

DOSSIER DE PRESSE

LE LOGEMENT SANTÉ AU SERVICE DU MIEUX-VIVRE

Conférence de presse 8 décembre 2020

Amé
liorer
par la vie
l'habi
tat

CHIFFRES CLÉS

Le logement santé

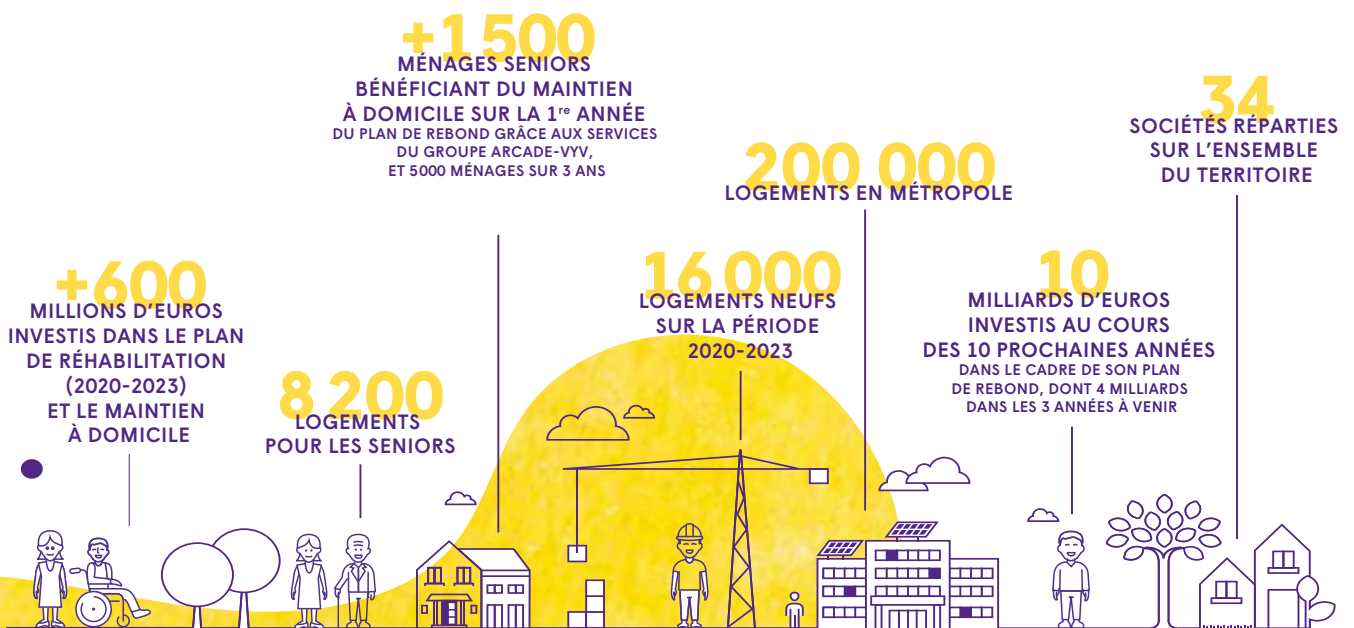


(1) Source: Étude OMS 2013.

(2) Source: Fondation Abbé Pierre, Rapport annuel 2020 «L'état du mal logement en France».

(3) Source: Fondation Abbé Pierre, «Le logement est une question de santé publique», 2016.

Le Groupe Arcade-VYV



LE LOGEMENT SANTÉ: UN MODÈLE UNIQUE ET INNOVANT D'HABITAT SOCIAL

Le Groupe Arcade-VYV est le 4^e acteur du logement social sur le marché en France. Sa création, le 1^{er} juillet 2019, est née d'une conviction partagée avec le Groupe VYV : le logement et la santé sont indissociables. C'est grâce à cette vision commune que les deux groupes ont décidé de construire un nouveau modèle d'habitat propice au mieux-vivre. Par leur union, les deux groupes ont élaboré et concrétisé le concept de logement santé, convaincus que le logement est essentiel à la santé et au bien-être de ses occupants.



Il s'agit de bâtir un modèle d'opérateur du logement social intégré, qui place l'humain au cœur des enjeux de l'habitat. Ainsi, nous avons pour ambition d'accompagner tous les publics tout au long de leur parcours de vie.

Jacques Wolfrom,
Directeur général du Groupe Arcade-VYV

1 LE GROUPE ARCADE-VYV, PILIER HABITAT ET LOGEMENT SOCIAL DU GROUPE VYV

Structuré en deux pôles (social et privé), le Groupe Arcade-VYV dispose d'un savoir-faire technique et gère une offre complète de logements et de résidences services couvrant tous les segments de l'habitat. Son expertise concerne l'ensemble des métiers de l'immobilier. Il construit **5 500 logements par an** et gère **200 000 logements**.

