

**Néolia** 

Groupe ActionLogement



**UNE SOLUTION  
HABITAT  
À CHAQUE ÉTAPE  
DE LA VIE**

**Rapport d'activité 2022**

PRÉSENTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 23 MAI 2023



## Frédéric CARRÉ

Président du conseil d'administration  
d'Action Logement Immobilier



« En 2022 nous sommes restés fixés sur notre raison d'être : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2022 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Si le contexte a été défavorable au développement immobilier, avec la crise énergétique, la guerre en Ukraine et leurs conséquences économiques pour les ménages et les entreprises, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec 43 044 agréments de logements abordables obtenus. Après avoir atteint en 2021 notre objectif du doublement de la production en 5 ans, nous confirmons en 2022 un niveau élevé de production maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale. Avec ces nouveaux logements et les 110 000 attributions de logements en 2022, les filiales œuvrent résolument au

service du parcours résidentiel avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

Action Logement Immobilier s'affirme plus que jamais comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs. Dans le contexte incertain que nous vivons, cette mission nous guide.

Je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2022 au service de la priorité première qu'est la réponse du groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je tiens à saluer cette année encore le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

Fin 2022, notre Groupe a dévoilé son exigeant et ambitieux plan de décarbonation au service de la nécessaire transition écologique à opérer dans notre pays et dans notre activité. Ce plan sera déployé dans les années à venir par nos filiales qui ont contribué à en nourrir les engagements par leurs expérimentations éprouvées et par leurs remarquables capacités d'innovation. Nous savons pouvoir compter sur elles pour agir à des constructions vertueuses pour l'environnement, au renforcement des performances énergétiques du parc par des investissements dédiés et enfin par des actions ciblées de sobriété énergétique. Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au groupe Action Logement. »



**Serge GOUBET**  
Président de Néolia



« J'ai coutume de dire qu'il se passe toujours quelque chose chez Néolia, et cette année 2022 nous le prouve une fois encore ! L'activité fut aussi intense que positive, comme en attestent les bons résultats que nous sommes fiers d'afficher ici et pour lesquels je félicite nos équipes. 2022 fut aussi une année de retrouvailles "en vrai" pour beaucoup de nos collaborateurs, après une longue période de remous sanitaires. Ces retrouvailles tombaient à point puisqu'il a fallu à nouveau se serrer les coudes pour faire front dans de nouvelles tourmentes. Lesquelles ont notamment pris racine à l'autre bout de l'Europe pour nous impacter de façon directe et

instantanée avec la flambée des coûts de l'énergie et leurs effets désastreux sur notre économie et le pouvoir d'achats de nos locataires. Là encore, j'observe la capacité de Néolia à agir avec rapidité et finesse pour répondre aux exigences de son écosystème qui évolue à vitesse grand V. Nous avons continué à mettre en œuvre nos fondamentaux pour la satisfaction de nos locataires par l'entretien, la rénovation du parc et la construction de nouveaux logements. Grâce à l'anticipation, la synergie et le dialogue avec l'ensemble de nos partenaires, notre entreprise s'investit et investit avec confiance et sérénité au bénéfice des habitants de nos territoires. »



**Jacques FERRAND**  
Directeur général  
de Néolia



« Conflit ukrainien, crise énergétique, inflation : dans un contexte économique et social souvent instable et complexe, Néolia a tenu le cap cette année 2022. Allant même au-delà de ses objectifs pour réaliser une année record sur la plupart des sujets. Pour cela, il nous a fallu faire preuve de détermination et de constance autant que d'agilité et de créativité. Objectifs de notre mobilisation à tous : assurer la satisfaction de nos clients et la confiance de nos parties prenantes. Au total, ce sont près de 2000 logements concernés par une action patrimoniale forte cette année. On parle ici de production de logements neufs et également de réhabilitation de notre patrimoine. Réhabilitations thermiques en grand nombre, nos nouveaux projets dont une grande partie en anticipation

de la réglementation environnementale seuil 2025... Il en va de la préservation du pouvoir d'achat de nos clients autant que de la planète. Cette stratégie "éco-logique" : "éco" car au service du pouvoir d'achat de nos clients, et pour préserver la planète - "logique" car si ils restaient encore quelques climatosceptiques, les événements météorologiques 2022 en France et partout ailleurs rendent évidentes les actions pour limiter les impacts de nos actions sur l'environnement. En conséquence de cette activité dense, ce sont autant de dépenses au profit de l'économie locale engagées par notre entreprise. Économique, social, environnemental : Néolia joue pleinement ce rôle vertueux que l'on attend d'une entreprise de référence sur ses territoires. »

# NOTRE PATRIMOINE LOCATIF EN UN COUP D'ŒIL

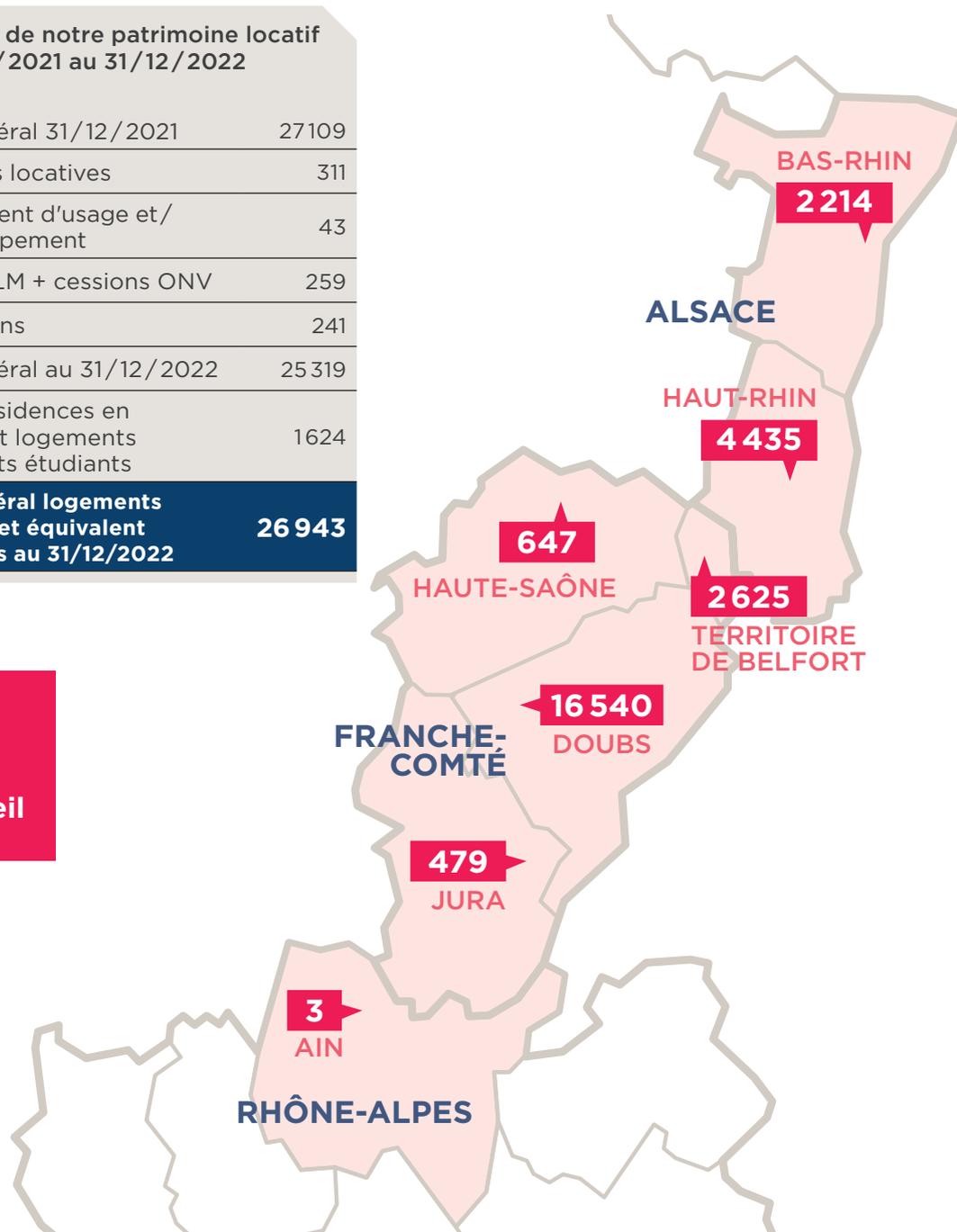


Évolution de notre patrimoine locatif  
du 31/12/2021 au 31/12/2022

Total général 31/12/2021	27 109
Livraisons locatives	311
Changement d'usage et/ ou regroupement	43
Ventes HLM + cessions ONV	259
Démolitions	241
Total général au 31/12/2022	25 319
Foyers résidences en équivalent logements Logements étudiants	1624

**Total général logements  
familiaux et équivalent  
logements au 31/12/2022** **26 943**

**28**  
lieux  
d'accueil



# NÉOLIA EN BREF



**26 943**  
LOGEMENTS LOCATIFS



**1%**  
DE VACANCE  
COMMERCIALE



**+ de 64 000**  
PERSONNES LOGÉES



**266**  
LOGEMENTS ADAPTÉS  
AU VIEILLISSEMENT  
& AU HANDICAP SOIT  
**13%**  
DE NOTRE PATRIMOINE  
LOCATIF



**+ de 82%**  
DE LOCATAIRES  
SATISFAITS



**241**  
DÉMOLITIONS



**1185**  
LOGEMENTS AVEC  
RÉNOVATION LANCÉE



**263**  
VENTES DE LOGEMENTS  
DE NOTRE PATRIMOINE  
POUR FAVORISER  
L'ACCESSION SOCIALE  
À LA PROPRIÉTÉ



**854**  
LOGEMENTS LOCATIFS  
FINANCÉS



**233**  
RÉSERVATIONS  
ACCESSION NEUF  
VEFA/PSLA/CCMI/LOT



**170 M€**  
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



**497**  
COLLABORATEURS &  
**+ de 150**  
MÉTIERS



**253 M€**  
DE DÉPENSES ENGAGÉES  
AU PROFIT DE  
L'ÉCONOMIE LOCALE &  
DE L'ATTRACTIVITÉ DE  
NOTRE PATRIMOINE



« J'ai acheté un super appartement tout neuf. En plus, il est à 5 minutes de mon travail ! »

Cristina,  
Audincourt (25)

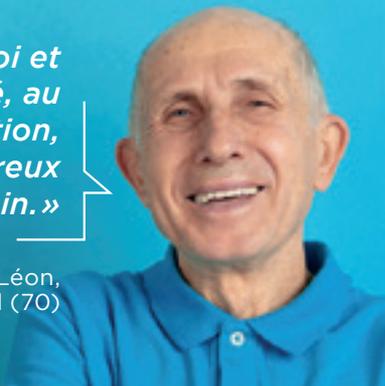
« Le bon plan pour trouver mon studio meublé à deux pas de la fac : neolia.fr ! »

Mathieu,  
Besançon (25)



« Chez moi et bien entouré, au Villagénération, je suis heureux et serein. »

Léon,  
Noidans-lès-Vesoul (70)



« Néolia a rénové les immeubles de notre rue. Un vrai renouveau pour tout le quartier ! »

Virginie,  
Montbéliard (25)



« Enfin propriétaires ! Notre premier achat à petit budget, c'est avec Néolia. »

Naïma  
à Belfort (90)



« On a réalisé notre rêve avec Maisons Néolia. Le + : le confort 4 saisons ! »

Adama,  
Richwiller (68)



« Agate, c'est le syndic social de Néolia qui gère ma copro. Et ça me rassure ! »

Marko,  
Dole (39)



« Grâce à Néolia, on a changé d'appartement pour accueillir mon petit frère. »

Zoé,  
Strasbourg (67)



# SOMMAIRE



- 8** // UNE ACTIVITÉ DENSE
- 12** // 2022 EN UN COUP D'ŒIL
- 20** // SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE
- 26** // AU SERVICE DES TERRITOIRES
- 32** // AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS
- 36** // DES SOLUTIONS SUR-MESURE POUR (TOUS) NOS CLIENTS
- 41** // NÉODATA
- 42** // @VENIR 2025
- 44** // RESSOURCES HUMAINES
- 48** // EN BREF
- 50** // SACHA, DUO GAGNANT-GAGNANT
- 52** // PARTENAIRES PARTICULIERS
- 54** // FEUILLE DE ROUTE 2023



# UNE ACTIVITÉ DENSE



Gestion locative, accompagnement de nos clients, aménagement, construction, rénovation, adaptation, démolition, vente: 2022 est marquée par une activité soutenue qui a mobilisé toutes nos équipes autour d'objectifs ambitieux en phase avec les contraintes économiques, réglementaires et écologiques qui sont notre quotidien.



