

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

présenté par le Conseil d'Administration
à l'Assemblée Générale Mixte
du 18 juin 2020



SOMMAIRE

04 - Le mot d'Action Logement
Immobilier

05 - Le mot du Président
et du Directeur Général

06 - Gouvernance

07 - Notre patrimoine

08 - Faits marquants

24 - Chiffres clés

26 - Je construis

32 - J'achète

38 - Je loue

44 - J'accompagne

48 - Je pilote

58 - Je recrute, je forme, j'oriente

62 - Je facilite

64 - Je projette

68 - Notre RSE

72 - Nos comptes financiers

LE MOT •

D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

Action Logement Immobilier partage avec ses 51 filiales Entreprises Sociale pour l'Habitat et ses 5 filiales de logements intermédiaires l'ambition d'offrir encore plus de solutions logements sur les territoires et tout particulièrement au bénéfice des salariés. Chacune d'entre elles est mobilisée dans la volonté d'amplifier l'effort de construction et de rénovation afin de proposer aux salariés des logements abordables mieux adaptés à leurs besoins, respectueux de l'environnement, en proximité des bassins d'emplois.

Au terme de l'année 2019, comme en témoigne ce rapport d'activité, les filiales d'Action Logement Immobilier disposent de moyens et d'outils pertinents pour mener à bien cette tâche qui est notre cœur de métier. Avec plus de 45 000 solutions logements nouvelles créées par des agréments obtenus en 2019 tant pour le logement social qu'intermédiaire et par des réservations en accession abordable, nous démontrons notre capacité d'intervention dans la diversité des offres et des territoires dans les métropoles ou dans les centre-bourgs.

Depuis la réforme initiée en 2016 et dans le prolongement de notre histoire depuis plus de soixante ans, ce sont bien les Territoires qui sont notre point de référence absolu et notre point d'entrée. Tous les Territoires, c'est-à-dire tous les habitants, sans exception et dans toutes leurs facettes, dans toutes leurs spécificités. A ce titre, l'ensemble des ESH doit devenir plus significativement l'interlocuteur privilégié des collectivités.

C'est là notre ADN, notre engagement : être en capacité de proposer aux acteurs locaux des solutions qui répondent réellement aux attentes et imaginer sans relâche des dispositifs opérationnels pour développer ou conforter, selon les cas, l'attractivité de ces Territoires qui font la trame de notre pays.

Pour mettre en œuvre cette stratégie de proximité, les ESH peuvent compter sur l'appui financier et stratégique de leur actionnaire, Action Logement Immobilier, et ainsi donner une impulsion concrète à la stratégie portée par le Groupe. C'est ainsi, grâce à chacune des filiales que nous serons au rendez-vous de nos engagements et que nous serons à la hauteur de notre vocation d'utilité sociale.



Pierre Esparbès,
Président du
Conseil d'Administration
d'Action Logement
Immobilier.



• LE MOT DU PRÉSIDENT

2019 fut une année intense et riche pour Néolia et aura été aussi une année pour préparer l'avenir, accélérer nos investissements pour gagner en performance demain.

Les objectifs de la feuille de route fixée par Action Logement Immobilier ont été globalement atteints pour nos activités : production, réhabilitation, vente HLM, attribution au profit des salariés, de nombreux projets ont abouti.

Le périmètre de Néolia a évolué au cours des 18 derniers mois sur l'Alsace et la Franche-Comté, chacun avec leurs enjeux, leurs contextes et leurs particularités. Deux territoires où nous exerçons désormais nos différentes activités dans un contexte valorisant pour le groupe auquel nous appartenons.

Quotidiennement, nos équipes œuvrent pour offrir une qualité de service aux locataires, écouter, accompagner et satisfaire nos clients.

Il faut saluer l'ensemble des équipes Néolia pour leur travail, leur investissement, leur capacité d'adaptation et leur engagement.

C'est avec confiance que nous envisageons 2020.

Serge Goubet,
Président.



LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL •



Les équipes Néolia ont été au rendez-vous sur toute l'année 2019, elles se sont une fois encore fortement mobilisées pour relever l'ensemble des challenges qui se sont présentés.

Après plusieurs années marquées par des transferts de patrimoine réussis (la Doloise, les SCI de Grenoble, Cité Nouvelle, Logiest, 3F Occitanie, 3F Sud, SDH), notre périmètre d'intervention se concentre dorénavant sur l'Alsace et la Franche-Comté, des régions singulières avec leurs enjeux, leurs contextes, leurs particularités et une organisation ambitieuse pour atteindre nos objectifs au service des territoires et de leurs habitants.

2019 aura été une année pour préparer l'avenir, accélérer nos investissements pour gagner en performance demain. Les objectifs que nous nous sommes donnés avec notre actionnaire sont à la hauteur de l'ambition du groupe Action Logement et ont été atteints pour nos activités avec des succès notables en termes de production locative, de ventes HLM, de réhabilitations et d'attributions de logements au profit des salariés.

Les résultats commerciaux des activités d'accession sociale sont encourageants dans un contexte où cette activité est de moins en moins soutenue (réduction du PTZ, disparition de l'APL accession...).

Nous avons poursuivi notre politique volontariste de réduction de charges par le biais des réhabilitations énergétiques et la poursuite de nos actions « éco-utiles » pour nos locataires.

Nos actions solidaires dédiées à l'accompagnement, au logement des seniors et des personnes fragilisées continuent à se développer par le biais de construction d'habitats spécifiques, d'adaptation de logements qui favorisent le « mieux habiter » et le « vivre ensemble ». Ces résultats sont le fruit d'une mobilisation de notre gouvernance, de nos équipes en lien avec nos différents partenaires et sont liés à une gestion dynamique et rigoureuse nous permettant d'aborder l'avenir avec confiance.

Notre projet d'entreprise CAP 2020 se termine cette année. De nombreuses missions ont été concrétisées pour moderniser et améliorer la performance de Néolia avec des impacts au quotidien sur nos métiers et nos savoirs faire. Notre nouveau projet @venir 2025 prend la suite de CAP 2020, avec une thématique ambitieuse, « La numérisation au cœur de la transformation durable et de la performance responsable de notre entreprise ». Elle exprime notre volonté de travailler et de réussir ensemble pour une amélioration des services rendus à nos clients, métiers, collaborateurs, produits et partenaires.

Nos résultats procurent une véritable fierté à tous les niveaux de l'entreprise et démontrent la culture d'entreprise que nous partageons. Ils sont le fruit du dynamisme et de l'adaptabilité de Néolia et ses équipes. Nous abordons 2020 sereinement avec de très nombreux projets en tête et le bilan 2019 nous conforte dans notre volonté de performance et d'innovation.

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



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

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES

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

DIRECTEUR GÉNÉRAL

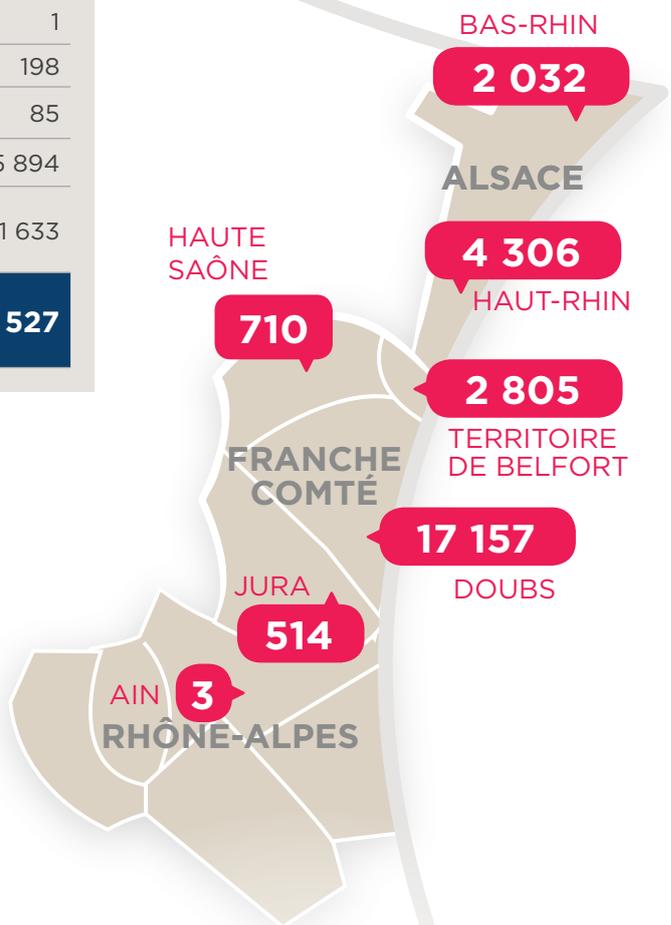
Jacques Ferrand

SITUATION AU 31/12/2019

Néolia
27 527
 logements familiaux
 + équivalent logements
 au 31/12/2019

Évolution de notre patrimoine locatif du 31/12/2018 au 31/12/2019

Total général 31/12/2018	31 062
Livraisons locatives	525 dont 220 Sud
Cession/fin de bail	5 411 dont 220 livraisons Sud
Changement d'usage et/ou regroupement	1
Ventes HLM	198
Démolitions	85
Total général au 31/12/2019	25 894
Foyers résidences en équivalent logements Logements étudiants	1 633
Total général logements familiaux et équivalent logements au 31/12/2019	27 527



29
lieux d'accueil

497
collaborateurs

► **Périmètre de Néolia**
 Les interventions de Néolia se déploient sur l'Alsace et la Franche-Comté.



FAITS MARQUANTS

DIRECTION GÉNÉRALE

► Action Logement

Dans le cadre de la stratégie du Groupe, les Conseils d'Administration d'Action Logement Groupe et d'Action Logement Immobilier ont adopté des objectifs 2019 adaptés au nouveau modèle économique du logement social pour tenir compte des réalités du terrain, avec 3 axes :

1 Des objectifs prioritaires

- Augmenter la production de logements locatifs sociaux, le nombre de réhabilitations, l'accession sociale, la vente HLM.
- Augmenter le taux de salariés d'entreprises cotisantes logés.

2 Moyens mobilisés pour l'atteinte de ces objectifs

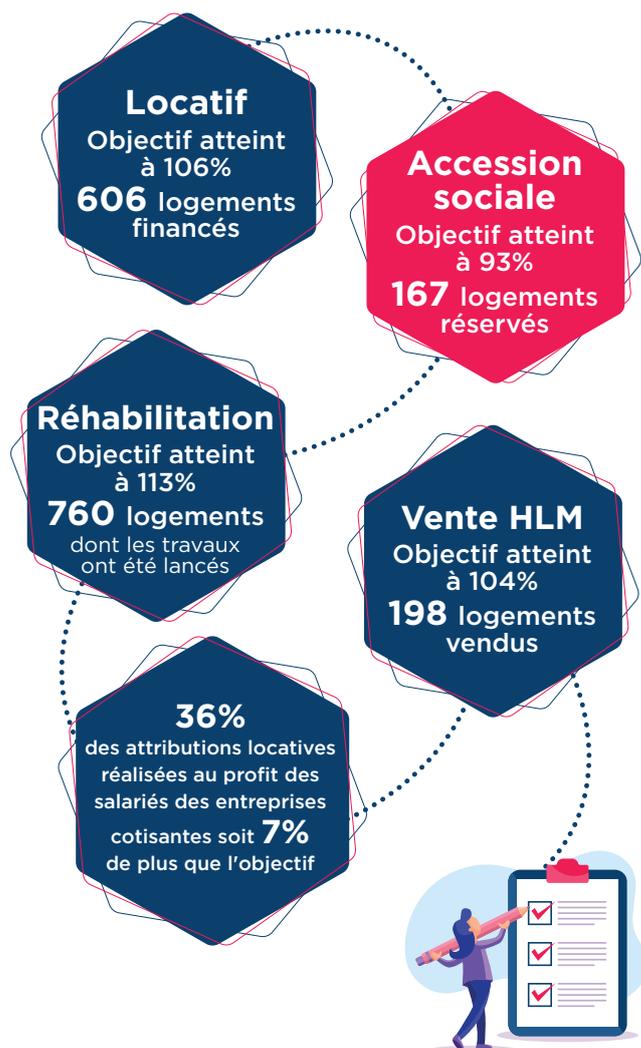
Finalisation de la réorganisation Territoriale, soutien au développement des ESH en locatif ou en accession sociale par le biais d'aides financières d'ALI.

3 Poursuite d'une démarche qualitative

- Avec des enquêtes de satisfactions locataires annuelles et la mise en place d'un observatoire national des incivilités.
- Soutenir, encourager les démarches d'économie d'énergie.
- Digitalisation de la relation client.

► Objectifs 2019 de Néolia conformément à la feuille de route Action Logement Immobilier

Les objectifs de la feuille de route 2019 sont globalement atteints, et pour certains dépassés. **Bravo aux équipes !**



FAITS MARQUANTS



► Projets spécifiques et territoriaux de structuration

TRAJECTOIRE SUD 1^{ER} TRIMESTRE : DERNIER ACTE

3F Occitanie
Groupe ActionLogement

3F Immobilière Méditerranée
Groupe ActionLogement

La cession du patrimoine retiré dans le sud de la France s'est finalisée au profit de 3F Immobilière Méditerranée pour la région PACA et 3F Occitanie pour l'Occitanie, avec une mise en gestion de l'ensemble du parc et du transfert de personnel au 01/01/19. Les signatures des actes au 1^{er} trimestre 2019 ont eu un effet rétroactif au 01/01/19.

CESSION DE L'ISÈRE LE 30 JUIN 2019

SDH
Groupe ActionLogement

Dans le cadre de notre trajectoire définie par le Groupe Action Logement, le patrimoine isérois de Néolia a été transféré depuis le 30 juin 2019 à la Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH), filiale du Groupe.

Il représente 698 logements sur la Métropole grenobloise et le plateau Matheysin. 8 collaborateurs ont rejoint SDH au 1^{er} juillet.



► Notre stratégie



Notre projet d'entreprise CAP 2020, réalisé de 2012 à 2019, s'est achevé avec de nombreuses missions concrétisées tout au long de ces dernières années. Les impacts au quotidien sur nos métiers et nos savoirs-faire sont nombreux : certificats d'économie d'énergie, extranet locataires, politique de réduction de charges, politique RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), Qualité de Vie au Travail (QVT), diversité, Direction et démarche Achat, éco-médiation, Formalia, Néocoûts, label Quali'HLM, observatoire des prix, ...

Avec les cadres de l'entreprise, un nouveau projet d'entreprise a été élaboré. Il **représente et décline la stratégie d'entreprise à 5 ans** avec des objectifs quantitatifs pour nos activités opérationnelles et comporte, comme CAP 2020, un volet d'amélioration continue des process de l'entreprise.

Le fil rouge d'@venir 2025 est « la numérisation au cœur de la transformation durable et de la performance responsable de notre entreprise ». L'ensemble de cette évolution est évidemment au service de nos clients et partenaires.

Dès 2019, @venir 2025 se concrétise dans le fonctionnement de Néolia. Sont dématérialisés les compromis de vente en Accession Sociale Sécurisée neuf (VEFA / PSLA) et Vente HLM. La poursuite de nos expérimentations en BIM (Building Information Modeling), avec un projet d'ampleur initié par ce biais à Besançon (25).



► Les 70 ans révolus de Néolia : Journée du Personnel

Les 500 collaborateurs de Néolia étaient réunis jeudi 4 juillet 2019 pour célébrer les 70 ans de Néolia avec un an de retard, échanger, partager, et mieux se connaître. Les faits marquants, feuille de route, enjeux et nouveau projet d'entreprise @venir 2025 ont été présentés. Une journée informative, conviviale et festive appréciée de tous.



FAITS MARQUANTS



► Néolia à l'honneur lors du Congrès HLM 2019

Les feux des projecteurs du Congrès HLM 2019 ont éclairé Néolia à quatre occasions :



RÉPONDRE AU DÉFI DU VIEILLESSEMENT

Néolia a reçu le « Trophée HLM des partenaires des Agés » dans la catégorie « Lien social et lutte contre l'isolement », pour son dispositif de **détection préventive** de l'isolement des séniors.

SIGNATURE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT 2020-2021 AVEC GRDF

pour consolider le partenariat existant et assurer un **usage pérenne et économe** des logements neufs ou existants à travers des solutions gaz performantes et adaptées aux usages.



PARTENARIAT AVEC « JE STOCKE »

», une convention signée avec la société Jestocke.com, un site proposant un service de **réservation en ligne d'espaces de stockage**. Une solution de location de garages sur notre patrimoine en toute simplicité.



ACTION ECO'UTILE

Sur la thématique « Implication et sensibilisation des locataires », Néolia a présenté les enjeux inhérents à une occupation vertueuse de son logement : présentation du bilan de notre Green Week 2018, **sensibilisation, pédagogie** et **astuces** pour mettre à profit **les bons gestes éco'utiles** ; l'illustration de la déclinaison de notre politique RSE au service de nos locataires.



► Convention interne des managers du Groupe Action Logement



Pour la première fois, près de **850 managers du Groupe et de ses filiales** ont été réunis au cours d'une Convention interne des managers. Les Directeurs Généraux de toutes les entités du Groupe, accompagnés des membres de leur Comité de Direction et de leurs équipes rapprochées, ont pu participer à une démonstration de « **ce qui fait groupe** » aujourd'hui, valorisant la **fierté d'appartenance** à un Groupe en mouvement.



► Une première pour Néolia aux Mulhousiennes

En 2019, Néolia était **partenaire de la 6^{ème} édition des Mulhousiennes**, une course/marche de 5 km exclusivement féminine, pour défendre la cause des femmes et récolter des fonds pour la recherche contre le cancer du sein.

Une trentaine de participantes de Néolia parmi les 8 000 ont parcouru les 5 km balisés à travers la ville de Mulhouse. Nos équipes de l'Accession, du Locatif et de la Vente Hlm étaient aussi de la partie sur le stand Néolia : une belle visibilité pour ce 1^{er} partenariat. Lors de cet évènement sportif, Néolia a remis un prix à l'équipe « Famille » tirée au sort et gagnante d'un chèque cadeau pour leur participation.



DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT

525 logements locatifs sociaux ont été livrés en 2019. 220 initiés dans le sud de la France ont été transférés à 3F et 305 logements de Franche-Comté et d'Alsace ont été mis à disposition de nos clients.

Après avoir déposé et obtenu **606 agréments en 2019** sur les régions Alsace et Franche-Comté (pour 492 en 2018, soit +23%), Néolia confirme ses ambitions d'un développement en croissance sur ces mêmes territoires, conformément à sa feuille de route.

49 logements ont été livrés à nos clients accédants. L'activité d'accession sociale sécurisée a pu bénéficier de nombreux lancements commerciaux et de nouveaux programmes en Vefa et en PSLA sur l'ensemble des secteurs alsaciens et franc-comtois. Malgré la fin du dispositif PINEL, des APL Accession et un PTZ réduit, les **ventes** ont été maintenues à **un niveau très satisfaisant** avec **90 ventes nettes en 2019**.



► Recherche de la qualité et de la performance

GARANTIR LA QUALITÉ

Néolia confirme sa certification NF Habitat HQE **: un nouvel audit conduit en 2019 a permis de confirmer le respect des exigences imposées par NF Habitat : qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.

