

RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2023



Noalis 

Groupe ActionLogement



5 Les chiffres clés

6 Avant-propos

8 01. La gouvernance de NOALIS

- La répartition du capital social
- Les membres du conseil d'administration
- Les évènements marquants

12 02. La parole à nos parties prenantes

18 03. Notre territoire

20 04. Les faits marquants

24 05. Notre projet d'entreprise RSE

- Le projet d'entreprise
- La démarche d'élaboration de la raison d'être
- La qualité de service
- L'innovation

36 06. La gestion locative

- Nos logements
- L'attribution des logements
- La mobilité de nos clients
- Les indicateurs de gestion du parc

40 07. Le développement et la construction

- Nos constructions neuves
- Action Cœur de Ville

44 08. La gestion patrimoniale

- L'entretien de notre patrimoine
- Nos réhabilitations

48 09. La vente de logements

- Vente de logements anciens
- Vente de logements neufs
- L'obtention de l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire

52 10. Valoriser les ressources humaines

54 11. Les perspectives 2024



**LOGER,
ACCOMPAGNER
ET S'ENGAGER**
ensemble
**POUR CONTRIBUER
À UNE SOCIÉTÉ**
*solidaire et
durable*

Les chiffres clés **2023**



10 565

logements gérés
dont **416 logements YELLOME®**



1 200

nouveaux entrants



503

logements neufs mis en chantier



491

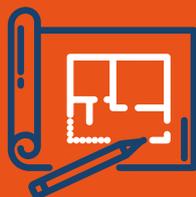
agréments obtenus

Financements autorisés des logements sociaux et intermédiaires



471

logements en réhabilitation



53

logements en accession sociale
à la propriété



85

ventes



356

logements livrés



1 200

logements attribués



1 205

logements en construction



156

collaborateurs



57 M€

de chiffre d'affaires



5 M€

consacrés à la maintenance
de notre patrimoine

Le mot du Président

Nous connaissons tous les difficultés rencontrées en ce moment par l'ensemble des acteurs du secteur du logement, sur le plan structurel comme conjoncturel. Tous ces facteurs cumulés contribuent à gripper le marché de l'immobilier.

En temps de crise, nous devons insister sur les fondamentaux. Nous souhaitons réaffirmer que le logement est un droit fondamental qui concourt au bien-être social, à l'emploi et donc au développement économique. Il est au cœur de la vie de nos concitoyens, de leurs préoccupations et de leurs décisions, partout sur nos territoires. Notre rôle est de rester mobilisés pour proposer des logements de qualité à des loyers abordables. Cette année encore, nous avons multiplié nos efforts pour faciliter l'accès au logement des salariés les plus modestes et pour être utiles aux entreprises et aux territoires.

Malgré ce contexte très défavorable, nous avons tenu nos engagements en 2023 en matière de développement de notre offre, avec l'obtention de 483 agréments locatifs et 8 agréments PSLA, et la mise en chantier de plus de 500 logements neufs. Ainsi, NOALIS poursuit son accompagnement des communes à trajectoire Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU) et participe à la redynamisation économique de ses territoires.

L'an dernier, NOALIS avait structuré sa démarche « Responsabilité Sociétale de l'Entreprise » autour de trois axes fédérateurs, sources de dynamisme et de sens pour les collaborateurs. Ces valeurs partagées se sont traduites en 2023 par des actions concrètes.

Nous avons placé L'HUMAIN au cœur de notre attention, notamment à travers la démarche de labellisation Qualité de service lancée avec nos confrères de la SAC AMETEA. L'obtention du label Quali'Hlm® en octobre dernier vient saluer le travail quotidien des équipes de NOALIS, qui œuvrent sans relâche pour améliorer la qualité de vie des habitants, en lien étroit avec les représentants des locataires. Dans ce contexte social difficile, un travail conséquent a été réalisé par nos services pour optimiser les attributions locatives, contenir les impayés et accompagner les ménages les plus précaires.

Nous avons tenu NOS ENGAGEMENTS en faveur de la transition écologique et de la décarbonation de notre parc existant. Nous investissons, nous accélérons une dynamique d'entretien et de modernisation de nos logements pour qu'ils restent confortables et attractifs, avec pour objectif l'éradication des étiquettes énergétiques E/F/G et même D à horizon 2030. En 2023, NOALIS a investi 79 millions d'euros en faveur de la construction et de l'entretien de son parc immobilier. Nous participons pleinement à l'amélioration du cadre de vie des habitants et nous nous inscrivons dans les ambitions des politiques publiques du logement sur nos territoires (Action Cœur de Ville et Nouveau Programme de Renouvellement Urbain).

Nous avons également fait preuve d'INNOVATION pour répondre aux enjeux économiques et territoriaux. En 2023, avec le soutien de la direction du Groupe



Bruno DEBATISSE
Président du Conseil d'Administration
de NOALIS

Action Logement et du Centre Régional des Énergies Renouvelables, NOALIS a mis en service la première opération d'autoconsommation collective en Haute-Vienne par un bailleur social, et créé un nouveau modèle économique dans notre métier.

Nous avons structuré la marque YELLOME® dédiée à l'offre de logements jeune, afin d'objectiver les conditions à réunir pour élargir le cercle des adhérents à la marque et d'utiliser la plateforme web www.yellome.fr.

Nous poursuivons nos démarches en matière de digitalisation de la relation clients, avec le lancement l'été dernier du premier journal des locataires en version numérique, et avec la mise en place de l'envoi de notifications aux locataires.

Dans la continuité de notre politique RSE, nous avons initié une démarche d'élaboration de la raison d'être de NOALIS, pour définir en quelques mots éclairants, le sens profond que nous donnons à notre activité. Issue d'un travail collectif, nous sommes heureux de vous la partager :

**Loger,
accompagner et
s'engager ensemble
pour contribuer
à une société
solidaire
et durable.**



Le mot d'Action Logement

En 2023, nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37 500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les 106 000 attributions de logements en 2023, dont 62% au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) « 30 000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30 000 logements neufs en quelques mois. Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés



Frédéric CARRÉ
Président du Conseil d'Administration
d'Action Logement Immobilier

et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.



01.

LA
GOUVERNANCE
DE NOALIS

RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL

ACTIONNAIRES	NOMBRE D'ACTIONS	DÉTENTION CAPITAL EN %
Actionnaires de catégorie 1 : actionnaires de référence		
Action Logement Immobilier	3 543 769	90,78
Caisse d'Épargne Auvergne Limousin	66 132	1,69
Actionnaires de catégorie 2 : les communautés de communes/agglomérations, départements/régions		
Communauté d'agglomération de Limoges Métropole	12	0,0003
Communauté d'agglomération Grand Angoulême	1	0.0000
Communauté d'agglomération du Bassin de Brive	11	0.0003
Actionnaires de catégorie 3 : les représentants des locataires		
Sylviane Brege	1	0,0000
Jean-Pierre Rivet	11	0.0003
Claudette Rivet	1	0,0000
Actionnaires de catégorie 4 : les personnes morales autres que l'actionnaire de référence et les personnes physiques		
PROCIVIS Nouvelle-Aquitaine	198 691	5,09
Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes	66 132	1,69
Crédit Mutuel	27 467	0,70
Autres actionnaires	1073	0,05
TOTAL	3 903 288	100

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31/12/2023, le Conseil d'Administration de NOALIS comprend 18 membres :



Représentant permanent d'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER :

- **Dorothée FERREIRA-GARCEZ**



Représentant permanent de la CAISSE D'ÉPARGNE AUVERGNE LIMOUSIN :

- **Christian RABACHOU**



Représentants pour ACTION LOGEMENT IMMOBILIER :

Pour le MEDEF :

- **Bruno DEBATISSE**
- **Véronique BROUILLET**
- **Nadine BROCHARD**
- **Jean-Luc LEYDIER-DELAVALLADE**
- **Isabelle LESCURE**
- **Jean CHAUME**

Pour la CPME :

- **Jean-Christophe DUPUY**

Pour la CFTC :

- **Samantha ROLLAND**

Pour la CFE-CGC :

- **Hervé MYON**

Pour FO :

- **Patrick GARDIN**



Représentant permanent pour la COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION GRAND ANGOULÊME :

- **Hassane ZIAT**



Représentant permanent pour LIMOGES MÉTROPOLE :

- **Catherine MAUGUIEN-SICARD**



Représentant permanent pour la COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION DU BASSIN DE BRIVE :

- **Hélène LACROIX**



Représentants des locataires :

- **Jean-Pierre RIVET**
- **Sylviane BREGE**
- **Claudette RIVET**

Les événements marquants 2023



Nomination de Bruno DEBATISSE en tant que Président du Conseil d'Administration de NOALIS et d'AMETEA

Le Conseil d'Administration, dans sa séance du **21 juin 2023**, a validé la nomination de Bruno DEBATISSE en qualité de Président du Conseil d'Administration de NOALIS.

Le Conseil d'Administration d'AMETEA, qui s'est déroulé le **10 octobre 2023**, a nommé Bruno DEBATISSE en qualité de Président du Conseil d'Administration d'AMETEA.

Bruno DEBATISSE succède à Jean-Luc LEYDIER-DELAVALLE qui conserve son mandat d'administrateur dans les deux sociétés. Nous remercions Jean-Luc LEYDIER-DELAVALLE pour son engagement total en tant que Président de NOALIS et ce depuis le début de NOALIS en 2019.

Élections de représentants des locataires

Le **26 janvier 2023**, les locataires de NOALIS ont été invités à voter pour élire leurs représentants au sein du Conseil d'Administration.

Les trois associations élues sont :

- La Confédération Syndicale des Familles (87)
- La Confédération Nationale du Logement (16)
- La Consommation Logement et Cadre de Vie (16)

Activités de la SAC AMETEA en 2023

Face aux enjeux climatiques et économiques actuels, le travail de coopération s'est poursuivi au sein de la SAC AMETEA pour capitaliser sur les bonnes pratiques en matière de rénovation du patrimoine existant, de construction, mais aussi de gestion et de qualité de service, pour ainsi nous améliorer collectivement.

