Rapport RSE 2023

Groupe Polylogis

Nos valeurs

BIENVEILLANCE
Respecter nos différences car la différence est une richesse pour l'entreprise. Considérer et respecter l'autre est une règle de vie. Reconnaître l'implication de chacun.

ENGAGEMENT
Agir tous les jours au service de nos clients en donnant du sens à nos actions. Tenir nos promesses pour gagner la confiance de nos clients et de nos partenaires.

AGILITÉ
Proposer sans cesse des solutions innovantes et utiles à tous nos clients. Développer une culture du management agile. Favoriser le co-développement et la co-construction comme nouveaux modes de fonctionnements internes, ouverts, souples et réactifs.

INTÉGRITÉ
Être exemplaire en toutes circonstances. Se comporter avec éthique, respect et loyauté.

EFFICIENCE
Bien allouer nos moyens (humains, financiers, techniques…) dans une logique d'optimisation des ressources. Construire des relations de travail basées sur la complémentarité des talents.

Karine Julien-Elkaïm,
Présidente du Directoire de LogiRep
Présidente du Comité exécutif du Groupe Polylogis

« Fort de sa première initiative avec Vision 2022, notre Groupe a décidé de s'engager dans un nouveau projet d'entreprise. Nous avons pris le parti de faire de la RSE sa colonne vertébrale. Avec la diversité de ses activités, Polylogis a la ferme intention d'être à la pointe de la transformation du secteur de l'immobilier et de l'habitat sociétal. Sa capacité à intervenir sur les différents maillons de la chaîne du logement lui permet d'être précurseur sur des thèmes comme la construction industrialisée Hors-site, la rénovation énergétique des copropriétés, la lutte contre l'artificialisation des sols, et des thèmes qui nous sont chers en tant qu'acteur engagé de l'habitat solidaire : l'insertion des populations en difficulté et, bien sûr, le parcours résidentiel de nos clients.

Placer l'Humain au cœur de l'Habitat ! Telle est notre raison d'être pour affirmer notre contribution aux besoins sociaux et environnementaux de la société.

Avec Coeur Habitat 2030, le Groupe Polylogis s'affirme comme un acteur centré sur ses clients, engagé dans le développement durable, attaché à mettre l'humain au centre de ses réflexions dans l'ensemble de ses missions tout en revendiquant son indépendance et sa recherche permanente de performance économique. »

Manifeste
du Groupe Polylogis

Parce que nous pensons que derrière chaque adresse et chaque numéro d'appartement, il y a des personnes, des familles et des histoires, parce que les habitants sont, dans toutes leurs différences, porteurs d'attentes, de vérités, de savoirs et d'expériences précieuses, nous nous engageons à placer l'humain au coeur de l'habitat.

L'humain est notre moteur et notre source d'inspiration.

C'est pour cela que nous cultivons une proximité précieuse avec chaque acteur : habitants, locataires, propriétaires, gardiens d'immeubles, maires, élus et collaborateurs Polylogis.

C'est grâce à la compréhension de leurs attentes singulières et évolutives que nous rendons chaque jour la ville plus solidaire et agréable à vivre, que nous pouvons imaginer un habitat nouveau et intégrer les préoccupations environnementales au centre de chaque projet.

Sommaire

Introduction

Groupe Polylogis

La puissance d'un Groupe
au service du bien loger
Page 6

Ambition RSE 1

Accompagner et satisfaire nos
clients particuliers dans leur
parcours de vie
Page 14

Ambition RSE 2

Entretenir des relations d'affaires
responsables avec des partenaires
engagés
Page 24

Ambition RSE 3

Veiller à la qualité
de vie au travail
Page 32

Ambition RSE 4

Être acteur de la transition
écologique
Page 40

Ambition RSE 5

Garantir le développement
financier et la pérennité au regard
des enjeux climatiques
Page 48

La puissance d'un Groupe au service du bien loger

Parce que le logement pour tous et le lien social sont des principes fondamentaux qui guident notre action, nous proposons une offre diversifiée pour répondre aux besoins de chacun.

Nous concevons et gérons des biens immobiliers promouvant le bien vivre ensemble, accompagnons les habitants désireux d'accéder à la propriété et soutenons les publics fragilisés.

Famille
Construire et gérer des logements sociaux pour les familles à revenus modestes.

Accession
Proposer des opérations d'accession à la propriété dites libres ou en accession sociale dans le cadre de la promotion immobilière.

Résidences spécialisées ou médicalisées, logements accompagnés.
Loger des seniors, autonomes ou non, et des personnes en situation de handicap. Loger des étudiants et des jeunes actifs. Accompagner les personnes fragiles dans différents types de structures : résidences spécialisées ou médicalisées, résidences hôtelières à vocation sociale, pensions de famille, et hébergements d'urgence.

Aménagement
Concevoir des opérations d'aménagement qui s'articulent autour de la construction de logements, la création de services et l'amélioration de l'habitat pour transformer le quartier en un véritable lieu de vie qualitatif et convivial.

Administration de biens : syndics, copros dégradées, vente et gestion locative.
Accompagner les propriétaires et les locataires tout au long de leur vie immobilière, tout en préservant et valorisant leur patrimoine immobilier. Mobiliser notre savoir-faire pour redresser les copropriétés dégradées.

Un impact positif sur les territoires :

modèle d'affaires du Groupe Polylogis

FACTEURS D'ÉVOLUTION

Contexte / tendances
→ Intensité concurrentielle accrue
→ Pression réglementaire forte : ZAN, interdiction de location des passoires thermiques
→ Diminution des financements publics
→ Développement de la précarité
→ Impact des crises sur les modes de vie et les attentes des populations et des élus
→ Adaptation au changement climatique

Réglementations / normes
→ ELAN (2018)
→ Climat-Énergie (2019)
→ Loi climat-résilience (2021)
→ RE 2020

Politique, orientations, objectifs RSE Groupe
→ Cœur Habitat 2030
→ Valeurs de Polylogis
→ 5 ambitions RSE
→ Charte Nouvel Habitat

RESSOURCES

Ressources patrimoniales
→ Patrimoine immobilier
→ Foncier

Ressources financières
→ Fonds propres
→ Emprunts
→ Subventions

Ressources Humaines
→ Salariés
→ Personnels de proximité
→ Compétences / expertises

Ressources informationnelles
→ Conventions, agréments
→ Data

Fournisseurs et partenaires
→ Entreprises de corps d'état
→ Prestataires (services, prestations intellectuelles, etc.)
→ Sociétés de maintenance et d'entretien
→ Gestionnaires locatifs

ACTIVITÉS

Aménager
→ Étude, achat, vente de foncier
→ Démolition, aménagement

Développer
→ Achats : VEFA
→ Construction, production : logements sociaux et intermédiaires, logements spécifiques, foyers d'hébergement, étudiants, accession privée
→ Procédés de construction Hors-site et bas carbone

Exploiter / louer
→ Attributions de logements
→ Location
→ Gestion de la relation clients
→ Accompagnement
→ Assistance (actions sociales)
→ Quittancement / encaissement / recouvrement
→ Relogement de locataires
→ Travaux de gestion locative : charges, relations avec les syndics, contrats d'entretien, référentiels

Réhabiliter, entretenir, maintenir
→ Gros travaux : ravalement, isolation, etc.
→ Maintenance / entretien / rénovation

Vendre
→ Accession à la propriété
→ Parcours résidentiel (vente à l'occupant)

Gérer
(Activités de support)
→ RH, communication & marketing, gestion comptable et financière, RSE, qualité, achats, développement et exploitation des services informatiques, audit / conformité et gestion des risques, juridique, pilotage, développement / accompagnement de nos prestataires

RÉSULTATS / RÉALISATIONS

→ Programmes
→ Opérations en cours
→ Nouvelles offres

→ Montant des investissements
→ Création de logements (volumétrie)
→ Répartition de la production

→ Dépenses engagées

→ Chiffre d'affaires / produits

→ Accords RH, recrutements
→ Investissements SI
→ Satisfaction client
→ Réputation Polylogis

CRÉATION DE VALEUR AU REGARD DES ENJEUX RSE

Sur le plan environnemental
→ Protection de l'environnement
→ Réduction des consommations d'énergie
→ Réduction des émissions de gaz à effet de serre
→ Lutte contre l'artificialisation des sols
→ Bilan carbone

Sur le plan social
→ Confort et cadre de vie
→ Santé et sécurité (locataires, salariés)
→ Relations sociales
→ Conditions de travail
→ Gouvernance et organisation
→ Gestion des relations avec les fournisseurs

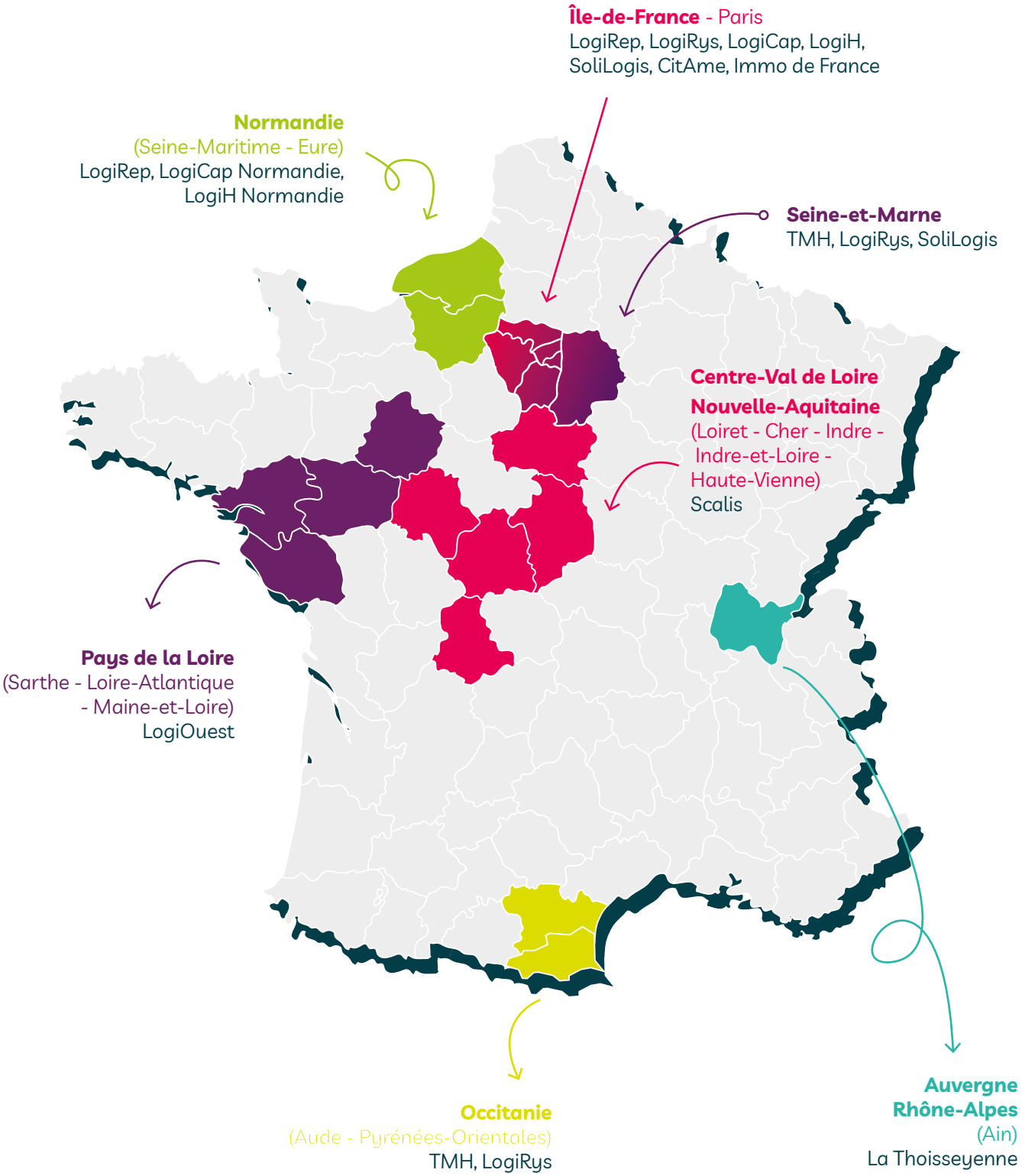
Sur le plan sociétal
→ Contribution à l'économie locale des territoires
→ Pratiques éthiques
→ Respect des droits de l'homme
→ Création et qualité des logements
→ Accompagnement de copropriétés fragiles et dégradées

Un Groupe à l'écoute des territoires

Dans une époque marquée par des défis de grande envergure, la proximité et la compréhension des territoires locaux deviennent plus cruciales que jamais. Notre Groupe, conscient de cette réalité, s'engage résolument dans une démarche d'écoute et d'action à l'échelle nationale, à travers la présence de nos antennes sur plus de 500 communes. Cette implantation stratégique nous permet une immersion profonde et authentique dans la vie des territoires, enrichissant notre connaissance de leurs histoires uniques, de leurs cultures diverses, et surtout, de leurs défis spécifiques.