**Jacques FERRAND**  
Directeur général de Néolia

« Dans un contexte souvent chahuté, Néolia a maintenu le cap: 2022 s'illustre par un accroissement de nos activités opérationnelles qui se traduit par une hausse de nos dépenses au profit du tissu économique local. En parallèle, la pleine activité de nos entreprises partenaires nous a contraint à élargir le périmètre de nos fournisseurs: désormais, 90% de nos chantiers sont honorés par des entreprises situées à moins de 100 km (dont 70% à moins de 50 km)

Parce que notre activité est interdépendante de notre écosystème, nous avons engagé un dialogue plus étroit avec nos entreprises partenaires via leurs fédérations (FFB, CAPEB). Une dynamique nouvelle pour mieux se comprendre, partager nos contraintes, nos challenges à venir et optimiser nos partenariats ».

---

**UNE ANNÉE D'INVESTISSEMENTS RECORD**

**130 M€**  
production

**32 M€**  
accession

**57 M€**  
rénovation

**4 M€**  
démolition

**2 M€**  
adaptation

**18 M€**  
entretien

**10 M€**  
investissement

**POUR UNE ANNÉE D' ACTIONS PATRIMONIALES RECORD !**

**854**  
nouveaux logements locatifs lancés

**233**  
produits accession sociale  
neufs réservés

Soit **1087**  
nouveaux logements  
en travaux bientôt

**1185** réhabilitations thermiques  
et plus

**241**  
démolitions

**259**  
ventes HLM

**266**  
adaptations au vieillissement

Soit au total **1951**  
logements concernés par une action  
patrimoniale forte

---



**253 M€**

de dépenses engagées  
au profit de l'économie locale  
& de l'attractivité  
de notre patrimoine



**TOUJOURS PLUS RESPONSABLE**

Sous l'égide d'Action Logement, lors du Congrès HLM de Lyon en septembre, Néolia a signé la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables. Charte qui réaffirme notre engagement dans cette démarche de qualité, de responsabilité et de soutien à l'économie locale.

DÉCOUVRIR LA CHARTE  
RELATION FOURNISSEURS &  
ACHATS RESPONSABLES:



# LE MONDE HLM DANS LA TOURMENTE ÉCONOMIQUE

2022 voit se dégrader les paramètres du modèle économique HLM.

## LIVRET A ET TAUX D'INTÉRÊT EN HAUSSE

En janvier, le taux du livret A était à 0,5%. Au 1<sup>er</sup> août, il atteignait 2%. Ce quadruplement alourdit la **dette du secteur de plus de 2,1 milliards d'euros, soit 10% du montant total des loyers**. Le contexte inflationniste, lourdement impacté par la hausse des prix de l'énergie, fait également enfler les taux d'intérêts. Deux facteurs qui pèsent sur l'autofinancement de nos structures. Si les effets sont encore limités sur les comptes 2022 (les taux d'intérêt ne sont relevés qu'à la date anniversaire des contrats d'emprunt), les prochains mois nous obligeront à revisiter nos stratégies si de réelles mesures de soutien à l'investissement ne sont pas mises en place.

## CONFLIT ET PÉNURIES

Flambée des coûts de l'énergie, pénurie de matériaux et de main d'œuvre: l'augmentation du coût de construction pèse déjà sur la rentabilité des projets lancés cette année. Notre potentiel financier et notre capacité à construire se contractent. L'inflation alourdit en outre les coûts de fonctionnement.

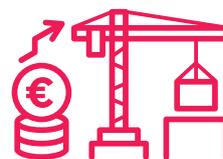
Les entreprises font face à une très forte demande, mais leur marge est paradoxalement sous pression. Certains appels d'offre restent sans réponse ou infructueux, certains marchés sont renégociés peu après leur attribution. La durée de gestation des projets s'allonge, les coûts de portage augmentent.

De 2012 à 2021, la baisse du coût de l'argent avait permis aux bailleurs de faire face. Mais dans le nouveau contexte financier, fiscal, administratif et législatif, le monde HLM ne pourra pas construire au rythme attendu tout en apportant une réponse au changement climatique et à la crise sociale sans mesure de soutien.

Après la crise sanitaire, voilà venu le temps des tensions financières et sociétales portées par la crise énergétique et aggravées par le conflit russo-ukrainien.

## DES ÉVOLUTIONS ÉCONOMIQUES ET FISCALES SENSIBLES

Citons la diminution de la contribution de l'État pour l'Aide à la Pierre, l'assèchement des réserves d'Action Logement, le relèvement de la TVA sur les travaux de construction et de rénovation, la hausse de l'impôt sur les sociétés, les ponctions sur les réserves de la CGLLS, la réduction du loyer de solidarité, le coup de frein à la hausse naturelle des loyers, les nouvelles obligations administratives et normes techniques.



**+ 13%**

c'est la hausse du prix de revient pour la construction d'un logement neuf en 2022 par rapport à 2021

**+ 15%**

c'est la hausse du coût des travaux de réhabilitation

## VACANCE COMMERCIALE : UN TAUX HISTORIQUE !



**1%**  
de vacances commerciale

**1%, C'EST L'INDICATEUR FORT DE CETTE ANNÉE 2022!**

« Plus exactement 0,96%, soit la moitié des scores affichés par le monde HLM et avec un patrimoine situé essentiellement dans des zones peu tendues » souligne Jacques Ferrand. « Un signe de la performance de notre entreprise tout entière, de la pertinence de notre stratégie patrimoniale et de l'engagement de nos équipes qui font de 2022 un très bon millésime pour Néolia. Ce taux est à rapprocher de celui de notre satisfaction client qui est cette année de 82% et qui conforte la bonne marche de notre entreprise ».

Pour mémoire, notre taux de vacance commerciale était de 1,17% en 2021.



**CONFIANCE MUTUELLE: NÉOLIA & LA BANQUE DES TERRITOIRES**

**200**  
millions d'euros

**1500**  
logements neufs

**700**  
démolitions

**2000**  
réhabilitations

Néolia et la Banque des Territoires ont signé le 4 avril 2022 une nouvelle convention de partenariat. Cette convention facilite le financement des ambitions définies dans le plan de développement de l'Entreprise pour les années 2022 et 2023. Ce plan, qui nécessite la levée de 200 millions d'emprunts, couvre la construction de nouveaux logements sociaux, les projets de renouvellement urbain ainsi que la requalification, la réhabilitation et l'amélioration de l'empreinte environnementale du patrimoine existant.



**SIGNATURE DE LA CONVENTION DE PARTENARIAT ENTRE NÉOLIA ET LA BANQUE DES TERRITOIRES.**

En présence de Jacques Ferrand, directeur général Néolia, Serge Goubet, président de Néolia, Mathieu Aufavre, directeur régional BFC de la Banque des Territoires & François Laigneau, directeur territorial Sud FC de la Banque des Territoires

# 2022 EN UN COUP D'ŒIL

**1<sup>ER</sup> JANVIER**  
SRC: un seul numéro pour tous nos clients: locataires et futurs propriétaires.

SRC

**12 FÉVRIER**  
« Montra'Prop », opération quartier propre à Montrapon. Néolia, association Apim et Sybert. Besançon (25)

DPL

**FÉVRIER**  
Nouvel intranet Néolia: plus pratique, plus convivial.

DCM

DSI

**MARS**  
Néolia lauréate de l'ANCT pour 2 projets d'habitat inclusif à Morteau (25) et Héricourt (70).

DHAS

**13 MARS**  
Nettoyage de printemps avec l'association « Femmes d'ici et d'ailleurs ». Les Buis, Valentigney (25)

DPL

**4 AVRIL**  
« Tous connectés », événement numérique interne Groupe Action Logement. Paris (75)

AL

**13 AVRIL**  
Inauguration de la résidence Néodys, habitat inclusif sur-mesure pour des personnes aux parcours de vie difficile. Strasbourg (67)

DDAC

DHAS

JANVIER

**JANVIER**

Vacances actives pour 6 jeunes du quartier de la Petite Hollande « Je rénove un appartement », une opération Néolia, sous-préfecture de Montbéliard (25), Bati Emploi et association de boxe Team Impact.

DPL



FÉVRIER

**FÉVRIER**

Néolia double lauréate ALINOV  
• Le Seize Debussy, requalification d'un immeuble de logements familiaux en logements étudiants. Montbéliard (25)  
• Le Logement Labo, concentré d'innovations pour seniors. Montbéliard (25)

DPL

DHAS



MARS

**7 MARS**

Néolia participe à « Lundisociable » forum de l'innovation sociale sur le thème du logement inclusif. Besançon (25)

DHAS

AVRIL

**AVRIL**

Partage de la marque Agate, notre syndic social, avec Domofrance.

