facilitateur.** Elle met en place de l'information structurée, des méthodes et outils pour aider les équipes à être plus innovantes. Ce rôle de facilitateur est essentiel puisqu'il permet de **diffuser une culture de l'innovation** à travers les usages et la pratique.
Ainsi, définir des axes de travail avec les équipes (BIM, Bas Carbone, Modulaires…), rencontrer les fournisseurs et installateurs proposant des solutions, des produits et autres techniques innovantes, assurer une veille technique et technologique, informer, expliquer et démontrer le bien-fondé des orientations choisies et fédérer les compétences de l'innovation dans un mode de fonctionnement transversal, sont essentiels.

La **participation à de nombreux salons et aux journées techniques** (BIM World, EDF Electric Days, Salon des seniors…) sont autant d'initiatives portées par la Direction Innovation. Elle a la charge, en lien avec les autres Directions, d'opérer la transformation des mentalités des managers et des collaborateurs de l'entreprise pour que celle-ci se transforme à son tour et devienne agile et opportuniste.

► Appel à projet ALINOV

Action Logement Immobilier a lancé **un appel à projet Alinov à ses filiales**, proposant une subvention pour financer en partie un projet novateur. Notre projet de **transformation d'une église en appartements hautement connectés à Bethoncourt (25) a été retenu.** La Direction Innovation s'est investie dans l'accompagnement auprès des équipes de la Direction du Développement dans le cadre du montage du dossier Alinov et notamment pour présenter et intégrer des équipements innovants dans cette opération immobilière hors du commun.

► Signature de la Convention EDF - Néolia

Signature au Congrès HLM de Marseille d'**une convention cadre EDF de partenariat d'expérimentations et d'innovations** pour la réduction des consommations d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre. Un accompagnement sur le bâtiment Bas Carbone, l'autoconsomation et la mobilité électrique est prévu.

CHIFFRES CLÉS

553
collaborateurs

38
lieux d'accueil

252
logements et terrains en accession livrés

201 M€
de chiffre d'affaires loyers + charges + accession

33 082
logements familiaux et équivalent logements

4 001
nouveaux locataires

3 619
logements locatifs dont 287 livraisons et 3 332 acquis avec ou sans travaux

1 144
logements concernés par des opérations de rénovation urbaine et patrimoniale

2 054
logements cédés

123
logements démolis

179
logements HLM et commerces vendus (hors foyers)

388
logements adaptés au vieillissement et au handicap au cours de l'année et 3 124 au total

JE CONSTRUIS

Locatif neuf
VEFA
Acquisition-amélioration
Acquisition en bloc

JE CONSTRUIS

Répondant à la feuille de route d'Action Logement, la dynamique de prospection foncière et immobilière (VEFA) s'est traduite par **le financement de 553 logements dans le cadre de la programmation 2018 dont 492 sur l'Alsace et la Franche-Comté (pour 276 en 2017 sur ces mêmes territoires)** augurant des livraisons conformes à son plan de développement pour les années à venir.

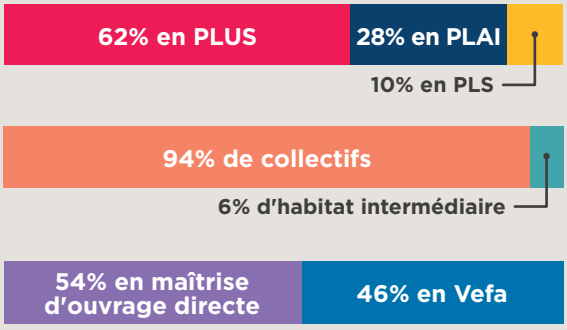
63% des agréments reçus en 2018, soit 348 logements l'ont été pour des programmes en maîtrise d'ouvrage directe et 37%, soit 205 pour des VEFA.

Le **taux de satisfaction** (enquête sur les livraisons 2017) de nos locataires sur nos livraisons locatives neuves chute à 79% (-14%). 78% de nos locataires sont prêts à recommander Néolia pour ses logements locatifs. Un plan d'action par agence va être élaboré en 2019 pour améliorer ce taux.

318 logements, 19 programmes ont été livrés en 2018, soit 17 logements par programme en moyenne.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Livraisons locatives



3 619
LOGEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3 144 appartements
255 maisons
220 foyers

553
LOGEMENTS FINANCÉS

79%
DE TAUX DE SATISFACTION

Bischheim (67)
17 appartements

LOCATIF NEUF

139 logements livrés en maîtrise d'ouvrage directe : 119 appartements collectifs, 20 en habitat intermédiaire.

S'agissant de la reconstitution de l'offre en quartier ciblée par l'Anru dans les territoires détendus, après la "trêve" liée aux études urbaines voulues par les partenaires, les lancements de chantiers des opérations locatives se poursuivent. **Deux programmes, soit 32 logements,** ont été livrés en 2018, d'autres programmes seront encore livrés par la suite.

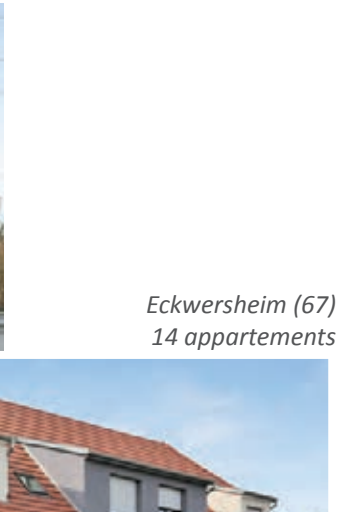
139
LOGEMENTS LIVRÉS EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE

134 appartements
5 maisons

ALSACE

Programmes	Appartements
Eckwersheim (67) La Cour de Paul - Rue G[al] de Gaulle	14
Bischheim (67) 9 Rue de Niederhausbergen	17
Kembs Loechle (68) Rue du Rhin	10
Total	**41**

Kembs (68) - 10 appartements



Eckwersheim (67)
14 appartements

▶ Strasbourg : rue Chappe

Ce projet se situe sur un terrain en périphérie de la ville de Strasbourg, dans un quartier hétérogène mêlant des activités de bureaux et des bâtiments liés à l'activité ferroviaire. L'opération consiste à répondre à un besoin double, celui d'une résidence d'Accueil et celui d'une Maison Relais en transformant un immeuble existant de bureaux vides de 2 200 m².

Les populations qui occuperont ce bâtiment seront des personnes ayant des difficultés qui rendent l'accès au logement ordinaire à échéance prévisible quasi impossible. Les locaux seront loués et gérés par l'association Horizon Amitiés basée sur Strasbourg et dont le projet social de « La Résidence Accueil Claude Chappe » a été validé par la DDCS début octobre 2018.

FRANCHE-COMTÉ

Programmes	Appartements	Maisons
Audincourt (25) Site AMAT	20	
Audincourt (25) Champs Montants	12	
Montbéliard (25) Les Blancheries - Îlot A	20	
Bavans (25) Rue des Mirabelles	11	5
Total	**63**	**5**

Montbéliard (25) - 20 appartements (+ 20 pour Idéha)

Audincourt (25) - 12 appartements

Bavans (25) - 11 appartements et 5 maisons

▶ Église "connectée" à Bethoncourt

Néolia signe, mi-juin 2018, un compromis de vente avec le diocèse de Belfort-Montbéliard. La restructuration de cet ancien lieu de culte de Bethoncourt en 10 logements locatifs (PLUS, PLAI) démarrera courant 2019.

L'ancienne église entrera dans une nouvelle vie "connectée" et les logements bénéficieront d'une passerelle internet pour la gestion des équipements : volets, chauffage, éclairage, e-conciergerie, véhicule partagé...

PACA

Programmes	Appartements
Gardanne (13) Rue Kruger	6
Monteux (84) Quartier Fontaite	24
Total	**30**

Gardanne (13)
6 appartements

Monteux (84) - 24 appartements

JE CONSTRUIS VEFA

Sept programmes en VEFA, soit 148 livraisons en 2018, situés dans la Métropole Aix-Marseille-Provence, dans l'agglomération de Nîmes et au sein de l'Eurométropole de Strasbourg.

Un partenariat avec les promoteurs toujours très intense en 2018 en réponse à la demande sur les territoires tendus à fort développement (Bouches du Rhône, Isère, Bas-Rhin).

148
APPARTEMENTS LIVRÉS

ALSACE

Programmes	Appartements
Strasbourg (67) Rue de la Carpe Haute	9
Eckbolsheim (67) 123 rue du G[al] de Gaulle	7
Total	**16**

Strasbourg (67) - 9 appartements

PACA

Programmes	Appartements
Gardanne (13) Font de Garach / Altarea Cogedim	26
Gardanne (13) Font de Garach / Sageprim	23
Gignac La Nerthe (13) Demartinis	8
Total	**57**

Gardanne (13) - 23 appartements

OCCITANIE

Programmes	Appartements
Uchaud (30) Ametis	45
Nîmes (30) Quartier Hoche / Sernam - Ametis	30
Total	**75**

Nîmes (30) - 30 appartements

ACQUISITION - AMÉLIORATION

Un **immeuble de 8 logements locatifs sociaux** a été racheté à la commune de Grand-Charmont (25), ils ont été livrés en 2018.

Autres événements de l'année mais sans impact sur le parc avec l'**achat de 6 logements** pour travaux à Wolfisheim (67) appartenant à un autre bailleur social et la transformation du foyer de Barr (67) en **17 logements collectifs familiaux**.

8
APPARTEMENTS LIVRÉS

TOUTES RÉGIONS

Programmes	Appartements
Grand-Charmont (25) 5 rue de Normandie	8
Total	**8**

Grand-Charmont (25)

ACQUISITION EN BLOC

ALSACE

Programmes	Appartements	Maisons	Foyers
Logiest	2 854	250	220
Total	**2 854**	**250**	**220**

Mulhouse (68) - Bourtzwiller

3 324
LOGEMENTS LIVRÉS

2 854 appartements
250 maisons
220 foyers

Illkirch (67) - Logements étudiants

Strasbourg (67) - Cité Spach

Mulhouse (68)
Les Coteaux

J'ACHÈTE

Accession groupée
Lotissement
Maisons individuelles
Vente HLM

J'ACHÈTE ACCESSION GROUPÉE

Une année **d'adaptation et de réactivité** nécessaires pour faire face à la **disparition des APL accession** du **dispositif fiscal Pinel** sur la grande majorité des territoires d'intervention de Néolia et de la **réduction du PTZ.** A ces éléments défavorables pour les ventes dans le neuf, s'est conjugué l'abandon de deux programmes (Seyssins et Seloncourt) cause de 28 annulations dans l'année. Les ventes brutes ont atteint un niveau semblable à celui de l'année précédente.

86 logements dont 6 en PSLA ont été livrés à nos clients (contre 68 en 2017). Cela se traduit par un chiffre d'affaires en nette augmentation.

L'activité de vente a enregistré **50 réservations nettes** (contre 75 en 2015). Le nombre de contrats bruts s'est néanmoins élevé à **96 compromis sur l'année** (pour 109 en 2017).

11 nouveaux programmes, soit **138 logements** ont été lancés commercialement en 2018. **30 programmes distincts** étaient proposés à la vente en 2018.

