

DEVENIR RÉGÉNÉRATIF



En s'engageant au côté d'une centaine de dirigeants dans le 1^{er} Parcours de la Convention des Entreprises pour le Climat de la région Bourgogne-Franche-Comté, Domanys a choisi d'essayer de faire partie de la solution et de ne pas passer à côté d'un mouvement vers un futur soutenable où la transition écologique et le respect du vivant sont les moteurs d'une bascule intellectuelle et d'une transition économique sans précédent vers un modèle d'entreprise régénérative.

Rejoignez le mouvement :

<https://cec-impact.org/cec-territoriales/cec-bourgogne-franche-comte/>



DOMANYS - Office Public de l'Habitat — Siège social : 9 rue de Douaumont - BP 36 - 89010 AUXERRE Cedex — RCS Auxerre B 382 820 033
T. : 03 86 49 50 00 — siegesocial@domanys.fr

www.domanys.fr  Domanys

CRÉER DES LIEUX ET DES LIENS

Proposer des lieux de vie de qualité à des ménages à revenus modestes, telle est notre mission de bailleur social au service des habitants et des territoires de l'Yonne depuis plus de 70 ans.

Depuis 2016 et notre labellisation RSE, nous nous sommes engagés à bâtir un avenir durable. Malgré cela, notre activité quotidienne a un impact non négligeable sur les limites planétaires : artificialisation des sols, émissions de gaz à effet de serre... Domanys émet chaque année environ 30 000 tonnes CO₂ eq. pour la production, la rénovation et l'utilisation de ses 8610 logements, essentiellement liées à nos consommations énergétiques. Le Plan climat fixe la neutralité carbone d'ici à 2050. Le défi est immense.

En 2023, nous avons choisi de repenser notre stratégie pour faire de la transition écologique un moteur pour devenir d'ici à 2030 une entreprise régénérative. Nous ne sommes qu'au début du chemin mais les actions que vous découvrirez dans ce rapport sont autant de preuves concrètes de notre engagement et de notre ambition de faire, dès aujourd'hui, partie de la solution pour préserver le vivant et le lien social.

RAPPORT ANNUEL 2023

« Résidence «Les Jardins
du Viaduc» à Auxerre



UN RAPPORT ANNUEL ÉCO-CONÇU

Depuis 2015, Domanys est engagé dans une démarche RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise). En 2023, nous avons participé à la 1^{ère} session de la Convention des Entreprises pour le Climat Bourgogne-Franche-Comté visant à devenir une entreprise régénérative à horizon 2030.

Notre ambition est d'être un acteur territorial qui génère des impacts positifs sur le vivant, le lien social et les territoires sur lesquels nous agissons pour bien loger nos locataires.

La transition écologique nécessaire nous invite à être le plus exemplaire possible. Ainsi, nous avons pris soin d'éco-concevoir ce rapport annuel en veillant à réduire son impact environnemental, tout en préservant la qualité des informations présentées.

De sa conception à sa fabrication, nous avons repensé nos méthodes de travail pour placer la sobriété au cœur de notre démarche : aller à l'essentiel dans le contenu, minimiser les échanges d'emails, choisir des polices de caractères pour leur sobriété, réduire l'usage de visuels et de la quadrichromie, ajuster l'intensité de l'encre et veiller aux méthodes d'impression.

Nous avons pu agir de manière concrète et innovante en faveur de la réduction de l'empreinte carbone de ce document.

C'est également pour cette raison que nous ne réaliserons pas cette année de site internet dédié mais que ce rapport se trouvera en format PDF sur le site www.domanys.fr

Bonne lecture

SOMMAIRE

Patrimoine.....	p.2
Repenser les lieux de vie	p.4
Favoriser le lien social	p.8
Lieu d'activité économique et liens de partenariat locaux.....	p.12
Resserrer les liens avec nos équipes	p.14
Groupe IDELIANS, la force des liens.....	p.17
Retisser des liens avec le vivant.....	p.18
Notre bilan carbone.....	p.20
Indicateurs financiers 2023	p.21
Indicateurs de durabilité	p.22



Format compact
Seulement 28 pages
Contenu réduit à l'essentiel



Éco-conception, design épuré,
taux d'encrage réduit,
choix de la typographie



Impression responsable,
papier issu de forêts gérées
durablement, encres végétales,
imprimeur labellisé Imprim'vert



Pas de site internet dédié

ÉDITOS

Ensemble, créons des lieux de vie durables et des liens qui perdurent



PATRICK GENDRAUD
PRÉSIDENT DE DOMANYS ET PRÉSIDENT
DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'YONNE

Dans un monde où les défis environnementaux et sociaux deviennent de plus en plus prégnants, où les contraintes légales se renforcent et où la précarité énergétique menace un nombre croissant de nos concitoyens, repenser nos modes de fonctionnement et nos missions devient impératif. Chez Domanys, nous avons ainsi élaboré une nouvelle stratégie axée sur la régénération du vivant et du lien social. Notre feuille de route pour un avenir durable place au cœur de nos actions la création d'un habitat abordable et énergétiquement sobre.

Cette vision se concrétise à travers des actions tangibles, telles que la décarbonation de nos chaufferies collectives, la promotion des réseaux de chaleur urbains ou encore la sensibilisation au respect de la biodiversité. Nous nous attachons également à renforcer les liens sociaux en favorisant l'accès à un habitat de qualité pour tous et en soutenant des initiatives locales visant à promouvoir le vivre-ensemble.

Pour réussir, renforcer les coopérations et les partenariats locaux est essentiel. Notre Groupe IDELIANS nous offre des opportunités supplémentaires pour développer des solutions novatrices et optimiser nos moyens.

Ensemble, nous agissons dès aujourd'hui pour préserver le vivant et tisser des liens durables avec les habitants de nos territoires.

Réinventer notre engagement pour un avenir durable



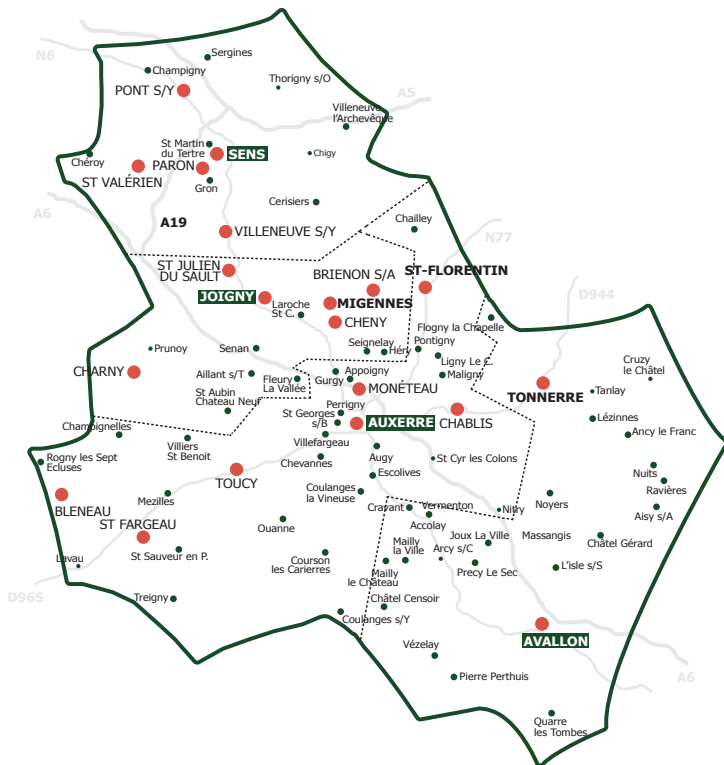
KARINE LASCOLS
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE DOMANYS

