

RSE SACVL

responsabilité sociale de l'entreprise



SACVL
LA VILLE ÉQUILIBRÉE





La Dargoire « Les 3 Maisons » - Lyon 9^{ème}

ÉDITO

Le bilan annuel des pratiques et des résultats de la SACVL en matière de responsabilité sociale et environnementale confirme la pertinence d'une telle stratégie - avec un pilotage avancé en matière économique et une montée en puissance en matière de thématiques environnementales.

Dès 2012, la SACVL a démontré son engagement RSE en obtenant le label DISCERNO pour son processus d'attribution anonyme de logements et s'est appliquée depuis à élaborer et à déployer une stratégie structurée suivant les règles de l'ISO 26 000.

Aujourd'hui, les indicateurs liés à l'ancrage territorial et aux performances économiques (empreinte économique globale évaluée sur une année à 185 M€ et plus de 1 000 emplois indirects créés) font de la SACVL un acteur clé. Le degré d'avancement et l'amélioration de son modèle RSE s'est traduit plus récemment par l'intégration d'une thématique « Loyauté des pratiques », développée dans le chapitre 3 avec la charte de déontologie, la valorisation des dispositifs d'écoute des parties prenantes et le renforcement des processus de conception/innovation. Avec un objectif global, renforcer la qualité de vie au sein de chaque résidence de son patrimoine.

SOMMAIRE

1.

Equilibre social des territoires

Attributions, gestion
en flux, mixité urbaine
fonctionnelle & sociale
p.6

2.

Innovation & promotion de l'environnement

Qualité & performance
environnementale du
patrimoine, comportements
éco-responsables
p.12

3.

Valoriser les ressources humaines

Baromètre social,
formation & plan
d'actions
p.16

4.

Gouvernance & relation aux parties prenantes

Transparence sur les
objectifs et les résultats
avec les locataires, les
associations, la Ville de
Lyon
p.18

5.

Contribuer à une économie durable

Politique d'investissement &
retombées économiques
p.22

1.

L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Conforter l'équité et la transparence de nos attributions et développer la mobilité résidentielle, avec une attention particulière aux primo-arrivants sur Lyon.

• La SACVL est le seul organisme à pratiquer à la fois la **cotation et l'anonymisation de la demande de logement** sur la Métropole de Lyon. Les dossiers de candidature sont soumis à la CALEOL* de **façon anonyme** (pas de nom, origine...). Ce système constitue une aide à la décision, tant pour la désignation des candidatures exprimées en CALEOL que pour l'attribution des logements sociaux.

• Le règlement intérieur de la CALEOL mentionne que le **rapprochement offre/demande** s'effectue via un scoring tenant compte de l'ancienneté de la demande et des motifs prioritaires. Le règlement intérieur ainsi que les critères d'attribution sont à disposition sur le site

internet sacvl.fr, permettant ainsi d'assurer un **fonctionnement transparent et efficace**.

• La loi ELAN portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, organise le remplacement de l'actuelle gestion en stock des droits de réservation des logements locatifs sociaux (où les réservations portent sur des logements identifiés par un programme), par une **gestion en flux**.

« En passant d'une gestion dite en stock à une gestion en flux, c'est la philosophie même du financement du logement qui est bouleversée : on passe d'une logique de financement par programme à une logique de financement par bailleur »
ADCF – mai 2019

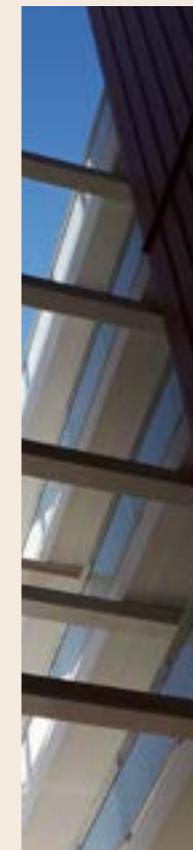
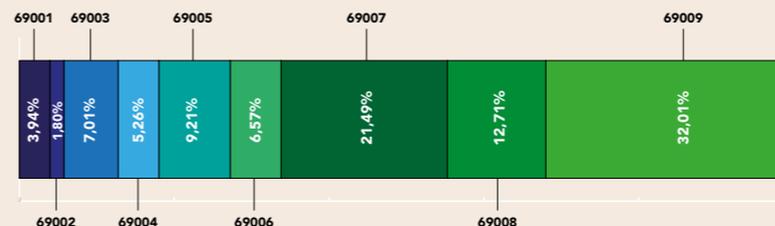
Objectifs principaux :
- assouplir l'attribution des logements libres au regard des demandes

exprimées (adéquation entre l'offre et la demande),
- faciliter la mobilité résidentielle,
- favoriser la mixité sociale en même temps que l'accès au logement des plus défavorisés.

• Engager des mesures dans le domaine du logement social pour favoriser la mixité et lutter contre les phénomènes de ségrégation territoriale passe également par une **maîtrise du taux de rotation des bénéficiaires de logements sociaux**. La surveillance de ce taux constitue notamment un point de vigilance pour les populations les moins bien logées. La liste d'attente des demandeurs sur Lyon intra-muros s'élève au 31 décembre 2019 à **plus de 60 000 demandes**. Une des raisons à ce nombre élevé est souvent le faible taux de rotation des locataires. Pour cela, il est nécessaire de se livrer à un examen régulier de la situation des ménages du parc, qui permet naturellement de relever le taux de mobilité. Les équipes de la SACVL s'y attèlent et veillent à proposer des logements situés en dehors des territoires prioritaires de la politique de la Ville.