SOUTENIR LA PERFORMANCE

Analyse annuelle des coûts de construction & engagement dans des réflexions diverses : l'envolée des coûts de construction constatée au travers des résultats d'appels d'offres lancés en 2019 (+27% en moyenne) a nécessité de mettre en place un nouvel outil de suivi des prix et d'initier des réflexions multiples avec des partenaires pour permettre de maintenir la dynamique de production.

Premier projet de constructions modulaires : 1^{er} dépôt de permis de construire de Néolia en construction modulaire bois de 9 maisons individuelles à Chauenne (25).



Construction modulaire bois de 9 maisons individuelles Chauenne (25)

FAITS MARQUANTS



► Démarche environnementale : enjeux pour notre RSE

RÉUSSIR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (ÉNERGIE +)

L'engagement de Néolia dans la transition énergétique se mesure notamment par :

Performances énergétiques des programmes neufs : La moyenne des étiquettes énergétiques des programmes livrés correspond à 59 kWhEP/m².an.

Anticiper la réglementation thermique 2020 (RT 2020) : 1^{ère} livraison d'un Bâtiment à Energie Positive (BEPOS) à Bart (25).

S'ENGAGER PLUS ENCORE DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA LUTTE CONTRE LA POLLUTION (CARBONE -)

Anticiper la réglementation environnementale 2020 (RE 2020) : Néolia s'est inscrite en 2019 dans le second appel à projet national E+C-. Appel à projet qui cible non seulement la maîtrise de l'énergie, mais également l'empreinte carbone du programme durant tout son cycle de vie. Ces projets pourraient être également qualifiés à terme de Bâtiment à Energie Positive (BEPOS).



► Diversification de nos produits

FIN DES LIVRAISONS DE L'ANRU 1 ET ENGAGEMENTS DANS LE NPNRU AINSI QUE SUR LES QUARTIERS PRIORITAIRES DE LA VILLE

Finalisation des engagements pris dans l'ANRU 1 : l'année 2019 aura vu la livraison du dernier programme relevant de l'ANRU 1 sur le Pays de Montbéliard. **1 057 logements** auront ainsi été reconstruits sur de multiples territoires dans le cadre du premier programme de rénovations urbaines.



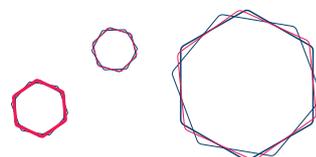
UN ENGAGEMENT FORT POUR L'ACTION CŒUR DE VILLE (ACV)

Action Cœur de Ville est un formidable dispositif qui permet de réaliser des opérations de restructuration de centre-ville qui ne peuvent pas se faire sans celui-ci. Quatre projets ont été portés, deux ont été financés en 2019 (7 logements à Montbéliard rue Lalance et 10 logements à Besançon rue Renan).

D'autres projet sont à l'étude à Montbéliard (25), Besançon (25), Dole (39), Lons le Saunier (39), Vesoul (70) et Colmar (68).



Un partenariat a été mis en place sur la Franche-Comté avec le réseau Soliha, dont le métier est la rénovation du parc dégradé en centre-ville.



◆ DIRECTION DU PATRIMOINE LOCATIF



► Signature d'un nouveau Plan de Concertation Locative

En lien avec l'ensemble de nos associations de représentants de locataires partenaires (AFOC, CGL, CLCV, CNL et CSF) nous signons le 15 juillet 2019 un nouveau **Plan de Concertation Locative**.

Celui-ci définit, pour une durée de quatre ans (2019 à 2023), les modalités pratiques de concertation applicables à tout le patrimoine locatif de Néolia dans le but de favoriser un **partenariat opérationnel et efficace** et **participer au bien-vivre** de nos clients locataires.



Le renouvellement de notre plan de concertation locatif a pour vocation de faire aboutir, dans le cadre d'un travail commun et d'une réflexion conjointe, des **projets de gestion clientèle** (amélioration de la communication auprès des locataires, validation des méthodes d'entretien des parties communes...) et de **gestion du patrimoine** (concertation régulière des associations lors des programmes de rénovation).

A l'occasion de ce renouvellement, Néolia réaffirme et matérialise sa volonté de collaboration auprès de ses associations de locataires partenaires en augmentant significativement sa contribution financière, laquelle s'élève, en 2019, à près de 82 K€.



► Service de Relation Clients

Néolia, dans sa volonté d'amélioration continue de la qualité de service auprès des locataires, porte depuis plusieurs années le projet de création d'un **service de relations clients interne** plus communément appelé **centre d'appels**. 2019 a permis d'élaborer le projet dans sa partie ressources humaines/organisation, choix des outils téléphoniques et informatiques ainsi que sur le lieu d'implantation.

Le démarrage est effectif depuis le 8 janvier 2020 sur deux agences en test avant un déploiement sur l'ensemble de nos territoires à la fin du premier semestre 2020.



Les avantages de ce service pour nos clients :

- ◆ une mise en ligne rapide avec un(e) conseiller(e) clientèle,
- ◆ un traitement immédiat de la demande,
- ◆ l'assurance d'un suivi,
- ◆ l'obtention d'une réponse, d'un rendez-vous ...



► Convention d'Utilité Sociale et Plan de Stratégie Patrimoniale

La mutualisation d'événements contextuels et conjoncturels nous amène à mettre à jour notre **Plan de Stratégie Patrimoniale** à partir duquel, entre autre, nous bâtissons la feuille de route qui va nous lier à l'Etat et aux collectivités locales au cours des six prochaines années.



En effet, compte tenu d'une évolution du modèle économique HLM et de son environnement budgétaire, mais aussi du cadre réglementaire qui induit l'élaboration d'une **Convention d'Utilité Sociale**, il est nécessaire que nous nous dotions d'une programmation prenant en compte les **grands enjeux de notre patrimoine**.

La mise à jour de cette dernière prend en considération, notamment, les **études urbaines** que nous avons menées au sein des quartiers du Pays de Montbéliard et **leurs déclinaisons issues de la concertation** avec les partenaires, ainsi que l'aboutissement des maquettes NPNRU projetées sur les quartiers de la Petite Hollande à Montbéliard (25) et de Planoise à Besançon (25).

Document contractualisant qui nous lie à l'Etat et les collectivités locales, notre Convention d'Utilité Sociale résulte d'un **dialogue partagé** avec nos partenaires locaux et traduit, dans ses déclinaisons quantitatives et qualitatives, nos **choix et orientations stratégiques** relatifs à la politique du logement.

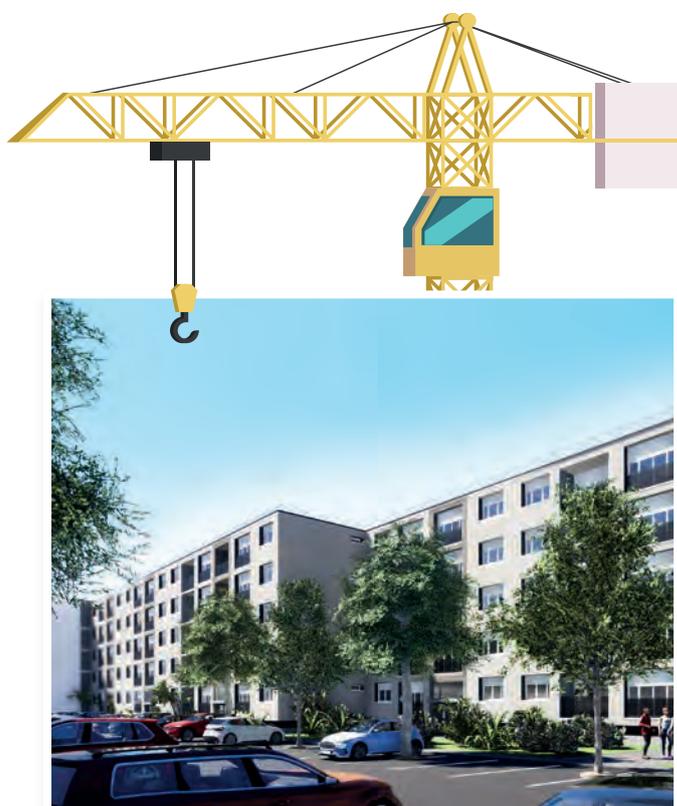
En raison de la diversité de nos activités, notre CUS dispose, en sus du volet logements traditionnels qu'elle traite principalement, d'un volet « foyer » et « accession ».



► NPNRU : Planoise et Petite Hollande

La finalisation des échanges et négociations avec nos partenaires nous permet de disposer d'une vision clarifiée et planifiée sur la nature de nos **interventions à venir à court et moyen terme** sur les quartiers en renouvellement urbain de Planoise à Besançon (25) et de la Petite Hollande à Montbéliard (25).

Sur ces deux quartiers, ce sont près de **750 logements qui seront démolis** à terme pour laisser la place à des **projets de reconstruction** propices à une meilleure harmonie et fonctionnalité urbaine, vectrice d'un meilleur vivre ensemble.



Dans l'intérêt de l'évolution de ces quartiers mais aussi afin de préserver la qualité du cadre de vie qui peut être apportée à ses habitants, nous engageons dès 2019 sur certains sites (Bisontins notamment) les démarches visant à démolir une partie du patrimoine envisagé.

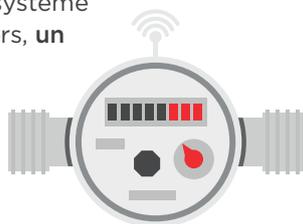
Au-delà de ces opérations de démolition puis de reconstructions partielles, le patrimoine existant au sein de ces quartiers fera l'objet d'investissements substantiels afin d'améliorer son attractivité. Ce sont près de 1 200 de nos logements qui vont être traités en performance énergétique ou réhabilitation sur ces deux quartiers pour un investissement de plus de 35 millions d'€.

FAITS MARQUANTS



► Télé-relève de l'eau = innovations techniques et nouveaux vecteurs de communication

Compte tenu du fait que l'eau représente le 2^{ème} plus gros poste de dépenses dans les charges de nos locataires, nous nous sommes engagés, dès 2018, dans un projet de déploiement d'un système de télé-relève de l'eau. Dès lors, **un accord collectif avec les associations de locataires** a été signé.



La concrétisation de ce nouveau procédé voit le jour en 2019 et se consolide au fil de l'année afin de donner à ce dispositif un fonctionnement opérationnel.

En facturant mensuellement les dépenses réelles d'eau, les locataires prennent davantage conscience de **l'incidence de leur comportement sur leur facture**. Notre mode de communication avec ces derniers se modernise et se virtualise davantage dans le but de **traiter les anomalies et les dérives de consommation** dans des délais très courts.



► Nouvelle agence clientèle à Bethoncourt (25)

Depuis juin 2019, nous accueillons nos clients locataires de **l'agence de Bethoncourt (25)** dans de nouveaux locaux en rez de jardin d'une nouvelle construction locative. Idéalement placé en entrée de quartier, ce nouveau lieu offre des conditions de travail optimales pour nos collaborateurs et permet à nos clients locataires d'être accueillis dans un environnement de qualité et en toute confidentialité.



Notre nouvelle agence a été inaugurée le 21 novembre 2019 en présence de tous nos partenaires qui ont pu apprécier l'organisation de l'agence mais aussi la qualité de finition des travaux.



DIRECTION DES MAISONS INDIVIDUELLES



► Le digital au service de nos clients

Des tests concluants sur des outils digitaux ont été réalisés en 2019 pour un déploiement total sur toutes les agences Maisons Néolia.

Plusieurs métiers impactés :

- ◆ **SCOPLAN** : outil utilisé par les attachées clientèle MI. Il s'agit d'une **interface digitale de relation client** : en se connectant à leur espace personnel, nos clients retrouvent l'intégralité de leurs échanges avec leur interlocuteur et peuvent suivre les différentes phases de leur projet et déposer leurs documents et photos.
- ◆ **CEDREO** : **outil de dessin** utilisé par les commerciaux, leur permettant de gagner en temps et en réactivité pour répondre aux demandes de nos clients dans l'élaboration de leurs projets.



- ◆ **SEVEN** : Il s'agit d'un outil de **suivi de chantier** utilisé par les conducteurs de travaux. Une organisation simplifiée : toutes les informations du dossier client sont intégrées dans la tablette, permettant une communication immédiate avec nos clients (envoi de photos, de compte-rendus,....).

► Digitalisation des marchés fournisseurs

Testé en 2019 pour un déploiement total sur toutes les agences MI fin 2019, **l'intégralité des marchés Maisons Individuelles** est désormais **dématérialisée**.

Les documents sont validés et signés informatiquement : plus d'envoi de liasse papier. Un engagement fort de Néolia dans une démarche responsable et citoyenne.



DIRECTION LOTISSEMENT ET AMÉNAGEMENT

► Habitat et Qualité de Vie

En 2019, Néolia adhère à l'association Habitat & Qualité de vie. L'objectif : **différencier** nos opérations de lotissements et d'aménagement par **l'obtention d'un label**, basé sur 5 items :

- ◆ **Gouvernance** : dialogue avec les élus et la population.
- ◆ **Mixité** : accès favorisé pour les familles primo accédantes, caractère intergénérationnel des opérations.
- ◆ **Economie locale** : équipements ou espaces destinés à favoriser la rencontre des habitants, équipements associatifs et culturels.
- ◆ **Ecologie** : respect de la biodiversité, traitement de l'eau et qualité des matériaux.
- ◆ **Paysage & architecture** : harmonisation et intégration dans le paysage local.

Bonus Qualité :

Ce bonus sera réservé aux opérations pour lesquelles 66% minimum des Maisons Individuelles seront réalisées par un constructeur engagé dans une démarche qualité reconnue (ex. Certification NF Habitat , NF Habitat HQE).



DIRECTION HABITAT SOLIDAIRE



► Construction d'un VillaGénération à Audincourt

À Audincourt (25), notre « VillaGénération » s'adresse aux personnes séniors et leur permet de bien vivre à domicile en restant autonomes, tout en partageant des moments de vie en commun.



Il est composé de 20 logements locatifs de plain-pied avec espace extérieur privatif et d'une maison commune de 80 m², située au cœur du projet.

Elle abrite notamment le bureau de l'hôtesse, salariée du CCAS d'Audincourt, présente plusieurs demi-journées par semaine.

Elle est l'interlocutrice privilégiée des résidents. Sa mission est de développer le lien social, de les accompagner si besoin et d'animer la structure. Par ailleurs, un partenariat mis en place avec l'EHPAD « la Maison du Parc » tout proche, permet une offre de services des plus complètes pour les locataires.

S'adressant aux séniors autonomes, ce concept bénéficie des **adaptations** et **équipements nécessaires** à la **sécurisation** et à la **facilité d'usage** des logements : plain-pied, équipements sanitaires adaptés, volets roulants motorisés, organisation des logements limitant les couloirs.

Les constructions sont réalisées en ossature bois, s'inscrivant ainsi dans la logique de l'éco-quartier dont l'un des objectifs est de favoriser le développement durable.



► Habitats individuels à Habsheim : sédentarisation de gens du voyage

En septembre, la 1^{ère} pierre de 5 logements individuels locatifs destinés au projet de **relogement de gens du voyage**, a été posée à Habsheim (68), en présence des familles concernées, du Maire, des élus, des membres de l'association APPUIS et des équipes Néolia. Ce projet d'**habitat sur-mesure** correspond à un besoin de relogement de 5 familles de gens du voyage sédentarisées sur la commune depuis 17 ans mais vivant dans des conditions précaires et indignes.



Né de la collaboration de Néolia et de l'association APPUIS, avec le soutien de la mairie et du Maire, ce programme a été retenu par l'USH dans le cadre d'un appel à projet « 10 000 logements accompagnés ». L'objectif principal étant de **permettre** et **faciliter le changement d'habitat** de familles et d'engager un travail de fond d'**accompagnement social** avec elles.

FAITS MARQUANTS

Afin de mieux accompagner les familles vers et dans leurs futurs logements, Néolia et l'association APPUIS ont construit un projet artistique en parallèle du projet immobilier avec les familles, projet primé par le Fond d'Innovation Sociale de la Fédération des ESH en 2018.



L'accompagnement individuel et collectif des familles permet aussi de **les préparer à la gestion de leur futur budget** lié au logement (loyer et charges locatives), mais aussi de leur proposer des actions autour du savoir habiter (entretien du logement, économies d'énergie...). La livraison est prévue en 2020.



► Réhabilitation du foyer de l'Arlier (APAT) à Pontarlier (25)

Le foyer pour travailleurs composé de 115 logements a fait peau neuve à Pontarlier (25) après un an et demi de travaux. Géré par l'APAT (Association Pontissalienne d'Aide aux Travailleurs), c'est au travers d'un travail partenarial entre Néolia et cette association que ce projet a abouti afin d'offrir un hébergement plus attractif aux résidents actuels. D'un point de vue esthétique, l'objectif est de redonner un aspect plus contemporain et qualitatif aux bâtiments. Un important traitement thermique de ce patrimoine permet d'optimiser son coût de fonctionnement.



Cette « Résidence de l'Arlier », est particulière en raison de son **utilité sociale** car elle accueille des étudiants, des travailleurs qui viennent de trouver un travail sur cette zone frontalière où la tension du marché immobilier est très forte.

DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE



► L'écologie au cœur du modèle économique de développement

Les mesures budgétaires prises par l'Etat au cours des deux dernières années (RLS, TVA, CGLLS) ont privé les bailleurs sociaux de **la moitié de leur capacité d'investissement**. Néolia, consciente de sa responsabilité sociale et environnementale, a néanmoins réalisé **d'importants efforts de réhabilitation énergétique** sur son parc locatif. Les retours financiers directs, sous forme de dégrèvements de taxe foncière et de produits de cession de certificats d'économie d'énergie, ont contribué pour **6 millions d'€** à la formation du résultat 2019.

Cette politique écologiquement responsable et économiquement raisonnée contribue à la **réduction** des charges locatives, à la **solvabilisation** des clients et à l'**amélioration** de l'attractivité du patrimoine. L'écologie est au cœur des arbitrages financiers et du modèle de développement économique de l'entreprise.



► La gestion de la dette

L'environnement de taux bas a été propice **au réaménagement d'une partie de la dette**, à **l'émission de billets de trésorerie** et à **la neutralisation** de certains produits structurés. Néolia a profité de ce contexte pour **figer le taux d'intérêt payé sur 26 millions** d'encours indexés sur livret A, le taux fixe substitutif au livret A est inférieur à 0,5%. En outre, dans le cadre des dispositifs d'aide à la démolition, la Banque des Territoires a participé à **l'effort de réduction du coût de la dette** de Néolia et **réduit ses marges sur 27 millions d'encours**. Nous avons par ailleurs poursuivi notre programme d'émission de Neu CP à taux négatif, facilité par **une excellente notation court terme renouvelée** en septembre par l'agence Moody's.



FAITS MARQUANTS

Enfin, Néolia a poursuivi sa **politique de neutralisation** des formules optionnelles sur emprunts structurés. Au 31 décembre 2019, le capital restant dû sur ces emprunts ne s'élève plus qu'à 18 millions, dont 13 millions classifiés hors charte Gissler, contre 68 millions fin 2012.

