

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2023



**Harmonie
habitat**

Bien plus qu'un toit
groupe **Arcade-vyv**

www.harmoniehabitat.org

sommaire

Édito	2
Harmonie habitat.....	3
Patrimoine.....	4
Projet d'entreprise	5
Harmonie habitat, membre du groupe Arcade-VYV	7
Edito de Jacques Wolfrom, Directeur Général d'Arcade-VYV	8
Réalisations neuves	9
Réalisations en réhabilitation	11
Gouvernance et relations avec les parties prenantes	13
Enjeux sociétaux et développement local	14
Limitation de l'impact de notre activité sur l'environnement	15
Ressources humaines et bien-être au travail.....	16
Activité économique responsable	17

Édito

« Accompagner nos clients, construire, entretenir notre patrimoine, et répondre aux attentes du territoire »

Plusieurs succès ont jalonné l'année 2023 avec notamment la création d'Arcade-VYV Promotion Pays de la Loire, qui est désormais opérationnelle pour assurer le développement de l'offre de logements pour notre organisme.

Nous avons conforté nos partenariats avec VYV3 et développé de nouveaux services avec le groupe Arcade-VYV, une assurance habitation moins chère et dotée de garanties renforcée.

Nous avons vu la montée en puissance de So Syndic dont les équipes accompagnent au plus près les copropriétaires.

Nous avons aussi réalisé notre premier bilan carbone, obtenu une labellisation pour notre démarche RSE et conforté notre démarche qualité en réalisant un diagnostic Habitat et Qualité de Service (HQS) qui servira de base à nos plans d'action qualité.

Beaucoup reste à faire, et nous sommes désormais en ordre de marche.

OSER ensemble !

Cette formule engageante synthétise nos convictions et nos valeurs d'ouverture, de solidarité, d'engagement et de respect. Elle représente aussi une invitation à tous les collaborateurs d'Harmonie habitat à oser prendre des initiatives, à s'engager pour le bien-vivre de nos locataires et clients et à agir pour un développement équilibré de notre territoire.

OSER ensemble !

C'est aussi le nom de notre projet d'entreprise. Sénèque disait « il n'est pas de bon vent pour qui ne connaît pas son port ». Chez Harmonie habitat, notre cap est fixé. Il est clair. Il s'agit en premier lieu d'accompagner nos clients, de leur offrir la meilleure écoute et qualité de service. Il s'agit aussi de poursuivre notre effort d'entretien de notre patrimoine, au travers d'un plan stratégique de patrimoine ambitieux, réalisable et piloté.

Il nous faut par ailleurs construire de nouveaux logements locatifs sociaux, tout en développant l'habitat inclusif. Les besoins en Loire Atlantique sont immenses, avec plus de 56 000 demandes en cours.

Nous avons renforcé nos moyens de production et nous avons pour cap les 10 000 logements dans les prochaines années.

Enfin, il nous faut gérer au mieux notre organisme, viser l'efficacité dans chaque action, pour que notre performance économique puisse être au service de notre performance sociale.

« 56 812 demandes de logements sociaux en cours en Loire Atlantique au 31/12 »



*François Melon,
Président*



*Fabienne Delcambre,
Directrice Générale*



Harmonie habitat

Harmonie habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (SA d'Hlm) gérant un patrimoine de plus de 8 000 logements, essentiellement sur le département de Loire-Atlantique.

Née en 1968, héritière d'une longue histoire, celle des militants engagés après-guerre pour que les plus modestes puissent vivre dans un logement décent, Harmonie habitat gère certains des bâtiments les plus emblématiques du logement social de Loire-Atlantique, dont le Sillon de Bretagne, qui fêtera ses 50 ans en 2024.

Dirigée par **Fabienne Delcambre**, Harmonie habitat, est membre du groupe Arcade-VYV, 4^{ème} acteur de logement social en France. Son conseil d'administration est composé de

18 membres. Il est présidé par **François Melon**. Ses équipes accompagnent au quotidien 13 000 locataires et gèrent plus de 8 000 logements et foyers, au sein de 66 communes, essentiellement en Loire-Atlantique.

Son siège social est situé dans l'immeuble Sillon de Bretagne à Saint-Herblain (44).