Notre engagement : proposer des lieux de vie de qualité aux ménages à revenus modestes. Mais notre activité, bien que d'intérêt général, a un impact non négligeable sur les limites planétaires. Alors pour bâtir un avenir plus durable, nous avons choisi de repenser notre stratégie, avec pour ambition de devenir une entreprise régénérative d'ici 2030, un acteur territorial innovant, coopératif et engagé, œuvrant pour la préservation du vivant et la promotion du bien-être humain.

Chaque action entreprise vise à offrir à nos locataires un habitat confortable, respectueux de l'environnement et propice au lien social. De la construction de nouvelles résidences adaptées aux besoins actuels aux rénovations éco-responsables, chaque projet est conçu avec une vision de durabilité à long terme. Nos logements Sérénitis pour les seniors, LOC IZY pour les jeunes ou encore Sology pour les familles monoparentales illustrent aussi notre engagement à proposer des solutions diversifiées et inclusives.

Au cœur de cette démarche se trouve notre volonté de replacer l'humain et le vivant au centre de nos préoccupations. Nous travaillons ainsi à créer un environnement de travail favorable, inclusif et engageant pour nos équipes, tout en développant des partenariats locaux et en renforçant notre ancrage territorial. Car c'est ensemble que nous pourrions relever les défis de la régénération !

PATRIMOINE



8610

LOGEMENTS

4 AGENCES

Chacune de nos 4 agences est organisée autour d'un Responsable de territoires, de Chargés de clientèle, de Conseillers commerciaux, d'Équipes techniques et de Personnels de proximité. Situées au cœur des territoires et au plus près des locataires, elles s'imposent comme les principales interlocutrices de l'organisme avec leurs clients mais assurent le lien entre les locataires et le siège de Domanys.

GOUVERNANCE

DOMANYS - Office Public de l'Habitat de l'Yonne
Établissement Public à caractère Industriel et Commercial.
Président du Conseil d'Administration : Patrick GENDRAUD
Directrice générale : Karine LASCOLS

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 23 MEMBRES

- > 6 représentants du Conseil Départemental de l'Yonne, dont le Président
- > 7 personnes qualifiées désignées par le Conseil Départemental, dont 2 personnes élues des collectivités locales
- > 1 représentant d'une association agréée par le Préfet et œuvrant pour l'insertion ou le logement des personnes défavorisées
- > 5 socioprofessionnels
- > 4 élus par les locataires

et 1 représentant du Comité social et économique (voix consultative)

LES INSTANCES

- > Le Bureau du Conseil d'Administration (BCA)
- > La Commission d'Attribution des Logements (CAL)
- > La Commission d'Appels d'Offres (CAO)
- > La Commission des Marchés
- > Le Conseil de Concertation Locative (CCL)
- > La Commission des Finances
- > Le Comité Stratégique
- > La Commission des Affaires Sociales

6 ASSOCIATIONS REPRÉSENTANT LES LOCATAIRES

- > AFOC, 7 rue Max Quantin à Auxerre
- > ASSECO CFDT, 7 rue Max Quantin à Auxerre
- > CNL 89, 19 Promenade des Champs Plaisants à Sens
- > CLCV, 4 bis rue de la Petite Juiverie à Sens
- > Association des locataires du quartier ville haute Mignottes, 12 avenue Marcelin Berthelot à Migennes
- > UNLI, 71 rue Henri Barbusse à Nanterre



+ de détails sur
www.domanys.fr
> Domanys votre OPH

+ de détails sur www.domanys.fr
> Déjà locataires > Représentants des locataires

CHIFFRES CLÉS au 31/12/2023



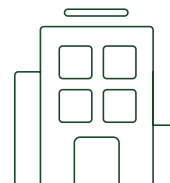
LOCATAIRES

87%
de locataires satisfaits*

+ de 17 600
habitants logés

1 051
remises de clés*

54 %
des ménages bénéficient de l'APL*



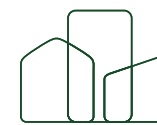
PATRIMOINE

8 610
logements

26 %
de logements individuels

74 %
de logements collectifs

176
communes avec des logements



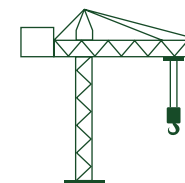
ORGANISATION

1^{er} bailleur social
de l'Yonne

153
collaborateurs**

2^{ème} entreprise
de services de l'Yonne**

63,3 M€
de budget annuel*



ACTIVITÉ LOCALE

27,9 M€
injectés dans l'économie en 2023

170 M€
d'investissements prévus sur 2020/2028

19 927 h
d'intérêt d'insertion

196
marchés attribués (travaux, fournitures et services)

60 %
des marchés de travaux ont été attribués
à des entreprises icaunaises

* sources internes - ** classement par chiffre d'affaires 2022 – catégorie Services - Panorama des entreprises de l'Yonne 2023 – Yonne Républicaine

REPENSER LES LIEUX DE VIE

Face à la crise énergétique connue en 2023 et au renforcement des contraintes réglementaires (RE2020, stratégie nationale bas carbone...), nous avons placé la décarbonation et l'enjeu énergétique au cœur de notre stratégie patrimoniale en 2023.

Constructions neuves, acquisition/amélioration, éco-rénovations, renouvellement des DPE (Diagnostic de Performance Énergétique)... en s'engageant pour moderniser notre patrimoine, nous nous mettons en situation de proposer aux habitants et aux territoires des lieux de vie durables, confortables et les plus respectueux possibles de l'environnement.

38

nouveaux logements
produits 2023

382

logements éco-rénovés
ou en cours en 2023

RENOUVELER LE PATRIMOINE

Proposer de nouvelles offres d'habitat qui répondent aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

Une nouvelle résidence à Auxerre

Domany's a achevé fin 2023 la construction d'une nouvelle résidence de 23 logements et 8 terrains à bâtir à Auxerre. Cette résidence sur 4 niveaux est adaptée aux seniors et aux personnes en situation de handicap, notamment avec la mise en place d'un ascenseur. Chaque appartement propose un balcon ou jardin donnant sur des espaces extérieurs respectueux de l'environnement (ombrière photovoltaïque, bassin de rétention des eaux de pluie, partenariat avec la LPO89 pour favoriser le maintien de la biodiversité...), invitant à la promenade et à la découverte. Cette nouvelle offre d'habitat répond au besoin de logement des auxerrois. Pour preuve, près de 500 personnes sont venues visiter un logement témoin le 23 septembre 2023 lors de la journée Porte ouverte. Depuis sa commercialisation début 2024, « Les Jardins du Viaduc » affichent complet.



GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

RÉGION
BOURGOGNE
FRANCHE
COMTE

ActionLogement

Acquérir puis améliorer

Proposer une offre diversifiée d'habitat passe parfois par l'acquisition de bâtiments existants dans lesquels nous effectuons ensuite des travaux d'amélioration : de sécurité, de confort ou d'économies d'énergie. Ainsi, en 2023, nous avons acquis pour 1,35 M€ un immeuble de 15 logements (3 T1 et 12 T2) situé Boulevard Vaulabelle à Auxerre. Cette opportunité permet à Domany's de développer une offre de produits complémentaires aux produits logement social classique, en petits logements dans un quartier en pleine évolution. Les logements sont aujourd'hui tous occupés et il n'y a pas de travaux à prévoir dans l'immédiat.

A venir 2024 : programme commun Domany's/OAH à Venoy

Une opération de 40 logements et 10 terrains à bâtir est en projet en VEFA (Vente en État Futur d'Achèvement) sur la Commune d'Egriselles / Venoy. Au titre du partenariat Domany's/OAH, 20 logements seront acquis par Domany's (12 T3 et 8 T4) et 20 par l'OAH. Ce programme répondra à la norme RE2020 et s'inscrira dans la stratégie de Domany's en termes de décarbonation et de recours aux matériaux biosourcés avec une construction en briques, une isolation biosourcée intérieure en laine de bois et de la ouate de cellulose soufflée dans les combles. Démarrage prévu début 2025 pour un budget prévisionnel de 3,9 M€.

Démolir pour ajuster l'offre

En 2023, nous avons conduit 2 opérations de démolition liées à des réhabilitations afin de permettre de poursuivre l'adaptation de l'offre à la demande et de contribuer à réaménager et diversifier l'environnement urbain. A Migennes, 9 logements démolis et 39 à Cheny. Coût total de ces démolitions : 886 K€.

57 logements en
construction à Auxerre
en VEFA avec Nexity.
Livraison prévue fin 2025

RENOUVELER LE PATRIMOINE

Contribuer à la transition écologique tout en améliorant le confort d'été et d'hiver

La fibre de bois comme isolant extérieur à Saint-Julien-du-Sault

L'amélioration de la performance thermique des logements est un enjeu à la fois environnemental et économique pour nos clients. Sur cette résidence de 56 logements, Domanys a mené un programme BBC rénovation avec réhabilitation thermique biosourcée par pose de panneaux en fibre de bois pour l'isolation extérieure des façades, production d'eau chaude par ballons thermodynamiques collectifs, reprise des installations de chauffage...



Cet investissement de 2,45 M€ a été subventionné pour partie par la Région Bourgogne-Franche-Comté avec le programme EFFILOGIS (277 K€) et par l'Etat/Europe dans le cadre du plan France Relance (520 K€).

Ancien DPE avant rénovation : E



Nouveau DPE après rénovation : B



102 logements et 17 bâtiments ont fait l'objet d'une éco-rénovation d'ampleur à Migennes : isolation thermique, remplacement des menuiseries, rénovation des pièces humides, parties communes, réfection des toitures, remplacement des chaudières... Ce programme de 4,5 M€ s'est achevé en novembre 2023 et assurera à nos locataires une consommation énergétique significativement plus faible.

Ancien DPE avant rénovation : G

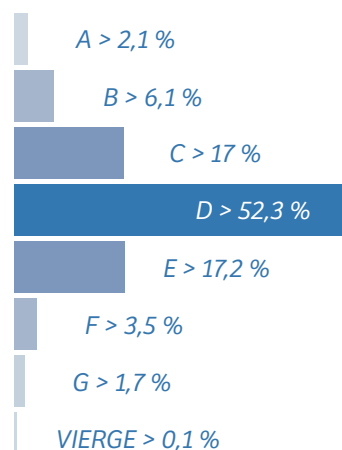


Nouveau DPE après rénovation : C

Le DPE, un outil important

Le Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) devient un élément crucial avec l'éradication progressive et planifiée des logements classés E, F, G. Nous avons donc en 2023 engagé une campagne de mise à jour des DPE : 1536 DPE nouvelle formule ont été réceptionnés, essentiellement sur nos logements en étiquettes F et G. Il est apparu que sur les 254 logements audités initialement notés en G, il en reste 97 et que sur les 808 logements audités initialement notés en F, il en reste 222. Ces évolutions sont essentiellement dues aux travaux d'amélioration réalisés entre les 2 mesures de DPE.

DOMANYS a 77,5 % de son parc en étiquette énergie A à D.



RELEVER LE DÉFI ÉNERGÉTIQUE

Éradiquer fuel et gaz citerne dans nos habitats collectifs

Afin de mieux maîtriser la facture énergétique et réduire l'impact carbone de nos modes de chauffage, Domanys a entrepris de décarboner ses chaufferies collectives fuel et gaz citerne pour une conversion aux granulés bois, considérés comme une source d'énergie renouvelable, car fabriqués à partir de déchets de bois ou de résidus de scieries. Leur combustion émet généralement moins de CO₂ que le gaz naturel ou le fuel, contribuant ainsi à réduire l'empreinte carbone du logement.

Pour le fuel, cela concernera Villeneuve l'Archevêque (12 logements), Saint-Sauveur-en-Puisaye (32 logements), Charny (60 logements) et 20 logements à Saint-Fargeau pour le gaz citerne pour un investissement d'1 M€ et une mise en œuvre effective pour la saison de chauffe 2024/2025.

Décarboner le chauffage grâce aux réseaux de chaleur urbains

Même s'ils restent encore en devenir à l'échelle départementale de l'Yonne, les réseaux de chaleur urbains offrent une solution efficace, économique et écologique pour fournir de la chaleur à grande échelle dans les zones urbaines, contribuant ainsi à la transition vers une énergie plus propre et plus durable.

Ainsi, à Auxerre, la résidence Denfert-Rochereau (60 logements) et la Résidence Bourneil (40 logements) ont fait l'objet d'un accord de raccordement à la chaufferie biomasse AUXEV2 qui sera effectif à l'automne 2025 pour la saison de chauffe et qui revendique 75% de chaleur produite à partir de sources d'énergies renouvelables.