La force de notre Groupe réside dans sa capacité à privilégier le dialogue et à tisser des liens étroits avec les acteurs locaux en vue d'élaborer des solutions efficaces, adaptées aux besoins des communautés. En travaillant main dans la main avec les élus, nous veillons à ce que nos interventions soient non seulement respectueuses des spécificités locales, mais aussi porteuses de progrès et de développement durable pour les territoires.
Nos équipes sont formées pour écouter, analyser et agir de manière réfléchie. Qu'il s'agisse de revitaliser un centre-ville, de soutenir l'économie locale, de favoriser l'inclusion sociale ou de répondre à des enjeux environnementaux, nous mobilisons toutes nos ressources et les expertises complémentaires de nos filiales pour accompagner les territoires vers leurs objectifs.

Cette démarche d'écoute et de partenariat avec les territoires s'inscrit dans une vision à long terme, où le respect, la compréhension mutuelle et l'innovation sont au cœur de notre action. Nous sommes convaincus que c'est en étant à l'écoute des territoires et en s'engageant à leurs côtés que nous pourrons, ensemble, construire un avenir plus résilient, plus inclusif et plus prospère pour tous.


Île-de-France - Paris
LogiRep, LogiRys, LogiCap, LogiH,
SoliLogis, CitAme, Immo de France
Normandie
(Seine-Maritime - Eure)
LogiRep, LogiCap Normandie,
LogiH Normandie
Seine-et-Marne
TMH, LogiRys, SoliLogis
Centre-Val de Loire
Nouvelle-Aquitaine
(Loiret - Cher - Indre -
Indre-et-Loire -
Haute-Vienne)
Scalis
Pays de la Loire
(Sarthe - Loire-Atlantique
- Maine-et-Loire)
LogiOuest
Occitanie
(Aude - Pyrénées-Orientales)
TMH, LogiRys
Auvergne
Rhône-Alpes
(Ain)
La Thoisseyenne

Les chiffres clés au 31.12.2023

84 288
PATRIMOINE TOTAL

74 676
LOGEMENTS FAMILIAUX

9 612
LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

68 606
lots gérés en syndic et gestion locative,
dont 68 500 lots gérés par Immo de France IDF

ENTRETIEN ET AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

58 138 K€

CHIFFRE D'AFFAIRES

627 M€

VENTE AUX OCCUPANTS (ESH)

191

LIVRAISONS - En nombre de logements

Locatif
996

Accession
214

Total
1 210

LOGEMENTS EN CONSTRUCTION - En nombre de logements

Locatif
2 983

Accession
384

Total
3 367

RESSOURCES HUMAINES

1 616
collaborateurs

Appliquer les ODD sur le territoire

Chez Polylogis, nous nous mobilisons autour de neuf objectifs de développement durable (ODD), ayant une résonance particulière dans la pratique de nos activités :

Bonne santé et bien-être
Veiller à la bonne santé et au bien-être des résidents, des collaborateurs et des partenaires

Industrie, Innovation et infrastructure
Proposer des programmes de construction, de rénovation et de maintenance écoresponsables

Eau propre et assainissement
Préserver la ressource en eau

Villes et communautés durables
Accompagner les collectivités dans leur démarche de développement durable

Énergie propre et à un coût abordable
Offrir des logements prenant en compte les enjeux d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable

Consommation et production responsables
Instaurer une production et une consommation plus responsables dans tout le cycle de vie des bâtiments

Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
S'engager dans la réduction des émissions de CO_2

Partenariats pour la réalisation des objectifs
Œuvrer collectivement via plusieurs partenariats à l'échelle européenne (Increase et BIM4REN)

Vie terrestre
Développer la végétation et la préservation de la biodiversité de nos résidences

"Nous avons reçu un accompagnement personnalisé pour passer du statut de locataires à primo-accédants dans le même parc locatif. Notre bailleur a su nous guider avec bienveillance dans cette nouvelle étape de notre parcours de vie."

Madame Poggi –
Primo-accédant chez
Trois Moulins Habitat / entité de Polylogis

Ambition RSE 1

Accompagner et satisfaire nos clients particuliers dans leur parcours de vie

La prévision et l'accompagnement des évolutions sociétales

Dans un monde en constante évolution, l'adaptation de nos habitats aux mutations sociétales est essentielle pour répondre efficacement aux besoins et aux attentes des résidents. Cette démarche nécessite une approche globale, combinant une analyse approfondie des tendances et des dynamiques sociétales, une collaboration étroite avec diverses parties prenantes, et une innovation continue dans la conception de nos logements.

Les modifications dans la composition des ménages, le vieillissement de la population ou encore l'essor du télétravail nous obligent à repenser nos espaces de vie pour qu'ils soient davantage flexibles, confortables et écoresponsables.

Notre crédo :
le logement pour tous

Guidés par nos valeurs fondamentales visant à garantir un logement accessible à tous et à renforcer la cohésion sociale, nous proposons une diversité de logements conçus pour satisfaire les besoins de chacun. Nous accompagnons les ménages aspirant à devenir propriétaires dans leur parcours d'achat et apportons notre soutien aux personnes en situation de vulnérabilité.

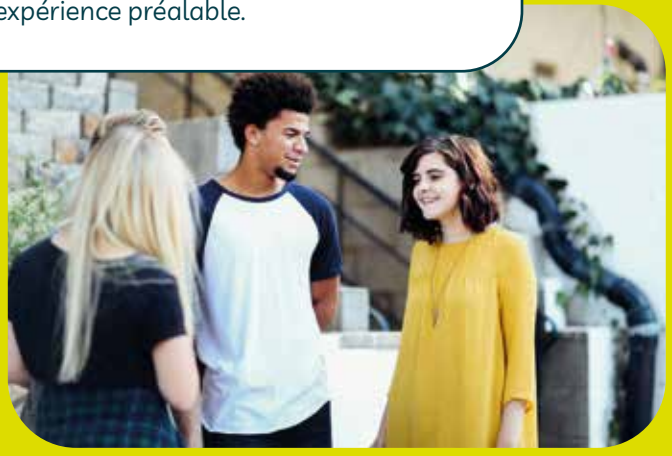
Un engagement permanent **envers les populations fragiles**

Convaincus que l'accès à un logement stable et l'amélioration des conditions de vie sont essentiels à l'insertion sociale, nous plaçons l'accompagnement des publics vulnérables au cœur de nos priorités. Notre engagement va bien au-delà du simple logement. Déterminés à promouvoir l'inclusion sociale et à favoriser l'égalité des chances, nous proposons des solutions personnalisées qui tiennent compte de la situation et des besoins de chacun de nos locataires. Nous travaillons en étroite collaboration avec des acteurs sociaux et associatifs pour simplifier l'accès aux droits, favoriser l'insertion professionnelle, offrir un soutien social adapté, lutter contre les discriminations ou encore renforcer la cohésion entre les résidents.

++++++++++++

LogiRep, une main tendue vers les jeunes
En réponse à la vulnérabilité des jeunes confrontés à des difficultés financières et au mal logement, le Groupe Polylogis met à la disposition des usagers de 16 à 30 ans, des résidences spécifiques constituant une part importante de son parc. Les appartements, meublés et dotés d'une kitchenette, offrent un espace de vie confortable à des jeunes chercheurs, professionnels ou en formation. La gestion de ces établissements est confiée à des tiers, principalement des associations telles qu'Arpej, FAC HABITAT, AREF-Stud'city, ALJT, à des établissements publics comme les CROUS de Versailles et de Paris, ainsi qu'à quelques organismes privés tels que Nexity Studéa et UXCO.

Tapaj : un tremplin vers la réinsertion des jeunes en grande précarité
LogiRep participe au programme d'insertion TAPAJ qui propose un travail rémunéré à la journée aux jeunes de 16 à 25 ans en situation de désocialisation et de grande précarité.
Ce dispositif les aide à reprendre progressivement le contrôle de leur vie et à lutter contre leurs addictions grâce à un accompagnement global (médico-psycho-social) et un emploi sans engagement à long terme, ne nécessitant ni qualification ni expérience préalable.



Offrir un soutien à nos aînés

Face à un vieillissement démographique inédit en France, marqué par l'augmentation de la population des seniors issus de la génération du baby-boom, la situation évolue rapidement. En 2018, la France comptait 15 millions de personnes de 60 ans et plus, un chiffre qui atteindra 20 millions en 2030 et près de 24 millions en 2060. Ce vieillissement de la population se caractérise, cependant, par une bonne autonomie, avec seulement 8 % des plus de 60 ans et 20 % des plus de 85 ans nécessitant une aide significative.

Chaque jour, nous offrons à nos aînés un soutien sur mesure et économiquement accessible, en adéquation avec leur niveau d'autonomie et leurs besoins spécifiques. Nous mettons en place des initiatives pour les maintenir à domicile le plus longtemps possible et, lorsque cette option n'est plus viable, nous leur proposons des solutions de logement adaptées dans nos résidences seniors avec un accompagnement complet, incluant un suivi médical, un soutien psychologique et des activités visant à enrichir leur vie sociale et à stimuler leur intellect.

Zoom

la mobilisation de Scalis en faveur des seniors plébiscitée par MONALISA

Le 24 janvier 2024, à l'Hôtel de Ville de Châteauroux, Scalis, entité du Groupe Polylogis, a reçu, pour son action menée auprès de ses locataires retraités, le diplôme de l'engagement citoyen MONALISA (Mobilisation nationale de lutte contre l'isolement des personnes âgées).
L'écoute, l'efficacité et la réactivité de nos services sont particulièrement appréciées, notamment pour des interventions telles que l'autorisation pour l'installation de boîtes à clefs facilitant la livraison de repas à domicile, les adaptations de logements, la gestion des impayés de loyer, le traitement des demandes de mutation, ou encore le suivi attentif assuré par nos gardiens de proximité.

Focus

Cap sur la résidence autonomie Jean Fontenelle

Depuis janvier, LogiRys assure la gestion de la résidence autonomie Jean Fontenelle, située au cœur du Vieil Avon. Cette structure sociale, dédiée à la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées (niveaux GIR 5 et 6), offre une solution idéale pour les seniors nécessitant une présence et un soutien non médicalisé en continu. Objet d'une réhabilitation complète et d'une extension, la résidence dispose d'un cadre paysager attrayant, accueille un restaurant géré par le CCAS d'Avon et propose des activités in situ. Les cinq employés de LogiRys, en charge du bon fonctionnement du lieu, bénéficient du soutien actif de la Ville qui met à la disposition des résidents des services à domicile, de médecine locale, d'assistance sociale et de transport.

Focus

Les ateliers pédagogiques : savoir pour se protéger

Dans le cadre de la démarche régionale d'accompagnement du vieillissement de nos locataires initiée par l'USH Centre-Val de Loire, nous avons eu le plaisir d'accueillir dans les locaux de Scalis une vingtaine de locataires venus écouter les précieux conseils prodigués par Marie-Claude Fourrier, Présidente d'honneur de l'association à but non lucratif CLCV (Consommation, Logement, Cadre de Vie) Touraine, portant sur le démarchage frauduleux sous toutes ses formes. Cette initiative avait pour objectif de prévenir des escroqueries, de sensibiliser au comportement à adopter face à des individus malintentionnés et de contribuer à la lutte contre l'isolement social.

De manière générale, la CLCV Touraine et son réseau de bénévoles sensibilisent les locataires sur leurs droits et leurs devoirs et partagent des informations juridiques pertinentes permettant d'évaluer une situation, de préparer une action, d'obtenir une réparation...

Marie-Claude Fourrier, Présidente d'honneur de la CLCV

La solidarité intergénérationnelle : **un bénéfice mutuel**

Dans un monde où les interactions entre les différentes générations se raréfient, le vivre-ensemble intergénérationnel représente une opportunité précieuse d'enrichissement mutuel. Engagés dans la recherche et le développement de cohabitations fructueuses, nous explorons des approches novatrices en matière de vie collective en vue de répondre, notamment, aux besoins des populations âgées et jeunes. Vivre au contact des aînés offre l'opportunité de bénéficier de leur expérience, de leur sagesse, de porter un autre regard sur le grand âge et d'apprendre le respect et la tolérance. Pour les seniors, les interactions avec les jeunes aide à briser la solitude, à se sentir valorisés, et à maintenir une bonne santé physique et mentale.

Regards croisés : témoignages de deux générations

Dans quelles conditions vous êtes-vous rencontrés ?

Nicolas Taverne : On s'est rencontrés quelques fois dans le cadre de mon service civique dans le salon de convivialité de la résidence et un jour, lors d'un goûter avec les résidents seniors, on nous a exposé l'idée de faire de l'aide en informatique. J'ai accepté et après, on s'est vus pas mal de fois.

Ignace Kekele : C'est grâce au service civique que j'ai rencontré Nicolas ; j'ai fait sa connaissance dans la salle commune.

Quelle a été votre première impression ?

Nicolas Taverne : Ma première impression sur Monsieur Kekele fut qu'il était quelqu'un de très jovial et avec une gentillesse naturelle.