Chiffres clés 2023


8 060
logements

79,5%
en collectifs



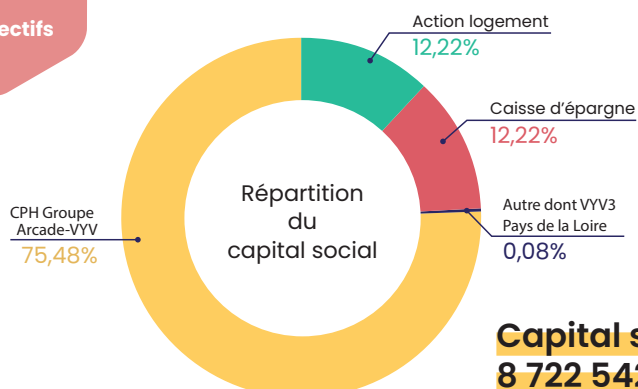
94,16
collaborateurs
(ETP moyen)

57
ventes
réalisées



17 ventes Hlm
40 ventes PSLA

54 M€
Chiffre d'affaires



84%
de locataires
satisfaits
(enquête 2022)

Notre patrimoine

66
communes

8 060
logements

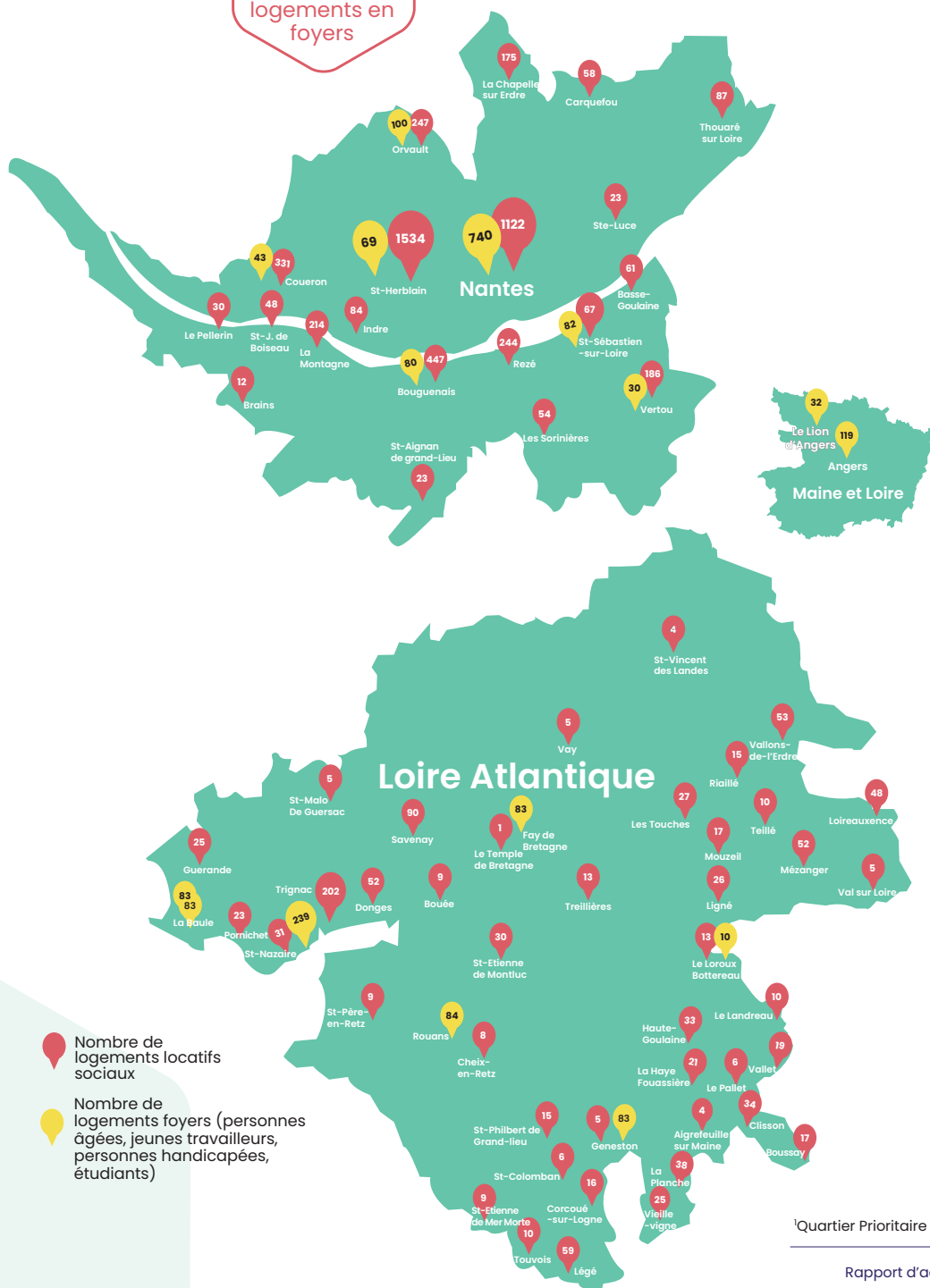
6 215
logements
familiaux

795
logements situés
en QPV¹
(13% du parc)

27
résidences
« habitat
spécifique »

242
**ensembles
immobiliers**

1 845
équivalents
logements en
foyers



Sur Nantes métropole

dont
5 098
logements
familiaux

1 144
équivalents
logements en
foyers

Hors Nantes métropole

dont
1 117
logements
familiaux

701
équivalents
logements en
foyers

¹Quartier Prioritaire Politique de la Ville

Notre projet d'entreprise

En 2022, nous avons élaboré avec nos parties prenantes majeures un projet d'entreprise. Son déploiement a débuté en 2023.

Une quarantaine d'actions

Plusieurs actions ont d'ores et déjà été engagées, comme par exemple la mise à jour de notre politique d'attribution, le renforcement de notre démarche qualité de service avec l'organisation d'un diagnostic qualité (HQS¹), la réalisation d'un bilan carbone, la mise en œuvre de notre 2ème baromètre social, l'obtention d'une labellisation RSE,...

Notre mission



Pourquoi existons-nous ?

Que proposons-nous ?

Pour qui ? Pour quel impact ?

En tant qu'Entreprise Sociale pour l'Habitat, nous avons deux responsabilités : **AMÉLIORER** la vie par l'habitat et **ACCOMPAGNER** nos clients et collectivités dans un développement équilibré du territoire des Pays de la Loire.

