

SVU

NOTRE
RAISON
D'AGIR

ALLIER

CHARTRE RSE

UTILITÉ
ÉCONOMIQUE
ET SOCIALE

*Cette charte est une vision au service
d'un territoire, celui de Villeurbanne
et d'une façon de voir et de faire la ville,
qui laisse la place au temps long,
à la coopération entre acteurs
et à des portages fonciers et immobiliers
engagés, et peut-être inusités !*

LA SOCIÉTÉ VILLEURBANAISE D'URBANISME

Entreprise publique locale, la Société villeurbanaise d'urbanisme (SVU) repose sur un modèle singulier d'activités imbriquées et de compétences croisées en matière d'immobilier social, commercial et économique.

Créé en 1931, la SVU est le propriétaire et gestionnaire historique des Gratte-Ciel de Villeurbanne. Cet ensemble patrimonial protégé, composé de logements en étages et de commerces en rez-de-chaussée constitue le cœur de la deuxième ville de la métropole de Lyon.

Depuis plusieurs années, la SVU a engagé une transformation en profondeur par une diversification de ses activités et une extension de son champ d'intervention, en développant progressivement des missions au service du développement économique du territoire villeurbannais.

Guidée par une nouvelle ambition, des capacités amplifiées et une gouvernance enrichie de nouveaux partenaires, la SVU a validé un plan d'évolution stratégique autour de sa raison d'être d'activateur urbain pour allier utilité économique et sociale.

SVU

35 salariés

9,5M €
de chiffre
d'affaires

dont
75 %
issus de l'activité
logement

30 %
de l'activité commerces et
développement économique

BAILLEUR SOCIAL

1 350
logements

1 900
locataires

OPÉRATEUR COMMERCIAL ET ÉCONOMIQUE

IMMOBILIER COMMERCIAL ET SERVICES URBAINS

150
commerces
et activités
en centre-ville

1 filiale Gratte-Ciel
Développement,
dédiée au
commerce
de centre-ville

IMMOBILIER ÉCONOMIQUE

2
projets
de pôles
d'activité

1 filiale foncière
de développement
économique
TOTEM SVU

35 000 m²

d'actifs en gestion et en développement
dans le cadre de l'extension du centre-ville

20 000 m²

de surfaces en développement

Portage
du dispositif
de management
de centre-ville

Expérimentation
d'un projet de
logistique urbaine

Mise en œuvre du contrat de revitalisation
artisanale et commerciale (CRAC)
Fabrique Tolstoi

Pour mener à bien ses missions, la SVU s'appuie sur ses deux filiales et un réseau de partenaires :

- HACT France, société de coordination dont la SVU est membre.
- GIE La Ville Autrement, groupement d'acteurs au carrefour du logement, de l'hébergement et du développement économique.
- Réseau Scet, fédération des EPL et AURA HLM.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

La SVU a défini sa raison d'être en 2022 à l'issu d'un processus collaboratif et itératif avec l'ensemble des collaborateurs, les membres du Comité de direction et la gouvernance.

Les mots choisis pour définir la SVU d'aujourd'hui et de demain réaffirment notre histoire, nos valeurs et notre engagement au service de la ville et de son activation. Cette raison d'être est également le reflet de notre trajectoire d'entreprise en transition, désireuse de s'adapter aux défis environnementaux et sociaux et capable de proposer des solutions concrètes pour transformer la ville.

Responsables d'immeubles, chargés de clientèle ou de secteur, managers, chef de projets, directeurs et administrateurs ont pu réfléchir collectivement, dans le cadre d'ateliers et de séances de travail, à ce qui fonde l'utilité sociale et économique de l'entreprise et le sens de notre action.

En 2023, la SVU a intégré sa raison d'être dans ses statuts, consacrant ainsi son engagement dans la longue durée au service de l'intérêt général.

Parce que nous sommes nés
d'une utopie, celle de **loger
au cœur de la ville** tous les publics

Parce que nous **pensons** le **centre-ville**
d'aujourd'hui et de demain dans
toutes ses dimensions

Parce que notre **modèle unique de foncière**
nous permet d'investir le **temps long**

Que nous **soutenons** une **économie
de proximité** porteuse de lien social
et d'emploi local

Que nous **développons** des **solutions
immobilières** adaptées

Nous sommes une **entreprise publique
locale à forte valeur humaine**

Nous sommes au service du **développement
et de l'animation de la ville**

Nous sommes des **activateurs urbains.**

TRAJECTOIRE 2030

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

Au travers de son plan stratégique, la SVU développe un modèle fertile de création de valeurs pour allier utilité économique et sociale.

RAISON D'ÊTRE

VALEURS

- Intérêt général
- Performance économique
- Pérennité de l'action
- Transparence
- Territoire

ACTIVITÉS

- Bailleur social
- Opérateur commercial et de services urbains
- Acteur du développement économique Immobilier d'entreprise
- Portage de fonciers d'anticipation et de transformation

PÉRIMÈTRE

- Les Gratte-Ciel pour origine
- Le centre-ville comme terrain d'actions
- Le territoire villeurbannais pour horizon

OBJECTIFS

- Faciliter l'accès au logement et favoriser l'emploi
- Maintenir l'offre d'immobilier social très abordable en hypercentre
- Développer l'attractivité du patrimoine pour améliorer le cadre de vie et le confort d'usages
- Diversifier nos produits de logement
- Proposer de nouveaux services destinés à réduire l'isolement et à accompagner le vieillissement
- Accompagner le développement du grand centre-ville villeurbannais par le portage de rez-de-chaussée actifs
- Renforcer l'attractivité du centre-ville
- Assurer la complémentarité et la diversité de l'offre
- Animer la ville
- Accompagner les trajectoires des entreprises TPE/PME, artisans, en développement et leur parcours résidentiel économique
- Favoriser l'implantation de nouvelles activités
- Soutenir les activités productives et à impact
- Accompagner les filières économiques pour construire des modèles adaptés
- Développer le rôle de foncière d'équilibre pour permettre la ville multifonctionnelle
- Préserver et préparer les usages productifs de la ville de demain
- Concourir à la limitation de l'artificialisation des sols en optimisant les capacités foncières (ZAN)

PLAN D'AFFAIRES

- Réhabilitation majeure du patrimoine social emblématique de l'hypercentre
- Construction de 100 logements locatifs sociaux
- Offre de services urbains et sociaux
- Acquisition de 16 000 m² de nouvelles surfaces commerciales dans la Zac Gratte-Ciel centre-ville
- Construction des Contreforts Gratte-Ciel: 2 400 m² de bureaux et de commerces
- Construction d'un pôle économique de 5 600 m² dans le quartier en renouvellement urbain des Buers
- Développement d'un hôtel d'activité de 13 500 m² le long de la Ligne de l'Est
- Recyclage de fonciers stratégiques
- Réserves foncières

INVESTISSEMENT 200 M€

PARTENAIRES

- Ville de Villeurbanne
- Métropole de Lyon
- Action Logement Immobilier
- Caisse des dépôts et consignations
- Caisse d'épargne Rhône-Alpes
- CCI Lyon Métropole - Saint-Étienne - Roanne

Sous l'impulsion de sa gouvernance, la SVU a engagé une démarche d'évolution stratégique avec pour ambition de renouveler, au service du territoire villeurbannais, sa capacité d'opérateur immobilier engagé.

Trajectoire 2030 est le projet stratégique conçu par la SVU en 2023 et validé en 2024 pour répondre à notre évolution stratégique portée dans le cadre de la recapitalisation avec nos partenaires. À travers ce projet stratégique, nous réaffirmons notre volonté d'activer la ville au service de ses habitants, du territoire villeurbannais, de nos partenaires et de nos collaborateurs.