Ignace Kekele : Il m'est apparu comme une personne vaillante, serviable et compétente ; il a su répondre à mes besoins et a résolu mes problèmes en informatique !

Qu'est-ce que vous apportent au quotidien les activités partagées ensemble ?

Nicolas Taverne : Grâce à ces animations, je peux partager ma passion à un public qui, à l'origine, n'aime pas ces choses-là. Monsieur Kekele, lui, s'y intéresse et je trouve ça assez cool. Cela me permet aussi, au quotidien, de remplir une partie de mes objectifs.

Ignace Kekele : Sa compétence lui a permis de répondre à mes besoins. Nicolas m'a appris l'utilisation de la télécommande de la télévision que je n'utilisais jamais chez moi à la maison, ainsi que le partage de connexion wifi.

Depuis votre première rencontre, votre regard sur une autre génération a-t-il changé ?

Nicolas Taverne : Mon regard n'a pas changé car il était très positif sur les seniors. Mais Monsieur Kelele est un exemple pour moi avec sa jovialité.

Ignace Kekele : Bien sûr ! Depuis ma première rencontre, mon regard sur Nicolas et sa génération a pris de très bonnes proportions. Nicolas présente une bonne attitude envers les seniors. Il s'adapte très bien avec l'entourage et a un très bon contact humain.

La concertation des habitants **pour plus de cohésion sociale**

La concertation des habitants pour l'amélioration de leur cadre de vie est une démarche profondément inclusive qui favorise la création de projets en accord avec leurs aspirations.

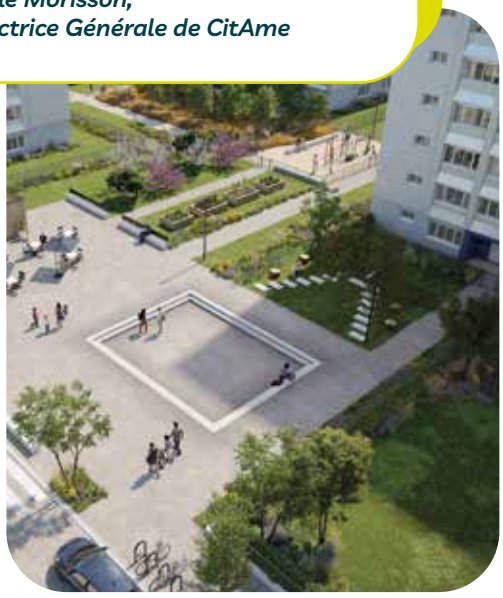
Que ce soit pour le développement d'espaces verts ou la rénovation urbaine, l'écoute et l'intégration des suggestions des résidents conduisent à des solutions plus adaptées et durables. L'implication des habitants dans les prises de décision renforce la cohésion sociale et le sentiment d'appartenance à un quartier.

« Grâce à l'opération d'aménagement du quartier de l'Avre, menée par CitAme, c'est tout un pan de la ville qui se transforme pour devenir un lieu de partage et de convivialité, au bénéfice des actuels et futurs habitants. Les prochaines étapes des travaux sur le quartier porteront sur la construction de nouveaux logements sociaux et la réhabilitation des bâtiments de la résidence. Merci à nos partenaires et particulièrement à la Ville des Clayes-sous-Bois pour leur soutien et leur confiance. Merci également aux habitants pour leur implication et l'énergie déployée lors de nos ateliers participatifs. Avec ce projet, CitAme confirme son rôle d'aménageur engagé. »

Cécile Morisson,
Directrice Générale de CitAme

La force du collectif pour une renaissance urbaine accomplie

Aux Clayes-sous-Bois (78), le quartier de l'Avre fait l'objet d'une transformation urbaine conséquente contribuant à l'amélioration du cadre de vie des habitants. Ce projet d'envergure comprend la réhabilitation de 326 logements sociaux, la construction de 182 logements neufs dont 127 logements en accession libre ainsi que la création et la végétalisation d'espaces publics. Tout au long du projet, la conciergerie, spécifiquement créée pour accompagner les ménages durant cette période de transition, organise des ateliers participatifs afin de peaufiner, avec les usagers, chaque aspect de la transformation urbaine.



Priorité à la satisfaction client

Notre présence dans plus de 500 communes nous permet d'être au plus près de nos résidents et de répondre efficacement à leurs besoins. En travaillant étroitement avec l'ensemble de nos parties prenantes, nous plaçons le client au cœur de notre organisation. Cette approche guide chacune de nos actions, engageant l'ensemble de nos équipes à offrir une expérience personnalisée, adaptée à chaque parcours de vie.

Un service client flexible
Conscients que nos résidents n'ont pas tous la même aisance avec l'informatique ou la possibilité de nous contacter pendant les heures de travail, nous avons développé un service clientèle flexible proposant une assistance téléphonique durant les heures ouvrées et la possibilité de gérer son dossier de manière autonome à toute heure, 24h/24 et 7j/7, via notre site internet. Parmi les fonctionnalités disponibles en ligne figurent la consultation du solde en temps réel, le paiement sécurisé du loyer par carte bleue ou virement instantané ou encore la déclaration d'incidents résidentiels.

Notre assistance client locataire, le pilier de notre référentiel qualité
Situé à Rubelles (77) face au siège social de Trois Moulins Habitat, le Polylogis Service Clients, service d'assistance client locataire communément appelé la PSC, veille au respect des engagements du Groupe en matière de qualité. Sa contribution se reflète dans la satisfaction client et inclut le suivi de toutes les demandes, ainsi que l'amélioration continue des délais de traitement et de réponse aux appels et aux mails.

Chaque année, nous menons une enquête auprès d'un échantillon représentatif de nos locataires pour évaluer leur satisfaction à l'égard de nos prestations. Cette démarche permet d'évaluer l'efficacité des actions déployées tout au long de l'année, notamment l'application par nos collaborateurs des normes de qualité définies par Lylo.

A la une

Immo de France IDF, un syndic reconnu
Immo de France IDF démontre son engagement indéfectible envers la qualité de ses services en obtenant la certification NF Habitat « Syndic Socialement Engagé ». Cette distinction atteste de l'exemplarité de ses pratiques métiers.

La parole est à Virginie Perrin, Responsable du centre de contact de Polylogis Service Clients

« Le centre d'appels de Rubelles est constitué de 18 personnes qui prennent en charge les demandes administratives et techniques des clients de LogiRep, TMH et LogiOuest (…). Les conseillers en relations clients sont chargés de faire l'interface entre tous les clients et les différents services selon le respect des procédures de chaque entité du groupe. 100 % des demandes techniques et administratives sont enregistrées dans le CRM afin de garder une traçabilité. Sur l'année 2023, nous avons décroché plus de 96 000 appels avec un taux de décroché de 91 % et traité plus de 81 000 mails / courriers ! Le plus gratifiant dans notre métier, ce sont les retours positifs des clients à la suite de leur demande ! »

Des solutions numériques pour une expérience utilisateur simplifiée

Le Groupe Polylogis met à la disposition de ses locataires des outils et services pour répondre à leurs besoins et simplifier leur quotidien.

Faciliter les démarches administratives au quotidien

→ **Un déménagement facilité avec Papernest**
Une application gratuite conçue pour simplifier le traitement des contrats de déménagement (électricité, gaz, box internet, forfait mobile, assurance habitation, abonnement à la presse, etc.) ;
→ **Des quittances de loyer dématérialisées grâce à la solution Impress de Quadient**
Une solution pratique et écologique mise à la disposition des locataires de TMH pour **centraliser les documents numériques** (avis d'échéance, régularisations, etc.).

Favoriser l'entraide, le partage et le lien social

→ **Favoriser la cohabitation intergénérationnelle avec Camarage**
Une plateforme qui met en relation des locataires seniors de Seine-et-Marne, disposant d'une chambre disponible, avec des jeunes ;
→ **Un réseau social solidaire entre voisins avec Smiile**
Une plateforme offrant la possibilité de poster des annonces pour demander un coup de main, proposer des dons ou des locations d'objets, des services, ou communiquer sur des événements.

Accompagner les locataires dans un contexte d'inflation

→ **Mieux prévenir les impayés locatifs avec l'association Soli'AL**
Un fonds solidaire permettant de **soutenir financièrement** les locataires en difficulté ;
→ **Un meilleur pouvoir d'achat avec Klaro**
Une plateforme gratuite conçue pour simplifier l'accès et la compréhension des aides et des subventions disponibles.

Clés de performance

Garantir la qualité des prestations aux résidents

La qualité des prestations, la diversité des services proposés et l'accompagnement des résidents constituent un axe fondamental pour nous.

Risques identifiés
→ Insatisfaction des résidents et atteinte à la tranquillité des résidences
→ Impact sur l'image, l'attractivité et le développement du Groupe

Objectifs 2024
→ Améliorer la qualité du service rendu à nos clients
→ Offrir à nos clients de nouveaux services digitaux

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Clients résidents : familles, étudiants, seniors, etc.
→ Institutions : collectivités, mairies, associations, partenaires sociaux

Indicateurs clés de performance
au 31 décembre 2023

→ **74 676** logements familiaux
→ Taux de mutation interne : **9,11 %**
→ **177** nouveaux baux associatifs
→ **35** nouveaux baux glissants
→ **1 349** ETP contribuant à l'accompagnement social
→ **559** personnes de proximité
→ **78.40 % +** satisfaction globale des résidents locataires envers leur bailleur

Favoriser l'accès au logement pour tous

En cohérence avec la loi Élan, nous nous engageons à construire des logements neufs, à mener des programmes de réhabilitation et à bâtir des quartiers mixtes plus inclusifs.

Risques identifiés
→ Manque d'offres adaptées
→ Délai d'attente très long en zone tendue
→ Difficultés à répondre à la demande croissante

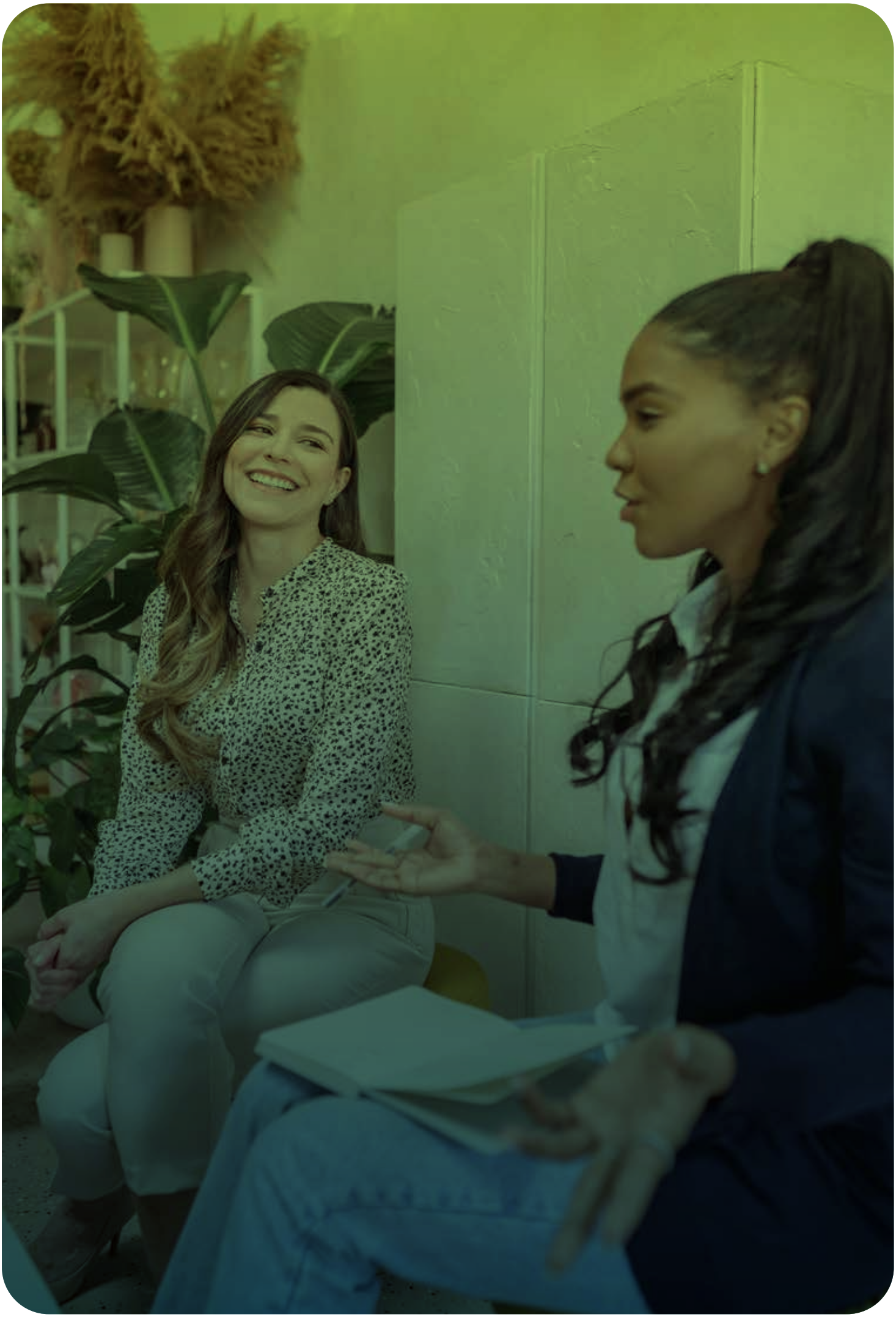
Objectif 2024
→ Favoriser le parcours résidentiel et l'accueil des populations défavorisées

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Clients résidents : familles, étudiants, seniors, etc.
→ Institutions : collectivités, mairies, associations, partenaires sociaux

Indicateurs clés de performance
au 31 décembre 2023

→ **191** logements vendus aux occupants (ESH)
→ **214** logements réceptionnés pour l'accession à la propriété
→ **10 900** places en structures collectives (étudiants, personnes âgées et / ou handicapées, etc.)
→ **38 %** du parc locatif adapté aux personnes âgées ou handicapées (identification réalisée sur la base d'une grille d'analyse interne. Pourcentage calculé sur un total de 74 676 logements familles)

Ressources des ménages (parc locatif Groupe)
→ **58.5 %** de ménages : ressources < 60 % du plafond de ressources
→ **30.3 %** de ménages : ressources comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources
→ **11.2 %** de ménages : ressources > 100 % du plafond de ressources



Ambition RSE 2

Entretenir des relations d'affaires responsables avec des partenaires engagés

Des partenariats engagés pour une inclusion active et significative

Animés par une dynamique résolument volontariste, nous aspirons à apporter une contribution significative à l'évolution de la société.