Notre vision



Quelle est notre vision, notre cap, ce vers quoi nous voulons aller en 2026 ?

Etre un **acteur de référence du logement, de l'accession et du syndic à vocation sociale**, reconnu par les habitants, les collectivités et les autres parties prenantes, pour la qualité de son parc, son accompagnement et son action en faveur de la santé de ses clients.

NOS 5 PRIORITÉS

1

Accompagner nos clients, nos publics

2

Construire, réhabiliter, entretenir notre patrimoine

3

Limiter notre impact environnemental

4

Bien gérer notre organisme et maîtriser les risques

5

Prouver et faire savoir

UN PROJET D'ENTREPRISE, POUR QUOI FAIRE ?

« **DONNER LE CAP** pour les années à venir »

« Viser la **PERFORMANCE** collective et individuelle »

« **DÉFINIR LE SENS DE NOS ACTIONS** et les mettre en cohérence avec nos projets »

Un projet en lien avec la CUS (Convention d'Utilité Sociale)



¹Habitat et Qualité de Service



OSER Ensemble ! 2026

3 axes stratégiques



Incarner nos valeurs

Ouverture

Notre façon de voir le monde est résolument tournée vers l'humain, l'inclusion et la non discrimination.

Engagement

Nous sommes impliqués dans la réalisation de nos missions et notamment dans l'amélioration du cadre de vie de nos clients. Nous voulons résolument prendre part aux grands enjeux sociétaux et environnementaux.



Solidarité

La solidarité nous anime, nous sommes sensibles aux dimensions sociales, humaines et d'entraide.

Respect

Nous agissons avec considération, égard et équité vis-à-vis de nos clients, collaborateurs et partenaires.