En 2023, la Ville de Joigny a lancé une étude d'opportunité pour la réalisation d'un réseau de chaleur urbain biomasse ayant pour objectif de chauffer notamment le patrimoine des bailleurs présents sur la Ville et les équipements publics. Suite à cette étude, l'entrée en phase pré-opérationnelle a été validée. Les travaux devraient intervenir en 2026 après la validation de la mise en place d'une Délégation de Service Public. L'enjeu pour Domanys porte sur 300 logements raccordés sur le quartier de la Madeleine, Rue de Mayen et Boulevard Godalming.



Wilfrid BELLEVILLE

Directeur Patrimoine de Domanys

« Il est indispensable d'ouvrir notre mix énergétique pour répondre aux enjeux de transition écologique, mieux maîtriser les coûts des énergies et la facture finale pour nos locataires. »

Moderniser nos équipements

Afin d'assurer sécurité et confort à nos locataires, des travaux importants en électricité y compris le remplacement des convecteurs électriques sur certains sites ont été engagés sur 421 logements pour un budget de 1,1 M€. Des travaux de remplacement des menuiseries ont également été engagés sur 120 logements pour un budget de 943 K€ en 2023.

FAVORISER LE LIEN SOCIAL

87%
de locataires satisfaits

36
logements vendus en 2023



Notre mission d'intérêt général nous invite à proposer un habitat de qualité, adapté et abordable à tous. En 2023, nous avons déployé des solutions afin de relouer mieux, plus vite mais aussi de faciliter les interactions avec nos locataires avec la nouvelle agence en ligne MAEL.

Nous nous sommes attachés à toujours mieux satisfaire nos locataires, à créer davantage de lien social en veillant à leur bien-être et en s'impliquant auprès de nos partenaires dans des projets de territoires. Cela passe aussi par l'encouragement des comportements vertueux au quotidien.

PROPOSER DES SOLUTIONS D'HABITAT POUR CHACUN

Permettre aux étudiants et jeunes actifs
18/30 ans de bénéficier d'un logement
« tout compris », c'est possible avec



36 logements
LOC IZY dans notre parc

Favoriser l'accès et le maintien
à domicile des 60 ans et plus,
c'est possible avec



Sérénitis

603 logements
Sérénitis dans notre parc

Proposer un logement sécurisé et
accessible financièrement quand on
est parent solo, c'est possible avec



196 nouvelles familles
monoparentales ont été logées dans
un logement SOLOGY en 2023



+ de détails sur www.domanys.fr > Nos offres habitat pour tous

Relouer mieux et plus vite

Etape cruciale dans le processus d'attribution, la visite avant la Commission d'Attribution de Logement (CAL) permet de s'assurer que le logement est adéquat pour le demandeur et elle contribue à garantir une attribution juste et appropriée des logements. Domanys a systématisé ces visites en 2023. Cela offre aussi l'opportunité de rencontrer personnellement le demandeur, de discuter de ses besoins, de clarifier tout point d'interrogation concernant sa demande et de lui permettre de prendre une décision éclairée. 59 CAL se sont réunies en 2023.

Domanys a aussi déployé l'outil Vol'imho qui permet d'organiser des Commissions d'Attributions de Logement (CAL) digitales, dans le but de permettre un vote à distance lors des CAL (1 logement = 1 dossier), de gagner en temps, en réactivité et pour une meilleure fluidité de l'activité, tout en réduisant les déplacements des membres de la Commission. Le candidat est ainsi informé plus rapidement de la décision d'attribution.

De nombreux services sans se déplacer

Développée en 2023, MAEL – Mon Agence En Ligne – est entièrement gratuite et accessible 7j/7 et 24h/24, depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone. Elle permet au locataire de consulter et payer ses factures, créer et suivre ses demandes, consulter les documents relatifs à son logement et transmettre son attestation d'assurance... Tout pour faciliter son quotidien.

Mieux détecter et accompagner les situations de fragilité

En tant que bailleur social, l'accompagnement des locataires est au cœur de nos priorités. Les situations les plus fragiles sont ainsi suivies par nos 2 Conseillères en Economie Sociale et Familiale (CESF). En 2023 :

- 238 nouveaux dossiers arrivés au Service Social et Contentieux (SSC) et 106 « mises à disposition » envoyées par les CESF ;
- 159 Rendez-vous proposés aux locataires suite transmission dossier SSC et 28 visites à domicile effectuées ;
- 205 ménages ont bénéficié d'un accompagnement social personnalisé de longue durée ;
- 57 plans d'apurement signés avec les CESF ;
- 206 rappels APL pour un montant total de 109 934 € ;
- 53 aides financières demandées (FUSL MAINTIEN, SOLI'AL, Caisse Retraite, etc.) pour un montant obtenu de 32 220 €.

ENCOURAGER LES COMPORTEMENTS VERTUEUX

Il est essentiel de donner des éléments de compréhension et les outils pour encourager la transition écologique

Favoriser le tri et le compost

Pour encourager le tri sélectif des déchets dans les résidences, l'agglomération du Grand Sénonais, en partenariat avec Fichas et Domanys, a mis en place une initiative innovante appelée le «cocon FICHA» (placé au-dessus de la poubelle jaune) sur les communes de Sens et Paron. En octobre 2023, nous avons inauguré cinq dispositifs d'aide au tri des déchets qui fonctionnent via une application smartphone, offrant des bons d'achat ou des récompenses pour le tri. Ce dispositif est uniquement réservé pour le tri des emballages ménagers. A la même période, les locataires de la résidence étudiante La Pléiade à Sens ont inauguré de nouveaux bacs à compost et un jardin partagé. Ces installations ont été créées pour favoriser une utilisation responsable des déchets. Trois référents veilleront à ce que les résidents les utilisent correctement.



Sensibiliser au respect de la biodiversité

Domanys en lien avec la Ligue de Protection des Oiseaux organise un programme de « Refuge LPO » aux GAMMA à Avallon. Dans cet espace résidentiel composé de 7 bâtiments et 100 logements, implantés sur 2 hectares d'espaces verts, en concertation avec les habitants, nous nous sommes engagés à préserver et protéger la nature au sens large : la faune, la flore sauvage, le sol et l'environnement. Des aménagements et des modes d'entretien comme la gestion différenciée et la fauche tardive sont mis en œuvre. Un volet sensibilisation des locataires et des salariés Domanys est également intégré.



Lutter contre les incivilités

Comme de nombreux bailleurs, nous sommes confrontés au quotidien à des incivilités qui dégradent la qualité du vivre-ensemble et parfois même se répercutent sur nos équipes de proximité. Pour sensibiliser, nous avons développé une campagne de communication simple mais originale : une mascotte « super-voisin » pointe les troubles et apporte des solutions aux « super-vilains » du quotidien. La campagne se veut humoristique et non culpabilisante, avec une illustration par sujet d'incivilité.

Soutenir la réussite scolaire

La Fondation EDF soutient DOMANYS dans son action d'aide à l'apprentissage en ligne, en partenariat avec ACADOMIA et L'A.J. Auxerre, à hauteur de 5000 euros.