**La priorité du groupe,
c'est l'humain !**

Le Groupe Arcade-VYV assure une présence au plus près des territoires, gage d'une proximité forte et d'une maîtrise fine des enjeux d'habitat et de santé. Avec un ancrage local renforcé grâce à ses 34 sociétés, il est implanté solidement sur l'ensemble du territoire français.

« La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.

Source: Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)

Le Groupe Arcade-VYV développe son engagement dans le logement santé en prenant en compte un large ensemble d'éléments qui contribuent à un état complet de bien-être physique, mental et social, conformément à la définition de l'OMS. Il cherche à accroître la protection des habitants, particulièrement dans un contexte où les événements climatiques et les risques sanitaires sont de plus en plus fréquents.

Le logement santé, tel qu'il a été pensé et bâti par les professionnels de la santé et de l'habitat du groupe, vise à fournir aux habitants une expérience de vie dans l'habitat à la fois protectrice et positive.

- **Une expérience de vie saine** avec des logements alliant haute qualité sanitaire du bâtiment et des services de santé/mieux-vivre, proposant ainsi aux habitants un environnement promoteur de santé au quotidien.
- **Une expérience de vie désirable** avec des logements pour tous, adaptables aux parcours de vie, et un cadre propice au lien social et à la solidarité, recourant à des innovations sociales et technologiques au service du mieux-vivre.
- **Une expérience de vie résiliente** avec des logements favorisant le lien à la nature et s'appuyant sur la mobilisation collective afin de répondre et s'adapter aux dérèglements climatiques comme aux chocs sanitaires.



LE PROGRAMME D'ENGAGEMENTS LOGEMENT SANTÉ, UN RÉFÉRENTIEL POUR PROMOUVOIR LE LOGEMENT SANTÉ DANS L'HABITAT FAMILIAL

Le logement est un déterminant de santé majeur. En partant de ce constat, le Groupe VYV a choisi de prendre en compte l'impact de l'habitat sur la santé. Afin de rendre opérationnelle sa promesse d'une expérience de vie saine, désirable et résiliente, **le Groupe Arcade-VYV a conçu un référentiel de 38 engagements, dont 10 engagements socles**, afin de garantir aux résidents que les logements dans lesquels ils vivent sont des logements santé. Ce référentiel a été conçu avec l'aide d'experts du logement, mais aussi de la santé et de la protection sociale. Concrètement, **ces logements respecteront les 10 engagements socles et au moins 10 engagements supplémentaires parmi les 38 définis et adoptés par le Groupe Arcade-VYV.**

Grâce à son programme d'engagements logement santé, le Groupe Arcade-VYV entend déployer son action en faveur du logement santé à large échelle.

L'expérimentation de ce programme a déjà commencé dans les territoires et se poursuivra en 2021, avant un déploiement généralisé en 2022. Cette phase d'expérimentation va permettre de tenir compte des besoins des différentes parties prenantes des différents territoires mais aussi d'affiner le modèle économique de ce programme dans le respect des loyers modérés du logement social. Enfin elle permettra d'adapter les engagements en fonction des évolutions sociétales et environnementales.

D'ici à 2025, le Groupe Arcade-VYV s'engage à ce qu'au moins 50 % de ses logements individuels et collectifs neufs respectent le référentiel d'engagements du logement santé. Pour renforcer ce travail, un dispositif de labellisation impliquant un évaluateur externe sera conçu dès 2021.



LES 10 ENGAGEMENTS SOCLES DU LOGEMENT SANTÉ

1

INTÉGRER LA QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR DÈS LA CONCEPTION, AINSI QUE DANS LE CHOIX DES MATÉRIEAUX ET DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

2

PROPOSER DES ESPACES OU DES SOLUTIONS INCITANT À LA PRATIQUE D'ACTIVITÉS PHYSIQUES POUR TOUS LES ÂGES

3

METTRE À DISPOSITION DES HABITANTS UNE INFORMATION SANTÉ DE QUALITÉ ET ADAPTÉE PRODUITE PAR LE GROUPE VYV

4

DONNER ACCÈS À TOUS LES HABITANTS AU SERVICE DE TÉLÉCONSULTATION MÉDICALE DU GROUPE VYV

5

RENDRE ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE LA MOITIÉ DES LOGEMENTS AU MOINS DANS LES BÂTIMENTS COLLECTIFS

6

PROPOSER DES ESPACES FACILEMENT AMÉNAGEABLES POUR DU TÉLÉTRAVAIL OU UNE TÉLÉACTIVITÉ

7

PROPOSER DES ANIMATIONS COLLECTIVES POUR LE MIEUX-VIVRE ET UN ACCÈS À DES RÉSEAUX DE VOISINAGE SOLIDAIRES POUR TOUS LES HABITANTS

8

PROPOSER UN ENVIRONNEMENT ET DES DISPOSITIFS SÉCURISANTS POUR ACCÉDER ET ÉVOLUER DANS LE LOGEMENT

9

INTÉGRER LE CONFORT D'ÉTÉ DÈS LA CONCEPTION EN UTILISANT LES PRINCIPES BIOCLIMATIQUES

10

ACCOMPAGNER LES HABITANTS POUR LES AIDER À VÉGÉTALISER LEUR LOGEMENT



DES PROJETS ET RÉALISATIONS SUR TOUT LE TERRITOIRE

Les filiales du Groupe Arcade-VYV sont implantées sur tout le territoire métropolitain. Le modèle développé par le groupe est expérimenté dans une série d'opérations emblématiques.

