

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE 2020

# SEQENS ENGAGÉE

au cœur des territoires



# SOMMAIRE

- 03 – Manifeste
- 04 – Carte d'identité
- 05 – Performances & chiffres clés 2020
- 06 – Panorama des projets
- 08 – Bienvenue dans la ville Seqens
- 14 – Le logement Seqens
- 20 – L'humain au cœur de l'action
- 26 – Et demain ?



# Notre raison d'être, notre boussole commune

**Notre raison d'être, « le logement avec vous »**, s'adresse à l'ensemble de nos parties prenantes : les locataires, les élus, les fournisseurs, mais aussi les collaborateurs Seqens. Ces mots nous unissent et fédèrent les équipes



**La RSE se définit et se vit avec les parties prenantes. La portée de notre engagement RSE dépasse nos propres frontières. Ainsi, la concertation entre Seqens et ses parties prenantes permet de co-construire des solutions pérennes afin de répondre à des enjeux et des besoins partagés. Elle traduit la volonté de tous les acteurs porteurs de nos valeurs d'agir dans l'intérêt général et pour le bien commun.**

**JÉRÔME BÉDIER,**

Président de Seqens.

locataires les plus vulnérables, mise à disposition de logements pour les soignants ou les victimes de violences intrafamiliales... Seqens a su relever le défi de la continuité de service en faisant preuve de résilience.

autour du bien-être et du confort de vie de nos locataires, aujourd'hui comme dans le monde de demain.

**Avec son parc en fort développement de 100 000 logements dans plus de 300 communes**, l'attelage Seqens, Seqens Accession et Seqens Solidarités a pleinement joué son rôle en 2020 d'acteur de la **cohésion sociale** en Île-de-France.

La crise sanitaire et les deux périodes de confinement successives ont conforté **la robustesse de Seqens** et sa nouvelle organisation. Télétravail élargi, maintien des personnels de proximité sur le terrain, protection des salariés, recensement des

# Cultiver le sens du collectif

**Constructeur, aménageur, bailleur social et syndic solidaire,  
Seqens compte plus de 1 500 collaborateurs et une grande diversité  
de métiers au service de l'habitat des Franciliens et de la ville de demain.**



Montesson



**Proposer et mettre en œuvre des projets innovants qui prennent en compte les exigences sociétales et environnementales, voilà la signature de Seqens ! Une démarche portée par les 1 500 collaborateurs et qui concerne tout autant les activités de construction que les liens avec les locataires. Continuez !**

**NADIA BOUYER,**

Directrice générale d'Action Logement.

## DES VALEURS PARTAGÉES



### OUVERTURE

**Prendre conscience du monde, d'autrui et de sa réalité dans toute sa complexité. Apprendre sans cesse et partager avec les autres expériences et connaissances.**



### CRÉATIVITÉ

**Aborder avec inventivité les transitions écologique et énergétique, la révolution numérique, l'émergence de nouveaux modèles économiques, les besoins actuels et futurs des partenaires et clients.**



### AMBITION

**Savoir où aller et comment y parvenir est un moteur. Se fixer des objectifs exigeants mais atteignables, collectifs et individuels, pour donner envie à chacun de se dépasser.**



### SOLIDARITÉ

**La réussite est collective. Seqens œuvre pour répondre aux besoins de tous et en particulier des plus fragiles.**



### OPTIMISME

**Être confiants dans l'avenir. Identifier des opportunités dans chaque difficulté et regarder les métiers comme porteurs de solutions.**



# PERFORMANCES

## LOGEMENTS

Plus de  
**100 000**  
logements  
en Île-de-France

**8 144**  
attributions de logements

## CONSTRUCTIONS

**3 176**  
nouveaux agréments déposés

**3 243**  
logements mis en chantier

**2 092**  
logements livrés



**90 032**  
logements familiaux gérés  
par Seqens dans 300 communes

**13 530**  
logements accompagnés  
au sein de Seqens Solidarités

## RÉHABILITATIONS

**1 355**  
logements mis en chantier

**1 081**  
logements livrés

## AU TITRE DE L'ANRU

Seqens est impliquée dans  
**13 projets de rénovation urbaine**  
représentant un total de