DPL

**5 AVRIL**

Néolia en visite au Centre de Recherches & Développement d'EDF « Les Renardières ». Seine-et-Marne (77)

DAMI

**14 AVRIL**

Néolia et la Banque des Territoires signent une nouvelle convention de financement 2022/2023. Montbéliard (25)

DDAC

JANVIER • CONSTRUCTION D'HABITATS MODULAIRES:  
VISITE DE L'ENTREPRISE TH À CHAMPVANS (39)



MARS • NETTOYAGE DE PRINTEMPS - VALENTIGNEY (25)



AVRIL • VISITE DU CENTRE DE RECHERCHES  
& DÉVELOPPEMENT EDF - SEINE-ET-MARNE (77)

AVRIL • ÉVÈNEMENT NUMÉRIQUE ACTION LOGEMENT  
« TOUS CONNECTÉS » - PARIS (75)



AVRIL • INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE NÉODYS -  
STRASBOURG (67)





MAI • PREMIÈRE POUTRE RUE RENAN -  
BESANÇON (25)

MAI • LES FILLES DE L'ESBF À LA RENCONTRE DES  
JEUNES DE MONTRAPON - BESANÇON (25)



MAI • L'ÉQUIPE SACHA AU RAID HANDIFORT -  
BESANÇON (25)



JUIN • JOURNÉE DU PERSONNEL À L'AXONE -  
MONTBÉLIARD (25)



JUIN • VISITE D'UNE FERME DE MÉTHANISATION -  
ANDELNANS (90)



JUIN • PREMIÈRE COURSE «NÉO'PUSH CAR» -  
MONTBÉLIARD (25)



**JUILLET**  
Chantiers jeunes pendant les vacances. Valentigney (25), Grand-Charmont (25) & Pontarlier (25)

DPL

**SEPTEMBRE > DÉCEMBRE**  
Sensibilisation des équipes au règlement général sur la protection des données

RGPD

**6 SEPTEMBRE > 7 OCTOBRE**  
« Green Week » : écomédiation et événements. Strasbourg (67), Montbéliard (25) & Besançon (25)

ÉCO-UTILE

**12 SEPTEMBRE > 31 OCTOBRE**  
« Néolia Bouge » : notre challenge sportif se mobilise autour de projets verts.

DG

DRH

DCM

**17 & 18 SEPTEMBRE**  
Néolia partenaire de la course « Les Mulhousiennes » contre les cancers féminins. Mulhouse (68)

DG

**OCTOBRE > DÉCEMBRE**  
Campagne de communication en interne et à nos clients locataires « sobriété éNeRGéTiK »

DCM

**OCTOBRE**  
Néolia labellisée Quali'Hlm mention accompagnement du vieillissement délivrée par l'USH.

DHAS

**6 OCTOBRE**  
Fête des voisins au travail sur le thème Octobre rose et Semaine bleue

DRH

JUILLET

AOÛT

**AOÛT**

Campagne d'e-mailings, sms et appels à + de 1400 séniors de + 75 ans durant la période de canicule.

DHAS

**5 SEPTEMBRE**

Rentrée des classes ! Intégration de 5 nouveaux alternants.

DRH

**12 SEPTEMBRE**

Inauguration du 1<sup>er</sup> Villagénération d'Alsace : « Fleur de Coton », résidence intergénérationnelle. Illzach (68)

DDAC

DHAS

**16 > 23 SEPTEMBRE**

« Semaine du développement durable » en partenariat avec Action Logement Services BFC et Habbellis : grand ménage de nos bureaux réels et virtuels.

DG

DCM

**27 > 29 SEPTEMBRE**

Néolia au Congrès HLM de l'Union sociale pour l'habitat. Lyon (69)

DG

**OCTOBRE**

« Néolia Bouge » passe en rose pour récolter des fonds contre le cancer du sein, en partenariat avec Habitat 25 (SACHA).

DG

SACHA

**3 > 7 OCTOBRE**

Semaine bleue sur le thème « Tordre les idées reçues sur les séniors » : animations pour nos locataires séniors, les associations partenaires et les bénévoles dans nos Villagénération.

DHAS

**15 OCTOBRE**

Réalisation de fresques par un collectif de graffeurs sur un bâtiment Néolia pour Octobre rose. Planoise, Besançon (25)

DPL

SEPTEMBRE

OCTOBRE

JUILLET/AOÛT • CHANTIERS JEUNES  
À GRAND CHARMONT (25) & PONTARLIER (25)



SEPTEMBRE • INAUGURATION DE LA FRESQUE  
RÉALISÉE PAR LES HABITANTS DE LA PETITE  
HOLLANDE AVEC L'ARTISTE LINA KHEI -  
MONTBÉLIARD (25)

OCTOBRE • LA NÉO'BOX ENTièrement RELOOKÉE, POUR  
LA PREMIÈRE FOIS À LA GREEN WEEK À BESANÇON (25)



SEPTEMBRE • LES MULHOUSIENNES



OCTOBRE • FÊTE DES VOISINS AU BUREAU À L'AGENCE  
DE PLANOISE - BESANÇON (25)



OCTOBRE • STREET ART À PLANOISE - BESANÇON (25)

OCTOBRE

**20 OCTOBRE**

Action Cœur de Ville: La Banque des Territoires, Action Logement et Néolia s'engagent aux côtés de Dole et du Grand Dole pour la renaissance de 2 ensembles immobiliers du centre historique. Dole (39)

DDAC

**26 > 28 OCTOBRE**

Convention cadres sur le thème du SAV et de la qualité. Horbourg-Wihr (68)

DG

NOVEMBRE

**NOVEMBRE**

Satisfaction clients locataires: en hausse! 82,4% en 2022.

DPL

**15 > 29 NOVEMBRE**  
Élection des représentants des locataires.

DPL

**14 > 18 NOVEMBRE**

Semaine extra-ordinaire: sensibilisation aux troubles DYS. Ateliers et animations pour la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH)

DRH

**16 NOVEMBRE**

Le FCSM sur la pelouse du Racing Besançon à la rencontre des fans. Besançon (25)

DG

**23 NOVEMBRE**

Notre magazine d'information interne Néo'lien fête son numéro 300.

DCM

**DÉCEMBRE**

Sobriété énergétique: mesures et accompagnement de nos locataires et nos équipes.

DPL ÉCO-UTILE

**DÉCEMBRE**

Néolia certifiée ISO 50001, résultat d'une démarche volontariste vers un système de management de l'énergie.

DAMI DG

**1<sup>ER</sup> > 22 DÉCEMBRE**

Nos équipes fêtent Noël: concours de décorations des bureaux, boîtes solidaires pour la Croix-Rouge, goûter et déguisements.

DCM

**DÉCEMBRE**

Formation sur-mesure et hors norme de nos gardiens et gardiennes à l'état des lieux avec le comédien et formateur Philippe Spailier.

DPL

**2 DÉCEMBRE**

Visite de la directrice générale de l'ANRU. Montbéliard & Besançon (25)

DDAC

**7 DÉCEMBRE**

Néolia finaliste au Trophée des bonnes pratiques RH du Groupe Action Logement avec le projet «1h rien que pour vous» qui favorise les liens informels entre le personnel de proximité et les locataires. Paris (75)

DRH

**14 DÉCEMBRE**

2 ambassadeurs de la jeune génération Néolia invités chez Action Logement pour «Le Cercle des générations futures». Paris (75)

AL

**28 & 29 DÉCEMBRE**

Conte de Noël pour Ensar, 10 ans, du Haut-Rhin qui rencontre les joueurs du PSG. Un rêve exaucé via notre challenge «Néolia Bouge» 2021 avec l'association Rêves. Paris (75)

DG



OCTOBRE • CONVENTION CADRES - HORBOURG-WIRH (68)



DÉCEMBRE • LE FCSM RENCONTRE SES FANS À BESANÇON (25)



DÉCEMBRE • FORMATION DE NOS GARDIENS & GARDIENNES AVEC LE COMÉDIEN & FORMATEUR PHILIPPE SPAILIER



DÉCEMBRE • VISITE DU QUARTIER DE LA PETITE HOLLANDE EN PRÉSENCE D'ANNE-CLAIRE MIALOT, DIRECTRICE GÉNÉRALE DE L'ANRU & DE JEAN-FRANÇOIS COLOMBET, PRÉFET DU DOUBS - MONTBÉLIARD (25)



DÉCEMBRE • GOÛTER DE NOËL DU SERVICE QUITTANCE ET CONTRAT À DEBUSSY - MONTBÉLIARD (25)





# SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE



C'est sans conteste l'un des grands sujets de cette année 2022! L'énergie est une lourde préoccupation pour chacun d'entre nous, à titre privé comme professionnel. Production immobilière, gestion locative et management de notre entreprise: l'incontrôlable flambée des coûts de l'énergie nous impacte au quotidien. Cette crise agit comme un accélérateur du train RSE déjà pris par Néolia pour la maîtrise de nos consommations et celles de nos clients. En 2022, nos actions et ambitions se renforcent pour mobiliser tous les leviers possibles. L'enjeu est d'autant plus crucial qu'il est double: économique et écologique.



## ISO 50001: NÉOLIA CERTIFIÉE !

Néolia décroche en décembre la certification ISO 50001. Une démarche volontariste vers un système de management de l'énergie (SME).



**Romuald GADET**  
Directeur achat, marché, innovation et RSE

« Cette certification concrétise les engagements portés par Néolia depuis plus de 10 ans pour améliorer la performance énergétique de notre parc, le confort et la satisfaction de nos clients, étoffer notre qualité de service et maîtriser les dépenses énergétiques

au bénéfice du porte-monnaie de nos locataires et de la planète. Un comité de projet/ revue de management mensuel nous permet d'animer, suivre et piloter ce projet. Objectif: -10% des consommations énergétiques d'ici 2025! »

## LA RÉHABILITATION EN QUESTION

VALENTIGNEY (25)



**1185**  
logements  
lancés en rénovation

**6 000 logements rénovés entre 2019 et 2024** : c'est l'ambitieux programme de Néolia qui, dans ce contexte de crise énergétique, prend plus de sens encore.

Dans la continuité des deux années précédentes, **2022 est encore marquée par un volume de réhabilitation très important visant à éradiquer nos passoires thermiques**. D'ici quelques mois, les derniers logements en étiquette énergétique F et G seront en travaux, et nous nous attaquons désormais au parc en étiquette E.

Cette dynamique fait écho au **plan de décarbonation d'Action Logement**.

Une priorité à laquelle nous consacrons une part majeure de nos investissements.

Parce qu'en matière d'économie, la meilleure énergie est celle que l'on ne consomme pas !

STRASBOURG (67)



MANDEURE (25)



**1185**  
logements dont les travaux  
de rénovation thermique et plus  
ont été lancés

**54,3 M€**  
d'investissements engagés  
pour ces travaux

**20%**  
de baisse moyenne  
des consommations visée par  
nos programmes de réhabilitation



HÉRIMONCOURT (25)

## PLAN DE SOBRIÉTÉ

### Face à la crise, au plus près de nos clients locataires



**Alain ROTSCHI**  
Directeur du patrimoine  
locatif

« En concertation avec nos associations de locataires, dès l'automne, nous avons déployé un plan de sobriété énergétique pour faire face à la crise énergétique et anticiper au mieux les hausses fulgurantes des tarifs et risques de pénuries de l'énergie annoncés. Un effort collectif crucial si l'on veut limiter l'impact de la flambée des prix sur les charges à venir et donc le portefeuille de nos clients. Ainsi, et dans les faits, il s'agit de mesures phares pour modérer les consommations d'énergies gaz et électricité sur notre patrimoine. Ce dispositif s'accompagne d'une campagne d'écogestes et éco-attitudes

positive et bienveillante auprès de nos locataires. Des phases d'information et de pédagogie essentielles pour vivre au mieux cette période complexe du fait du contexte doublement incertain : nous ne savons rien de l'évolution des prix de marché ni de la rigueur climatique à venir. Par souci d'équité, de solidarité et d'exemplarité, ce même plan de sobriété est appliqué en interne, sur l'ensemble de nos sites ».