Suite au **contrôle de l'ANCOLS** opéré en 2022 au sein des trois organismes membres fondateurs de la SAC AMETEA (NOALIS, Brive Habitat et Egletons Habitat), le rapport définitif et les préconisations de l'ANCOLS nous ont été adressés le 18 janvier 2023. En synthèse, ce rapport a souligné plusieurs points forts de cette nouvelle structure :

- Il a mis en évidence la cohérence et l'implication des membres de la SAC dans l'établissement d'une stratégie commune, notamment en termes patrimonial et en matière de développement sur l'ensemble des territoires concernés.
- Il a également souligné les premières actions conjointes qui ont été lancées concrètement, notamment la démarche de certification de qualité de service menée collectivement.

En matière de **suivi financier**, le travail d'harmonisation des méthodes comptables et de développement du contrôle de gestion s'est approfondi. Le processus de combinaison des comptes des trois organismes a été mené à bien, et les comptes de la SAC AMETEA ont été certifiés. Un travail de combinaison des Plans à Moyen terme (PMT) des 3 organismes a également été réalisé et réactualisé courant 2023. Les principaux indicateurs de suivi d'activités sont consolidés sous forme de tableaux de bord à l'échelle de la SAC AMETEA.

Le **21 septembre 2023**, s'est tenue la **première journée des personnels de la SAC AMETEA** au Pôle de Lanaud à Boisseuil (87) sur le site du Limousine Park, en présence des 245 collaborateurs, des Présidents et Vice-Présidents des trois organismes. Dans un esprit de partage, le Comité de Direction AMETEA a ainsi présenté les principales avancées du projet d'entreprise de la SAC et expliqué aux équipes les différentes stratégies mises en place pour faire face aux défis de demain (environnementaux, sociaux et digitaux). À cette occasion, un point d'étape a été fait sur les 3 priorités AMETEA qu'étaient :

- **La confirmation de la labellisation Quali'Hlm®** (validée fin octobre 2023),
- **L'actualisation du Cadre et du Plan Stratégique de Patrimoine**,
- La gestion d'un appel d'offres pour mettre en place **un outil de Gestion Électronique de Documents commun** aux 3 organismes.





02.

LA PAROLE À
NOS PARTIES
PRENANTES



Guillaume GUÉRIN
Président de
Limoges Métropole

“ Ce qu’une Communauté urbaine comme Limoges Métropole attend d’un bailleur social comme Noalis, c’est de contribuer à la mise en œuvre des politiques publiques de l’habitat.

Les bailleurs sociaux ont notamment pour vocation d’accompagner les communes dans leur trajectoire SRU. Nous devons être vigilants sur l’équilibre de peuplement entre la ville centre, qui remplit déjà ses objectifs, et les communes de la première et deuxième couronne ainsi que les quartiers prioritaires de la ville.

Les actions menées dans le cadre de la politique de la ville doivent être concrètes et visibles pour agir sur le cadre de vie des habitants et favoriser la mixité sociale.

Sur la ville centre, nous manquons de solutions pour accueillir les classes moyennes, et notamment les jeunes actifs, qui ne sont pas éligibles aux plafonds de ressources HLM classiques. Ici, le Logement Locatif Intermédiaire pourrait être une solution pour accompagner le développement économique et favoriser le lien emploi/logement.

”





Pascal MONIER

Adjoint au Maire à la Ville d'Angoulême en charge de la Politique du climat, la transition écologique, et l'urbanisme

” Noalis participe à la mise en œuvre de la politique habitat de la ville d'Angoulême, non seulement dans le cadre du programme Action Cœur de Ville, par sa volonté de rénovation du patrimoine, mais aussi dans les Opérations de Renouvellement Urbain.

Malgré la crise que nous traversons, Noalis poursuit ses investissements sur le territoire et tient ses engagements en développant sa capacité à loger ceux qui en ont besoin.

Aujourd'hui, chaque acteur doit s'emparer de la question de la transition écologique avec pragmatisme et responsabilité. La Ville d'Angoulême porte une ambition climatique territoriale et s'est fixée pour objectif de réduire de 5% par an les gaz à effet de serre. Chaque bailleur doit participer avec persévérance et responsabilité à cette politique vertueuse. Nature et biodiversité en milieu urbain sont des nécessités, c'est une question d'équilibre. La collectivité a besoin de partenaires comme Noalis pour porter un regard particulier et apporter des réponses concrètes à ces enjeux. ”

” Aujourd'hui, rien n'est possible sans un logement, même pas un emploi. Ainsi, ce que j'attends en tant qu'élu d'une collectivité, ce sont des solutions pour loger correctement et confortablement nos administrés. Pour répondre aux enjeux sociaux et économiques de nos territoires, nous devons pouvoir loger rapidement les jeunes, les familles et les seniors, dans des logements adaptés, à des tarifs abordables, et dans des constructions de qualité. Dans ce domaine, les équipes de Noalis sont reconnues pour leur engagement en matière de qualité de service.

Depuis plus de 100 ans, le logement social accompagne les grands mouvements sociétaux. L'enjeu énergétique est un de nos principaux défis. Il est encadré par la loi Climat et Résilience, qui nous impose de réfléchir au meilleur mix énergétique à déployer, pour aujourd'hui et pour demain. Il nous faut penser le logement autrement, car une dépense qui n'est pas faite, c'est un pouvoir d'achat préservé pour les habitants.

Avec les équipes de Noalis, le travail partenarial est fluide : à chaque fois, nous trouvons des solutions ensemble. Noalis est un partenaire de qualité, qui a un temps d'avance par rapport aux besoins des collectivités. Les équipes Noalis doivent poursuivre leurs efforts pour rénover leur patrimoine existant, et l'agglomération de GrandAngoulême est prête à poursuivre son soutien pour les accompagner dans cette démarche. Nous souhaitons avancer ensemble, avec tous les partenaires concernés, pour construire un monde durable. ”



Hassane ZIAT

Vice-Président de la communauté d'agglomération du GrandAngoulême

“ L'agglomération et la Ville de Royan sont des territoires très attractifs. Nous sommes en phase de finalisation du SCOT et nous élaborons notre programme local de l'habitat (PLH).

Nous prévoyons d'accueillir près de 10 000 nouveaux habitants dans les 20 années à venir.

Il nous faut tenir compte de la loi Climat & Résilience et de l'objectif zéro artificialisation nette (ZAN). C'est une véritable révolution sur notre manière de consommer le foncier.

Sur nos territoires, nous avons 7 communes carencées ou en voie d'être carencées SRU : nous poursuivons ardemment nos efforts de production de logements locatifs sociaux. Mais il faut être conscients que nous vivons un moment de bascule. Nous cherchons à rapprocher le lieu de vie du lieu de travail des habitants, et pour cela nous donnons la priorité aux résidences principales.

Avec Noalis, dès le départ, nous avons eu un vrai échange, une véritable écoute. Les rapports sont simples. Le concept de logements Yellome dédiés aux jeunes de moins de 30 ans fonctionne bien. Nous sommes attentifs à la présence de proximité pour assurer la gestion au quotidien, afin de préserver la qualité de vie des habitants. ”



Patrick MARENGO
Maire de Royan





Jean-Philippe LE GAL

2^e adjoint délégué au projet urbain « Libourne 2025 », à la ville numérique, à l'attractivité économique, à la reconversion des Casernes et à l'Habitat

Vice-Président de la CALI (Communauté d'Agglomération du Libournais), délégué aux politiques contractuelles, à l'Habitat et au Logement

“ L'habitat est au cœur du contrat social, pour bien loger nos concitoyens. Le territoire de la CALI est attractif, avec un accès rapide à Bordeaux en 20 minutes seulement. Aujourd'hui, nous ne disposons pas d'assez de logements, en quantité comme en qualité. C'est la raison pour laquelle les élus de l'agglomération ont voté le doublement des financements de logements sociaux pour soutenir la production.

Nous avons besoin de Noalis pour répondre aux besoins de logements sur notre territoire, pour produire des logements dans le neuf comme dans l'ancien, en tenant compte de la spécificité de notre patrimoine local.

Nous constatons un déficit d'offre de logements pour les jeunes, nous avons un enjeu de production urgent pour leur proposer une offre à des tarifs abordables : **la marque Yellome® proposée par Noalis répond totalement à cet objectif, nous l'expérimenterons prochainement sur l'opération en cours de chantier sur le Quai de l'Isle.**

Nous avons également besoin de produire plus de logement locatif social, y compris du logement inclusif à destination des seniors, car le logement de nos aînés est un enjeu national et local.

Noalis, filiale du groupe Action Logement, intervient notamment sur Libourne, labellisée Action Cœur de Ville. Ici, nous favorisons la production d'opérations à taille humaine et en acquisition-amélioration. Nous prônons la mixité sociale, car c'est ce qui donne du sens et qui favorise les liens entre nos citoyens.

Pour demain, notre principal enjeu est de reconstruire la ville sur la ville. La reconquête de nos centres anciens passe forcément par une approche proactive : Noalis peut contribuer à y développer des logements de qualité bénéficiant d'un confort d'hiver et d'été, dans une démarche de sobriété pour limiter l'impact environnemental et tendre vers la construction d'opérations vertueuses. Il s'agit de rééquilibrer l'offre territoriale. ”



À la CSF, notre rôle est de défendre l'intérêt des familles, de leur assurer un logement abordable, de qualité, et un bien vivre-ensemble, pour qu'elles puissent s'y épanouir.

Notre première attente est d'avoir un bailleur à l'écoute, au plus près du terrain et des locataires, car la présence humaine dans les quartiers est indispensable.

Le bailleur doit être un partenaire avec lequel travailler dans l'intérêt des locataires. Les « 3 R de la CSF » – Représentations, Revendications, Réalisations – résument assez bien le lien que j'entretiens avec Noalis : je représente les locataires auprès du bailleur, je peux porter des revendications des locataires et de l'association, mais nous travaillons également ensemble sur des actions-réalisations. **NOALIS est un bailleur social qui joue le jeu du dialogue social et qui donne une vraie place aux représentants des locataires.** Les relations sont cordiales, et les échanges sont faciles. Comme nous participons aux Conseils de Concertation Locative et à la commission de suivi des travaux, nous pouvons nous assurer que les travaux engagés vont bien améliorer la gestion des immeubles, la qualité de vie des habitants, et le mieux vivre ensemble. Pour moi, un des principaux enjeux à venir est d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes d'intervention des locataires par une communication plus fluide. Mais c'est aussi d'assurer au mieux la maîtrise des charges locatives récupérables dans un contexte de hausse du coût de l'énergie et de paupérisation de la population.