• Enfin, si la cotation des demandes ou encore la gestion en flux constituent des outils permettant l'amélioration de l'attribution de logements sociaux, ils ne suffisent pas. Car une part importante de la demande de logements sociaux, à la SACVL comme ailleurs, est faite par des locataires du parc social. Afin d'accompagner le parcours résidentiel de ses locataires, la SACVL procède à **l'examen régulier des situations des locataires**.

Répartition des attributions par arrondissements



| LOGEMENT À LOYER LIBRE | | | | LOGEMENT SOCIAL | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Lgts libérés en 2019 | Nbre total de lgts | Taux de rotation 2018 | Taux de rotation 2019 | Lgts libérés en 2019 | Nbre total de lgts | Taux de rotation 2018 | Taux de rotation 2019 |
| 564 | 4 291 | 13,14 | 14,94 | 181 | 3 183 | 5,68 | 5,56 |

Accroître notre offre de logements sociaux et intermédiaires, maintenir une offre de logements libres abordables et développer la mixité urbaine, tant fonctionnelle que sociale.

• En répondant à la demande de logements, la SACVL participe au dynamisme et à l'équilibre social du territoire. Mais une réponse quantitative n'est pas suffisante, c'est pourquoi les équipes s'attachent à produire une offre de logements diversifiée, à l'adresse des plus modestes, des étudiants ou encore des agents de la Ville de Lyon.

Afin de favoriser la mixité sociale du logement, **le cœur de cible est le logement dit intermédiaire**, c'est-à-dire celui dont le prix de location, à situation équivalente, se trouve à mi-chemin des loyers du marché et des loyers de logements sociaux. La SACVL, modérateur de prix à la Lyonnaise !

| NIVEAU MOYEN DES LOYERS | | | | | |
|-------------------------|----------------|-------------------------------|---------------------|--|--|
| | Nombre de lgts | Surface habitable totale (m²) | Loyers mensuels (€) | Loyer moyen SACVL Octobre 2019 social + libre (€/m²) | Loyer moyen Observatoire Clameur 2017 (€/m²) |
| Total | 7 806 | 491 869 | 3 784 466 | 7,69 | 11,94 |

| NIVEAU MOYEN DES LOYERS Logements mis en service dans l'année 2019 | | | | | |
|--|----------------|-------------------------------|---------------------|--|--|
| | Nombre de lgts | Surface habitable totale (m²) | Loyers mensuels (€) | Loyer moyen SACVL Octobre 2019 social + libre (€/m²) | Loyer moyen Observatoire Clameur 2017 (€/m²) |
| Total | 52 | 3 054 | 24 482 | 8,02 | 9,24 |



Résidence Saint Alban - Lyon 8^{ème}



Programme de logements FEEL - Accession sociale - Lyon 8^{ème}

L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Développer l'attractivité du territoire grâce à une offre variée de logements sociaux et intermédiaires : réservations de logements pour la Ville de Lyon, logements étudiants, colocation et un événement unique, la Ruée vers l'Appart.

La recherche de la mixité sociale reflète un souci plus global d'équilibre sur le territoire, préoccupation qui a favorisé l'émergence de projets visant à ne laisser aucune catégorie sociale de côté. Reconfigurer les quartiers, favoriser l'installation d'activités tertiaires dans des zones délaissées et par suite, le brassage des populations et la diversité.

- Dans le cadre de sa politique en faveur de l'habitat, la Ville de Lyon a notamment la possibilité d'accorder des subventions exceptionnelles pour la réalisation d'opérations de logements sociaux en contrepartie de réservations supplémentaires. Ce choix s'inscrit dans sa politique sociale et a pour objectif de faciliter l'accès au logement des agents de la Ville de Lyon reconnus prioritaires au titre des dispositifs existant localement. La Ville de Lyon a ainsi subventionné de manière exceptionnelle deux opérations d'acquisition-amélioration

réalisées par la SACVL, dans les 1^{er} et 5^{ème} arrondissements de Lyon ; en contrepartie, la SACVL s'est engagée à concéder à la Ville de Lyon 100 réservations supplémentaires de logements issus de son parc social (outre le

dispositif de réservations classiques) ainsi que 50 priorisations des agents sur des logements issus de son parc privé, sans contrepartie financière. A noter également qu'après décision de la CALEOL, les agents Ville de Lyon ayant été retenus sur les logements sociaux et à loyers libres proposés, signeront un bail aux conditions suivantes : pas

de garant, pas de dépôt de garantie, pas de frais d'agence ni honoraires et paiement du loyer en fin de mois.

Objectif : **permettre aux populations économiquement fragiles de vivre dans Lyon intra-muros, non loin de leur emploi et de l'attractivité globale de la ville** (transports en commun, commerces...).

- **Les réservations en chiffres** : le nombre de logements faisant l'objet d'une réservation en **2019** est de **123** (contre 101 en 2018, 97 en 2017, 95 en 2016, 107 en 2015, 65 en 2014 et 66 en 2013), dont 26 attributions pour la Ville de Lyon. Le nombre de logements directement attribués par un réservataire est de 78, soit **34,21 % du total des attributions en 2019** (contre 27,07 % en 2018, 20 % en 2017).