Loin d'être une simple déclaration d'intentions, notre engagement sociétal se traduit par des actions concrètes et mesurables qui visent à contribuer à la construction d'une société plus juste, inclusive et solidaire.

++++++++++++++++++

« S'engager dans une démarche RSE, c'est savoir s'entourer de partenaires respectant les mêmes valeurs, et engagés dans les mêmes combats pour réussir à intégrer les préoccupations d'ordre social, environnemental et économique dans nos activités. Au travers de cette démarche volontaire, nous pouvons, par exemple, faire le choix de favoriser des partenariats avec des fournisseurs locaux, mettre en place des coopérations de recrutement, soutenir et accompagner des associations locales, mais également être partenaire d'une politique de gestion des déchets avec les collectivités. »

Nathalie Fovet,
Responsable du pilotage de la politique RSE Groupe

Un accompagnement vers l'intégration professionnelle et sociale

Un axe majeur de notre engagement se situe dans le soutien à l'insertion socio-professionnelle de publics fragilisés éloignés du système traditionnel ou encore de jeunes fraîchement diplômés. En proposant des accompagnements personnalisés, en facilitant l'accès à l'emploi ou encore en les intégrant dans nos chantiers, nous contribuons à briser le cycle de l'exclusion et à offrir de nouvelles perspectives d'avenir à ceux qui en ont le plus besoin.

Un partenariat engagé avec la Fondation FACE

Le Groupe Polylogis a intégré en 2023 le Comité d'Orientation de la Fondation FACE, engagée, au quotidien, dans la lutte contre l'exclusion, les discriminations et la pauvreté. Une démarche inédite pour un acteur du secteur immobilier et en particulier pour un bailleur social, qui s'aligne parfaitement avec notre politique RSE et notre projet d'entreprise plaçant « l'humain au cœur de la ville durable et solidaire ».

« FACE porte la conviction que l'orientation choisie, l'insertion et l'emploi sont des chemins essentiels pour l'inclusion des personnes vulnérables et que les entreprises représentent des leviers puissants de transformation pour atteindre cet objectif » précise Aska Monty, cheffe de projet en charge du mécénat et des engagements des entreprises au sein de la fondation. « Présenter une entité Polylogis, faire découvrir les coulisses de son métier, aider un jeune dans la construction de son parcours scolaire et ses choix d'orientation, soutenir un bénéficiaire du RSA dans sa recherche d'emploi… » sont autant d'actions contribuant à l'insertion professionnelle et sociétale des individus.

FACE La Fondation pour l'inclusion

Focus

Direction technique Groupe : application des clauses d'insertion dans les marchés de maîtrise d'œuvre de réhabilitation et de résidentialisation des résidences

Par l'intermédiaire de ses projets de renouvellement urbain notamment et des volumes de contrats afférents, LogiRep a pris le parti de déployer des clauses d'insertion dans ses marchés de prestations intellectuelles les plus conséquents. Une dizaine de marchés ont ainsi été signés permettant aux équipes de maîtrise d'œuvre d'accompagner vers l'emploi des personnes qui en étaient éloignées. Pour ce faire, les équipes ont soutenu leurs prestataires et permis de réaliser des heures sur les métiers suivants : architecte, ingénieur, assistance en agence de paysagisme, concertation ou encore préparation de chantier.
Cette initiative a été valorisée dans le cadre d'un cycle de webinaires organisé par le GIP Maximilien, réseau francilien des achats responsables, fin 2023.

La parole est à Domitille Hamard, Consultante au sein de Pluricité.

« Entre octobre 2022 et juin 2023, Pluricité a accompagné LogiRep dans l'élaboration de sa stratégie d'insertion par l'économique, en analysant son fonctionnement et ses défis au sein des divers écosystèmes territoriaux. Cette évaluation s'est appuyée sur des données quantitatives et qualitatives, une veille stratégique facilitant la reconnaissance des opportunités internes et externes, l'identification des risques ainsi que sur la mise en œuvre d'initiatives concrètes pour le développement des activités d'insertion et d'emploi à court et à long terme.
Cette mission s'est articulée autour d'un cycle de 9 ateliers collectifs, une trentaine d'entretiens avec les partenaires et acteurs clés de l'insertion dans chaque département d'implantation, ainsi qu'un travail approfondi d'exploitation des données quantitatives disponibles (bilan DSU et TFPB, enquête OPS, suivi de la réalisation des heures d'insertion, etc.). Aujourd'hui, la collaboration entre LogiRep et Pluricité se poursuit à travers la réalisation d'un état des lieux interne des ressources humaines pour déterminer la façon dont LogiRep peut participer opérationnellement à la dynamique «emploi-insertion» sur ses territoires d'implantation et répondre ainsi, à ses besoins de recrutement. »

Vers une politique en matière d'insertion par l'activité économique

L'insertion par l'activité économique constitue un levier pour le Groupe pour contribuer au retour ou à l'accès à l'emploi de populations fragilisées ou éloignées du monde du travail, favoriser les parcours de vie de ses locataires, faciliter son ancrage territorial par le soutien à l'activité d'entreprises locales et par le recrutement au sein des entreprises partenaires du Groupe. Au travers d'objectifs et d'orientations stratégiques, le Groupe Polylogis souhaite structurer sa démarche et la valoriser au sein de sa politique RSE.

Pour débuter cette réflexion, le bureau d'études Pluricité a réalisé un diagnostic à 360° sur les différentes activités de LogiRep contribuant ou pouvant contribuer à l'insertion économique. Ce diagnostic valorise aujourd'hui les enjeux en lien avec les différents écosystèmes territoriaux d'implantation.

++++++++++

Défi n°1
Lutter contre les inégalités et la précarité

De la stratégie à l'action :
le Pack Emploi-Logement en faveur des jeunes

LogiRep s'associe au programme Pack Emploi-Logement, destiné à accompagner les jeunes « fraîchement » diplômés de niveau BAC+2 ou supérieur, issus des Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) sur le territoire de Plaine Commune (93), dans leur insertion professionnelle et leur parcours résidentiel. Les jeunes admis dans le dispositif sont épaulés dans la recherche d'un contrat d'alternance ou bien d'un emploi en adéquation avec leur diplôme, par un consultant référent (F.Coste, Président de la Ligue des Jeunes Talents) et les fondations Mozaïk et NQT. Cet accompagnement se traduit par une préparation au recrutement qui inclut des ateliers de coaching collectif, une mise en réseau avec des entreprises, une valorisation des profils sur les plateformes d'emploi, un suivi personnalisé des candidatures, un mentorat par des professionnels du secteur ainsi qu'un soutien au relogement par les bailleurs.

PACK EMPLOI-LOGEMENT

« Depuis trois ans, nous sommes fiers de soutenir plus de 120 femmes extraordinaires dans leur parcours vers l'emploi et l'accomplissement personnel. Nous proposons, entre autres, un programme d'accompagnement de 6 mois pour les femmes de plus de 45 ans, qui ont connu le chômage pendant plus d'un an.Une formule classique ? Pas tout à fait car nous révélons leurs compétences et renforçons leur confiance, en participant à 3 Ateliers Transformateurs :
➔ "Sexisme en Entreprise" : Démystifions les préjugés et brisons les barrières.
➔ "Le Plafond de Verre" : Élevons-nous au-delà des limites imposées.
➔ "Syndrome de l'Imposture" : Osez briller, car vous méritez votre place !
En général ces ateliers n'ont lieu que dans de grandes entreprises où le réseau de femmes est suffisamment dynamique pour les imposer.
Ensemble, nous écrivons une nouvelle histoire professionnelle, où l'expérience et l'expertise brillent comme des étoiles.
Oser postuler, oser réussir ! »

Eric Boucaret,
Directeur de FACE
Paris Hauts-de-Seine

Rétablir l'égalité des chances

Des préjugés liés à l'âge, au genre ou aux origines ethniques peuvent influencer négativement les décisions de recrutement et limiter les opportunités d'emploi disponibles.
Cette problématique s'aggrave après une longue période de chômage, durant laquelle les individus peuvent commencer à douter de leurs capacités.
Malgré une expérience significative et des compétences solides, ils sont souvent injustement jugés incapables de s'adapter ou de maîtriser les nouvelles technologies.
Face à ces défis, il est crucial de redonner confiance aux demandeurs d'emploi et de les accompagner vers le retour à une activité professionnelle.

Défi n°2
Simplifier le quotidien des personnes handicapées

Conscients des défis quotidiens auxquels sont confrontées les personnes handicapées et leurs familles, nous collaborons étroitement avec des associations et des spécialistes pour leur apporter un soutien adapté, qu'il soit matériel, éducatif ou psychologique.

++++++++++++++++++

Focus

LogiOuest / entité du Groupe Polylogis : un accompagnement vers l'autonomie

LogiOuest a conclu un partenariat avec l'association régionale les Chesnaies, investie d'une mission d'intérêt général dans le secteur médico-social, au profit des personnes en situation de handicap. LogiOuest met à la disposition de l'association un logement à destination d'adultes autistes pour y proposer des temps d'enseignement et d'adaptation aux gestes de la vie quotidienne. Cet espace constitue une véritable passerelle vers la pleine autonomie ou la vie en collectivité.

Une immersion dans la vie professionnelle de nos collaborateurs

Profondément engagé en faveur de l'inclusion, le Groupe Polylogis participe à DuoDay, une expérience enrichissante reposant sur l'organisation d'une journée durant laquelle une personne en situation de handicap forme un duo avec l'un de nos collaborateurs. Cette initiative a pour objectif de faire découvrir un environnement professionnel, des compétences, de sensibiliser à l'inclusion dans le monde du travail et d'ouvrir des opportunités d'emploi pour les personnes en situation de handicap.

« J'ai accueilli Martial toute une journée pour lui montrer les ficelles de mon métier de gardien d'immeuble. Après avoir ouvert la loge à 8h, consulté les mails, effectué les tâches ménagères quotidiennes, nous avons dû gérer quelques soucis chez des locataires. J'ai pris le temps d'expliquer à Martial comment on rédige un rapport, photos à l'appui, pour que nos responsables puissent saisir le problème. Après avoir accompagné les entreprises sur les lieux pour qu'elles évaluent la situation, je lui ai montré comment valider les ordres de service envoyés par notre gestionnaire. Je lui ai appris à répondre correctement au téléphone, en insistant sur l'importance d'écouter attentivement les locataires et de faire preuve de diplomatie. »

Le témoignage de Brandon, gardien en Seine-et-Marne (77), agence Nord TMH, ayant formé un duo avec Martial

Entretenir des relations privilégiées avec nos prestataires
L'organisation de moments d'échanges avec nos partenaires dans un cadre convivial permet de maintenir et de renforcer des liens de proximité et d'engagement mutuel. Ces instants de partage constituent une opportunité précieuse pour évoquer nos réussites récentes, anticiper les défis futurs et obtenir des retours directs de nos partenaires.