Jean-Pierre RIVET

Représentant des locataires au titre de Confédération Syndicale des Familles à Limoges



Sylvain BRILLET

Directeur Général de l'Établissement Public Foncier de Nouvelle-Aquitaine

L'Établissement Public Foncier de Nouvelle-Aquitaine (EPFNA) est un acteur essentiel pour accompagner les politiques nationales d'aménagement et de cohésion au plus près des territoires. Nous contribuons à un aménagement durable des territoires pour un impact vertueux au côté des collectivités de Nouvelle-Aquitaine. Notre mission est de fournir à nos clients des fonciers prêts à l'emploi.

Noalis est un partenaire de longue date que nous considérons comme un client. Ensemble, nous partageons deux niveaux de visions : une vision opérationnelle au plus près de la réalité du terrain et une vision stratégique. Ainsi, nous sommes alignés sur nos projets en cours et à venir. Pour passer d'une logique de l'amont à une logique de l'aval, c'est-à-dire une logique d'anticipation, nous devons être dans un dialogue permanent pour gagner en efficacité et mieux répondre collectivement aux besoins des territoires.

Pour demain, l'enjeu est celui de l'adaptation du parc bâti et la poursuite de portage foncier au plus près et le plus en amont possible des besoins. Pour répondre à l'urgence de la crise actuelle (climatique, tension sur le marché du logement, etc.), nous devons évoluer pour passer du modèle qui consiste à mobiliser du foncier vers un nouveau modèle technico-économique qui reste à inventer avec l'ensemble des partenaires pour développer des projets nouveaux à partir du patrimoine bâti existant.



03.

NOTRE
TERRITOIRE



10 565

logements gérés
sur **113 communes** d'implantation
dont **416 logements YELLOME®**
(au 31/12/2023)

Évolution du parc entre 2020 et 2023 (en nombre de logements)

Département	2020	2021	2022	2023
Charente	4 893	4 896	4 899	4 877
Charente-Maritime	660	709	737	894
Corrèze	330	358	435	468
Dordogne	0	0	0	47
Gironde	709	751	842	869
Haute-Vienne	3 207	3 347	3 381	3 410
Total	9 799	10 061	10 294	10 565
<i>dont logements familiaux</i>	9 290	9 401	9 634	9 860
<i>dont structures collectives</i>	509	660	660	705





04.

LES FAITS
MARQUANTS



22 février 2023

Inauguration du lotissement « Le Clos de Badoris » à Fléac (16)

NOALIS et Bebiun Access ont investi pour construire un nouvel ensemble immobilier de 6 maisons confortables et modernes sur une ancienne dent creuse en entrée de ville.



8 mars 2023

Signature de l'avenant à la convention de rénovation urbaine du quartier de Gaubre-Tujac en Corrèze (19)



26 janvier 2023

Élections des représentants des locataires



27 janvier 2023

Cérémonie des vœux 2023 - Limoges (87)

Au centre aquatique de Limoges Métropole, L'Aquapolis.



30 mars 2023

Visite de la Directrice de l'ANRU, Anne-Claire MIALOT, sur le quartier NPNRU Bel-Air Grand Font à Angoulême (16)



23 février 2023

Visite de Catherine VAUTRIN, Présidente de l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU), sur les quartiers NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) de Limoges (87)



21 juin 2023
Nomination de Bruno DEBATISSE à la Présidence du Conseil d'Administration de NOALIS



2 août 2023
Signature du contrat de mixité sociale avec Limoges Métropole (87)



5 juillet 2023
Vernissage de l'exposition de fanzines créés en ateliers à l'initiative de la médiathèque d'Angoulême Ma Campagne (16)

Juillet 2023
Lancement de la version digitale du journal des locataires NOALIS & Vous



7 septembre 2023
Signature du contrat de mixité sociale avec la Communauté d'agglomération Grand Angoulême (16)

11 mai 2023
Goûter partagé avec les habitants du quartier Ma Campagne à Angoulême (16)



22 juin 2023
Inauguration de la résidence Côté Ville Jean-Jaurès à Périgueux (24)

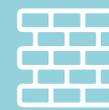
Notre première livraison en Dordogne. Un plateau d'anciens bureaux Orange transformé en 13 logements collectifs en locatif social.



Du 3 au 6 octobre 2023
83^e Congrès HLM de l'Union Sociale pour l'Habitat à Nantes
 9 événements (présentation, signature, remise de label) sur les stands de nos partenaires.



12 septembre 2023
Accueil du club bas carbone de l'URhlm Nouvelle-Aquitaine
 Retour d'expérience sur « Les pompes à chaleur hybride : une solution énergétique ? ». Installation en 2013 de chaudières hybrides dans 13 pavillons neufs au sein de la résidence « Le Hameau des Pins » à St-Yrieix-sur-Charente (16). Un événement coorganisé avec l'Urhlm, GRDF et Atlantic.



29 novembre 2023
Pose de première pierre de la résidence Les Jardins du Millésime rue de la Chaudronne à Cognac (16) avec LP Promotion

21 septembre 2023
Première journée des personnels de la SAC AMETEA
 Au Pôle de Lanaud à Boisseuil (87) sur le site du Limousine Park. En présence des 245 collaborateurs des trois organismes, des Présidents et Vice-présidents des trois organismes.



Décembre 2023
Mise en service de la première installation photovoltaïque en autoconsommation collective en Haute-Vienne par un bailleur social, dans le cadre du NPNRU de Limoges au sein de la résidence Les Sagnes (87).



quali' hlm

La qualité de service en actions et en preuves

30 octobre 2023
Obtention du label qualité de service Quali'Hlm® attribué par le Comité de labellisation de l'USH pour NOALIS, Brive Habitat et Egletons Habitat.



05.

NOTRE PROJET
D'ENTREPRISE
RSE

Le projet d'entreprise

L'année 2022 a été marquée par la structuration de la politique RSE de NOALIS. En 2023, cette politique a structuré les actions quotidiennes de l'ensemble des équipes pour un impact positif sur notre environnement et nos parties prenantes.

Cette politique s'articule autour de 3 grands axes :

AXE 1

[L'humain au cœur de notre attention]

intègre les actions pour l'ensemble de nos parties prenantes au premier rang desquelles clients et collaborateurs.

AXE 2

[Nos engagements en faveur de la transition écologique]

structurent la trajectoire de réduction de l'empreinte carbone des activités et du patrimoine de l'entreprise.

AXE 3

[L'innovation comme réponse aux besoins des territoires]

regroupe l'ensemble des innovations pour renforcer l'impact positif de NOALIS.



Ce projet d'entreprise permet de nous projeter collectivement vers 2030 avec pour objectifs la qualité de service, la décarbonation de notre patrimoine, et une offre de produits et services innovants pour répondre aux nouveaux enjeux d'aujourd'hui et de demain.

C'est dans cet esprit que NOALIS a poursuivi plusieurs défis en 2023, avec :

- Le lancement d'une démarche d'élaboration de la raison d'être,
- La labellisation Quali'Hlm[®],
- Le développement de la marque YELLOME[®] vers un rayonnement extrarégional.
- Et bien d'autres actions innovantes et répliquables pour rendre concrètes les ambitions de NOALIS et préparer l'entreprise vers 2030.

La démarche d'élaboration de la raison d'être



La raison d'être, c'est le sens que nous donnons chacune et chacun à nos activités et à nos actions professionnelles. Ce sont les impacts positifs que nous souhaitons avoir sur la société en général et nos territoires en particulier. C'est aussi ce qui nous unit et ce qui nous différencie d'un autre bailleur. **C'est notre boussole pour guider nos choix pour aujourd'hui et pour demain.**

Cette démarche est utile pour préparer l'entreprise aux défis de demain, **donner du sens et continuer à agir : telle est l'ambition de NOALIS.**

La méthode déployée est un travail collectif, accompagné des cabinets BLUENOVE et HABITAT & PROJETS. Recueillir les visions et avis de chacune et chacun est essentiel. Pour ce faire, un questionnaire a été mis en ligne sur Steeple (réseau social interne) pendant 1 mois. Les contributions ont ensuite été analysées par les consultants.

- Quels ont été les principaux enseignements ?
 - > Pour une majorité, les deux missions principales de NOALIS aujourd'hui sont :
 - Proposer des logements abordables pour tous,
 - Améliorer la qualité de service rendu à nos clients.
 - > Ce qui nous différencie : **accompagnement des locataires, proximité, diversité des logements et des services avec YELLOME®, réactivité et qualité.**
 - > **L'impact sur la planète est une préoccupation pour beaucoup.**
 - > Les 3 grands défis à relever collectivement d'ici 2030 sont :
 - La réduction du bilan carbone,
 - La lutte contre la précarité énergétique,
 - Le bien-être au travail.

Enfin, le questionnaire a intégré un appel à volontariat pour participer à un atelier « raison d'être » en 2024.

D'autres actions :

- Des actions d'accompagnement des locataires dans les quartiers : rencontres « aller vers » sur les quartiers du Champ de Manœuvre à Soyaux et de Sainte-Claire Bellevue à Limoges afin d'accompagner les locataires dans un contexte d'inflation des coûts énergétiques (écogestes, etc.),
- Des actions d'animation des quartiers, comme le projet FANZINE, pour faciliter l'accès à la culture aux enfants dans les quartiers,
- L'élaboration d'une stratégie décarbonation et réalisation du bilan carbone (activités et patrimoine),
- La poursuite des chantiers Action Cœur de Ville pour éviter l'étalement urbain et prendre soin du déjà là.

La Qualité de Service

Notre qualité de service récompensée par le label Quali'Hlm®

Parce que la satisfaction de nos locataires est au cœur de nos préoccupations, NOALIS a décidé de s'engager en 2022 dans une démarche de labellisation professionnelle, au même titre que les 2 autres membres de la Société Anonyme de Coordination AMETEA dont nous sommes membre fondateur.