Harmonie habitat, membre du groupe Arcade-VYV



AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

Convaincu que logement et santé sont indissociables et qu'améliorer la vie par l'habitat est possible, le Groupe Arcade-VYV - 4^e acteur du logement social en France - construit un modèle unique d'habitat, propice au mieux-vivre, à la santé et au bien-être de ses résidents.

Opérateur du logement social intégré

Avec ses 32 filiales, le Groupe Arcade-VYV est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain. Cet ancrage, doublé de sa compréhension des enjeux d'habitat et de santé, fait du groupe un acteur sans égal, apte à concilier expertise du logement et santé pour développer des offres pensées pour tous, avec notamment :

- **des logements adaptés et évolutifs pour les locataires seniors**, où la logique d'habitat vient en complément des dispositifs sociaux et médicosociaux ;
- **le développement de solutions uniques sur l'immobilier et l'exploitation**, pour les logements sociaux thématiques (logements étudiants, pensions de familles, etc.).

 **+ de 210 000
logements**

dont 88% de logements locatifs sociaux

 **5 500 logements**
construits par an

 **+ de 31 000
places adaptées**
aux publics spécifiques



La santé au coeur du logement

Le logement santé vise à offrir à ses habitants une expérience de vie saine, désirable et résiliente. Pour concrétiser cette ambition et garantir un logement santé à nos résidents, le Groupe Arcade-VYV a conçu un référentiel.

D'ici à 2025, au moins 50 % des logements neufs proposés en individuel et en collectif, devront respecter ce référentiel.

Le Groupe Arcade-VYV souhaite devenir un acteur majeur de « l'habitat accompagné partagé et inséré dans la vie locale » en déployant à la fois des logements labellisés « Mon logement santé » pour les personnes vulnérables et en amorçant la production de logements à destination des jeunes et des étudiants dans les zones en tension.

Edito de Jacques Wolfrom

Directeur Général d'Arcade-VYV



Aujourd'hui en France, 2,6 millions de ménages sont en attente d'un logement social, davantage que le nombre d'habitants à Paris. Ils étaient 1,4 millions en 2013.

Au même moment, on apprend que les températures n'ont jamais été aussi élevées sur les 12 derniers mois, avec leur corollaire de conséquences. Il existe un grand nombre d'indicateurs économiques, sociaux, environnementaux qui convergent pour témoigner du risque systémique auquel notre secteur et notre monde est confronté.

Les consulter nous fige. Ne pas en tenir compte et ne pas agir serait irresponsable.

Nous avons choisi de mentionner ces deux indicateurs car notre raison d'agir est spécifiquement fondée sur le lien entre logement et santé. Les bouleversements climatiques impactent le confort d'usage des logements en toute saison et l'attente d'un logement pèse sur la capacité à construire son futur. Mais pas seulement.

Malgré la hausse des prélèvements, le Groupe Arcade-VYV, à travers les entités territoriales qui le composent, est résolument engagé à poursuivre ses investissements en production neuve labellisée « mon logement santé », en rénovation et avec des services associés. Avec de nouvelles règles du jeu. Outre l'amélioration constante de notre performance, la vente d'une faible partie de patrimoine ancien, à l'unité ou en bloc, devient un levier central dans nos activités pour rénover et produire.

Les fondements du Groupe Arcade-VYV et de ses entités sont solides. Nous affirmons haut et fort notre attachement à la performance économique pour créer de la performance sociale, à la nécessité de proposer des solutions de logement pour tous, prioritairement pour les plus fragiles.

Nous voulons offrir à ceux qui en ont besoin, notamment : les jeunes, et les seniors, toutes les formes de logement, d'hébergement tant en logement locatif, qu'en accession ou bien encore en résidences avec services. Nous disposons, grâce à notre propre maîtrise de l'ouvrage et à notre propre maîtrise de l'usage, d'une large palette de produits et services adaptés aux besoins de tous les ménages et adaptables aux besoins de toutes les collectivités, quelle que soit leur envergure territoriale.

Après avoir traversé ensemble la crise covid, les impacts de la guerre en Ukraine et pris la mesure de l'ensemble des conséquences macro-économiques sur le logement, les défis sont immenses. Pour autant, j'ai pleine confiance dans la capacité du monde hlm et particulièrement dans celle des entités du Groupe Arcade-VYV, pour continuer à s'adapter, à innover, et ainsi répondre à la mission de service d'intérêt général confiée.