**6 227** logements,  
1 708 reconstitutions,  
1 724 démolitions,  
3 496 réhabilitations,  
3 374 résidentialisations.

## LES ACTEURS SEGENS

**1 510**  
collaborateurs

dont  
**647**  
personnels  
d'immeuble

**13 250**  
heures  
de formation  
dispensées



# Essaimer l'innovation sociale

La responsabilité sociétale de l'entreprise crée durablement de la valeur pour les collaborateurs Seqens comme pour l'ensemble de ses parties prenantes. C'est pourquoi Seqens la place au cœur de son action.

Illustration au travers de six projets emblématiques.



**YVELINES (78)**  
Présentation des futurs logements aux salariés de Vélizy-Villacoublay

## PROPOSER DES LOGEMENTS DANS LES BASSINS D'EMPLOI

### Présentation en visio

Pour présenter ses 87 futurs logements livrés en 2021 à Vélizy-Villacoublay, la Direction Déléguée des Yvelines de Seqens a organisé, en partenariat avec la ville et Action Logement Services, une réunion en visio-conférence avec les salariés des entreprises présentes sur la commune pour les encourager à candidater sur ces nouveaux programmes. Une centaine de personnes se sont connectées pour découvrir les logements proposés et poser leurs questions en direct sur les atouts de la ville, les critères pour accéder à ces logements et tous les produits mis à la disposition des salariés pour y prétendre. ●

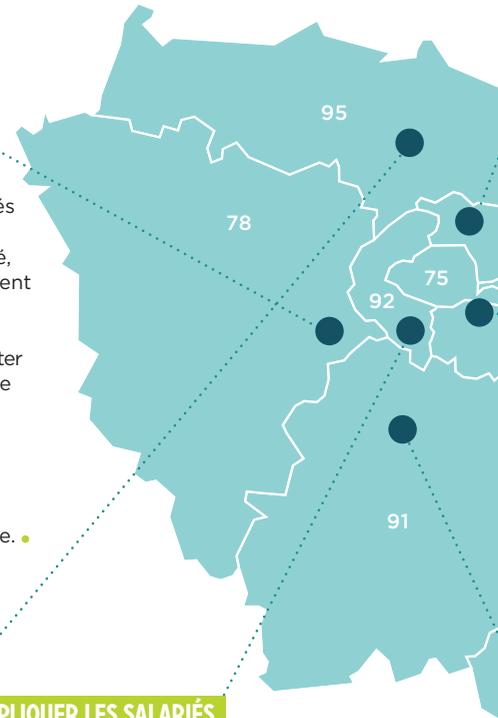


**VAL-D'OISE (95)**  
Projet co-construit avec les habitants à Bessancourt

## RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC NOS CLIENTS

### Concertation et transformation

En novembre 2020, Seqens, la Mairie de Bessancourt, l'Apes (association d'ingénierie sociale d'Action Logement), et l'association Tri-action ont établi un diagnostic commun visant à améliorer le cadre de vie des locataires et à les accompagner tout au long du projet de reconstruction du secteur des Coupillers de Bessancourt. Un plan d'action a été défini pour répondre à leurs attentes, notamment sur l'éclairage public, la gestion des encombrants, l'entretien des espaces verts et de la voirie. ●