**« Agissons ensemble pour passer l'hiver sereinement. »**

Concrètement, sur nos logements équipés de chauffage collectif :

- la mise en route s'est enclenchée plus tardivement que les années précédentes et s'est échelonnée de façon sectorisée selon les conditions climatiques (le Haut-Doubs avant les zones de plaines)
- le chauffage est plafonné à 19° en journée
- à 17° de 22h à 6h
- 55° pour la température de chauffe de l'eau

Ces mêmes mesures sont recommandées à nos clients équipés de chauffage individuel.



**19°**  
température plafonnée  
en journée

**ÉCOWATT, MA CONSO EN TEMPS RÉEL**

Coup de projecteur cette « météo de l'électricité pour une consommation responsable ». Un dispositif malin que nous avons valorisé auprès de nos clients via nos différents canaux de communication et sur le terrain, par la voix de nos équipes.

## LES VERTUS DE L'INNOVATION

Les situations de crises et de tensions sont souvent un terreau fertile pour l'innovation. Amorcée dans un contexte de changement climatique, cette **dynamique vertueuse** en matière d'innovation se renforce avec la crise énergétique.

Focus sur VOLTALIS, ELAX et REDWOLF : des solutions pour (toujours) plus de sobriété énergétique. À la clé, **économies d'énergie** et donc **économies sur les charges et dépenses** pour nos clients, et **réduction de l'empreinte carbone**.



### ELAX

Un boîtier pilote à distance les chauffe-eaux électriques selon les besoins des usagers.

### REDWOLF

Des panneaux photovoltaïques en toiture sont connectés à des radiateurs intelligents intégrant une batterie qui stocke l'énergie et la restitue selon les besoins des occupants.



### VOLTALIS

Une solution connectée gratuite pour piloter le chauffage à distance via une application des foyers chauffés au tout électrique. En pratique, Voltalis réduit la consommation des appareils de chauffage sur des périodes très courtes (10mn) tout en préservant le confort des occupants.



**Aymeric BUGNOT**  
Responsable innovation

« Pour Elax et Voltalis, 2022 aura été une année de tests concrets avant un déploiement plus massif. Pour l'autoconsommation collective, et après les tests concluants menés avec RedWolf sur 14 maisons individuelles deux nouveaux programmes ont été lancés en décembre 2022.

Ces deux chantiers concernent des immeubles collectifs avec pour objectif de couvrir les besoins des parties communes par les apports solaires. Le reliquat sera mis à profit des locataires pour leurs consommations individuelles ».

# LE BON PLAN CETTE ANNEE, C'EST LA SOBRIÉTÉ

Afin d'optimiser la mise en œuvre du plan de sobriété co-construit avec les associations représentatives des locataires, un solide dispositif d'information et de sensibilisation est déployé auprès de nos locataires : courriers, e-mailings, tournée de notre écomédiatrice sur tous nos territoires à la rencontre des locataires, à leur domicile ou en agences.

Pour accompagner ce dispositif, une campagne de communication est créée et diffusée en interne et en externe : **18 conseils «éNeRGéTik»**.

**Simple et accessible** pour tous les publics, une série de 18 pictogrammes associés à des messages positifs pour sensibiliser et faire adopter des comportements éco-responsables.

Dépliants, affiches, actualité sur notre site web et réseaux sociaux, nos 18 conseils «éNeRGéTik» sont distillés auprès de nos équipes, nos clients et même nos partenaires ! Au point que nos «filiales sœurs» Domofrance, Podéliha, Noalis ont, elles aussi, adopté et diffusé cette campagne auprès de leurs clients.



## SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE : DANS NOS LOCAUX AUSSI !

En application de notre certification ISO 50001 et de la nécessaire sobriété énergétique liée à l'augmentation massive des coûts de l'énergie, nous avons engagé dans notre siège social l'**installation d'un système de pilotage centralisé du chauffage et de la climatisation** ainsi que le **remplacement des luminaires par de l'éclairage LED**.

Ces actions concrètes associées aux mesures de maîtrise des consommations, températures et durées de chauffe du plan «éNeRGéTik», ont permis de réduire d'environ 10% notre consommation d'énergie sur les derniers mois de l'année 2022.

Des mesures essentielles pour maîtriser nos consommations, contribuer à l'effort collectif dans un contexte de pénuries et faire preuve d'exemplarité vis-à-vis de nos clients locataires qui observent ces mêmes restrictions.





# AU SERVICE DES TERRITOIRES

Parce que l'aménagement d'un territoire passe par le logement de ses habitants, bien au-delà de la formule consacrée, Néolia est réellement au service des collectivités. Un partenariat du quotidien basé sur les produits et prestations que nous assurons: construction, gestion locative, accompagnement de nos clients locataires et toutes les solutions d'accès à la propriété. Autant d'activités par lesquelles nous soutenons activement les entreprises de proximité et, par voie de conséquence, tout l'écosystème local. C'est donc là une relation gagnant-gagnant puisque chacune de nos collectivités partenaires sert notre programmation immobilière, conforte notre rôle de gestionnaire immobilier et nos missions d'aménageur en Franche-Comté et en Alsace par le biais de subventions annuelles. Subventions qui font l'objet de déploiements sur-mesure, concertés avec chaque financeur et entre nos différentes activités, pour répondre de façon optimisée aux besoins, stratégies et ambitions de chaque territoire contributeur.

---

## LES AIDES DES COLLECTIVITÉS LOCALES & DE L'ÉTAT

**35 000 €**  
des communes

**1 124 000 €**  
des départements

**7 415 000 €**  
de l'État

**2 787 000 €**  
EPCI

**595 000 €**  
des régions

## RE 2020 : NÉOLIA ENTRE DANS LA DANSE



### Cunehit ORMAN

Directeur du développement,  
de l'aménagement et  
de la construction

« Le 1<sup>er</sup> janvier 2022 est une date pivot en matière de réglementation environnementale. Les projets faisant l'objet d'un dépôt de permis de construire à partir de cette date doivent respecter la nouvelle **réglementation environnementale 2020**, Energie+ et Carbone-. 38% de nos opérations en maîtrise d'ouvrage directe financées en 2022 vont au-delà et **anticipent le seuil de la réglementation qui sera applicable en 2025.**

Pour mettre en œuvre cette nouvelle disposition réglementaire, nos équipes se sont appuyées sur des éléments et techniques innovants : matériaux biosourcés, énergies renouvelables dont l'autoconsommation, réemploi des matériaux/économie circulaire, construction modulaire, autoconsommation, etc. ».



Avec la RE2020, on passe d'une réglementation thermique à une réglementation environnementale.

### Objectif: la neutralité carbone en 2050!

Et pour cela, 3 axes dans le viseur :

- **améliorer les performances énergétiques** et la baisse des consommations des bâtiments neufs ;
- **diminuer l'impact sur le climat** des bâtiments neufs tout en long de leur cycle de vie, de la sélection des matériaux à leur recyclage en passant par la phase d'exploitation (eau chaude sanitaire, éclairage, etc.);
- offrir un cadre de vie adapté aux conditions climatiques futures avec le confort d'été.

### LE SECTEUR DU BÂTIMENT EN FRANCE REPRÉSENTE :

**44%**

de la consommation d'énergie

**25%**

des émissions de CO<sub>2</sub>



## RECONSTRUIRE LA VILLE SUR LA VILLE



Dans une logique de préservation des espaces naturels, la réhabilitation et la reconversion de friches immobilières s'imposent désormais comme modèles de référence d'aménagement des territoires. Une stratégie qui guide nos projets et collaborations avec nos collectivités partenaires via des programmes d'acquisition-amélioration ou de reconstruction complète après démolition.

### NÉOLIA EN PLEINE ACTION CŒUR DE VILLE

Montbéliard, Vesoul, Dole et Besançon : au total, ce sont 82 appartements financés par le dispositif Action Cœur de ville. Des programmes réalisés, en cours et en projets et des réponses sur-mesure aux ambitions et besoins en logements des collectivités. Et pour nos clients locataires, c'est une offre nouvelle d'appartements de qualité et de caractère, respectueux du patrimoine ancien et des prescriptions environnementales en vigueur.



DOLE (39)

#### À DOLE (39)

Après un premier programme de 6 logements locatifs dans une bâtisse du centre historique Grande Rue à Dole, la redynamisation du centre-ville se poursuit au 30 de la même rue, sur un second chantier.

Au menu, la **réhabilitation d'un bel ensemble architectural Renaissance** pour la réalisation de 17 appartements locatifs. Un partenariat avec la Banque des Territoires.

#### LES TRAVAUX SE POURSUIVENT RUE RENAN À BESANÇON (25).

Au pied de la citadelle et au cœur de la Boucle, bientôt 10 appartements locatifs pour des citoyens bisontins. Un programme singulier par l'**utilisation de matériaux nobles proposés par l'Architecte des Bâtiments de France**. Il vise l'obtention du label BBC Rénovation et la certification NF Habitat Profil Rénovation.

#### UNE NOUVELLE OFFRE LOCATIVE EN CŒUR DE VILLE À MONTBÉLIARD (25) QUI SÉDUIT!

Au 14 impasse du Cimetière du Faubourg, sont créés 7 appartements, du studio au T3, dans un bâtiment qui abritait l'ancienne agence de l'inspection du travail.



BESANÇON (25)



MONTBÉLIARD (25)

GRAND CHARMONT (25)



### “LA FERME TISSOT” À GRAND-CHARMONT (25)

Une opération certifiée NF HQE qui fait suite à une démolition d’une ancienne ferme. Elle répond aux besoins de la commune en matière de **logements adaptés à un public sénior**.

### “PIERRE DE CIEL” À BETHONCOURT (25)

2022 voit la livraison de ce programme emblématique de 10 appartements locatifs nés de la reconversion d’une ancienne église. L’édifice aux vastes volumes, a subi une impressionnante transformation pour devenir un lieu de vie lumineux et contemporain.

**Une nouvelle vie et une nouvelle image du logement social!** Ce projet innovant a été retenu par le Fonds d’Innovation d’Action Logement Immobilier (ALINOV) pour son efficacité sociale, son intérêt, son originalité et son aspect RSE.

### LE “SEIZE DEBUSSY” À MONTBÉLIARD (25), UNE RÉSIDENCE ÉTUDIANTE ET JEUNES ACTIFS

Changement de destination pour cet immeuble du quartier de la Petite Hollande: les 35 logements familiaux sont transformés en 20 chambres et 17 studios meublés articulés autour d’espaces de convivialité et de services. Ce projet allie l’**accompagnement social des jeunes vers l’emploi par le logement et la transition environnementale** via un indice BBC rénovation, gage de confort et d’économies d’énergie. Un projet retenu par le Fonds d’Innovation d’Action Logement Immobilier (ALINOV).

## DÉVELOPPEUR FONCIER : L’ÉVOLUTION D’UN MÉTIER

Autrefois dédiés à la recherche et la négociation de terrains vierges en proche périphérie des villes, bourgs et villages pour créer du lotissement, le métier de développeur foncier évolue pour répondre aux contraintes environnementales édictées par le volet ZAN de la loi ELAN. Néolia compte désormais 6 débusqueurs de friches et autres opportunités foncières jusqu’au cœur du tissu urbain.

BETHONCOURT (25)



 LAURÉAT ALINOV 2021

MONTBÉLIARD (25)



 LAURÉAT ALINOV 2021

## RENOUVELLEMENT URBAIN : DÉMOLIR POUR CHANGER D'ÈRE

L'objectif de notre plan de stratégie patrimoniale : réhausser l'attractivité de notre patrimoine. Lequel comprend forcément un volet démolition. Une année 2022 intense avec 241 logements démolis.