NOALIS a choisi de s'engager dans la démarche Quali'Hlm®. Lancé par l'USH (Union Sociale pour l'Habitat), le label Quali'Hlm® récompense les organismes qui mettent en place une dynamique d'amélioration continue du service rendu aux locataires et aux partenaires. Il couvre diverses thématiques comme l'accueil, le traitement des réclamations, la propreté, ainsi que la gestion de la qualité (écoute client, politique qualité...).

Après avoir réalisé un premier diagnostic début 2022 sur tous ces domaines, cinq plans d'actions ont été définis en concertation avec les représentants des locataires (CNL, CSF, CLCV) pour améliorer le quotidien des locataires sur les thèmes suivants : le management de la qualité, l'entrée dans les lieux, l'accueil des clients, le niveau de propreté, et le traitement des réclamations. Des groupes de travail ont été mis en place en interne, puis un audit de suivi de mise en œuvre a été réalisé par un auditeur externe.

Pour marquer ce temps fort, le Comité de Direction AMETEA a décidé de développer un **concept de communication commun** pour annoncer l'obtention du label.

Ce nouveau concept nommé « **Habiter mieux avec Quali'Hlm®** » a été décliné sur différents supports pour nous permettre d'animer cette campagne de communication (affiche, signature mail, bannière pour nos sites web, insertion publicitaire, visuel pour les réseaux sociaux).

En 2023, nous avons défini une charte qualité de service construite autour de 7 engagements sur l'habitat et l'accompagnement des habitants.



30 octobre 2023

NOALIS a officiellement été labellisée Quali'Hlm® ainsi que les deux autres membres fondateurs de la société anonyme de coordination (SAC) AMETEA : Brive Habitat et Egletons Habitat.



C'est une grande satisfaction pour les équipes de NOALIS, mais surtout un encouragement à aller toujours plus loin dans l'amélioration, au quotidien, de la qualité de vie des habitants dans nos résidences. Même si nous avons obtenu le label pour un délai de 3 ans, un audit de vérification aura lieu dans 18 mois. Il nous oblige à maintenir un certain niveau de qualité, et à nous remettre sans cesse en question pour nous adapter au contexte et aux besoins de nos locataires.



explique Élodie AMBLARD, Directrice Générale de NOALIS



Nous menons depuis des années une démarche active d'amélioration continue en réalisant des enquêtes régulières auprès de nos locataires pour suivre leur satisfaction et tenir compte de leur expérience client.

L'enquête de satisfaction globale des locataires en place en 2023

Sur 980 locataires interrogés par téléphone,



84,4%

d'entre eux sont satisfaits de la société NOALIS.

Les points forts qui traduisent les actions déjà menées dans le cadre de notre démarche qualité : le traitement des demandes administratives, les caractéristiques générales du logement, le fonctionnement des équipements des parties communes.

Les axes d'amélioration qui présagent des actions futures : la propreté et la qualité des parties communes, le traitement des réclamations techniques, les échanges avec les équipes de proximité et les échanges par courrier.

Découvrez les principaux résultats de l'enquête de septembre 2023 :

 **80,9 %** de satisfaction sur votre logement ;

 **53,0 %** de satisfaction sur le traitement des réclamations techniques ;

 **85,3 %** sont satisfaits de la communication de NOALIS.

L'enquête de satisfaction des nouveaux locataires entrants 2023

8,2 / 10

La satisfaction globale des nouveaux locataires de NOALIS se maintient comme en 2022.

Les actions en faveur de nos locataires

Service de proximité

Le service est géré par un responsable et un responsable adjoint pour le secteur **87 - 24 - 19**, et est composé de :



34

collaborateurs dont :



6

gardiens



24

agents d'immeuble



3

chargés de tranquillité résidentielle



1

médiatrice

Le nombre d'affaires de tranquillité résidentielle se stabilise par rapport à 2022. L'arrivée d'un responsable adjoint sur le secteur Haute-Vienne / Corrèze / Dordogne renforce le service pour permettre un meilleur traitement des dossiers les plus complexes et garantir une présence de proximité à nos personnels de terrain qui sont en première ligne face aux incivilités.



Tranquillité résidentielle

40% des interventions sont liées à des problématiques de comportement, d'incivilités et 20% des affaires concernent des nuisances sonores. En 2023, les nuisances liées aux animaux sont en augmentation et représentent 8% des interventions.

48% des interventions se situent en Charente et 41% sur le secteur de Limoges Métropole.

Le service tranquillité résidentielle voit ses missions évoluer en cette période post pandémie. Désormais, le service n'effectue plus de médiation au sens premier du terme (faire se rencontrer des locataires autour d'une table) mais doit gérer notamment des locataires avec des troubles psychiatriques, des problèmes de dépendance, ou des syndromes de Diogène. Les liens partenariaux avec les MDS, les CCAS, les services psy sont donc plus que jamais fondamentaux. En 2023, le service contentieux a diligenté 6 procédures pour troubles de voisinage à la demande de la tranquillité résidentielle.

1 240

affaires de tranquillité résidentielle ouvertes en 2022

34

actions de proximité

53

réunions Mairie / Police municipale / Police nationale

88

affaires de médiation ouvertes en 2023

L'accompagnement des locataires par la tenue de permanences dans les quartiers prioritaires

Face à la crise énergétique, les démarches de proximité ont été organisées afin de créer du lien avec nos locataires. En septembre 2023, les services recouvrement et gestion locative ont organisé une rencontre dans le quartier du Champs de Manœuvres à Soyaux pour informer et échanger avec nos locataires suite à l'envoi de la régularisation des charges. Les services de Noalis ont ainsi pu expliquer les modalités de calcul des charges locatives et les informer sur les éco-gestes conseillés afin de réduire leur consommation. En outre, le service recouvrement et suivi social de Noalis s'est également mobilisé cet été en organisant des points de rencontre dans le quartier prioritaire de Saint Claire à Limoges afin d'accompagner nos locataires qui se sont trouvés en difficultés financières pour régler leurs loyers ou leurs charges locatives. Enfin, à Soyaux, depuis l'automne des permanences hebdomadaires sont organisées dans les locaux du centre social du Champs de Manœuvres afin de recevoir nos locataires et de leur proposer un accompagnement budgétaire en lien avec les services sociaux du secteur.



Le fonds social Soli'AL

En 2023, NOALIS s'est dotée d'un **fonds social** destiné à venir en aide aux locataires en difficulté de paiement de leurs loyers ou de leurs charges **face notamment à l'augmentation du coût de la vie et de l'énergie**.

Il a été alloué pour ce fonds **un budget de 25 000 €**. Un règlement intérieur a fixé les conditions d'octroi de ces aides financières exclusivement **sous forme de subvention**.

Une commission de fonds social a été mise en place, composée de notre administrateur, Monsieur Patrick GARDIN, un représentant du service de gestion locative ainsi que nos chargées de recouvrement et de suivi social.

En 2023, **5 commissions** se sont tenues et ont attribué des aides au profit de **40 ménages** en difficulté.

L'insertion professionnelle dans les Quartiers Prioritaires de la Ville sur nos chantiers

7 800
HEURES
D'INSERTION

mis en œuvre ou soutenues par NOALIS dans le cadre des NPNRU et des investissements sur certains EPCI

2 800

heures pour des travaux de réhabilitation (dont 84% en Charente et 16% en Haute-Vienne)

5 000

heures pour de la construction neuve

L'innovation

La digitalisation

Le journal des locataires NOALIS & Vous en version digitale

La digitalisation de nos services s'accélère avec le développement de nouveaux services en ligne qui répondent aux besoins de nos clients. Ainsi, après 10 années d'existence, et dans le cadre de notre démarche environnementale, nous avons eu le plaisir de lancer la **version numérique du journal des locataires en juillet 2023**. Il est disponible en ligne sur noalis.fr, sur l'extranet locataires et sur l'application « Mon espace NOALIS ». Les locataires peuvent choisir leurs moments de lecture, rester au contact des infos utiles et pratiques, et accéder à un contenu enrichi sur la vie de leur résidence, les travaux en cours, les logements à la vente... Dans un souci d'informer tous nos locataires et de n'exclure personne, nous avons maintenu en 2023 l'envoi de ce support en format papier à nos locataires seniors. Quelques exemplaires papiers sont également mis à disposition dans nos accueils.



L'envoi de notifications aux locataires sur leur smartphone et sur la page d'accueil de leur compte extranet

Depuis 2023, s'ils ont ouvert un compte personnalisé sur l'extranet locataires ou sur l'application mobile « **Mon espace locataire NOALIS** », nos locataires peuvent être alertés des événements majeurs au sein de leur résidence ou quartier !

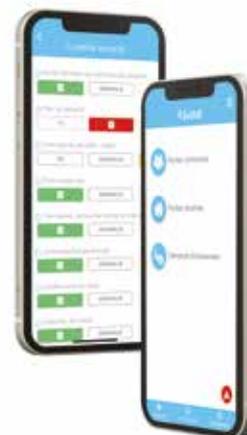
En effet, il nous est désormais possible d'adresser des notifications aux locataires étant inscrits à l'extranet ou à l'application mobile directement sur leur smartphone ou sur la page d'accueil de l'extranet clients pour les informer de manière ciblée des actualités qui les intéressent : coupures ou pannes diverses et dates d'intervention prévues, campagnes d'intervention technique, problème de prélèvement, réunion de concertation...

Cette application est disponible gratuitement en téléchargement sur iOS (App store) et Android (Google Play).



SoWell, l'application des équipes de proximité

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la satisfaction locataire, NOALIS met en place l'outil SoWell. Une application qui permet aux chargés de gestion technique d'évaluer des prestations de ménage, de faire des contrôles contradictoires avec le prestataire, et de suivre des tableaux de bord en back-office. Cette application permet aussi d'assurer une traçabilité du suivi des éléments de sécurité obligatoires des bâtiments. Enfin, cette solution mobile, simple d'usage, permet aussi de signaler et de suivre les incidents techniques constatés sur leurs secteurs.



L'innovation servicielle avec la marque **Yellome** Noalis

YELLOME®, une démarche innovante pour faciliter l'accès des jeunes au logement.

La marque YELLOME® se structure et grandit. Les services NOALIS continuent à professionnaliser les process métiers de gestion de la marque YELLOME® pour élargir son usage et le nombre de ses adhérents. Les conditions à réunir pour permettre une utilisation élargie de la marque YELLOME® et de la plateforme web www.yellome.fr ont été objectivées.