► L'accélération numérique

L'entreprise s'est lancée dans une **stratégie de numérisation et d'automatisation des processus** à travers son projet d'entreprise **@venir 2025**. Cette stratégie touche l'ensemble des Directions, notamment les services financiers et administratifs. La dématérialisation devient progressivement réalité pour les demandes de dégrèvement de taxe foncière et de conventionnement des logements sociaux.

Le projet **Néodata** (plateforme d'exploitation de données) permettra **d'initier des analyses prédictives et prescriptives** disponibles pour tous, en libre-service, en temps réel, avec visualisation personnalisée. L'outil en cours de déploiement permettra de **consolider le pilotage** de la performance et **facilitera la prise de décision**.



► Une nouvelle convention de partenariat avec la Caisse des Dépôts et Consignations

La Banque des Territoires et Néolia ont souhaité poursuivre leur partenariat dans le cadre d'un nouveau protocole de financement simplifié. Une **analyse approfondie** du plan de développement de l'entreprise et de **sa soutenabilité financière** a été réalisée et partagée.

Une nouvelle convention sécurisant le financement de l'intégralité des projets locatifs immobiliers de Néolia pour les années 2020 et 2021 est sur le point d'être finalisée.



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

► Emploi / recrutement

MOBILITÉ INTERNE : DE BELLES POSSIBILITÉS DE PASSERELLES ENTRE NOS MÉTIERS

23 mobilités internes ont eu lieu sur 2019 soit un taux de 62,16% des recrutements en CDI :

- **18 collaborateurs** ont bénéficié d'une promotion, d'un changement de poste ou de mutations géographiques.
- **5 collaborateurs en CDD** ont quant à eux, pu voir leurs contrats transformés en CDI.

Ces mobilités internes ont permis à certains collaborateurs de **changer** totalement de **domaine d'activité**, d'autres ont pu gagner en **responsabilité** et passer de rôles opérationnels à des fonctions managériales.



► Mission diversité

POLITIQUE JEUNES

Présence et participation de Néolia à de nombreux événements autour de **l'emploi des jeunes** pour attirer les jeunes talents de demain dans l'entreprise :

- **Participation au Forum commerce et distribution** de la CCI à Montbéliard (25) pour attirer de futurs jeunes talents : près de **200 jeunes rencontrés** lors de l'animation d'ateliers d'aide à la rédaction de CV.
- **Forum des métiers** pour les **élèves de 3^{ème}** du Territoire de Belfort au Phare à Belfort (90).
- **Recensement** au sein de nos services de toutes les possibilités d'accueil de stagiaires de 3^{ème} pour les jeunes issus des REP et REP+, diffusion de **21 offres de stages** pour plus d'une trentaine de périodes de stage sur la plateforme monstagedetroisieme.fr



FAITS MARQUANTS

◆ Immersion d'élèves de BTS au cœur d'une ESH

Organisation d'une matinée dans le cadre de la semaine Ecole Entreprise organisée en partenariat avec le MEDEF pour les élèves de BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Clients) de Montbéliard, sur le thème de l'innovation sociale.



Néolia a souhaité s'investir dans cet événement en ouvrant les portes de l'entreprise à ces élèves. L'occasion pour Néolia de présenter ses activités, ses métiers, son organisation, son mode de gouvernance ainsi que ses projets d'innovations.

POLITIQUE HANDICAP : ACCUEIL ET INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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



En 2019, ce taux est de **11,73%** quand l'obligation d'emploi de personnes en situation de handicap dans les entreprises est de 6% et que la moyenne nationale est de 3,4% tous secteurs d'activité confondus (sources AGEFIPH 2017).

► Élections professionnelles et mise en place du CSE

L'ordonnance « Travail » n° 2017-1386 du 22 septembre 2017, relative à la nouvelle organisation du dialogue social et économique dans l'entreprise, crée l'instance de représentation unique, remplaçant et fusionnant les attributions des délégués du personnel, du comité d'entreprise et du CHSCT : le **Comité Social et Économique (CSE)**. Il s'agit d'une instance représentative du personnel dont le rôle est de défendre l'emploi et les conditions de travail des salariés, veiller à la préservation de leur santé et de leur sécurité et de s'assurer du respect du droit social.

Néolia, devant renouveler ses instances représentatives, a donc initié les formalités en vue des élections de son nouveau CSE. Grâce à un accord d'entreprise signé le 5 février 2019, les élections se sont déroulées par vote électronique. Le 18 avril étaient élus **12 titulaires** et **10 suppléants**, réunis sous 4 organisations syndicales : CFDT, FO, CGT, CGC.



► Prélèvement à la source

Au 1^{er} janvier 2019, les entreprises du secteur privé ont mis en œuvre le **prélèvement à la source**.

Afin d'accompagner ses salariés dans ce changement important, Néolia a fait le choix de communiquer en amont auprès de ses partenaires sociaux, de pratiquer la préfiguration sur les bulletins de paie dès octobre 2018 et de fournir aux salariés un bulletin explicatif avec le 1^{er} bulletin de préfiguration.



DIRECTION INFORMATIQUE ET LOGISTIQUE

► Néodata

Afin de répondre aux besoins **d'orientation stratégique et de reporting**, d'accélérer les **prises de décision** en analysant les données que nous gérons et de faire face à **une augmentation constante du volume** de ces données, Néolia a lancé une démarche de création d'un **entrepôt de données** (Datawarehouse) dans lequel seront stockées l'ensemble des données stratégiques gérées par Néolia, qu'elles soient financières, de gestion locative ou construction de nos immeubles. Ce projet se mettra en œuvre dans une première phase en 2020.



COMMUNICATION

► Accompagnement de nos activités commerciales : vers plus de digital

La **communication digitale** s'est amplifiée en 2019 pour accompagner toutes nos activités commerciales, les actions du service Eco'utile, l'évolution de l'extranet locataire, de notre nouveau Service Relation Clients, la satisfaction clients Maisons Individuelles, etc.

Des posts plus nombreux sur les réseaux sociaux indiquent nos actions.



► Tremplin Music'AL Action Logement, une belle participation de Néolia



Pour la 2^{ème} année consécutive, Néolia a participé au Tremplin Music'AL, concours initié par Action Logement pour toutes ses filiales immobilières en vue de mettre en lumière un talent issu du monde Hlm (salarié ou locataire). Le lauréat se voit offrir l'enregistrement et la vidéo de sa composition originale.

Aussi les moyens de communication mis en place ont permis la large diffusion de ce concours auprès de nos publics.

Parmi les candidats participants, on notera la candidature de **deux locataires Néolia, un salarié Néolia en solo et dans les dix derniers finalistes, le groupe « Indi 360 »** composé en partie de **salariés Néolia**.



MARKETING

► Études « Tactiques »

En 2019, nous débutons une nouvelle activité d'études « Tactiques » pour essayer de **mieux comprendre nos clients** sur des sujets précis : la resatisfaction des locataires entrants suite à insatisfaction, les motifs de non-inscription à l'Extranet locataires, les raisons de méventes d'un programme sont les premiers sujets traités.

► Avis en ligne

Nous commençons en 2019 une collaboration avec la Société Opinion System, afin de **recueillir et publier** sur internet **les avis des clients livrés en MI**, pour aider la communication (publication de témoignages) et le commercial (bouche à oreille « digital »).



Le **code de conduite anticorruption** a été annexé au règlement intérieur de Néolia en janvier. En juin, c'est **une sensibilisation aux risques de corruption** qui a été réalisée au cours de la semaine RSE. Tout au long de l'année, **de nouveaux contrôles** sont venus renforcer la protection contre **les risques de corruption** et **des clauses anti-corruption** ont été ajoutées dans nos contrats.



DIRECTION JURIDIQUE ET ASSURANCE

Comme chaque année, beaucoup d'évolutions législatives et réglementaires sont intervenues. Les dispositions de la loi ELAN ont été complétées par bon nombre de décrets d'application.

► Appel d'offres assurances : baisse des tarifs

Cette année a été marquée par la remise en concurrence de divers contrats d'assurances : assurance dommage aux biens, responsabilité civile et protection juridique, assurance automobile, responsabilité des mandataires sociaux, assurance individuelle accident, police unique de chantier et garanties financières pour notre activité de constructeur de maisons individuelles.



Un appel d'offres fructueux et très favorable qui se concrétise par **une baisse globale des tarifs** grâce à une sinistralité contenue. Les nouveaux contrats entrent en vigueur au 1^{er} janvier 2020 pour une durée de 4 ans.

AUDIT ET QUALITÉ

► Installation du Comité d'Audit Administrateurs



Composé de son Président et de 5 administrateurs, ce comité s'est constitué et réuni à deux reprises en 2019. Son rôle est **d'étudier les thèmes relatifs aux missions** qui lui ont été confiées pour favoriser la prise de décision des administrateurs en Conseil.

► Dispositif du Groupe Action Logement

Trois chartes Action Logement ont été adoptées en Conseil d'Administration au mois de décembre 2019 :

- ◆ Une nouvelle version de la Charte de déontologie Groupe Action Logement.
- ◆ La Charte d'audit interne Action Logement Immobilier.
- ◆ La Charte de protection des données personnelles Action Logement Immobilier.

► Mise en œuvre du plan anticorruption de la Loi Sapin II

Les travaux de groupe relatifs au dispositif de lutte contre la corruption se sont poursuivis cette année, les correspondants Audit/Risques/Contrôle Interne des ESH ont été formés sur la thématique « Loi Sapin II ».



DIRECTION ACHAT



► Structuration en interne

Les **missions d'acheteur Travaux** ont été confiées en interne à un collaborateur doté d'une expérience de suivi de chantiers dans différentes Directions et issu d'une formation initiale d'économiste de la construction. Il **travaille en étroite collaboration avec les activités opérationnelles et le service Marchés** pour accompagner les opérationnels sur les appels d'offres d'envergure majeure, ainsi **challenge le besoin et assurer une optimisation budgétaire**.

En 2019, une part importante de ses actions a porté sur du sourcing pour des opérations en reconsultation aux côtés des opérationnels.

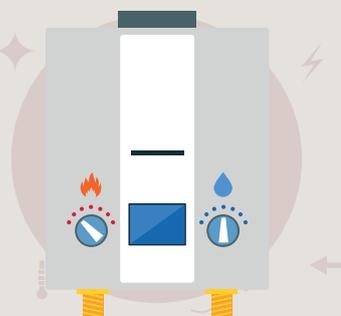
► Standardisation des chaudières : appel d'offres

En 2019, a été menée la **première démarche de standardisation** d'équipements pour les activités travaux concernant les chaudières individuelles gaz. Ainsi, pour nos futures constructions et réhabilitations de notre patrimoine d'Alsace et de Franche-Comté, **une seule marque de chaudière** a été choisie, suite à un appel d'offre sous la forme **d'un marché innovant d'Accord Cadre**.

L'objectif de cette démarche étant de **faire baisser les coûts**.

Début 2019, Néolia a décidé d'organiser un plan de remplacement des chaudières individuelles de plus de 15 ans sur l'ensemble de notre patrimoine avant la fin de l'année 2020 : 3 000 chaudières sont concernées.

Grâce à la volumétrie, cette démarche a pour but principal de réaliser des économies de coûts, estimés à 300 € par chaudière.



DIRECTION INNOVATION

► Squadeasy : challenge d'entreprise



En 2019, Néolia se mobilise au profit de la Fondation Abbé Pierre grâce à **un challenge sportif innovant**. Proposé à tous les salariés Néolia, celui-ci est en accord avec nos valeurs que sont l'esprit d'équipe, le bien-être au travail et le respect de l'environnement. L'objectif commun étant de récolter des fonds au profit de la Fondation Abbé Pierre.

Sur une période de 4 mois, tous nos collaborateurs étaient invités à participer aux activités proposées par l'application « Squadeasy » : course à pied, vélo ou marche, réponses à des quiz. Chaque pas, chaque défi individuel ou collectif réalisé ont rapporté des points quantifiés par l'application, puis convertis en euros en fin de challenge. Ainsi, sous l'intitulé #NéoliaBouge, ce sont **233 collaborateurs Néolia**, soit **près d'un sur deux**, constituant **20 équipes**, qui ont participé.

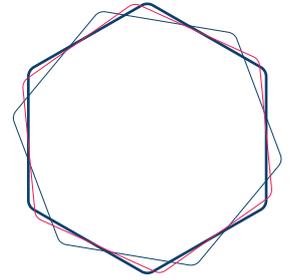


A travers les objectifs du challenge sportif, Néolia s'est **engagée à apporter son soutien à la fondation Abbé Pierre** qui agit pour permettre à toutes personnes défavorisées d'accéder à un logement décent et une vie digne. Grâce aux points cumulés du challenge Squadeasy, **un chèque de 24 303 €** a été remis aux deux représentantes de la Fondation Abbé Pierre du Grand Est.

► Red Wolf

Engagée dans une démarche citoyenne de **lutte contre les émissions de CO²**, Néolia est retenue pour intégrer le projet européen Red Wolf en tant que pilote de la démarche. Le projet vise à **augmenter l'utilisation des énergies renouvelables et réduire les émissions de CO²** pour les maisons avec panneaux photovoltaïques sans raccordement au gaz.

Deux programmes Néolia ont été retenus pour recevoir des panneaux photovoltaïques sans raccordement : 14 maisons à Montenois (25) et Vandoucourt (25).



CHIFFRES CLÉS



497
collaborateurs

29
lieux
d'accueil

207
logements et terrains
en accession livrés

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

27 527
logements
familiaux et
équivalent
logements

3 972
nouveaux
locataires

525
logements locatifs
dont 480 livraisons
(y compris 220 pour
le Sud) et 45 acquis
avec ou sans travaux

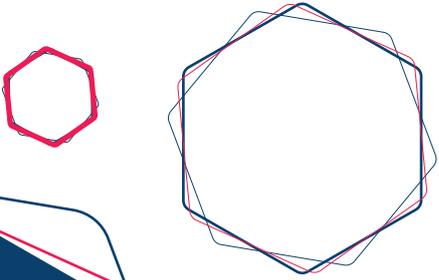
760
logements concernés
par des opérations de
rénovation urbaine
et patrimoniale

5 411
logements
cédés dont
220 livraisons
du Sud

85
logements
démolis

202
logements HLM
et commerces
vendus
(hors foyers)

284
logements adaptés au
vieillessement et au
handicap



JE CONSTRUIS

Locatif neuf
VEFA
Acquisition-amélioration



En 2019, 606 logements locatifs ont été financés contre 492 en 2018 (soit une évolution de +23%). Ces chiffres, conformes à notre feuille de route, illustrent le renforcement de notre développement en Alsace et en Franche-Comté.

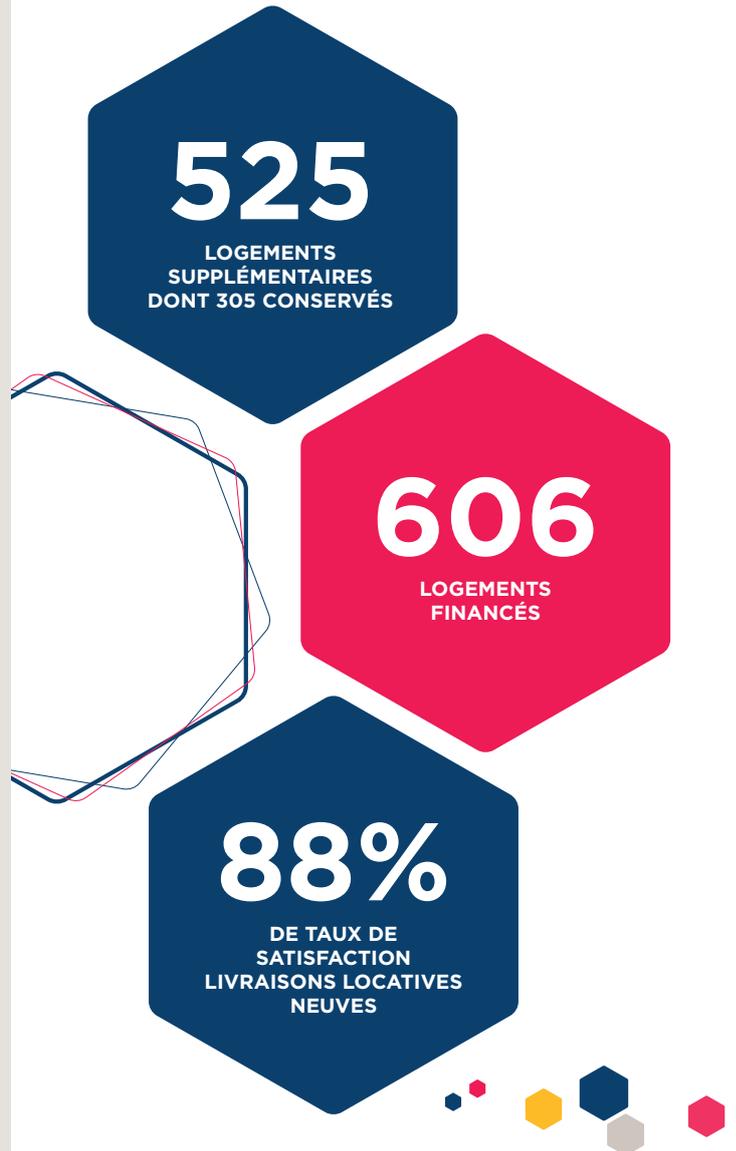
44% des agréments reçus en 2019, soit 265 logements l'ont été pour des programmes en maîtrise d'ouvrage directe et 56%, soit 341 pour des Vefa (inverse de la tendance 2018).

Le **taux de satisfaction** (enquête sur les livraisons 2018) de nos locataires sur nos livraisons remonte à 88% (+9%). 93% de nos locataires sont prêts à recommander Néolia pour ses logements locatifs.

525 logements ont été livrés, mais **220 ont été transférés à 3F. 20 programmes en 2019, soit 15 logements par programme en moyenne.** Pour les 305 conservés, ils correspondent à **des programmes à taille humaine** à l'opposé de la caricature HLM.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Livraisons locatives



Audincourt (25)
19 appartements

214 logements livrés en maîtrise d'ouvrage directe : 194 appartements collectifs dont 19 en logements intermédiaires et 20 maisons.

S'agissant de la reconstitution de l'offre en quartier ciblée par l'Anru dans le cadre des conventions signées avec Néolia, 6 programmes, soit 112 logements ont été livrés en 2019 (Pays de Montbéliard Agglomération - 25).



ALSACE

Programmes	Appartements
Kembs Loechle (68) Rue du Rhin	12
Habsheim (68) Impasse Marie Freund	12
Total	24



Kembs (68) - 12 appartements



*Habsheim (68)
12 appartements*



FRANCHE-COMTÉ

Programmes	Appartements	Maisons
Vieux-Charmont (25) Le Crépon - Éco quartier	20	
Bethoncourt (25) Rue Léonard de Vinci	20	
Valentigney (25) Place Godard	24	
Grand-Charmont (25) Ilôt du Stade	14	
Audincourt (25) Champs Montants 2	19	
Bart (25) Place du 17 Novembre	20	
Audincourt (25) VillaGénération		20
Valentigney (25) Les Tales 2	15	
Montlebon (25) Lotissement du Champ Prouvet	14	
Besançon (25) Les Vergers de Cologne	9	
Besançon (25) Chaillot TR 2 Bat J K	15	
Total	170	20



Montlebon (25)
14 appartements

46 livraisons 2019 en Vefa. Il s'agit de 4 programmes en Vefa situés en Alsace.