- Autre objectif : participer à l'augmentation de l'offre de **chambres pour étudiants dans Lyon intra-muros**. Au-delà d'un programme dynamique de constructions neuves, avec un objectif de plus de 600 logements livrés d'ici 2023, la SACVL soutient et développe les demandes de colocation, qui, dans certains secteurs comme la Duchère, représente un vrai moteur de la diversité sociale.

- Chaque année, depuis 7 ans, la SACVL organise la Ruée vers l'Appart. Cette opération s'inscrit dans le plan de développement de la société qui, en cédant une partie de son patrimoine, peut notamment réinvestir une partie dans la production de nouveaux logements. Que ce soit pour la location ou pour l'accession, les conditions sont uniques. En 2019, sur 5 jours, on a enregistré 1 715 visiteurs, plus de 650 entretiens individuels pour des locations, 350 pour les ventes et 500 visites d'appartements dans tous les arrondissements de Lyon.



Ruée vers l'Appart 2019 - Hard Rock Café

L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Les besoins et attentes des locataires, une fois identifiés, font régulièrement l'objet de développements techniques, de solutions adaptées et souvent innovantes !

En 2019, la SACVL a été récompensée pour sa démarche de suppression de l'état des lieux sortant : retour sur une aventure humaine et technologique !

La SACVL gère près de 8 000 logements, avec un taux de rotation d'environ 10%, représentant 800 départs et entrées par an. En août 2015, dans le cadre de la loi Duflot, le délai pour restituer son logement passe de 3 à 1 mois. Pour compenser les pertes financières induites par ces délais raccourcis - et dans la mesure où la refacturation aux locataires ne compense que faiblement les coûts investis en réalisation d'états des lieux sortants, la SACVL se fixe comme objectifs de **diminuer les délais et coûts de relocation et d'anticiper les**



travaux et diagnostics immobiliers obligatoires.

Ainsi, par une démarche innovante, la contrainte des états des lieux sortants a tout simplement été supprimée et remplacée par un

pacte de simplicité avec les locataires dans une démarche gagnant-gagnant.

En changeant de paradigme, la SACVL a réinventé sa façon de travailler ; en voici les principales caractéristiques :

- Suppression du papier nécessaire aux EDLS* (gain en bilan carbone et économie de quelques milliers d'euros par an).
- Suppression des délais de

transmission de l'EDLS (gain de temps, traçabilité totale, gain en matière de ressources humaines : suppression de « tensions » interservices). Les collaborateurs sont convaincus !

- Gain de productivité de 2 400 heures par an.

- Suppression des conflits locataires/SACVL sur l'évaluation des dommages au logement, coopération totale pour mentionner toute anomalie - permettant même aux techniciens d'enregistrer des problèmes qu'ils n'auraient pas identifiés dans le logement.

- Suppression du suivi fastidieux de la vétusté des équipements.
- Réduction de 7 jours par logement des délais de vacance technique.

- Diminution du stress des locataires, certains de la restitution intégrale de leur caution, départ serein par simple remise de clés.



La SACVL a développé l'application **EASYTECH**, installée dans tous les smartphones de ses gardiens et techniciens. Elle a été récompensée par le Trophée des EPL « Ville de Demain » le 9 octobre 2019 à Strasbourg.



Conception Cécile ARNOULD - Carré Macé - Lyon 7^{ème}

L'application **ORGAPROP** a été développée pour faciliter l'enregistrement des contrôles ménagers ainsi que leur traitement statistique. L'application a été installée sur les Smartphones de tous les responsables de sites, leur permettant de contrôler chaque montée d'escaliers sur leur secteur, ce qui représente environ 400 contrôles à opérer ! Les objectifs sont multiples : cette démarche s'inscrit dans le cadre de Qualibail III et permet à la SACVL de maintenir son taux de conformité de référence. Avec cette application, la localisation de chaque élément a été réalisée (abords, hall d'entrée, boîtes aux lettres, miroirs...) afin de permettre un contrôle précis des communs et des abords. Elle facilite grandement le travail des équipes opérationnelles.



Obtention de la certification **QUALIBAIL III** : la professionnalisation de la qualité de service s'est soldée en 2013 par une certification Qualibail évaluée par l'AFNOR. Cette certification a été confirmée depuis lors, aboutissant à un audit de renouvellement concluant pour un nouveau cycle de trois ans en décembre 2019.

Labellisation **Habitat Senior Services** : les actions d'adaptation pour le maintien à domicile des personnes âgées, des personnes handicapées ou en sortie d'hospitalisation menées dans le cadre du label Habitat Senior Services (HSS) obtenu en 2016, se poursuivent : nécessaires pour quelques-uns, utiles pour tous!

- Pour le patrimoine collectif existant, **41 prescriptions techniques** dont 4 engagements incontournables :
- un accès au logement adapté
 - un éclairage du hall d'entrée adapté
 - la présence d'une douche
 - la pose de barres de maintien dans la salle de bains.
- Pour le patrimoine collectif neuf, **49 prescriptions techniques** avec les mêmes 4 engagements incontournables.



INNOVATION & PROMOTION DE L'ENVIRONNEMENT

2.

VOLET DEVELOPPEMENT

Imaginer des produits immobiliers en phase avec les nouveaux besoins des habitants et engager des chantiers pour des bâtiments moins gourmands en énergie.

Les opérations de développement de la SACVL portent sur un programme global de réhabilitation, d'accession sociale, de mixité programmatique ou encore d'équipements d'intérêt commun.