Des **actions commerciales mieux ciblées** en 2018 ont engendré un nombre de contacts moins importants mais **mieux qualifiés** : une nouvelle communication visant à toucher les primo-accédants et les accédants a été élaborée. Une journée de réflexion avec les équipes commerciales a été organisée. Des supermarchés ont été investis par les commerciaux pour promouvoir l'accession sociale sécurisée au plus grand nombre.

Néolia place la **satisfaction de ses clients accédants** au cœur de ses préoccupations. **77% de nos clients accession sont satisfaits** des services de Néolia (enquête sur les livraisons 2017) contre 88% en 2016. **86% de nos clients accession se déclarent satisfaits** de leur investissement contre 90% en 2016. Un plan d'action par agence va être élaboré en 2019 pour améliorer ces taux.

86
LOGEMENTS LIVRÉS
DONT 6 EN PSLA
83 APPARTEMENTS
3 MAISONS DE VILLE

96
RÉSERVATIONS BRUTES

77%
DE TAUX DE SATISFACTION

50
RÉSERVATIONS NETTES

NOUVELLES ENQUÊTES DE SATISFACTION
Dites "enquêtes online", ces enquêtes sont adressées aux clients par e-mail dans la semaine suivant la livraison. Une suite est donnée aux réponses.

CAMPAGNES DE VENTES PRIVILÈGES AUX SALARIÉS DES ENTREPRISES COTISANTES
En 2018, Néolia a systématisé les campagnes de ventes privilèges destinées aux salariés des entreprises cotisantes d'Action Logement Service.

PARTENARIAT À GRENOBLE EN SCCV (SOCIÉTÉ CIVILE DE CONSTRUCTION VENTE)
Partenariat avec la Coopérative Isère Habitat pour la promotion d'un programme de 22 appartements en accession sociale à Echirolles en quartier Anru sur un terrain libéré par l'AFL. 21 ventes nettes et 17 actes ont été réalisés. Les travaux ont démarré à l'automne 2017.

VENTES EN VEFA POUR D'AUTRES BAILLEURS/COLLECTIVITÉS
Après la **vente à l'OPH Mulhouse Habitat de 31 logements** à Mulhouse en 2014, Néolia livre cette année deux programmes en VEFA :

▶ Montbéliard : Blancheries

Livraison de 40 logements locatifs à Montbéliard (25) dont la moitié vendue au bailleur Ideha en VEFA. Opération pensée en lien avec la ville de Montbéliard et de son aménageur.

▶ Audincourt : centre Peter Pan

Livraison d'une résidence située au 52 rue de la Combe Mirey aux Champs Montants à Audincourt (25). L'immeuble comprend 12 logements locatifs sociaux et le centre de loisirs "Peter Pan" construit par Néolia et vendu en VEFA à la ville d'Audincourt.

J'ACHÈTE ACCESSION GROUPÉE

RENFORCEMENT DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE
Arrivée d'un quatrième attaché commercial basé à Besançon et mise en place de **partenariat avec 13 agences immobilières externes** sur l'ensemble des territoires Alsaciens, Franc-Comtois et Isérois. Un modèle de mandat de vente propre à Néolia a été rédigé. **19 réservations nettes** sont le résultat de ces partenariats.

NOUVEAU SCHÉMA D'ORGANISATION
Mise en place d'un nouveau schéma d'organisation visant à **encadrer**, **accélérer et sécuriser les programmes d'accession** et satisfaire les clients en anticipant les passages en actes de ces derniers et les lancements de travaux. De nouvelles améliorations à ce dispositif ont été apportées en fin d'année.

L'ACTIVITÉ ACCESSION SOCIALE VEFA
- **5 nouveaux programmes**, soit 81 logements ont été lancés commercialement en accession sociale en VEFA dont un en zone QPV.
- **21 programmes** distincts étaient proposés à la vente en VEFA en 2018.
- La part des contacts accessions VEFA représente 85% de l'activité. L'activité d'accession sociale a enregistré 51 ventes nettes pour 82 compromis (31 annulations dont 12 pour l'abandon d'un programme).
- **80 logements** ont été livrés à nos clients.

ACCESSION EN QUARTIER ANRU SUR TERRAIN AFL
Lancement des travaux du programme des Villas du Lion à Belfort (90), réalisé dans le cadre de l'Anru sur un terrain délaissé par l'Agence Foncière Logement. La totalité du programme situé en frange du quartier a été vendue à des accédants et primo accédants.

L'ACTIVITÉ PSLA
- 6 nouveaux programmes, soit 57 logements ont été lancés commercialement en accession sociale en PSLA.
- 9 programmes distincts étaient proposés à la vente en PSLA en 2018.
- 6 levées d'options (= livraisons) ont été enregistrées sur l'année.

Les équipes commerciales ont été formées à la vente en PSLA. Un travail d'appropriation des mécanismes du PSLA a également été réalisé avec certaines des agences immobilières (documents communs, formation communes). De nouveaux programmes ont été lancés en 2018 sur l'ensemble des territoires.

Rixheim (68) - 11 appartements

Didenheim (68) - 16 appartements

ALSACE

Programmes	Appartements	Maisons de ville
Mulhouse (68) - Le Alderney	6	
Ensisheim (68) - Place du S^{gt} Vincent		1
Kembs (68) - La Route d'Antonin	1	
Didenheim (68) - Morschwillerweg	16	
Strasbourg (67) - Rotonde	8	
Rixheim (68) - 142 Grande Rue	11	
Total	**42**	**1**

ACCESSION GROUPÉE

FRANCHE-COMTÉ

Programmes	Appartements	Maisons de ville
Audincourt (25) - Les Champs Montants		1
Montbéliard (25) - Les Blancheries (IDEHA)	20	
Besançon (25) - Beauregard	3	
Besançon (25) - Résidence "Saint Hippolyte"	1	
Mathay (25) - Les Champs de l'Epine	5	
Villers-le-Lac (25) - Les Essarts au CLair	1	
Bavilliers (90) - Le Domaine de la Douce	11	
Total	**41**	**1**

Montbéliard (25)
20 appartements Idéha

Bavilliers (90)
11 appartements

RHÔNE-ALPES

Programme	Maisons de ville
Saint-Victor-sur-Loire (42)	1
Total	**1**

J'ACHÈTE LOTISSEMENT

- **Démarrage des travaux à Beaucourt (90)** "Le Petit Prince" avec l'appui de la collectivité au travers d'un partenariat renforcé.
- **Poursuite du développement de l'activité sur le Bas-Rhin** : acquisition d'un terrain à Gambsheim en vue d'y réaliser un lotissement de 9 parcelles.
- Candidature et offre présentées pour l'aménagement d'une ZAC à Bischwiller (68).
- L'activité sur le Sud Franche-Comté reprend des forces avec de nouvelles opportunités : Grandfontaine (25), Neuvelle les Cromary (70), Amagney (25), Foucherans (39).
- Saint-Vit "Antorpe" : opération d'aménagement de 15 hectares.

Amagney (25)

96
TERRAINS VENDUS

15 en Alsace
54 dans le nord FC
27 dans le sud FC

J'ACHÈTE MAISONS INDIVIDUELLES

Ruelisheim (68)

70
MAISONS CONSTRUITES

24 en Alsace
35 dans le nord FC
11 dans le sud FC

90%
DE TAUX DE SATISFACTION

38
CONTRATS DE CONSTRUCTION

Serre-les-Sapins (25)

CERTIFICATION NF HABITAT ET NF HABITAT HQE
Un audit mené en juillet 2018 a approuvé le maintien de la certification **NF Habitat** et **NF Habitat HQE**. Il a mis en exergue certains points forts tels que notre Police Unique de Chantier (PUC), le nettoyage des chantiers, très peu d'encours de SAV, le paiement sérénité, notre activité de lotisseur, l'appui du service qualité, l'autonomie des agences.

SATISFACTION CLIENTS
Le plan d'action mené sur **le suivi du SAV** porte ses fruits grâce à une belle progression du taux de satisfaction de **+ 23%** par rapport à 2017. **90%** des clients **sont satisfaits de leur achat** de maison individuelle, globalement **92%** sont **satisfaits de Néolia** et **93% nous recommandent**.

COMMUNICATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX
La communication digitale de notre marque **Maisons Néolia**, via les réseaux sociaux, s'est intensifiée. Objectif : faire connaître **notre activité de constructeur de maisons**, notre savoir-faire, conforter notre image et augmenter les parrainages.

J'ACHÈTE VENTE HLM

La **dynamisation de la vente HLM** initiée en 2016 se poursuit encore en 2018 afin de renforcer la performance de l'activité eu égard aux enjeux.

La promulgation de la loi ELAN en toute fin d'année 2018 entérine de manière volontariste combien la vente HLM peut impacter les activités des bailleurs afin de contrebalancer les conséquences de la réduction de loyer solidarité (RLS) et des Lois de Finance successives.

Le groupe Action Logement encourage le développement de cette activité afin de tendre, à terme, vers la vente d'1% du parc chaque année. Nous nous attachons donc à poursuivre la structuration de l'activité en ce sens.

DIVERSIFICATION DU PRODUIT ET DE LA ZONE GÉOGRAPHIQUE

Après la vente de 0,3% de notre parc en 2017, le cap de **0,6%** est touché du doigt en 2018, ce qui constitue une excellente performance. Pour ce faire, la **diversification des produits** mis en vente et géographique se poursuit afin d'**accroitre l'attractivité** des biens que nous sommes en mesure de proposer à la commercialisation.

AXE DE DÉVELOPPEMENT EN ALSACE

En complément, nous nous efforçons de **cibler des marchés** qui nous semblent **plus propices** à la concrétisation de projets de vente. Cela nous amène notamment à étoffer l'**activité de vente en Alsace** qui demeure un axe de développement important pour l'entreprise pouvant également absorber une diversification des statuts d'occupation que nous pouvons soumettre à nos clients et prospects.

Les projets de vente que nous initions s'inscrivent donc pleinement dans une vision de stratégie patrimoniale et peuvent désormais guider nos préoccupations de reconstitution de l'offre locative (développement) ou de consolidation de notre gestion du parc (politique d'entretien et de travaux de nos immeubles, mixité des types d'occupation...).

Montbéliard (25)

179
LOGEMENTS ET COMMERCES VENDUS

4 en Alsace
91 dans le nord FC
24 dans le sud FC
60 dans le Sud

Wittelsheim (68)

Audincourt (25)

JE LOUE

Je gère
Je rénove, j'entretiens

AMÉLIORATION DU SERVICE CLIENT

EXTRANET LOCATAIRES

Depuis le début de l'année, nos clients locataires peuvent accéder 24h/24 à une **palette de services sur notre extranet :** consultation de leur compte, paiement du loyer par carte bancaire, coordonnées des différents interlocuteurs Néolia et entreprises sous contrats. Neuf mois après son lancement, l'extranet propose un nouveau service pour **la saisie des réclamations**, qu'elles soient techniques, administratives ou concernant le cadre de vie, et le suivi de **l'état d'avancement de celles-ci** depuis l'interface. **Près de 6 500 locataires** sont d'ores et déjà abonnés et parmi eux, près de **2 600 ont choisi de dématérialiser leur avis d'échéance.** Ce nouvel outil est un vrai succès : **91,6% des locataires abonnés sont satisfaits** des services proposés.