## IMPLIQUER LES SALARIÉS DANS LE PROJET D'ENTREPRISE

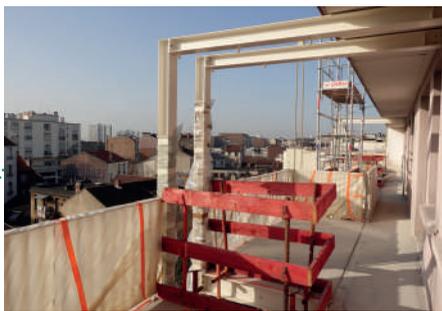
### État des lieux sur tablette

L'ambition de Seqens : développer des projets numériques pour améliorer la qualité de vie de ses locataires et de ses collaborateurs et converger vers le « zéro papier ». Dès juillet 2020, les équipes Seqens ont participé à la mise en œuvre de l'état des lieux sur tablette. Dans les sites pilotes des Hauts-de-Seine et des Yvelines, les gardiens effectuent sur leurs appareils les états des lieux à l'entrée et à la sortie, les visites conseils et les constats. ●



**HAUT-DE-SEINE (92)**  
L'état des lieux numérique en test

# PROJETS



**SEINE-SAINT-DENIS (93)**  
Les Lilas – Réhabilitation exemplaire

## RENFORCER LES PARTENARIATS AVEC NOS FOURNISSEURS

### L'union fait la réhabilitation

Seqens transforme une résidence de 138 logements aux Lilas. Au-delà des travaux de réhabilitation garantissant aux habitants plus de confort et une meilleure performance énergétique, Seqens repousse les murs ! Des balcons de 10 à 20 m<sup>2</sup> sont créés ou agrandis, offrant un nouvel espace de vie en extérieur. L'ingénierie du projet est novatrice et inédite. Près de cent tonnes d'acier viennent renforcer la dalle du parking, qui doit accueillir le poids des balcons et des aménagements paysagers. ●



**C'est ici une transformation exemplaire qui permettra une meilleure performance énergétique, mais qui offrira également une nouvelle façon de vivre aux habitants. Ce qui est intéressant avec cette opération, c'est qu'il n'y a rien d'impossible, chaque contrainte est devenue une opportunité.**

#### EMMANUELLE WARGON,

Ministre déléguée auprès de la ministre de la Transition écologique, chargée du Logement. Visite aux Lilas en mars 2021.



## PROMOUVOIR LA COHÉSION SOCIALE DES TERRITOIRES

### Un projet de haute couture

En partenariat avec Seqens, l'association Renaissance réussit le pari d'allier haute couture, insertion par l'emploi et économie circulaire. Elle se saisit des enjeux de développement durable dans le monde de la haute couture et œuvre pour la réutilisation des vêtements de prêt-à-porter de luxe. Elle participe aussi à la réinsertion des personnes éloignées de l'emploi. L'association forme ainsi plusieurs locataires Seqens aux métiers de la mode. ●



**VILLEJUIF (94)**  
Projet Renaissance – Créer et insérer



**LONGPONT-SUR-ORGE (91)**  
Projet d'aménagement de Longpont-sur-Orge

## INNOVER POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Modélisation et concertation

Dans le cadre d'un projet d'aménagement à Longpont-sur-Orge, Seqens et ses partenaires élargissent l'approche BIM (modélisation des données du bâtiment) grâce au CIM. Le City Information Modeling a permis aux équipes de Seqens, à la ville et à l'agence A26 de modéliser le renouveau du quartier et ainsi de co-construire une ville adaptée à tous. Le CIM garantit la concertation, l'optimisation de la gestion et l'anticipation de la maintenance des bâtiments. Seqens a reçu pour ce projet un BIM d'Argent, 1<sup>er</sup> prix dans la catégorie « City Information Modeling ». ●



# Bienvenue dans la ville Seqens

Accompagnement des collectivités locales, développement de l'offre de logements, engagement dans la rénovation urbaine volontaire ou avec l'ANRU, conception de projets d'aménagement majeurs : en 2020, Seqens s'est mobilisée en faveur du logement et du développement des territoires.



# 3 QUESTIONS À

BRIGITTE GOTTI, Présidente de Seqens Accession  
et PATRICK ROPERT, Directeur général de Seqens Accession.