Feuille de route pour l'entreprise et les équipes. Trajectoire 2030 met en perspective notre ambition et nos missions. Il apporte sens et cohérence aux projets et actions portées dans l'entreprise.

Articulé autour de trois axes clefs, il définit, à travers nos deux piliers d'intervention, portage foncier et portage immobilier, le positionnement de la SVU pour proposer une offre immobilière, accessible et abordable, en matière d'habitat et d'activités économiques.

AXE 1 • La consolidation des activités historique de la SVU par la sécurisation du métier de bailleur social et la valorisation du patrimoine historique des Gratte-Ciel

AXE 2 • L'accompagnement du développement du grand centre-ville villeurbannais par le portage de rez-de-chaussée actifs

AXE 3 • Le développement de solutions immobilières adaptées aux besoins des acteurs économiques avec la création d'une foncière économique.

NOTRE DÉMARCHE RSE

La démarche RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise) de la SVU accompagne le plan stratégique en intégrant les **préoccupations environnementales, sociales et sociétales** dans nos activités et dans leurs interactions avec nos parties prenantes (fournisseurs, prestataires, collectivités locales, partenaires associatifs...). Elle permet d'intégrer les enjeux du développement durable au sein de l'organisation et vise à **maximiser l'impact positif de notre activité sur nos parties prenantes, tout en limitant au maximum nos impacts négatifs.**

La SVU a défini sa politique RSE en 2024 avec le souhait d'**impliquer l'ensemble de ses parties prenantes, clients, collaborateurs, et partenaires.** Le résultat de cette co-construction a permis de **formaliser 13 engagements articulés au sein de quatre axes qui fixent nos priorités pour cinq ans.**

Notre démarche RSE est placée sous la responsabilité de la direction Stratégie et transformations qui assure en lien avec la direction générale et auprès de la gouvernance la validation de la stratégie et décisions en matière de RSE. Elle sera également en charge de sa mise en œuvre et de l'accompagnement des équipes. Les projets RSE pourront être portés au quotidien par des référents identifiés dans chaque direction et pôles métier.

Le Comité d'engagement de la SVU assurera dans le cadre de l'examen des dossiers la revue et l'analyse des critères RSE associés. Le Comité stratégique aura, quant à lui, la responsabilité de reporter annuellement au Conseil d'administration l'avancée du plan d'action et d'orienter la gouvernance sur ces sujets.

3
ateliers de co-construction

2
séminaires d'équipe dédiés

100 %
des collaborateurs initiés

Des entretiens stratégiques avec les partenaires

1
fresque du climat

1
écosystème mobilisé avec la participation de représentants de la ville de Villeurbanne, de la Métropole de Lyon, du GIE La Ville Autrement, EMH, Alynéa, Artelia, les Apprentis d'Auteuil, Mineka... que la SVU remercie chaleureusement.

NOTRE CHARTE RSE

Cette charte, conçue comme un cadre opérationnel, définit les engagements et les actions que doivent mettre en œuvre les collaborateurs, les administrateurs, les actionnaires, les partenaires et les clients de la SVU. Elle comprend en annexe les plans d'actions adossés à chacun des quatre axes. Ces plans d'action seront déclinés opérationnellement et basés sur des indicateurs de suivi et de performance.

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE

La présente charte RSE s'inscrit dans un corpus de règles rappelées ci-après :

- **Article L.441 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) :** les bailleurs sociaux doivent participer à la **mixité sociale** en attribuant les logements en tenant compte de la composition sociale des quartiers et des objectifs fixés par les politiques locales d'habitat. Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale signée avec l'État, le bailleur social doit définir des objectifs en matière de gestion locative, de mixité sociale et d'accompagnement des locataires.
- **Article 225-1 du Code pénal :** les bailleurs sociaux doivent **garantir une gestion non discriminatoire des candidatures et des attributions de logements.** Cela inclut l'égalité de traitement, quelle que soit l'origine, le genre, la situation familiale.

- **Article L.422-4-1 du CCH :** les bailleurs sociaux doivent **inclure les locataires dans la gestion des logements.**
- **La loi PACTE (Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation des Entreprises),** adoptée en 2019, permet aux entreprises de formaliser leur utilité sociale et leurs engagements en matière de cohésion sociale, d'intérêt général, ou de contribution à des enjeux comme la transition écologique.
- **La directive CSRD : Corporate Sustainability Reporting Directive** est une directive européenne visant à améliorer et à harmoniser la divulgation d'informations environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) par les entreprises. Adoptée dans le cadre du Paquet Finance Durable pour orienter les flux de capitaux vers des activités soutenables, la CSRD vise à fournir aux sociétés financières, aux investisseurs et au grand public une vue d'ensemble fiable des informations à dimension ESG et des risques auxquels les entreprises sont exposées en matière de durabilité. La SVU n'est pas directement concernée par cette directive mais s'inscrit pleinement dans la démarche de remontée d'informations et partage de données nécessaires pour ses partenaires.

LA POLITIQUE RSE

Étroitement imbriquées, la stratégie de la SVU *Trajectoires 2030* et sa responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) traduisent en lignes d'actions sa raison d'être d'acteur urbain. L'une et l'autre ont valeur d'engagements au service de la transition énergétique et écologique et du développement durable.

Déclinée en 4 axes et 13 engagements, la politique RSE de la SVU est intégrée à tous les niveaux et à tous les métiers de l'entreprise.

En exerçant sa responsabilité sociétale, la SVU, entreprise publique locale, s'engage à agir en **bailleur social de proximité, opérateur économique responsable, investisseur exemplaire et entreprise engagée**. Fidèle à son modèle de création de valeurs **alliant utilité sociale et économique**, elle prend part à un développement économiquement viable, socialement équitable et respectueux de l'environnement.

La SVU s'est engagée à initier une démarche et un diagnostic RSE et à établir et respecter une charte RSE. Cet engagement est formalisé au Pacte d'actionnaires qui prévoit que les parties signataires – Caisse des dépôts et Consignations, Action Logement Immobilier, Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, ville de Villeurbanne et Métropole de Lyon – s'engagent à s'inscrire dans une démarche de progrès pour que la Société et ses Filiales exercent leurs activités dans des conditions conciliant intérêt économique et responsabilité sociétale. Il s'inscrit en conformité avec l'engagement de la Caisse des dépôts et consignations en tant que signataire des Principes de l'Investissement Responsable des Nations Unies (UNPRI), à prendre en compte dans ses investissements et dans le suivi de ses participations, des critères environnementaux, sociaux, sociétaux, et de bonne gouvernance d'entreprise.

→ Bailleur social de proximité

→ Investisseur exemplaire

AXE 1

Affirmer notre mission sociale et accompagner tous les modes d'habiter en ville

- Prévenir et accompagner les difficultés et les fragilités des locataires
- Accompagner les parcours de vie et développer les services
- Être proche de nos locataires

AXE 2

Soutenir l'économie de proximité et accompagner les trajectoires immobilières des acteurs économiques

- Porter des rez-de-chaussée actifs et attractifs
 - Garantir l'équilibre commercial du grand centre-ville
- Encourager et promouvoir un commerce responsable
- Sanctuariser et porter un foncier dédié à un immobilier abordable

→ Opérateur économique responsable

AXE 3

Développer des solutions immobilières responsables et durables

- Porter des projets de construction/ réhabilitation bas carbone
- Accélérer la rénovation énergétique du parc, adapter le patrimoine aux aléas climatiques et améliorer le confort d'usage
- Accélérer l'adaptation du parc au vieillissement et favoriser la réversibilité et la modularité des espaces

AXE 4

Mobiliser une organisation robuste et humaine

- Avec les collaborateurs
- Avec la gouvernance et les partenaires
 - Vis-à-vis des tiers

→ Entreprise engagée

13
ENGAGEMENTS

AXE 1 AFFIRMER NOTRE MISSION SOCIALE ET ACCOMPAGNER TOUS LES MODES D'HABITER EN VILLE

→ Bailleur social de proximité

La ville change, sa population évolue. Des phénomènes globaux, changement climatique, mutations économiques et sociales notamment, impactent les métropoles et leurs habitants. Villeurbaine au sein de la métropole de Lyon n'échappe pas à ces bouleversements. La cherté du logement privé qui exclut, l'augmentation croissante de la demande de logement social, l'accentuation des fragilités et de la précarité, pointent la nécessité de promouvoir un logement accessible à tous et d'accompagner au plus près les difficultés des habitants.