Merci à l'ensemble des parties prenantes, particulièrement les élus, les habitants, les Administrateurs, les fournisseurs, les financeurs, au groupe VYV et à tous nos actionnaires pour la qualité de nos partenariats. Le mot de la fin ira comme toujours vers tous les clients que je remercie pour leur confiance et pour l'ensemble des formidables collaborateurs du groupe et des entités engagés au quotidien pour améliorer la vie par l'habitat : Merci !

**// Osez, agissez,
soyez solidaires
et confiants ! //**

Nos réalisations neuves

Depuis le 6 janvier 2023, le développement et la maîtrise d'ouvrage d'Harmonie habitat sont assurés par une nouvelle structure : Arcade VYV Promotion Pays de la Loire.

Arcade-VYV Promotion est le fruit d'une coopération entre 5 organismes du même Groupe, dont deux bailleurs sociaux historiques.

« Engagés pour promouvoir un habitat accessible économiquement, propice au bien-vivre et à la santé, nous veillons dans le cadre d'un **partenariat étroit avec les collectivités** au développement équilibré des territoires.

À l'échelle des Pays de la Loire, notre mission est d'assurer **le développement** (recherche foncière) et la **maîtrise d'ouvrage** de logements locatifs sociaux et d'habitats spécifiques, ainsi que de logements en accession sociale et libre, en nous appuyant sur les membres fondateurs, Harmonie habitat et Aiguillon construction, Aiguillon résidences, SSCI Arcade-VYV et Arche promotion. »

Jérôme Degonde

Président exécutif d'Arcade-VYV
Promotion Pays de la Loire



5

opérations
neuves livrées
*dont une résidence
pour personnes âgées*

Préparation de la
livraison de

123

logements
en 2024

*dont 20 logements
inclusifs*

101

logements
livrés



Arcade-vyv
Promotion
Pays de la Loire

Arcade-VYV Promotion Pays de la Loire est une entité du groupe Arcade-VYV.

Généraliste de l'habitat depuis plus de 40 ans, le Groupe Arcade-VYV est le 4^e acteur du logement social en France.



Nos savoir-faire

- Construire des logements pour tous, adaptés aux parcours de vie
- Aménager un cadre propice au lien social et à la solidarité
- Apporter une offre de services innovante

#1



**Logement
locatif social**

#2



**Habitat
spécifique**

(EHPAD, résidences
jeunes actifs, personnes
en situation de
handicap...)

#3



**Logement
intermédiaire**

#4



**Accession
sociale**
(PSLA, BRS)

#5



**Habitat
libre**



Faubourg 14, Nantes



Baccara, Nantes
© F.Dantart



Le Lion d'Angers
© André Thibault,



La Savèze, Saint-Herblain
© F.Dantart

Nos réalisations en réhabilitation

Depuis 2017, nous déployons notre Plan Stratégique de Patrimoine.

Il s'agit d'un document de référence définissant nos orientations stratégiques en matière de gestion, de valorisation et de développement de notre parc immobilier.

Il offre une vision à long terme, généralement sur une période de cinq à dix ans, en alignant les objectifs patrimoniaux sur les missions sociales et économiques de l'organisme.

Il permet une **gestion proactive du patrimoine**, en anticipant les besoins et en planifiant les actions nécessaires.

Il contribue à **l'optimisation des ressources financières** en identifiant les investissements les plus pertinents et en évitant les dépenses superflues.

Il renforce la transparence et la gouvernance en clarifiant les objectifs et en assurant un suivi rigoureux de leur mise en œuvre. Il favorise l'alignement stratégique avec les politiques publiques et les attentes des parties prenantes, notamment les locataires, les collectivités locales et les partenaires institutionnels.

129

logements
livrés en
réhabilitation

Lancement des
travaux sur nos

156

logements classés
E, F ou G

Livraison de
2 résidences
réhabilitées

Bellevue à Bouguenais
119 logements

Les Champs de pins
à Teillé 10 logements

Lancement du chantier de réhabilitation

de la Berquetterie à Vertou, **en partenariat avec l'entreprise Tri'n'Collect** pour la gestion des déchets.