SATISFAIRE NOS CLIENTS

Le taux de satisfaction globale issu de l'enquête triennale 2023 témoigne de l'engagement de tous pour la qualité du service rendu à nos locataires. Afin de poursuivre efficacement nos efforts et répondre au mieux aux attentes actuelles de nos clients, nous avons renouvelé notre stratégie pour les années à venir. Cette feuille de route donne une plus large place à la qualité de la relation client, au déploiement d'une culture client commune et à l'accompagnement des collaborateurs



+ de détails sur notre stratégie qualité de service et relation clients
www.domanys.fr > déjà locataire > qualité de service

L'EMMÉNAGEMENT DES NOUVEAUX LOCATAIRES > 85%

LE CADRE DE VIE DANS LE QUARTIER > 80%

LA QUALITÉ DE VIE DANS LA RÉSIDENCE > 76%

LA PROPRIÉTÉ DES PARTIES COMMUNES > 70%

LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS > 79%

LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT > 72%

LE LOGEMENT > 81%

LES INTERVENTIONS TECHNIQUES > 88%

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE > 61%

LA FACILITÉ DE JOINDRE SON BAILLEUR > 84%

L'ACCUEIL LORS DES CONTACTS > 91%

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION > 84%

* Enquête de satisfaction menée par téléphone auprès de 1105 locataires en mars 2023 (enquête réalisée tous les 3 ans conformément aux recommandations de l'Union Sociale pour l'Habitat).



Vers la labellisation LIVIA en 2024

Après près de 10 ans de certification Qualibail, notre démarche de labellisation LIVIA constitue le principal outil de notre stratégie renouvelée au service de la satisfaction client. Elle se traduit par la mise en œuvre de principes d'organisation de l'amélioration continue et de l'innovation, ainsi que par le déploiement de nouveaux engagements de service adaptés à notre contexte territorial. A ce titre, Domanys a passé avec succès un 1^{er} audit « blanc » fin novembre 2023 et l'audit de labellisation devrait avoir lieu en juin 2024.

87% TAUX DE SATISFACTION GLOBALE

Domanys se situe au-dessus de la moyenne observée chez les autres bailleurs de même profil (80 %).



Matthieu BURTIN
Responsable Qualité
et RSE de Domanys

« Nous croyons que la satisfaction de nos locataires commence par la satisfaction de nos équipes. C'est pourquoi nous avons décidé de mettre en avant la symétrie des attentions, principe selon lequel il s'agit d'accorder autant d'attention à nos collaborateurs qu'à nos locataires. »

LIEU D'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET LIENS DE PARTENARIATS LOCAUX

Acteur essentiel de la vitalité des territoires de l'Yonne, nous participons chaque jour à l'activité économique du département, en tant qu'employeur mais aussi en tant que partenaire privilégié des entreprises locales. Notre capacité d'investissement profite largement à une économie de proximité.

Nous œuvrons aussi pour favoriser l'accès au logement et réduire les inégalités, en créant des coopérations territoriales et des relations durables avec les acteurs sociaux et institutionnels du département.



27,9 M€
injectés dans l'économie en 2023

19 927 h
d'intérim d'insertion

DES OBJECTIFS COMMUNS AVEC LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL DE L'YONNE



Afin de répondre aux enjeux identifiés pour le territoire icaunais, à court, moyen et long terme : vieillissement de la population, persistance des fragilités sociales et économiques, lutte contre les problématiques de démographie médicale, impératif de la performance carbone et de la sobriété énergétique,... Domanys et le Département de l'Yonne ont noué un contrat autour de 5 axes.

AXE 1	Garantir et accompagner l'accès et le maintien dans le logement des publics fragiles et préserver, en la matière, les équilibres territoriaux.
AXE 2	Promouvoir l'inclusion dans l'emploi des bénéficiaires du RSA et des personnes en situation de handicap.
AXE 3	Déployer une offre adaptée aux situations de monoparentalité et/ou de violence faite aux femmes.
AXE 4	Développer une offre de logements adaptée aux personnes âgées ou en situation de handicap.
AXE 5	Mener des opérations de réhabilitations énergétiques, de constructions durables et développer les énergies renouvelables et décarbonées.

Dans le cadre de cette convention, validée en juin 2023 par le vote de l'Assemblée Départementale et sous réserve des conventions d'application et des bilans d'exécution, le Conseil Départemental de l'Yonne versera à Domanys pour la période 2023-2025 une subvention de 1 140 000 € répartie comme suit :
200 000 € en 2023,
380 000 € en 2024 et
560 000 € en 2025.



En action avec nos partenaires locaux

Solidarité, environnement, insertion... autant de thèmes autour desquels nous avons mené en 2023 des initiatives avec nos partenaires. Distribution de couettes à Tonnerre avec La Compagnie DUMAS auprès de nos locataires, collecte de jouets pour Noël et 2^{ème} braderie solidaire à Auxerre et Avallon avec le Secours Populaire, évènement citoyen Festiquartiers à Saint-Florentin ou chantier solidaire à Sens... Aux 4 coins du département, nous participons au développement du lien social et du bien vivre-ensemble, composantes essentielles de la qualité de vie de nos locataires.



95 894 €
investis en Quartiers Prioritaires de la Ville
pour 37 actions à Migennes et Sens.

RESSERRER LES LIENS AVEC NOS ÉQUIPES

Pour relever les défis sociaux, environnementaux et économiques auxquels nous devons faire face, l'engagement et la solidarité de nos collaborateurs sont des éléments essentiels. L'intégration de pratiques plus responsables nous amène à une transformation à la fois humaine et éthique en écoutant davantage nos collaborateurs, en accélérant le développement des compétences, en accompagnant nos managers et en œuvrant toute l'année pour le bien-être de nos équipes.

Nous nous attachons à créer un environnement de travail favorable, flexible, inclusif et engageant qui concilie vie professionnelle et vie personnelle.

Symbole de cette cohésion, la journée « Entre nous » du 22 juin 2023 qui a rassemblé tous les collaborateurs pour une matinée d'éco-sensibilisation et un après-midi ludique. Un moment de partage et de convivialité indispensable pour renforcer nos liens.



ÉCOUTER NOS COLLABORATEURS ET ACCOMPAGNER LES MANAGERS

1^{ère} édition du Baromètre RH

7,3/10 la note globale attribuée par les collaborateurs à Domanys

En décembre 2023, Domanys a lancé son 1^{er} Baromètre RH visant à évaluer la satisfaction des collaborateurs sur de nombreux critères ainsi que les sources d'amélioration de notre fonctionnement d'entreprise. Ce baromètre était constitué d'une 1^{ère} phase s'appuyant sur un questionnaire anonyme en ligne et d'une 2^{ème} phase d'interviews anonymisées de 36 collaborateurs sur les points d'amélioration recensés dans les résultats du questionnaire. Une démarche appréciée et comprise par nos équipes puisque 81 % des collaborateurs ont répondu au questionnaire. Une restitution des résultats du baromètre a été réalisée au 2^{ème} trimestre 2024. Nous avons désormais des points de référence et ce baromètre sera reconduit régulièrement pour évaluer les progrès réalisés et les nouvelles pistes de progrès.