En qualité de bailleur social de proximité, la SVU relève ces défis en maintenant son offre de logement très sociale en coeur de métropole, ainsi que de maintien de ses locataires vieillissants. Tout en investissant de nouveaux champs sur le plan social. La SVU entend affirmer sa mission d'intérêt général en déployant de nouveaux services sociaux et urbains dans une posture d'aller-vers et dans le souci du bien-être de ses locataires.

DONNÉES CLÉS

Plusieurs données actuelles ou prospectives, nationales, locales ou encore propres à son patrimoine, guident l'intervention de la SVU dans ces domaines.

— **Vieillesse de la population**
Plus d'un tiers des Français aura plus de 60 ans en 2050*.

*Source INSEE - 22/06/2017

— **Dépendance et grand âge**
Environ 1,5 million de personnes âgées sont en situation de dépendance en France et ce chiffre pourrait atteindre **2,3 millions** d'ici 2050. À date, il existe **600 000** places en EHPAD un nombre insuffisant face aux besoins. Environ **2,5 millions** d'aidants familiaux accompagnent un proche en perte d'autonomie. **90 %** des Français préféreraient vieillir à domicile plutôt qu'en institution.

— **Tension sur le parc immobilier au sein de la métropole**
Chute de près de **45 %** de logements produits en 2023 et prix de l'immobilier élevés qui complexifient la primo accession et plus largement l'accès à un logement et accentue plus encore les tensions sur le parc social.

— **Tension sur l'immobilier social au sein de la métropole**
807 logements sociaux construits en 2022
78 000 dossiers de demandes d'accès à un logement social
10 % de demandes acceptées en 2023.

— **Tension sur le parc SVU**
79 attributions en 2024 (en baisse constante depuis 4 ans)
4,3 % de rotation en 2024 (en baisse de 3 points depuis 2022)
30 % de locataires de 60 ans et plus.

ENGAGEMENTS DE LA SVU

1.1 Prévenir et accompagner les difficultés et les fragilités des locataires

La SVU adapte son organisation interne aux nouveaux enjeux de l'accompagnement social afin de renforcer ses capacités de détection et d'action et de définir les grands axes de sa politique sociale. Chaque salarié en charge de la gestion locative est formé pour offrir un accompagnement personnalisé, détecter et déclarer les situations à risque selon un protocole défini. Il dispose d'un cadre d'analyse des pratiques professionnelles pour l'aider dans ses missions et lui permettre d'avoir un regard entre pairs sur les difficultés qu'il peut rencontrer. Il pourra bénéficier d'une formation aux premiers secours en santé mentale afin d'aiguiller son analyse professionnelle.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Définir une politique sociale autour des enjeux du vieillissement, de la santé et de la sûreté.
- Affirmer un poste dédié à l'accompagnement social.
- Inscrire l'action de recouvrement dans une logique préventive et de prévention des expulsions.
- Coconstruire un protocole de déclaration des situations préoccupantes.
- Former les collaborateurs en matière de premiers secours en santé mentale.

1.2 Accompagner les modes d'habiter et parcours de vie et développer les services

La SVU entend favoriser l'autonomie des personnes fragiles et/ou vieillissantes et leur maintien à domicile. Il s'agit d'accompagner les demandes d'adaptation du logement, lutter contre l'isolement et maintenir le lien social et prototyper une offre de logements et de services dans le cadre du projet Gratte-Ciel autonomie. Elle s'engage également à accompagner les parcours résidentiels dans le cadre du dispositif d'échange de logements dont elle est partenaire et à encourager le logement des jeunes et des travailleurs au sein du parc.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Réaliser un diagnostic participatif des besoins pour prototyper une offre de logements et de services à destination des seniors en lien avec le projet Gratte-Ciel autonomie et de conciergerie.
- Diversifier l'offre de logements notamment dans les réhabilitations et futurs programmes (par les loyers, tailles, modes d'habiter et types de conventionnements possibles).
- Définir et formaliser la politique de mutation de la SVU.

1.3 Être proche de nos locataires

La SVU est engagée dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de service avec l'objectif de garantir un parcours client en proximité. Cela passe notamment par une professionnalisation de la gestion des réclamations et une accélération de la digitalisation. Mais aussi une gestion de proximité qui reste essentielle avec une présence terrain et des accompagnements spécifiques de prévention et de détection. Il s'agit également de concevoir et d'accompagner les initiatives sociales en faveur du vivre ensemble.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Renforcer la satisfaction client et la proximité en apportant une réponse rapide et fiable avec notamment une traçabilité des demandes, l'accélération de la digitalisation (espace client, appli mobile), la création d'un mini Centre Relation Client.
- Définir une stratégie « sûreté — tranquillité » pour renforcer nos interventions en matière de tranquillité résidentielle (mesurer/analyser les faits de malveillance, piloter, coopérer).
- Recenser les initiatives originales d'aller-vers destinées à favoriser la rencontre et la relation bailleur-locataire ; poursuivre les partenariats en matière d'accès à la culture.

AXE 2 SOUTENIR L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ ET ACCOMPAGNER LES TRAJECTOIRES IMMOBILIÈRES DES ACTEURS ÉCONOMIQUES

→ Opérateur économique responsable

En tant qu'opérateur commercial unique du centre-ville de Villeurbanne — 20 000 m² d'actifs en gestion et le double demain dans le cadre de l'extension du centre-ville — la SVU a la maîtrise de la programmation commerciale du grand centre-ville qu'elle définit dans l'intérêt général, en veillant à la cohérence des implantations. La logique de l'attractivité primant sur celle de la rentabilité de court terme.

Se donner le choix des implantations commerciales, ne pas subir la monotonie et/ou la sur-représentation d'activités pour certaines peu qualitatives, ou pire la vacance, comme cela est trop souvent le cas dans les cœurs de ville, nécessite de réunir les conditions de la diversité et de la complémentarité. C'est dans cette ambition que la SVU développe une politique d'attractivité et de soutien à l'activité économique sous toutes ses formes, pourvue qu'elle soit utile à la ville. Commerces de proximité, artisans, acteurs d'utilité sociale, filières en émergence, TPE/PME doivent trouver à se maintenir et se développer durablement en ville. C'est aussi le sens de la foncière TOTEM SVU qui vient porter sur la longue durée des projets d'immobilier économique.

Accompagner l'activité économique c'est aussi encourager les initiatives solidaires ou innovantes au service de nos locataires mais aussi des habitants. C'est accompagner le commerce à être plus responsable et vertueux dans ses pratiques énergétiques notamment avec la mise en œuvre du décret tertiaire, dans son offre de consommation et d'animation et dans son modèle d'approvisionnement via une logistique urbaine décarbonée que la SVU expérimente.

DONNÉES CLÉS

Les derniers chiffres du baromètre des centres-villes et commerces sont révélateurs des enjeux qui s'opèrent dans les cœurs de ville.