Le programme Chécy A2 porté par France Loire

Le programme de construction situé à Chécy regroupe 41 logements.

Il offre une situation privilégiée grâce à son écoquartier de 15 hectares (Les Hauts de Grainloup) disposant de nombreux espaces verts. Son implantation a été pensée dans une optique de préservation de la biodiversité.

Différents espaces communs extérieurs ont été aménagés pour le bien-être des occupants (plantation d'arbres pour maintenir de nombreuses zones ombragées) avec une volonté de convivialité entre les résidents.

Une double voire triple orientation des logements a été imaginée et associée à des matériaux de construction soigneusement sélectionnés afin de limiter la pollution de l'air intérieur. Au-delà du respect des normes françaises imposées pour les matériaux de construction ou équipements, le projet de Chécy a choisi d'aller plus loin en installant dans son écosystème des filtres à pollens.

Ce projet inclut également une réflexion autour de la notion de « confort d'été » notamment pour le bien-être des seniors (toitures-terrasses végétalisées, brise-soleil, revêtements alternatifs, surventilation des combles).

Certains équipements contribueront à promouvoir l'activité physique (local vélos, escaliers attractifs, parcours d'activité physique à l'échelle de la résidence).

Prenant en compte les nouveaux modes de vie, des espaces ont été repensés dans 6 logements pour permettre la pratique du télétravail (positionnement, prises adéquates et lumière naturelle).

Pour répondre aux besoins des personnes ou en situation de handicap, 23 logements seront totalement adaptés dont 4 logements dits « Adaptés + », délivrant un niveau de confort supérieur à destination des personnes en situation de handicap.

Dans une logique d'accompagnement et de services personnalisés, le service de téléassistance SeniorAdom sera proposé avec une offre ajustée pour les seniors (19 logements). Les logements seniors bénéficieront

En Seine-Maritime (76),
la Résidence intergénérationnelle
d'Amfreville-la-Mi-Voie



En région
Centre-Val de Loire (45),
le programme Chécy A2

également d'un équipement adapté (douches à l'italienne, terrasses surélevées, renfort dans les cloisons des sanitaires et douches pour pose ultérieure de barres de maintien et d'appui).

La Résidence intergénérationnelle d'Amfreville-la-Mi-Voie portée par Le Foyer Stéphanois

Située en Seine-Maritime (76), la résidence d'Amfreville-la-Mi-Voie propose 19 logements locatifs (16 collectifs et 3 individuels).

Elle se démarque par un positionnement fort en faveur d'une diversité de ses habitants.

Trois logements seront accessibles à des familles, quinze seront adaptés aux personnes âgées. Un dernier appartement « inclusif » permettra d'accueillir des seniors isolés ou en situation de handicap en colocation. L'intégralité de la résidence est accessible aux personnes à mobilité réduite.

La résidence bénéficie par ailleurs d'une hôtellerie d'accueil pour répondre aux besoins de sa population. Différents espaces favoriseront rencontres et liens intergénérationnels (salle commune, espaces extérieurs propices à la rencontre).

Pour protéger la santé des habitants, un travail approfondi a été mené sur la qualité d'air intérieur. Un système global combinant des capteurs (mesurant des polluants intérieurs et extérieurs), une filtration et un traitement d'air type double flux a été mis en œuvre et associé à un choix de matériaux qualitatifs.

En tant que résidence innovante, elle intègre la domotique et la connectivité au cœur de son projet. Elle a ainsi mis en place un système automatisé d'affichage des consommations, de pilotage du chauffage ou encore des volets roulants.

Au-delà du programme d'engagements logement santé, l'engagement du Groupe Arcade-VYV en faveur de l'habitat bénéfique à la santé s'illustre également par une série d'opérations innovantes développées avec la filière soin et accompagnement du Groupe VYV (VYV³).



La résidence Emblème à Saint-Herblain



**La résidence Le Pré du Bois
pourra accueillir ses premiers
locataires en juin 2021.**

Zoom sur deux opérations innovantes associant habitat et santé

LE LOGEMENT INTERMÉDIAIRE MUTUALISTE EN MORBIHAN

Développée en partenariat par la commune de Baden, le bailleur Les Ajoncs (filiale du Groupe Arcade-VYV) et La Mutualité Française Finistère Morbihan, membre de VYV³, dans une logique de prévention, la **résidence seniors Le Pré du Bois, située à Baden (Morbihan), prône «un vieillissement en meilleure santé».**

Elle est destinée aux personnes âgées souhaitant conserver leur indépendance tout en préservant leur autonomie. La résidence s'inscrit comme une étape alternative pour les personnes seniors quittant leur domicile avant une entrée éventuelle en structure adaptée (EHPAD ou unité de vie).