Le partenariat avec les promoteurs a été très intense en 2019. En réponse à la demande sur les territoires tendus à fort développement en Alsace mais également dans le Doubs sur le Grand Besançon (25) et la zone frontalière du Haut-Doubs (25).



ALSACE

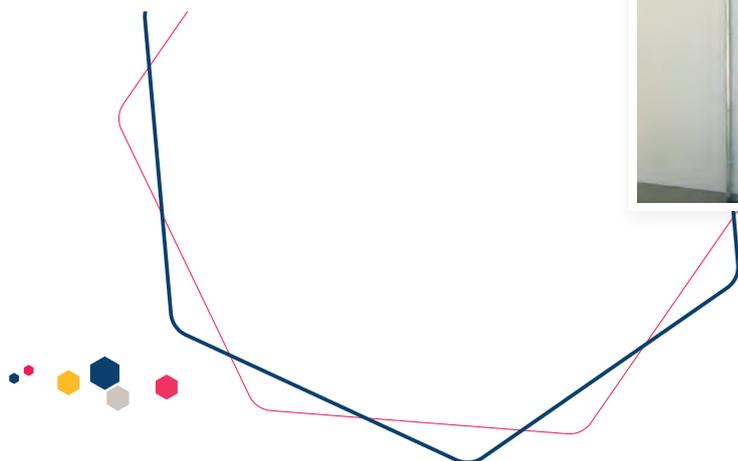
Programmes	Appartements
Vendenheim (67) 2 impasse Rose Eck	8
Souffelweyersheim (67) Rue de la Source	18
Holtzheim (67) Rue de l'Église - VEFA Anteuem	6
Kembs (68) Rue du Stade	14
Total	46



Souffelweyersheim (67) - 18 appartements



Kembs (68)
14 appartements



45 logements locatifs sociaux (2 programmes) ont été livrés dans le cadre de rachat de patrimoine et d'acquisitions-améliorations en 2019.

Nous avons livré en plein cœur de ville de Vesoul un programme emblématique et complexe conduit en conception-réalisation. L'ancien foyer a ainsi laissé la place à 42 logements rénovés en BBC Rénovation. Une opération Cœur de Ville avant que le dispositif ne soit mis en place.

Un programme d'acquisition-amélioration de 3 logements collectifs a été livré en 2019 sur la commune de Vendenheim (67). Il complète la livraison d'une opération en Vefa de 8 logements.

TOUTES RÉGIONS

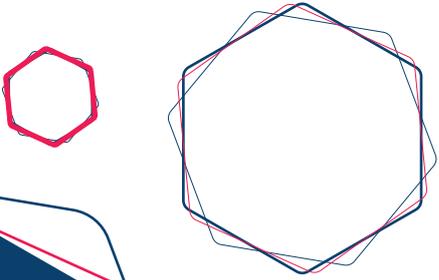
Programmes	Appartements
Vendenheim (67) 2 impasse Rose Eck	3
Vesoul (70) Rue de l'Aigle Noir	42
Total	45



Vesoul (70)
42 appartements



Vendenheim (67)
3 appartements



J'ACHÈTE

Accession groupée
Lotissement
Maisons individuelles
Vente HLM



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**.

49 logements dont 1 en PSLA ont été livrés à nos clients. Cela se traduit par un chiffre d'affaires en baisse.

L'activité de vente a enregistré **90 ventes nettes** (contre 49 en 2018). Le nombre de contrats bruts s'est élevé à **118 compromis sur l'année** (pour 96 en 2017).

11 nouveaux programmes, soit **150 logements** ont été lancés commercialement en 2019.

Des **actions commerciales mieux ciblées** en 2019 ont engendré des **contacts en hausse et mieux qualifiés** : une nouvelle communication visant à toucher les primo-accédants et les accédants a été élaborée. Des centres commerciaux ont été investis par nos équipes pour promouvoir l'accession sociale sécurisée au plus grand nombre.

Néolia place la **satisfaction de ses clients accédants** au cœur de ses préoccupations. **67% de nos clients accession sont satisfaits** des services de Néolia (enquête sur les livraisons 2018). **77% de nos clients accession se déclarent satisfaits** de leur investissement. Un plan d'action par agence a été élaboré en 2019 pour améliorer ces taux.

► Campagnes de ventes privilèges aux salariés des entreprises cotisantes

En 2019, Néolia a systématisé les campagnes de **ventes privilèges** destinées aux salariés des **entreprises cotisantes d'Action Logement**. Avant le lancement commercial grand public, les salariés des entreprises ont accès en primeur à ces programmes.



► Renforcement de l'activité commerciale

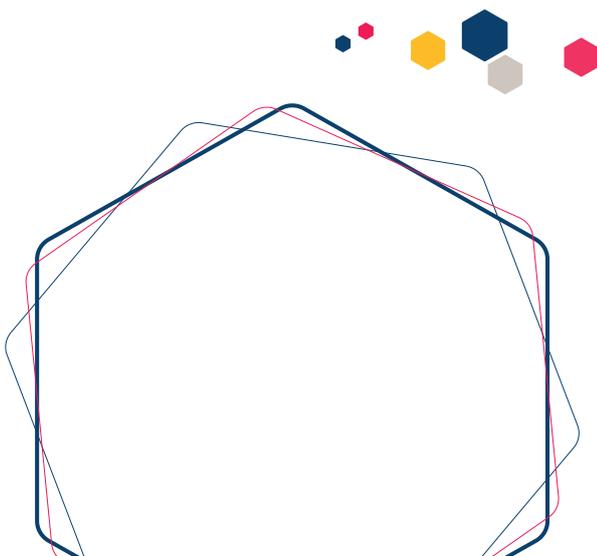
Le **partenariat avec des agences immobilières** sur l'ensemble des territoires Alsaciens et Franc-Comtois a été renouvelé. **19 réservations nettes** ont été le fruit de ces partenariats.

► Accession en quartier ANRU

Un **programme en chantier** : les **Villas du Lion** à Belfort (90), réalisé dans le cadre de l'ANRU sur un terrain délaissé par l'Association Foncière Logement.



Trois autres programmes en quartier ANRU sont en cours de commercialisation : les **Villas des Pins** à Grand-Charmont (25), les **Ilots du Alderney** à Mulhouse (25) et la **Demeure de Wita** à Wittenheim (68). Des programmes sont à l'étude à Belfort (90) secteur Dorey et à Montbéliard (25) secteur Petite Hollande.



► L'activité d'accession sociale en VEFA toujours importante

5 nouveaux programmes, soit 81 logements ont été lancés commercialement en accession sociale en VEFA. 23 programmes distincts étaient proposés à la vente en Vefa en 2019. L'activité d'accession sociale en VEFA a enregistré 53 ventes nettes pour 73 compromis.

48 logements ont été livrés à nos clients.

► L'activité d'accession sociale en PSLA de plus en plus importante

4 nouveaux programmes, soit 47 logements ont été lancés commercialement en accession sociale en PSLA. 9 programmes distincts étaient proposés à la vente en PSLA en 2019. La part des contacts PSLA a fortement augmenté et représente 40% de l'activité (contre 15% l'année précédente). L'activité d'accession sociale en PSLA a enregistré 37 ventes nettes pour 45 compromis et 8 annulations.

► Réflexion portant sur les OFS & BRS

Néolia a souhaité s'engager dans une réflexion portant sur les **Organismes Fonciers Solidaires**, créés par la Loi ALUR, dont l'objectif est de favoriser l'accession sociale sécurisée par un mécanisme de dissociation durable du foncier et du bâti.



LIVRAISONS COMMERCIALES :

ALSACE

Programmes	Appartements
Strasbourg (67) Ronde	1
Mulhouse (68) Le Alderney	6
Rixheim (68) 142 Grande Rue	1
Total	8



Mulhouse (68) - 6 appartements

FRANCHE-COMTÉ

Programmes	Appartements
Montbéliard (25) Les Blancheries	1
Mathay (25) Les Champs de l'Épine	1
Bavilliers (90) Le Domaine de la Douce	1
Besançon (25) Le Beauregard	2
Besançon (25) Site Chaillot - Bât G, H	22
Besançon (25) Résidence « Saint Hippolyte »	1
Pirey (25) Le Vallon des Cabordes	13
Total	41



Besançon (25) - 22 appartements



► Formation des équipes

En 2019, les équipes Lotissement enrichissent leur expérience et se spécialisent au travers de **formations** sur les spécificités de l'aménagement des emprises foncières en centre urbain et sur la réhabilitation des friches.

► Opérations

ALSACE :

Haut-Rhin (68)

- **Richwiller** : réussite commerciale : 20 lots vendus en 2019 sur les 26, dont 16 pour des constructions Maisons Néolia.
- **Nouvelles opportunités sur Dannemarie, Grussenheim, Froeninguen et Hagenthal-le-Bas** sous forme d'AFUL (Association Foncière Urbaine Libre) pour diversifier nos solutions d'aménagement.

Bas-Rhin (67), poursuite du développement :

- **Marmoutier** : projet de 16 terrains à bâtir en partenariat avec la DHAS pour un projet de VillaGénération de 18 logements. Projet soutenu par la commune qui nous accompagne sur ce dossier.

FRANCHE-COMTÉ :

- **Pérouse (90)** : succès commercial avec 37 lots vendus en 3 ans.
- **Avanne-Aveney (25)** : obtention du PA et mise en commercialisation tout début 2020. A noter : notre PA est le 1^{er} accordé depuis 15 ans.
- **Sainte-Suzanne (25)** : réalisation des travaux de cette opération d'aménagement (38 lots à bâtir, 16 logements LLS et 12 logements en accession), avec une grande satisfaction de la collectivité.



35 en Alsace
38 dans le nord Franche-Comté
25 dans le sud Franche-Comté

Pérouse (90)



Montmorot (39)

► Mutualiser nos savoirs faire et travailler en synergie

Le projet de 4 maisons locatives à Bavans fut la 1^{ère} opération dont le suivi de travaux a été assuré par l'équipe de conducteurs de travaux Maisons Individuelles.

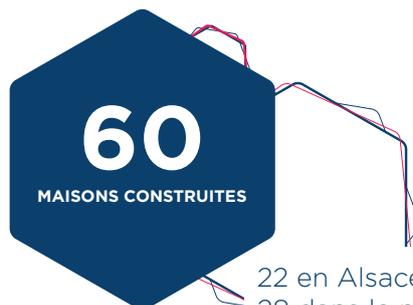
Réactivité, professionnalisme, respect des délais, maîtrise des coûts et satisfaction des clients ont contribué à poursuivre cette synergie.

En 2019, un nouveau projet est initié pour lequel le suivi des travaux sera également confié aux conducteurs de travaux Maisons Individuelles. Celui-ci se situe à Richwiller (68) et porte sur 2 maisons séniors.

► Certification NF Habitat et NF Habitat HQE renouvelée pour 3 ans

Chaque année, l'activité Maisons Individuelles fait l'objet d'un suivi par l'organisme certificateur **CERQUAL**. Tous les 3 ans, ce suivi est complété par un nouvel audit, pour le **renouvellement de la certification**. C'est en septembre 2019 que cet audit de renouvellement a eu lieu.

Les certifications **NF Habitat** et **NF Habitat HQE** relèvent d'un référentiel complet, pointu et exigeant qui démontre pleinement l'engagement des Maisons Néolia au service de ses clients et de la **qualité des maisons** que nous construisons.



22 en Alsace
28 dans le nord Franche-Comté
10 dans le sud Franche-Comté

Didenheim (68)



92%
DE TAUX
DE SATISFACTION

77
CONTRATS DE
CONSTRUCTION



Boron (90)

► **Vente HLM - Organisme National de Vente**

Dans un contexte d'évolution du modèle économique HLM, la vente du parc ancien, plus communément appelée « **vente HLM** », prend une importance croissante. Au-delà du fait que cette activité permet d'**initier le parcours résidentiel** de nos clients locataires à travers des dispositifs incitatifs (politique de prix de vente attractive) et sécurisés (garantie de rachat-relogement) cette activité revêt désormais une **nécessité économique** pour nous permettre de poursuivre nos ambitions fortes en termes de développement (apport des fonds propres nécessaires aux programmes de construction neuve) et d'entretien et rénovation de notre parc existant.

Pour accompagner ces évolutions, **notre activité de vente s'est intensifiée** en 2019 et s'est concrétisée par la **cession de 198 logements** et de **4 commerces**. En l'espace de deux ans (2017/2019) ces résultats ont doublé pour atteindre un niveau de vente équivalent à **0,7%** de notre parc.

Ces mises en vente s'accompagnent par la réalisation de travaux préalables qui permettent aux futurs accédants de ne pas avoir à supporter de gros investissements dans les 10 à 15 années qui suivent leur acquisition. Cela pour faciliter la pérennité des copropriétés que nous initions dans les meilleures conditions possibles.

Pour consolider nos résultats de vente HLM et garantir une constance à ceux-ci, nous avons étudié en 2019 des projets de cession en bloc au profit de l'**Organisme National de Vente (ONV)**.

Structure de portage initiée et portée par Action Logement afin d'apporter les capitaux nécessaires aux ambitions patrimoniales des organismes HLM, l'ONV apporte de nouvelles compétences à nos métiers à travers **la gestion pour le compte de tiers** lorsque les locataires des immeubles vendus en bloc ne souhaitent pas devenir acquéreurs.

Inspirés par cette approche différenciante du modèle HLM nous nous sommes engagés dans **la vente de 59 premiers logements** au profit de l'ONV.

Après avoir consolidé les contours financiers, juridiques et pratiques de ces cessions en bloc en 2019, celles-ci auront vocation à devenir opérationnelles dès le début de l'année 2020 avant d'être réitérées au rythme des Appels à Manifestation d'Intérêt initiés par l'ONV au cours des mois à venir.

► **Structuration, professionnalisation et résultats**

Pour garantir l'atteinte de nos performances en matière de vente HLM nous nous sommes employés, tout au long de l'année 2019, à nous doter de la méthode et des outils nécessaires afin de **décliner nos ambitions**.

Ces démarches se sont concrétisées par **la consolidation de nos équipes** et **la diversification de nos produits** tant en terme de localisation que de typologie.

Nos métiers se sont également professionnalisés avec une approche commerciale plus ambitieuse afin de mieux satisfaire les attentes de nos clients.

Pour cela nous avons engagé les démarches nous permettant de nous doter **d'outils de pilotage** pour nous permettre de mieux homogénéiser nos pratiques, dans une logique de modernisation.

Notre savoir-faire et notre capacité d'adaptation sont reconnus et nous amènent à témoigner sur nos pratiques dans différentes instances nationales ou locales pour mieux comprendre les raisons contextuelles qui ont conduit à ces changements. Ces évolutions se sont concrétisées par **la mise à jour de nos processus internes**, guidés par une approche pragmatique et servicielle de nos pratiques.

Au-delà de nos résultats quantitatifs, nos indicateurs qualitatifs sont constants voire s'améliorent : notre enquête bisannuelle réalisée auprès de nos clients accédants met en exergue **un taux de satisfaction à hauteur de 91%**.



Bethoncourt (25)



14 en Alsace
127 dans le nord Franche-Comté
52 dans le sud Franche-Comté
9 dans le sud de la France





JE LOUE

Je gère
Je rénove, j'entretiens

► Amélioration du service client

EXTRANET LOCATAIRES

Depuis 2018, Néolia s'est dotée d'un extranet locataires afin de répondre à la demande croissante de services dématérialisés.

A la base, ce nouveau service permet de consulter son compte locataire, de payer en ligne son loyer et de trouver toutes les coordonnées des interlocuteurs Néolia, des entreprises sous contrats et de la permanence d'urgence.

En 2019, nous avons déployé de nouveaux services qui permettent aux locataires d'enregistrer directement leurs demandes et de pouvoir les suivre en ligne mais aussi de pouvoir plus facilement communiquer via l'extranet de façon globale ou plus territorialisée.

L'enquête de satisfaction réalisée en 2019 montre que 89% des locataires inscrits à ce nouveau service se déclarent satisfaits.

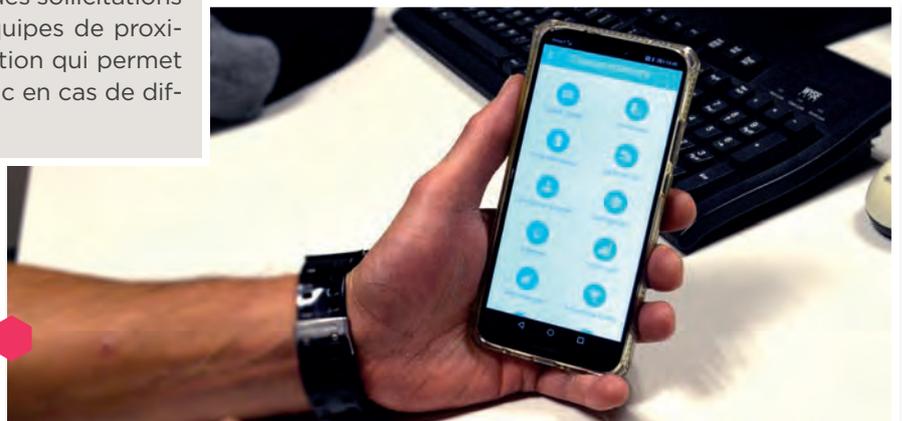
PROXIMITÉ 4.0

Depuis 2019 nous équipons tous les gardien(ne)s, gardiens médiateurs et chefs d'équipe propreté de smartphones leur permettant, sur le terrain, d'appeler et d'être joignables mais également d'accéder à leurs agendas ou recevoir SMS et mails. C'est une première étape qui permet d'améliorer la réactivité suite aux demandes de nos locataires.

Parallèlement, nous avons testé l'application « SOWELL » sur smartphone que nous allons déployer en 2020 et qui permet :

- D'enregistrer les réclamations des clients locataires en temps réel. L'application, reliée à l'agence, rend possible le traitement de la réclamation, son suivi et sa clôture directement.
- De vérifier et de s'assurer de l'état de fonctionnement des équipements de sécurité sur chaque secteur. Les visites périodiques sont renseignées dans l'application instantanément via le smartphone.

SOWELL, outil numérique pour améliorer le service client avec une meilleure traçabilité, une prise en compte immédiate et un traitement plus rapide des sollicitations est aussi un outil au service de nos équipes de proximité. Il bénéficie également d'une fonction qui permet à l'utilisateur d'alerter l'agence en un clic en cas de difficulté sur le terrain.



SATISFACTION LOCATAIRES ET SATISFACTION DES NOUVEAUX ENTRANTS

Avec **81,5% de clients satisfaits** lors de notre dernière enquête menée à l'automne 2019, Néolia atteint son objectif et le consolide. La labellisation Quali'HLM, label mis en place par l'USH valorisant la qualité de service, obtenu en 2018, a permis d'atteindre ce niveau de satisfaction grâce à la **mobilisation de toutes les équipes**.