64 % des Français sont attachés au centre-ville, avec une évolution de 3 points, **75 %** parmi les jeunes. **83 %** des Français considèrent que faire ses courses en centre-ville est un acte citoyen. **9 Français sur 10** plébiscitent les terrasses de café, ce qui démontre les attentes d'un centre-ville axé sur la détente, le bien-être et les échanges. **Le centre-ville est perçu et vécu comme le « réseau social du réel »**. Pour autant, l'équilibre d'un centre-ville est fragile et les nouvelles pratiques et attentes de consommation viennent souvent en contradiction avec ces affirmations.

ENGAGEMENTS DE LA SVU

2.1 Porter des rez-de-chaussée actifs et attractifs

En tant qu'opérateur commercial responsable, la SVU est engagée pour la préservation et le renforcement de l'offre commerciale en pied d'immeuble dans le centre-ville de Villeurbanne et ailleurs dans la ville. Tout en accompagnant les mutations du commerce et les nouveaux modes de consommation, elle revendique de porter une économie de proximité porteuse de lien social et d'emploi local, génératrice de valeurs urbaines et de valeurs d'usages. Portée sur l'animation et la vie des quartiers et du centre-ville en particulier, la SVU agit en manager-animateur en portant des actions d'animations et des événementiels au service de l'attractivité.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Préserver et développer le commerce, l'économie de proximité et les activités artisanales à l'échelle du grand centre-ville et poursuivre les actions de la Fabrique Tolstoï.
- Développer les services urbains et de proximité liés aux besoins des locataires et aux attentes des nouveaux modes de consommation avec, notamment, l'expérimentation d'une conciergerie urbaine en centre-ville.
- Aménager les locaux dans un souci de qualité en accompagnant les preneurs dans leurs travaux (vitrines, enseignes, aménagements intérieurs).
- Agir en manager-animateur du centre-ville par une programmation d'animations et d'événementiels dédiés.

2.2 Garantir l'équilibre commercial du grand centre-ville

Maîtriser le socle commercial du centre-ville actuel et en développement confère à la SVU une responsabilité, celle de proposer autre chose qu'un linéaire d'enseignes monotones et sur-représentées. Il s'agit de garantir l'équilibre commercial du grand centre-ville en prônant la diversité et la complémentarité des activités tout en soutenant les nouvelles formes de commerce et les initiatives innovantes.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Assurer la cohérence, la diversité et la complémentarité des activités en définissant un parcours commercial rythmé ; constituer une commission d'attribution du commerce et créer un observatoire du commerce.

- Accompagner les nouvelles formes de commerces et d'économie par la mise en place de nouveaux modes de contractualisation et une nouvelle relation bailleur/preneur comme le bail commercial d'utilité sociale et l'expérimentation d'une « boutique test » clef en main pour tester un concept, une activité sur une durée limitée.
- Expérimenter la logistique urbaine décarbonée en centre-ville dense en poursuivant le prototypage dans le cadre de l'AMI « démonstrateurs de la ville durable ».

2.3 Encourager et promouvoir un commerce responsable

Aux côtés des commerçants et acteurs économiques, la SVU entend promouvoir un commerce et des activités respectueuses de l'environnement. Il s'agit notamment d'accompagner les commerces dans leur mise en conformité avec la réglementation du décret tertiaire et de définir les mesures à mettre en place. Mais aussi, de promouvoir les initiatives et actions sociales.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Assurer la mise en œuvre du décret tertiaire en aidant à la mise en place d'outils de mesure et sensibiliser les commerces aux bonnes pratiques de sobriété énergétique.
- Définir et mettre en place à l'échelle du centre-ville un service commun pour la gestion des déchets des commerces.
- Porter des actions de consommations responsables type *Green Friday*, promouvoir un événementiel commercial durable et encourager des initiatives solidaires tels que les dispositifs La Cloche ou Angela.

2.4 Sanctuariser et porter un foncier dédié à un immobilier abordable

Il s'agit d'abord de garantir l'inaliénabilité du patrimoine des Gratte-Ciel (logements et commerces en pied d'immeuble) dont la SVU est devenue pleinement propriétaire. Cette action de long terme s'opère aujourd'hui en matière de fonciers économiques afin d'accompagner les trajectoires immobilières des entreprises du territoire, dans toutes leurs diversités, commerçants, artisans, TPE/PME, petites industries, acteurs de l'économie productive et à impact positif, filières émergentes. Leur permettre de se maintenir ou de s'implanter en ville, et de s'y développer, c'est l'ambition que porte la SVU au sein notamment de sa filiale TOTEM SVU qui vient sanctuariser un foncier économique dédié et proposer 25 % d'immobilier économique d'abordable.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Garantir l'inaliénabilité du patrimoine des Gratte-Ciel (logements et commerces en pied d'immeuble).
- Activer un système de péréquation par l'adaptation des niveaux de loyers à l'activité implantée et un accompagnement sur-mesure des preneurs.
- Accompagner la structuration des filières émergentes au plan immobilier.
- Porter sur le long terme des fonciers économiques stratégiques pour le territoire par la constitution de sa foncière de développement économique et l'étude de nouveaux modes de portage immobiliers en dissociation foncier/bâti notamment.

AXE 3 DÉVELOPPER DES SOLUTIONS IMMOBILIÈRES RESPONSABLES ET DURABLES

→ Investisseur exemplaire

À travers cet enjeu, la SVU souhaite apporter des réponses techniques et opérationnelles pour limiter son impact négatif sur l'environnement et accompagner les défis de la transition environnementale et énergétique.

Réduire l'artificialisation des sols est essentiel pour atteindre l'objectif « Zéro Artificialisation Nette » (ZAN) en 2050, fixé par la loi Climat et Résilience. La Stratégie Bas Carbone définit également des objectifs très ambitieux d'ici 2050 pour la filière de la construction immobilière et la SVU s'inscrit pleinement dans cette trajectoire. Le décret tertiaire, introduit par la loi Elan et détaillé par l'éco Energie Tertiaire, impose des réductions de consommation énergétique progressives pour tous les bâtiments de plus de 1000m², de 40 % d'ici 2030. Avec plus de 20 000 m² concernés, la SVU est à l'oeuvre pour adapter son patrimoine.

Près de 30 ans après la fin de la dernière grande réhabilitation des Gratte-Ciel et quasiment 20 ans après la rénovation des deux tours signal, les diagnostics de performance énergétique des logements ont fait évoluer les étiquettes des logements aujourd'hui majoritairement classés D. Projet majeur du plan stratégique, la réhabilitation du patrimoine des Gratte-Ciel, presque séculier, vise une rénovation de grande ampleur aux multiples enjeux patrimoniaux, architecturaux, techniques et énergétiques destinée à améliorer l'habitabilité et le confort d'usage.

DONNÉES CLÉS

En France, près de **50 %** des opérations immobilières devront concerner le recyclage urbain d'ici 2030. Ces opérations permettent de réduire l'artificialisation des sols, essentielle pour atteindre l'objectif ZAN en 2050, fixé par la loi Climat et Résilience.

Le décret tertiaire, introduit par la loi Élan et détaillé par l'Éco Énergie Tertiaire, vise à réduire la consommation d'énergie des bâtiments à usage tertiaire en France, dans un objectif de lutte contre le changement climatique. Il impose des réductions de consommation énergétique progressives pour tous les bâtiments de plus de **1 000 m²**, qu'ils soient publics ou privés. Les objectifs sont ambitieux : réduction de **40 %** d'ici 2030, de **50 %** d'ici 2040, et de **60 %** d'ici 2050 par rapport aux consommations de 2010.