L'objectif étant de dédensifier pour mieux répondre aux besoins des territoires tout en redonnant de l'espace aux habitants, aux circulations et aux services.

Ces démolitions, qu'elles soient suivies ou non de reconstructions, passent toutes par une phase essentielle : l'accompagnement personnalisé de nos clients locataires pour leur relogement dans les meilleures conditions et au respect de leur cadre de vie.



BETHONCOURT (25)

### BETHONCOURT (25)

Fin de vie pour ce bâtiment de 4 étages construit en 1961 et composé de 40 logements. Cette démolition, fléchée dans le cadre d'une étude urbaine menée par Néolia, s'inscrit dans un projet global de requalification du quartier : un renouvellement profond pour offrir plus de qualité de vie et de services à ses habitants par une reconstruction mesurée de logements locatifs sociaux ou en accession à la propriété.

Nostalgiques ou positifs, les Bethoncourtois témoignent :

Maria : « Lorsque tombe une barre ou une tour, c'est un changement important pour tout le quartier. Au début, c'est d'abord le vide qui surprend. Et puis, très vite, on s'habitue et on apprécie : c'est tellement plus lumineux, plus ouvert. On circule et on voit les choses différemment ».



**241**  
démolitions

### L'ISLE-SUR-LE-DOUBS (25)

Construit en 1974 et situé quai de la Saline, l'immeuble contenait 60 appartements. Bientôt ici, un nouveau programme de construction de 16 pavillons de type 4, RE2020 avec le choix de la construction modulaire. Un projet résolument moderne et vertueux.



L'ISLE-SUR-LE-DOUBS (25)

## RECONSTITUER NOTRE PATRIMOINE AUTREMENT

### CONSTRUCTION MODULAIRE À CHAUCENNE (25)

À quelques minutes de Besançon, le petit village de Chauçenne s'agrandit... Dans le quartier résidentiel se dressent désormais 2 bâtiments locatifs, soit 9 logements pour lesquels Néolia a fait le choix de la **construction modulaire**. Une opération test innovante pour Xavier Llamas, directeur territorial du développement et ses équipes qui souligne notamment : « *Le respect de l'environnement avec une construction bas carbone et une technique de construction sèche (zéro utilisation d'eau), la réduction des délais de production, de durée du chantier et des nuisances sonores sur site* ». Notre partenaire sur ce projet, l'entreprise Technologies & Habitats implantée à Champvans (39), à 50 km du chantier conçoit et produit dans ses locaux, **des espaces de vie modulaires tout équipés et bas carbone**.



## NÉOLIA AU CHEVET DES COPROPRIÉTÉS DÉGRADÉES

« Dans son plan d'Investissement Volontaire, Action Logement s'engage dans l'accompagnement des collectivités au service des copropriétés dégradées. En 2022, Néolia poursuit la pose des jalons de cette démarche sur ses territoires avec pour cible l'acquisition de 70 logements. Un dispositif de portage transitoire puisque l'objectif, à terme, reste la revente de ce patrimoine. Ce soutien actif de Néolia aux collectivités requiert un travail en parfaite synergie avec nos partenaires. » Geoffroy Antonietti directeur de l'habitat solidaire.

### DÉCRYPTAGE

Une copropriété est qualifiée de dégradée quand les dépenses sont supérieures aux recettes qu'elle génère. 110 000 : c'est le nombre de copropriétés qu'on estime fragilisées par des problèmes financiers, techniques, sociaux et de gouvernance en France métropolitaine. Avec à la clé des risques de dégradation du bâti – parfois jusqu'à l'effondrement – menaçant la santé et la sécurité des occupants et des riverains.

### DANS LES STARTINGBLOCKS SUR 3 TERRITOIRES

- Sur l'Eurométropole de Strasbourg : un partenariat fondé sur une convention de portage avec comme objectif l'acquisition de 32 logements au sein des 2 copropriétés du quartier de Haute-Pierre.
- Sur Mulhouse Alsace Agglomération : processus lancé sur le ciblage d'une copropriété et le volume de lots à porter.
- Sur Pays de Montbéliard Agglomération : engagement d'une démarche de la Ville d'Audincourt pour quelques logements d'une copropriété secteur de la Combe Mirey.



# AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS



Qu'il soit locataire, futur propriétaire ou propriétaire, le client mérite toute notre attention. Il est au cœur de nos activités, oriente notre stratégie, conditionne nos décisions et mobilise toutes nos énergies. Clé de voute de cette équation, la relation client est essentielle pour Néolia.



**Alain ROTSCHI**  
Directeur du patrimoine locatif

« Certifiée Quali'Hlm en 2018, renouvelée en 2021, Néolia affiche avec fierté ce label délivré par l'Union Sociale pour l'Habitat. Il authentifie la qualité de service rendu à nos clients locataires. Qualité de service que confirme le très beau taux de satisfaction client locataire cette année avec 82,4 % ! Ce score témoigne de la mobilisation de nos équipes au quotidien, à chaque point de contact avec nos clients. Que ce soit sur le terrain comme à distance, via notre service de relation client notamment. Cette attention portée au client est un engagement de chaque instant qui anime nos 500 collaborateurs, quelles que soient leurs missions ».



**82,4 %**  
de clients locataires satisfaits  
(Source Avisos 2022)

## 2022: ANNÉE D'ÉLECTION POUR LES REPRÉSENTANTS DE NOS LOCATAIRES !

La concertation avec les associations de locataires est une réalité de longue date chez Néolia. Au-delà du dialogue au quotidien, des rencontres sont programmées quatre fois par an avec les 5 associations représentatives: CLCV, CNL, CSF, AFOC et CGL. Eux-mêmes locataires Néolia, nos représentants connaissent la réalité du terrain et les situations que vivent les locataires, partageant des intérêts communs. Ils assurent un rôle de relais auprès de Néolia, en s'investissant pour améliorer la vie de tous les jours. Échanges constructifs, groupes de travail conjoints, accords collectifs et partage de points de vue en toute transparence, permettent de mieux répondre aux besoins réels de nos clients locataires. Ils sont des ambassadeurs à double sens: des locataires vers Néolia et de Néolia vers ses locataires.

Les élections de représentants de locataires sont donc un moment important dans la vie de notre entreprise. **Félicitations aux 3 représentants d'associations de locataires de la CLCV, CNL et CSF qui siégeront au Conseil d'Administration de Néolia pour les 4 années à venir.** Ils seront ainsi au cœur des décisions stratégiques concernant Néolia.



### 15,15 % DE PARTICIPATION

Grâce à une campagne de communication active et un relai de nos équipes sur le terrain, le taux de participation est en hausse de 1,5% par rapport aux élections de 2018, avec 3 633 votants (15,15% de nos locataires).

DÉCOUVRIR LE DÉCRYPTAGE  
DES ÉLECTIONS  
DES REPRÉSENTANTS  
DE LOCATAIRES EN VIDÉO



## LE SERVICE RELATION CLIENT S'OUVRE À L'ACCESSION



**Yann GOULARD**  
Responsable SRC  
et qualité relation clients

«Depuis janvier 2022, notre SRC traite aussi les appels et mails des activités commerciales: vente Hlm, appartements neufs, terrains, construction de maisons individuelles, SAV, et aussi notre syndicat social Agate. Là encore, nos équipes recueillent et enregistrent les données utiles des clients et prospects puis les analysent pour mieux comprendre les motifs des appels. Avec ce numéro unique, nous avons une vision globale des demandes

et des besoins pour orienter les prospects et clients de nos activités commerciales vers le bon contact et favoriser le parcours résidentiel. Grâce au logiciel O2, ces informations sont compilées sur un fichier client unique, utilisable par chaque direction. Cette globalisation de l'information permet de travailler de concert et fluidifier nos échanges pour mieux répondre aux attentes de nos clients et prospects. Un gage supplémentaire de cohérence et d'efficacité.»

## LA RELATION CLIENT EN MODE 2.0

Inscrit dans notre projet d'entreprise @venir 2025 pour répondre aux enjeux environnementaux et aux nouvelles habitudes numériques, la plupart de nos procédures se dématérialisent.

Tous les documents (factures, comptes-rendus, quittances, astuces éco-utiles...) sont désormais en ligne et téléchargeables depuis l'espace numérique locataire. Les réclamations peuvent également se faire en ligne, 24h/24 et 7j/7, avec un retour sous 48h maximum.

**Néolia fait un pas de plus vers la dématérialisation cette année avec les états des lieux.** Depuis cette année, fini le papier: tout se fait sur tablette! Un pas qui fait évoluer le rôle de nos personnels de proximité en charge des états de lieux d'entrée et de sortie de nos locataires. De nombreuses sessions de formation ont eu lieu pour aguerrir notre personnel. Des formations sur-mesure réalisées sous l'égide de l'équipe RH, assurées par l'équipe animation commerciale de la DPL ainsi que par le comédien-formateur Philippe Spailier,



dans un format de mises en situations. Un coaching singulier qui marque les esprits et donne des clés nouvelles à nos équipes de terrain pour adopter la bonne posture face aux clients.

## DE LA LOCATION À L'ACCESSION, NÉOLIA AU CŒUR DU PARCOURS RÉSIDENTIEL



**420**  
nouveaux propriétaires  
avec Néolia

### LA VENTE HLM

Avec 263 ventes, 2022 est encore un bon millésime et le signe que ce dispositif de vente de notre patrimoine à prix attractif est un bon chemin vers l'accession, pour nos clients locataires notamment. 9% des ventes ont eu lieu en Alsace, 49% dans le nord Doubs, 21% dans le Territoire de Belfort et en Haute-Saône, 21% dans le sud Franche-Comté.



SOCHAUX (25)

## AUX BONS SOINS D'AGATE

Créée pour assurer une transition entre le statut de locataire et de copropriétaire, cette année ce sont 55 de nos clients et 5 d'autres parcs Hlm qui sont ainsi passés du statut de locataire à celui de copropriétaire et ont bénéficié des services d'Agate, notre syndic social créé en 2020.



## ACHETER UN APPARTEMENT NEUF

Avec 45 livraisons et 22 levées d'options PSLA, ce sont 67 clients qui sont devenus cette année propriétaires d'un appartement neuf. **Des programmes à taille humaine, implantés dans des secteurs attractifs, respectueux des normes environnementales** en vigueur et parfaitement adaptés aux besoins et envies d'aujourd'hui puisqu'ils privilégient l'espace et les accès extérieurs en terrasses ou jardins privatifs.

À l'image de cet ensemble immobilier sur les quartiers des Montboucons à Besançon: après un premier lot de 38 logements locatifs, nous avons construit un troisième bâtiment de 12 logements en PSLA suivi d'un dernier dédié à l'accession avec 34 appartements, tous équipés de vastes terrasses ou de larges balcons.



MONTBOUCONS, BESANÇON (25)



RIOZ (70)

## ACHETER UN TERRAIN, CONSTRUIRE SA MAISON: LE RÊVE ACCESSIBLE

Une gamme de maisons revue pour être en phase avec la RE2020 et répondre aux envies de nos clients, une nouvelle ligne en matière de communication : telles sont les orientations de cette année 2022 pour l'activité maisons individuelles. 70 clients propriétaires ont ainsi reçu les clés de leur maison Néolia pour entamer une nouvelle étape de leur vie.