L'audit de renouvellement a eu lieu à l'automne 2019 et ses conclusions très positives nous permettent d'être confiants pour le maintien. Parallèlement, nous continuons nos enquêtes tout au long de l'année sur les nouveaux entrants dans notre parc.

Là aussi, le niveau de satisfaction à hauteur de 81,5% montre notre implication non seulement à relouer nos logements rapidement mais aussi à satisfaire nos nouveaux clients.

Enfin, nous avons en 2019 travaillé avec **les associations de locataires** à la mise en place d'**enquête de satisfaction** suite à nos opérations de réhabilitation. Les premières verront le jour en 2020.

► 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)** : 507 familles bénéficient d'aides pour l'accès et le maintien dans leur logement pour un montant de 223 K€.
- **Fonds d'Aide au Relogement et à la Garantie (FARG)** : 90 familles bénéficient de 54 K€ d'aides.
- **LOCAPASS Action Logement Services** : cette aide permet notamment aux salariés des entreprises de bénéficier d'une part de la garantie de loyer en cas de difficultés. En 2019, 214 familles sont concernées par ce dispositif pour un montant de 178 K€.

948

FAMILLES AIDÉES

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. **137 familles** ont bénéficié de ce dispositif pour un montant de 54 K€.

INTERVENTIONS DIRECTES DE NOS SERVICES AUPRÈS DES FAMILLES

Dans le contexte de 2019, 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 2019, **948 clients** ont fait l'objet d'un diagnostic social.



► Réhabilitations, maintenance et démolitions

Notre politique d'investissement reste volontariste en 2019 afin de **consolider l'attractivité et la régénération de notre parc**.

Pour cela nous maintenons une activité soutenue en matière de programme de performance énergétique et/ou réhabilitation puisque **760 logements voient leurs chantiers lancés**. Cette feuille de route représente un investissement de 27,8 millions d'€ et a pour but de continuer à **optimiser la quittance de nos locataires**, notamment en matière de charges. A travers ces indicateurs, ce sont nos actions patrimoniales dans le Jura qui se poursuivent et se terminent avec la réhabilitation d'une centaine de logements issus de l'ancien parc de La Doloise qui voient leur réhabilitation engagée. Nos quartiers du Pays de Montbéliard (25) ainsi que celui de Palente à Besançon (25) poursuivent également leur mue pour **parfaire leur attractivité**.

L'année 2019 marque également l'achèvement de certains investissements puisque **près de 750 logements sont livrés** parmi lesquels **une réhabilitation emblématique et ambitieuse** dans le quartier de Bourtzwiller à Mulhouse (68), initiée par Logiest.



Bethoncourt (25)

En sus de ces investissements patrimoniaux, nous avons à cœur d'adapter notre offre locative en fonction des besoins et de la demande de nos prospects. **85 de nos logements**, jugés trop obsolètes ou ne répondant plus aux attentes de nos clients, **sont démolis**. A cela s'ajoute **un ancien foyer de 21 logements** qui est **également démolit** à Mulhouse (68) pour participer à la reconfiguration d'un quartier bénéficiant des politiques de renouvellement urbain.

Nos investissements, en matière de démolition, sont importants (environ 1,5 million d'€) et cela place Néolia comme **un des organismes les plus ambitieux** en la matière.



De manière complémentaire à ces politiques patrimoniales, nous **consolidons nos efforts en matière de maintenance**. Près de **16 millions d'€ de dépenses sont comptabilisées** en 2019 pour maintenir l'attractivité de notre parc, répondre aux attentes de nos clients en matière de réclamation et participer à notre dynamique commerciale de relocation. A la fois

réalisées en entretien courant, gros entretien mais aussi investissement, ces dépenses se déclinent sous de nombreux aspects pour que la mobilisation de tous ces postes budgétaires soit un gage de satisfaction pour nos clients.

2019 s'illustre notamment par notre volonté de renforcer l'attractivité de l'ancien parc Alsacien de Logiest, mais aussi le démarrage de notre vaste plan chaudières qui, à court terme, doit nous permettre de remplacer 3 000 chaudières individuelles gaz de notre parc.

► Politique d'achats/mutualisation et opérations « atypiques »

Pour rendre nos activités techniques plus performantes dans leurs mises en œuvre, nous nous attachons à **mutualiser nos opérations d'investissement**.

L'intérêt est double : il induit une plus grande efficacité dans le montage de nos opérations et limite les redondances que pourraient rencontrer nos équipes. Mais il permet également d'**optimiser nos achats en raison de l'effet « volume »** de regroupements.

Ces démarches de rationalisation nous permettent de **consacrer plus de temps voire plus d'investissement au profit d'opérations atypiques et/ou complexes** qui bénéficient d'une plus grande innovation technique ou d'un montage d'opération plus attentif pour nous adapter aux besoins de nos clients.

Notre politique d'investissement sur les quartiers du Pays de Montbéliard (25) en est une bonne illustration à travers la déclinaison des programmes figurant dans les études urbaines que nous avons initiées il y a quelques années pour nous projeter à moyen terme sur l'évolution de nos quartiers et le renforcement de leur attractivité.

Des **opérations plus atypiques encore peuvent également se concrétiser** à travers la réhabilitation de la Cité Spach à Strasbourg (67) par exemple. Constituée de 123 logements construits au début du XX^{ème} siècle dans un secteur devenu très urbain, cette cité présente une unité et un intérêt architectural remarquable.

Désireux de soigner le traitement de ce site occupé et dense, nous nous sommes associés les services d'une maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (Horizon Amitié) pour **mieux répondre aux attentes des occupants** de ce site. Il en résulte un meilleur accompagnement de nos clients locataires en amont au lancement de nos travaux, ce qui donne à ceux-ci une approche plus pédagogique et didactique. De ces riches échanges a découlé **une ambition partagée d'amélioration du cadre de vie privatif et collectif** tout en maîtrisant un usage économe des logements.

Ainsi, en concordance avec le **Plan Climat** porté par l'**Eurométropole de Strasbourg**, ces logements seront raccordés au réseau de chaleur urbain pour gagner en confort énergétique. Un traitement colorimétrique et paysager des extérieurs, ainsi qu'une sécurisation et résidentialisation des lieux parachèveront notre programme de travaux qui a démarré au 4^{ème} trimestre 2019 et consacrera 7 millions d'€ à la requalification de cet ensemble à forte valeur patrimoniale et urbaine.



Strasbourg (67)

ALSACE

Colmar (68)* ↓

Département	Type d'actions	Nb logements
Bas-Rhin (67)	Réhabilitations	170
Total		170

Ordres de service

FRANCHE-COMTÉ

Départements	Types d'actions	Nb logements
Doubs (25)	Réhabilitations	410
	Démolitions	84
Jura (39)	Réhabilitations	96
Haute-Saône (70)	Démolition	1
Territoire-de-Belfort (90)	Réhabilitations	84
Total		675

Ordres de service

↓ Montbéliard (25)*



↓ Valdahon (25)*



Besançon (25)* ↓



Mulhouse - Bourtzwiller (68)* ↑

← Colombier-Fontaine (25)*

* Livraisons 2019



J'ACCOMPAGNE



INTERVENTIONS SUR LE LOGEMENT

► Adaptation de logements dans l'existant

Adaptation de 284 logements (dont 10 pour Personnes à Mobilité Réduite) au profit de personnes âgées et/ou handicapées en lien avec des ergothérapeutes si nécessaire.

- ◆ Alsace et Franche-Comté : 280
- ◆ Isère : 4



Les locataires sont satisfaits à 95% 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 Plan de Stratégie Patrimoniale, 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). Livraison de l'opération en octobre 2019.
- ◆ **Extension** du Foyer « **Jeunes Travailleurs des Oiseaux** » à Besançon (25). Reconfiguration du projet suite à des contraintes budgétaires.
- ◆ **Restructuration** de la résidence sociale « **Les Sablères** » à Sochaux (25) (chantier 2020) et création d'une Maison Relais.

NOUVELLES OPÉRATIONS

Développement de nouvelles opérations permettant le logement de personnes en difficulté, 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 Strasbourg (67) avec l'association Horizon Amitié (54 logements). Chantier en cours, pose de la 1^{ère} pierre en 2019.



MAÎTRISE D'OUVRAGE D'OPÉRATIONS DE LOGEMENTS LOCATIFS

Pour répondre 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. Livraison et inauguration en 2019.
- ◆ **VillaGénération Chèvremont** (90) : 19 logements en centre village pour seniors autonomes. En cours de montage.
- ◆ **Ferme Tissot Grand-Charmont** (25) : 10 logements dont 5 logements Label Génération, logements adaptés selon un cahier des charges défini. Chantier ouvert en juillet 2019.
- ◆ **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. Pose de la 1^{ère} pierre en septembre 2019.



► Habitat Génération

LABEL GÉNÉRATION

Il s'agit de l'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**.

- ◆ **26 logements** dans le Doubs (15 à Besançon, 5 à Vieux Charmont et 6 à Valentigney).



NOUVEAUX PROJETS

Plusieurs projets de **VillaGénération** sont nés en 2019. En Alsace, à Marmoutier (67) et à Illzach (68) ainsi qu'en Franche-Comté, à Lons-le-Saunier (39), Voujeaucourt (25) et deux à Besançon, Vauban et Flûtes Agasses (25).

Deux maisons destinées aux seniors sont également en projet à Richwiller (68), en collaboration avec la Direction des Maisons Individuelles.

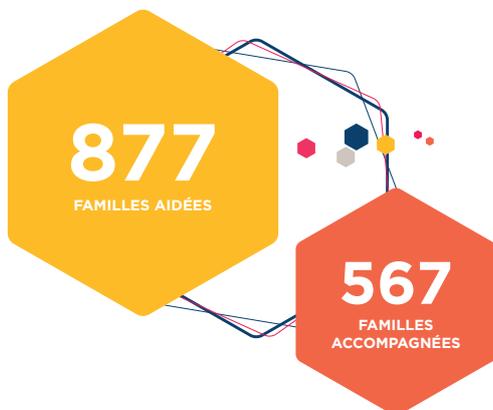
RELOGEMENT ET LIVRAISON DE LOGEMENTS POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

3 familles en situation de handicap ont été accompagnées vers un logement correspondant à leurs besoins dans l'existant (avec parfois des adaptations lourdes du logement) 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



► Accompagnement social

Sur l'ensemble des familles ayant bénéficié de l'accompagnement d'une coordinatrice sociale ou d'un organisme compétent au cours de l'année 2019, 259 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.

Elle permet également de prévenir et de contenir l'impayé de loyers et de les sensibiliser à leurs devoirs de locataire. Elle est en augmentation constante. 245 familles au total ont bénéficié de cette action en 2019.

► Relogement

63 familles en difficulté sociale ont été accompagnées dans le cadre de leur relogement.



ACTIONS CITOYENNES ET SOLIDAIRES

► La collecte solidaire se poursuit

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 de ses salariés. Un travail effectué en lien avec les services sociaux et en complément des aides de droit commun qui restent insuffisantes pour se meubler complètement. Cet appui ne se limite pas aux nouveaux entrants et s'étend aux locataires en place qui rencontrent des difficultés. Sur l'année 2019, 17 familles ont eu recours à ce service.

► Jardin de Palente à Besançon (25) - Quartier Palente / Jardin Van Gogh à Besançon (25) - Quartier Planoise

La réussite de ce projet est incontestable grâce à une mobilisation et une collaboration étroite et continue entre tous les acteurs : Néolia et ses partenaires, à savoir la MJC de Palente pour sa participation active dans la conception, la mise en oeuvre et l'animation du projet, l'ADDSEA, les jardins de Cocagne, l'école Jean Zay, le CCAS, la Ville de Besançon, ... et l'implication des jardiniers et des riverains.



De nouvelles collaborations ont vu le jour avec les écoles primaires et les enseignants du lycée François Xavier, le Sybert, l'IME Monfort, le dispositif « **Partir en livre** » (proposition de lectures aux enfants), la « **FabrikàSciences** ».

Ce projet est innovant par son utilité sociale et sa démarche participative. Son objectif reste le **développement d'un lieu de convivialité** tout en considérant les difficultés constantes à mobiliser les habitants, à les inciter à s'investir, certains se trouvant en situation de précarité sociale ou d'isolement. Une plaquette présentant l'action sur le jardin est remise à chaque locataire entrant. Ainsi, il devient partie intégrante de leur cadre de vie.

Ce projet a été pensé avec les habitants pour pouvoir **gagner en autonomie**. Cela nécessite une ou deux années de plus pour atteindre ce but. Au-delà des 3 ans d'accompagnement financier par le Fonds pour l'Innovation Sociale de la Fédération des ESH, pour un montant de 50 K€, ainsi que par d'autres financeurs, l'enjeu de 2019 est de trouver de nouveaux soutiens financiers pour **garantir la pérennité du projet**.

Les activités autour des bacs en bois avec les jardiniers en herbe ou confirmés se sont poursuivis à Van-Gogh.

► Collaboration Garage Solidaire Besançon (25)

Partenariat engagé avec La Roue de Secours. Cette structure, créée en 1999, a pour objet la promotion de l'insertion sociale et professionnelle en favorisant l'aide à la mobilité et aux déplacements par le développement de services et de prestations diverses, à destination des populations les plus fragiles, et ainsi participer à leur inclusion sociale.

L'objectif du projet est la **mise en place d'un garage solidaire** sur l'Agglomération du Grand Besançon, en lien, en synergie et en cohérence avec les acteurs et les actions de mobilité inclusive déjà en place, avec le développement des services suivants :

- ◆ **la réparation** de voitures par des professionnels à moindre coût,
- ◆ **la vente** de voitures à bas prix,
- ◆ **la location** solidaire (voitures, scooters, vélos électriques).

L'accès à ce garage sera réservé aux personnes en insertion socio-professionnelle, sur prescription des acteurs sociaux, en charge des publics en situation de précarité et sera ouvert à l'ensemble des habitants de l'Agglomération, tous quartiers confondus.

Un dossier de demande d'aides financières a été déposé auprès du Fonds d'Innovation Sociale de la Fédération des ESH.

► Auto-réhabilitation accompagnée (ARA)

Ouvert depuis septembre 2018 et inauguré le 2 avril 2019, au cœur du quartier d'Orchamps - Palente à Besançon (25), l'atelier ARA (Auto-Réhabilitation Accompagnée) a pour vocation d'**accompagner les locataires dans l'amélioration de leur logement**, de **lutter contre l'isolement**, de **promouvoir l'entraide et le partage de compétences** et de **développer du lien social**.

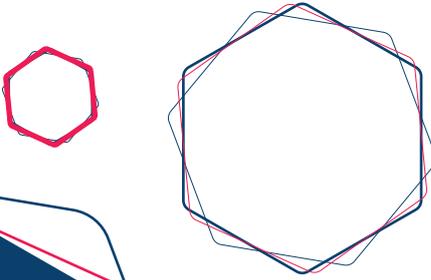
ARA est un programme développé par l'Association des Compagnons Bâisseurs de France dans le cadre du nouveau programme de rénovation urbaine. L'« Atelier de quartier » est un lieu unique d'accueil où chaque locataire peut venir **apprendre à réaliser des travaux** d'entretien, de décoration, des petites réparations ou améliorer son logement. Tout ceci grâce aux conseils et à l'aide de professionnels, membres de l'Association Julienne Javel qui organisent aussi des ateliers collectifs hebdomadaires variés sur Palente et Planoise (réalisation de décorations de Noël, pose de carrelage, ...) qui sont fréquentés par nos locataires.

L'atelier de quartier ARA s'est étoffé d'une **outilthèque** qui permet le prêt d'outillage. C'est pourquoi, aux côtés de l'association Julienne Javel, Néolia a lancé auprès de ses salariés un appel aux dons d'outils à main (scie, marteau, tournevis, ...) ou électroportatifs en état de marche, pour répondre à la demande des participants de l'atelier et ainsi leur proposer des animations toute l'année. Ce lieu est porté et animé par un collectif d'acteurs très impliqués, tels que les équipes Néolia, l'association Julienne Javel, le Centre Communal d'Action Social et le Centre Médico-Social de Besançon (25), les habitants et les bénévoles.



Au total, ce sont **7 clients Néolia** qui ont bénéficié d'un embellissement de leur logement en 2019. 2 nouvelles interventions pour des travaux ont été validées et seront réalisées en 2020.





JE PILOTE

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



En 2019, Néolia a démontré sa capacité non seulement à atteindre ses objectifs opérationnels, mais également à **s'adapter à l'évolution** inévitable de son modèle économique. En parallèle, l'entreprise a décidé d'**accélérer sa transformation numérique** et lancé des projets d'adaptation à son nouvel environnement.

La nouvelle donne fiscale est nettement moins favorable. La **Loi de Finances 2018** avait déjà réduit d'un tiers l'autofinancement net des bailleurs sociaux. Elle avait miné la rentabilité des projets locatifs, déjà touchée par la hausse des coûts de construction. L'**augmentation des prélèvements** s'est poursuivie en 2019 avec le relèvement des cotisations CGLLS. L'équilibre financier des projets de développement nécessite désormais des apports en fonds propres **dépassant souvent 25% du coût des projets**. Confrontés à une augmentation des besoins en fonds propres et à une diminution des ressources d'exploitation, de nombreux bailleurs vendent des logements pour **maintenir à un haut niveau leurs investissements** sans entamer leur potentiel financier.

Dans ce contexte, **Néolia a respecté la feuille de route fixée par son actionnaire**. L'entreprise a **cédé son patrimoine en Isère, en Occitanie et en PACA** à des sociétés sœurs. Ces transferts de propriété, réalisés à la valeur nette comptable, ont porté sur **5 500 logements**. Ce parc immobilier générerait environ quatre millions d'euros d'autofinancement courant. La nouvelle aire d'intervention de Néolia est ramenée à l'**Alsace** et à la **Franche-Comté**.

Sur un plan opérationnel, le volume d'affaires et la marge brute sur les activités d'accession sociale sont en repli marqué, comme anticipé fin 2018.

174,1MILLIONS D'EUROS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES**17,9**MILLIONS D'EUROS
D'AUTOFINANCEMENT
NET HLM**20,4**MILLIONS D'EUROS
DE RÉSULTAT NET
COMPTABLE

LES PRINCIPAUX INDICATEURS

Les soldes intermédiaires de gestion réglementaires montrent :

► Un chiffre d'affaires de 174,1 millions d'€, en baisse de 13% (2017 : 201,1 millions d'€)

Le chiffre d'affaire loyer n'est en 2019 pas sur le même périmètre qu'en 2018. Il porte cette année sur l'Alsace et la Franche-Comté, et sur six mois pour l'Isère. Il s'établit à 119,7 millions d'€ hors charges (2018 : 142,1 millions d'€). La Réduction de Loyer de Solidarité (2019 : 5,5 millions d'€ - 2018 : 5,3 millions d'€) affecte une part grandissante du chiffre d'affaires loyer.

Quant au chiffre d'affaires des activités d'accession, il diminue de 6,6 millions d'€ (2019 : 22,1 millions d'€ - 2018 : 28,7 millions d'€). L'Entreprise subit le recul des prises de commandes constaté il y a deux ans, qui se traduit par une diminution des livraisons en 2019.