7,1

Relation
au travail



7,6

Relation
à l'équipe



7,4

Relation
à soi



7,2

Relation
à l'entreprise



7,4

Relation
à mon manager



7,8

Relation
à l'environnement

Un nouvel outil de référence : la charte du Manager

Fruit d'un travail collaboratif sur plusieurs mois, la charte du manager est un guide interne qui pourra être utilisé comme cadre de référence. Elle repose sur 4 valeurs principales qui doivent être le fondement de la culture managériale au sein de Domanys : RESPECT / COLLECTIF / ENGAGEMENT / OBJECTIVITÉ. Elle intègre également le principe de symétrie des attentions qui porte un grand intérêt à la qualité des relations entre l'entreprise et ses collaborateurs. Cette charte a été signée en juin 2023 par tous les managers et a été présentée à tous les collaborateurs. Un audit interne aura lieu chaque année pour évaluer sa mise en œuvre.



Gwendaëlle TAUREAU

Directrice Relations Humaines
et Ressources Internes
de Domanys

2^{ème} édition de « Vis mon job »... pour changer de point de vue

Mieux comprendre le travail de ses collègues, leurs contraintes...tel est l'objectif de ce dispositif lancé en 2022 et qui a connu en 2023 sa 2^{ème} édition. Cette année, le regard croisé s'est opéré en fin d'année entre nos équipes Patrimoine et nos Agences. Il en ressort des collègues qui apprennent à mieux se connaître et un enrichissement des expériences et du regard des autres.

4 270 h **79 118 €**

de formation en 2023

de budget formation en 2023

« Nous devons, en continu, poursuivre et accélérer le développement des compétences de nos équipes et de nos managers pour faire face aux nouveaux défis. »

ŒUVRER AU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS



Répondre aux attentes de qualité de vie au travail

Nos salariés cherchent à travailler dans un environnement qui leur offre un équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, des opportunités de développement professionnel, de la reconnaissance, ainsi qu'un soutien à leur bien-être. En cherchant à mieux satisfaire nos équipes, nous souhaitons fidéliser nos talents et un meilleur engagement dans nos missions.

Ainsi, tout au long de l'année des moments de convivialité ont été organisés (Galette des rois, p'tit dej de rentrée, « Noël Touch »). Et cette année, nous avons testé 2 nouveaux dispositifs : proposer des massages assis, ce qui a beaucoup plu avec 64 collaborateurs qui en ont bénéficié aussi bien au siège social que dans nos 4 agences. Également, l'expérimentation d'une bibliothèque collaborative où les équipes peuvent emprunter livres, revues...

Accords sur le temps de travail et le télétravail

Fin 2023, la Direction et la Délégation syndicale ont entamé une négociation sur le temps et l'aménagement du temps de travail au sein de l'Office. L'accord instaurant la mise en place des 35 heures sur 4 jours arrivant à son quart de siècle, les parties ont souhaité travailler à une mise à jour en matière de durée et d'organisation du travail afin d'être conformes au droit. Les collaborateurs ont désormais l'ensemble des règles dans un seul et même accord. Il a été signé le 18 décembre 2023 pour maintenir un travail hebdomadaire sur 4 jours. Un outil de gestion du temps a été testé et sera déployé en 2024. Afin d'encadrer les pratiques de télétravail, une charte de télétravail a été élaborée pour entrer en application au 1^{er} janvier 2024. Elle propose 12 jours maximum par an, fractionnables en 1/2 journées et à raison d'un jour par mois, et en définit les modalités.

Être transparent sur les rémunérations

Parce que la rémunération reste l'un des critères les plus importants pour le salarié, fin 2023, un Bilan Social Individuel (BSI) a été préparé pour chaque collaborateur. Il récapitule la rémunération (principale et accessoire) et avantages sociaux de chaque salarié au cours de l'année écoulée. Ce bilan a pour finalité de communiquer en toute transparence et objectivité avec les collaborateurs sur leur rémunération et leur positionnement au sein de leur catégorie. Le collaborateur a ainsi pu avoir une vision claire de son salaire et de tous les avantages associés qu'il perçoit sur une année civile.

12 collaborateurs ont bénéficié d'aménagements de leur poste de travail en 2023

Désamorcer les conflits par la formation

Depuis fin 2022, des formations sur la gestion des conflits sont animées par 2 collaborateurs. Elles englobent théorie et pratique, mettant en scène des situations réelles. L'objectif est de former, d'ici 2025, tous les collaborateurs face à divers conflits, en favorisant une approche préventive. Chaque année, une à deux sessions seront organisées pour les nouveaux arrivants.

Continuer à sensibiliser au handicap

Parce que nous avons la profonde conviction que le handicap ne doit pas être un frein à l'emploi, à l'occasion de la Semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapées 2023, Domanys a signé la charte #Activateurdeprogrès le 27 octobre 2023. Elle nous engage à poursuivre et développer nos actions en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein de l'Office. Une campagne d'affichage rappelant nos actions concrètes a été déployée sur tous nos sites de travail.

LA FORCE DES LIENS

Un haut niveau de mutualisation

Avec la mutualisation des achats, de la gestion de la relation clients, du contrôle de gestion et de ses activités numériques au sein du GIE numeliens, le Groupe IDELIANS fait partie des sociétés de coordination avec l'un des plus forts niveaux de mutualisation d'activité et d'effectifs. Cette approche, complétée par des groupes de coordination sur certaines activités (finances, communication, qualité...) nous a permis une professionnalisation de nos métiers et, in fine, une amélioration du service rendu à nos locataires avec notamment le déploiement de nouveaux services (entretien multiservices, nouvel espace locataire en ligne...). De quoi être à la hauteur de notre vision globale affirmée par notre promesse « Agir aujourd'hui, inventer demain ».



Une synergie territoriale renforcée

Avec l'arrivée de Chaumont Habitat au 1^{er} janvier 2023, notre alliance réunit désormais 5 offices publics de l'habitat au sein du Groupe IDELIANS. Cette intégration a consolidé la synergie territoriale mise en œuvre et assure un maintien de l'ancrage local, la poursuite de l'aménagement des territoires



et une continuité dans la mission d'habitat et de services aux populations. Avec plus de 34 000 logements, le Groupe IDELIANS voit sa position se renforcer au niveau régional tout en permettant à nos organismes actionnaires de conserver leur personnalité morale et leur pouvoir d'arbitrage sur leur champ d'intervention.