En adéquation avec les politiques publiques, Seqens développe toujours plus de logements et accroît l'offre de logements familiaux. Grâce à sa filiale Seqens Accession, elle va plus loin dans la démarche du parcours résidentiel et permet aux Franciliens de devenir propriétaires.

## LE POSITIONNEMENT DE SEQENS ACCESSION AU SEIN DE SEQENS EST-IL UN AVANTAGE NOTABLE ?

— Ce positionnement permet à Seqens Accession de répondre de manière efficace et adaptée aux enjeux posés par la crise du logement et aux difficultés d'accès à la propriété en secteur tendu. Seqens Accession bénéficie de l'expertise des équipes de Seqens, de son ancrage territorial et des partenariats noués avec les élus et les acteurs économiques locaux. Ainsi, Seqens Accession travaille avec Seqens au développement d'opérations mixtes combinant du logement locatif social et de l'accès à la propriété en favorisant la mixité sociale. Cette étroite collaboration forme un cercle vertueux, puisque la moitié des acquéreurs sont locataires du parc social.

## LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE (BRS) EST-IL UNE INNOVATION QUI FACILITE L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ ?

— Pour permettre aux primo-accédants et aux locataires aux revenus modestes d'acquérir leur résidence principale, Seqens Accession développe de nouvelles solutions et s'appuie depuis 2020 sur Seqens, qui possède la qualité d'Office Foncier Solidaire. Ce statut permet de proposer une nouvelle forme d'accès sociale qui dissocie le foncier du bâti. Un ménage devient alors propriétaire de sa maison ou de son appartement, mais reste locataire de son terrain. En 2020, une première opération en BRS a été lancée par Seqens et Seqens Accession à la Garenne-Colombes, où 18 logements seront commercialisés dans le cadre de ce dispositif.

## QUELLE SONT LES PERSPECTIVES DE SEQENS ACCESSION POUR LES ANNÉES À VENIR ?

— Seqens Accession s'est fixée plusieurs axes de travail majeurs pour les mois et années à venir et, notamment, le renforcement de son savoir-faire et l'accélération du développement du nombre de logements en accession. L'expérience acquise dans le montage complexe d'opérations en BRS doit servir de levier et lui permettre de se positionner rapidement sur de nouveaux dossiers. Par ailleurs, Seqens Accession prendra part aux opérations de construction en maîtrise d'ouvrage directe pour réaliser des programmes mixtes. Elle pourra réaliser également la part d'accès sociale des projets d'aménagement ou de renouvellement urbain de Seqens.