Lancement de 2 chantiers de

réhabilitation à Basse Goulaine (La Razée) et La Chapelle sur Erdre (Le Tilleul). Le chantier de Basse Goulaine se déroule aussi en partenariat avec Tri'n'Collect pour la gestion des déchets.

Organisation d'une réhabilitation participative

à Corcoué sur Logne.



Résidence Berquetterie
(Vertou)



Bouguenais Bellevue



Résidence Corcoué



© André Thibault
- Lion d'Angers



© André Thibault -
Lion d'Angers

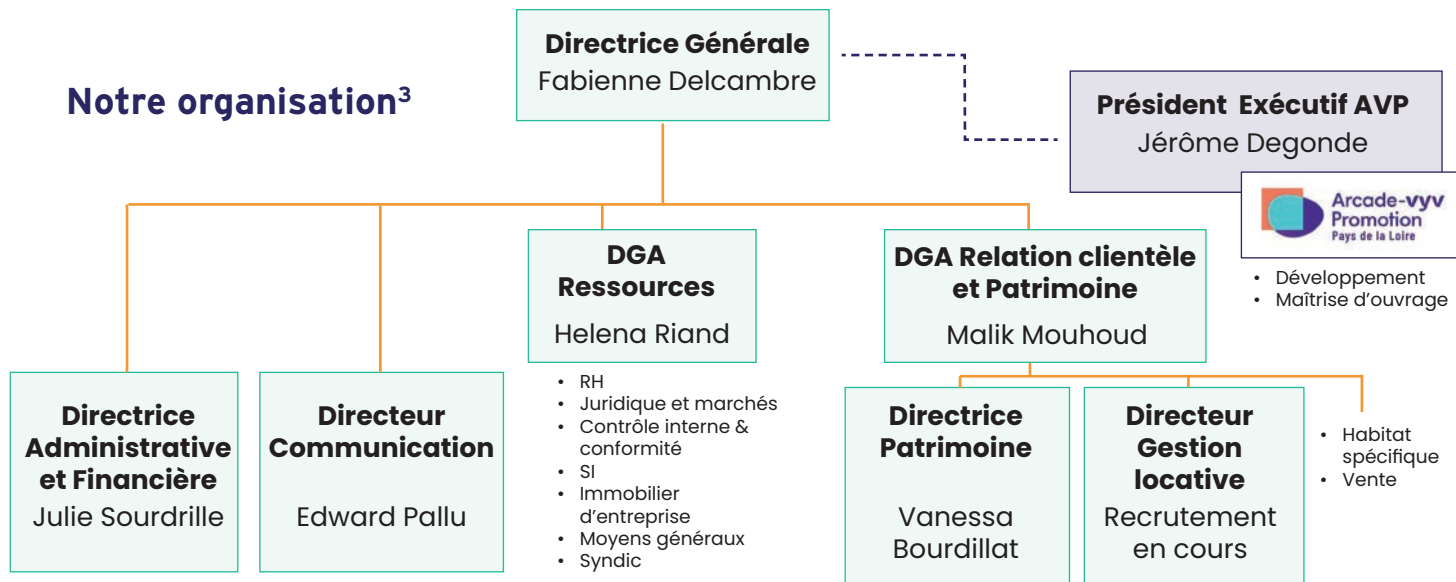


© F. Dantart
- Bel Air



Gouvernance et relations avec les parties prenantes

Notre organisation³



Lors du Conseil d'Administration du 16 mai 2023, François Melon a été élu Président d'Harmonie habitat. Il succède à Jacques Stern, qui était en fonction depuis 2006.

Ce dernier assurera désormais la vice-présidence d'Harmonie habitat.

François Melon
Président d'Harmonie habitat



Denis Bonnetin, Directeur Général Délégué

Nicolas Glière, Directeur Général d'Harmonie habitat, a quitté ses fonctions en septembre 2023. Denis Bonnetin, ancien Directeur Général d'Antin Résidences et Président de la SFHE, deux organismes du groupe Arcade-VYV, a assuré avec engagement une mission d'intérim. Celle-ci s'est terminée avec l'arrivée de Fabienne Delcambre en février 2024.