*Prescription 1 : Un logement YELLOME® est un logement dédié aux jeunes actifs de 18 à 30 ans, étudiants ou en formation.

Prescription 2 : Un logement YELLOME® est un logement « abordable » proposant un reste à charge maîtrisé.

Prescription 3 : Un logement YELLOME® est un logement adapté aux besoins des jeunes, de préférence loué meublé, équipé et connecté.

Prescription 4 : Les logements YELLOME® sont occupés à titre temporaire.

YELLOME®, c'est plus de **4 200 logements** en Nouvelle-Aquitaine et en Occitanie répartis dans **9 départements**, près de **17 agglomérations**, notamment sur les métropoles de Bordeaux, Limoges, La Rochelle, Angoulême, Périgueux, Toulouse, Montpellier et Perpignan.



La marque Yellome® s'agrandit à de nouvelles filiales

À travers l'adhésion à une marque commune, les filiales d'Action Logement Immobilier peuvent mutualiser leurs forces et mettre en commun leurs logements dédiés aux jeunes de 18 à 30 ans au sein d'un seul et même vivier accessible par Internet afin de renforcer le service rendu, en améliorant la visibilité de l'offre disponible au sein du Groupe.

Un contrat de licence de marque a été conclu entre NOALIS et PROMOLOGIS lors du congrès HLM de Nantes en octobre 2023. En lien étroit avec les équipes NOALIS, les services PROMOLOGIS préparent l'intégration effective de la marque YELLOME® pour la rentrée universitaire sur Parcoursup en juin 2024.

De nouvelles filiales devraient bientôt rejoindre la marque YELLOME® : NEOLIA en Franche-Comté et en Alsace, LOGEMENT FAMILIAL DE L'EURE en Normandie, CLAIRSIENNE en Nouvelle-Aquitaine, mais aussi ENEAL sur le territoire national, dans le cadre de ses résidences intergénérationnelles.

Les 30 premiers logements YELLOME® livrés par NOALIS à Périgueux (24)

Dans le quartier de la Gare/Saint-Martin au sud de la ville, non loin des vestiges de la cité romaine de Vésone, NOALIS a transformé l'ancien Foyer de Jeunes Travailleurs, rue des Thermes, en une résidence YELLOME®. Elle est composée de 30 appartements temporaires meublés, pour les jeunes actifs de 18 à 30 ans.

Dans un environnement urbain agréable avec une large ouverture sur le paysage arboré des coteaux avoisinants, la résidence YELLOME® **Côté Ville Thermes** propose 30 appartements temporaires meublés du T1 au T1bis avec kitchenette (meubler, vaisselle, équipement ménager). Les logements d'une surface de 25 à 32 m² sont entièrement équipés. Services associés : accès Internet en haut débit, laverie, parking sécurisé avec abri à vélos.

Ces logements ont été mis en location début décembre 2023 pour accueillir des jeunes actifs proches de leur lieu de travail et des commerces.



PÉRIGUEUX (24) - Côté Ville Thermes

L'innovation au service de la transition écologique

Des solutions pour aider les locataires à faire des économies d'énergie

Dans le contexte de crise énergétique actuel, NOALIS étudie avec attention les moyens simples et efficaces permettant à chacun de réaliser des économies d'énergie. Ainsi, notre Direction Immobilière a sélectionné en 2023 plusieurs solutions innovantes qui sont en cours de déploiement.



L'innovation au service de la transition écologique

Avec VOLTALIS, l'installation de thermostats connectés sur les radiateurs électriques

NOALIS a choisi la solution de pilotage intelligent du chauffage de VOLTALIS, et organisé une campagne d'installation pour en faire bénéficier rapidement tous les locataires chauffés au tout électrique.

Des thermostats connectés dédiés au chauffage électrique

Ce dispositif se matérialise par des petits boîtiers connectés alliés à une application mobile offrant des services utiles et innovants. Raccordé aux radiateurs électriques, ce boîtier permet de piloter la consommation et de la réduire très brièvement, sans que cela n'impacte le confort des occupants.

Des outils innovants pour aller plus loin dans les économies d'énergie

Chaque locataire équipé bénéficie d'un espace personnel gratuit disponible sur PC, smartphones et tablettes. Cet espace permet de suivre sa consommation d'électricité en temps réel, de piloter son chauffage et même de le programmer en toute simplicité selon ses habitudes de vie. Il est accessible par l'adhérent dès finalisation de l'installation du dispositif dans son logement.

Cette solution permet de réduire la consommation d'électricité des locataires sans impact sur leur confort, de programmer leurs radiateurs en fonction de leurs besoins et de suivre de près leur budget énergie. Elle leur permettra de réaliser jusqu'à 15% d'économie.

Un geste utile au système électrique et à l'environnement

Ce dispositif permet également de limiter les pointes de consommation au niveau national, en coordonnant ces économies d'énergie aux moments les plus utiles au système électrique. Il contribue ainsi directement à la sécurité d'approvisionnement électrique en hiver, limite l'utilisation de centrales à gaz et réduit les émissions de CO₂.

Cette solution est entièrement gratuite pour les locataires concernés et ne nécessite pas d'abonnement.

Le déploiement des thermostats a débuté en novembre 2023 et est programmé sur une durée de 8 mois.



L'innovation au service de la transition écologique



Avec ELAX Energie, mise en place de boîtiers intelligents sur les ballons d'eau chaude électriques

Dans le cadre d'un plan de réhabilitation énergétique, NOALIS a décidé d'équiper les logements disposant d'un ballon d'eau chaude électrique d'un thermostat nouvelle génération, sans surcoût pour les locataires. Cette installation, développée par la société ELAX ENERGIE, permettra l'amélioration du système d'eau chaude sanitaire tout en faisant réaliser jusqu'à 30% d'économies aux locataires sur leur consommation d'énergie et leur facture.

Pourquoi NOALIS équipe gratuitement ses logements ?

Parce que la majorité des chauffe-eaux ont une température de consigne trop élevée et ne prennent pas en compte les habitudes. Résultat, ils surconsomment.

Grâce à cette solution, 700 foyers seront donc équipés pour leur permettre de mieux piloter leur consommation d'électricité et d'améliorer leur pouvoir d'achat.

Les avantages pour les locataires concernés :

- Des économies d'énergie,
- Des économies financières,
- Des fuites d'eau repérées au niveau du chauffe-eau électrique,
- La maîtrise des risques de brûlure et de légionellose,
- Une installation rapide (20 min).

Le déploiement des boîtiers a débuté mi-novembre 2023 et est programmé sur une durée de 4 mois.



06.

LA GESTION LOCATIVE

Nos logements



10 565

logements gérés
dont 705 logements - foyers :

- 266 logements au sein de 16 résidences jeunes actifs
- 151 logements au sein d'1 résidence étudiante
- 244 logements au sein de 11 foyers de personnes handicapées
- 20 logements au sein de 2 maisons relais
- 14 logements au sein d'1 résidence sociale seniors
- 10 logements au sein d'1 foyer de jeunes travailleurs (Centre Maternel Larréguy à Angoulême)

Charente-Maritime

894 logements
9%

Haute-Vienne

3 410 logements
32%

Charente

4 877 logements
46%

Dordogne

47 logements
0%

Corrèze

468 logements
5%

Gironde

869 logements
8%

Logements familiaux :



livraison de
+ 310
logements



vente de
- 31
logements en « vente HLM »



vente de
- 53
logements à l'ONV

= 226

Le patrimoine des
logements familiaux
a augmenté par rapport
à l'exercice précédent.

5 084

logements familiaux
sont occupés par des
ménages percevant
l'APL au 31/12/2023

51,69%

du parc
conventionné

Exercice précédent = 52,46%

Logements foyers :



livraison de
+ 46
logements (soit 36
équivalents-logements)



vente de
- 1
logement

= 45

Le patrimoine des
logements foyers a
augmenté de 45 logements
(soit 35 équivalents-
logements) par rapport
à l'exercice précédent.

La mobilité de nos clients

800

logements familiaux libérés dans l'année soit **8,11%** de notre patrimoine (contre 909 en 2022)

Taux de rotation

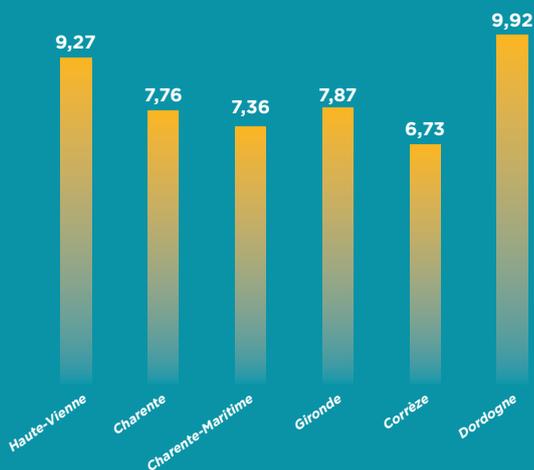
8,21%

↓ 14%

baisse par rapport à 2022 (taux de rotation de 9,53%)

De manière générale, les **locataires restent 1,5 an de plus** dans leur logement par rapport à 2022 (durée moyenne de location de 12 ans contre 10,5 ans en 2022).

Taux de rotation par département



L'attribution des logements



130

Commissions d'Attribution des Logements et d'Occupation des Logements (CALEOL) se sont tenues pour

↳ **1 200** logements attribués

+80

attributions pour l'EIGSI (École d'Ingénieur Généralistes et des Systèmes Industriels)

+151

attributions pour les YELLOME®



2 945

candidatures étudiées en CALEOL pour les logements familiaux

Le nombre d'attributions est en légère baisse par rapport à 2022 (1200 contre 1286 attributions), notamment suite au nouveau recul significatif des départs en 2023, entraînant une nouvelle baisse de plus d'un point du taux de rotation.