► Une marge brute et un excédent brut d'exploitation en baisse respective de 12% et 46%

La marge brute réglementaire et l'excédent brut d'exploitation de la société s'établissent respectivement à 75,6 millions d'€ (2018 : 86 millions d'€) et 8,7 millions d'€ (2018 : 16,1 millions d'€). Les charges financières sur emprunts locatifs baissent de près de 20%, le parc cédé ayant été financé récemment. Alors que la taille moyenne du parc baisse de 15% en 2019, les charges de personnel ne diminuent que de 6%, du fait que seules des équipes opérationnelles ont été transférées avec le parc, et de la hausse de l'intéressement.

L'Entreprise a par ailleurs accentué ses dépenses d'entretien courant par logement. Enfin, le volume des honoraires de diagnostic obligatoires engagés dans le cadre des ventes HLM a augmenté significativement (charge en hausse de 0,5 million d'€, à 1,2 millions d'€).

► Un résultat d'exploitation de 11,9 millions d'€, en baisse de 22% (2018 : 15,2 millions d'€)

Le résultat d'exploitation intègre les produits des transferts de charges associées à la vente HLM à hauteur de 2,6 millions d'€, qui trouvent leur miroir dans la valeur ajoutée et en comptes de charges exceptionnelles, à l'image du classement comptable des cessions HLM.

Le coût des impayés (pertes et provisions nettes) représente 1,7% du quittancement (2018 : 1,6%).

On notera enfin la forte hausse des produits de cession de certificats d'économie d'énergie, qui atteignent 2,4 millions d'€ (2018 : 0,9 million d'€).

► Un résultat financier positif

Le produit des placements de trésorerie dépasse 2,7 millions d'€, un record depuis 2012. Le coût des swaps de couverture reste assez stable (2019 : 2,2 millions d'€ - 2018 : 2,1 millions d'€).

► Un résultat exceptionnel très positif (2019 : +8,2 millions d'€ - 2018 : +5,6 millions d'€)

Pour rappel, les opérations de transfert de patrimoine aux filiales du Groupe n'ont pas d'impact sur le résultat net comptable puisqu'elles ont été opérées à la valeur nette comptable. Le résultat exceptionnel est tiré vers le haut par les dégrèvements de taxe foncière (2019 : 6,8 millions d'€ - 2018 : 5,6 millions d'€). Les plus-values brutes sur ventes HLM sont en hausse (2018 : 7,9 millions d'€ - 2018 : 6,5 millions d'€), même s'il convient d'en déduire les coûts de commercialisation associées (en hausse de 0,5 millions d'€, à 2,6 millions d'€). Enfin, la révision du taux de rotation du personnel utilisé pour le calcul des indemnités de fin de carrière a conduit à l'enregistrement d'une provision exceptionnelle de 2,4 millions d'€ afin de se conformer à de nouvelles règles du Groupe.



► Évolution des fonds propres comptables

Malgré un mouvement de patrimoine important (près de 400 millions d'€), les fonds propres comptables évoluent faiblement en passant de 400 millions d'€ à moins de 394 millions d'€. Les subventions d'investissement impactées par ce transfert passent de 120 millions d'€ à 91 millions d'€ en 2019.

Au final, l'année 2019 s'achève sur un autofinancement courant de 15 millions d'€ (2018 : 16,8 millions d'€), un autofinancement net HLM de 17,9 millions d'€ (2018 : 18,4 millions d'€) et un résultat net comptable de 20,5 millions d'€ (2018 : 21 millions d'€).

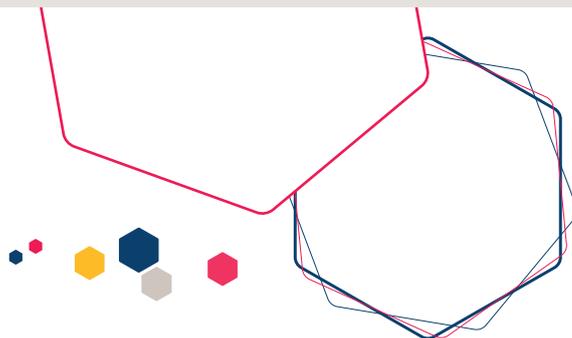
AUTRES INFORMATIONS ET AVANCÉES REMARQUABLES

- ▶ La notation court terme de l'Entreprise a été confirmée **au plus haut de l'échelle Moody's (P1)**. Néolia a poursuivi son programme d'émissions de titres de créances, qui lui permet de préfinancer ses opérations à taux négatif et de désensibiliser une partie de son endettement aux évolutions du taux du livret A.
- ▶ L'entreprise sort **renforcée** de la publication des premiers comptes consolidés de sa maison-mère Action Logement Immobilier et de sa notation financière long terme égale à celle de l'Etat français.
- ▶ La Banque des Territoires et Néolia ont renouvelé leur partenariat qui doit couronner l'analyse de la soutenabilité financière du plan de développement de l'entreprise. Une convention portant sur 150 millions d'€ de prêt **sécurisera le financement** de l'intégralité des projets locatifs immobiliers de Néolia pour les années 2020 et 2021.
- ▶ L'écologie est désormais au cœur du modèle économique de Néolia. Ce modèle intègre les produits tirés **des efforts de réhabilitation thermique** de son patrimoine. En 2019, les dégrèvements de taxe foncière obtenus au titre des réhabilitations énergétiques et les cessions de certificats d'économie d'énergie représentent un produit net de 6 millions d'€.
- ▶ L'environnement de taux bas a été propice au réaménagement des dettes. Néolia a profité de ce contexte pour **figer les taux d'intérêt payés** sur 26 millions d'encours indexés sur livret A. Il a aussi été propice à la neutralisation des formules de certains produits structurés. Le capital restant dû du portefeuille d'emprunts structurés s'élève à 18 millions au 31 décembre 2019 (2018 : 33 millions).
- ▶ **Le taux de fonds propres** investi dans les projets immobiliers **continue d'augmenter**, sous l'effet de l'inflation des coûts de construction, de la hausse de la TVA et de la prise en compte de la RLS. Les prélèvements fiscaux croissants altèrent la rentabilité des nouvelles opérations.
- ▶ L'Entreprise s'est lancée dans **une stratégie de numérisation à horizon 2025**. Un projet de plateforme d'exploitation des données de l'entreprise, projet majeur en cours de déploiement, va profondément changer **le pilotage de la performance**.

AIDES NOTIFIÉES EN 2019

L'Union Européenne, l'Etat, les collectivités territoriales, les organismes sociaux et Action Logement ont accordé à Néolia 5,7 millions d'€ de subventions (7,1 millions d'€ en 2018) et 7,2 millions d'€ de prêts à taux bonifié (5,6 millions d'€ en 2018) :

- ◆ **FEDER** : 0,04 million d'€ de subventions pour 16 logements.
- ◆ **Etat** : 1,5 millions d'€ de subventions pour 606 logements.
- ◆ **Collectivités locales** : 3,5 millions d'€ de subventions pour 1 093 logements.
- ◆ **Organismes sociaux** : 0,2 million d'€ de prêts pour 45 logements.
- ◆ **Action Logement Services** : 0,7 million d'€ de subventions pour 35 logements, 4 millions d'€ de prêts à taux bonifié pour 582 logements, et, en collaboration avec la CDC, 3 millions d'€ de prêt à taux zéro avec différé de 20 ans (PHB 2.0) pour 585 logements.





► Intranet : un nouvel espace « Audit et prévention »



La prévention des risques et les travaux de l'audit interne sont désormais **en accès direct** depuis la page d'accueil de l'intranet Néolia, tout comme le référentiel des procédures Néomega.

► Missions d'audit interne

Trois missions d'audit internes ont été menées et ont donné lieu à de nouveaux plans d'actions :

MONTAGE FINANCIER DES OPÉRATIONS IMMOBILIÈRES

L'analyse des montages financiers a montré une forte augmentation des fonds propres. L'enveloppe financière est en hausse suite à la diminution des subventions et des emprunts, la baisse des loyers (RLS), l'évolution des charges d'exploitation, les changements de fiscalité (TVA), ... Optimiser les coûts à financer en accentuant la démarche achats et maîtriser les coûts liés aux aspects techniques de l'opération, solliciter davantage les sources de financement FEDER / Effilogis, renforcer l'accompagnement des monteurs d'opérations par les services fiscalité et financement de la DAF sont des pistes d'amélioration préconisées par l'audit.

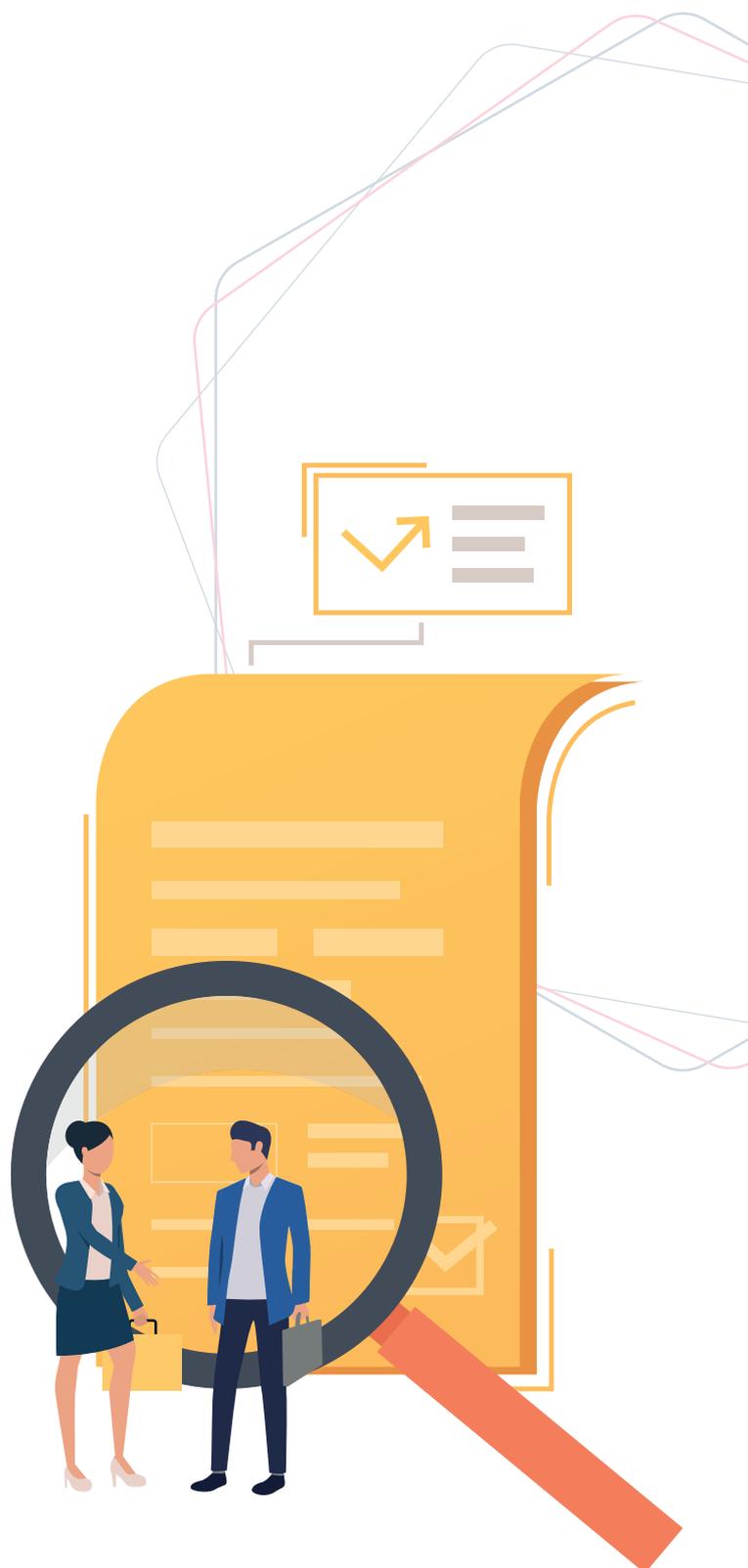
PRÉCONISATIONS MARKETING DES OPÉRATIONS D'ACCESSION SOCIALE SÉCURISÉE

L'étude marketing est un outil d'aide à la décision tout comme l'avis commercial pour donner aux projets les meilleures chances de succès commercial. Le prix final de l'opération est souvent supérieur au prix préconisé par l'étude marketing. Une analyse des projets abandonnés et des opérations commercialisées est préconisée pour identifier les critères de succès ou d'échec et aider à la décision de poursuivre ou non les projets à présenter. Les enquêtes marketing doivent faire apparaître systématiquement 2 prix dans l'enquête (Accession et PSLA) pour positionner économiquement au mieux le projet.

MASSE SALARIALE RÉCUPÉRABLE DES PERSONNELS DE PROXIMITÉ

L'analyse de la récupération des dépenses de personnels de proximité a confirmé le bon respect de la réglementation. Le processus décisionnel de changement de taux d'un gardien doit être davantage formalisé.

Des dysfonctionnements ont été constatés dans les extractions de données du SIRH, un audit du nouveau SIRH est prévu. L'audit a rappelé l'importance de contrôler le bon paramétrage des taux de récupération pour garantir l'exactitude des masses salariales récupérables.



VEILLE JURIDIQUE

► Loi ELAN

De façon générale, on retiendra les textes relatifs aux compétences des organismes HLM, aux avances avec ces mêmes organismes, aux sociétés de vente HLM et leurs indicateurs à intégrer dans leur CUS ainsi qu'aux sociétés de coordination et leurs clauses types.

Plus spécialement, on notera également la modification du fonctionnement des copropriétés avec un remaniement de la loi du 10 juillet 1965 et de la vente de logements sociaux à des personnes physiques impliquant une mise à jour de nos compromis types en Vente HLM, sans oublier la codification des aides au logement qui a conduit à la création d'un livre VIII dans le code de la construction et de l'habitation.

► Projet de Loi de Finance 2020 adopté le 19 décembre 2019



DISPOSITIF PTZ

Maintien du dispositif pour l'acquisition ou la construction d'un logement neuf sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones B2 et C à compter du 1^{er} janvier 2020.

PLUS-VALUES IMMOBILIÈRES

L'exonération d'impôt sur les plus-values pour les cessions de biens immobiliers au profit d'organisme HLM est prolongée jusqu'au 31 décembre 2022.

INVESTISSEMENT LOCATIFS

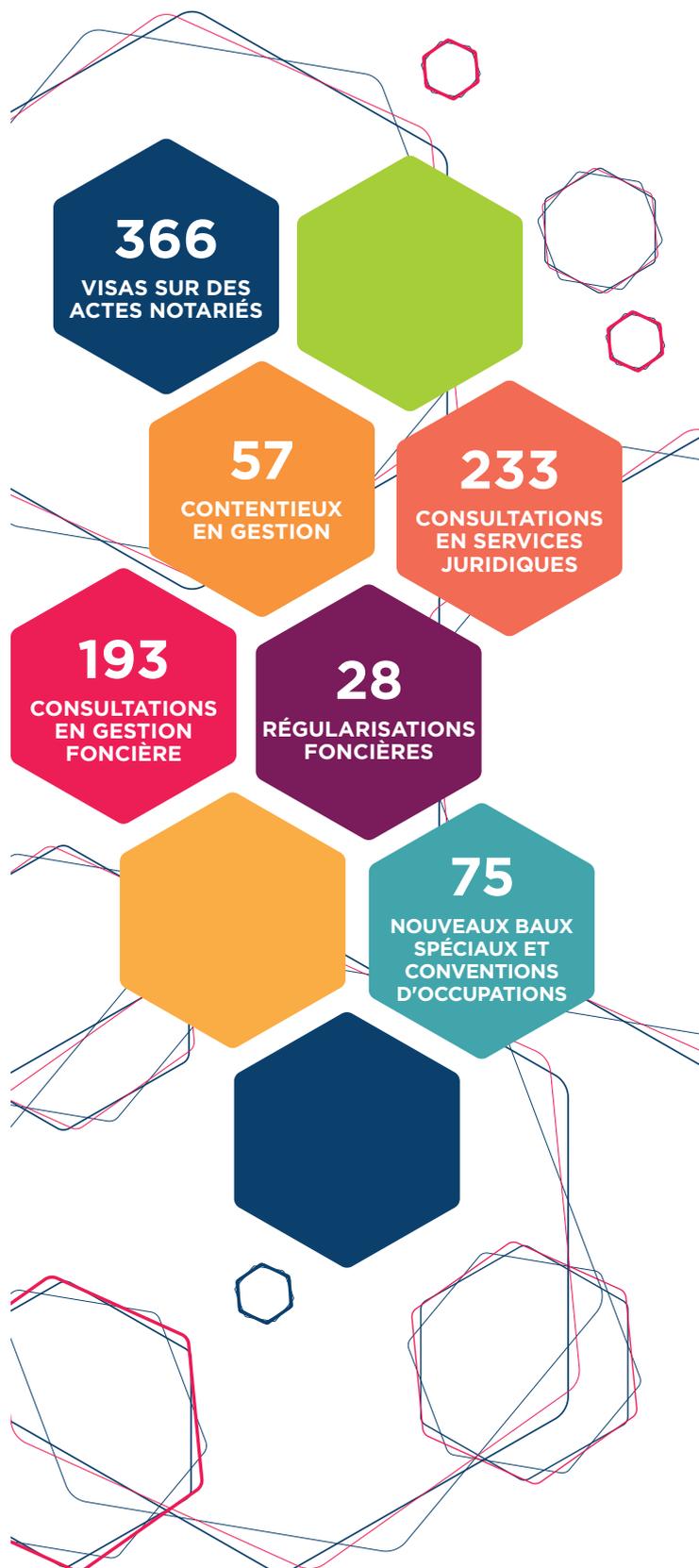
- **Pinel** : maintenu à l'identique pour 2020, une modification du dispositif sera à prendre en compte pour 2021.
- **De Normandie** : prolongé jusqu'au 31 décembre 2022, ce en le retouchant afin de « permettre la revitalisation des villes moyennes et la mise en place d'une offre de logements attractifs ».
- **Cosse ancien** : prorogé jusqu'au 31 décembre 2022. Un certain niveau de performance énergétique globale sera requis pour les logements faisant l'objet d'une convention avec l'ANAH à compter du 1^{er} juillet 2020.

APL ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ : PAS DE RETOUR

Cela malgré les tentatives de nombreux parlementaires de l'inscrire dans la Loi de Finance. Le gouvernement préfère notamment faciliter l'accession sociale via le déploiement du bail réel solidaire.

BILAN

La tendance à la diminution des contentieux se confirme ainsi que la hausse des consultations et des demandes de validations juridiques malgré le recentrage territorial.



► **Accompagnement et formation des opérationnels**

En 2019, mise en œuvre de **sessions de formations des opérationnels** aux procédures des marchés publics et des commissions d'ouverture et d'adjudication pour rappeler les bonnes pratiques, répondre aux questions et interrogations des équipes et leur permettre de confronter leurs différentes visions et modes de fonctionnement.