SATISFACTION DES NOUVEAUX ENTRANTS

Près de **4 000 nouvelles familles** deviennent locataires de Néolia tous les ans. Afin de **mesurer leur satisfaction** et mettre en place des **actions correctives**, une **enquête est menée tous les mois** pour les nouveaux entrants du mois précédent. 84% se disent satisfaits globalement de leur emménagement et ils sont 94% à apprécier le service apporté par nos personnels d'agence. Les pistes d'amélioration sont la propreté du logement et le fonctionnement des équipements.

DÉPLOIEMENT DE LA TÉLÉ RELÈVE DE L'EAU

Afin de consolider les services que nous apportons à nos clients locataires et de fiabiliser ceux-ci, nous engageons de manière opérationnelle le déploiement d'un **système de télé relève de l'eau** après que les modalités de mise en place aient fait l'objet d'une définition partagée avec nos partenaires associations de locataires.

Le relevé des compteurs d'eau qui pourra ainsi se faire à distance et de manière plus sécurisée permettra ainsi à nos locataires de disposer d'un **quittancement de ce poste de charge au réel de leur consommation tous les mois.** Cela rendra nos locataires plus concernés et informés de leurs comportements et des impacts que celui-ci peut induire.

RÉDUCTION DES CHARGES

Notre **plan de réduction des charges se poursuit** depuis qu'il a été initié il y a 4 ans. Il se structure en quatre thématiques à partir desquelles des actions concrètes sont déployées : des **interventions techniques** (politique de travaux énergétiques notamment), les **prestations sous contrats** (que nous nous efforçons d'optimiser au fil de leurs renouvellements), le **suivi des dépenses et des consommations** (qui font l'objet d'une plus grande attention en matière de suivi et d'analyse) ainsi que d'**opérations de communication** internes et externes qui se déclinent sous forme quantitatives et qualitatives (Green Week, formations internes,...).

LE SUIVI DES FAMILLES EN DIFFICULTÉS ÉCONOMIQUES

MOBILISATION DES DISPOSITIFS

Comme chaque année, Néolia mobilise les différents dispositifs pour ses locataires qui rencontrent des difficultés :

- **Fonds de Solidarité Logement (FSL)** : **686 familles** bénéficient d'aides pour l'accès et le maintien dans leur logement pour un montant de 297 K€.
- **Fonds d'Aide au Relogement et à la Garantie (FARG)** : **60 familles** bénéficient de 40 K€ d'aides.
- **LOCAPASS du 1% Action Logement** : cette aide permet notamment aux salariés des entreprises de bénéficier d'une part de la garantie de loyer en cas de difficultés. En 2018, **182 familles** sont concernées par ce dispositif pour un montant de 204 K€.

D'autre part, les familles peuvent bénéficier d'un financement pour le règlement du dépôt de garantie. Il s'agit d'un prêt à taux zéro. **222 familles** ont bénéficié de ce dispositif pour un montant de 85 K€.

INTERVENTIONS DIRECTES DE NOS SERVICES AUPRÈS DES FAMILLES

Dans un contexte de crise économique avérée, notre service social met tout en œuvre pour **prévenir et traiter** le plus efficacement possible les situations de nos locataires en difficulté, notamment les **problèmes d'impayés.** Ces mesures se caractérisent par des **actions directes** de nos services et par la sollicitation des **dispositifs d'aides.**

ENQUÊTE SOCIALE

Intervention ponctuelle auprès d'une famille en vue d'élaborer un plan d'actions visant à résorber l'impayé.

SUIVI SOCIAL PRÉVENTIF

Mesure d'accompagnement (2 mois) de la famille pour mettre en œuvre les solutions adaptées au règlement de sa situation. En 2018, **721 clients ont fait l'objet d'un diagnostic social**.

1 150
FAMILLES AIDÉES

RÉHABILITATIONS ET MAINTENANCE

Après quelques années d'activité technique dopées par l'effet "plan de relance" ou "prêt de haut de bilan bonifié" et qui voit sa concrétisation dans les livraisons de l'année 2018, le **lancement de nouvelles opérations reste à un rythme d'activité volontariste.**

En résonnance avec notre plan de réduction des charges, nous poursuivons **les réhabilitations thermiques** de notre parc dans la continuité des premières opérations que nous avons initiées (quartiers du Pays de Montbéliard, secteurs de Montrapon et Palente à Besancon, patrimoine Jurassien de Dole ...) mais aussi sur certains sites plus diffus au sein desquels des interventions semblent nécessaires afin de participer à la **résorption de la précarité énergétique** impactant nos clients (l'Isle sur le Doubs, Colombier Fontaine, Haut-Doubs...).

Certaines des opérations que nous engageons résultent des **prévisions identifiées dans les études urbaines** que nous avons réalisées en 2017 au sein des quartiers du Pays de Montbéliard. Ces actions illustrent donc de manière concrète combien cette approche prospective et partagée avec nos partenaires peut revêtir une dimension effective à travers ces premières actions qui s'inscrivent dans la poursuite de la rénovation urbaine de ces quartiers.

Dans un contexte d'**évolution profonde du modèle économique du logement social**, la consolidation des **plans de financement** de nos opérations d'investissement, associée à la poursuite de **notre démarche achat,** constituent les clefs pour **mieux maîtriser** nos futures opérations de réhabilitation.

1249
LOGEMENTS CONCERNÉS PAR DES ACTIONS PATRIMONIALES LOURDES

15,9 M€
MAINTENANCE

37 M€
RÉHABILITATIONS LANCÉES

123
LOGEMENTS DÉMOLIS

Aussi, en co-construction avec nos équipes techniques et services supports internes, nous réfléchissons à la manière d'**engager des opérations de réhabilitation maîtrisées en termes de coût**. Une appréciation plus fine de nos plans de financement à travers les différents dispositifs d'accompagnement dont ils peuvent bénéficier (prêts, subventions, CEE, dégrèvement de TFPB) nous amène à **modéliser nos opérations** dans l'objectif d'en rendre le **pilotage et la maîtrise plus efficiente**. Nous portons notamment une attention particulière au dispositif des **Certificats d'Economie d'Energie** qui, dans un contexte porteur de prix de marché, nous permettent de **valoriser opportunément notre patrimoine et nos travaux**.

Ainsi, grâce au **dispositif "coups de pouce"** pour le changement de chaudières, la gratuité pour l'isolation des combles et le calorifugeage des réseaux de chauffages, nous avons **rénové 1 957 logements** sur l'ensemble de nos territoires.

Conscient des **enjeux énergétiques** impactant notre patrimoine et **réceptifs aux évolutions technologiques** qui pourraient permettre d'accélérer ce processus, nous réfléchissons à la manière dont nous pourrions engager de **manière différenciante la réhabilitation thermique** de notre parc.

Notre attention se porte vers **l'étude de processus de réhabilitation alternatifs** qui pourraient permettre de valoriser les filières courtes et locales comme l'exploitation du bois. Nous envisageons donc de mener à bien nos réflexions et études afin d'expérimenter dans les années à venir ces nouveaux procédés techniques.

JE RÉNOVE, J'ENTRETIENS

ALSACE

Départements	Types d'actions	Nb logements
Bas-Rhin (67)	Réhabilitations	241
Haut-Rhin (68)	Réhabilitations	708
	Total	949

Mulhouse (68) - Rue de Bordeaux

FRANCHE-COMTÉ

Départements	Types d'actions	Nb logements
Doubs (25)	Réhabilitations	2 035
	Démolitions	119
Jura (39)	Réhabilitations	6
Haute-Saône (70)	Réhabilitations	97
Territoire-de-Belfort (90)	Réhabilitations	506
	Total	2 763

Valentigney (25) - Rue Doriot

Besançon (25) - Rue Debussy

RHÔNE-ALPES

Départements	Types d'actions	Nb logements
Loire (42)	Réhabilitations	118
Isère (38)	Réhabilitations	27
	Total	145

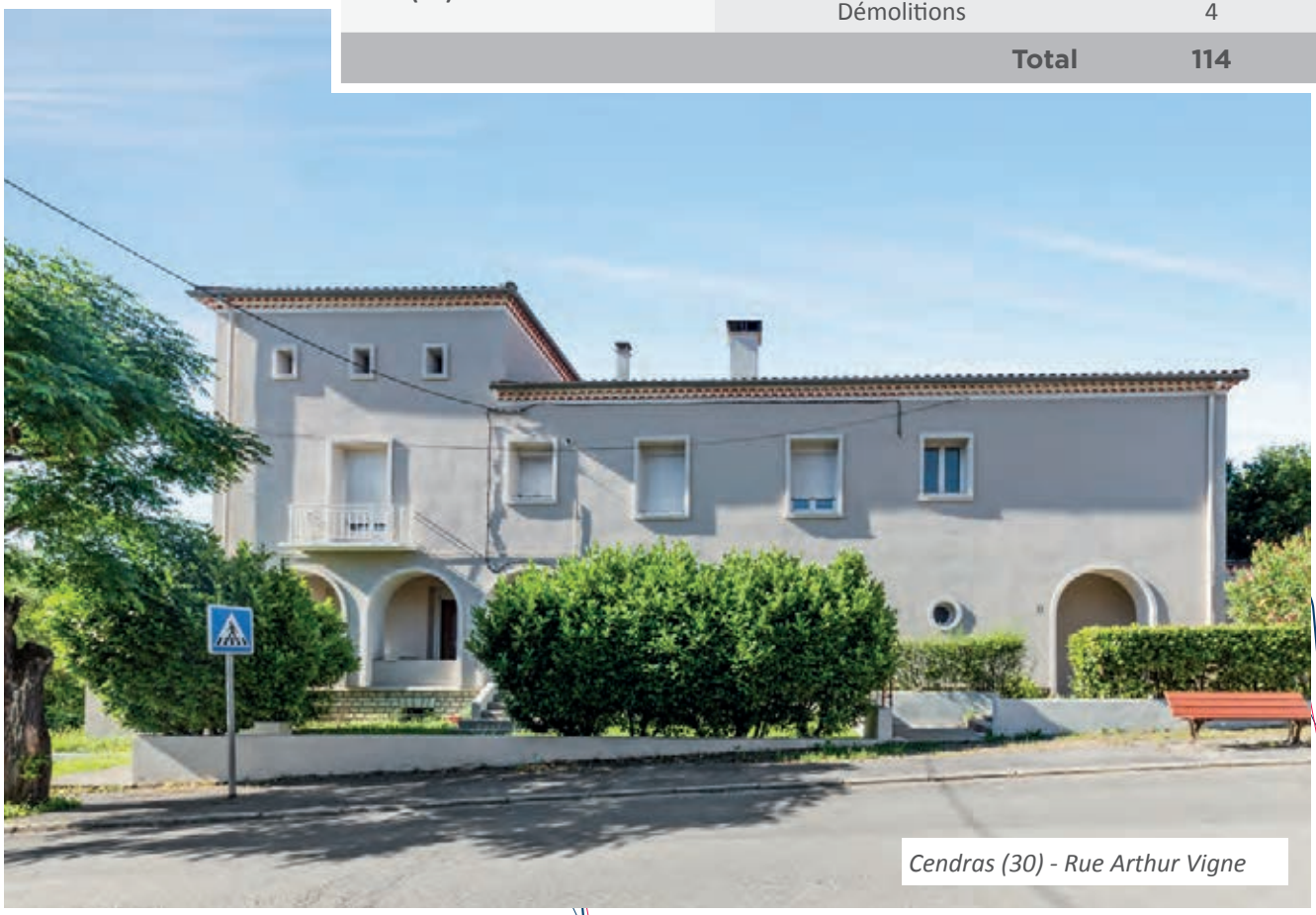
JE LOUE JE RÉNOVE, J'ENTRETIENS

PACA

Départements	Types d'actions	Nb logements
Bouches-du-Rhône (13)	Réhabilitations	164
Var (83)	Réhabilitations	14
Vaucluse (84)	Réhabilitations	2
	Total	180

LANGUEDOC-ROUSSILLON

Départements	Types d'actions	Nb logements
Gard (30)	Réhabilitations	110
	Démolitions	4
	Total	114



Cendras (30) - Rue Arthur Vigne

MIDI-PYRÉNÉES

Départements	Types d'actions	Nb logements
Tarn (81)	Réhabilitations	37
	Total	37

J'ACCOMPAGNE

INTERVENTIONS SUR LE LOGEMENT

► Adaptation de logements dans l'existant

Adaptation de 323 logements (dont 11 PMR) au profit de personnes âgées et/ou handicapées en lien avec des ergothérapeutes si nécessaire.