ENGAGEMENTS DE LA SVU

3.1 Porter des projets de construction/réhabilitation bas carbone et de qualité

Attachée à refaire la ville sur la ville dans une logique d'optimisation foncière, la SVU entend porter une construction et réhabilitation bas carbone pour réduire l'empreinte carbone des bâtiments sur l'ensemble de leur cycle de vie. Pour cela, nous visons des hauts niveaux de certification, nous structurons le recours au réemploi et aux matériaux écologiques et renforçons nos exigences contractuelles en la matière.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Viser la certification environnementale systématique des programmes en l'ajustant à la typologie des activités et en évaluant la pertinence des référentiels.
- Rechercher le réemploi, les circuits courts et l'usage des matériaux bio, géosourcés et sains. La SVU entend limiter au maximum le recours à de nouveaux matériaux et structurer sa démarche réemploi comme levier de projet en poursuivant notamment le projet de recyclerie des matériaux de chantier avec le référent réemploi.
- Limiter l'artificialisation des sols en optimisant les capacités foncières et en investissant dans la reconversion de fonciers ou actifs existants en activant en particulier les projets de la foncière TOTEM SVU.
- Renforcer nos exigences contractuelles dans nos relations avec les promoteurs et preneurs, en travaillant notamment sur des pénalités en cas de non atteinte des exigences environnementales.
- Favoriser la biodiversité par une montée en compétence sur ces sujets et le recours désormais systématique à un écologue et/ou paysagiste dans nos opérations.

3.2 Accélérer la rénovation énergétique du parc, adapter le patrimoine aux aléas climatiques et améliorer le confort d'usages face aux enjeux climatiques

Avec un classement DPE D pour la majorité des logements, le patrimoine de la SVU se situe dans la moyenne. Il s'agit de maintenir cette performance tout en portant des actions d'amélioration du confort thermique de vie notamment sur le confort d'été en lien avec les épisodes de canicule et d'articuler les réponses de court terme avec les études en cours portées dans le cadre du programme de réhabilitation des Gratte-Ciel.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Améliorer la gestion et la performance énergétique du parc via la réalisation d'un diagnostic énergétique du parc et la définition d'une stratégie associée.
- Optimiser les consommations d'énergie et favoriser la sobriété énergétique des locataires tout en cherchant à mieux maîtriser, mesurer les données de consommation et à piloter la performance.
- Mettre en œuvre le décret tertiaire sur le patrimoine commercial de la SVU et accompagner les locataires dans leurs actions.
- Accélérer la transition vers un mix énergétique moins carboné par notamment le raccordement au réseau de chaleur, le développement de la géothermie et des énergies renouvelables.
- Adapter le patrimoine aux aléas climatiques en anticipant notamment les périodes de forte chaleur.

3.3 Accélérer l'adaptation du parc au vieillissement et favoriser la réversibilité et la modularité des espaces

Pour accompagner le vieillissement de sa population, la SVU s'engage à définir un plan d'adaptation de son patrimoine basé sur un état des lieux des besoins. Elle entend également favoriser la réversibilité et la modularité des espaces de vie et parties communes en anticipant les besoins au sein des nouveaux projets et en accompagnant la transformation du patrimoine dans ses capacités actuelles.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Définir le plan d'adaptation du patrimoine.
- Anticiper au sein des nouveaux projets la réversibilité des espaces.
- Faire de la vacance un levier pour développer de nouveaux usages et systématiser la recherche d'occupation intercalaire.

AXE 4 MOBILISER UNE ORGANISATION ROBUSTE ET HUMAINE → Entreprise engagée

La SVU a évolué en profondeur ces dernières années et fait évoluer sa raison d'être et d'agir : élargissement de ses missions et de son périmètre d'intervention, renouvellement des équipes, ouverture aux partenaires (GIE informatique et métier, société de coordination HACT France), création de filiales, nouvelle gouvernance.

Nos activités sont devenues multiples et nos périmètres d'action étendus au-delà des Gratte-Ciel.

Notre raison d'être et notre projet stratégique constituent le socle de la nouvelle culture commune que nous sommes en train de bâtir ensemble. Notre raison d'être d'activateur urbain formulée en 2022 permet de réaffirmer notre engagement en tant qu'opérateur immobilier engagé autour de nos deux missions socles, notre métier historique de bailleur social et notre métier d'opérateur commercial qui s'étend aujourd'hui au développement économique. Ce modèle imbriqué d'activités croisées irrigue la culture de l'entreprise. Notre projet stratégique met en perspective nos ambitions sur la période 2024-2030. Il rassemble nos équipes autour des 3 domaines d'activités clefs que sont l'immobilier social, commercial et économique et un positionnement affirmé : l'immobilier abordable.

Notre culture d'entreprise se construit pas à pas et se base sur des valeurs fortes : solidarité, taille humaine, confiance et intérêt général.

4.1 Avec les collaborateurs

Notre responsabilité en tant qu'employeur est axée autour de deux volets principaux que sont la garantie de la santé et de la sécurité au travail dans toutes nos activités et nos métiers, et l'accompagnement des collaborateurs dans le développement de leurs compétences et la sécurisation de leurs parcours professionnels. Il s'agit aussi de renforcer une culture commune intégrant l'ensemble de nos activités. La qualité de vie et les conditions de travail sont ici essentielles pour accompagner la transformation de la SVU et favoriser l'engagement au quotidien des collaborateurs.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Renforcer la culture commune avec les collaborateurs par le biais de rendez-vous collectifs réguliers et de séminaires de cohésion.
- Garantir la santé et la sécurité au travail, par la prévention des risques psychosociaux et la mise en place d'un accompagnement psychologique et juridique à l'attention des collaborateurs, et une meilleure gestion des situations d'agression par la formation et l'étude de l'assermentation des personnels de proximité.
- Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel par un investissement important dans le plan de formation avec une attention accrue au recueil et à la priorisation des besoins des collaborateurs et l'implication des managers ; la mise en place de sessions d'analyse de la pratique pour échanger entre pairs sur l'exercice de son métier.

- Encourager les pratiques responsables. Au-delà des mesures de sobriété énergétique, et de la mise en place du forfait mobilité durable, il s'agit d'impliquer les collaborateurs avec, notamment, la définition d'objectifs liés à la RSE évalués dans l'entretien annuel et intégrés aux fiches de poste, l'intégration de critères RSE dans l'accord d'intéressement et le développement du mécénat de compétences pour des projets d'intérêt général.

4.2 Avec la gouvernance et les partenaires

Pour renforcer son écosystème, la SVU est engagée dans une dynamique d'ouverture et de coopération au travers de partenariats clefs. Il s'agit de renforcer la coopération territoriale, les relations institutionnelles et les partenariats avec les acteurs du territoire et l'environnement local dans une logique d'intérêt partagé, de partage et mutualisation des expertises et expériences et de contribution aux objectifs des politiques publiques portées par les collectivités actionnaires. Nous confortons également les liens étroits que nous entretenons avec les différentes instances de la gouvernance et assurons l'appropriation de nos enjeux RSE.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Poursuivre et renforcer les partenariats pour partager et mutualiser nos expériences et compétences.
- Conforter l'affectio societatis de la SVU et les liens avec la gouvernance par la tenue de séminaires annuels et thématiques permettant d'éclairer la prise de décision et la compréhension des enjeux.

4.3 Vis-à-vis des tiers

Notre volonté d'agir de manière durable se décline sur toute notre chaîne de valeur dans le cadre notamment d'une relation fournisseurs et sous-traitants équitable et une politique d'achats responsables au bénéfice de l'activité économique locale et dans le respect des règles de la concurrence et de la commande publique. L'exemplarité de nos pratiques professionnelles, en interne et dans nos interactions avec nos partenaires, s'exprime dans la prévention des risques déontologiques et la protection des données personnelles.