Au-delà d'un **logement facile à vivre** (sécurisé et adapté), les locataires bénéficieront d'une situation en centre-ville (accès facilité aux services et commerces), d'un **environnement aménagé** (espaces verts et équipements extérieurs), d'un **espace collectif favorisant les rencontres et la convivialité** (salle d'animation avec cuisine).

Des **services collectifs seront également proposés** (animations, sorties, repas en groupe, courses, actions de prévention). Pour garantir un accompagnement personnalisé à chaque locataire, des prestations compléteront le panel d'offres servicielles (présence d'une auxiliaire de vie ou d'un agent de domicile, visites régulières, accompagnement chez un professionnel de santé, aide administrative, soutien moral). Enfin, des services facultatifs seront proposés grâce à des partenaires extérieurs (téléassistance, ...).



L'HABITAT INTERGÉNÉRATIONNEL EN LOIRE-ATLANTIQUE

Développée en partenariat par le bailleur Harmonie Habitat (filiale du Groupe Arcade-VYV) et par l'activité de soins et d'accompagnement VYV³ Pays de la Loire, **Emblème est LA résidence du «vivre ensemble».**

Située à Saint-Herblain (Loire-Atlantique), elle se compose d'une crèche de 40 berceaux, de 36 logements locatifs sociaux adaptés pour les seniors, de 4 logements en accession sociale également adaptés pour les personnes âgées, de 31 logements familiaux en accession libre et d'une salle commune gérée par la Ville.

Ce programme s'inscrit dans le cadre de l'opération de renouvellement du quartier Bellevue de Saint-Herblain. Il a été conçu en poursuivant trois objectifs complémentaires: la production de logements dans le cadre du programme local de l'habitat (PLH), la prise en compte du vieillissement de la population et l'enjeu intergénérationnel. Autour du projet Emblème, se croisent en effet la demande des personnes âgées souhaitant rejoindre **un logement dans lequel il fait bon vivre et une offre de logements neufs diversifiés** incluant des logements accessibles aux personnes qui rencontrent des difficultés économiques et/ou sociales.

Chaque résident peut ainsi choisir le lieu de vie le plus adapté à ses besoins, à ses attentes, à sa situation de santé et à ses capacités financières.

Le projet permettra également de répondre à différents profils de seniors. **Les 60/70 ans, jeunes retraités** à la recherche d'un meilleur cadre de vie, dans une logique d'anticipation du grand âge ; les **70/85 ans** dont la mobilité résidentielle est souvent liée à un facteur déclencheur (décès du conjoint, problèmes de santé ou éloignement de la famille) ; **les plus de 85 ans** en perte d'autonomie ou dont l'apparition d'un état de fragilité accentue les besoins de sécurité et d'accompagnement.

L'adaptation des logements (clairs et lumineux, matériel adapté: volets électriques, WC surélevés, sols antidérapants) et leur accessibilité (accès piéton, ascenseurs) combinées à un **cadre de vie attractif** (transports, commerces) et à **l'offre de services et d'accompagnement** (réseau de professionnels de santé présents chaque semaine, accompagnatrice de vie sociale dans la résidence) permet à ce programme innovant de contribuer activement au bien-être et à la bonne santé de ses résidents.

Illustration de la synergie entre les différents métiers du Groupe VYV au bénéfice de ses publics, une accompagnatrice de vie sociale de la filière soins et accompagnement VYV³ Pays de la Loire délivrera à l'ensemble des locataires d'Harmonie Habitat résidents du programme Emblème un éventail de services visant à:

- **assurer un soutien matériel**, moral et relationnel (ex: la visite de sécurité hebdomadaire) ;
- **solliciter et coordonner l'intervention des services extérieurs** (infirmiers libéraux, services d'aide à domicile, etc.) ;
- **favoriser la convivialité** (animations, sorties extérieures, accompagnement aux courses) ;
- **orienter les locataires** ne pouvant plus se maintenir à domicile vers un EHPAD ou une petite unité de vie.

Enfin, le **service de téléconsultation médicale du Groupe VYV leur sera également offert.**

4 GROUPE VYV, ENTREPRENEUR DU MIEUX-VIVRE : DÉVELOPPER DES SYNERGIES ENTRE NOS 4 MÉTIERS

GROUPE
vyv
Entrepreneur du
mieux-vivre

Le Groupe VYV agit au quotidien pour prendre en charge la santé et la protection sociale de 11 millions de personnes autour de ses 4 métiers (Mutuelle et assurance, Services et assistance, Soins et accompagnement, Habitat et logement social).