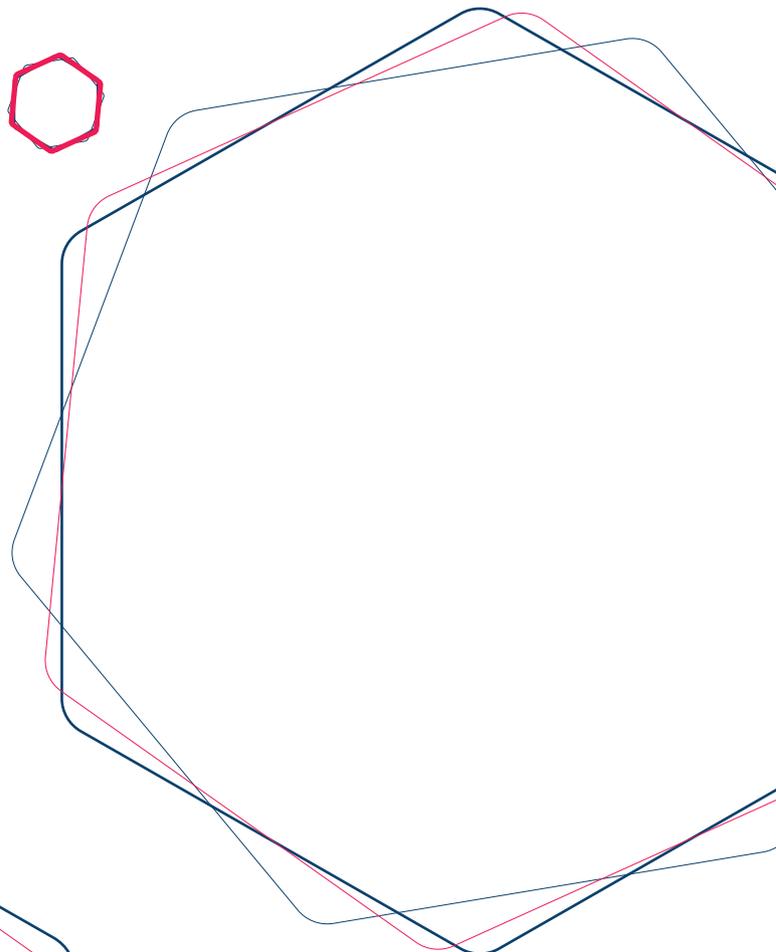
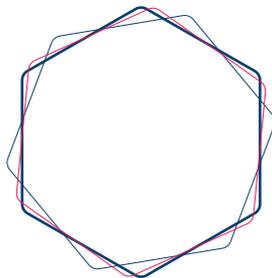
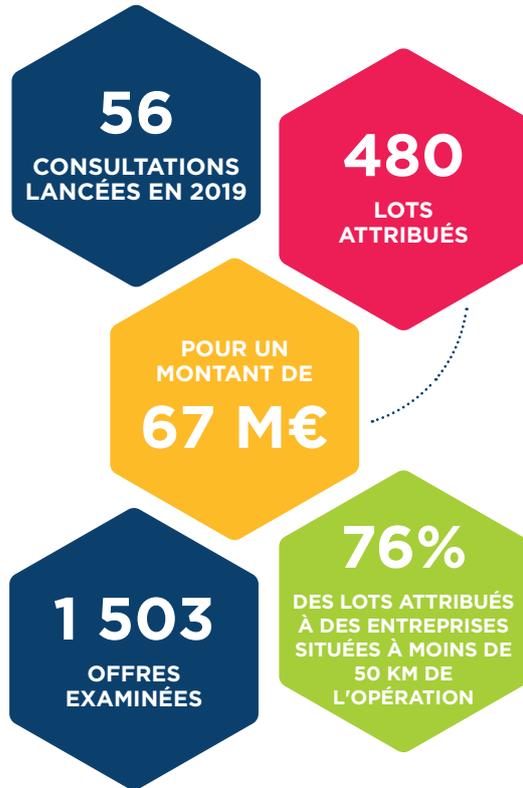
Les Commissions d'Appel d'Offres évoluent avec une chronologie différente et la mise en place de « commission d'ouverture vérifiée » et de « commission d'adjudication vérifiée ». Cela permet de présenter aux administrateurs des offres **recevables, vérifiées et argumentées** car le monteur d'opération devra systématiquement produire une présentation de l'opération concernée à chacune des commissions.

► **Recherche de partenaires**



Participation de Néolia à la seconde rencontre de la Commande Publique avec la Chambre des Métiers du Grand Est. Une action afin de poursuivre la promotion des projets Néolia auprès des différents partenaires, l'occasion de faire connaître et promouvoir nos actions aux entreprises locales.

► **Bilan du service Marchés**



En 2019, le service Marketing continue à être de plus en plus présent en amont et en aval des activités opérationnelles, à l'aide d'études, benchmarks et conseils clients et marchés.

► Marketing stratégique et sectoriel

Afin d'aider Néolia à **investir de nouvelles activités**, des études sectorielles d'opportunité sont réalisées sur les extensions-surélévations de Maisons, sur l'activité syndic social et sur les Organismes Fonciers Solidaires.

► L'appui Marketing aux services fonctionnels et opérationnels

Se renforce cette année, avec notamment :

- ◆ **Deux mesures des attentes/satisfaction** des salariés sur des outils internes. Des suggestions d'amélioration sont préconisées.
- ◆ **Des conseils Marketing** : amélioration des plaquettes (Accession Sociale), avis sur plan d'action commercial (Vente HLM), recherche de noms de programmes (Accession Sociale), acquisition de témoignages clients (Maisons Individuelles), ...
- ◆ **Aide apportée** pour mieux communiquer aux clients (SMS, mail).

► Compréhension des couples « produits/clients »

En 2019, notre baromètre satisfaction client connaît une année record dans sa volonté de **mesurer les satisfactions/attentes** (produits et services) pour :

- ◆ **Les locataires en place**, les locataires arrivés dans des logements neufs, les locataires entrants, les acheteurs en Maisons Individuelles, Accession Groupée, Vente HLM, les clients seniors ayant bénéficié d'une adaptation de leur logement au vieillissement, les clients vivant dans nos logements-concept « 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.
- ◆ **Appuyer la mise en place d'actions correctives**, nous développons de plus en plus le caractère « à chaud » de nos études clients.

► Etudes des marchés locaux

Cette année, les études d'opportunité et les études-prix égalent presque le record de 2018 avec 130 études réalisées. Elles sont **des mines d'information** pour aider à la décision d'engagement de Néolia. Elles s'enrichissent cette année de **cartes de potentialités** (pour orienter géographiquement notre développement) et d'un **observatoire annuel des marchés locaux** (volume/prix).



► Une communication interne intense

Elle se traduit par l'envoi de 91 Flashes Info, 21 Néoliens (journal d'entreprise), dans lesquels nous avons intégré **deux nouvelles rubriques** : un focus sur les métiers Néolia et des témoignages utilisateurs de notre référentiel procédures.



La revue de presse quotidienne a identifié 193 articles évoquant Néolia, soit une moyenne de 16 articles par mois.

► Accompagnement des équipes dans leurs actions commerciales mais aussi dans des événements fédérateurs

- ◆ Participation à la Semaine de l'Innovation Hlm sur le thème « 90 ans d'une architecture humaine ».
- ◆ Accompagnement de notre 1^{ère} Semaine RSE : 6 jours, 8 actions autour du développement durable en matière d'innovation technique et sociale signant notre engagement RSE.
- ◆ Communication régulière sur notre challenge sportif d'entreprise Squadeasy et son double objectif : faire du sport pour ses bienfaits sur la santé et soutenir la Fondation Abbé Pierre.
- ◆ Lancement du « pull moche de Noël » en décembre, une action fédératrice pour tous les collaborateurs, créative, dans l'esprit de Noël, faisant partie intégrante de la Qualité de Vie au Travail.

► Partenariats

Nos partenariats sportifs ont été reconduits avec le FCSM, le Racing Besançon, de même que le Festival des Mômes de Montbéliard. **Deux nouveaux partenariats ont été signés** avec le club de Handball féminin de Besançon (ESBF Handball) et avec les Mulhousiennes.



► Conseils et bonnes pratiques

La formation interne des bonnes pratiques pour la rédaction des petites annonces et des conseils pour les prises de vue de notre patrimoine s'est poursuivie en 2019 pour les nouveaux arrivants parmi les équipes commerciales.

► Communication événementielle

Notre communication événementielle « Corporate » en présence de notre gouvernance a mis en avant 13 inaugurations et poses de 1^{ère} pierre en Alsace et Franche-Comté.

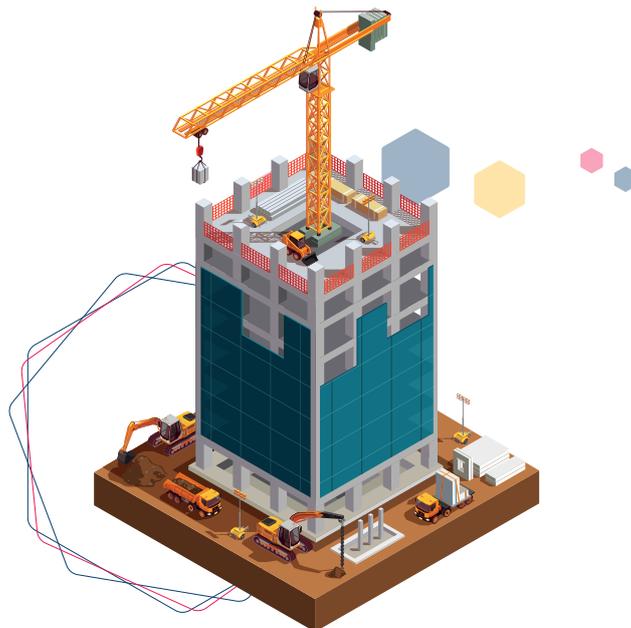


► Modulaire hors-site

Il s'agit d'un principe constructif en 3D, assemblé entièrement en atelier et reproductible à l'infini. Nous avons réalisé une étude de prix comparative en 2019, un dossier est en cours d'étude de faisabilité pour une mise en œuvre en 2020.

Les avantages du modulaire hors site :

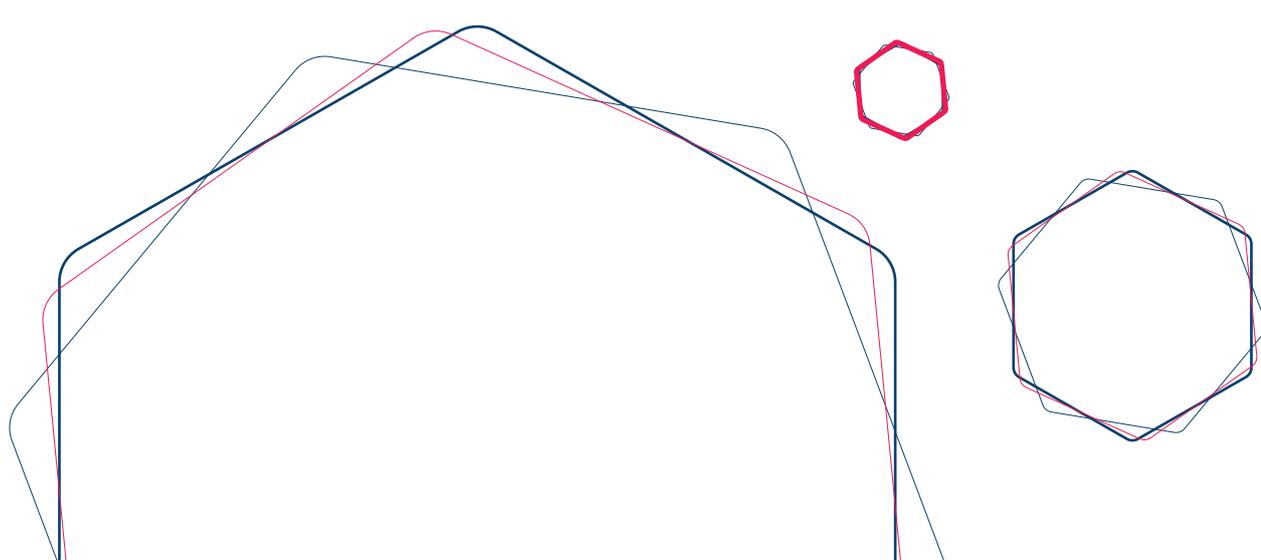
- **règles de stabilité, de sécurité et de normes** identiques à la construction traditionnelle (thermique, environnementale, acoustique, incendie, sismique, toiture, sur-isolation, etc...),
- **efficacité énergétique** garantie,
- **réduction du temps de chantier** et des délais de livraison des constructions,
- **maîtrise des coûts**,
- **réduction des déchets** et des nuisances sur les chantiers.



► Néolia via son DPO (Délégué à la Protection des Données) a rejoint la **Task force RGPD ALI** dans le périmètre de la **mise en service de l'outil partagé de gestion du registre des traitements** (Art. 30 RGPD) pour l'ensemble des filiales. Néolia utilise désormais le logiciel RGPD commun au groupe pour notamment tenir le registre de ses traitements.

► La **mise au point et le cadrage RGPD** de nos échanges avec les différents partenaires et sous-traitants intervenants dans nos processus métiers (art 28 RGPD) ont représenté une part significative des actions menées.

► Intégration d'une **sensibilisation RGPD** dans le parcours d'intégration des salariés au sein de Néolia.





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

► Action Logement

1^{ER} FORUM ID'AL DAY DU 18/11/2019 À DIJON

93 collaborateurs Néolia et 46 managers ont participé à ce 1^{er} forum ID'AL Day. Cette journée était placée sous le signe de la mobilité professionnelle et de la possibilité d'être acteur de son parcours professionnel.



Cet évènement annuel, décliné dans chaque région, a également incité les managers à être ou devenir « Développeurs de talents », sous forme de conférences, témoignages, ateliers, rencontres.

L'après-midi, 8 corners étaient présents :

- ◆ **Jobdating** : présence de recruteurs pour de réels entretiens de recrutement sur les postes de la région.
- ◆ **Coordinateurs carrière** : information sur la charte mobilité du groupe, conseils CV, préparation d'entretien).
- ◆ **Id'Aljob** (aide à la création du compte).
- ◆ **Questionnaire de personnalité** : à quoi sert-il ?
- ◆ **Image de soi** : comment valoriser son image.
- ◆ **Uniformation** (financer son projet de formation).
- ◆ **Nos Quartiers ont du Talent** (association d'accompagnement des jeunes diplômés) : promouvoir le parrainage de jeunes par les collaborateurs.
- ◆ **Photographe** professionnel.

Des saynètes sur « les freins de la mobilité » ont également été présentées par une troupe d'acteurs.

Bilan de cette journée : les messages positifs délivrés, la diversité des ateliers proposés, ... ont fait de ce premier rendez-vous une réussite, qui pourrait se renouveler l'an prochain. Le message à retenir : **tous ensemble acteurs de notre carrière !**

► Formation

BOOK RH POUR LES MANAGERS

Pour compléter la formation « Kit social du manager » permettant **d'acquérir les bases en matière RH** nécessaires pour **appréhender certaines situations** auxquelles sont confrontés les managers, un « book RH » est mis à leur disposition. Celui-ci a pour objectifs de faciliter l'accès aux informations nécessaires, d'assister les managers au quotidien dans les pratiques managériales, de donner les réponses concrètes aux questions auxquelles ils sont confrontés et ainsi de permettre d'être plus réactif et apporter les réponses adaptées aux collaborateurs.



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Lors d'une semaine dédiée à la sécurité routière, des outils numériques ont été utilisés : casque virtuel et QR Code pour sensibiliser les collaborateurs aux risques routiers. En parallèle, des ateliers étaient animés par notre assureur et des collaborateurs Néolia.

Ces outils numériques et ateliers ont permis à nos salariés de voir la sécurité routière sous une autre forme, plus ludique.



FORMATION GESTION DES INCIVILITÉS ET RELATIONS CLIENTS

Suite aux formations « Gestion de conflits » et « Relations clients » qui se sont déroulées de 2014 à 2018, nous souhaitons continuer ces formations sur le thème des incivilités rencontrées régulièrement en agence par les collaborateurs Néolia.

Avant de définir le contenu de cette formation, nous avons souhaité que la formatrice rencontre des salariés de 3 agences afin qu'elle définisse un contenu de formation adapté et aider nos salariés à faire face à ces incivilités malheureusement plus nombreuses chaque année.



FORMALIA : PARCOURS D'INTÉGRATION DES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Forma'lia continue sa route pour que les nouveaux collaborateurs Néolia ou salariés changeant de poste/métier soient **intégrés, formés et accompagnés** à leur arrivée pour une prise de poste dans de bonnes conditions.

En 2019 c'est :

- ◆ **47 parrains / marraines**
- ◆ **35 parcours d'intégration**
- ◆ **41 collaborateurs formés et 703 heures de formation**

Nous allons en 2020 déployer le parrainage aux gardien(ne)s ainsi qu'un accompagnement terrain avec l'animatrice de proximité, sur l'utilisation des produits et le matériel à utiliser pour le nettoyage.

► **Qualité de vie au travail**

Néolia a décliné en interne la **semaine de la Qualité de Vie au Travail du 17 au 21 juin**. Des événements organisés qui dépassent les objectifs de cette semaine avec le premier « Brown Bag Lunch », ateliers sommeil et yoga, mise en place du premier « Vis ma vie », des dispositifs qui seront reconduits. En parallèle, des conseils et des activités ont été proposés aux collaborateurs.



Egalement, un jeu concours a été organisé avec à la clé un déjeuner permettant de créer de nouveaux liens entre les salariés.

► **Dialogue social**

ACCORD CSE

Issu de l'ordonnance « Travail » n° 2017-1386 du 22 septembre 2017, **une nouvelle instance représentative du personnel**, le **CSE**, a été mis en place au sein de Néolia, le 18 avril 2019.

Une fois élu, des négociations entre les partenaires sociaux se sont engagées pour fixer notamment **les attributions et les modalités de fonctionnement** de cette nouvelle instance.

Dans le cadre d'un dialogue social établi, Néolia et les syndicats ont signé un accord d'entreprise le 20 septembre 2019 sur le fonctionnement du CSE.

ACCORD ENTREPRISE TEMPS DE TRAVAIL

Afin de mieux intégrer les spécificités de statut des gardiens repris avec le patrimoine Logiest, un accord d'entreprise temps de travail a été conclu.

COMMUNICATION SYNDICALE EN LIGNE

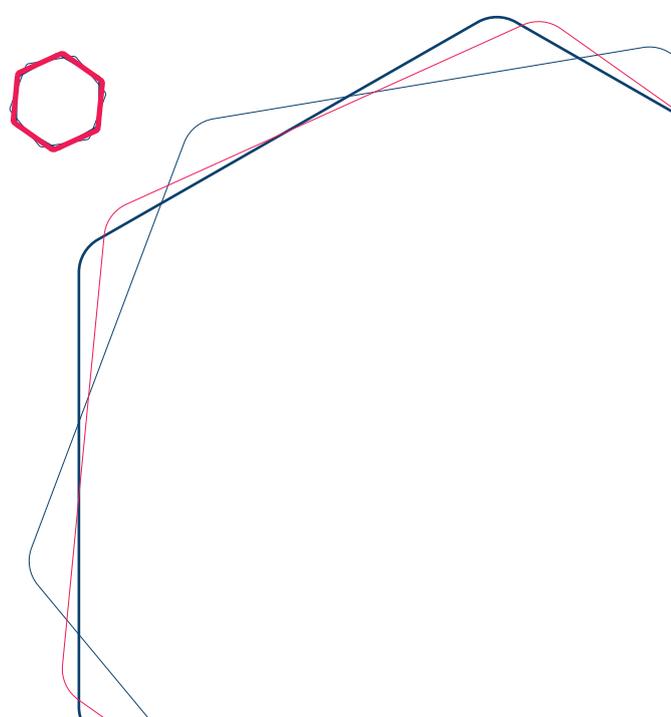


Pour la communication syndicale, seuls existaient les panneaux d'affichage en agence. Les syndicats disposent maintenant d'un **espace dématérialisé**, mis à disposition par un accord d'entreprise.