QUELQUES ACTIONS ENGAGÉES OU PROJETÉES

- Promouvoir des achats responsables et une relation fournisseurs de qualité en facilitant le circuit de factures et la réduction des délais par le recours à la dématérialisation et une communication renforcée.
- Prévenir les risques déontologiques et de corruption en formalisant notre charte déontologie et la prévention des conflits d'intérêt en mettant en place un dispositif d'alerte interne appuyé par la désignation d'un référent interne formé sur le sujet et la tenue d'un registre des marques d'hospitalité.
- Protéger les données personnelles et respecter la vie privée des collaborateurs comme de nos clients. En tant que bailleur, le nombre important de données personnelles gérées nous imposent des obligations d'information, et de sécurisation.
- Porter une politique numérique responsable, inclusive et sobre en accélérant la dématérialisation des factures, en accompagnant les locataires dans leurs démarches en ligne et en cadrant l'usage de l'Intelligence Artificielle dans l'entreprise.

CONCLUSION

Cette charte RSE est un **cadre de référence** pour l'ensemble des collaborateurs, actionnaires, administrateurs, et partenaires de la SVU. Elle définit des objectifs ambitieux, concrets et mesurables pour **promouvoir le développement durable, renforcer la cohésion sociale, soutenir le développement économique local et répondre aux défis environnementaux.**

Chacun, à son niveau, est responsable de la mise en œuvre des actions définies et de la réalisation des objectifs.

Ensemble, nous contribuons à un modèle de développement plus juste, plus durable, et plus résilient.

ANNEXES

→ Plans d'action par axe

AXE 1 • AFFIRMER NOTRE MISSION SOCIALE

ET ACCOMPAGNER TOUS LES MODES D'HABITER EN VILLE

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
1.1 PRÉVENIR ET ANTICIPER LES DIFFICULTÉS ET LES FRAGILITÉS DES LOCATAIRES	Poser et déployer une organisation interne adaptée aux nouveaux enjeux de l'accompagnement social	→ Affirmer un poste dédié à l'animation sociale et poursuivre l'action de prévention du gestionnaire recouvrement
		→ Définir les grands axes de la politique sociale à travers un diagnostic social du parc
	Former les collaborateurs dans la détection des situations à risque	→ Co-construire le protocole de déclaration interne et suivi des situations préoccupantes avec les collaborateurs; diffusion et communication du protocole notamment
		→ Sessions d'Analyse des Pratiques Professionnelles entre collaborateurs et avec des partenaires métiers
		→ Formation premiers secours santé mentale
	Renforcer nos capacités de détection et d'action	→ Rechercher des partenariats avec des professionnels médico-sociaux du secteur associatif
→ Mettre en place un réseau de locataires référents (particuliers et professionnels) permettant la remontée d'information et la mise en place d'un réseau de vigilance; plan de formation dédié et accompagnement dans l'implication des locataires		
1.2 ACCOMPAGNER LES MODES D'HABITER ET LES PARCOURS DE VIE ET DÉVELOPPER LES SERVICES	Adapter les logements pour favoriser l'autonomie des personnes fragiles et/ou vieillissantes	→ Réaliser un diagnostic participatif des besoins pour prototyper une offre de logements et de services à destination des seniors en lien avec le projet Gratte-Ciel autonomie et la conciergerie
		→ Initier et encadrer le lien social avec des accompagnements spécifiques: campagnes d'appels bienveillants, visites de courtoisie et partenariats associatifs type « Ensemble au 44 »
		→ Pour mieux accompagner les locataires dans leur demande d'adaptation (dossiers d'aide...) - identifier les partenaires relais type soliha, nouer des partenariats et encadrer l'accompagnement des locataires à travers une offre de service dédiée, faire connaître les dispositifs (externe et interne)

Échéance démarrage groupe de travail	Échéance mise en œuvre - calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
T1 2025	T4 2025	Directrice pôle H&C + DST	à définir	
S1 2025	T4 2025	Directrice pôle H&C + DG		
T2 2025	T4 2025	Future gestionnaire relation client		
T2 2025	T4 2025	Directrice pôle H&C + RRH		
S2 2025	T4 2025	Directrice pôle H&C + RRH		
S2 2025	T4 2026	Directrice pôle H&C + gestionnaire relation client		
T1 2026	T4 2026	Responsables de secteur + gestionnaire relation client		
En cours	T4 2026	Directrice pôle H&C + DG + DST		
S2 2025	T4 2026	Directrice pôle H&C + gestionnaire relation client		
S2 2025	T4 2026	Responsables de secteur + gestionnaire relation client		

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
1.2	Accompagner les parcours résidentiels	→ Diversifier l'offre de logements notamment dans les réhabilitations et futurs programmes (par les loyers, tailles, modes d'habiter et types de conventionnements possibles)
		→ Définir et formaliser la politique de mutation de la SVU
		→ Poursuivre la participation à la bourse d'échanges des logements et mieux faire connaître cette offre
1.3. ÊTRE PROCHE DE NOS LOCATAIRES	Renforcer la proximité et la satisfaction client	→ Apporter une réponse rapide et fiable avec notamment le suivi des affaires, l'accélération de la digitalisation (espace client, appli mobile), la création d'un mini Centre Relation Client et davantage de présence de terrain
		→ Développer une culture client basée sur un socle d'attitudes et de comportements collaborateurs - accompagner et former
	Renforcer la prévention des nuisances	→ Accompagner et outiller les locataires à domicile et au sein des immeubles dans la gestion de leurs déchets, informer, sensibiliser et aménager des espaces dédiés
		→ Définir une stratégie «sûreté - tranquillité» pour renforcer nos interventions en matière de tranquillité résidentielle (mesurer/analyser faits de malveillance, piloter, coopérer)
		→ Renforcer les actions de prévention contre les nuisibles (punaises de lit, rats,...), sensibiliser de manière régulière et évaluer l'accompagnement social proposé
		→ Maintenir les actions de gestion des nuisances sonores au sein du parc immobilier (particuliers et commerces) et développer des actions de médiation pour gérer les nuisances sonores sur les espaces publics
	Concevoir et accompagner les initiatives sociales en faveur du vivre ensemble	→ Faire un benchmark des initiatives originales d'aller-vers destinées à favoriser la rencontre entre locataires, et à renforcer la relation bailleur-locataire
		→ Poursuivre et développer les partenariats et actions en matière d'accès à la culture

Échéance démarrage groupe de travail	Échéance mise en œuvre - calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
En cours	T4 2026	Responsable d'opérations + directrice pôle H&C + DG	à définir	
En cours	T4 2025	Directrice pôle H&C		
En cours	T4 2026	Chargées de clientèle attribution		
En cours	T4 2025	Directrice pôle H&C		
T2/T3 2025	T4 2025	Directrice pôle H&C		
En cours	T4 2026	Directrice pôle H&C		
En cours	T4 2025	DG + directrice pôle H&C+ responsable patrimoine + gestionnaire relation clientèle		
En cours	T4 2025	Responsables secteur + gestionnaire relation clientèle		
En cours	T4 2026	Gestionnaire relation client + gestionnaire immobilier commercial		
S2 2025	T4 2025	Gestionnaire relation client		
En cours	T4 2025	Gestionnaire relation client + chargée de communication		