Faire groupe pour développer des synergies

Porteur d'un vrai projet de société, le Groupe VYV va au-delà de sa capacité à apporter des réponses solidaires et innovantes aux défis de la protection sociale. **L'articulation de ses 4 métiers (Mutuelle et assurance, Services et assistance, Soins et accompagnement, Habitat et logement social) lui permet de traiter des sujets de société comme l'accès aux soins, le vieillissement de la population ou encore la prise en charge de la dépendance.**

Cela lui permet également de se positionner comme un interlocuteur des pouvoirs publics pour mener à bien l'ensemble des transitions nécessaires à la création d'un nouvel équilibre social et environnemental, **dans un esprit de collaboration au service du mieux-vivre pour tous.**

Aujourd'hui plus que jamais, le Groupe VYV met en action son plan de transformation stratégique, lancé en 2019, en diversifiant son offre assurantielle et en développant son activité de soins et de services. Parmi les offres développées par le groupe et déployées par ses entités et partenaires, **celle de l'habitat représente un enjeu majeur: faire du logement un déterminant de santé, en plaçant l'habitant au cœur des préoccupations de santé.**



Le logement est un facteur important de la santé. En intégrant à ses logements les services du Groupe VYV tels que la téléconsultation ou l'aide à domicile, le Groupe Arcade-VYV propose une solution innovante à même de mettre le bien-être et la santé au cœur de l'habitat.

Stéphane Junique,
Vice-président délégué du Groupe VYV

La crise sanitaire que nous traversons souligne plus que jamais le lien intrinsèque entre la qualité du domicile et le bien-être de ses occupants. Le premier confinement a considérablement accéléré la mise en œuvre des solutions d'accompagnement du Groupe VYV dans les territoires. Face aux besoins d'accompagnement accrus des adhérents, clients, patients et résidents pendant la pandémie, le Groupe VYV a fait le choix d'entretenir le lien social et la proximité.

L'impulsion du Groupe VYV et le savoir-faire du Groupe Arcade-VYV permettent de proposer une offre de logements conçus, construits et gérés pour vivre dans un environnement physique et serviciel promoteur de santé. Les synergies créées entre les métiers du Groupe VYV permettent aux locataires et accédants du Groupe Arcade-VYV de bénéficier de soins et de services santé exclusifs. C'est ainsi que le modèle unique du logement santé a pu voir le jour, associant santé et logement social au service du mieux-vivre.

Un bouquet de services à forte valeur ajoutée pour les habitants.

La présence du Groupe VYV dans les territoires permet de placer l'humain au cœur de l'action avec deux objectifs:

- **Construire l'habitat social** en se basant sur la réalité quotidienne des habitants.
- **Répondre aux besoins quotidiens de santé et de mieux-vivre** en mettant en place des solutions et des services concrets.

Le Groupe VYV, dans sa logique de services généralisés autour du mieux-vivre et de l'accompagnement tout au long de la vie, fait de la mise en œuvre de ces services dans les établissements du Groupe Arcade-VYV une priorité.

Ainsi, MesDocteurs, la solution de télémédecine du Groupe VYV, est d'ores et déjà proposé aux locataires d'Aiguillon Construction et Harmonie Habitat, deux filiales du Groupe Arcade-VYV. Ces deux premières expérimentations permettront d'établir le modèle à déployer à plus grande échelle dans le cadre du programme logement santé du groupe.

LA SOLUTION DE TÉLÉMEDECINE MESDOCTEURS

Le dispositif permet notamment aux personnes âgées de limiter leurs déplacements pour limiter les risques pour leur santé. Totalement confidentielle et sécurisée, cette solution permet de consulter un professionnel de santé en visioconférence ou par chat, sans rendez-vous et 24/7. Avec l'accord du patient, les informations sont communiquées au médecin traitant pour permettre un meilleur suivi de sa santé. **Dans la période, les consultations relèvent principalement de la médecine générale et, parmi elles, 32 % sont directement liées à la Covid-19. Depuis octobre, le volume de consultations en ligne a augmenté de 45 %** et de nouveaux besoins d'accompagnement en matière de santé mentale émergent (solitude, dépression, anxiété...). Lorsque l'accès aux consultations en cabinet est perturbé, **la télémédecine devient une alternative efficace**. Ce service continue de prouver son efficacité: la télémédecine s'affirme comme un enjeu structurant de notre système de santé. Elle doit permettre à la fois de lutter contre la désertification médicale et favoriser l'accès à la santé pour tous.



Lors du premier confinement, près d'1 Français sur 3 a utilisé un service de télémédecine.





Pour aller plus loin dans l'accompagnement, le **«programme avantages» déployé par le Groupe VYV** permet aux résidents du Groupe Arcade-VYV d'accéder à des tarifs préférentiels pour les activités de loisirs, de sport, de voyages et de culture, comme le proposeraient certains comités d'entreprise.