Une démarche qualité ambitieuse

La qualité de service est au cœur de nos enjeux. Depuis plusieurs années, notre organisme est labellisé Quali Hlm. Cette démarche qualité est construite dans une logique d'amélioration continue.

En 2023, un audit de suivi s'est déroulé afin de vérifier que nos engagements en matière de qualité de service étaient tenus. Aucune non-conformité n'a été relevée.

Nous préparons désormais le renouvellement de la labellisation pour fin 2024.

Pour nous préparer au mieux, et questionner les attentes clés de nos clients, nous avons fait réaliser en 2023 un diagnostic Habitat et qualité de service par un auditeur externe.

Il s'agit d'une « photographie » de nos points forts et de nos points d'amélioration. Les représentants de locataires sont bien sûr associés à cette démarche.



Evaluation de notre démarche RSE

Nous avons fait le choix de faire évaluer la maturité de notre démarche RSE par l'AFNOR. Alors que la démarche est assez récente au sein de notre organisme, nous avons obtenu la labellisation.



7 rencontres
et ateliers
avec les
membres du
CCL⁴

³Au 31 mars 2024

⁴Conseil de concertation locative

Enjeux sociétaux et développement local

Habitat spécifique

22% c'est la part de notre patrimoine consacré à l'habitat spécifique (EHPAD, foyers de jeunes travailleurs, résidences étudiantes, foyers pour adultes en situation de handicap, résidences « suivi psychologique », crèches. Pour les gérer, nous sommes partenaires de nombreux gestionnaires (VYV3, ADAPEI, Adelis, le CROUS, MGEL, Saint-Benoît Labre...).

Un partenariat avec la fondation FACE

Nous avons signé en 2023 un partenariat avec la Fondation FACE pour accompagner, sur la base du volontariat, certains de nos locataires éloignés de l'emploi.



Un syndic à vocation sociale

En partenariat avec Nantes Métropole Habitat, nous avons créé en 2023 So Syndic. Il a vocation à accompagner et conseiller les copropriétaires, souvent anciens locataires.



2 666
lots
principaux

81
copropriétés

40 K€

dépenses consacrées
au développement
social et urbain

10

associations
aidées

2

opérations
labellisées Mon
logement santé

1 845

équivalents
logements en
habitat spécifique

Dont 1 045 équivalents
logements pour personnes
âgées dépendantes

Dont 590 équivalents logements
pour étudiants

27

résidences
d'habitat
spécifique

13 061

occupants

74,6%

attributions à des
ménages aux
revenus inférieurs
à 60% du plafond
PLUS

528

attributions

Dont
104

attribution dans
des logements
neufs

Dont 47 en QPV⁵

Dont 21 au titre du DALO⁶

Taux de
rotation
6,72%

50 %

des locataires
bénéficiaires
de l'aide au
logement

49
CALEOL⁷

387K€

investis dans
l'adaptation
des logement
(vieillesse et
handicap)

Logements
accessibles PMR

67,5%

4 197 logements

⁵ Quartier prioritaire politique de la ville

⁶ Droit au logement opposable

⁷ Commission d'attribution et d'examen de
l'occupation des logements

Limitation de l'impact de notre activité sur l'environnement

En tant que bailleur social, nous avons un rôle crucial à jouer dans la transition vers un avenir plus durable.

La mise en œuvre d'une démarche environnementale au sein de notre organisation présente de nombreux avantages, tant pour l'environnement que pour les résidents et la société dans son ensemble. Nous voulons réduire notre empreinte écologique, notamment en mettant en place des pratiques telles que l'optimisation de la consommation énergétique, la gestion efficace des déchets et l'utilisation de matériaux durables dans la construction et la rénovation des logements.

En outre, la mise en place d'une démarche environnementale peut améliorer la qualité de vie des résidents.

Des logements plus économes en énergie se traduisent par des factures d'électricité et de chauffage moins élevées, ce qui allège la charge financière des ménages à faible revenu. De plus, en favorisant un environnement plus sain et en réduisant les risques liés à la pollution intérieure, les organismes HLM peuvent contribuer à améliorer la santé et le bien-être des habitants.