Témoignage de Sylvain Schuler, Président de la société Art Elec et représentant d'un syndicat professionnel départemental et régional

« La crise sanitaire nous avait éloignés des réunions annuelles organisées par Scalis, à destination de ses entreprises partenaires. Ces rencontres permettent de définir les projets de rénovation et les programmes en cours, la création de nouveaux logements (volumétrie) ainsi que les dépenses engagées. Il est en effet important pour les entreprises d'avoir une vision à moyen et long termes des appels d'offres et des différents contrats d'entretien. La partie juridique permet également d'échanger sur l'évolution de la règlementation des marchés publics. Quant à la présentation des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction sur la qualité de nos prestations rendue aux locataires, elle démontre bien notre engagement envers eux. Les échanges avec les équipes de Scalis, la bienveillance et l'écoute de chacun, restent un moment important et le point fort de ce rendez-vous. »

Défi n°3
Maintenir le lien avec nos résidents et nos partenaires

Encourager le bien-vivre ensemble
Dans un monde où l'isolement et la fragmentation sociale sont en constante augmentation, il est essentiel de renforcer les liens entre les habitants d'un même quartier. Par des projets collaboratifs, la création de conciergeries solidaires, d'évènements, nous encourageons les rencontres, la convivialité, le partage d'expériences et la solidarité entre les générations.
La conception d'un Jardin des couleurs et senteurs au sein de la résidence Maître Ecole à Angers (49) est un bel exemple de moments partagés entre les locataires qui bénéficient de zones de jardin mixtes (des zones collectives et 10 parcelles individuelles) et d'un accès à des ateliers créatifs animés par l'association Sicle, partenaire de LogiOuest.

Des événements inspirants et fédérateurs
De concert avec la Ville de Samoreau, Unicité, l'association Shizen Sport Truck et les Maisons de Marianne, Trois Moulins Habitat a organisé un après-midi avec les habitants d'une résidence intergénérationnelle pour célébrer le sport, l'inclusion et l'entraide.
À cette occasion, deux athlètes exceptionnels nous ont honorés de leur présence.

« Yoan Peter a impressionné le public avec une démonstration d'escrime en fauteuil. Étoile de cette discipline, il a brillé par ses nombreuses victoires remportées en France et en Europe ainsi que par sa participation aux Jeux paralympiques de Tokyo en 2020 et aux championnats du monde en Italie. Etienne Caprin était aussi de la partie : triathlète accompli, couronné de titres de champion et vice-champion en Europe et à l'international, il se prépare actuellement pour un défi hors norme dans le Para triathlon de 2024. »

Témoignage de Mathilde Rouzé, Référente / coordinatrice sociale de TMH

« Être vigilant au cadre de travail de nos collaborateurs, être présent dans les temps forts de leur vie professionnelle et dans une autre mesure dans leur changement de vie personnelle, c'est un pari gagnant pour chacun. »

Céline Duchêne,
Directrice des Ressources Humaines
de Trois Moulins Habitat, entité du Groupe Polylogis

Ambition RSE 3

Veiller à la qualité de vie au travail

L'épanouissement de nos collaborateurs : la clé de notre réussite. *La reconnaissance et la valorisation des contributions, tant individuelles que collectives, jouent un rôle clé dans la création d'un environnement sain et motivant et participent à l'épanouissement personnel et professionnel de nos employés.*

++++++++++++

Focus

Trophée de la proximité 2023 Franchir
Lors du 30ème anniversaire de l'Association Franchir, Vanessa Delestienne, responsable Habitat 94 au sein de LogiRep, a été récompensée pour son parcours remarquable. Ce prix souligne son dévouement envers les locataires depuis ses débuts en tant que gardienne ainsi que son évolution professionnelle au sein du Groupe Polylogis.

Toutes nos félicitations à Vanessa Delestienne !
Elle témoigne...

« Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers mes différents responsables tout au long de ces 23 années, pour leur soutien, leur encadrement et leur confiance en mes compétences. Ce trophée est une gratification du travail accompli, mais aussi une véritable source de motivation qui me pousse à continuer à me surpasser. »

Vanessa Delestienne,
Responsable Habitat chez LogiRep

Matthieu Sauzet,
Responsable Habitat chez Scalis

« Les métiers de la proximité sont pour moi, qui ai successivement été gardien d'immeubles, technicien de territoire puis gardien coordinateur avant de devenir responsable habitat, le fondement même de notre mission, à savoir, l'accompagnement de nos locataires. Les collaborateurs de la proximité sont les acteurs majeurs d'un quartier. Ils sont les premiers interlocuteurs, parfois même les seuls contacts de nos clients et bien souvent, des « lanceurs d'alerte » concernant des situations critiques, qu'eux seuls sont en capacité de détecter, grâce à leur présence sur le terrain et à la confiance qui s'est installée avec les habitants. Leurs missions sont très diversifiées puisqu'elles passent par l'entretien ménager, la relation clients, les volets technique et commercial, et parfois même, par l'amélioration du cadre de vie via l'organisation d'animations de proximité. Nos collègues sont par ailleurs bien souvent dotés de qualités humaines telles que l'écoute, la confiance, l'empathie et bien sûr, l'éthique et la confidentialité. Si l'on rajoute à tout cela, la cohésion d'équipe dont je suis témoin au quotidien, je peux, sans aucune retenue, affirmer que « les métiers de la proximité riment avec RESPECT ! »

Le développement individuel au bénéfice de la force collective

Nous mettons un point d'honneur à accompagner nos collaborateurs tout au long de leur carrière dans leur progression professionnelle. Cette approche est complétée par notre engagement envers la formation continue, essentielle pour faire face à la complexité croissante des enjeux sociétaux contemporains. En investissant dans la formation, nous facilitons la compréhension de ces enjeux par nos employés et renforçons leurs capacités à intervenir efficacement.

Nicolas, peux-tu nous raconter ton parcours en quelques mots ?
Fin 2018, j'ai commencé en CDD pour une durée de 6 mois chez LogiRep en tant que gardien au sein de l'agence Normandie, puis on m'a rapidement proposé un CDI. C'est en avril 2022 que j'ai été contacté par Karine Fourchault et Nancy Ouanounou dans le cadre d'un appel à candidature pour la création d'un poste de formateur interne Groupe.

Nicolas Giraud, Formateur interne Groupe

Quelle formation as-tu suivie pour devenir formateur École Polylogis formation ?
Avant ma prise de poste en septembre 2022, j'ai suivi une formation de 3 jours sur les thèmes « formation de formateur » et « comment concevoir et animer une formation ? » organisée par le CEGOS.

Quel est ton périmètre d'intervention ?
Mon périmètre d'intervention est le Groupe Polylogis. Je suis le seul formateur interne.

Depuis ta prise de fonction, comment le Groupe t'accompagne-t-il au quotidien ?
Je suis régulièrement accompagné par mon manager ainsi que par les différents services de Polylogis qui me tiennent informé des nouveautés mises en place pour que je puisse organiser, si besoin, des formations auprès des collaborateurs.

Qu'est-ce qui te plaît dans ton métier ?
Ce qui me plaît dans mon métier, c'est qu'il est différent tous les jours. J'aime échanger avec mes collègues. Quand ils découvrent une petite astuce ou quelque chose de nouveau qu'ils / elles ne connaissaient pas, cela me fait plaisir car je me sens utile !

Expertise Hors-site : nos équipes montent en compétences !

Dans le cadre de notre engagement RSE, nous nous sommes associés au Campus Hors-Site afin de doter nos collaborateurs des connaissances essentielles à la gestion d'opérations Hors-site. Notre objectif dépasse la simple décarbonation de nos activités de construction et de réhabilitation ; nous visons à jouer un rôle actif dans l'évolution des métiers du bâtiment et à améliorer sensiblement les conditions de travail de nos salariés.

En intégrant le Campus Hors-site, nous renforçons nos capacités à réaliser des projets immobiliers bas carbone caractérisés par des chantiers plus rapides, plus propres, moins bruyants et ainsi, mieux perçus par les riverains.

++++++++++++

« Le Groupe Polylogis est le premier opérateur immobilier français à lancer un plan de formation sur le Hors-site et à encourager ses collaborateurs à obtenir une certification professionnelle dans ce domaine. En 2023, une quarantaine de collaborateurs ont suivi un premier cycle de formations organisé par le Campus Hors-site. Parmi ces collaborateurs, certains ont souhaité poursuivre le cursus dans le but d'obtenir une certification professionnelle officielle. Cette certification offre, pour la personne qui l'obtient, une validation formelle de son expertise dans ce domaine. C'est également, pour l'entreprise, l'occasion de se positionner sur le marché comme experte du Hors-site, de donner confiance à ses clients / partenaires et d'imposer un niveau d'exigence dans la réalisation des projets Hors-site.*
Les premiers collaborateurs Polylogis pourraient être certifiés à l'été 2024 ! »

Julie Anne Millet, Directrice du Campus Hors-Site

*Certification au Répertoire Spécifique de France Compétences (N°RS6413) détenue par le Campus Hors-site depuis octobre 2023.

Un Groupe investi dans **la santé et la sécurité de ses collaborateurs**

En tant qu'employeur, le Groupe Polylogis place la santé et la sécurité de ses collaborateurs au centre de ses préoccupations. Nous multiplions les initiatives visant à améliorer le bien-être de nos équipes et sollicitons régulièrement leur avis en vue d'optimiser leurs conditions de travail. Nous faisons appel à des tiers pour animer des ateliers visant à prévenir les risques psychosociaux et avons désigné un mentor pour promouvoir la sécurité auprès de nos compagnons et réduire le nombre d'accidents sur les chantiers.

++++++++++

Face aux violences faites aux femmes, Polylogis se mobilise

Les violences à l'égard des femmes sont une violation des droits humains. Les statistiques révèlent une réalité alarmante : une femme sur trois subit des violences physiques ou sexuelles au cours de sa vie. 20 % des salariés ont été ou sont confrontés à des violences conjugales.*
Convaincu que les entreprises doivent contribuer à la prévention de ce fléau, le Groupe Polylogis s'est joint, le 14 décembre 2023, à cette cause défendue par l'association One In Three Women, membre de la Fondation pour l'inclusion FACE, en signant la charte d'engagement contre les violences.
Le Groupe lancera une campagne portant sur les violences conjugales afin de sensibiliser les salariés, de les informer sur les dispositifs de soutien existants et de briser le silence sur ce sujet, malheureusement encore tabou.

*Données de l'European Union for Agence Fundamental Rights, Violence against women, 2014

La maîtrise
des gestes qui sauvent

Sonia Osseman,
Responsable locale LogiRep

Quelles formations de prévention avez-vous suivies dans le cadre de votre métier de Gardienne / Responsable locale ?
Ces deux dernières années, j'ai suivi plusieurs formations dont : comprendre et manipuler un défibrillateur, les premiers gestes de secours, utiliser le matériel pour prévenir des risques professionnels (chimiques, chutes). J'ai également suivi des vidéos tutorielles sur la prévention des problèmes électriques notamment.

Qu'est-ce que cela vous a-t-il apporté ?
Les différentes formations m'ont beaucoup apporté ; des piqures de rappel, certes, mais surtout de nouvelles connaissances qui ont enrichi mon approche du métier de Responsable locale.
Ça m'a également permis de partager un moment avec mes collègues des autres sites que je croise rarement. Un plaisir !

Votre quotidien au travail a-t-il été modifié suite à ces formations ?
Ces formations m'ont rassurée dans mon quotidien : je suis plus à l'aise car en pleine conscience des risques, des dangers et je sais maintenant comment les éviter. Ma posture au travail a changé aussi bien pour le ménage que ma position au bureau. Je prends soin de moi et de mon immeuble !

Focus

Des avancées innovantes pour la sécurité de nos équipes saluées par la CRAMIF

Trois Moulins Habitat a intégré le programme de « prévention des risques de chutes - risques professionnels » dans le BTP dirigé par la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.
À ce jour, nous réalisons de manière systématique un comble technique en béton, équipé d'un escalier pour un accès sécurisé : une première que nous envisageons de dupliquer sur nos futures opérations.
L'engagement de Trois Moulins Habitat et de l'atelier 77 en matière de prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles a été reconnu par la CRAMIF qui leur a décerné un trophée le 14 décembre dernier.

Clés de performance

Être moteur pour la santé et la sécurité des collaborateurs

En tant qu'employeur humain et responsable, Polylogis fait de la santé et de la sécurité au travail une priorité.

Risques identifiés
→ **Conséquences physiques et psychologiques** impactant la relation au travail

Objectif 2024
→ Mettre en place un plan d'actions pour améliorer en permanence les **dispositifs de prévention des risques psychosociaux**
→ Prévenir et développer la **lutte contre les agressions**
→ Poursuivre la recherche et la mise en œuvre de moyens pour **lutter contre les incivilités**
→ **Renforcer les actions préventives** des accidents du travail

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Les salariés **entre eux**
→ Les salariés **avec leur management**
→ Les salariés **avec les locataires et les collectivités**

Indicateurs clés de performance
(au 31 décembre 2023)

→ Nombre d'accidents de travail répartis en deux catégories de personnels :
Pour les équipes en gestion opérationnelle de notre patrimoine : **96**
Pour les équipes administratives : **49**

→ Nombre de jours d'arrêt de travail suite à un accident du travail par catégorie :
Pour les équipes en gestion opérationnelle de notre patrimoine : **3 396**
Pour les équipes administratives : **338**

→ Taux d'absentéisme : **3,47 %**

Optimiser le bien-être au travail

Au-delà de la sécurité, pour que le salarié exerce son activité dans de bonnes conditions, il est impératif de garantir le bien-être au travail, dans une dynamique d'inclusion, d'intégration et d'évolution de carrière harmonieuse.