**EN CHIFFRES** 200  
LOGEMENTS  
EN CHANTIER

90  
VENTES SIGNÉES

42  
RÉSERVATIONS  
COMPTABILISÉES

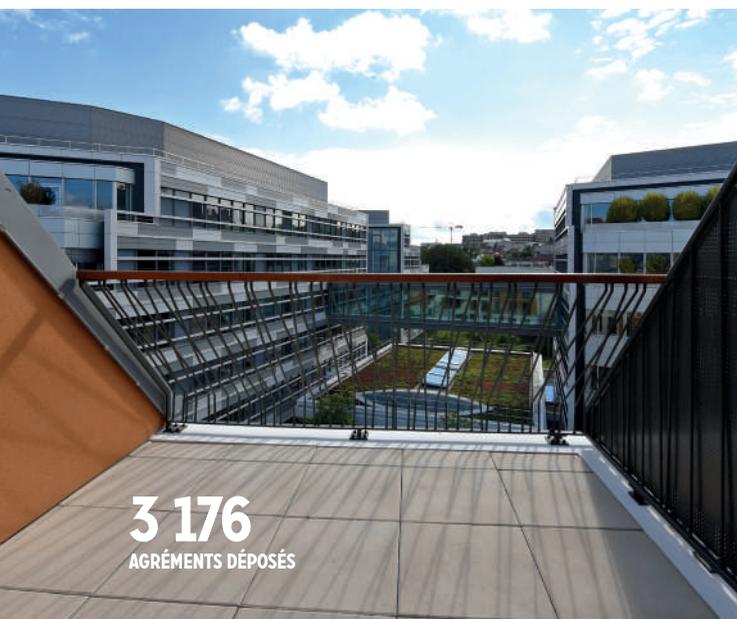
LE RÉSULTAT NET DE  
L'EXERCICE S'ÉLÈVE À + DE  
0,9 M€

## AGILES ET RESPONSABLES À FOSSES (95)

Début 2020, Seqens Accession s'apprêtait à livrer une opération de 22 maisons en accession sociale à Fosses. Celle-ci, quasiment achevée à la veille du confinement du 17 mars, a finalement été livrée fin juin, soit 3 mois après la date initialement annoncée aux acquéreurs. En effet, les travaux de finition et de raccordement à la ZAC n'ont pu reprendre qu'après le 11 mai. Face à cette situation imprévisible, Seqens Accession a proposé un geste commercial équivalent à la prise en charge de trois mois de loyer à chacun de ses clients. Un protocole général et amiable accepté par tous.

# Vitaliser les territoires

En 2020, malgré une situation sanitaire et économique inédite, Seqens a poursuivi son développement ambitieux en prenant toute sa part à la politique régionale de développement de l'offre de logements. Avec plus de 3 000 agréments déposés, elle atteint ses objectifs dans un contexte particulièrement tendu.



Gentilly - 31 logements

## Co-construction des politiques de logement

Pour répondre aux besoins des territoires, Seqens a souhaité définir et partager ses engagements avec l'État, les représentants des locataires mais aussi les élus locaux. Plus de trente réunions de présentation et d'échanges ont été organisées par Seqens. Elles ont débouché sur la définition de trois objectifs majeurs : investir dans la construction de près de 15 000 logements locatifs sociaux, en réhabiliter autant, et favoriser l'accès au logement sur 6 ans des publics prioritaires et des ménages les plus en difficulté. •

### LA CUS FORMALISE NOS ENGAGEMENTS

La Convention d'Utilité Sociale (CUS) de Seqens a été élaborée dans sa première version au premier semestre 2020 et approuvée par le Conseil d'administration le 9 juillet. Cette convention définit les engagements de Seqens jusqu'en 2025 : politique patrimoniale et d'investissement, politique sociale et qualité du service rendu aux locataires.

## Au plus près des territoires

L'organisation de Seqens est conçue pour lui permettre d'agir au plus près des territoires, de leurs élus, des acteurs économiques et des locataires. Six directions déléguées, basées à Versailles, Levallois, Cergy, Aubervilliers, Créteil et Athis-Mons, ainsi qu'un siège social situé à Issy-les-Moulineaux, permettent de travailler avec agilité au quotidien. Chaque direction déléguée gère entre 11 000 et 20 000 logements et assure les attributions de logements, la gestion locative, le recouvrement, le suivi social des locataires et des travaux d'entretien du patrimoine. •

### TOUJOURS PLUS PROCHES

En 2020, les équipes Seqens ont mené un gros projet d'optimisation de la couverture des territoires en imaginant de nouvelles affectations pour les personnels de proximité. Objectif de cette nouvelle cartographie, en cours de déploiement : un interlocuteur de proximité de référence pour chaque résidence. •



**Seqens est un acteur majeur du logement social en Île-de-France et un partenaire privilégié pour la Banque des Territoires avec 1,2 Mds€ de prêts signés depuis 2018. L'ambition de Seqens est de produire 4 000 nouveaux logements sociaux chaque année et de mener un programme de rénovation patrimoniale pour diminuer la consommation énergétique de son parc à l'horizon 2025. La Banque des Territoires l'accompagnera sur l'ensemble de ces axes de développement et intensifiera son partenariat autour du parcours résidentiel des Franciliens.**

### MARIANNE LOURADOUR,

Directrice régionale Île-de-France de la Banque des Territoires.