AXE 2 • SOUTENIR L'ÉCONOMIE DE PROXIMITÉ ET

ACCOMPAGNER LES TRAJECTOIRES IMMOBILIÈRES DES ACTEURS ÉCONOMIQUES

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
2.1 ACCOMPAGNER DES REZ-DE-CHAUSSÉE ACTIFS ET ATTRACTIFS	Développer les services urbains et de proximité	<p>→ Expérimenter une conciergerie urbaine en centre-ville pour prototyper l'offre de services à l'échelle des Gratte-Ciel étendus</p> <p>→ Tester puis déployer des services innovants aux locataires comme le dispositif de location d'équipements proposé par « Les biens en communs »</p>
	Préserver, développer le commerce, l'économie de proximité et les activités artisanales à l'échelle du grand centre-ville	→ Poursuivre l'action de la Fabrique Tolstoï et renforcer les synergies entre acteurs
	Aménager les locaux dans un souci de qualité architecturale	→ Impulser le souci de la qualité dans le cadre des travaux preneurs (vitrines, enseignes, aménagements intérieurs) en cohérence avec le RLP et réfléchir à une charte enseignes et vitrines sur le modèle du CPTA de la Fabrique Tolstoï
	Agir en manager-animateur du centre-ville par une programmation d'animations et d'événementiels dédiés	→ Poursuivre et renforcer les actions du management de centre-ville et la mise en réseau des commerçants ; maintenir l'événementiel dédié à l'artisanat (marché des créateurs en centre-ville)

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
S1 2025	Ouverture T1 2026	Responsable pôle + manager	à définir	
S1 2025	Ouverture T1 2026 avec conciergerie	Responsable pôle + directrice pôle H&C		
En cours		Manager centre-ville, responsable de pôle et chef de projet		
En cours. À poursuivre via une enveloppe dédiée T3 2025 pour budget 2026 Annexe de la charte aux baux commerciaux Actions d'animation et de sensibilisation des commerçants (Piits déj')	2026 - déclinaison de la charte et communication auprès des commerçants, 2028 - déclinaison d'une offre SVU pour l'accompagnement des preneurs pour la mise en œuvre du CC sur les locaux non conformes et l'amélioration de la configuration des locaux	Manager centre-ville, gestionnaire immobilier, responsable de pôle et responsable patrimoine		
En cours		Manager de centre-ville		

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
2.2 GARANTIR L'ÉQUILIBRE COMMERCIAL DU GRAND CENTRE-VILLE	Accompagner et favoriser les nouvelles formes de commerces et les initiatives innovantes, responsables et durables	→ Mettre en place de nouveaux modes de contractualisation avec les preneurs avec le BCUS, ou le bail vert, inscrire une clause RSE dans les baux
		→ Accompagner les acteurs d'utilité sociale, type associations solidaires, structures de l'ESS
		→ Mettre en place une boutique test et formaliser une offre d'accueil temporaire pour des activités en démarrage
	Assurer la cohérence, la diversité et complémentarité des activités	→ Définir et formaliser un parcours commercial (loyer, BP, parcours marchand, parcours client, péréquation...) format plan-guide
		→ Créer un observatoire du commerce
		→ Constituer une commission d'attribution des commerces
		→ Mettre en place un projet de recherche action sur les externalités du commerce
	Expérimenter la logistique urbaine décarbonée	→ Poursuivre le prototypage dans le cadre de l'AMI « démonstrateurs de la ville durable »

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
2025	Signature d'un bail S2 2025	Responsable pôle + manager	à définir	
En cours	2025-2026	Responsable pôle + manager		
S2 2025 (identification lieu + bench)	T1 2026 : cahier des charges de fonctionnement rédigé T4 2026/T1 2027 : mise en œuvre	Responsable pôle + manager		
S1 2025 - rédaction CCTP de consultation	T1 2026	Responsable pôle + gestionnaire immobilier		
S2 2025 - rédaction d'un cahier des charges dédié au projet, périmètre d'observation...	2028	Responsable pôle en lien avec le gestionnaire immobilier		
S2 2025	T1 2026	Responsable pôle en lien avec le gestionnaire immobilier		
S1 2026	S1 2026	Responsable pôle et école partenaire		
En cours	2025			

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
2.3 ENCOURAGER ET PROMOUVOIR UN COMMERCE RESPONSABLE	Accompagner les commerçants dans une approche vertueuse et responsable de leurs activités	→ Assurer la mise en œuvre du décret tertiaire (outils de mesure à mettre en place), sensibiliser les commerces aux bonnes pratiques et sobriété énergétique
		→ Définir et mettre en place à l'échelle du centre-ville un service commun pour la gestion des déchets des commerces
		→ Porter des actions de RSE dans les manifestations et promouvoir des actions de consommation responsable type Green Friday
		→ Encourager les initiatives solidaires et les faire connaître type La Cloche, Angela...
2.4 SANCTUARISER ET PORTER UN FONCIER DÉDIÉ À UN IMMOBILIER ABORDABLE	Garantir l'inaliénabilité du patrimoine des Gratte-Ciel	→ Maitrise et gestion des logements et commerces
	Activer un système de péréquation par l'adaptation des niveaux de loyers à l'activité implantée	→ Définir les niveaux de loyers et proposer un accompagnement sur-mesure
	Faciliter l'implantation des professionnels de santé	→ Réfléchir une offre immobilière en matière d'activités de santé en centre-ville
	Accompagner la structuration des filières émergentes au plan immobilier	→ Commercialisation des programmes d'activités Workshop et pôle économique des Buers
	Porter sur le long terme des fonciers économiques stratégiques	→ Constitution de la foncière de développement économique
→ Initier de nouveaux modes de portage immobiliers (BRSA, BC long terme...) et envisager la création d'une structure de portage foncier		

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
En cours	2030	Responsable pôle et responsable patrimoine	à définir	
S1 2026	S1 2026	Responsable pôle + manager		
En cours		Manager centre-ville + communication		
S1 2025		Manager centre-ville + communication		
En cours		DG et actionnaires		
En cours		Responsable pôle + DG		
T4 2025	S1 2026	Responsable pôle		
En cours	S2 2025	Responsable pôle + DG		
En cours		DG + DF + DST		
En cours		DG + DST		

AXE 3 • DÉVELOPPER DES SOLUTIONS

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
3.1 PORTER DES PROJETS DE CONSTRUCTION/ RÉHABILITATION BAS CARBONE ET DE QUALITÉ	Viser la certification environnementale systématique des programmes	→ Ajuster la labellisation en fonction des typologies d'activités (selon une stratégie de labellisation à définir comprenant une évaluation des référentiels)
	Rechercher le réemploi, les circuits courts et l'usage des matériaux bio, géosourcés et sains	→ Structurer le réemploi au sein de la SVU comme levier de projet en instituant un référent réemploi et en créant un outil de suivi du réemploi : poursuivre le projet de recyclerie des matériaux de chantier, ouvrir un local d'échange/dépôt de mobiliers à destination des locataires, systématiser les diagnostics compatibles avec démarche réemploi PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) ou ressources
		→ Construire/ réhabiliter sobre et sain : minimiser le recours à des nouveaux matériaux, et recours à des matériaux bio et/ou géosourcés
	Limiter l'artificialisation des sols en optimisant les capacités foncières (ZAN) et en investissant dans la reconversion de fonciers ou actifs existants	→ Activer les projets de la filiale TOTEM SVU
	Renforcer nos exigences contractuelles	→ Intégrer au contrat promoteur/preneur une clause RSE, travailler sur des pénalités en cas de non atteinte des exigences environnementales
	Intégrer des niveaux de confort	→ Appui sur les référentiels des certifications exigées pour les opérations en cours + organiser le REX pour évaluer
	Favoriser la biodiversité et son maintien dans les opérations	→ Montée en compétences en s'appuyant sur les référentiels des certifications exigées par nos critères + structurer le REX pour inscription durable et appropriation
		→ Recourir systématiquement à un écologue ou à un paysagiste
3.2	Volet audit	
		→ Réaliser un diagnostic énergétique du parc

IMMOBILIÈRES RESPONSABLES ET DURABLES

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
				à définir
En cours	S2 2025 mise en oeuvre	Responsables d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets		
En cours	S1 2025 (Contreforts)	Responsables d'opérations + responsable maintenance + responsables de secteur		
En cours	S1 2025	Responsables d'opérations		
En cours	2025-2026	Dir. pôle + responsables d'opérations		
En cours	2025-2026	Responsables d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets + gestionnaire marché		
S12026	2026-2027	Responsables d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets		
En cours	2026-2027	Responsables d'opérations		
En cours	2026-2027	Resp. d'opérations		
S2 2025	2025-2026	Responsables d'opérations + dir. pôle		