Risques identifiés
→ **Départ de collaborateurs** qui ne se sentent pas intégrés
→ **Impact marque employeur**

Objectif 2024
→ **Identifier les potentiels et accompagner le parcours des collaborateurs** pour valoriser et développer leurs compétences
→ Déployer les formations de **l'École Polylogis**
→ **Faire des managers les acteurs de la transformation** du Groupe

Indicateurs clés de performance
(au 31 décembre 2023)

→ Taux de rotation : **1,86 %**
→ Nombre de mobilités internes / Indicateur retenu : nombre de changements de catégories conventionnelles (personnel en CDI uniquement) : **106**

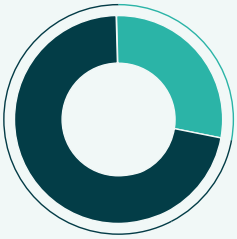
→ Ancienneté moyenne (CDI) : **10,10 ans**

→ Parité Homme / Femme :
Homme : **681,76**
Femme : **963,48**

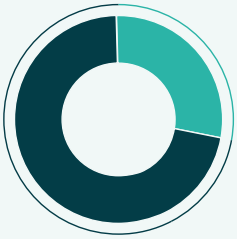
58,6 %
de l'effectif femme

98 / 100
index égalité homme/femme

5,66 %
taux de travailleurs handicapés



17,25 %
collaborateurs logés



1 616
collaborateurs

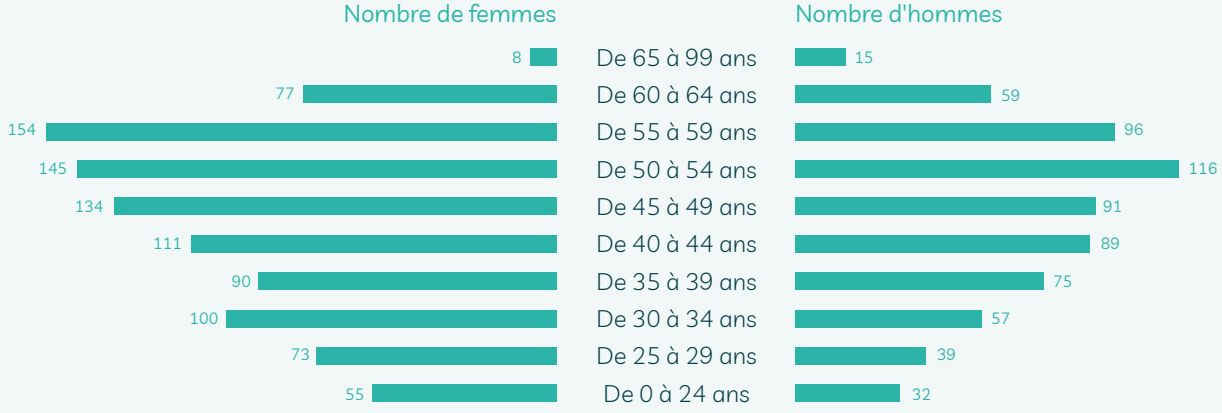
88
jeunes de moins de 25 ans soit **5,49 %** de l'effectif et **17 %** des recrutements en CDD et CDI

2 236
collaborateurs formés

32 992
heures de formation délivrées

2,50 %
de la masse salariale investis dans la formation

Pyramide des âges des collaborateurs Polylogis



Les défis environnementaux, tels que le réchauffement climatique, la pollution, la disparition de la biodiversité et la dégradation des sols, sont nombreux et complexes. Face à ces urgences, nous nous engageons à agir avec ambition et responsabilité pour protéger notre planète, à contribuer à la construction d'un avenir meilleur en participant au rééquilibre entre la nature et l'humain.

Ambition RSE 1

Être acteur de la transition écologique

« Nos émissions de gaz à effet de serre s'élèvent à près de 200 000 tonnes par an sur notre parc social, soit 2,5 tonnes de carbone par logement. Il faudra les réduire pour participer à l'objectif national de réduction par deux d'ici 2030. Notre Plan Climat Biodiversité 2030 vise à améliorer la sobriété et la performance énergétique de notre patrimoine, sa décarbonation, ainsi que la construction et la réhabilitation bas carbone. Il inclut également des mesures d'adaptation au changement climatique, telles que la végétalisation de nos résidences, et soutient la transition écologique des territoires. Ce programme, s'inscrivant pleinement dans notre nouveau projet d'entreprise Cœur Habitat 2030, sera notre boussole pour les années à venir. Par sa mise en œuvre, nous affirmons notre volonté de développer la RSE dans son volet social et sociétal, tout en renforçant notre culture du service rendu. Cette approche conforte Polylogis dans son rôle d'opérateur global de l'habitat, durable et solidaire. »

Cédric Loret,
Directeur général adjoint de LogiRep, en charge de la stratégie et du développement durable du Groupe.

Notre **Plan Climat et Biodiversité 2030** pour un monde plus durable

Activité de maîtrise d'ouvrage
(33 % des émissions)

→ *Éradication du patrimoine énergivore par la réhabilitation*
→ *Développement de pratiques vertueuses de construction (biosourcé, Hors-site, etc.)*

Activité gestion locative
(66 % des émissions)

→ *Verdissement des systèmes de chauffage*
→ *Développement des ENR sur le patrimoine*

Vie de bureau
(1 % des émissions)

→ *Incitation au développement des mobilités douces pour les collaborateurs*
→ *Verdissement de la flotte de véhicules d'entreprise*

Bilan carbone
199K tonnes de CO_2 émises par Polylogis en 2021

Sur la base de ce bilan, le Groupe a décidé de construire son Plan Climat et Biodiversité 2030. Celui-ci s'articule autour des cinq ambitions écologiques de Polylogis :

1. la sobriété en réduisant les ressources naturelles consommées grâce à des procédés constructifs plus vertueux, en favorisant l'économie circulaire avec le réemploi et le recyclage de matériaux, en limitant les emprises foncières de nos projets pour conserver les capacités de stockage du sol.

2. la performance énergétique de notre patrimoine et sa décarbonation : avec notre certification ISO 50001, nous cherchons en permanence à moins consommer. Nous travaillons en priorité à la suppression des logements les plus énergivores de notre parc et faisons de la sortie du gaz, l'une des principales priorités de nos plans stratégiques de patrimoine (PSP).

3. la construction et la réhabilitation bas carbone, avec l'emploi de matériaux biosourcés, le recours à des processus constructifs moins énergivores et moins émetteurs de CO_2, des conceptions plus compactes pour réduire les quantités de matériaux, des logements évolutifs et réversibles pour prolonger leur durée de vie.

4. l'adaptation au changement climatique en faisant de la végétalisation de notre patrimoine et de la biodiversité une priorité pour le confort d'été de nos clients tout en adaptant le bâti.

5. la transition écologique des territoires en favorisant la production d'énergie renouvelable, en soutenant les mobilités douces (marche, vélo) et électrique, en favorisant le développement.

Notre défi : la réhabilitation énergétique de notre patrimoine

La consommation énergétique des bâtiments anciens joue un rôle significatif dans les émissions de gaz à effet de serre et pèse sur les dépenses des ménages. Au quotidien, nous nous engageons à rénover notre parc de logements sociaux anciens pour lutter contre le changement climatique, augmenter le pouvoir d'achat de nos locataires et améliorer leur qualité de vie.

Focus

La Batellerie :
Un projet de réhabilitation réussi
À Ancenis-Saint-Géréon (44), LogiOuest a lancé un nouveau projet de réhabilitation énergétique à la résidence la Batellerie, qui abrite 24 logements locatifs. Cette modernisation inclut l'amélioration de l'isolation des murs par l'extérieur, le remplacement des menuiseries extérieures et des volets, la mise aux normes des installations électriques, la rénovation des pièces humides et l'embellissement des halls. Ces améliorations généreront une économie d'énergie de 21,22 %, améliorant l'étiquette énergétique de C à B.

Focus

Immo de France IDF, lauréat du Challenge Nouvel Habitat
Le Groupe Polylogis a lancé en 2023 un concours interne nommé « Challenge Nouvel Habitat » afin de favoriser l'émergence de projets ambitieux et / ou innovants dans ses équipes. C'est dans ce cadre qu'Immo de France IDF a été distingué pour son projet de rénovation énergétique d'une résidence de 148 logements, située à Boulogne-Billancourt, en bord de Seine. Les travaux incluent le ravalement des façades, l'étanchéité des toitures, l'isolation des murs et des planchers, le remplacement des menuiseries, l'installation de ventilations hybrides et mécaniques, ainsi que de chaudières gaz à condensation.

Le Hors-site pour un site hors pair

Profondément engagé dans la transition écologique, le Groupe Polylogis suit de près les innovations en matière de construction pour affronter efficacement les défis actuels auxquels il est confronté. La construction Hors-site émerge comme une solution prometteuse pour l'avenir. La préfabrication en usine élève non seulement la qualité, mais sécurise également le travail de nos compagnons en offrant un environnement contrôlé. Cette approche atténue l'impact environnemental en limitant les déchets et en réduisant les nuisances sur les chantiers telles que le bruit et la poussière. Par ailleurs, l'amélioration de l'efficacité et la réduction des temps de construction conduisent à une baisse des coûts.

« La construction Hors-site est pour nous le moyen le plus efficient de répondre à l'ensemble des besoins d'un groupe comme Polylogis, qui construit et exploite ses logements.
La qualité sécurisée du travail en atelier, la réduction des nuisances et délais de chantier, ainsi que la sécurisation des budgets opérations favorisent assurément le constructeur.
Mais la garantie d'une date maîtrisée de lancement en exploitation, associée à la possibilité d'intégrer d'usine les mobiliers et équipements, sont autant d'avantages pour l'exploitant.
Le tout combiné à une technologie peu énergivore et respectueuse de l'environnement, atteignant les seuils 2028 et plus de la nouvelle RE2020.
C'est ce que nous nous efforçons de réaliser au sein d'Ossabois, persuadés que la construction Hors-site est la solution d'avenir pour lever l'ensemble des contraintes associées tout autant aux constructeurs, qu'aux exploitants. »

Mathias Boissiere
Directeur Technique d'OSSABOIS

Oui à la transformation et la valorisation de nos déchets !

Le secteur du bâtiment génère une quantité significative de déchets qui, s'ils ne sont pas correctement traités, peuvent engendrer de graves conséquences. En adoptant les principes de l'économie circulaire qui participe également au développement économique local, en réutilisant les matériaux de construction et en recyclant les déchets issus de nos chantiers, nous atténuons les émissions de gaz à effet de serre engendrées par nos activités et contribuons, de ce fait, à la Stratégie Nationale Bas Carbone.

Action 1
Contribuer à un écosystème de gestion des déchets plus responsable avec Trackdéchets

« Depuis 2018, Trackdéchets ambitionne d'apporter un service de qualité aux utilisateurs avec 2 propositions de valeurs, que sont l'amélioration de la gestion chronophage de la traçabilité (papiers, reporting, registres, etc.) et le risque environnemental lié à une fraude, difficilement vérifiable auparavant.
Le produit, régulièrement reconnu pour sa méthode de co-construction et de déploiement, permet aux utilisateurs de disposer d'une traçabilité dématérialisée pour les déchets (obligatoire pour les dangereux et possible pour les non dangereux) via un service fiable et gratuit, et en constante évolution.
Ce qui est tracé est partagé entre les acteurs du bordereau concerné, se reporte sur les registres règlementaires, et permet d'alimenter d'autres déclarations telles que GEREP.
La donnée est partagée en temps réel et devient une véritable valeur pour les acteurs, les collectivités, l'administration, que ce soit pour optimiser la gestion, la règlementation des déchets, mais également pour lutter efficacement contre la fraude et ainsi, rendre l'écosystème plus vertueux.
Trackdéchets, c'est plus de 10 millions de tonnes de déchets dangereux tracés par plus de 330 000 établissements. C'est aussi et surtout une équipe mobilisée et impliquée ! »

Emmanuel Flahaut,
Spécialiste de l'environnement au sein de la DREAL Nouvelle-Aquitaine,
Intrapreneur de Trackdéchets

Action 2
En partenariat avec Saint-Gobain, recycler en boucle fermée nos matériaux de déconstruction

« Le recyclage constitue à la fois un mode de traitement de déchets et un mode de production de ressources. Saint-Gobain et le Groupe Polylogis souhaitent, à travers un partenariat, développer le recyclage en boucle fermée des déchets issus des chantiers du Groupe Polylogis afin de préserver les ressources, réduire l'empreinte environnementale du secteur du bâtiment et développer l'usage de nouveaux produits à faible impact environnemental, intégrant une part significative de matières premières issues du recyclage dans leur composition.*
Le Groupe Saint-Gobain possède, de par ses filiales, des savoir-faire et compétences tant dans les métiers industriels que dans la distribution dans le domaine de la construction. Saint-Gobain Solutions France vise à répondre de façon efficace et innovante aux évolutions du marché, aux défis de la croissance, des économies d'énergie et de la protection de l'environnement et à promouvoir l'image de Saint-Gobain comme étant la référence de l'habitat durable. »

Arnaud Tractère,
DGA Saint-Gobain Développement et Solutions France.