- Alsace et Franche-Comté : 261
- PACA, Occitanie et Rhône-Alpes : 62

96%

Les **locataires sont satisfaits à 96%** de la mise en place d'équipements spécifiques (adaptation salle de bains, motorisation volets roulants, etc...) dans leur logement afin de favoriser leur maintien à domicile.

► Production de logements spécifiques

Dans le cadre de l'activité de gestion et de développement de l'habitat spécifique collectif et en lien avec le PSP, Néolia poursuit sa démarche de production de logements spécifiques.

POURSUITE D'OPÉRATIONS
Poursuite du montage d'opération de réhabilitation, de restructuration et/ou d'extension de structures afin d'adapter l'offre à la demande :

- Réhabilitation lourde de l'**APAT** (Association Pontissalienne d'Aide aux Travailleurs) à Pontarlier (25) - *chantier en cours*.
- Extension du Foyer "**Jeunes Travailleurs des Oiseaux**" à Besançon (25) (chantier 2019/2020).
- Restructuration de la résidence sociale "**Les Sablières**" à Sochaux (25) (chantier 2020) et création d'une Maison Relais.

NOUVELLES OPÉRATIONS
Développement de nouvelles opérations permettant le logement des publics cibles (personnes en difficultés, personnes âgées et/ou handicapées) :

- **Résidence Autonomie** avec l'APASAD Soins+ (Association d'Aide à Domicile) sur Grand-Charmont (25).
- **Maison relais/Résidence Accueil** à Colmar (68) avec l'association APPUIS (30 logements).
- **Maison relais/Résidence Accueil** à Strasbourg (67) avec l'association Horizon Amitié (54 logements).

388
ADAPTATIONS DE LOGEMENTS EN 2018

3 124
LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT ET/OU AU HANDICAP

MAÎTRISE D'OUVRAGE D'OPÉRATIONS DE LOGEMENTS LOCATIFS
Répondant aux besoins spécifiques avec la poursuite du montage ou le lancement de nouveaux projets :

- **VillaGénération Audincourt** (25) : 20 logements permettant aux seniors de bien vieillir à domicile en restant autonomes tout en partageant des moments de vie en commun - *chantier en cours*.

CHANTIERS 2019

- **VillaGénération Chèvremont** (90) : 19 logements en centre village pour seniors autonomes.

- **Ferme Tissot Grand-Charmont** (25) : 10 logements dont 5 logements Label Génération, logements adaptés selon un cahier des charges défini.

- **Habsheim** (68) : **sédentarisation de gens du voyage**, 5 logements individuels. Inscrit au sein de l'appel à projets "10 000 logements accompagnés" et complété d'une action culturelle avec les ménages retraçant leurs parcours.

POURSUITE DE LA MISE EN OEUVRE DE L'ADAP (Agenda d'Accessibilité Programmé) qui prévoit le **traitement de l'accessibilité** de tous nos établissements recevant du public. Pour la DHAS, cela concerne les lieux d'activité Néolia (siège, agences, points d'accueil) où le public est accueilli mais également les foyers ou résidences présentant des espaces collectifs ouverts au public.

► Habitat Génération

LABEL GÉNÉRATION
Adaptation selon un cahier des charges d'immeubles collectifs occupés par une majorité de seniors et qui sont proches des commerces et des services, et bénéficiant de partenariats mis en place afin de leur permettre un accès facilité aux services et informations.

- 20 logements dans le Doubs (15 à Montbéliard et 5 à Bethoncourt).
- 5 logements en Alsace (Bischheim).
- 8 logements dans la Loire (La Talaudière).
- 25 logements dans le Sud : 20 à Uchaud (Gard) et 5 à Monteux (Vaucluse).

Le taux de satisfaction est de 95% pour les locataires des logements labellisés.

Inauguration en mars du Label Génération rue des Chênes à Sochaux concernant **13 logements**, en présence de Monsieur le Maire, l'APASAD Soins + et le CLIC du Pays de Montbéliard qui offrent des services de proximité et de conseils aux locataires (aide, soins à domicile, travaux ménagers). L'objectif étant de montrer "in situ" les aménagements et équipements d'un Label Génération (avec notamment un système domotique) et de signer une charte de partenariat avec les structures présentes.

Nous avons également réalisé un **programme Label Génération dans l'existant avec 15 logements** traités à Montbéliard, rue Brossolette, où nous avons installé pour 6 mois auprès de 5 locataires **une enceinte connectée** pour tester leur utilisation et appropriation de ce produit. Cet équipement permet, outre les applications habituelles (consultation internet, etc...), de commander vocalement les **équipements domotiques** installés dans le logement (volets roulants, éclairages...) et de programmer un numéro d'"appel d'urgence" d'un proche.

RELOGEMENT ET LIVRAISON DE LOGEMENTS PMR
11 familles en situation de handicap ont été accompagnées vers un logement correspondant à leurs besoins dans l'existant (avec parfois des adaptations lourdes) et en lien avec les référents sociaux effectuant le suivi (APF, Service social de l'hôpital...).

Par ailleurs, **7 logements** sur l'ensemble du territoire ont été **livrés dans le neuf pour des personnes à mobilité réduite**.

SOUTIEN AUX FAMILLES ET ACCOMPAGNEMENT

1 013
FAMILLES AIDÉES

605
FAMILLES ACCOMPAGNÉES

► Accompagnement social

Sur l'ensemble des **272 familles** ayant bénéficié de **l'accompagnement d'une coordinatrice sociale ou d'un organisme compétent** au cours de l'année 2018, **115** d'entre elles ont fait l'objet d'un **diagnostic** afin de mettre en place un **plan d'actions** autour du logement. Les problématiques les plus courantes concernent l'occupation du logement, la santé et les troubles de comportement.

► Prévention

Cette action concerne les **locataires entrants nécessitant un accompagnement** afin de favoriser la bonne installation et l'appropriation du logement, de **prévenir et de contenir** l'impayé de loyers et de les sensibiliser à leurs devoirs de locataire. Elle est en augmentation constante. **292 familles** au total ont bénéficié de cette action en 2018.

► Relogement

41 familles en difficulté sociale ont été relogées.

ACTIONS CITOYENNES ET SOLIDAIRES

► Collecte solidaire

Partant du constat qu'un certain nombre de **nouveaux locataires** arrivent dans leur logement sans mobilier, depuis 2012, Néolia lance un **appel aux dons** de meubles, appareils électroménagers, linge de maison auprès des **salariés Néolia**. Un travail effectué en lien avec les services sociaux et en complément des aides de droit commun qui restent insuffisantes pour se meubler convenablement. Cet appui ne se limite pas aux nouveaux entrants et s'étend aux locataires en place qui rencontrent des difficultés. Sur l'année 2018, **17 familles** ont eu recours à ce service.

► Fresque participative à Marseille (13)

Il s'agit d'un partenariat initié en 2018 avec l'Association Arts et Développement. Dans le cadre de l'action sociale collective démarrée depuis la mise en location de la résidence Isménie, les habitants ont exprimé leur volonté de **s'investir sur une action d'embellissement**. L'Association représentée par un animateur et un artiste a encadré la réalisation de cette fresque par le biais de deux réunions préparatoires et deux jours de réalisation. **21 adultes et enfants ont participé**.

► Jardin de Palente à Besançon (25) Quartier Palente

La **troisième saison de "Culture du jardin partagé des Orchamps"** a été lancée le 28 mars, lors de la mise en place de composteurs, en pied d'immeubles, accessibles à tous et à tout moment. Jardiniers confirmés ou novices sont les bienvenus. La participation implique le partage du travail, des savoir-faire et des récoltes sans oublier la convivialité. L'objectif principal est la création de lien social tout en améliorant le cadre de vie.

► Jardin Van Gogh à Besançon (25) Quartier Planoise

La **fête des voisins en mai** a été mise à profit, par les équipes de l'agence clientèle de Planoise et d'Habitat Solidaire, pour planter avec les volontaires fleurs et plantes aromatiques (basilic, lavande, fenouil ...) dans des bacs en bois disposés autour d'un point d'eau. L'idée était aussi d'élargir le cercle de jardiniers mais avant tout de **créer du lien social.** Jardiniers en herbe ou confirmés, tous se sont retrouvés autour d'un goûter récompensant les efforts fournis, sans compter les préparations confectionnées par les locataires eux-mêmes.

► Recyclage du papier avec l'ADAPEI

Néolia est engagée depuis 2011 dans une démarche de tri et de collecte du papier usagé. En 2018, plus de **5 tonnes de papiers** ont été collectées au sein de l'entreprise par l'Adapei. Cette démarche permet, en ne jetant plus le papier, mais en le recyclant, d'avoir une démarche éco-sociale en fournissant du travail aux entreprises du secteur protégé et de faire un geste pour la planète en préservant les forêts.

JE PILOTE

Direction Administrative et Financière
Audit interne et qualité
Juridique, Assurances
Achats
Marketing
Communication
Innovation

JE PILOTE DIR. ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

D'un point de vue financier, 2018 a été essentiellement marquée par la **Loi de Finance** et son impact sur la capacité d'autofinancement des organismes de logement social. Les bailleurs sociaux, déjà frappés par une hausse du taux de TVA, ont été contraints de **diminuer les loyers pour compenser la diminution des aides personnalisées au logement.**

La **réduction de loyer de solidarité** traduit un transfert de charges au détriment de bailleurs sociaux dans le cadre d'une reprise en main politique et financière du monde HLM par l'Etat.

Le **modèle de développement** du secteur, qui s'appuyait sur une **forte capacité d'autofinancement,** est en cours de mutation.

La **rupture de paradigme économique** et la **nécessaire adaptation** des organismes du logement social se déroulent heureusement dans un environnement économique favorable, soutenu par des taux d'intérêt extrêmement bas.

Le nouveau contexte a favorisé les **regroupements et les transferts de patrimoine**.
L'entreprise a acquis ou cédé ou préparé la cession de plus de 10 000 logements au sein du groupe Action Logement, pour leur valeur nette comptable.