## VENTE HLM

**263**

ventes Hlm dont

**34**

ventes en blocs à l'ONV

## AGATE

**15**

copropriétés en gestion pour

**296**

logements

**10**

assemblées générales

**9**

visites d'immeubles

**21 k€**

d'honoraires facturés

## PSLA

**22**

levées d'option

**45**

livraisons d'appartements neufs

## MAISONS INDIVIDUELLES

**70**

maisons livrées

**55**

terrains signés





# DES SOLUTIONS SUR-MESURE POUR (TOUS) NOS CLIENTS

Se loger, un besoin fondamental et un droit essentiel pour tous nos clients. Jeunes, seniors, familles, couples et personnes seules, en situation de fragilité ou de handicap : notre mission est d'assurer les meilleures conditions de logement et donc de vie à chacun. De la construction à l'accompagnement social personnalisé, en passant par la gestion quotidienne et les adaptations, nous sommes engagés aux côtés de nos partenaires, collectivités et associations, au service de nos locataires les plus fragiles.

## COUP DE JEUNE SUR LE LOGEMENT

« Une solution habitat à chaque étape de la vie », ça commence dès le premier appart' ! Néolia renforce et développe son offre pour répondre aux nouvelles demandes des 16 / 30 ans. Deux nouveaux programmes à Besançon (25).

### NOUVEL ENVOL POUR « LES OISEAUX »

20 nouveaux appartements et une salle commune pour plus d'échange, de solidarité et de convivialité sur le site du FJT.

### LA RÉSIDENCE JEUNES ACTIFS « L'OLYMPIA » RUE CLÉMENCEAU

Travaux en cours pour 40 appartements, 2 salles communes et 30 places de stationnement sur une ancienne friche



FJT « LES OISEAUX »,  
BESANÇON (25)

## ACCOMPAGNER NOS LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES



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

« Nous sommes face à un nombre croissant de ménages présentant des situations de fragilités sociales: isolement, santé mentale, ruptures... On observe une **évolution dans les classes d'âges**: 55% ont entre 25 et 44 ans (contre 37% en 2021) et une baisse corrélative des 45/64 ans. **Les fragilités s'accroissent** et les "adhésions" sont plus compliquées à obtenir de la part de ce public. Néanmoins, on obtient un **meilleur taux de réussite de nos actions** notamment grâce à de nouvelles initia-

tives: notre partenariat avec l'ADDSEA par le Fond national d'accompagnement vers et dans le logement (FNAVLD) et nos méthodes de détection préventive de l'isolement et d'occupation atypique des logements, construites avec SACHA. Depuis près de 20 ans, le pôle habitat accompagné œuvre à l'accompagnement individuel des familles, au développement d'actions collectives et produit des logements spécifiques pour les ménages socialement fragiles. »

**516**

ménages accompagnés (+14 % vs 2021)  
dont

**277**

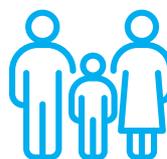
accompagnements de ménages  
en fragilité et

**239**

accompagnements «prévention»

**268**

nouvelles demandes d'accompagnement  
(+10 % vs 2021)



**516**

ménages accompagnés

### UN EXEMPLE CONCRET DE PROJET INCLUSIF SUR-MESURE À STRASBOURG (67)

Néodys est une nouvelle résidence locative destinée à un public en grande fragilité sociale. À quelques minutes du cœur historique de Strasbourg, ce programme innovant et vertueux répond aux besoins de logements des plus démunis. Un ambitieux défi sociétal relevé par Néolia et l'association Horizon Amitié via la rénovation lourde d'un immeuble de bureaux inauguré le 13 avril dernier avec un large public d'élus, de partenaires et les résidents.



## UKRAINE : SOLIDARITÉ ET SOLUTIONS POUR RÉPONDRE À L'URGENCE

Dans ce contexte particulier de conflit mondial, les bailleurs français ont rapidement proposé des **solutions pour accueillir les réfugiés ukrainiens**. Au 31 décembre, **106 familles étaient encore logées dans notre parc**.

Solutions temporaires ou de plus longue durée, Néolia travaille main dans la main avec des associations comme l'Armée du Salut, Appuis, Aléas, ADDSEA ou AHSFC.

*«À Belfort, des appartements étudiants, entièrement équipés, pratiques pour des personnes arrivant ici sans rien, ont été mis à disposition de familles ukrainiennes. C'est là l'illustration d'un partenariat de longue date qui existe avec l'Armée du Salut pour héberger des réfugiés d'autres pays ainsi que des personnes sans-abris sur notre territoire. Accueillir ces femmes ukrainiennes dans les meilleures conditions était essentiel pour nous et très marquant pour moi. On accueille ici des gens auxquels on peut facilement s'identifier. Je peux m'identifier à la femme qu'on accueille avec ses enfants, je me dis que je pourrais être à sa place en fait »* Élodie Prevost, responsable d'agence commerciale.



VOIR LA VIDÉO



## NÉOLIA EXPERTE DE L'ACCOMPAGNEMENT DU VIEILLISSEMENT

En octobre dernier, Néolia a obtenu la mention spéciale « accompagnement du vieillissement » du label Quali'Hlm délivré par l'Union sociale pour l'habitat.

Une reconnaissance qui nous détermine et nous renforce dans notre mission auprès de nos clients séniors.



### VILLAGÉNÉRATION : CHEZ MOI & BIEN ENTOURÉ !

2 inaugurations remarquables pour le concept 100 % Néolia d'habitat dédié aux séniors. Un concept qui évolue pour s'adapter aux contextes plus urbains.

**Le 1<sup>er</sup> Villagénération « mon appart' » a été inauguré le 14 juin dernier** quartier Palente, à Besançon. Sur les 25 logements, 3 accueillent un public familial. Un parti pris en faveur de la mixité et du lien intergénérationnel. Le programme immobilier est économe en énergie et en charges pour des loyers accessibles.

**Le 1<sup>er</sup> Villagénération d'Alsace** : la résidence intergénérationnelle « **Fleur de Coton** » a été inaugurée lundi 12 septembre à Illzach. Ces 36 appartements familiaux et 24 dédiés aux séniors marquent le renouveau du quartier tout entier. Une ancienne friche industrielle, idéalement située aux portes de Mulhouse.

Villagénération, le concept séduit et poursuit son déploiement, 4 opérations ont démarré en 2022 : Voujeaucourt, Serre-les-Sapins et Valentigney dans le Doubs et Oberhausbergen à proximité de Strasbourg, dans le Bas-Rhin.



## VILLAGÉNÉRATION : UNE NOUVELLE IDENTITÉ, UN NOUVEAU LOGO

Ce concept d'habitat dédié aux seniors autonomes s'est fait connaître sous la forme d'un ensemble de pavillons de plain-pied autour d'une maison commune. C'est le cas à Audincourt (25) et Noidans-lès-Vesoul (70), communes où le terrain disponible le permettait. Le concept se développe maintenant dans des secteurs plus denses, notamment en villes, où il prend une forme plus urbaine et plus verticale, dans un bâtiment collectif.

Une évolution soulignée par une nouvelle signature : un logo, une baseline: «Chez moi & bien entouré» ainsi que la distinction «ma maison» et «mon appart'» expriment clairement, simplement et de façon dynamique, la déclinaison de notre Villagénération pour s'adapter toujours plus et mieux aux territoires et leurs habitants.

**Villagénération** 

Chez moi & bien entouré

**MA MAISON**

**Villagénération** 

Chez moi & bien entouré

**MON APPART'**

POUR MIEUX COMPRENDRE  
LE CONCEPT  
VILLAGÉNÉRATION :



## FORTES CHALEURS : NÉOLIA AUX CÔTÉS DES SÉNIORS ISOLÉS

En cet été de tous les records de chaleurs, Néolia a lancé une campagne d'appels téléphoniques, d'e-mailing et sms à plus de 1400 seniors de + de 75 ans, locataires de notre parc. Soucieuses de leur santé et leur bien-être, nos équipes proposaient un service d'écoute et d'intervention si besoin.

## TOUS EN CUISINE!

À table, acte 2! Les élèves du lycée Mandela d'Audincourt (25) ont revisité et cuisiné des recettes avec les locataires seniors du Villagénération, avant de partager un repas convivial ensemble. Un projet intergénérationnel mené depuis juin 2021.



25 SECONDES EN IMAGES :



## RETOUR SUR LE MILLÉSIME 2022 DE LA SEMAINE BLEUE

### Y'A D'LA JOIE CHEZ LES SÉNIORS !

La Semaine bleue, événement national annuel, met en valeurs les aînés. Cette année le mot d'ordre était de tordre le cou aux idées reçues sur les séniors et **montrer leur vitalité, leur implication et leur utilité dans la cité.**

De quoi mobiliser les équipes Néolia qui ont concocté un programme d'**une quinzaine d'animations** avec les séniors dans les Villagénération et les Label Génération de Franche-Comté et d'Alsace. Un concentré de moments actifs et bienveillants pour et avec nos locataires séniors, les associations partenaires, les personnes bénévoles.



### VIEUX OUI, MAIS TOUJOURS (SUPER) ACTIF & ENTHOUSIASTE !

« Les vieux sont inactifs, passent leur temps devant la télé, sont dépassés technologiquement, ne sont pas en forme, écoutent de la musique de vieux, n'aiment pas les jeunes... » Autant de clichés que nous avons eu envie de détourner en créant **une galerie de 12 portraits pour changer le regard sur les aînés** et briser les idées reçues et autres tabous. Ainsi, **12 VRAIS locataires de nos Villagénération** se sont prêtés au jeu du shooting photos. De l'audace, du plaisir et de l'émulation pour une campagne fédératrice, joyeuse et colorée que nous sommes heureux et fiers de valoriser auprès de nos locataires et partenaires !

ICI, LA VIDÉO DES COULISSES :





# NÉODATA

Fille naturelle du contrôle de gestion et de la direction des services informatiques de Néolia, la solution de pilotage Néodata, rêvée dès 2015 et dont les premières lignes sont esquissées en 2017, voit le jour de façon opérationnelle fin décembre 2022. Un projet structurant pour l'entreprise tout entière.



**Jacques DENIS**  
Directeur administratif  
et financier

« Au terme d'une mobilisation intense de nos équipes et d'experts, Néolia achève la première phase du déploiement Néodata. Une solution construite sur la plateforme IBM Cognos Analytics. Cette première phase couvre le suivi de chantiers, la gestion locative et les principaux indicateurs économiques. En pratique, Néodata centralise, ordonne, croise et présente l'ensemble des données produites par l'entreprise sous forme de tableaux et rapports de nos activités opérationnelles. La solution Néodata permet de prendre au quotidien des décisions reposant sur des analyses de données pertinentes et à jour. ».