Action 3
Offrir une seconde vie à nos déchets avec la plateforme Pirée
Scalis a rejoint la plateforme Pirée, développée par l'Union Sociale pour l'Habitat et l'entreprise UPCYCLEA, qui favorise la mise en relation des acteurs impliqués dans le réemploi des matériaux de construction.

« Pirée a pour objectif de mettre en lien une offre de matériaux et d'équipements disponibles sur nos opérations de déconstruction / réhabilitation avec la demande d'autres chantiers afin de pouvoir donner une seconde vie à ces éléments. En septembre 2023, c'était une quarantaine de bailleurs qui se sont engagés à l'échelle de la France. Généraliser cette démarche permettra, à terme, de modifier la perception du déchet puisqu'il devient alors une ressource pour d'autres chantiers. »

Sylvain Taif,
Responsable de programme réhabilitations au sein de l'entité Scalis

** réutilisation de la matière première issue du recyclage de déchets pour un usage et une destination identique au produit initial*

Être attentif à la **protection de l'environnement et au développement durable**

Redonner ses droits à la biodiversité

Dans un contexte de changement climatique et de disparition de la biodiversité, il est plus important que jamais de réintroduire la nature dans nos villes et nos villages. En vue de faciliter le retour de la faune locale, nous installons des infrastructures adaptées à ses besoins : nichoirs pour oiseaux ou chauves-souris, hôtels à insectes ou encore ruches sont autant de solutions pour lui offrir un habitat de qualité et contribuer à la pollinisation des plantes. Les toits végétalisés, servant également de supports pour accueillir cette faune, participent à l'amélioration de l'isolation thermique des bâtiments et à la réduction des îlots de chaleur urbain.

++++++++++

Jérôme Chaïb, Docteur en Ecologie, ancien Directeur de l'Agence Régionale de l'Environnement de Haute Normandie, partage son analyse du terrain :

« Notre intervention s'appuie sur une étude environnementale approfondie du terrain (pédologique, faune et flore), qui a révélé sa pauvreté initiale. Pour reprendre les propos de notre écologue : « L'aménagement peut-être une opportunité pour nettoyer et revaloriser ce site aujourd'hui marginalisé et très dégradé en concevant, notamment, un aménagement paysager tirant partie des caractéristiques écologiques présentes. Notamment, les berges mériteraient d'être réhabilitées, […] afin d'améliorer son potentiel écologique et en faire un chemin de promenade à vocation pédagogique. […] La raison consiste à aménager cette zone en se fondant sur les aménagements passés mais en introduisant une dimension écologique, jusque-là négligée, notamment pour recréer la présence d'invertébrés à la base de la chaîne alimentaire et des refuges propices à la réinstallation de la faune vertébrée. »

Focus

Le Rodbaek Village, la restauration de l'équilibre naturel par LogiH Normandie

Au sein de l'ancien quartier Luchedent à Darnétal (76), la démolition, par LogiRep, des « barres » de logements sociaux devenues obsolètes et énergivores, a donné lieu à un projet d'aménagement et de construction, le « Rodbaek Village », s'inscrivant dans l'esprit du développement durable porté par LogiH Normandie.

Dans notre approche de la biodiversité, nous avons intégré des principes visant à enrichir l'écosystème local, parmi lesquels figurent la création de vastes espaces verts, le maintien et l'amélioration des corridors écologiques existants, la gestion alternative des eaux pluviales (noues, bassins secs, etc.) et la plantation d'espèces végétales locales constituant des habitats pour la faune. En amont des travaux, une phase de «préverdissement», de végétalisation, visera à contrôler le développement des plantes invasives, à réduire l'érosion, et à permettre une recolonisation progressive du milieu naturel. Elle contribuera également à l'amélioration de la qualité des eaux et à la dépollution des sols, tout en améliorant l'aspect visuel du site pour en faciliter la commercialisation.

Les écogestes : petits pas, grand impact...

Des initiatives de sensibilisation aux écogestes sont organisées au sein de nos résidences, incitant les résidents à reconnaître l'impact de leurs actions quotidiennes sur l'environnement. À travers la distribution de livrets pédagogiques, de campagnes dans nos parties communes, nous encourageons activement la réduction de la consommation d'eau, d'électricité, l'adoption du tri sélectif ainsi que le compostage des déchets organiques. Nous mettons à la disposition de nos résidents des infrastructures adaptées telles que des locaux à vélos et des bornes de recharge électriques, afin d'encourager les mobilités douces. Nous accompagnons les habitants dans l'adoption d'une consommation responsable, notamment à travers la mise à disposition de jardins partagés offrant l'opportunité de cultiver des produits locaux et de saison et de renforcer leur engagement envers un environnement plus sain.

++++++++++

Un jardin alimentaire dans ma cité universitaire

En collaboration avec le CROUS de Versailles, le Groupe Polylogis a créé un jardin pilote en agroforesterie sur le campus Paris-Saclay. En l'espace de 3 jours, ce projet participatif, impliquant des étudiants du campus, a abouti à la réalisation d'un magnifique jardin. L'objectif de cette initiative : offrir un environnement naturel éloigné des écrans et créer un espace de production alimentaire adjacent à une cuisine collective.

L'entretien du jardin a été confié à des étudiants référents, également en charge de la communication, de l'organisation des récoltes avec les volontaires ainsi que des cours de cuisine visant à encourager une alimentation saine et équilibrée.

« (...) En moins d'un an, nous avons créé un jardin coopératif avec les étudiants et le CROUS de Versailles, générant d'autres activités telles que la récolte de légumes, l'apprentissage sur la rotation des cultures et l'utilisation d'engrais verts pour régénérer et dépolluer les sols par la phytoremédiation.
Le jardin suit les principes de l'agroforesterie et de la permaculture, entouré de deux rangées de plantes de hautes strates, d'arbres fruitiers, de petits fruits et de variétés d'herbes aromatiques avec, au centre, des lits de légumes protégés du vent pour produire des aliments biologiques.

Nos légumes ont permis d'organiser des ateliers de cuisine très appréciés par les étudiants, ainsi qu'un atelier de cocktails sans alcool avant Noël, montrant comment préparer des boissons saines. »

Fabien Tournan
Consultant en Systèmes régénératifs
Permaculture
et Agroécologie

Clés de performance

Assurer le confort et la durabilité de l'habitat

Le cadre de vie et le logement sont des éléments clés pour le bien-être et la qualité de vie des résidents. Afin de garantir un cadre de vie agréable et un logement confortable, il est important de prendre en compte les enjeux environnementaux et les évolutions des modes de vie.

Risques identifiés
→ **Impact** en termes d'image et d'attractivité
→ **Insatisfaction** des clients
→ **Dégradation** des biens
→ **Impact financier** (travaux supplémentaires, etc.)

Objectif 2024
→ **Faire du locataire l'auteur et l'acteur** de la qualité de son lieu de vie

Relations avec les parties prenantes concernées
→ **Clients résidents** : familles, étudiants, seniors, etc.
→ **Collectivités**

Indicateurs clés de performance
(hors Immo de France IDF au 31 décembre 2023)
→ **84 %** logements neufs livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale
→ **58 138 K€** annuels dédiés au gros entretien et entretien courant (Hors Immo de France IDF)
→ **1 609** logements ayant bénéficié d'une réhabilitation thermique
→ **824** logements neufs livrés en MOD, dont 84 % ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale
→ **48 227 K€** annuels consacrés aux optimisations énergétiques (estimation du plan pluriannuel de travaux)
→ **803 000 K€** annuels consacrés à la sécurité des résidences

Être attentif à la protection de l'environnement et au développement durable

Pour garantir un cadre de vie agréable et un logement confortable, les résidences doivent être conçues de manière responsable et durable pour répondre aux besoins des résidents tout en préservant notre planète pour les générations futures.

Risques identifiés
→ **Non-conformité** réglementaire
→ **Impact** financier
→ **Impact** sur le développement du Groupe

Objectif 2024
→ Mettre en oeuvre une politique **bas carbone**

Relations avec les parties prenantes concernées
→ **Prestataires et fournisseurs**

Indicateurs clés de performance
(hors Immo de France IDF au 31 décembre 2023)

Énergies renouvelables
→ **1 609** logements ayant bénéficié d'une réhabilitation thermique

Ambition RSE 5

Garantir le développement financier et sa pérennité au regard des enjeux climatiques

Le Groupe Polylogis se mobilise pour offrir à ses résidents un cadre de vie agréable ainsi que des logements de qualité, tout en tenant compte des enjeux environnementaux et des évolutions sociétales auxquels il est confronté.

Chaque jour, nous œuvrons pour renforcer la stabilité et la durabilité du Groupe. Nous avons pour objectifs de maintenir des rendements stables, de garantir notre positionnement concurrentiel sur le marché et d'assurer la construction et la gestion efficaces de logements répondant aux besoins des habitants.

« Dans le but de renforcer notre résilience et de satisfaire les attentes de nos locataires et partenaires, nous nous sommes engagés à piloter et à rendre transparents nos impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). C'est ainsi que nous structurons une démarche de reporting extra-financier pour rendre compte de manière précise et complète de notre engagement envers la durabilité.
Notre modèle économique et financier repose sur des fondements solides, où les valeurs environnementales et sociétales sont au cœur de nos activités. Notre approche intégrée nous permet d'adopter des pratiques durables et responsables à chaque étape de notre fonctionnement et de mobiliser, notamment, d'autres types de financements. Cela inclut en particulier des subventions complémentaires, des prêts « verts » bonifiés, et bien d'autres encore. »

Samira Marmont,
Directrice générale adjointe de LogiRep

Maintenir la solidité et la pérennité du Groupe

Afin de préserver la confiance de toutes les parties prenantes, nous nous engageons fermement à assurer, sur le long terme, la viabilité et la robustesse de notre modèle économique. À cette fin, nous établissons des comités de pilotage spécialisés, dédiés, notamment, à la résorption de la vacance et au recouvrement des loyers. De plus, nous veillons à maintenir un taux annuel moyen de vacance commerciale raisonnable et acceptable pour chaque entité du Groupe.

++++++++++++++++++++

Pour conserver la confiance de toutes ses parties prenantes, Polylogis s'assure en continu de la viabilité de son système économique de manière à assurer sa solidité et sa pérennité financière.

Risques identifiés
→ Réduction des volumes de fonds propres disponibles pour le développement du Groupe et l'entretien de son patrimoine

Objectif
→ Créer de la valeur ajoutée par l'optimisation de nos coûts et des recettes

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Financeurs
→ Résidents locataires

Indicateurs clés de performance
(hors Immo de France IDF au 31 décembre 2023)

→ **14,92 %** : ratio de couverture d'un quittancement global par l'apl (charges comprises)
→ **96,55 %** : taux d'encaissement
→ **3,90 %** : taux global de vacance
→ **0,67 %** : taux de vacance commerciale
→ **215 M€** de trésorerie
→ **512 M€** dépenses d'investissement des ESH
→ **30 M€** plus-value sur les ventes
→ **1 204 Md€** de capitaux propres
→ **3 377 M€** d'emprunts

Zoom

La taxonomie européenne : un pilier de la finance durable
La taxonomie européenne classifie les activités économiques favorables à l'environnement, guidant ainsi les investissements vers des secteurs dits « verts ». Elle fournit un cadre de référence aux entreprises et acteurs financiers tout en consolidant les exigences et la transparence.
Pour le Groupe Polylogis, la taxonomie européenne verte est un outil essentiel permettant de renforcer la performance environnementale de ses projets et activités. Dans cette optique, le Groupe s'est associé à la Fédération des ESH, ainsi qu'à l'association Delphis, qui mènent des analyses et des études d'impacts. Ces travaux, en cours de réalisation, préciseront le contour de la nouvelle réglementation européenne et identifieront les ressources disponibles. L'objectif final est de développer des outils d'accompagnement tels que des guides, des fiches pratiques, des formations, etc.

Garantir la stabilité des rendements

Le Groupe Polylogis adopte une stratégie de gestion de son patrimoine pour maintenir sa solidité économique. Cette approche, appliquée uniformément à toutes les entités, vise à assurer une gestion cohérente et efficiente de ses actifs. Elle comprend la mise en œuvre d'un plan de développement des ventes garantissant une occupation à 100 % des programmes neufs dès le premier mois de leur livraison.

++++++++++++++++++++

Le Groupe développe une stratégie patrimoniale lui permettant d'assurer sa solidité financière.