L'aire d'intervention de Néolia, définie par son actionnaire Action Logement Immobilier, est progressivement ramenée à l'**Alsace et à la Franche-Comté.**

201,1
MILLIONS D'EUROS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

18,4
MILLIONS D'EUROS
D'AUTOFINANCEMENT
NET HLM

21
MILLIONS D'EUROS
DE RÉSULTAT NET
COMPTABLE

LES PRINCIPAUX INDICATEURS FINANCIERS

Les soldes intermédiaires de gestion réglementaires joints dans le présent rapport montrent :

► Un chiffre d'affaires en baisse de 1% à 201,1 M€ *(2017 : 202,7 M€)*

Le **chiffre d'affaires des activités d'accession diminue de 2,6 M€** (2018 : 28,7 M€ - 2017 : 31,3 M€). **Le quittancement locatif augmente** en revanche de 1,0 M€ (2018 : 172,3 M€ - 2017 : 171,3 M€). Cette hausse ne porte que sur les refacturations de charges récupérables associées à la mise en service de près de 2 000 logements sur la période 2017/2018. Le quittancement hors charges se maintient à 142 M€, malgré le gel des loyers décidé par l'Etat (manque à gagner : 1,1 M€) et la mise en œuvre de la réduction de loyer de solidarité (impact RLS 2018 sur le chiffre d'affaires : -5,3 M€).

► Une marge brute et un excédent brut d'exploitation de bonne facture

La **marge brute réglementaire** de la société diminue dans des proportions relativement limitées (2018 : 86,0 M€ - 2017 : 87,4 M€) grâce à la **contraction des charges financières et du coût moyen de la dette.** Dans un contexte de croissance du parc, les charges de fonctionnement sont restées stables en valeur absolue. La baisse de la marge brute est donc équivalente à celle de la valeur ajoutée (2018 : 43,7 M€ - 2017 : 45,0 M€). Enfin, malgré la hausse sensible de l'intéressement du personnel, l'excédent brut d'exploitation résiste à 16,1 M€ (2017 : 18,2 M€).

► Un résultat d'exploitation de 15,2 M€ *(2017 : 18,1 M€)*

Le résultat d'exploitation a été affecté par une provision pour dépréciation d'un terrain déclaré inconstructible (impact : 0,8 M€). Le coût de l'impayé, appréhendé comme la somme des passages en pertes et du provisionnement net des créances locataires, est passé de 2,6 M€ à 2,7 M€. Les autres mouvements de provision se neutralisent globalement.

► Un résultat financier quasi nul

Le **produit des placements de trésorerie** passe de 2 M€ à 2,3 M€, et couvre, cette année encore, le coût des swaps (2018 : 2,1 M€). Le résultat financier net est donc quasi nul, et le résultat courant très proche du résultat d'exploitation.

► Un résultat exceptionnel très positif *(2018 : +5,6 M€ - 2017 : +0.9 M€)*

Le **résultat exceptionnel est tiré vers le haut** par les dégrèvements de taxe foncière (2018 : 5,6 M€ - 2017 : 4,0 M€), l'envolée des plus-values sur sorties et ventes de logements (2018 : 6,5 M€ - 2017 : 3,1 M€), et par l'effondrement des dépenses de démolition (2018 : 1,4 M€ - 2017 : 4,8 M€). En revanche, l'entreprise a enregistré **une provision pour dépréciation de la valeur d'un bail emphytéotique** (montant : 1.9 M€), la RLS dégradant la rentabilité prévisionnelle de l'investissement.

► Les fonds propres comptables en hausse

de près **de 24 M€** sont légèrement supérieurs à 400 M€. L'endettement long terme reste stable, inférieur à 1,2 milliard d'euros.

Au final, l'année 2018 s'achève sur un autofinancement courant de 16,8 M€ (2017 : 18,1 M€), un autofinancement net HLM de 18,4 M€ (2017 : 15,3 M€) et un résultat net comptable de 21,0 M€ (2017 : 18,9 M€).

AUTRES INFORMATIONS ET AVANCÉES REMARQUABLES

- Les **objectifs de production et de rénovation** fixés lors de l'attribution du prêt de haut de bilan 2016 sont atteints. Le prêt d'un montant total de 18,1 M€ et d'une durée maximale de 40 ans bénéficie d'un taux zéro et d'un différé total d'amortissement pendant 20 ans. La mobilisation de la dernière tranche de 4,4 M€ aura lieu en 2019.

- Filiale de Néolia, **l'ESH Villéo fusionne avec Logivie** en 2018 pour former un ensemble de 13 000 logements opérant en Bourgogne et contrôlé par la maison-mère de l'entreprise. Les comptes d'Habellis, nom de la nouvelle entité, sont consolidés par Action Logement Immobilier à compter du 1er janvier 2018.

- L'entreprise lance un **programme d'émissions de titres de créances de 100 M€**, soutenu par l'appréciation positive de l'agence de notation Moody's. Néolia peut ainsi préfinancer ses opérations dans les meilleures conditions, et désensibiliser une partie de son endettement aux évolutions du taux du livret A.

JE PILOTE DIR. ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

- L'entreprise rallonge **la durée de 100 M€ d'encours de dette CDC,** ce qui lui permet de réduire ses annuités de 24 M€ sur la période 2018-2028. L'impact positif sur l'autofinancement 2018 est supérieur à 1 M€.

- Le **taux de fonds propres** investis dans les projets immobiliers **continue d'augmenter,** sous l'effet de la RLS, de la hausse du taux de TVA, et de l'inflation des coûts de construction. Ce constat prévaut malgré le dispositif d'accompagnement de la CDC et d'Action Logement, qui permet de fixer le taux de certains financements aux conditions de marché et de mobiliser des prêts à différé de remboursement (PHB2.0).

AIDES NOTIFIÉES EN 2018

L'Union Européenne, l'Etat, les collectivités territoriales, les organismes sociaux, la CDC et Action Logement ont accordé 7,1 M€ de subventions (7,2 M€ en 2017) et 10,0 M€ de prêts à taux bonifié (10,1 M€ en 2017) à la Société :

- **FEDER** : 0,7 M€ de subventions pour 185 logements.
- **Etat** : 1,6 M€ de subventions pour 611 logements.
- **Collectivités locales** : 4,7 M€ de subventions pour 925 logements.
- **Organismes sociaux** : 0,2 M€ de subventions pour 140 logements.
- **Action Logement** : 3,4 M€ de prêts à taux bonifié pour 426 logements, et en collaboration avec la CDC, 2,2 M€ de prêts de haut de bilan (PHB2.0) pour 316 logements.
- **CDC :** 4,4 M€ d'Eco-prêt

JE PILOTE RSE AUDIT INTERNE ET QUALITÉ

QUALITÉ

La **cartographie des risques majeurs** de Néolia actualisée en 2017 a abouti à la mise en place de **4 nouveaux plans d'actions** courant 2018, sur les risques liés à la défaillance des systèmes d'information, la mauvaise gestion du SAV et des réclamations, la corruption, la sécurité des biens et la santé des locataires.

MISSIONS D'AUDIT INTERNE

- **Processus achat de patrimoine :** L'analyse a porté sur les aspects méthodologiques de l'opération d'achat des patrimoines jurassiens en 2017. Le pilotage et la communication pour ce type d'opération doivent être renforcés, même si chaque service maîtrise bien les tâches qu'il doit réaliser. La **mise en place d'une conduite de projet** a été préconisée pour les futures opérations d'acquisition et de cession de patrimoine.

- **Quittancement** : Le processus quittancement est bien maîtrisé. Son automatisation permet de détecter les anomalies et ainsi, de garantir l'exactitude des avis d'échéances.

- **Vacance du patrimoine** : Un état des lieux de la vacance commerciale supérieure à 6 mois et de la vacance technique supérieure à 24 mois a été réalisé. Le bon travail des équipes explique la baisse de la vacance commerciale constante depuis 2015. La vacance commerciale des annexes, dépendances et locaux commerciaux reste toutefois élevée et s'inscrit dans la durée. Les motifs de la vacance technique de longue durée sont légitimes car ils s'inscrivent dans la mise en œuvre programmée du Plan de Stratégie Patrimoniale (vente HLM, réhabilitations, démolitions).

JURIDIQUE, ASSURANCES

VEILLE JURIDIQUE

► Loi ELAN

La loi portant évolution du logement de l'aménagement et du numérique, riche de 234 articles contre 65 pour le projet initialement soumis aux parlementaires, s'articule autour de 4 idées principales : **construire** mieux et moins cher, **faire évoluer** le logement social, **répondre aux besoins** de chacun et **favoriser** la mixité sociale et enfin, **améliorer** le cadre de vie.

► Loi de Finance pour 2018 : RLS

Elle a introduit l'application d'une **réduction de loyer de solidarité** (RLS) à compter du 1er février 2018 et a prévu, en parallèle, **une baisse d'APL** à peu près équivalente pour les ménages concernés. Cette mesure, qui permet de diminuer les dépenses d'APL pour l'État, se traduit par une perte de recette locative pour les bailleurs. Les réductions de dépenses d'APL sont fixées respectivement pour 2018, 2019 et 2020 à 800 M€, 800 M€ et 1,5 Md€. De plus, elles sont accompagnées d'une hausse du taux de TVA réduite de 5,5% à 10% dont l'impact est de 700 millions d'euros en 2018 et 2019.

► Loi de Finance pour 2019 : projet de loi voté fin décembre 2018

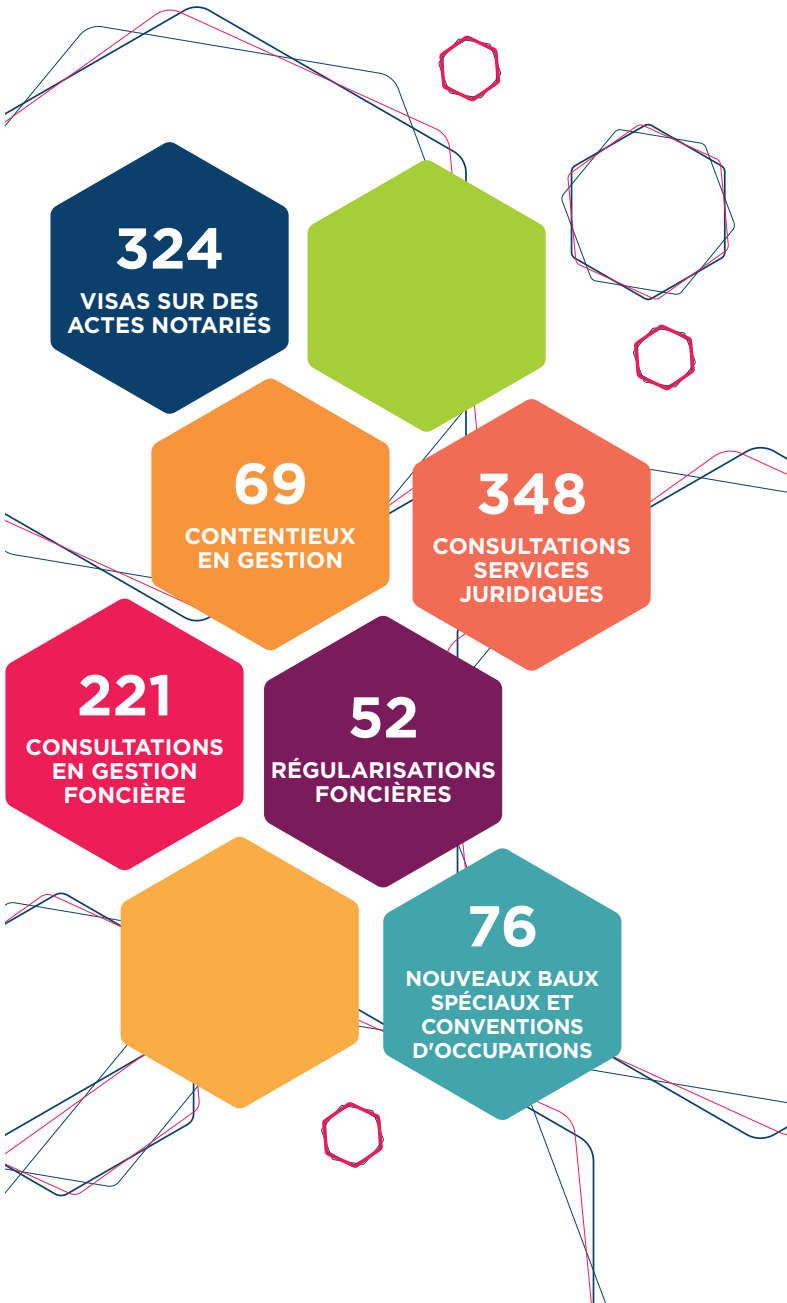
Son parcours législatif s'est achevé, avec au final assez peu de dispositions concernant le secteur du logement. On retiendra principalement :