► **Nouveau parcours de management**



Refonte complète du parcours managérial pour qu'il corresponde au mieux aux attentes des salariés et de l'entreprise. Un parcours précis qui donne de la visibilité et **une montée en compétences continue** et adaptée au profil de chaque manager.



497

COLLABORATEURS

101

RECRUTEMENTS EFFECTUÉS
DONT 37 CDI ET 64 CDD

3,13%

BUDGET FORMATION
(EN % DE LA MASSE SALARIALE)

11,73%

TAUX D'EMPLOI DES
TRAVAILLEURS EN SITUATION
DE HANDICAP
(10,53% EN 2018)

62,16%

MOBILITÉS INTERNES
EN CDI

101,56%

D'EI RÉALISÉS EN 2019
(OBJECTIF : 97%)

5,88%

TAUX D'ABSENTÉISME
(MOYENNE SUR L'ANNÉE)

ÉGALITÉ HOMMES - FEMMES :

36,02%

D'HOMMES

63,98%

DE FEMMES



JE FACILITE

► Systèmes d'information

CHANGEMENT DE VERSION MAJEURE PIH4 ET ORACLE 12C

Tous les 3 ou 4 ans, une version majeure de notre logiciel Portal Immo est mise à disposition de ses clients par notre éditeur Aareon. Cette version a apporté **des améliorations importantes** principalement dans le **traitement du quittancement**, la **gestion des charges** ainsi que dans l'**ergonomie générale** du logiciel.

CHANGEMENT DU RÉSEAU INFORMATIQUE WAN

L'ensemble de nos liens réseaux entre le Siège, les agences et notre Datacenter ont été migrés vers une technologie de « **fibres optiques** » en lieu et place d'une technologie « **cuivre** » ADSL.

La capacité de ce réseau a été **multipliée par cinq** et a permis d'**améliorer au quotidien** le confort des utilisateurs et permettra de déployer en 2020 **un nouveau système de visio conférence**.

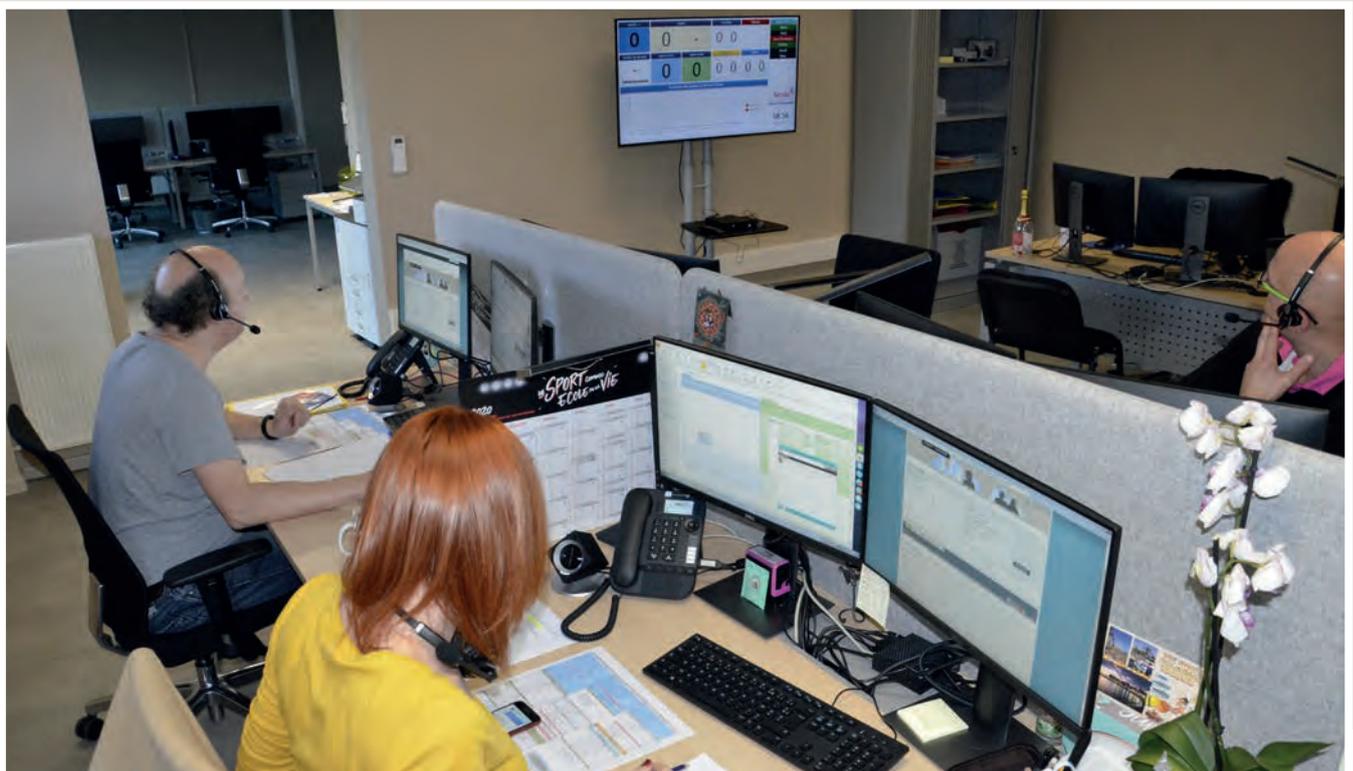


► Logistique

NOUVELLES AGENCES ET TRAVAUX

◆ **SRC (Service Relation Clients)** : réfection d'un plateau de 200 m² situé au 4^{ème} étage du site de Debussy avec des travaux d'abattement et de reprise de cloisons, de création d'espaces pour les téléconseillers avec un choix de mobilier acoustique spécifique pour cette nouvelle activité chez Néolia.

◆ **Ouverture de l'agence de Bethoncourt** : gestion de l'aménagement de l'agence en termes de mobilier, signalétique, sécurité et de tous les changements liés à la nouvelle adresse : courrier, papeterie, etc.





JE PROJETTE

110

VENTES DE TERRAINS
À BÂTIR

267

LIVRAISONS DE LOGEMENTS
NEUFS LOCATIFS SOCIAUX

43

LIVRAISONS
D'APPARTEMENTS ET MAISONS
EN ACCESSION

60

LIVRAISONS
DE MAISONS INDIVIDUELLES
EN ACCESSION

749

LOGEMENTS FINANCÉS



ACTIVITÉS DE DÉVELOPPEMENT

82%

DE CLIENTS SATISFAITS

330

LOGEMENTS EN
VACANCE COMMERCIALE

1,4%

D'IMPAYÉS

**ACTIVITÉ PATRIMOINE LOCATIF
ACTIVITÉ CLIENTÈLE**

300

LOGEMENTS ADAPTÉS

HABITAT SOLIDAIRE

669

LOGEMENTS EN RÉHABILITATION,
RÉSIDENTIALISATION ET/OU
AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS

181

LOGEMENTS EN
DÉMOLITION OU
DÉMOLITION / RECONSTRUCTION

260

LOGEMENTS EN VENTE HLM
DONT 70 À L'ONV

**ACTIVITÉ PATRIMOINE LOCATIF
ACTIVITÉ PATRIMONIALE**

ASSURER LA CONTINUITÉ DU PLAN DE PERFORMANCE

- S'adapter au nouvel environnement du logement social.
- 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

NEOLIA ORGANISE SA 3^{ÈME} GREEN WEEK



La réussite de cette 3^{ème} Green Week est celle de la mobilisation des équipes sur le terrain, des habitants des quartiers, de nos partenaires présents qui soutiennent les causes que nous défendons avec conviction : la protection de l'environnement, la gestion des déchets et leur transformation, la lutte contre le gaspillage alimentaire, les économies d'énergies, la gestion de l'eau.

L'effort d'information, de participation et d'implication des parties prenantes à cette approche transversale, nous a permis de combiner des dimensions environnementales et sociales.

► Un lancement sportif et fruité !

- ◆ Lancement officiel de notre challenge #NéoliaBouge avec Squadeasy au profit de la Fondation Abbé Pierre.
- ◆ Atelier et mise à disposition de vélos électriques sur tout le mois en lien avec notre plan de mobilité.
- ◆ Atelier autour du gaspillage alimentaire : création de smoothies à partir de fruits abîmés versés dans un mixeur fixé sur le vélo et sur lequel les collaborateurs Néolia doivent pédaler pour mixer.



► Une semaine d'animation et de sensibilisation aux éco-gestes en cœur de quartier

Durant une semaine, notre éco-médiatrice a assuré des permanences afin de répondre aux questions des habitants. Nos **animations de sensibilisation** ont été réalisées avec la participation des associations représentatives des locataires de Néolia et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des villes.

QUARTIER SCHWEITZER À COLMAR (68), UNE PREMIÈRE POUR NOS ACTIONS DE SENSIBILISATION !

Lors de cette semaine, une journée de l'Environnement : « Ramassons nos déchets au cœur de nos quartiers » a été menée, les habitants de ce quartier étaient invités à participer à de nombreuses animations sur place.



De plus, **14 collaborateurs ont été formés aux éco-gestes** pour développer la « Green attitude » afin de valoriser l'éco-médiation auprès de nos clients-locataires et promouvoir auprès de nos locataires entrants **les bons gestes à adopter** dans leur futur logement.

QUARTIER DES FORGES À AUDINCOURT (25)

Collecte des déchets, ateliers et animations pour les enfants avec la présence du FCSM.



Nouveau : le vélo-smoothie, les explications sur le compteur Linky par notre partenaire Enedis, l'association AMFA présentant l'histoire du quartier.

► Autres journées de l'Environnement

À BESANÇON (25)

Collecte des déchets sur la voie publique. Les élèves du lycée Pergaud ont été mis à contribution pour la création d'un quiz et sensibilisés à la cause environnementale. Des cadeaux écologiques à la clé pour les participants ayant obtenu les bonnes réponses !



À MONTBÉLIARD (25)

L'agence Debussy a joué le jeu avec des petits ambassadeurs qui ont ramassé les déchets autour de l'agence, récompensés ensuite par un goûter.



À VANDONCOURT (25) À LA DAMASSINE

48 élèves de CM1 et CM2 de l'école des Forges d'Audincourt se sont rendus en bus à la Damassine de Vandoncourt (25), transport financé par la ville d'Audincourt. Après une visite du lieu, ils ont participé à 4 ateliers autour du tri des déchets, du compostage, du papier recyclé, ...



► Rétrospective en chiffres de cette Green Week

695 kg

DE DÉCHETS
RAMASSÉS

709

PARTICIPANTS
DONT 401 ENFANTS

643

SENSIBILISATIONS
AUX ÉCO-GESTES
DONT 305 ÉLÈVES

1 352

PERSONNES
RENCONTRÉES

1 145

AMPOULES
DISTRIBUÉES

Depuis 2016, 2,569 tonnes de déchets collectés avec le concours de 3 464 participants.

1^{ÈRE} SEMAINE DE LA RSE



Dans le cadre de la Semaine de l'Innovation HIm 2019 du 1^{er} au 9 juin, Néolia a initié sa **1^{ère} semaine RSE très intense en évènements**, des actions au sein de Néolia ou toutes les contributions des collaborateurs ont été mises en avant et déclinées par thématiques.

« Ces cinq journées ont permis de s'informer, s'enrichir, partager, se retrouver autour des enjeux liés au développement durable, l'innovation technique et sociale. Un beau succès pour lequel nous vous remercions pour votre implication et participation. »

— **Hatice Menguc**,
Directrice des Ressources Humaines.

SENSIBILISATION, PROTECTION ET PRÉVENTION

Un programme dense axé sur la sensibilisation aux risques de corruption et de ses enjeux, de l'informatique et des impressions, de la protection de notre planète, de la prévention et sécurité en interne : connaître les gestes de premiers secours, les consignes et les règles générales relatives à la prévention, la sécurité et la santé au sein de l'entreprise.

UN FOCUS SUR 60 ANS DE VIE AU COEUR DU QUARTIER DE CHAMPVALLON À BETHONCOURT

Un moment durant lequel les locataires ont **évoqué les moments de vie** dans ce quartier, **partagé leurs souvenirs** et **échangé sur l'évolution du quartier** en présence des équipes Néolia, du maire de Bethoncourt, d'associations et d'anciens bâtisseurs des immeubles Néolia.

UNE ARCHITECTURE RESPONSABLE

Ce thème portait sur **une charte « chantier propre »** réalisée pour tous nos chantiers sur les territoires d'Alsace et de Franche-Comté et sur **une nouvelle charte réhabilitation**, issue d'une validation concertée avec les associations de locataires.

L'INNOVATION AU SERVICE D'UNE GESTION PLUS MODERNE ET EFFICACIE

Une journée consacrée à acculturer à l'émergence de nouvelles pratiques et gestion plus moderne de nos métiers autour de différents ateliers proposés aux salariés. Quatre ateliers proposaient de **découvrir le BIM, l'outil Sewen, le logement et les chaudières connectées**, ainsi que **la télé-relève de l'eau** au sein de notre parc.

70 ANS D'UNE ARCHITECTURE HUMAINE CHEZ NÉOLIA

Un atelier relaxation et déjeuner en commun consacré au partage de **moments de convivialité** et d'activités **au service du bien vivre en entreprise**.

GOVERNANCE : POSE DE 1^{ÈRE} PIERRE À DOUBS

Une semaine RSE qui se termine sur le lancement du programme locatif et d'accèsion à Doubs (25), fruit d'une collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes et avec **des objectifs de performance thermique**. C'est aussi cela la RSE, se retrouver tous ensemble pour une pose de première pierre annonciatrice de projets concrets et communs pour l'habitat.

NOUVELLES ÉCO'VIDÉOS



Après les gestes "éco'utiles" pour économiser l'eau, Néolia présente des éco-gestes et astuces pour réduire sa consommation énergétique et ainsi faire des économies

à travers **5 nouvelles vidéos** :

- ◆ **Éteindre les appareils** quand vous quittez une pièce,
- ◆ **Des gestes simples pour limiter sa consommation** de chauffage au quotidien,
- ◆ **Éviter de boucher** les ventilations,
- ◆ **Éviter de laisser en veille** les appareils,
- ◆ **Pensez à dégivrer** votre congélateur.

SIGNATURE DE LA CHARTE RST

Néolia a signé la charte **Responsabilité Sociale Territoriale (RST)** du Pays de Montbéliard (25), initiée par l'entreprise IDEIS aux côtés d'une vingtaine d'autres entreprises du Pays de Montbéliard. Cette charte concerne **les entreprises qui participent et s'engagent pour un développement durable** avec un impact positif sur la société et l'environnement et plus spécifiquement par **des actions en faveur de l'emploi et de l'insertion sur un territoire**. L'enjeu de cette charte s'inscrivant dans notre politique RSE est de **développer un réseau collaboratif d'entreprises**, de **féderer**, de **répondre aux évolutions du territoire** en matière d'emploi, de **faire découvrir** les secteurs et les métiers, de **recruter** sans discriminer et **former** via l'alternance, d'**acheter socialement responsable** et de **valoriser, évaluer, proposer**.

Solidement ancrée dans la stratégie et les pratiques des différents métiers de notre ESH, la politique RSE de Néolia a été confortée en 2019 avec une importante **maturité**.

« On fait de la RSE sans le savoir, continuons à le faire savoir ».



NOS COMPTES FINANCIERS

ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

PRODUITS	PRO FORMAT 2018 K€	RÉEL 2019	
		K€	%
Loyers (hors charges)	142 064	119 703	-16%
Marges Accession	5 360	3 595	-33%
Maîtrise d'ouvrage (Locatif + Accession Groupée)	2 525	2 367	-6%
Marges sur sorties d'immobilisations (net de frais de commercialisation)	4 661	5 245	13%
Produits financiers	2 334	2 753	18%
Produits des subventions	4 881	4 127	-15%
Autres produits	1 863	4 079	119%
TOTAL DES PRODUITS	163 688	141 869	-13%

CHARGES	PRO FORMAT 2018 K€	RÉEL 2019	
		K€	%
Maintenance du patrimoine	15 805	15 066	-5%
Frais de personnel	27 674	25 884	-6%
Frais divers de gestion	14 906	15 317	3%
Impôts et taxes	7 282	5 154	-29%
Impayés	1 776	1 794	1%
Charges récupérables non récupérées	1 705	1 487	-13%
Frais de démolition (net de subventions)	1 450	720	-50%
Frais financiers	20 057	15 212	-24%
Amortissements	50 156	40 416	-19%
Autres	1 876	357	-81%
TOTAL DES CHARGES	142 687	121 407	-15%
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	21 001	20 463	-3%
AUTOFINANCEMENT NET HLM	18 406	17 871	-3%



INTITULÉS	BILAN AU 31/12/2019	BILAN AU 31/12/2018	VARIATION
VALEURS IMMOBILISÉES	1 507 788	1 100 316	
Patrimoine locatif, bât adm. et industriel			
- dont terrains et baux	198 053	127 911	-35%
- dont constructions	1 276 018	938 300	-26%
Immobilisations financières	31 009	31 951	3%
Autres valeurs immobilisées	2 708	2 154	-20%
STOCKS	46 417	49 674	
Terrains à aménager	3 597	1 107	-69%
Immeubles en-cours	41 224	37 475	-9%
Disponibles à la vente	1 596	11 092	595%
RÉALISABLES	185 955	168 973	
Acquéreurs	20 103	22 707	13%
Créances locataires	12 253	10 011	-18%
Autres réalisables	22 516	29 350	30%
Disponibilités nettes	131 083	106 905	-18%
ACTIF	1 740 160	1 318 963	

INTITULÉS	BILAN AU 31/12/2018	BILAN AU 31/12/2019	VARIATION
CAPITAUX PROPRES	410 512	405 605	
Capital et réserves	280 559	302 238	8%
Subventions	119 642	91 371	-24%
Provisions	10 311	11 996	16%
DETTES À LONG TERME	1 159 078	847 019	
Emprunts	1 149 010	837 827	-27%
Dépôts et cautionnements	10 068	9 192	-9%
CAPITAUX PERMANENTS	1 569 590	1 252 624	
DETTES À COURT TERME	170 570	66 339	
Concours bancaires courants	85 000	0	-100%
Intérêts courus non échus	9 245	7 321	-21%
Acquéreurs	17 721	20 023	13%
Fournisseurs d'exploitation	12 009	8 665	-28%
Fournisseurs immobiliers	19 255	7 477	-61%
Autres dettes à court terme	27 340	22 853	-16%
PASSIF	1 740 160	1 318 963	

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

www.neolia.fr



Néolia 

Groupe ActionLogement