+ de détails sur www.ideliens.fr

34 112
logements sur 4 départements*

431
communes*

65 267
habitants logés*

576
collaborateurs*

97 M€
d'investissement sur l'habitat*

* source : données internes au 31/12/2023

Des marques « Habitat » en commun

Signe de la montée en puissance du groupe, la création de marques « habitat » communes avec Sérénitis (habitat seniors), LOC IZY (jeunes 18-30 ans) et Im-Ô (accession abordable) qui visent à apporter des solutions d'habitat accessibles au plus grand nombre sur l'ensemble des territoires concernés.



RETISSER DES LIENS AVEC LE VIVANT

Enjeux environnementaux et sociaux sans précédents, contraintes légales de plus en plus fortes, paupérisation et précarité énergétique pour un nombre croissant de nos locataires...

Il est nécessaire et urgent de réaligner la stratégie de Domanys avec les enjeux du vivant : humains, climatiques et biodiversité. Nous ambitionnons pour cela de devenir une entreprise régénératrice à horizon 2030. C'est pour nous la seule voie qui permettra de concilier notre mission d'intérêt général aux nouveaux défis qui se présentent.

5 axes stratégiques
dans notre nouvelle feuille de route



UNE NOUVELLE STRATÉGIE À HORIZON 2030

Fruit de notre engagement dans le parcours de la Convention des Entreprises pour le Climat Bourgogne-Franche-Comté, du travail du Comité stratégique de Domanys et des managers, nous avons établi en 2023 une nouvelle feuille de route stratégique pour nous guider vers un modèle d'entreprise régénérative à horizon 2030. Elle repose sur 3 fondements : viser une nouvelle génération d'habitat, favoriser la régénération du vivant et du lien social et engager une force collective en interne et avec nos partenaires externes.

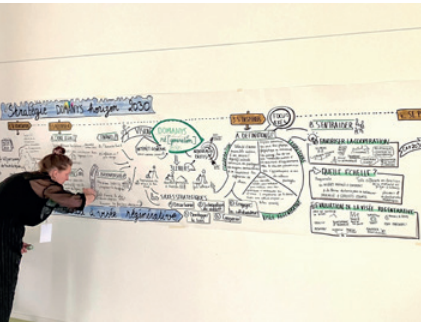
DOMANYS ré[*génération*] 2030

AXE 1	Décarboner la production et l'utilisation de nos logements et de nos locaux
AXE 2	Accélérer notre transition écologique en intégrant le vivant comme critère majeur des décisions stratégiques de l'entreprise
AXE 3	S'attacher à développer les liens pour favoriser le bien-être humain et les nouveaux comportements vertueux de nos locataires, de nos clients et de nos équipes.
AXE 4	Développer notre coopération territoriale à visée régénérative
AXE 5	Engager l'ensemble des collaborateurs et notre 1 ^{er} cercle de parties prenantes



Hervé ACHACHE
Directeur Stratégie, Innovation
et Communication de Domanys

« Nous voulons proposer aux icaunais un habitat abordable, durable, adapté à chacun, sobre en énergie et qui favorise la régénération du vivant et du lien social. »



En 2030, Domanys sera :

Un acteur territorial innovant, coopératif et engagé qui agit pour proposer sur son territoire un habitat abordable, durable, adapté à chacun, sobre en énergie et qui favorise **la régénération du vivant**.

Une entreprise qui offre un cadre de vie favorable à la **régénération du lien social** et qui porte une attention particulière au bien-être humain de ses locataires, de ses clients et de ses équipes.

NOTRE BILAN CARBONE

Au 1^{er} trimestre 2023, Domanys a participé à un programme collectif dédié aux bailleurs : “Promotion Climat Bailleurs sociaux”. Ce programme avait pour but de nous accompagner dans la réalisation de notre bilan carbone, définir notre trajectoire à 10 ans et identifier les leviers d’actions pour atteindre notre objectif.

Le bilan carbone réalisé a pris en compte les émissions directes et indirectes liées d’une part, au patrimoine locatif et d’autre part, au fonctionnement de l’entreprise (scopes 1,2 et 3).

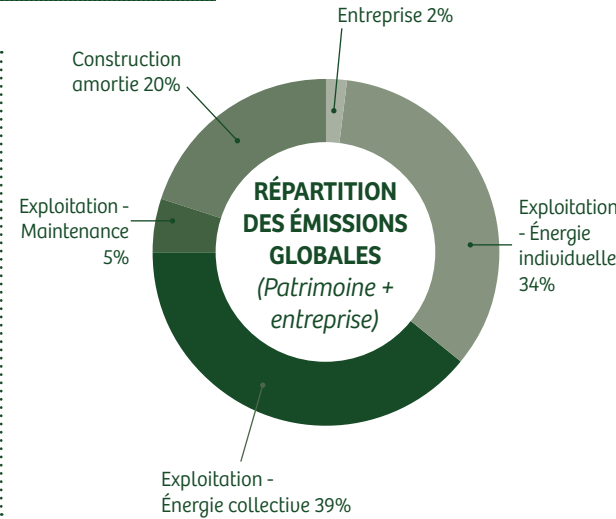


74%
du bilan carbone patrimonial est lié à la consommation énergétique des logements (individuel et collectif)

85%
le chauffage gaz représente 76% du parc mais 85% du bilan carbone des différentes énergies

8%
le chauffage électrique représente 18% du parc mais seulement 8% du bilan carbone des différentes énergies

2%
c’est la part de l’empreinte carbone liée à l’exploitation de l’entreprise

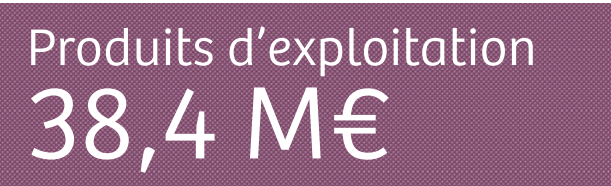


ENJEUX 2024	
Fixer notre trajectoire à 10 ans en matière de décarbonation	Identifier les leviers d’actions pour atteindre notre objectif

INDICATEURS FINANCIERS 2023

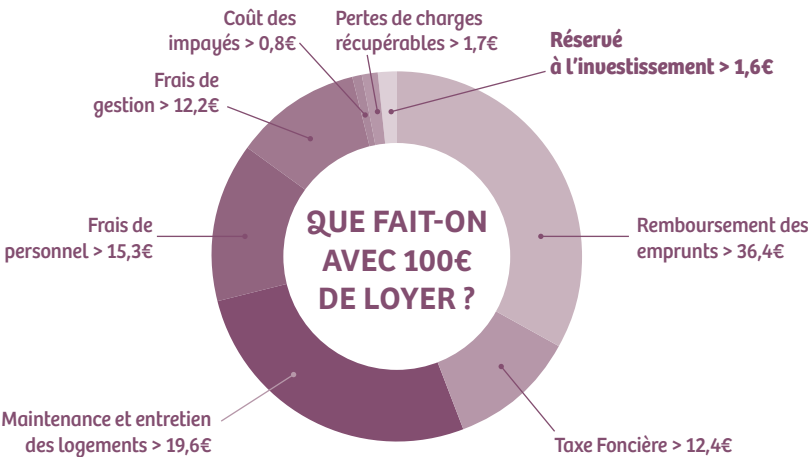
Les équipes de Domanys ont poursuivi l’optimisation de la gestion de l’organisme avec des résultats probants : une baisse de 13,4% de la vacance et une diminution de 32% du coût des impayés par rapport à 2022.