Le **volet mixité sociale** s'exprime à travers la réalisation de programmes de logements intermédiaires. En effet, si la SACVL s'est construit une identité d'opérateur généraliste de l'immobilier au service de l'intérêt général, elle a logiquement toujours privilégié une politique de prix maîtrisés. A l'heure où les métropoles françaises et européennes peinent à loger

tous les publics en centre-ville et gèrent le risque d'une exclusion grandissante vers la périphérie, la SACVL porte une politique d'accession à la propriété plus favorable aux revenus moyens. Cette démarche favorise également la promotion d'une diversité socio-économique dans des quartiers dont la connotation est trop fortement marquée par le logement social.

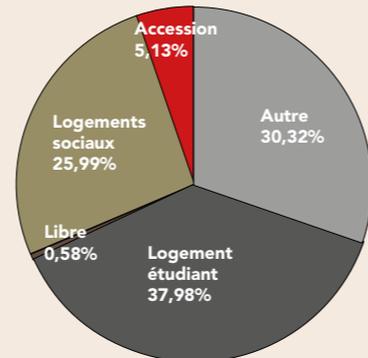
Le **volet de la mixité fonctionnelle** se traduit quant à lui par l'accompagnement des projets urbains de la Ville de Lyon : réalisation d'immeubles d'activités, d'équipements, de commerces et projets rendus nécessaires et utiles pour l'équilibre des

quartiers. Enfin, la SACVL participe à l'augmentation de l'**offre de chambres pour étudiants dans Lyon intra-muros**, avec un objectif, proposer des logements PLS intermédiaires aux loyers optimisés dans des résidences qualitatives, collaboratives... Avec une augmentation constante des effectifs des établissements de l'enseignement supérieur qui atteint aujourd'hui plus de 150 000 étudiants sur le territoire, les besoins en matière de logement sont très importants. La SACVL projette de réaliser 580 nouveaux logements étudiants fin 2022 (la Dargoire Lyon 9^{ème}, Confluence Lyon 2^{ème}, rue d'Anvers Lyon 7^{ème}, Truffaut Lyon 1^{er}...).



A fin 2019 : 7 800 logements dont 3 478 conventionnés (45% du parc) et 4 322 non conventionnés (55% du parc) / 70 197 m² de locaux tertiaires.

Répartition des livraisons de logements neufs :



Livraisons de logements neufs :

| 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|------|------|------|--|---|---|
| 42 | 327 | 106 | 50 | 170 dont 97 logements étudiants | 119 dont 7 logements étudiants | 400 dont 347 logements étudiants |

L'exemple du projet Ilôt B2 Confluence : En 2015, la SACVL a été identifiée pour acquérir la quote-part de logements sociaux produite par le promoteur lauréat de la consultation lancée par la SPL Confluence sur l'ilôt B2. Elle se porte ainsi acquéreur de 23 logements PLUS/PLAI pour 1 535 m² de surface de plancher, 71 logements étudiants pour 2 090 m² de surface de plancher et 29 places de stationnement.



« Nous sommes dans le cousu main et sommes assez agiles pour aménager des programmes complexes et apporter une offre sur-mesure aux demandeurs de logements »

Thierry Bergereau,
Directeur général



ILOT B2 - Lyon 2^{ème}

Les objectifs 2016-2020 de la SACVL visent à loger plus de ménages à prix raisonnable : 8000 logements locatifs en 2021, +de 100 logements sociaux et intermédiaires livrés par an dans Lyon intra-muros et 10% du patrimoine adapté pour les personnes à mobilité réduite en 2021.

INNOVATION & PROMOTION DE L'ENVIRONNEMENT

VOLET PATRIMOINE

La SACVL lance régulièrement des opérations d'envergure destinées à limiter l'impact de ses résidences en matière de consommation énergétique. Un investissement annuel moyen sur le patrimoine de plus de 19M€ depuis 2016.

Les enjeux majeurs pour l'environnement et la santé :

- Verdir les résidences
- Améliorer la qualité de l'air
- Maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
- Favoriser la mobilité
- Permettre le maintien à domicile des personnes vieillissantes ou en situation de handicap

La SACVL a adopté un Plan Stratégique Energétique prévoyant :

- Le remplacement de 5 000 fenêtres d'ici 2020.
- La réfection de toitures et l'isolation des combles soit 733 logements traités sur les 1 090 prévus.
- La réfection des terrasses et l'isolation de 227 logements terminés sur 294 prévus.
- L'isolation par l'extérieur des façades de 828 logements.
- La réhabilitation lourde de 1600 logements dont 783 sont en travaux ou terminés. 367 logements seront traités en 2020 (résidence Domaine de l'Etang).
- Le chauffage et la distribution d'eau chaude sanitaire de 1 794 logements dont 1 427 terminés ou en cours. Ces mesures représentent 30% d'économies de gaz collectif dans les résidences chauffées collectivement. Dans le même temps, la performance énergétique des mêmes immeubles s'est améliorée de 25%.

La stratégie d'investissement sur le patrimoine

Sur la période 2019-2028, les investissements représentent une enveloppe de de 107M€ dont :

- 53,5 M€ pour des opérations thermiques et/ou d'amélioration du bâti
- 7 M€ pour l'amélioration et le renouvellement des ascenseurs
- 3 M€ pour l'amélioration et le remplacement des équipements de chauffage individuel
- 3,6 M€ pour l'amélioration du chauffage collectif
- 9,8 M€ pour l'adaptation de logement au handicap et au vieillissement
- 19 M€ d'investissement pour l'amélioration des logements

Vieillesse et handicap

Depuis 2013, la SACVL répond à toute demande d'adaptation des logements par toute personne vieillissante ou en situation de handicap.