Selon le rapport réalisé par l'institut d'étude marketing clients INIT (en septembre 2020) pour le Groupe Arcade-VYV, **65 % des personnes trouvent ce service innovant pour un bailleur/promoteur. Parmi les personnes les plus intéressées: les jeunes en situation d'emploi et aux revenus élevés avec enfants.**

Dans le but de **maintenir une bonne qualité de vie des habitants quelle que soit leur situation** et notamment lors de périodes difficiles, des **services d'aide à domicile proposés par le Groupe VYV** sont également accessibles au sein des établissements du Groupe Arcade-VYV. Ils permettent de soulager le quotidien des résidents: **ménage, repassage, aide aux devoirs et garde d'enfants...**, le tout dans une logique d'accompagnement personnalisé. Ces services répondent à une demande dont le groupe observe au quotidien le plein essor.

Plus encore qu'un déterminant de santé, l'habitat est une condition essentielle du mieux-vivre. Il doit prendre en compte les spécificités des territoires et les parcours de vie de chacun. Faire système, c'est apporter plus de services aux adhérents, résidents, habitants. C'est aussi travailler main dans la main avec les structures du Groupe Arcade-VYV pour permettre au plus grand nombre de bénéficier de ce nouveau modèle de logement social qui intègre la santé et le bien-être au cœur de l'habitat.



LE GROUPE ARCADE-VYV FACE À LA CRISE

1 CRÉER DE MEILLEURES CONDITIONS DE VIE

Une attention renforcée auprès des plus vulnérables

Au cours de la première période de confinement, le Groupe VYV a renforcé son attention sur ses adhérents les plus fragiles pour apporter une information régulière concernant la situation, et limiter le sentiment d'isolement dans cette période inédite.

De même, le Groupe Arcade-VYV a mis en place un certain nombre d'actions auprès de ses locataires sur tout le territoire pour rester dans une démarche proactive face à cette épreuve. Les bailleurs du Groupe Arcade-VYV ont entretenu un contact régulier avec leurs locataires.

Protéger la vulnérabilité en apportant conseils et écoute.

Pour prévenir l'isolement des personnes âgées, des «cellules solidarités» ont été constituées, dès le début du confinement, au sein du parc Arcade-VYV. Plusieurs milliers de locataires ont pu faire part de leurs besoins par téléphone et bénéficier d'une écoute attentive. Par ailleurs, les sociétés du groupe ont lancé des initiatives localement pour soutenir les locataires :

- La société SFHE a par exemple collecté et envoyé des dessins d'enfants dans les EHPAD pour maintenir le lien avec les personnes les plus âgées.
- France Loire a organisé la livraison de produits de première nécessité auprès des personnes isolées, en lien avec la Croix-Rouge française.

- Partélios a mis à disposition des véhicules de service pour le personnel médical à proximité.

Pour poursuivre leur mission sans attendre le déconfinement, les commissions d'attribution des logements se sont tenues sous forme dématérialisée. Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH) du groupe ont ainsi permis à des personnes modestes ou en difficulté de se loger dans de bonnes conditions y compris dans cette période.

Sur tout le territoire, le Groupe Arcade-VYV a veillé à garder un haut niveau d'exigence et de qualité de service en prenant les mesures nécessaires pour que toutes les interventions techniques dans les logements soient réalisées.

Une boussole: améliorer la vie par l'habitat

Le confinement est une situation à risques, qui pouvait exposer particulièrement à l'isolement et au mal-être. Pour connaître le ressenti de leurs locataires et leurs besoins, afin de leur apporter des réponses personnalisées qui soient au plus près de leurs attentes, le Groupe Arcade-VYV a réalisé une étude post-confinement.

Entre le 8 et le 15 juin 2020, 8 196 locataires, logés par sept sociétés du groupe (Mésolia, Antin, Aiguillon, France Loire, SFHE, Norévie, ALFI), ont été interrogés dans le cadre d'une enquête quantitative menée par l'institut d'études spécialisé dans la relation clients INIT.

Les résultats mettent en évidence un fort niveau de satisfaction quant aux services proposés, avec une appréciation globale positive tant sur l'expérience matérielle que sur le lien entretenu avec le groupe :



DES LOGEMENTS CONFORTABLES

72%

des locataires ont trouvé
leur logement adapté
à la situation de confinement

UNE PRISE DE CONTACT FACILITÉE

75% des locataires trouvent
que leur bailleur a su rapidement
s'adapter à la situation

74% se sont sentis bien informés
sur la situation de confinement

59% ont même estimé
que la prise de contact avait été
facilitée par rapport
à la situation habituelle

UN BON NIVEAU DE RÉPONSE AUX DYSFONCTIONNEMENTS

lorsqu'une intervention
technique a dû être effectuée
dans un logement,

79% des locataires
se sont sentis bien informés,

78% satisfaits de la qualité,

71% de la rapidité
d'intervention



LA PERSONNALISATION DE LA DÉMARCHE ET LA CRÉATION D'UN LIEN POSITIF

94%

sont satisfaits de la prise
de contact personnalisée
dont ils ont bénéficié

Vers de nouveaux services, plébiscités par les locataires et acquéreurs

Les solutions proposées par le Groupe VYV sont diverses et adaptées à chaque « moment de vie » : complémentaire santé, prévention, IARD, services, obsèques... Aussi, grâce à son savoir-faire dans l'habitat, le Groupe Arcade-VYV développe de nouvelles approches du logement en y amenant un contenu santé, au bénéfice des locataires et des accédants à la propriété. Pour aller plus loin dans la compréhension de leurs besoins et attentes de services, **le Groupe Arcade-VYV a également sollicité l'institut d'études INIT en septembre 2020 pour réaliser une enquête en ligne auprès d'un panel de 1 001 locataires.**