Répartition des attributions par département/EPCI*

Départements	2023	dont logements anciens	dont logements neufs
Charente	406	399	7
Charente-Maritime	189	44	145
Corrèze	114	38	76
Dordogne	17	0	17
Gironde	119	91	28
Haute-Vienne	355	318	37
Total	1200	890	310
dont Grand Angoulême	260	253	7
dont Limoges Métropole	322	285	37

Nombre de demandes actives au 31/12/23 sur nos territoires d'intervention

Département	Nombre de demandes en stock	% de demande de mutation
Charente	7015	32%
Charente-Maritime	21641	29%
Gironde	66901	28%
Haute-Vienne	8471	40%
Corrèze	3671	29%
Dordogne	7681	25%

Logements des salariés

En 2023, il y a eu une légère augmentation de salariés dans les attributions :

57%

vs 55 % en 2022 (logements familiaux et YELLOME® inclus).

* EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale

Les indicateurs de gestion du parc

La vacance

On constate une diminution de la vacance commerciale. On passe d'un taux moyen de 2,40% en 2022 à **un taux moyen de 1,85%** en 2023, soit une **diminution de 23% de la vacance commerciale**.

La vacance stratégique est restée stable, ce qui reflète notre politique de démolition, réhabilitation et vente en cours (taux moyen de 1,87%).

L'évolution des impayés

4,2 M€
de dette totale des locataires
présents et partis

soit
7,84%
des loyers

Taux de
recouvrement
99,3%

Entre janvier et
décembre 2023,
le volume des impayés
a augmenté de 5,8%.

L'évolution de la créance locataires en millions d'€

Évolution des impayés

	2022		2023
Taux de recouvrement	99,5%		99,3%
Impayés (%) à fin décembre	7,44%		7,84%
Impayés (€) à fin décembre	3 816 818 €		4 238 561 €
dont locataires présents	1 517 245 €		1 713 884 €
dont locataires partis	2 299 573 €		2 524 677 €

L'année 2023 a été marquée par une mobilisation générale en faveur de nos locataires en difficulté.

En effet, le taux d'impayés en 2023 a connu une hausse significative de son montant en raison principalement du contexte inflationniste et de la hausse du coût de l'énergie qui a notamment impacté les patrimoines en chauffage collectif.

Le service recouvrement est resté mobilisé en proposant des actions nouvelles de proximité afin de venir en aide aux locataires qui se sont trouvés en difficulté pour régler leurs loyers et leurs régularisations de charges.

Plusieurs actions ont vu le jour :

Durant l'été 2023, des permanences ont été organisées dans le quartier Sainte-Claire à Limoges.

En septembre, une action d'information et de sensibilisation a été organisée dans le quartier du Champ de Manœuvre à Soyaux.

Des permanences ont également été mises en place au Centre Social de Soyaux.

Une vraie démarche partenariale s'est créée, en interne mais aussi avec nos partenaires sociaux des territoires, ce qui a permis d'accompagner, de sensibiliser nos locataires dans les quartiers les plus fragiles.

En outre, NOALIS a créé, pour la première fois, un fonds social de 25 000 € destiné à venir en aide aux ménages en difficulté.



07.

LE
DÉVELOPPEMENT
ET LA
CONSTRUCTION

Nos constructions neuves

Logements financés par NOALIS en 2023



491

logements agréés

soient 23 opérations : 483 logements locatifs et 8 logements en accession.

Dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « 30 000 logements pour l'emploi » lancé par Action Logement à l'été 2023, NOALIS a validé en 2023 son premier projet de construction de 20 Logements Locatifs Intermédiaires (LLI) à Bordeaux en partenariat avec un promoteur.



4

logements
sur 10

construits
en maîtrise
d'ouvrage directe



60%

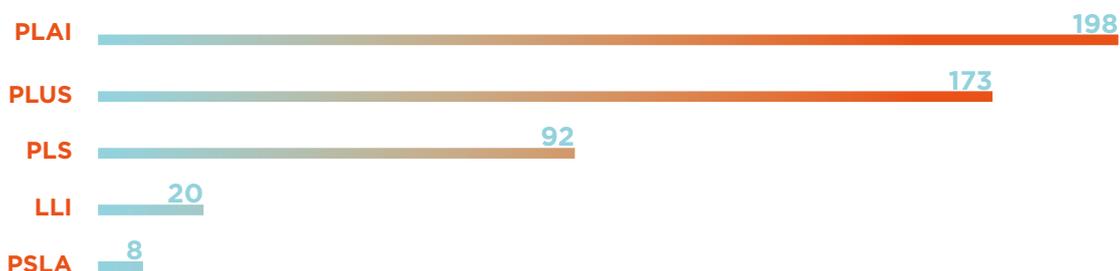
des agréments
obtenus en 2023
sont conformes
à la RE2020
palier 2025.

Nos objectifs
d'agrément ont
été dépassés,
l'objectif fixé par
Action Logement
Immobilier pour
2023 était de 400
agréments locatifs.

Logements financés par EPCI

Dpt	Type de financement	EPCI	Nb
16	Locatif	Communauté d'Agglomération Grand Angoulême	115
16	Locatif	Communauté d'Agglomération du Grand Cognac	44
16	Locatif	Communauté de communes des 4B Sud Charente	6
17	Locatif	Communauté d'Agglomération Royan Atlantique	53
19	Locatif	Communauté d'Agglomération du Bassin de Brive	57
24	Locatif	Communauté d'Agglomération du Grand Périgueux	48
33	Locatif	Bordeaux Métropole	57
87	Locatif	Limoges Métropole	103
		Total	483
87	Locatif-Accession	Limoges Métropole	8
		Total	491

Logements financés par NOALIS en 2023 par catégorie de financement



Les mises en chantier

À l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine, **503 logements neufs ont été mis en chantier en 2023, répartis sur 24 opérations.**

Ces mises en chantier se répartissent de la façon suivante :

Ordres de service, signatures acte Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) et acquisitions sans travaux

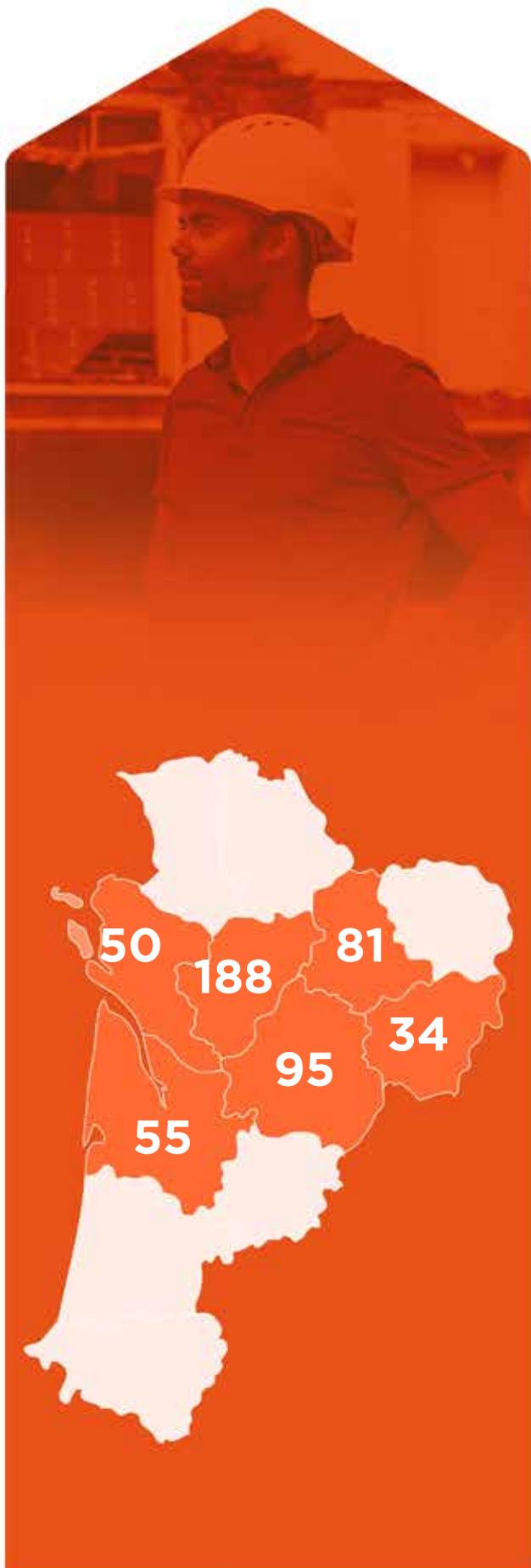
503 Logements neufs mis en chantier

Logements familiaux en maîtrise d'ouvrage directe	90
Logements familiaux en VEFA	380
Logements familiaux en acquisition-améliorations	11
Logements foyers (en unités)	22

En termes de localisation

Dpt	EPCI	Commune	Nb
16	CC des 4B Sud Charente	Blanzac	6
	CA du Grand Cognac	Châteaubernard	33
	CA du Grand Cognac	Cognac	76
	CA Grand Angoulême	Gond-Pontouvre	21
	CA Grand Angoulême	Magnac sur Touvre	8
	CA Grand Angoulême	Ruelle sur Touvre	40
	CA Grand Angoulême	Soyaux	4
17	CA Royan Atlantique	Royan	2
	CA Royan Atlantique	Saujon	48
33	CA Bordeaux Métropole	Bordeaux	37
	CA du Libournais	Libourne	18
87	CU Limoges Métropole	Condat-sur-Vienne	8
	CU Limoges Métropole	Couzeix	28
	CU Limoges Métropole	Rilhac-Rancon	45
19	CA du Bassin de Brive	Brive La Gaillarde	9
	CA du Bassin de Brive	Malemort	33
	CA du Bassin de Brive	Saint-Pantaléon-de-Larche	25
	CA du Bassin de Brive	Ussac	28
24	CA Bergeracoise	Bergerac	34
		Total	503

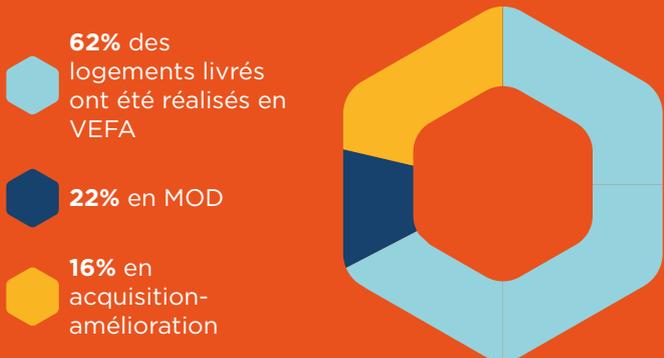
Au 31/12/2023, **1 205 logements** étaient en cours de construction dont **24% en Charente et en Corrèze, 19% en Haute-Vienne, 15% en Charente-Maritime, 13% en Dordogne et 5% en Gironde.**



Les livraisons

Nous avons livré **356 logements**, ce qui représente **22 opérations** dont **1 résidence YELLOME®**. Les conditions économiques liées à l'augmentation du prix des matériaux mais aussi aux difficultés que rencontrent les entreprises du bâtiment, ont augmenté la durée moyenne d'un chantier à 23 mois.