- La prolongation de l'éligibilité des accédants en PSLA au prêt à taux zéro dans le neuf dans les communes des zones B2 et C jusqu'au 31 décembre 2021.
- La **prolongation de l'éligibilité du dispositif Pinel** pour des investissements situés sur des communes classées en B2 ou C à la condition que la réservation ait été enregistrée chez le notaire avant le 31 décembre 2018 et que la vente soit effectivement actée avant le 15 mars 2019.

GESTION FONCIÈRE

Sur l'année 2018, l'activité s'est articulée principalement sur des **recherches d'identification de propriété**, des **recherches sur titres**, ainsi que des **demandes de cessions ou de servitudes**. L'activité de gestion foncière s'est ainsi concrétisée par la finalisation de 52 actes notariés, conventions ou protocoles.

- 12 dossiers ont porté sur des servitudes ou conventions diverses.
- 27 dossiers ont concerné des cessions prioritairement centrées sur le secteur Sud et qui ont donné lieu notamment à la création de 15 terrains à bâtir.
- 13 dossiers ont concerné des rétrocessions de voiries ou d'espaces communs qui ont permis pour une bonne part, de régulariser des situations foncières complexes.



BILAN DU SERVICE MARCHÉS

55
CONSULTATIONS LANCÉES EN 2018

528
LOTS ATTRIBUÉS POUR UN MONTANT DE 61,9 M€

1 547
OFFRES EXAMINÉES

857
OPÉRATEURS ÉCONOMIQUES

enregistrés sur la plateforme e-attestations au 31/12/2018

L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS
La nouvelle procédure donne lieu à une seule évaluation par opération contre 2 auparavant, réalisée 9 mois après la réception d'un programme. En 2018, ce sont **48 évaluations** enregistrées ayant donné lieu à **24 avertissements** ou alertes en cours de chantier et à **4 exclusions.**

Le **périmètre des évaluations a été étendu** aux entreprises intervenant dans le cadre du bordereau de prix / entretien courant.

83% RSE

des entreprises attributaires se situent à **moins de 50 km** des opérations auxquelles elles répondent.

► Synthèse des groupes de travail

La **démarche Achats** initiée en 2017 se poursuit et se structure. Nous avons travaillé sur la **stratégie achats** en matière de chaufferies collectives et leurs renouvellements, sur le référencement des chaufferies individuelles et des entreprises fabricantes, sur nos contrats de maîtrise d'œuvre, sur un observatoire des coûts et enfin sur nos outils de pilotage du service Achats.

► Test regroupement marché de démolition

Pour optimiser les **coûts de nos chantiers de démolition,** nous avons défini une stratégie visant à regrouper nos démolitions sur un même territoire et à intégrer démolition et désamiantage dans un même lot. Ainsi sur le regroupement de 4 opérations (155 logements), nous réduisons de 31% notre coût de démolition (hors gardiennage et espace vert).

► Promotion des projets Néolia et recherche de partenaires

Nous avons participé à la **première rencontre entre bailleurs et entreprises** avec la Chambre des Métiers du Grand Est. L'occasion notamment de promouvoir les projets Néolia auprès d'entreprises intéressées et d'échanger avec les entreprises locales.

JE PILOTE MARKETING

En 2018, l'objectif reste le même : épauler les activités opérationnelles **en amont** avec une vision stratégique et avis sur le marketing-mix, et **en aval** grâce aux mesures des satisfactions et recommandations clients.

Ainsi, **études d'opportunité**, **mesures-prix** et **mesures de satisfaction** sont produites en grand nombre.

► Satisfaction de nos clients

En 2018, notre **baromètre "satisfaction client"** a permis de mesurer la satisfaction des clients et de définir les attentes clés pour :

- Les locataires en place, les locataires arrivés dans des logements neufs et les locataires entrants.
- Les acheteurs en Maisons Individuelles, Accession Groupée.
- Les clients seniors ayant bénéficié d'une adaptation de leur logement au vieillissement et les clients vivant dans nos logements "Label Génération".

L'utilisation de **plusieurs canaux de recueil** : e-mail, sms, papier, téléphone permettent encore cette année d'obtenir des taux élevés de réponses aux enquêtes. Pour appuyer la mise en place d'actions correctives, nous développons de plus en plus le caractère **"à chaud"** de nos études clients.

► Marketing stratégique

Nous présentons en début d'année des **études de la concurrence** qui permettent de connaître notre positionnement prix en construction de maisons. Une réflexion est également initiée pour **développer un segment low-cost** au sein de cette même Direction.

► Ecoute des salariés

Nous réalisons **deux mesures de satisfaction auprès des salariés Néolia,** une étude concernant la satisfaction et les attentes envers Gesprojet (outil interne de gestion de projets immobiliers) et une étude concernant la perception et les attentes envers Néomega (outil interne référentiel de procédures).
Dans tous les cas, nous aidons à la **rédaction du plan d'actions** et à la communication des résultats.

► Marketing digital et relation-client

Forte implication du Service Marketing dans les **vidéos éco'gestes**.

JE PILOTE COMMUNICATION

En plus d'une **communication produits étoffée**, 2018 aura aussi été riche en termes de communication **interne et corporate** marquée par de nouvelles actions en lien avec notre partenaire historique qu'est le FCSM.

► Une communication tournée vers le client et évènementielle

Notre **extranet** à l'attention de nos clients locataires a évolué avec la mise en œuvre de la seconde phase portant sur "la réclamation client" via l'interface dédié "Espace locataires". A ce titre, des **supports de communication** sont créés afin d'informer des évolutions.

Nous avons accompagné la 2ème édition de notre **Green Week** (évènement RSE) et l'**obtention du label Quali'HLM,** communiqué sur les **élections de locataires** et sur les actions présentées lors de la **Semaine nationale des HLM** et lors du **Congrès HLM.**

Les **acquisitions et cessions de patrimoine ont fait l'objet** de communication envers nos clients locataires.

Les **manifestations de relations publiques** en 2018, ont permis d'inaugurer deux programmes sur Montbéliard (25) et Bischheim (67), une nouvelle agence clientèle à Valentigney (25) et la pose de 1ères pierres à Pirey (25), Besançon (25) et Audincourt (25).

JE PILOTE COMMUNICATION

► Une communication interne soutenue

En **interne**, une **diffusion continue d'actualités** : flash info, journal numérique bimensuel "Néolien", livraisons immobilières, reportages photos, revue de presse quotidienne et son analyse annuelle...

► Nouvelles actions avec notre partenaire FCSM

Pour apporter de la nouveauté à notre partenariat historique avec le FCSM, de **nouvelles actions** ont été menées **pour les enfants de nos locataires du Pays de Montbéliard.** Ainsi, **220 enfants,** accompagnés d'un parent, ont pu assister à l'entraînement de professionnels au stade Bonal suivi de dédicaces, **130 enfants et adolescents** ont participé à plusieurs demi-journées d'ateliers foot au sein du Centre de Formation. De beaux moments créateurs de lien social.

JE PILOTE INNOVATION

► Néolia s'implique au sein de différentes commissions locales et nationales sur le thème de l'innovation.

C'est le cas en tant que membre du **Pôle Fibres Energivie à Strasbourg** qui nous accompagne sur le **projet BIM des Montboucons.** Nous travaillons avec **GA2B de Dijon** sur des solutions pour **bâtiments intelligents**, sur l'autonomie des séniors, la qualité de l'air et le confort intérieur. Avec le **BFCME de Dijon**, nous nous intéressons à la mobilité électrique et les infrastructures. Nous sommes aussi membres du **Génie de l'habitat** qui fédère tous les acteurs de la construction, les designers, prescripteurs et développeurs.

Sur le **plan national**, nous collaborons avec **l'USH sur le BIM** et ses évolutions, **Apogée Paris** avec qui nous abordons les innovations servicielles dans l'habitat ainsi que le **réseau Innovation du Groupe Action Logement** qui propose des rencontres auprès d'autres référents des filiales du Groupe.

► Deux projets BIM

L'innovation technologique qu'est le BIM nous a permis d'envisager **deux projets sur Besançon (25) et Montbéliard (25).**

Sur le projet des Montboucons (25) de 153 nouveaux logements, le BIM permettra la réalisation de **maquettes numériques ainsi qu'un DOE numérique** (Dossier des Ouvrages Exécutés) en vue d'une exploitation et d'une maintenance **totalement numérisées**.

Sur le projet de réhabilitation d'une tour de 9 étages à Montbéliard (25), le **BIM** permettra la **reconfiguration complète** du bâtiment pour répondre à des besoins de logements plus petits ou en colocation.

JE RECRUTE, JE FORME, J'ORIENTE ...

► Entretien individuel et professionnel

Le nouveau Système d'Information des Ressources Humaines est lancé : Aire H est devenu "MyAire H". Ce nouveau portail permet, entre autres, de gérer ses congés.

C'est également sur ce nouvel outil que les campagnes **d'Entretiens Individuels et Professionnels** ont été réalisées. Les **maquettes informatiques** ont remplacé les fichiers Excel. Les salariés, comme les managers, ont apprécié l'ergonomie, la convivialité de l'outil et notent un gain de temps dans la réalisation des entretiens.

► Préfiguration du prélèvement à la source

L'entrée en vigueur du **prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu** est fixée au 1er janvier 2019.

Afin de préparer les salariés, nous avons mis en place la **préfiguration du bulletin de paie**. Ainsi, d'octobre à décembre 2018, tous les salariés ont pu bénéficier d'une **information personnalisée** sur leur futur prélèvement à la source. Cela a permis aux salariés de contrôler leur taux d'imposition applicable au 1er janvier 2019 et de se rapprocher de leur centre des impôts en cas de désaccord.