LOGEMENT ET SANTÉ SONT INDISSOCIABLES

81%

des personnes interrogées sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « logement et santé sont indissociables »

MISSION D'UN BAILLEUR/PROMOTEUR

38%

des enquêtés considèrent que proposer des services en lien avec la santé, l'autonomie, les finances et l'habitat relève aussi de la mission d'un bailleur/promoteur

Parmi les services du Groupe VYV plébiscités par les répondants en termes de santé ou d'autonomie:

TÉLÉCONSULTATION

54%

sont intéressés par le service de téléconsultation. Ce qui conforte la nécessité de poursuivre le déploiement de la solution de télé-médecine MesDocteurs à l'ensemble des locataires et accédants

ACTIONS DE PRÉVENTION « LOGEMENT SANTÉ »

58%

sont intéressés par des actions de prévention sur les thématiques de logement santé (*conseils pour améliorer la qualité de l'air de votre logement, éviter les accidents domestiques...*). Ces actions sont intégrées dans les futurs programmes de construction d'habitat social du Groupe Arcade-VYV (à Baden et Saint Herblain notamment)



À l'heure où, selon l'INSEE, plus de 20 % des Français sont âgés de plus de 65 ans, le groupe a pensé un « référentiel services » pour accompagner les personnes âgées dans le maintien à domicile. Celui-ci harmonise, valorise et développe les actions du Groupe Arcade-VYV en faveur de ces populations.

Il contient déjà les prestations suivantes:

- **Un dispositif d'appels aux locataires seniors** déployé par les organismes dès le début de la crise sanitaire.
- **Un service d'orientation vers des services compétents** en ce qui concerne l'accès aux droits, l'accompagnement lors de démarches administratives.
- **Des animations culturelles...**

Dès 2021, de nouvelles prestations seront déployées telles que des services santé et bien-être, un parcours de logement, la mise en place de partenariats avec les collectivités et associations et le développement d'une plateforme de partage de services.



L'EFFORT DU GROUPE ARCADE-VYV AU TRAVERS DU PLAN DE REBOND

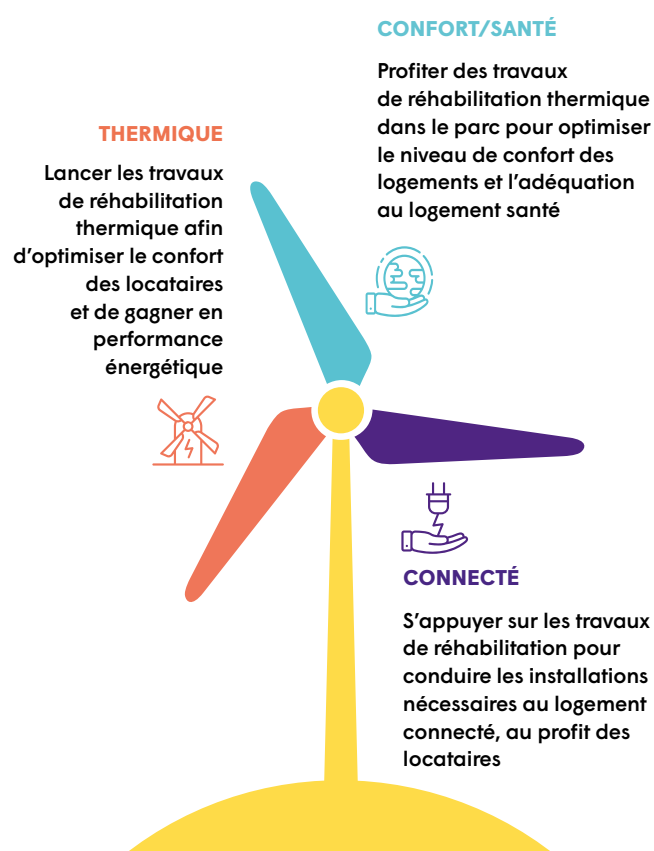
Le Groupe VYV a affirmé sa volonté de contribuer activement à la relance nationale de l'économie avec la mise en place d'un plan d'actions dédié. Il s'agit d'une part d'accélérer le rythme des investissements déjà programmés et d'autre part de mettre en œuvre plusieurs actions nouvelles répondant au contexte de crise.

Le maintien des investissements sur le neuf et une forte accélération pour la réhabilitation.