Lancement des travaux pour nos 156 logements classés EFG (DPE)⁽⁸⁾

Sensibilisation des équipes aux enjeux climatiques (fresque du climat)

Mise en place d'un nouveau site internet écoconçu



Réalisation de notre 1^{er} bilan carbone

Grand nettoyage numérique

Renforcement de notre démarche mobilité

Participation à la semaine européenne du développement durable

Poursuite de la mise à jour des DPE⁸



⁸Diagnostic de performance énergétique

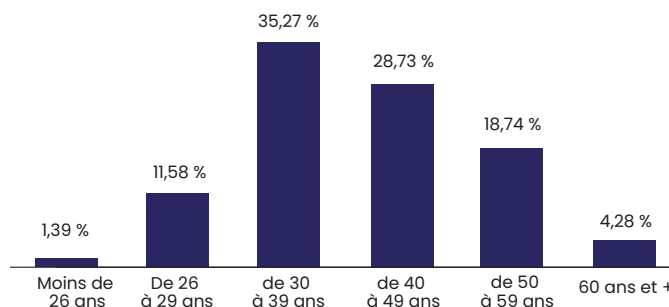
Ressources humaines et bien-être au travail



Répartition par genre et par catégorie (hors mandataire social)

	Femmes	Hommes
Cadres dirigeants	2,06 %	2,74 %
Cadres	23,87 %	20,55 %
Agents de maîtrise	10,82 %	4,43 %
Employés administratifs	27,26 %	6,20 %
Personnel de proximité	0,00 %	2,06 %
	64,01 %	35,99 %

Répartition par âge



Un partenariat avec le CNAM Pays de la Loire pour le développement des compétences

Afin d'optimiser son plan de développement des compétences, Harmonie habitat a signé début octobre avec le Cnam Pays de la Loire (notamment au travers de l'ICH, son Pôle immobilier), une convention de partenariat visant à installer et pérenniser une collaboration efficace.

Objectif de cet accord : développer entre les deux organisations des relations de proximité, de confiance mais également mettre en place des projets collaboratifs innovants en s'appuyant sur leurs expertises respectives.

Au programme : optimisation du plan de développement des compétences, accueil d'alternants, participation à des événements communs,...

le **cnam**
Pays de la Loire



Activité économique responsable

Harmonie habitat est un acteur important du développement économique du territoire.

Plusieurs dizaines de millions d'euros sont investis chaque année dans l'économie locale pour construire, réhabiliter et entretenir son patrimoine.

Nous veillons le plus possible à nouer des partenariats locaux, dans le respect des règles de la commande publique.

Renforcement du contrôle de gestion

Une équipe de 3 personnes est dédiée au contrôle de gestion et à la fiabilisation des données. Cela permet à chacun, au sein de notre organisme, de s'appuyer sur des données claires et fiables pour leurs prises de décisions et le reporting.

Poursuite des travaux du service accompagnement social et contentieux.

Le service, composé de 4 personnes conseille, écoute et utilise l'ensemble des voies amiables et, à défaut, contentieuses pour accompagner les locataires dans leurs recherches de solutions et recouvrer le cas échéant les sommes dues.

Et aussi :

- Politique forte en matière d'insertion par l'emploi ;
- Réduction du délai de paiement des fournisseurs.

54,129M€ de CA

Dont 47,528 M€ hors charges récupérables

Taux de locataires bénéficiant de l'APL :

50,2%

97,43%

taux de recouvrement

19,4 M€

investis dans la maintenance, l'entretien et la réhabilitation du parc

22 000

factures reçues

Plus de
55 000
appels au CRC⁹ en 2023

741

ménages en situation d'impayés de plus de 3 mois (au 31/12)

⁹ Centre de Relation Client







Accueil Harmonie habitat :
Par téléphone : 02 51 77 67 30
Par email : accueil@harmoniehabitat.org
Par courrier :
Harmonie habitat
8, av des Thébaudières
BP 70344
44816 SAINT-HERBLAIN cedex

Venir nous voir :
Notre accueil se situe au 1 avenue de l'Angevinière.
Côté du tramway – face à l'arrêt de tram Sillon de Bretagne

Service pôle vente ancien/neuf : 02 51 77 09 44



Impression :

Agence NYL COMMUNICATION



Création graphique :