► Formation

PERFECTIONNEMENT À LA LANGUE FRANÇAISE

La volonté de s'insérer dans la société française passe par l'apprentissage de la langue française et s'inscrit dans la **volonté de progresser socialement et individuellement** au sein de l'entreprise. Dans ce parcours, nous avons accompagné 5 volontaires qui suivent une formation diplômante de langue française. Un collaborateur a obtenu son diplôme début 2018.
Quatre collaboratrices sont en cours d'apprentissage et ravies de bénéficier de cette formation.

VENTE HLM : APPORTER LES COMPÉTENCES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Avec une équipe Vente HLM renouvelée et le renforcement des objectifs, Néolia a souhaité que les collaborateurs **perfectionnent leurs connaissances au travers deux formations**, l'une sur la partie juridique et réglementaire (aspects de la vente HLM, la copropriété...) et l'autre sur la **partie commerciale**, importante pour mieux accompagner nos clients. Neuf collaborateurs formés sur 3 jours.

FORMATION DE FORMATEUR : PRISE DE PAROLE FACILE

Dans le cadre de Formal'ia, les référents qui dispensent régulièrement des formations à des groupes de collaborateurs **sont formés à la prise de parole**. Acquérir les savoir-être pour transmettre efficacement des connaissances et compétences, se sentir à l'aise en public, prendre la parole et maintenir son auditoire à l'écoute, sont les principaux aspects de ces formations suivies par deux groupes de 5 référents Forma'lia.
La pratique, la mise en situation, sont les maîtres mots de cette formation, qui a l'aide de techniques de théâtre a su mettre en confiance nos référents, conforter sur la prise de parole et la transmission d'information de manière positive.

ECO-GESTES AVEC LA GREEN WEEK

Dans le cadre de sa politique de réduction des charges de ses locataires, Néolia a souhaité **valoriser l'Eco-médiation** auprès de ses clients locataires en **initiant les collaborateurs** aux éco-gestes par une formation interne, afin de promouvoir auprès de nos locataires entrants les bons gestes dans leurs logements.
Une trentaine de personnes ont été formées aux éco-gestes lors de la Green Week.

Des outils ludiques ont été utilisés pour **faciliter l'apprentissage** comme la Néo'box, des plaquettes sur les éco'gestes, etc... Cette formation sera renouvelée chaque année lors de la Green Week pour former les nouveaux collaborateurs.

► Accord d'entreprise d'intéressement 2018 - 2020

Un nouvel Accord d'Intéressement a été conclu pour 3 ans, de 2018 à 2020, l'ancien accord prenant fin le 31 décembre 2017.

► Qualité de vie au travail

FÊTE DES VOISINS AU TRAVAIL

Depuis 5 ans, le 1er jeudi du mois d'octobre, nous célébrons la **fête des voisins au travail.** Cette célébration est l'occasion de vivre un instant de convivialité entre collègues.
Au siège, c'est la Direction du Patrimoine Locatif qui a organisé un petit-déjeuner autour du thème "Quali'HLM" dont ils venaient de se voir attribuer le label.

INNOVER POUR LA SEMAINE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans le cadre de la **15ème semaine de la Qualité de vie au travail** dont le thème était "Innover pour la QVT", Néolia a proposé un "bingo de la QVT". Ainsi, chaque collaborateur œuvre pour la qualité de vie au travail en réalisant durant toute la semaine les actions proposées. En parallèle, un jeu concours a été organisé via l'intranet collaboratif. Chaque collaborateur pouvait soumettre ses idées en faveur de la QVT. Les trois idées les plus innovantes ont été récompensées. L'atelier de la QVT, avec le soutien de la Direction, contribue à la mise en place de ces idées au sein des agences.

PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Néolia **se préoccupe du bien-être** de ses collaborateurs. Tout salarié qui ressent une difficulté peut, selon sa sensibilité, prendre contact avec son manager, les représentants du personnel, les membres de l'atelier QVT, des psychologues du travail, le médecin du travail ou les RH pour en parler.

Chacun s'engage en garantissant une **écoute attentive** et en agissant en **toute confidentialité**, dans l'intérêt et le respect des individus. Tout salarié victime d'agression et d'incivilité peut signaler cet incident via le formulaire disponible sur l'Intranet. L'encadrement, les RH et le service juridique en cas de dépôt de plainte garantissent une **écoute**, un **soutien** et un **accompagnement** dans toutes les démarches à effectuer.

En 2018, nous répertorions 66 incidents dont 10 avec dépôt de plainte et constatons une nette augmentation de l'agressivité dans la relation clients. Nos parcours de formation vont être adaptés pour mieux répondre aux problématiques rencontrées sur le terrain par nos salariés.

Enfin l'Atelier Qualité de vie au travail, en collaboration avec la DRH, peut intervenir au sein des équipes pour écouter les salariés, analyser la situation et proposer des plans d'actions avec les managers.

► Contrôle des permis de conduire

La plupart des collaborateurs sont amenés à se déplacer avec leur véhicule personnel, un véhicule de service ou de fonction dans le cadre de ses activités professionnelles avec, comme l'exige le Code de la route, un permis de conduire en cours de validité. L'article L 4121-1 du Code du Travail indique que l'employeur est tenu de mettre en place tous les moyens pour **assurer la santé et la sécurité de ses salariés** (obligation morale et légale).
C'est pourquoi, à raison d'une fois par an, une vérification de la possession du permis de conduire est mise en place auprès de tous les salariés, le but étant préventif.

JE RECRUTE, JE FORME, J'ORIENTE ...

RSE

553
COLLABORATEURS

157
RECRUTEMENTS EFFECTUÉS
DONT 90 CDI ET 67 CDD

3,31%
BUDGET FORMATION
(EN % DE LA MASSE SALARIALE)

10,53%
TAUX D'EMPLOI DES
TRAVAILLEURS EN SITUATION
DE HANDICAP

pour
10,02%
en 2017

70%
MOBILITÉS INTERNES
EN CDI

101,97%
D'EI RÉALISÉS EN 2018
(OBJECTIF : 95%)

5,9%
TAUX D'ABSENTÉISME
(MOYENNE SUR L'ANNÉE)

ÉGALITÉ HOMMES - FEMMES :

34,9%
D'HOMMES

65,1%
DE FEMMES

JE FACILITE

INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE

LOGISTIQUE

► Appels d'offres

Plusieurs appels d'offres ont été lancés **pour optimiser** en termes de coûts, de performance et de services **la gestion de notre flotte automobile**, le **nettoyage des bureaux** du Nord et Sud Franche-Comté et la **téléphonie mobile.**

► Déménagements - emménagements

Les **collaborateurs de Valentigney (25)**, temporairement installés à Montbéliard Debussy suite aux incidents de quartier de 2016, emménagent au sein de la **nouvelle agence de Valentigney**. En parallèle, le Service Contentieux, auparavant au siège, emménage à Montbéliard Debussy.

Suite à l'acquisition du patrimoine Logiest, nous avons également repris les **agences clientèles à Mulhouse, Strasbourg et Colmar** ainsi que des **points d'accueil**.

► Projets logistiques

Plusieurs listes pilotes, la première concernant les **équipements de protections individuelles (EPI)** et la seconde concernant les **fournitures de bureaux,** ont été réalisées. Le but étant de réduire les coûts et alléger la gestion de ces dernières.

PÔLE ÉTUDE ET DÉVELOPPEMENT

- Les Lois de Finance et Elan impliquent **une mise en conformité réglementaire de notre Système Informatique** avec notamment la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité. Le formulaire de **demande de logement locatif** social a évolué avec un nouveau document Cerfa, la **Loi Égalité Citoyenneté**, la fin des **échanges asynchrones avec le SNE** (Système National d'Enregistrement), le dossier partagé et les évolutions sur les diagnostics immobiliers ont été pris en compte.

- L'**outil d'évaluation des fournisseurs** développé en interne qui permet aussi de gérer les restitutions des commissions d'appels d'offres, a subi des **évolutions significatives dans le cadre de la démarche Achat**.

- L'**extranet locataire** a vu le jour en janvier 2018 et son **évolution en octobre** a permis la gestion des réclamations et l'abonnement par défaut à la dématérialisation des avis d'échéance et des bulletins de régularisations de charges.