- 6 à 8 demandes par mois
- 639 salles de bains adaptées.



Résident Albert Laurent - Jardins partagés



Renforcer notre exemplarité environnementale et encourager les comportements éco-responsables

Les projets de jardins partagés (jardin rural ou urbain géré en commun par un groupe d'habitants) rencontrent une vive adhésion de la part des habitants du parc SACVL. Les initiatives se multiplient et permettent d'impliquer les populations. En lien avec l'AFEV (association chargée de promouvoir le logement pour les personnes jeunes, en difficulté), la SACVL met à disposition des logements en colocation sur le secteur Balmont à la Duchère ; en contrepartie, les jeunes locataires se chargent de l'animation d'un jardin partagé.



Optimiser la consommation des ressources tout en améliorant le bien-être des résidents conduit les équipes de la SACVL à viser une efficacité énergétique ambitieuse, mais surtout à valoriser et à encourager des comportements plus responsables, à développer diverses innovations qui contribuent à la maîtrise des consommations et à la gestion plus raisonnée des bâtiments.

A fin 2015, le parc présentait une consommation énergétique de 200 kwh/m² à comparer à 270 kwh/m² en moyenne nationale. **Objectif : atteindre 165 kwh/m² en 2020 puis 150 kwh/m² en 2024.**

| Etiquette énergétique | A | B | C | D | E | F | G |
|-----------------------------------|------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|-------|
| Consommation en Kw/m ² | < 51 | 51 à 90 | 91 à 150 | 151 à 230 | 231 à 330 | 331 à 450 | > 450 |
| Nombre de logement | 0 | 200 | 2 200 | 4 090 | 1 064 | 201 | 45 |



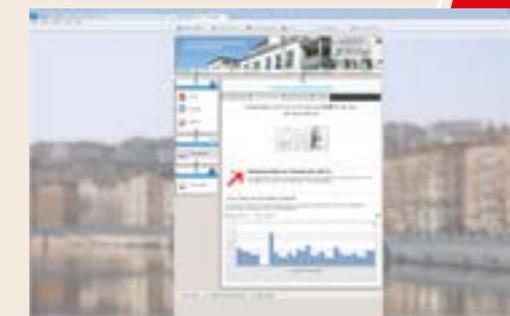
Résidence le Belvédère - Lyon 9^{ème}

Maîtriser les consommations d'eau

La SACVL ambitionne de maîtriser la consommation des ressources tout en améliorant le bien être des résidents et en développant une gestion plus raisonnée des bâtiments.

- Pose d'équipements économes
- Chasses d'eau et mitigeurs double commande
- Pose d'économiseurs d'eau sur robinets et douchettes le cas échéant
- Pose de compteurs d'eau télérelevables
- Mise en place d'alertes surconsommation
- Information sur les éco-gestes

Et toujours... : l'analyse des données de consommations mensuelles adressées par Océa Smart Building est réalisée régulièrement. Un courrier d'information est adressé aux locataires présentant une surconsommation d'eau.



3.

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Accompagner le parcours professionnel de nos collaborateurs, en veillant à l'équité entre les salariés et à la qualité de vie au travail

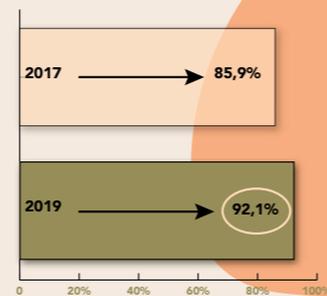
Si l'empreinte environnementale de la SACVL se traduit directement dans la gestion de ses projets neufs ou encore dans ses réhabilitations thermiques, l'empreinte sociale se manifeste quant à elle dans le cadre de nombreuses thématiques : développement de nouvelles compétences, intégration de nouveaux critères de recrutement et d'évaluation, novation dans les dispositifs de rémunération et d'intéressement...

En tant qu'entreprise citoyenne, la SACVL :

- agit dans le cadre de principes éthiques forts, fondés sur le respect, l'intégrité, la sincérité et l'équité ;
- veille au respect de chacun et de l'intérêt collectif ;
- contribue au développement durable et équitable du territoire, en tenant compte de l'impact social, économique et environnemental de ses activités.

La SACVL se veut être une « entreprise d'accueil », pour ses locataires comme pour ses collaborateurs, en valorisant la diversité, en accompagnant les parcours de vie et parcours professionnels, en favorisant autant que possible le bien-être et l'épanouissement de chacun.

Focus sur le taux de satisfaction des collaborateurs



Axe d'amélioration : poursuivre la diffusion de la connaissance et l'appropriation de la culture RSE afin de faciliter l'adhésion des collaborateurs.

Avec un budget qui a plus que doublé en 6 ans, la formation constitue le principal levier de l'adaptation au milieu professionnel. Objectif : adapter les équipes aux exigences et aux évolutions des métiers de l'immobilier, en lien avec les moyens toujours plus nombreux offerts par l'évolution des technologies et des systèmes d'information.

Les chiffres de la formation 2019

- Près de 200 000 € investis dans le savoir-faire des femmes et des hommes de l'entreprise
 - 516 jours de formation dispensés pour un ratio de près de 3 jours de formation par collaborateur
- En 2019, notamment :
- Techniques de nettoyage
 - R.G.P.D.*
 - Assermentation
 - 7 « Mardis c'est permis** » représentant 172 personnes

L'élaboration d'une charte de déontologie

Les salariés de la SACVL sont chargés de mettre en œuvre la stratégie et la politique de l'entreprise. Ils exécutent leur fonction dans le respect de leurs obligations contractuelles et conventionnelles, du règlement intérieur mais également de la charte de déontologie.