## L'INTELLIGENCE DÉCISIONNELLE, AU SERVICE DE NÉOLIA

À compter de janvier 2023, les tableaux de bord du contrôle de gestion et rapports d'activité mensuels sont mis à disposition du management dans des délais très réduits. Cet outil va progressivement changer l'approche de pilotage de l'entreprise et de ses métiers. **Toutes les données de l'entreprise en 1 clic et en temps réel.**

**400 K€**  
le coût du projet  
à ce jour



# @venir 2025



Un projet d'entreprise, c'est un guide, une ligne de conduite qui additionne nos énergies, projets et ambitions. Lancé en 2020 et imaginé par nos cadres, @venir 2025 érige la numérisation au cœur de la transformation durable et de la performance responsable de notre entreprise. Un projet décliné en 4 thèmes : simplifier notre quotidien, moderniser & innover, optimiser nos fonctionnements et améliorer la relation client. Fin 2022, notre projet d'entreprise arrive à mi-parcours. L'heure d'un premier bilan... et d'une nouvelle impulsion !



**Thierry DRONIER**  
Directeur des systèmes d'information et de la logistique

*« Sous ce thème de numérisation s'entend tout naturellement l'aspect informatique. Et c'est en effet un élément essentiel de la stratégie de transformation du projet @venir 2025. Il a donc été question de machines, logiciels, applications et systèmes d'information. Des outils ont été mis en œuvre pour la dématérialisation de nos supports de travail et la mobilité de nos collaborateurs. Des projets structurants et transverses ont également pris corps comme le déploiement de notre système de Business*

*Intelligence Néodata, d'Office 365, de nouveaux outils RH ou encore la gestion électronique des données. On a investi à la mesure de nos ambitions dans de nouveaux équipements et développements. Mais pas seulement ! Ces changements ont nécessité un accompagnement et un engagement de nos équipes vers de nouvelles façons de travailler, communiquer et piloter l'entreprise. Une belle dynamique qui se poursuit et adopte le vert pour de nouveaux projets fédérateurs et porteurs de sens. »*

## SIMPLIFIER NOTRE QUOTIDIEN

### LA GESTION ÉLECTRONIQUE DES DONNÉES (GED)

Pour regrouper, classer, stocker, archiver l'ensemble des documents utilisés chez Néolia.

Un seul espace de stockage, des droits d'accès personnalisés, un moteur de recherche type Google et plus de papier!

### TALENSOFT, LE NOUVEL OUTIL RESSOURCES HUMAINES

Entretiens individuels, objectifs, organigrammes, fiches emplois, catalogues et supports de formations en ligne : Talensoft est la nouvelle plateforme dédiée à la gestion de carrières et au développement de compétences de nos collaborateurs.

## OPTIMISER NOS FONCTIONNEMENTS

### LA DÉMATÉRIALISATION DES ÉTATS DES LIEUX

Description générée automatiquement- Les états des lieux sur tablettes simplifient les processus administratifs et renforcent notre base patrimoniale. Un enjeu important puisqu'il concerne plus de 1000 états des lieux par an. En première ligne de cette nouvelle pratique, nos personnels de proximité qui ont suivi une formation technique et pratique pour assurer cette étape clé de la relation client avec sérénité.

### NÉOFAC, LA GESTION ÉLECTRONIQUE DES FACTURES EST LANCÉE

Un outil de pilotage de la trésorerie. Sa mise en œuvre accélère et sécurise les procédures administratives tout en répondant aux obligations réglementaires.

Sur les **46** projets fléchés

**19** sont aboutis

**24** sont en cours

**3** restent à engager

## MODERNISER & INNOVER

Avec le déploiement d'Office 365, ce sont de nouvelles applications qui s'ouvrent à nos équipes pour mieux communiquer en interne et vers l'externe, au bureau comme en mobilité.

## AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENT

### NÉOLIA EN LIGNE

c'est une réalité pour tous nos clients locataires, copropriétaires et accédants maisons individuelles. Une solution de contact 7j/7j et 24h/24h qui s'ouvre désormais à nos clients accédants dans un programme neuf pour suivre le chantier de leur futur appartement pas à pas.

### KOCLIKO

Une solution d'individualisation des frais de chauffage pour nos clients locataires équipés de chauffage collectif. Une phase test concluante a été menée en 2022. À venir, un déploiement plus massif pour accompagner nos clients dans le pilotage autonome et donc la réduction de leur consommation de chauffage.

## DU NUMÉRIQUE AU VERT, CHANGEONS D'ÈRE

Nouvel élan pour notre projet d'entreprise qui passe au vert et engage de nouveaux projets sur des thématiques encore plus RSE : sobriété énergétique, décarbonation, gestion de l'eau, énergies renouvelables...



# RESSOURCES HUMAINES



Nos 500 collaborateurs sont la force vive de Néolia!  
Cette année 2022 est marquée, une fois encore, par la mobilisation et l'engagement de chacun au service de l'entreprise. Des équipes qui s'adaptent et évoluent pour répondre aux enjeux économiques, sociaux et environnementaux de nos activités et participer ainsi pleinement à la performance de notre Néolia.



## LA POLITIQUE "JEUNES" CHEZ NÉOLIA

Rentrée des classes chez Néolia qui accueille 5 nouveaux alternants en septembre 2022  
Au total, **Néolia compte 14 alternants en poste au 31 décembre 2022.**

Une dynamique «jeunes» portée également par les embauches avec 23 jeunes de moins de 25 ans sur l'année et 74 stagiaires (écoles, universités et autres) accueillis par nos équipes.  
Les premières générations d'alternants se transforment en CDI.



## DE L'APPRENTISSAGE AU CDI EN 3 MOTS



**Jossua SIBILLE SIRON**  
Responsable développement foncier DDAC

« Cette **opportunité** d'entrer chez Néolia par l'alternance m'a ouvert le champ des possibles en pratiquant le métier de chargé d'opérations immobilières. Un an plus tard, je devenais

responsable développement foncier, un nouveau métier et une corde de plus à mon arc. J'éprouve une vraie **gratitude** envers la **bienveillance** de Néolia et sa confiance accordée. »

**Amélie BAILLY**  
Chargée d'opérations immobilières DDAC

« Démarrer avec un poste de chargée d'opérations immobilières seulement quelques mois après l'obtention de mon master en architecture représentait déjà pour moi une opportunité incroyable et une belle démonstration de **confiance** de la part de Néolia. Alors aboutir, après une année de découverte du

métier en CDD sur un CDI, c'est pour moi une **concrétisation**; la confirmation que notre **collaboration** fonctionne, que Néolia a eu raison de me faire confiance et que j'ai eu raison de tenter ma chance dans une autre branche que celle à laquelle ma formation me destinait. »



## DPL ET DDAC EN PLEINE (R)ÉVOLUTION

Nouveaux périmètres, nouveaux métiers, nouvelles missions : cette réorganisation profonde est le fruit d'une stratégie d'entreprise et d'un travail collaboratif de longue haleine.



**Hatice MENGUC**  
Directrice des ressources humaines

« Un travail qui a mobilisé et conjugué toutes nos énergies, à la DPL et à la DDAC comme au niveau des services supports. Ainsi, pour les ressources humaines, l'accompagnement et la formation de nos équipes de terrain, sur le plan collectif et individuel, ont été des leviers essentiels pour conduire et mener

à bien ces changements. S'adapter, se renouveler, avancer ensemble : **nos équipes prouvent une nouvelle fois leur capacité à rebondir et faire preuve de résilience pour donner le meilleur au service de nos clients, dans l'intérêt du collectif et de l'entreprise.** »

## POLITIQUE SOCIALE : LE RÔLE MAJEUR DU CSE

La bonne marche de notre entreprise repose aussi sur la qualité du dialogue social. Un lieu d'échanges toujours constructifs qui permet l'avancée de dossiers importants pour nos équipes et l'exercice de nos métiers quotidien au sein de Néolia.

10 accords signés en 2022.



Freepik@katemangostar

## NÉOLIA, TOUJOURS PLUS INCLUSIVE

Notre politique handicap s'articule autour de 4 axes :

- **sensibilisation et communication** auprès de l'ensemble des collaborateurs et en externe ;
- actions de **recrutement, d'insertion et d'intégration** de personnes en situation de handicap en adéquation avec les besoins d'emplois et de compétences de l'entreprise ;
- maintien dans l'emploi : **aménagement de postes de travail** sur le plan ergonomique et organisationnel ;
- renforcement et développement de **partenariats** avec des structures des secteurs protégé et adapté (EA, ESAT).

**8%**

taux d'emploi de travailleurs handicapés (estimatif)

**17**

stagiaires handicapés accueillis

**600 000 €**

de travaux en sous-traitance auprès des secteurs protégé et adapté (ESAT et EA)

**46**

salariés en situation de handicap

**6**

aménagements de postes pour un maintien dans l'emploi

Néolia   
Groupe ActionLogement

**Semaine extra-ordinaire**

14 > 18 novembre 2022 | 10 min/jour PARLONS DU HANDICAP

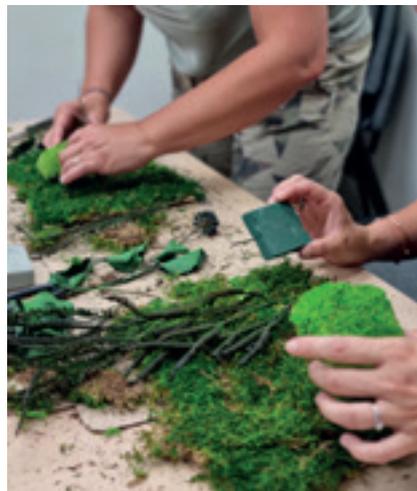
## COHÉSION & VIE DE L'ENTREPRISE

5 semaines thématiques orchestrées par les RH et la communication pour se rassembler et partager nos valeurs

- Semaine qualité de vie au travail
- Semaine extra-ordinaire
- Semaine Bienfaits pour nous
- Fête des voisins & petit déjeuner sur le thème semaine bleue
- Noël: les 4 bougies de l'Avent (et concours des plus belles décors de Noël, boîtes solidaires)



SEMAINE BIENFAITS POUR NOUS - ATELIER « GESTES QUI SAUVENT » À L'AGENCE DEBUSSY À MONTBÉLIARD (25)



SEMAINE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL - ATELIER CADRE VÉGÉTAL



FÊTE DES VOISINS AU TRAVAIL - SIÈGE NÉOLIA



SEMAINE EXTRA-ORDINAIRE - FORUM STAGE & JOB DATING AU CRM DE MULHOUSE (68)



OPÉRATION BOÎTES SOLIDAIRES DE NOËL

# EN BREF

## AUDIT & QUALITÉ

**Gestion des risques, mise en conformité aux réglementations, dispositifs anticorruption loi Sapin II: Néolia renforce sa stratégie, sécurise ses actions et procédures.**

«Gestion des risques», «contrôle interne» et «audit interne»: 3 politiques du groupe Action Logement sont diffusées sous forme de **circulaires de gouvernance**. Applicables à l'ensemble des entités du groupe, elles ont été mises en œuvre chez Néolia.

Néolia intègre la phase pilotage d'une nouvelle démarche de **contrôle interne d'Action Logement**. Au menu, évaluation d'un échantillon de contrôles clés sur 3 directions: ressources humaines, communication/ marketing et développement de l'offre immobilière/aménagement. Une étape test du déploiement de l'ensemble des 120 contrôles clés d'amélioration continue prévu en 2023 à l'échelle de toutes les filiales du Groupe.