JE PROJETTE

JE PROJETTE

PERSPECTIVES 2019

115
VENTES DE TERRAINS À BÂTIR

357
LIVRAISONS DE LOGEMENTS NEUFS LOCATIFS SOCIAUX

57
LIVRAISONS D'APPARTEMENTS ET MAISONS EN ACCESSION

60
LIVRAISONS DE MAISONS INDIVIDUELLES EN ACCESSION

687
LOGEMENTS FINANCÉS

ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT

JE PROJETTE

PERSPECTIVES 2019

82%
DE CLIENTS SATISFAITS

413
LOGEMENTS EN VACANCE COMMERCIALE

1,4%
D'IMPAYÉS

ACTIVITÉ PATRIMOINE LOCATIF
ACTIVITÉ CLIENTÈLE

300
LOGEMENTS ADAPTÉS

HABITAT SOLIDAIRE

JE PROJETTE

PERSPECTIVES 2019

1 039
LOGEMENTS EN RÉHABILITATION, RÉSIDENTIALISATION ET/OU AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS

151
LOGEMENTS EN DÉMOLITION OU DÉMOLITION / RECONSTRUCTION

259
LOGEMENTS EN VENTE HLM

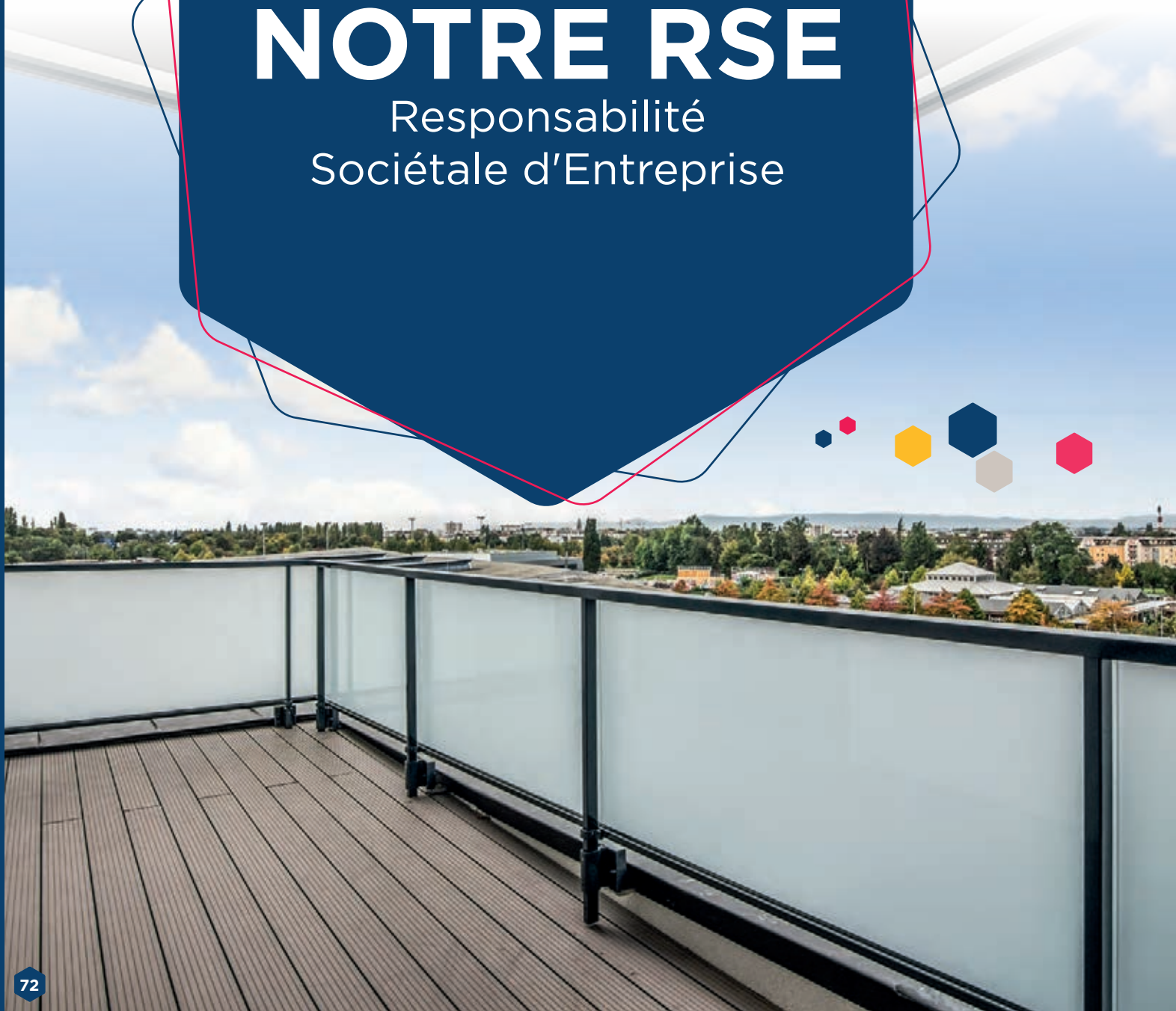
ACTIVITÉ PATRIMOINE LOCATIF
ACTIVITÉ PATRIMONIALE

ASSURER LA CONTINUITÉ DU PLAN DE PERFORMANCE

- S'adapter au nouvel environnement du logement social (RLS, APL, TVA, ...).
- Poursuivre la réduction de la vacance.
- Réduire nos impayés.
- Poursuivre la relance de nos activités d'accession.
- Poursuivre la prospection foncière.
- Atteindre nos objectifs de développement.
- Innover.
- Poursuivre la requalification de notre patrimoine en Franche-Comté.
- Requalifier et développer notre patrimoine en Alsace.

NOTRE RSE

Responsabilité
Sociétale d'Entreprise



GREEN WEEK 2018 : VIVRE ENSEMBLE - AGIR ENSEMBLE

Désormais, ce n'est plus une semaine mais un mois pour mieux vivre ensemble et agir ensemble.

Toujours **plus de personnes sensibilisées, plus d'actions** menées et de parties prenantes à nos côtés pour partager l'idée forte et fédératrice de notre 2ème Green Week.

► Petit déjeuner "éco-responsable"

Un petit déjeuner au siège et en agences signe le lancement du **mois dédié aux éco-attitudes**. La filière courte était à l'honneur avec des produits frais et locaux pour une alimentation saine et respectueuse de l'environnement.

► Animation et sensibilisation aux éco-gestes en cœur de quartier

Notre éco-médiatrice était sur place pour assurer des permanences afin de répondre aux questions des habitants de ces quartiers sur les éco-gestes. Nos **animations de sensibilisation** sur Belfort, Besançon et Montbéliard ont été réalisées avec la participation des associations représentatives des locataires de Néolia et le Centre Social des villes concernées.

► Les halls et abords d'immeubles se mettent au green

Le concours des Green halls vise à **récompenser les entrées des immeubles** et à créer une "émulation" similaire à la Journée de l'Environnement. Notre objectif est de donner envie aux locataires d'**adopter des attitudes éco-responsables** et d'être acteurs au sein de leur cadre de vie sur les questions d'environnement.

► Green Attitude, actions innovantes 2018

FORMA'LIA AU SERVICE DES ÉQUIPES

Des collaborateurs ont été **formés aux éco-gestes** pour les partager auprès de nos clients locataires.
24 collaborateurs "équipes-propreté" ont pu bénéficier d'une formation avec un fournisseur de produits éco-responsable in situ.

RÉALISATION DE 4 ÉCO-FILMS

Tournage de **4 vidéos d'éco-gestes** sur l'utilisation de l'eau : des gestes simples que nous pouvons tous faire au quotidien pour prendre soin de notre environnement et qui vont permettre de faire d'importantes économies d'eau.
www.neolia.fr/fr/je-loue/eco-gestes-en-videos.html

VISITE À LA DAMASSINE : MAISON DES VERGERS, DU PAYSAGE ET DE L'ÉNERGIE

La mise en place d'un **partenariat d'éco-médiation** avec Pays de Montbéliard Agglomération a permis aux enfants du quartier de **bénéficier d'une journée de découverte** des ateliers de la Damassine.

JOURNÉE DE L'ENVIRONNEMENT

MERCREDI 26 SEPTEMBRE 2018 AU CŒUR DU QUARTIER DE LA CHIFFOGNE À MONTBÉLIARD

► Présentation de notre plan de relance sur le quartier

Nos "éco-réhabilitations" : une **démarche de requalification urbaine** qui participe à changer favorablement l'image de nos immeubles et de leurs quartiers. Au total, **576 logements réhabilités** sur ce quartier pour une enveloppe de 5,5 M€ investie par Néolia depuis 2015.

► Top départ du ramassage des déchets dans le quartier en présence des joueurs du FCSM

► Notre Charte Mobilité pour la protection de l'environnement

Néolia a signé une **charte mobilité** avec Pays de Montbéliard Agglomération et le concessionnaire du réseau de transport local Moventis s'engageant à **optimiser les déplacements** liés à nos activités et favoriser l'usage des transports alternatifs à la voiture.

► Ramassons nos déchets au cœur de nos quartiers d'implantation

Une action en lien avec nos agences de Belfort, Besançon, Valentigney et Bethoncourt. Les habitants de ces quartiers ont participé à de nombreuses animations tout au long de ces journées, avec des partenaires motivés à leurs côtés.

RÉTROSPECTIVE EN CHIFFRES DE CETTE GREEN WEEK

Nos Journées de l'Environnement déployées à Belfort, Besançon et Montbéliard, se sont :

- **374 kg** DE DÉCHETS RAMASSÉS
- **493** PARTICIPANTS DONT 266 ENFANTS
- **741** SENSIBILISATIONS AUX ÉCO-GESTES DONT 310 ÉLÈVES
- **1 234** PERSONNES RENCONTRÉES
- **1 635** AMPOULES DISTRIBUÉES

Depuis 2016, **1,874 tonne de déchets collectés** avec le concours de **1 083 participants**.

NOS PARTICIPATIONS AUX ACTIONS DE COMMUNICATION EXTERNES

▶ Journée professionnelle

"Nouveaux rôles, nouvelles responsabilités des organismes HLM"

USH - Paris
6 février 2018

▶ 79ème congrès HLM de l'USH

"Organismes et habitants engagés pour un habitat responsable"

Marseille
10 octobre 2018

NOTRE PERFORMANCE EN MATIÈRE DE RSE

Solidement ancrée dans la stratégie et les pratiques des différents métiers de notre ESH, la politique RSE de Néolia a été confortée en 2017 et 2018 avec une importante **maturité**.

« 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 et est dorénavant "ancrée" dans le quotidien de Néolia au travers de ses activités.

NOS COMPTES FINANCIERS

ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

PRODUITS	PRO FORMAT 2017 K€	RÉEL 2018	
		K€	%
Loyers (hors charges)	142 188	142 064	0%
Marges Accession	5 498	5 360	-3%
Maîtrise d'ouvrage (Locatif + Accession Groupée)	2 775	2 525	-9%
Marges sur sorties d'immobilisations (net de frais de commercialisation)	1 707	4 661	173%
Produits financiers	1 970	2 334	18%
Produits des subventions	4 362	4 881	12%
Autres produits	1 448	1 863	29%
TOTAL DES PRODUITS	**159 948**	**163 688**	**2%**

CHARGES	PRO FORMAT 2017 K€	RÉEL 2018	
		K€	%
Maintenance du patrimoine	16 364	15 805	-3%
Frais de personnel	26 752	27 674	3%
Frais divers de gestion	15 072	14 906	-1%
Impôts et taxes	8 185	7 282	-11%
Impayés	2 717	1 776	-35%
Charges récupérables non récupérées	1 807	1 705	-6%
Frais de démolition (net de subventions)	4 836	1 450	n/a
Frais financiers	20 513	20 057	-2%
Amortissements	47 984	50 156	5%
Autres	-3 193	1 876	n/a
TOTAL DES CHARGES	**141 037**	**142 687**	**1%**
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	**18 911**	**21 001**	**11%**
AUTOFINANCEMENT NET HLM	**15 336**	**18 406**	**20%**

COMPTES FINANCIERS

L'ACTIF (EN MILLIERS D'EUROS)

INTITULÉS	BILAN AU 31/12/2017	BILAN AU 31/12/2018	VARIATION
VALEURS IMMOBILISÉES	**1 485 054**	**1 507 788**	
Patrimoine locatif, bât adm. et industriel			
- dont terrains et baux	190 718	198 053	4%
- dont constructions	1 259 726	1 276 018	1%
Immobilisations financières	31 655	31 009	-2%
Autres valeurs immobilisées	2 955	2 708	-8%
STOCKS	**46 648**	**46 417**	
Terrains à aménager	1 925	3 597	87%
Immeubles en-cours	33 769	41 224	22%
Disponibles à la vente	10 954	1 596	-85%
RÉALISABLES	**210 146**	**185 955**	
Acquéreurs	27 295	20 103	-26%
Créances locataires	10 899	12 253	12%
Autres réalisables	25 066	22 516	-10%
Disponibilités nettes	146 886	131 083	-11%
ACTIF	**1 741 848**	**1 740 160**	

COMPTES FINANCIERS

LE PASSIF (EN MILLIERS D'EUROS)

INTITULÉS	BILAN AU 31/12/2017	BILAN AU 31/12/2018	VARIATION
CAPITAUX PROPRES	**386 106**	**410 512**	
Capital et réserves	259 747	280 559	8%
Subventions	116 731	119 642	2%
Provisions	9 628	10 311	7%
DETTES À LONG TERME	**1 156 697**	**1 159 078**	
Emprunts	1 147 153	1 149 010	0%
Dépôts et cautionnements	9 544	10 068	5%
CAPITAUX PERMANENTS	**1 542 803**	**1 569 590**	
DETTES À COURT TERME	**199 045**	**170 570**	
Concours bancaires courants	105 000	85 000	-19%
Intérêts courus non échus	10 046	9 245	-8%
Acquéreurs	25 290	17 721	-30%
Fournisseurs d'exploitation	13 523	12 009	-11%
Fournisseurs immobiliers	16 646	19 255	16%
Autres dettes à court terme	28 540	27 340	-4%
PASSIF	**1 741 848**	**1 740 160**	

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

www.neolia.fr

Néolia communication • avril 2019 • Crédits photos Oui Flash, Néolia et Freepik • 200 ex.

Néolia

Groupe ActionLogement