Mais la hausse du Livret A de 2 à 3% au 1^{er} février 2023 ainsi que l’évolution de la taxe foncière (+ 8%) ont eu pour conséquence une augmentation des charges de plus de 3 500 K€, difficilement compensables sur une même année comptable.



Loyers : 35,9 M€
Produits divers : 1,7 M€
Produits financiers : 0,8 M€

RÉSULTATS	
Autofinancement locatif	629 927 € soit 1,8% des loyers
Résultat de l’exercice 2023	- 1 185 728 €
Potentiel financier à terminaison au 31/12/2023	8 894 652 €
Trésorerie au 31/12/2023	23 092 269 €



INDICATEURS DE DURABILITÉ

Équilibre social des territoires

Réponses aux besoins des territoires

Répartition du patrimoine locatif par catégorie de financement	Indicateur
Nombre de logements "Parc Très Social"	352
Nombre de logements "Parc Social"	7939
Nombre de logements "Parc Social Intermédiaire"	94
Nombre de logements "Parc Intermédiaire"	/
Nombre de logements "Parc non conventionné à loyer maîtrisé"	77

Offre spécifique en structures collectives	Indicateur
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à des publics spécifiques	328
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)	56
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	33
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	189
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	8
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	42

Logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)	Indicateur
Nombre de logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	737
Part de Logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	9%

Contribution à la mixité et au développement local

Ménages recevant une aide au logement	Indicateur
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	7765
Part des ménages locataires bénéficiants d'une aide au logement	56%

Soutien financier aux projets locaux	Indicateur
Montants versés aux associations de locataires	4 803 €

Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale	Indicateur
Part des ménages entrants dont le titulaire du bail est âgé de moins de 25 ans	15%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur ou égal à 65 ans	8%
Part de ménages entrants - Famille monoparentale	28%

Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	Indicateur
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	25%

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Taux de recouvrement	Indicateur
Taux de recouvrement	98,66%

Personnel dédié à l'accompagnement social à au moins 50%	Indicateur
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	2
Chargé(e) de pré-contentieux	11
Chargé(e) de contentieux	3

Ressources Humaines

Equité d'accès et conditions d'emploi

Répartition des effectifs par type de contrat	Indicateur
Nombre moyen d'ETP en CDI	142
CDD (hors CDD de remplacement)	4%
Part de CDI rapportés aux effectifs et aux intérimaires	93%

Répartition des effectifs par type de contrat	Indicateur
Création nette d'emplois dans l'année	1
Nombre de départs de salarié au cours de l'année	20
Nombre d'arrivées de salarié au cours de l'année	15
Taux de rotation du personnel	12%
Nombre de salariés au 31 décembre de l'année	153

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Indicateur
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	9
Part de travailleurs handicapés employés durant l'année	6%

Écart de rémunérations	Indicateur
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	2,87

Employabilité et évolution professionnelle

Accès à la formation	Indicateur
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Hommes)	113
Nombre de salariées ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Femmes)	141
Masse salariale dédiée à la formation	60 000 €

Santé et bien-être des salariés

Avantages sociaux financés par l'employeur	Indicateur
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	12%

Absentéisme	Indicateur
Taux d'absentéisme total	7,92%

Accidents du travail	Indicateur
Taux de fréquence des accidents du travail	3,77%
Taux de gravité des accidents du travail	0,46%

Environnement

Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

Véhicules électriques	Indicateur
Part de véhicules de la flotte de l'organisme (hors deux-roues) fonctionnant totalement ou partiellement sans essence ou diesel	2,74%
Gestion des espaces verts sans produits phyto-sanitaires	OUI

Économie circulaire

Part des déchets recyclés dans les opérations (tonnes)	Indicateur
Déchets produits dans les opérations de démolition	4105
Déchets valorisés dans les opérations de démolition	3954
Part des déchets valorisés dans les opérations de démolition	96,32%

Limitation des impacts du parc et de son occupation

Performance énergétique du parc locatif (ancien+nouveau DPE)	Indicateur
Part de Logements classés en étiquette A (moins de 70 KWh/m² par an et de 6 kg CO2/m² par an)	2,05%
Part de Logements classés en étiquette B (71 à 110 KWh/m² par an et 7 à 11 kg CO2/m² par an)	6,13%
Part de Logements classés en étiquette C (111 à 180 KWh/m² par an et 12 à 30 kg CO2/m² par an)	17,03%
Part de Logements classés en étiquette D (181 à 250 KWh/m² par an et 31 à 50 kg CO2/m² par an)	52,31%
Part de Logements classés en étiquette E (251 à 330 KWh/m² par an et 51 à 70 kg CO2/m² par an)	17,18%
Part de Logements classés en étiquette F (331 à 420 KWh/m² par an et 71 à 100 kg CO2/m² par an)	3,53%
Part de Logements classés en étiquette G (plus de 421 KWh/m² par an et de 101 kg CO2/m² par an)	1,69%
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	0,08%

Biodiversité

Gestion des espaces verts	Indicateur
Gestion des espaces verts respectueuse de l'environnement sans produits phyto-sanitaires	OUI
Gestion raisonnée des espaces verts	OUI
Partenariat pour la protection de la biodiversité	OUI

Impact carbone

Bilan carbone de l'organisme	Indicateur
Total des émissions en t CO₂	30 466

Gouvernance et relations aux parties prenantes

Instances de décision et systèmes de management

Diversité et fonctionnement des instances dirigeantes	Indicateur
Part de femmes au sein du CA/ Comité de surveillance	52,17%
Part d'hommes au sein du CA/ Comité de surveillance	47,83%

Relations aux parties prenantes et prise en compte de leurs intérêts

Diversité et fonctionnement des instances dirigeantes	Indicateur
Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	2023
Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu - dernière enquête	87%

Ethique des affaires

Formation à l'éthique des affaires	Indicateur
Part de collaborateurs formés à l'éthique des affaires	100%

Achats responsables

Heures d'insertion générées par l'activité économique	Indicateur
Heures d'insertion par l'activité économique	19 927

Sécurité des données

Formation au RGPD	Indicateur
Politique RGPD	OUI
Part des collaborateurs formés à la sécurité informatique au cours des 2 dernières années	100%
Part des collaborateurs formés au RGPD	100%