Parce que la **protection des données** est un sujet important, les DPO des filiales d'Action Logement se mobilisent sous forme d'ateliers pour mettre à jour le pack de conformité RGPD. En parallèle, un audit interne réalisé chez Néolia nous donne des axes de travail pour optimiser notre dispositif RGPD.

### DISPOSITIF ANTICORRUPTION LOI SAPIN II: LE LANCEUR D'ALERTE PROTÉGÉ

Le règlement intérieur de Néolia a été complété en intégrant la protection juridique du lanceur d'alerte. Un «recueil des alertes professionnelles» est accessible sous intranet Néolia, espace «DG/audits & prévention des risques».

### FORMATION DES PERSONNELS SENSIBLES AUX RISQUES DE CORRUPTION

Aux sessions de formation «Se protéger des risques de corruption et de trafic d'influence (Loi Sapin II)» et e-Learning sur le thème «Déontologie et prévention des conflits d'intérêts», dispensées en interne à nos collaborateurs, s'ajoute un pack de déontologie groupe à destination de tout nouvel administrateur ou administrateur renouvelé, pour prévenir les conflits d'intérêts.

## JURIDIQUE

Notre contrat d'assurances construction Dommage Ouvrage, Tous Risques Chantier, Constructeur Non-Réalisateur qui nous permet de garantir les dommages causés à nos constructions en cas de sinistres, arrivait à son terme.

L'appel d'offre mené en 2022 a été fructueux: le candidat retenu est la SMA. Le contrat est effectif pour 4 ans du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2026.



## SÉCURITÉ DES LOCAUX & SYSTÈMES D'INFORMATIONS

Décembre 2021, un audit triennal pointe du doigt quelques faiblesses de nos systèmes de sécurité, tant physiques qu'informatiques.

Une alerte qui intervient dans un contexte où se multiplient les cyberattaques. Des événements bel et bien réels, dont l'actualité se fait le relai et qui peuvent ébranler de façon dramatique n'importe quelle organisation. Cette menace donne lieu en 2022 à une vaste campagne d'actions et de prévention interne.

Au programme: déploiement de logiciels et services de surveillance de nos infrastructures, sensibilisation de nos équipes sur les risques cyber et la sécurisation physique de nos locaux. Un vaste dispositif préventif mené sur l'ensemble de nos agences, points d'accueils et auprès de chacun de nos collaborateurs.

## MOBILITÉS DOUCES

### EN WATT-URES!

Les véhicules électriques et hybrides font désormais partie du quotidien chez Néolia. Véhicules de fonction, de service et véhicules personnels de nos collaborateurs: leur déploiement est soutenu par l'installation de bornes de recharges.

Au siège: huit bornes sont en fonction pour les voitures Néolia et deux pour les véhicules personnels de nos salariés.

À Debussy, une borne est installée qui accueillera bientôt la voiture électrique en libre-service.



### À DEUX-ROUES AUSSI!

Après Strasbourg l'an passé, c'est au tour de Besançon et l'agence Cusenier!

Un vélo électrique est à disposition de nos équipes pour tous les déplacements urbains. Gain de temps pour se rendre à un rendez-vous et gage de forme pour ses adeptes.



# SACHA, DUO GAGNANT-GAGNANT

Sous la houlette d'un comité de pilotage, nos équipes supports et opérationnelles travaillent ensemble pour concevoir, développer et gérer des solutions habitat sur-mesure au bénéfice des différents territoires du Doubs et leurs habitants.

Objectifs de notre société de coordination: partage des bonnes pratiques, harmonisation et mutualisation entre Néolia et Habitat 25.

Une relation gagnant-gagnant pour nos entreprises, nos équipes, nos partenaires, clients et territoires.

## GESTION LOCATIVE

C'est le cœur de nos métiers, la raison d'être de nos deux entreprises. Sur des **secteurs géographiques partagés et des patrimoines souvent jumeaux, nos préoccupations sont les mêmes**. Nos équipes se retrouvent donc tout naturellement autour de thématiques communes:

- Qualité de services
- Règlement intérieur d'habitation
- Accompagnement des seniors
- Détections préventives
- Recouvrement et moyens de paiement
- Santé mentale et femmes victimes de violences

## ACHAT

Nous mutualisons nos appels d'offres et certains achats pour bénéficier des meilleures conditions tarifaires et de services.

## ORGANISATION FINANCIÈRE

Nos équipes travaillent ensemble à la **production de tableaux de bord mutualisés** pour une vision partagée de notre activité.

## RESSOURCES HUMAINES

Si notre déploiement patrimonial est le même, notre bassin d'emploi est également le même. De quoi motiver une véritable synergie et des échanges constructifs entre nos équipes.

- Emploi - recrutement mobilité/handicap
- Formation
- Octobre Rose

## COMMUNICATION

Partager nos idées, nos ressources et parler d'une même voix sur nos projets communs, tel est notre mode de fonctionnement. Une collaboration au service de nos équipes et de nos clients.

- Élections des locataires
- Plan de sobriété
- Accompagner et valoriser les projets SACHA

## PATRIMOINE & DÉVELOPPEMENT

Face aux besoins et ambitions des collectivités en matière d'**aménagement du territoire et d'habitat, notre rapprochement constitue un atout majeur**. Complémentaires, nos actions et projets ainsi se conjuguent pour servir les territoires.

- Appels d'offres mutualisés
- Harmonisation de la politique patrimoniale:  
**Programmes Néolia:**
  - > Valentigney (25): 1 à 3 rue Gigoux (42 logements)
  - > Mandeuve (25): 17 et 17bis rue de la Libération (2 logements)**Programmes Habitat 25:**
  - > Montbéliard (25): rue Charles Nodier
- Habitat déplaçable (Tiny Houses) pour jeunes actifs et saisonniers
- Mission de prospection foncière, notamment sur le secteur frontalier
- Actions de développement:
  - > Grand Besançon Métropole (25)
  - > Pays de Montbéliard Agglomération - Bavans (25)
  - > Haut-Doubs (25)



**SACHA**  
Société Anonyme de  
Coordination Habitat et  
Aménagement du Doubs



# PARTENAIRES PARTICULIERS



Le rôle social de Néolia s'exprime au quotidien, auprès de nos clients, via nos activités locatives et d'accession, mais pas seulement. Néolia est aussi partenaire des acteurs et événements qui font la vie de nos territoires. Sport et culture, nous accompagnons les clubs et associations dont nous partageons les valeurs. Des soutiens et coups de pouces avec, pour premiers bénéficiaires, les enfants de nos clients locataires. C'est là tout le sens de notre engagement partenarial !



**Anne CHAUCHEAU**  
Directrice communication  
et marketing

« Au-delà des géants sportifs locaux, nous avons à cœur de soutenir et encourager aussi des associations et initiatives plus discrètes. Des hommes et des femmes dont les actions sèment de petites graines qui font grandir le bien vivre ensemble. Ainsi Néolia est solidaire des **Mulhousiennes** et leur course en rose contre les cancers féminins. Engagée également auprès du festival musical **Rencontres et Racines d'Audincourt (25)** : à la clé, 60 invitations offertes aux participants des chantiers jeunes du Pays de Montbéliard. Culture à Besançon

également avec un projet de street art participatif sur des immeubles voués à la démolition du quartier de Planoise à Besançon (25). Un projet mené avec nos équipes de proximité. Et bien plus encore puisqu'au quotidien, Néolia soutient **des dizaines d'initiatives solidaires**. Aide aux devoirs, fêtes de quartiers, matchs amicaux, spectacles : la liste est longue de ces actions et événements auxquels nous apportons notre contribution technique, humaine ou financière. Quelques gouttes d'eau pour faire pousser ces précieuses petites graines... »

## DONNE-MOI LA MAIN, L'HISTOIRE CONTINUE



Un partenariat historique! Néolia et le club de football sochalien FCSM sont associés depuis plus de 18 ans. Et pas seulement par un logo sur les maillots! Chaque match à domicile, les enfants de nos locataires foulent la pelouse du stade Bonal et rencontrent leurs idoles. **Cette année, 352 gamins arboraient avec fierté la tenue de leur club préféré** et leurs plus beaux sourires en ouverture du match avant de rejoindre les gradins pour suivre la rencontre.

## COUP DOUBLE

Quand les joueurs du FCSM viennent s'entraîner sur la pelouse du Besançon Racing Club, ce sont 150 enfants qui sont invités! **Un événement sportif pour les deux équipes que nous sponsorisons**, suivi d'une super séance de dédicaces et d'échanges privilégiés avec les joueurs. C'était le 17 novembre. De quoi faire tourner à plein régime la machine à souvenirs pour les petits (et grands) fans de foot!



## LES HANDBALLEUSES FONT DES ÉMULES

**Les joueuses de l'ESBF** ont créé la surprise! **À la rencontre des jeunes du quartier Montrapon** à Besançon (25), tout un après-midi, sur un terrain de sport improvisé au pied d'un immeuble, une quinzaine de jeunes ont eu le privilège d'une rencontre exceptionnelle avec les joueuses. Au programme, initiation au handball avant l'inoubliable séquence d'autographes. Soleil, bonne ambiance et bel esprit sportif généreusement partagés par les championnes bisontines! Un rendez-vous inédit qui marque notre partenariat avec l'ESBF, en plus des matchs à domicile où sont invités les enfants de nos locataires.



# FEUILLE DE ROUTE 2023



La feuille de route 2023 d'Action Logement Immobilier pour Néolia pose des objectifs ambitieux pour développer nos offres de logements à louer, à vendre et rénover notre parc.

## PRODUCTION

**750**

LOGEMENTS FINANCÉS

**720**

LOGEMENTS LANCÉS

**551**

LOGEMENTS LIVRÉS

## RÉHABILITATION

**1025**

LOGEMENTS AVEC TRAVAUX LANCÉS

**200**

POTENTIELLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

## ACCESSION SOCIALE (VEFA, PSLA, CCMI, LOT)

**295**

LOGEMENTS ET LOTS RÉSERVÉS  
(75 CCMI - 110 AG/PSLA - 110 LOT)

## ATTRIBUTIONS LOCATIVES

**49%**

AU PROFIT DES SALARIÉS  
DU SECTEUR PRIVÉ

## VENTES HLM

**260**

VENTE À L'UNITÉ

**70**

LOGEMENTS PROPOSÉS À L'ONV

# AUTRES OBJECTIFS



## VACANCE COMMERCIALE

/// **280**  
LOGEMENTS

## VACANCE TECHNIQUE

/// **606**  
LOGEMENTS

## IMPAYÉS

/// **1,4%**

## ABSENTÉISME

/// MOINS DE **5%**

## SATISFACTION CLIENTS

/// PLUS DE **80%**

## CHIFFRE D'AFFAIRES LOYERS

/// **118,9 M€**

## DÉMOLITIONS

/// **401**  
LOGEMENTS LANCÉS  
EN DÉMOLITION

## ADAPTATION VIEILLISSEMENT

/// **270**  
ADAPTATIONS LOURDES



# Néolia

Groupe ActionLogement

Néolia  
34, rue de la Combe aux Biches  
25200 Montbéliard

tél. 03 81 99 16 16  
contact@neolia.fr



Communication Néolia / Avril 2023 • Photos : Néolia (sauf mention spéciale)

**NÉOLIA**, UNE SOLUTION HABITAT  
À CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE

**neolia.fr**