Traditionnellement actif sur la construction, notamment du fait de son expertise interne de promoteur social et privé, le Groupe Arcade-VYV s'est fortement mobilisé pour poursuivre le développement de ses opérations neuves dans le contexte complexe de 2020. En particulier, après la chute d'activité du secteur de la construction liée au premier confinement, **les équipes de maîtrise d'ouvrage sont très actives** depuis la rentrée de septembre pour que le niveau des agréments de logements reste élevé.

Dans la période, le groupe a également fait le choix de **renforcer la réhabilitation du patrimoine**. En effet, contrairement à l'activité de construction, dépendante de nombreux facteurs externes, les interventions sur le parc existant peuvent être plus facilement mobilisées au service de la relance. Ainsi, sur la base de leurs plans pluriannuels de travaux, les sociétés ont procédé à une forte accélération de leurs investissements. Toutes les opérations ont été passées en revue pour identifier celles qui pourraient être lancées dans des délais plus courts ou dont le programme pourrait être étoffé. Au final, les investissements prévus sur les 5 prochaines années seront réalisés en 4 ans, ce qui se traduit par une **hausse d'activité de plus de 20 %**.

Ces travaux bénéficieront directement aux entreprises des territoires pour pérenniser des emplois non délocalisables. **60 000 logements sont concernés par ce plan de réhabilitation** sur la période 2020-2023. **10 milliards d'euros seront investis au cours des 10 prochaines années** dans le cadre du plan de rebond, dont 4 milliards dans les 3 années à venir, et **plus de 600 millions d'euros investis dans le plan de réhabilitation (2020-2023) et le maintien à domicile**.



| TYPE DE TRAVAUX | PLAN INITIAL | PLAN REBOND | ÉVOLUTION |
|-------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Connectés | 4 M€ | 8 M€ | + 4 M€ |
| Environnementaux | 296 M€ | 342 M€ | + 46 M€ |
| Maintenance | 152 M€ | 156 M€ | + 4 M€ |
| Santé Bien-être | 36 M€ | 93 M€ | + 57 M€ |
| TOTAL GROUPE 2020 – 2023 | 498 M€ | 605 M€ | + 107 M€ |

Une action déterminée pour le logement des seniors.

Pour permettre aux seniors de vivre à domicile le plus longtemps possible, le Groupe Arcade VYV donne la priorité aux conditions du maintien à domicile. En conciliant les expertises du logement, de la santé et du mieux-vivre et en développant des offres pensées pour l'ensemble de ses publics, le groupe met en place des solutions qui veulent répondre finement aux besoins des personnes logées.

8 500 locataires de 75 ans et plus sont concernés en priorité par cette action. Les locataires âgés concernés, logés dans le parc social, se verront proposer un diagnostic de leur logement en lien avec leurs besoins personnels, pouvant donner lieu à des travaux d'adaptation à horizon de 3 ans.

Ainsi, le Groupe Arcade-VYV accompagne le locataire en établissant un diagnostic sur mesure, basé sur la méthode «J'adapte, et je reste chez moi» et réalisé par des ergothérapeutes spécialement formés à la méthode. Cette méthode résulte d'une recherche action pilotée par l'ALFI et l'université Paris 13 avec le groupe en 2019 et permet de construire une offre personnalisée.

À l'issue du diagnostic, des travaux sont proposés au locataire et l'ensemble de l'accompagnement s'appuie sur un **référentiel groupe prédéfini sur le maintien à domicile**, qui donnera lieu à une labellisation à moyen terme. Ce référentiel prend en compte l'aménagement technique du logement mais également les parties communes, l'accès, les services et l'environnement géographique.



Les habitants sont également conseillés dans l'accès aux droits et dans la conduite des démarches administratives afin qu'ils puissent bénéficier d'un accompagnement adapté tout au long de leur parcours de vie.

Le groupe portera une attention particulière à l'évaluation de la satisfaction et au suivi des bénéficiaires.

PLAN DE REBOND

8 500 LOCATAIRES DE 75 ANS ET +

sont concernés en priorité par le plan de rebond annoncé en avril 2020

PLAN DE RÉHABILITATION 2020-2023

60 000 LOGEMENTS

sont concernés par le plan de réhabilitation 2020-2023

DIAGNOSTIC À HORIZON DE 3 ANS

L'ENSEMBLE DES LOCATAIRES DE 75 ANS ET +

se verront proposer un diagnostic avec des travaux d'adaptation à horizon de 3 ans.

Plus de 1 500 ménages bénéficiant du maintien à domicile sont concernés sur la première année du plan de rebond et 5 000 ménages sur 3 ans. Soit près de 40 % des locataires seniors de plus de 65 ans



**J'adapte,
et je reste chez moi**

Améliorer par la vie l'habitat



Groupe Arcade-VYV

59 rue de Provence

75009 Paris

Tél.: 01 49 95 37 37

Retrouvez-nous sur:

groupearcadevyv.fr

GRUPE
vyv

Entrepreneur du
mieux-vivre