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
3.2 ACCÉLÉRER LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE DU PARC, ADAPTER LE PATRIMOINE AUX ALÉAS CLIMATIQUES ET AMÉLIORER LE CONFORT D'USAGES FACE AUX ENJEUX CLIMATIQUES		→ Définir notre stratégie énergétique (et objectifs d'étiquettes énergétiques)
	Volet performance	
		→ Optimiser les consommations d'énergie et favoriser la sobriété énergétique des locataires tout en cherchant à mieux maîtriser, mesurer les données de consommation et à piloter la performance
		→ Mettre en œuvre le décret tertiaire sur le patrimoine commercial de la SVU et accompagner les locataires dans leurs actions
		→ Favoriser la sobriété énergétique et accompagner l'évolution des comportements en identifiant les acteurs et actions et mettre en lien nos locataires (actions de sensibilisation éco-gestes dans les logements et les commerces; coaching personnalisé mener des actions d'aller-vers)
	Volet transition	
		→ Accélérer la transition vers un mix énergétique moins carboné par le raccordement au réseau de chaleur et le développement de la géothermie et énergies renouvelables (photovoltaïque)
3.3 ACCÉLÉRER L'ADAPTATION DU PARC AU VIEILLISSEMENT ET FAVORISER LA RÉVERSIBILITÉ ET LA MODULARITÉ DES ESPACES	Définir le plan d'adaptation du patrimoine	→ Réaliser un état des lieux des besoins sur l'adaptation des logements, commerces et parties communes à la perte d'autonomie et un plan de préconisations
	Faire de la vacance un levier	→ Développer une approche chronotopique et offrir de nouveaux usages (logements d'urgence, logements saisonniers...)
		→ Systématiser la recherche d'occupation intercalaire en cas de vacance dans le patrimoine

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
S1 2026	2025-2026	Responsable d'opérations + dir. pôle		à définir
Volet performance				
En cours	2025	Responsable patrimoine + dir. pôle		
En cours	2025-2030	Responsable patrimoine + dir. pôle + responsable commerces		
En cours	T2 2025	Dir. pôle H&C + responsable de secteur		
Volet transition				
En cours	2026-2028	Responsable d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets		
T4 2025-T1 2026	2026-2028	Responsable d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets		
En cours	2025-2026	Dir. pôle H&C + responsable de secteur		
S2 2025	2025-2026	Responsable patrimoine + dir. pôle		
S1 2026	2026-2027	Responsable d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets + dir. pôle HIC et commerce		
En cours	2025-2027	Responsable d'opérations + dir. Pôle Patrimoine & projets		

AXE 4 • MOBILISER UNE ORGANISATION

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
4.1 AVEC LES COLLABORATEURS	Bâtir notre culture commune	→ Fédérer l'équipe et renforcer sa cohésion (séminaires collectifs bi-annuels, rdv thématiques...)
		→ Identifier des référents RSE dans chaque direction et pôles métier → Mettre en place un cycle d'ateliers internes dédiés à l'innovation
	Encourager les pratiques responsables	→ Organiser le mécénat de compétences
		→ Mettre en place le forfait mobilité durable
		→ Intégrer des critères RSE dans l'accord d'intéressement
	Garantir la santé sécurité au travail	→ Mettre en place un accompagnement psychologique et juridique
		→ Formation en gestion des situations d'agression et/ou conflit et étudier l'assermentation des équipes de proximité
		→ Garantir le droit à la déconnexion via la refonte de la charte informatique
	Renforcer la montée en compétences des collaborateurs et accompagner les parcours professionnels	→ Analyse des pratiques professionnelles
		→ Campagne d'entretiens professionnels approfondis
→ Plan de développement des compétences 2025-26 et cartographie des compétences		
4.2 AVEC LA GOUVERNANCE ET NOS PARTENAIRES	Poursuivre et renforcer les partenariats pour partager et mutualiser nos expériences et compétences	→ Poursuite et identification de partenariats clefs et avec les acteurs locaux
	Conforter l'affectio sociétatis et les liens avec la gouvernance	→ Sanctuariser un séminaire administrateurs annuel dédié

ROBUSTE ET HUMAINE

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
En cours	2025-2026	DST + RH	à définir	
S1 2025	2025-2026	DG + DST		
S2 2025	2026	DST + RH		
T1 2025		DST + RH		
En cours	2024-2026	DAF + DST + CSE		
S 1 2025	2025-2026	RH + dir. pôles		
S2 2025	2025-2026	RH + dir. pôles		
T2 2025	2025-2026	DST + SI + RH		
T2 2025	2025-2026	RH + dir. pôles		
T2 2025	T3 2025	RH		
S1 2025	T3 2025 pour budget 2026	DST + RH		
En cours		DG + DST		
En cours. S2 2025 culture RSE	2025-2026	DG + DST		

Objectifs opérationnels	Sous-objectifs	Actions
4.3 VIS-À-VIS DES TIERS	Promouvoir des achats et une relation fournisseurs responsables	→ Intégrer des clauses sociales et environnementales dans les procédures d'achat (cahier des charges et règlement de consultation)
		→ Promouvoir le recours à l'insertion par l'activité économique via marchés réservés
	Simplifier et fluidifier le règlement fournisseurs et la lutte contre la fraude	→ Faciliter le circuit de validation des factures via la dématérialisation et renforcer la communication fournisseurs
	Prévenir les risques déontologiques et corruption	→ Formaliser notre charte déontologie
		→ Mettre en place un dispositif d'alerte interne
		→ Identifier un référent déontologie et le former
		→ Formaliser notre politique cadeaux et invitations et mettre en place un suivi (tenue d'un registre)
	Protéger les données personnelles	→ Informer et garantir l'exercice des droits, sécuriser les données, sensibiliser les collaborateurs
	Porter une politique numérique responsable, inclusive et sobre	→ Encourager la sobriété numérique des collaborateurs par la diffusion de bonnes pratiques - gestion mail/pièces jointes...
		→ Cadrer l'usage de l'IA dans l'entreprise
→ Promouvoir l'inclusion numérique via partenariats locaux type permanences hebdomadaires pour accompagner les locataires dans leurs démarches administratives en ligne en complément d'ateliers		

Échéance démarrage	Calendrier cible	Pilote	Expertise interne ou externe	Appui RH
S1 2025: Propositions de clauses et critères en fonction de la nature de marché - T1 2025: état des lieux des natures de marchés et dispositions actuelles - T2 2025: Priorisation de la rédaction des dispositions	Obligation 2026	DST + dir. Pôles + gestionnaire marché	à définir	
Fin S1 renouvellement marché entretien	2025-2026	DST + dir. pôle P&P + gestionnaire marché		
S2 2025	Généralisation de la facturation électronique au 1 ^{er} sept. 2026 pour les GE et ETI	DAF + SI + dir. Pôles		
S1	2025-2026	DST + RRH		
S1	2025-2026	DST + DG		
S1	2025-2026	DST + DG		
S1	2025-2026	DST + RH + CSE		
En cours		DST + pôles métier		
S1 2025	2025-2026	DST SI + RH		
S1 2025: définir les règles - réfléchir l'outil	2025-2026	DST + SI + DG		
S1: EDL des besoins via enquête + Contenu partenarial avec Ens au 44 et premières permanences	2025-2026	Dir. pôle H&C + SI communication		

NOTRE
RAISON
D'ÊTRE

ACTIVER
LA VILLE