Cette dernière est le fondement éthique de leurs pratiques professionnelles qui doivent s'exercer dans le sens de l'intérêt général.

Cette charte a pour objet d'édicter les principes qui doivent être respectés par chacun y compris dans les relations avec les autres salariés, les clients, les prestataires, et les partenaires. Elle constitue un référentiel commun de valeurs qui doivent être partagées par tous.

La SACVL accorde la plus grande importance à leur respect par ses salariés, mais également par ses dirigeants, le personnel détaché ou intérimaire, les stagiaires.

Son contenu fait directement référence à l'impérieuse nécessité de pouvoir compter sur la probité des collaborateurs.

- Un exemplaire de la charte de déontologie est remis aux salariés lors de leur embauche.
- Chaque collaborateur en prend ainsi connaissance afin de respecter les dispositions.
- La charte de déontologie est accessible à tous sur l'intranet de la société et affichée conformément au code du travail.

Les institutions représentatives du personnel ont été de véritables parties prenantes tant sur leur volonté de voir la SACVL dotée d'un tel outil que sur les aménagements rédactionnels. Elle a par ailleurs recueilli un avis favorable à l'unanimité lors de sa présentation au Conseil d'Administration en novembre 2019.

SACVL solidaire

En novembre 2019, la SACVL a décidé d'apporter son soutien à l'association Le Mas, qui a pour mission l'accueil,

l'accompagnement et l'aide aux personnes en situation de vulnérabilité, de souffrance psychosociale, de précarité ou d'exclusion. Les salariés de la SACVL ont été très nombreux à se mobiliser et à répondre présent à la collecte de vêtements hommes, femmes et enfants réalisée durant une journée.



ABC DE LA REMUNERATION

comprendre sa composition & ses périphériques



Guide de l'ABC de la rémunération

Comprendre le détail de sa rémunération, appréhender les périphériques qui la constitue et leurs évolutions... de nombreuses questions qu'un salarié peut se poser et auxquelles il doit trouver facilement réponse. En 2019, le service ressources humaines a conçu un guide de la rémunération, pour permettre d'en comprendre les tenants et les aboutissants.

En complément, un Bilan Social Individuel a été communiqué aux salariés, leur permettant de dresser le bilan financier de leur année de travail, rendant également visibles des avantages qui ne le sont pas toujours (valorisation monétaire des tickets restaurant, de la complémentaire santé, de la prévoyance ou encore de la retraite supplémentaire). Objectif : **transparence et lisibilité maximales !**

*Règlement Général sur la Protection des Données
** Mardi c'est permis ! : demi-journée de formation interne pilotée et animée par un salarié sur une thématique spécifique

GOVERNANCE & RELATION AUX PARTIES PRENANTES

4.

La SACVL a identifié ses principales parties prenantes et a instauré avec elles des processus de communication permettant l'implication de la gouvernance, la claire définition des orientations stratégiques et la performance de son organisation.

La SACVL pratique une politique de transparence tant sur ses objectifs que ses résultats, auprès de ses partenaires publics, associatifs, locataires.

Avec le monde associatif : fréquence des réunions, soutien des actions associatives, sur le terrain, matériellement et financièrement... la SACVL est ainsi en lien avec de nombreux acteurs de son parc. Objectifs : identifier les parties prenantes essentielles et s'investir en conséquence dans des actions adaptées.

- Quelques actions :
- Co-construction des opérations d'amélioration de patrimoine avec les associations
 - Participation aux actions associatives
 - Comité des amicales, Plan de Concertation Locative, Conseil de Concertation Locative, soutien d'associations culturelles, d'enseignement ou encore de protection de la biodiversité
 - Mécénat et partenariat au profit d'organisations, de projets et d'actions sociales.



Au côté des instances de concertation nécessaires au titre de la réglementation, la SACVL crée en 2013 un Comité des Amicales des associations de locataires dont le succès ne se démentira pas avec une cinquantaine de participants, représentant une vingtaine d'associations présentes à chaque réunion. Des modes de concertation renforcés sont par ailleurs régulièrement mis en place autour des réhabilitations et plus généralement des travaux réalisés dans les résidences. L'ancrage territorial de la SACVL constitue un point d'appui de sa démarche dans les résidences.

En chiffres : de nombreuses actions sont menées dans les résidences : Fête des Voisins, jardins partagés, mise en place de bacs de compostage, travail avec les associations de locataires sur des thématiques précises.

Près de 39 structures sont ainsi soutenues dans leurs projets par la SACVL, représentant 46 actions financées et mises en oeuvre tout au long de l'année dans les résidences.



Apéritif Amicale des Locataires | Résidence Lucien Pitance - Lyon 5^{ème}

Gouvernance : le travail réalisé avec les associations de locataires & autres acteurs

Dans le cadre d'un plan de concertation locative, la SACVL s'est engagée à rencontrer les associations de locataires de son parc deux fois par an. Objectif : la volonté de développer une concertation réelle avec les associations de locataires.

Ces rencontres permettent de traiter des thèmes relatifs aux conditions d'habitat et de cadre de vie des habitants : sécurité des quartiers, troubles du voisinage, gestion de la proximité.