Ces livraisons se répartissent de la façon suivante :



157

logements neufs livrés en Charente-Maritime (44%)

2023 a été une année exceptionnelle en termes de livraisons en Charente-Maritime

Ce sont au total **62 M€** qui ont été investis sur nos opérations de constructions neuves (locatif et VEFA) en 2023, dont **11,2 millions d'euros de fonds propres** injectés par NOALIS.



L'aménagement



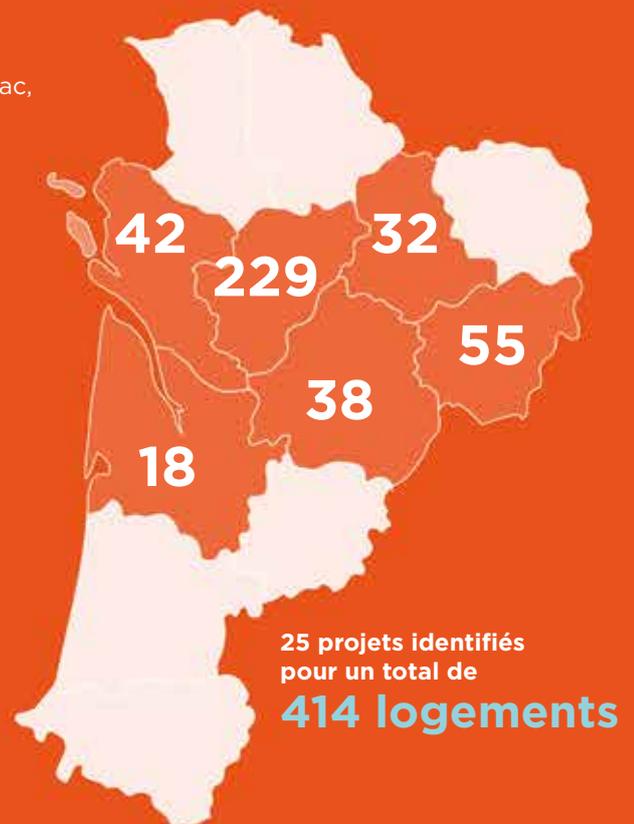
- Gérées par NOALIS sur les opérations de :
- **Ruelle-sur-Touvre Le Maine Gagneau** (34 logements seniors et 20 logements YELLOME®),
 - **Cognac rue de la Groie** (27 LLS et 19 lots à bâtir),
 - **Verneuil-sur-Vienne rue de Limoges** (40 LLS, 8 PSLA et 14 lots à bâtir)
 - **Condat Versannas** (60 LLS, 8 PSLA et 16 lots à bâtir).

Action Cœur de Ville

Sur le territoire NOALIS, **10 villes** ont été retenues dans le programme « Action Cœur de ville » (Limoges, Angoulême, Cognac, Périgueux, Saintes, Rochefort, Bergerac, Libourne, Tulle et Brive).

Dossiers 2023

- 5 dossiers instruits (conventions signées en 2023)
- Cognac - Aristide Briand
 - Libourne - Quai de l'Isle
 - Angoulême - Ilot du Port
 - Angoulême - Rue de Bordeaux
 - Angoulême - Résidence Renoleau





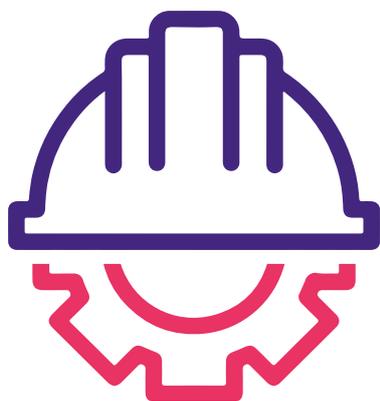
08.

LA GESTION
PATRIMONIALE

L'entretien de notre patrimoine

La modernisation et rénovation du parc de logements

L'entretien de notre patrimoine reste notre priorité pour satisfaire au quotidien les demandes de nos locataires et maintenir l'attractivité de nos résidences.



5 M€

Entretien courant
et gros entretien

12 657

commandes techniques
ont été gérées par
nos agents techniques

83

opérations de travaux
programmés en cours

1 055

commandes passées
par mois

Les travaux programmés en quelques chiffres



Remplacement
des menuiseries

1 435 k€ TTC

pour 186 logements



Ravalement
de façades

203 k€ TTC

pour 217 logements



Réfection / mise aux
normes électriques
de logements

151 k€ TTC

pour 164 logements



Adaptation accessibilité
personnes âgées dans
les logements

388,5 k€ TTC

pour 89 logements



Ascenseur

238 k€ TTC

pour l'ensemble du parc
NOALIS



Chauffage / ventilation

358 k€ TTC

pour l'ensemble du parc
NOALIS



Toiture étanchéité

184 k€ TTC

sur 410 logements



Embellissement des
parties communes

303 k€ TTC

pour 387 logements

Ce sont au total **3,3 M€** qui ont été investis sur des travaux programmés (2,8 M€ d'investissement de remplacements de composants et 551 k€ de gros entretien) en 2023.

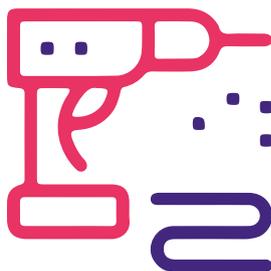
Autres réalisations

92

Aménagements Personne à Mobilité Réduite (PMR) réalisés en 2023 en faveur de 174 locataires pour un montant d'investissement de 537 400 €

Ces résultats sont conformes aux engagements du Plan Stratégique de Patrimoine.

Nos réhabilitations



471

logements en cours
de réhabilitation

L'objectif ambitieux de réhabilitation a été atteint en 2023 avec :

224



logements mis en chantier, dont **96** dans le cadre du plan de relance de l'État intervenu en 2023 :

- Jarnac Bisquit - **2 logements**
- Jarnac Bisquit - **5 logements**
- Montbron Les Cèdres - **4 logements**
- Saint Yrieix Croix Maillot - **12 logements**
- Angoulême Renoleau - **42 logements**
- Limoges Maon - **31 logements**

289



logements livrés

94



logements résidentialisés

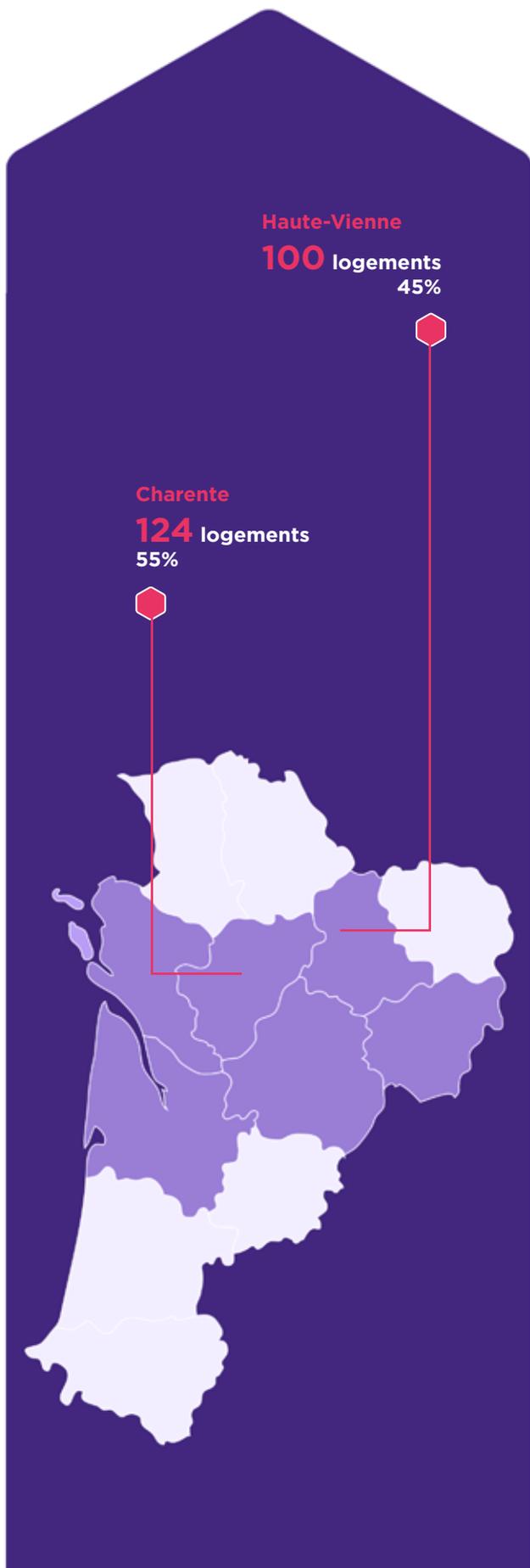
Ce sont au total :

8,3 M€ qui ont été investis sur nos opérations de réhabilitation dont 1,7 millions d'euros de fonds propres injectés par NOALIS.

En 2024 :

353 logements seront mis en chantier,

121 logements réhabilités seront livrés.



NOALIS et le NPNRU

NOALIS participe pleinement à l'amélioration du cadre de vie des habitants et s'inscrit dans les ambitions des projets urbains portés par les collectivités et leur plan guide sur ses territoires.

Concrètement en 2023, dans le cadre du **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) de Limoges Métropole nommé « Quartiers En Mieux »**, sur le projet de renouvellement du quartier de Beaubreuil, cela s'est traduit par :

- Au sein de la résidence **Les Sagnes** à Limoges, la livraison de la requalification des 64 logements et de l'installation d'un dispositif d'autoconsommation collective,
- Au sein de la résidence **Fabre d'Églantine**, le lancement de la démolition de 100 logements qui s'achèvera en 2024.