Risques identifiés
→ Réduction des volumes de fonds propres disponibles pour le développement du Groupe et l'entretien de son patrimoine

Objectif
→ Créer de la valeur ajoutée par l'optimisation de nos coûts et des recettes

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Prestataires et entreprises
→ Résidents

Indicateurs clés de performance
(hors Immo de France IDF au 31 décembre 2023)

→ Effort annuel moyen en gros entretien et entretien courant : **1 504€** / logement

Soutien à l'accès à la propriété

→ Accession à la propriété : **214** logements réceptionnés
→ Vente aux occupants (ESH) : **191** logements

Assurer un positionnement concurrentiel

Chaque jour, nous œuvrons pour diminuer l'empreinte environnementale de notre patrimoine par la réhabilitation de notre parc social et l'adoption de modes constructifs responsables réduisant de manière significative la consommation énergétique des bâtiments.

L'engagement de LogiRep et TMH en faveur de l'éfficacité énergétique et de l'écologie urbaine a été salué par la Banque Postale qui a attribué à chacun un trophée « Prêt vert », suite aux financements de projets d'aménagement et de construction responsables initiés en 2022 / 2023.

Animés par la volonté de nous démarquer de nos concurrents, nous n'avons de cesse de nous réinventer en proposant à nos résidents des services différenciants et à forte valeur ajoutée.

Face aux enjeux considérables auxquels notre pays est confronté en matière de logement, le Groupe, au travers de ses coopératives SACICAP (LOGICAP, LOGICAP Normandie et la SACICAP du Havre), entend renforcer son engagement social, sociétal et environnemental, notamment par un partenariat avec le Ministère du Logement qui vise à préfinancer les aides publiques destinées aux propriétaires et co-propriétaires aux revenus modestes et très modestes. Pour ces derniers, avancer les fonds nécessaires à des travaux essentiels (rénovation thermique, aménagement PMR, logement indigne) peut s'avérer difficile voire impossible. De même, ils peuvent rencontrer des difficultés d'accès aux prêts bancaires. En permettant de lever ces obstacles, nos SACICAP contribuent activement à la rénovation du parc existant.

Elles engageront, sur leurs fonds propres, plus de trois millions d'euros sur l'Île-de-France et la Normandie par an pour la réhabilitation des copropriétés, la rénovation énergétique de logements, leur adaptation, l'aide à l'acquisition des ménages les plus modestes via des prêts à taux 0.

++++++++++++++++

Nous avons à cœur de nous démarquer de nos concurrents, d'apporter des services différenciants et à valeur ajoutée à nos résidents.

Risques identifiés
→ Perte d'attractivité du Groupe par rapport à ses concurrents

Objectif
→ Poursuivre la politique d'alignement de l'offre de logements aux besoins et aux attentes des populations

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Prestataires et entreprises
→ Résidents
→ Collectivités

Indicateurs clés de performance
(au 31 décembre 2023)

→ Très social : **35,8 %**
→ Social : **32,6 %**
→ Social intermédiaire : **29,1 %**
→ Logements intermédiaires : **2,1 %**
→ Logements non conventionnés à loyers maîtrisés : **0.4 %**
→ Taux de rotation : **7,25 %**
→ Satisfaction globale des clients sur le logement : **75,30 %**

De bureau à résidence étudiante : la renaissance d'un immeuble

Face à la nécessité écologique de réduire l'artificialisation des sols, la réhabilitation et la valorisation de notre patrimoine s'inscrivent dans une perspective durable. À Suresnes, la transformation d'un ancien immeuble de bureaux en la Résidence Étudiante Charles Frederick Worth en est une illustration parfaite : en apportant une réponse adaptée à la crise du logement, elle incarne un exemple réussi de reconversion en une résidence étudiante moderne et respectueuse de l'environnement.

Cap sur l'innovation avec la Résidence Nouvel'R de TMH

Ce projet novateur, accueillant 20 logements conçus à partir de modules préfabriqués dans des containers maritimes, témoigne d'une approche exemplaire en matière de performance environnementale. Certifié NF Habitat HQE Logement 3.3, labelisé E+C- Niveau E2C1 RT2012-10 %, le programme a fait l'objet d'une isolation thermique par l'extérieur sur toutes les faces tout en privilégiant la compacité du bâtiment et l'optimisation du Bbio. De plus, il intègre des critères tels que la qualité de la lumière, les apports solaires, la ventilation naturelle, l'acoustique intégrée dès la première phase de construction et le confort thermique en été, assurant ainsi le bien-être de chaque résident.

Produire et gérer des logements

La stratégie de production et de gestion des logements du Groupe Polylogis, au cœur de sa politique de croissance, s'inscrit dans une vision de développement sur le long terme. Dans un marché immobilier en constante évolution, il est essentiel d'anticiper les besoins futurs, de répondre à la demande actuelle et d'adopter une approche financière innovante et agile. Afin de concrétiser cette vision, nous explorons de nouveaux modes de financement permettant d'optimiser notre capacité à investir dans de nouveaux projets de construction. Les relations solides que nous entretenons avec nos partenaires financiers et la gestion efficiente de nos ressources internes garantissent la pérennité des activités du Groupe.

++++++++++

Risques identifiés
→ Économiques et financiers

Objectif
→ Développer l'offre nouvelle de produits

Relations avec les parties prenantes concernées
→ Prestataires et entreprises
→ Résidents
→ Collectivités
→ Financeurs

Indicateurs clés de performance
Patrimoine social géré en 2023

→ Logements livrés : **996**
31,7 % : livraisons en MOD
68,3 % : livraisons en VEFA

→ Développement du Groupe (livraisons + acquisitions)
En 2022 : **930** logements locatifs
En 2023 : **2 493** logements locatifs

→ Nombre de logements par catégorie :

En 2022
Patrimoine total : **82 423**
Logements familiaux : **72 966**
Logements spécifiques : **9 457**

En 2023
Patrimoine total : **84 288**
Logements familiaux : **74 676**
Logements spécifiques : **9 612**

Une offre de logement évolutive en partenariat avec Arkea

La solution brevetée par Arkéa Flex offre la possibilité de concevoir des bâtiments résidentiels familiaux évolutifs grâce à un système d'alvéoles. Cette innovation permet de modifier la taille des appartements en regroupant, cédant, louant ou achetant une ou plusieurs alvéoles, le tout dans un cadre juridique prédéfini. Elle répond aux besoins des ménages et des territoires de demain, tout en contribuant à relever les défis écologiques en réduisant l'empreinte carbone des projets immobiliers. En s'associant, le Groupe Polylogis et Arkéa ambitionnent de partager leur expertise, leurs connaissances des produits, ainsi que leur savoir-faire en matière d'innovation. Notre partenariat est fondé sur la définition d'objectifs communs pour la conception et la réalisation de logements évolutifs, en tenant compte des capacités d'intervention de chacun. Nous envisageons également d'adapter les documentations techniques, juridiques et les processus spécifiques à ce type de conception.

« Ce partenariat entre le Groupe Polylogis et Arkéa Flex est le symbole qu'il est possible de penser le logement autrement pour répondre aux évolutions des aspirations et des besoins tout au long du cycle de vie des habitants. En combinant nos expertises, nous pouvons concevoir des bâtiments plus sobres car mieux optimisés, et surtout qui pourront s'adapter dans le temps aux besoins des occupants ou des territoires.
À l'échelle du logement, un T2 pourra devenir T3 puis T4 et vice versa, et à l'échelle du bâtiment, une résidence étudiante pourra avoir une deuxième vie en résidence sénior puis une troisième en logement familial. »

Florent Lemaire,
Directeur Exécutif
Arkéa Flex

PATRIMOINE	2021	2022	2023
Nb total de logements (parc immobilier)	81 964	82 423	84 288
Nb de logements « Famille »	72 707	72 966	74 676
Nombre de logements en offre spécifique	9 257	9 457	9 612
Nombre de lots gérés (syndic / gérance)	64 008	59 187	68 606
Cartographie du patrimoine (% de logements)			
% de logements « Très social »	**36,3 %**	**36 %**	**35,8 %**
% de logements « Social »	**32,4 %**	**32,6 %**	**32,6 %**
% de logements « Social intermédiaire »	**29,1 %**	**29,1 %**	**29,1 %**
% de logements « Intermédiaire »	**2 %**	**2 %**	**2,1 %**
% de logements non conventionnés à loyers maîtrisés	**0,2 %**	**0,3 %**	**0,4 %**
Taux de logements accessibles et / ou adaptés (%)	24,10 %	27 %	38 %
Taux de vacance			
Taux Global de la vacance (%)	3,70 %	3,60 %	3,90 %
Taux de la vacance commerciale (%)	0,77 %	0,76 %	0,67 %
Taux de rotation (en %)	8,60 %	7,60 %	7,25 %
Taux de mutation interne (%)	11,50 %	11,50 %	9,11 %
Satisfaction clients			
Satisfaction globale des locataires pour leur logement (%)	75 %	76 %	75 %
Satisfaction globale concernant le bailleur (%)	76 %	77 %	78 %

TECHNIQUE	2021	2022	2023
Étiquette DPE du patrimoine - (Classement énergétique)			
% de logements - A (bâti très performant)	3,5 %	3,7 %	3,6 %
% de logements - B (51-90 kWh/m²/an)	10,5 %	10,8 %	8,9 %
% de logements - C (91-150 kWh/m²/an)	31,2 %	33,0 %	37,6 %
% de logements - D (151-230kWh/m²/an)	40,6 %	39,9 %	37,8 %
% de logements - E (bâti énergivore)	9,5 %	8,6 %	7,6 %
% de logements - F (331-450 kWh/m²/an)	3,5 %	2,6 %	2,7 %
% de logements - G (bâti énergivore)	0,2 %	0,4 %	0,3 %
% inconnu	1,0 %	1,0 %	1,5 %
Montant des investissements consacrés aux rénovations thermiques et à la réduction des consommations énergétiques (en K€)	43 680	63 257	48 227
Entretien et amélioration du patrimoine (en K€)	56 453	60 550	58 138
Effort annuel moyen en maintenance / réhabilitation (en € / logement)	1 311	1 356	1 504
Nb logements ayant bénéficié d'une réhabilitation thermique	1 266	1 055	1 609
Part des logements neufs ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale (%)	81 %	80 %	84 %

ACCESSION / VENTE	2021	2022	2023
Accession			
Nb de logements neufs livrés en accession sociale	142	93	127
Nb de logements en cours de construction	308	349	384
Vente			
Nb de logements existants vendus	275	233	254

DÉVELOPPEMENT LOCATIF	2021	2022	2023
Livraison (Nb total de logements)	1 792	871	996
% des livraisons en MOD (logements)	NC	61,70 %	31,7 %
% des livraisons en VEFA (logements)	NC	38,30 %	68,3 %
En cours de construction (nb de logements)	2 313	2 899	1 471

DÉVELOPPEMENT FINANCIER	2021	2022	2023
Chiffre d'affaires (M€)	542	554	627
Md€ de capitaux propres	NC	1 152	1 204
Md€ d'emprunts	NC	3 218	3 377
M€ de trésorerie	NC	206	215
Ratio couverture du quittancement global par APL (%)	16,30 %	15,70 %	14,92 %
Taux d'encaissement (%)	100 %	99 %	99,44 %
Ressources des ménages			
% de ménages (ressources < 60 % du plafond de ressources)	61,60 %	58,70 %	58,5 %
% de ménages (ressources comprises entre 60 et 100 % du plafond des ressources)	27,70 %	30,30 %	30,3 %
% de ménages (ressources > 100 % du plafond de ressources)	10,70 %	11 %	11,2 %

RESSOURCES HUMAINES	2021	2022	2023
Nb de collaborateurs	1 553	1 598	1 616
Ancienneté moyenne (CDI)	NC	11,37 ans	10,10 ans
Parité Hommes / Femmes	NC	694,42 / 954,40	681,76 / 963,48
Nb de personnes de proximité (gardiens + personnel d'immeuble)	640	617	559
% de jeunes de moins de 25 ans / Effectif	NC	5,72 %	5,49 %
Absentéisme	NC	6,19 %	3,47 %
Taux de travailleurs handicapés	NC	6,40 %	5,66 %
Heures de formations délivrées	NC	28 664H	32 992H
% Collaborateurs logés	15,12 %	12,92 %	17,25 %

Mettre l'humain au cœur de la ville,
pour un habitat plus durable et solidaire

Groupe Polylogis

127, rue Gambetta
92154 SURESNES
Tél : 01 40 99 45 00 / 07

www.polylogis.immo

Direction de la publication : Karine Julien-Elkaim, Cédric Loret et Charlotte de Saint Sauveur | Coordination : Nathalie Fovet et Adeline Aubert | Mai 2024 | Imprimé sur papier Nautilus 100 % recyclé | Conception / Réalisation : **Agence 5H55** | Crédits photos : ©Polylogis, chika_milan, Alexis Brown, Christina Wocintechchat, Kelly Sikkema, George Milton, Chevanon, Ketut Subiyanto, Mikael Blomkvist, Olly, Panditvriguna, Rethaferguson, Vika Glitter, Vlada Karpovich, Priscilla du Preez, luckybusiness, shutterstock