- Gestion de l'immeuble : politique de travaux, entretien courant, service apporté aux locataires, loyers et charges.
- Evolution de la politique patrimoniale : réhabilitation, démolition, reconstruction, plan de ventes.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de cette instance de concertation, une dotation financière est accordée aux associations.

La SACVL participe par ailleurs à de nombreux échanges inter-bailleurs et a été à l'origine de la fondation de l'ALTM – Association Lyonnaise Tranquillité Médiation. Ainsi, depuis 2004, elle axe sa participation sur différentes thématiques :

- Prévention et amélioration du climat social, renforcement de la cohésion sociale
- Missions de sensibilisation
- Diagnostic de tranquillité
- Veille sociale (assistance aux personnes, orientations...)
- Aide dans la résolution des conflits de voisinage.

L'effort financier de la SACVL s'élève à 104 000 € sous forme de cotisation annuelle. En partenariat avec ZEUS depuis 2012, le dispositif mutualisé entre plusieurs bailleurs vise à lutter contre les occupations abusives des parties communes et la dégradation du cadre de vie.

La SACVL est également adhérente et membre actif d'ABC HLM (Association des Bailleurs Constructeurs du Rhône et de la Métropole de Lyon représentant 29 organismes de logement social du territoire). ABC HLM est une structure destinée à développer le partenariat de ses membres en continu, à représenter les organismes dans les instances clés de l'habitat et à contribuer à l'élaboration des politiques de l'habitat aux divers échelons territoriaux.

« Être adhérent d'ABC HLM pour la SACVL, c'est pouvoir échanger entre professionnels sur les nouveautés du métier mais aussi définir des stratégies communes dans le cadre de sollicitation commune ou particulière »

Thierry Bergereau, Directeur Général SACVL et Secrétaire d'ABC HLM

GOVERNANCE & RELATION AUX PARTIES PRENANTES

4.

Les process de prise de décision de l'entreprise intègrent l'information et la transparence, le respect des intérêts des parties prenantes et le principe de légalité.

Gouvernance : le travail réalisé avec la Ville de Lyon et les collectivités territoriales

Avec la Ville de Lyon : actionnaire majoritaire de la SACVL, la Ville de Lyon travaille au quotidien en lien avec nos équipes au travers des différentes instances telles que le Conseil d'Administration, la Commission d'Appel d'Offres, la CALEOL ou encore le Comité d'Audit.

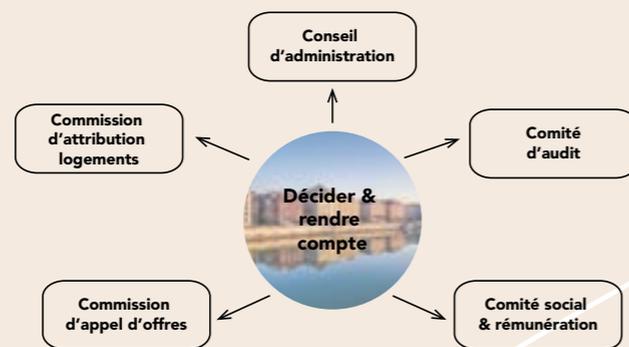
Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé d'élus de la Ville de Lyon (de la majorité en place mais également de l'opposition), de représentants du monde économique (banques, organismes de logements...), de représentants de locataires et de représentants des salariés SACVL et se réunit 7 à 8 fois par an. Chaque administrateur a la possibilité de proposer des sujets, les échanges et la communication étant le préalable à toutes nos prises de décisions.

Par ailleurs, chaque année, la SACVL

produit un rapport d'activités à destination de la Ville de Lyon qui fait état des résultats atteints en regard des objectifs attendus par la Ville de Lyon. Ce processus attentes/résultats caractérise l'interaction qui existe entre la Ville et notre structure.

Premier propriétaire de logements dans Lyon intra-muros, la SACVL participe régulièrement à des échanges avec les élus des différentes mairies d'arrondissement, mais également avec les services de la Métropole et bien sur les services techniques de la Ville, et ce, afin



Communication bidirectionnelle de la SACVL



d'évaluer et d'étudier les besoins immobiliers exprimés par les élus et répondre aux problématiques rencontrées localement, dans les domaines de l'amélioration du cadre de vie des habitants (sécurité, tranquillité, aménagement des espaces extérieurs...).

La Commission d'Attribution Logements

Comme évoqué précédemment, l'attribution d'un logement à un demandeur s'effectue au sein d'une « Commission d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements » (CALEOL). Composée de représentants du bailleur, (y compris un représentant des locataires), un représentant de la Mairie d'arrondissement où se situe le logement et un représentant de l'Etat, elle se réunit à intervalles réguliers et examine trois dossiers de candidats répondant aux critères pour chaque logement disponible. Le Préfet est informé de la tenue de la commission et peut y participer à sa demande.

La Commission d'Appel d'Offres

La commission d'Appel d'Offres est compétente pour les dossiers dont les montants d'attribution sont supérieurs aux seuils communautaires. Elle sélectionne les candidats et les offres en fonction des critères établis lors des procédures formalisées de passation des marchés par la SACVL. Elle est également compétente pour déterminer le caractère infructueux d'une consultation et décider, soit d'engager une procédure négociée soit de lancer une nouvelle procédure formalisée. Si elle décide de ne pas donner suite à une consultation, elle remet un rapport précisant les raisons de sa décision au Conseil d'Administration de la SACVL.