En 2024, dans le cadre du **Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) de Bel Air Grand Font porté par GrandAngoulême**, cela se traduira par :

- La livraison de 10 logements neufs au titre de la reconstitution de l'offre ANRU (Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine) au sein de la résidence **Le Renouveau** située au 37 rue de Montbron à Angoulême,
- Le lancement de la démolition de 16 logements (répartis sur 2 entrées) de la **résidence de la Gare** à Angoulême.



LIMOGES (87) - Les Sagnes



LIMOGES

Résidence Les Sagnes :

La première opération d'autoconsommation collective mise en place en Haute-Vienne par un bailleur social



09.

LA VENTE
DE LOGEMENTS

La vente de logements anciens

32

ventes à l'unité réalisées 32 logements ont été vendus au sein de notre patrimoine en 2023 à des acquéreurs personnes physiques/morales dont 2 logements collectifs.

53

ventes réalisées auprès de l'Opérateur National des Ventes (ONV)

53 logements pour 2 résidences ont été proposés à l'ONV en 2023 : Résidence BOUSSION à Cognac (21 logements) - Résidence TURGOT à Brive (32 logements)

3

propositions en cours d'étude pour 2024

- La Résidence Croix Lanauve à Angoulême (49 logements)
- La Grande Versenne à l'Isle d'Espagnac (22 pavillons)
- La Perdrix à Limoges (13 pavillons)

Nos accédants ont rencontré des difficultés liées à l'obtention d'accords de financement (hausse des taux, refus bancaires).

Le profil de nos acheteurs



des acquéreurs sont des locataires de NOALIS dont la majorité (68%) sont des locataires en place.



sont des acquéreurs issus du secteur social (NOALIS et autres bailleurs sociaux)

COGNAC (16) - Résidence Boussion





La vente de logements neufs

Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA)

La livraison des logements de la résidence les Terrasses d'Aunis à La Rochelle s'est effectuée en juin 2023.

PSLA

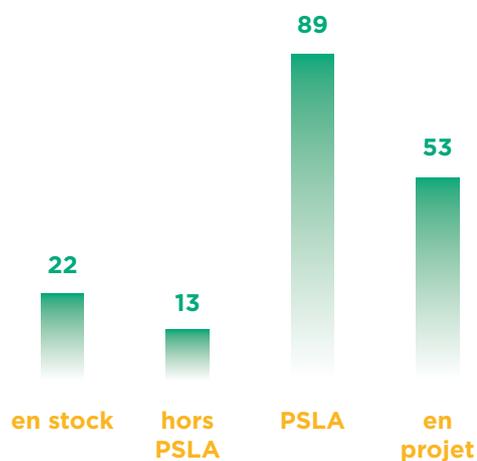
9

nouvelles réservations sur les programmes de Verneuil « Domaine des Étangs » (87), Boisseuil « Les Bessières » (87), Panazol « Académie » (87), et Couzeix « Hameau de Buxerolles » (87)

2

levées d'option sur le programme de Couzeix Le Clos Fleuri (87) et d'Eysines Le Clos Carès (33)

Lotissement (nombre de lots)



L'obtention de l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire (OFS)

NOALIS a obtenu le 23 janvier 2023 l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire (OFS) afin de développer son offre d'accession sociale à la propriété en **Bail Réel Solidaire (BRS)** dans le neuf et dans l'ancien.

Ce dispositif repose sur le principe de dissociation entre la propriété du foncier et celle du bâti. Un Organisme Foncier Solidaire (OFS) achète et gère des terrains pour y construire des programmes immobiliers à prix abordable. Sous conditions de ressources, les ménages achètent les murs de leur logement (en résidence principale), alors que le terrain reste la propriété de l'OFS. L'acquéreur verse une redevance à l'OFS pour couvrir les frais liés à la propriété et à la gestion du terrain.

Le Bail Réel Solidaire se développe essentiellement dans les grandes villes où la pression immobilière est forte : il apporte une réponse à la problématique des zones tendues connaissant une flambée des prix du foncier.

Agréée en tant qu'OFS, nous avons validé notre premier projet de BRS en 2023 pour 15 logements à Royan, d'autres projets sont en cours d'étude.



COUZEIX (87) - Le Hameau de Buxerolles



10.

VALORISER LES
RESSOURCES
HUMAINES

Les salariés

156

salariés
Dont **31 employé(e)s d'immeubles**
(soit 20% de l'effectif)



63%



37%

Le recrutement

24



recrutements
réalisés en
2023

- **15 recrutements externes** en CDI et 5 en CDD
- **3 mobilités internes**
- **1 CDD transformé en CDI**

Pour chaque recrutement, un appel à candidatures est lancé en interne prioritairement

- **2 stagiaires** accueillis au sein de l'entreprise

Baromètre social



L'année 2023 a été marquée par le lancement du **baromètre social**. En mai, nous avons lancé un questionnaire, anonyme et confidentiel, afin de questionner les collaborateurs volontaires, sur leur bien-être au travail.

Taux de participation

73%



des répondants disent se sentir bien au sein de la société

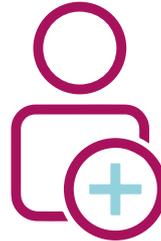
Ces éléments nous ont permis de mettre en place des plans d'actions, des groupes de travail sur certains sujets, comme par exemple le groupe de travail sur la question des incivilités.

Journée d'accueil des nouveaux arrivants

Dans la continuité du processus d'intégration des nouveaux arrivants établi en 2022, le service Ressources Humaines (RH) a organisé cette demi-journée pour but de favoriser la bonne intégration des nouveaux collaborateurs au sein de la société, apprendre à connaître ses collègues, son nouvel environnement de travail.

11

participants réunis sur une demi-journée le 8 décembre 2023



La formation

37

actions de formation



104

salariés formés

2 729

heures pour un budget de 136 412 €



97/100

Index égalité femmes/hommes en 2023

Avec une parité parfaite à la Direction Générale, une représentation équilibrée entre femmes et hommes au sein du Comité de Direction, 65% de femmes managers et un accord égalité femmes/hommes vigilant à l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

Renouvellement du Comité Social et Économique (CSE)

L'année 2023 a été marquée par le renouvellement du CSE.



81,7% de taux de participation des collaborateurs

8 représentants titulaires et 8 représentants suppléants élus pour les 4 prochaines années, issus d'une liste commune Force Ouvrière (FO) / Confédération Générale du Travail (CGT)



ANDERNOS LES BAINS (33) - Le Village des Gravettes

11.

LES PERSPECTIVES 2024

2024, une ambition sociale, sociétale et responsable

Année complexe et déstabilisante pour l'ensemble du secteur du logement, 2023 aura demandé à NOALIS de faire preuve de robustesse et d'agilité pour tenir ses engagements et obtenir des résultats dont nous sommes fiers collectivement. Notre détermination trouve sa source dans une conviction partagée par les équipes totalement investies : **réussir les défis du logement abordable au service de toutes et tous**.

Notre action, menée dans le cadre de notre démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, s'inscrit dans une stratégie claire, avec des objectifs ambitieux et responsables. L'objectif est **d'accompagner les territoires et leurs habitants**, en s'appuyant sur nos atouts, au premier rang desquels **notre ancrage territorial, un collectif engagé et notre expertise métiers**.

En accord avec nos parties prenantes (État-collectivités-entreprises), nous resterons mobilisés en faveur du logement des salariés. Nous poursuivrons nos efforts importants de construction et de réhabilitation.

Dans un contexte d'évolutions réglementaires et à la suite des crises successives des trois dernières années (pandémie, inflation, crise énergétique, etc.), les membres fondateurs d'AMETEA ont décidé d'engager en 2023 une mise à jour majeure du Cadre Stratégique de Patrimoine de la SAC datant de 2020.

Ce travail a permis la mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine pour NOALIS, intégrant l'impact de la nouvelle cartographie des Diagnostics de Performance Énergétique de son parc, la stratégie de décarbonation récemment élaborée et les évolutions socio-démographiques des territoires d'implantation ; **avec pour objectif de définir une trajectoire d'investissements patrimoniaux ambitieuse** pour répondre aux attentes et besoins des collectivités et de leurs habitants. Ces documents cadres seront finalisés en 2024 et mis en œuvre immédiatement pour couvrir les dix prochaines années. Ils tiendront compte du Plan pour les économies d'énergie et la décarbonation du groupe Action Logement afin de rendre notre patrimoine plus sobre sur le plan énergétique.

Durant les dix prochaines années, NOALIS prévoit d'investir plus de 210 millions d'euros pour entretenir, maintenir et réhabiliter son patrimoine existant.

Par ailleurs, nous **professionnaliserons de nouvelles activités**, avec le déploiement de notre **stratégie d'achats**, qui a pour but de mieux anticiper et répondre aux besoins de NOALIS et à ceux du Groupe Action Logement, mais aussi de sécuriser nos engagements et accompagner nos collaborateurs tout au long du processus achat. Nous poursuivons la **dynamique de digitalisation** au sein des directions opérationnelles, afin d'améliorer la satisfaction client, et de simplifier et fluidifier nos process, notamment avec SoWell, l'application qui permet aux équipes de proximité d'évaluer l'entretien de nos résidences.

Pour renforcer le service rendu aux jeunes et aux entreprises, nous élargirons l'accès à la **marque YELLOME®** à de nouvelles filiales d'Action Logement. Nous structurerons la dynamique de travail autour de la marque pour animer le réseau des bailleurs adhérents et donner à cette démarche mutualisée toute la notoriété qu'elle mérite.

2024 sera l'année de l'élaboration participative et concertée de la raison d'être de l'entreprise et de nos engagements sociétaux, pour graver dans le marbre notre utilité sociale et économique, et le sens que nous voulons donner à nos métiers.

Cette année encore, nous mettrons notre vitalité au service de la qualité de service, en favorisant le dialogue et l'efficacité. En mettant l'accent sur la production, le bien-être et le développement, nous contribuerons à construire un avenir plus durable et solidaire pour tous.



NOALIS

161, rue Armand Dutreix - CS 80028
87 001 LIMOGES Cedex 1
Tél. : 05 16 42 35 00
www.noalis.fr

Noalis 

Groupe ActionLogement