Le Comité social et rémunérations

Le Comité social et rémunérations a été créé par décision du Conseil d'Administration du 3 juin 2014 afin de traiter des questions relatives à la politique de rémunération tant pour les rémunérations directes que pour les compléments de rémunération (intéressement, participation...).

Le Comité d'Audit

Le Comité d'Audit assure une surveillance active des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières (contrôle de gestion, contrôle interne, fiabilité des informations financières communiquées). Le comité d'audit joue également un rôle de conseil auprès de la Direction Générale de l'entreprise.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

5.

La qualité de la structure financière, l'attractivité du patrimoine et la bonne qualité de son entretien font de la SACVL un véritable acteur économique du territoire.

Constructeur et gestionnaire de logements et de locaux tertiaires, la SACVL est un « outil de mixité urbaine » de la Ville de Lyon. Par son offre variée, elle contribue à la diversité fonctionnelle et sociale des quartiers. En gardant une vision large, elle soutient mais également diversifie ses secteurs d'intervention : secteur tertiaire, pépinière d'entreprises, mixité programmatique. Dernier exemple en date, le projet de la Dargoire comprenant la construction d'une résidence pour étudiants, d'une résidence d'habitat groupé d'apprentissage, d'un restaurant, d'un équipement de petite enfance, d'un équipement Odynéo pour personnes

adultes en situation de handicap moteur, d'une salle de sport et d'un parking.

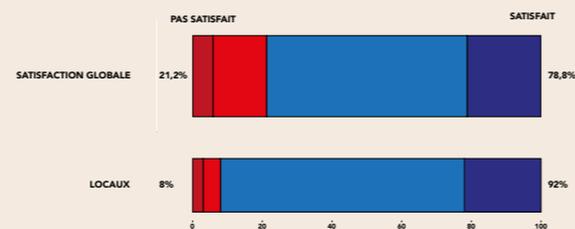
Focus : Buro Mix

A l'instar des espaces de coworking, les centres d'affaires de la SACVL se veulent ouverts à tous en accueillant des actifs aux profils hétéroclites et aux habitudes de travail moins conventionnelles (nomadisme, réseautage, synergie, émulation...). Buro Mix se différencie et propose de vrais espaces de travail individuels à des loyers attractifs en plein coeur de la Croix-Rousse.



Enquête de satisfaction tertiaire

Travailler pour des publics divers nécessite de s'adresser à eux mais aussi de savoir les écouter de manière personnalisée.



C'est dans ce sens que la SACVL a mis en place depuis 2013 un dispositif d'enquête annuelle pour les locataires et plus récemment pour les locataires de locaux tertiaires.

Ces retours d'expérience concrets donnent à voir une offre de locaux très bien évaluée et ont par ailleurs permis d'ajuster les actions et de mettre en place, le cas échéant, des actions correctives.



Focus sur la responsabilité sociale de la SACVL : les clauses sociales d'insertion & les marchés réservés

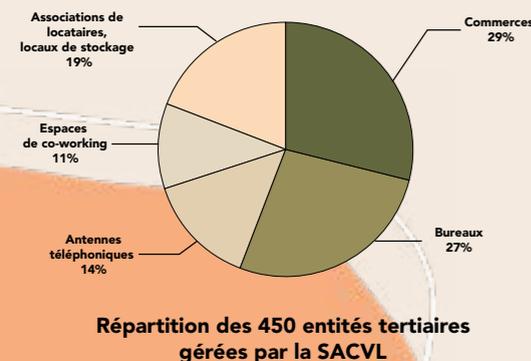
La SACVL a pour mission principale de fournir un toit aux lyonnais. Mais elle doit également, compte tenu de son ancrage territorial et de l'évolution du rôle de bailleur, se doter d'un rôle social plus large. Elle veille ainsi, à travers l'ensemble de ses activités, à aider les Lyonnais sous différentes formes.

Parmi les 21 enjeux déterminés destinés à concrétiser cet engagement sociétal, figure l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans le processus d'achat.

La SACVL veille ainsi, à travers les emplois qu'elle génère, à intégrer les personnes les plus éloignées du marché du travail. En effet, si elle est aujourd'hui à l'origine, à travers l'ensemble de ses marchés, de la création de 726 emplois directs ou indirects par an, elle souhaite en plus, donner une chance aux plus démunis de retrouver un emploi et plus largement de se réinsérer au sein de la société. La SACVL utilise ainsi les outils dont elle dispose, à savoir les clauses sociales d'insertion, mais également les marchés réservés, notamment pour les marchés d'entretien de ses résidences. Afin de mener à bien cette mission, elle se fait accompagner par la Maison Métropolitaine pour l'Insertion et l'Emploi (MMIE) pour l'ensemble de ses marchés.

Qualité de la structure financière

Depuis 2013, des dispositifs de notation financière par Standard & Poor's mais également de valorisation du patrimoine à sa valeur vénale ainsi que la présentation optionnelle des comptes aux IFRS (à partir de 2014) ont été mis en place. La SACVL confirme chaque année depuis 2014 sa notation financière à « simple A », lui permettant d'aller sur les marchés financiers comme emprunteur non spéculatif.
 2017 : Notation de la SACVL A/Stable/--
 2018 : Notation de la SACVL A/Stable/--
 2019 : Notation de la SACVL A/Stable/--



Répartition des 450 entités tertiaires gérées par la SACVL



La Tour Rose - Lyon 5ème



SACVL

LA VILLE ÉQUILIBRÉE