# Bien vivre la ville

Au-delà de la prise en compte des enjeux territoriaux pour accroître l'offre de logements en Île-de-France, Seqens mène une réflexion plus globale sur la ville de demain à travers le concept de « ville frugale » : une ville de moins en moins consommatrice de ressources et plus inclusive, respectueuse à la fois de l'homme et de la nature.



Gif-sur-Yvette

## Urbanisme social

Seqens répond au besoin fondamental qu'est le logement, mais aussi aux problématiques d'accessibilité, d'emploi, de sécurité... À ce titre, la moitié des agréments déposés en 2020 sont situés au sein de la Métropole du Grand Paris, dont 24 % dans une commune d'implantation d'une gare du Grand Paris Express. •

### ŒUVRER POUR L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Les missions d'intérêt général de Seqens, à la croisée d'enjeux sociaux, économiques et environnementaux, l'amènent à être un acteur de premier plan sur les territoires où son patrimoine est implanté. La politique de développement social et urbain de Seqens est mise en œuvre avec l'appui de l'Apes, association d'ingénierie sociale. Ce partenariat étroit et de longue date traduit la volonté de Seqens d'agir pour le bien-être des locataires, le développement harmonieux des quartiers, ainsi que le dialogue et le bien vivre ensemble.



**La demande est forte dans notre région, mais les freins à la construction sont encore trop nombreux. En effet, Seqens a un rôle important à jouer : redonner confiance aux territoires et aux maires. Ainsi, il est de notre devoir de nous réinventer afin de proposer des projets toujours plus novateurs, des logements abordables d'une grande qualité architecturale et exemplaires en matière de développement durable, où l'innovation a été guidée par la recherche de service aux locataires.**

**KHALED ARAJI JATO,**

Directeur de la Maîtrise d'Ouvrage chez Seqens.

### PRENDRE EN COMPTE

#### LA DIMENSION HUMAINE

Grâce à l'accompagnement de l'Apes, spécialisée en développement social urbain, Seqens porte un regard attentif au volet humain des projets de renouvellement urbain ou de requalification de son patrimoine. Elle prend en compte les usages et les attentes des locataires, assure une gestion de transition, accompagne les changements d'usages et met en place des « projets mémoire » pour faciliter l'expression des locataires dans les changements en cours et à venir.

**EN 2020** **393**

**ACTIONS MENÉES VIA L'APES SUR LE PATRIMOINE DE SEQENS : CONCERTATION, PROJETS CULTURELS, ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES, RETOUR À L'EMPLOI, CRÉATION DE LIEUX COLLECTIFS...**

## Habitat durable

Dans la réalisation des nouvelles opérations, les équipes Seqens incluent le bâti dans un écosystème, dans le respect des ressources naturelles et de la biodiversité. Dès sa création, Seqens s'est vigoureusement emparée du sujet de l'empreinte carbone de ses logements tant au stade de la construction que de la gestion pour réduire le plus possible son impact.

La production de logements respecte donc les standards en vigueur et dépasse les objectifs de la réglementation thermique (RT 2012) avec des consommations 10 % (RT 2012 -10) ou 20 % (RT 2012-20) inférieures. Les équipes de Seqens se préparent également à l'arrivée de la RE 2020, prochaine réglementation environnementale correspondant à un niveau d'exigence élevé et intégrant le cycle de vie de l'immeuble. Seqens est convaincue qu'il appartient aux bailleurs sociaux d'impulser la prise en compte de ces impératifs environnementaux pour accompagner et structurer les filières. Elle forme d'ailleurs régulièrement ses collaborateurs à la bonne compréhension des enjeux environnementaux. •

# Réinventer la ville

Le renouvellement urbain est un véritable enjeu de société. Il permet à la ville de se moderniser, de retrouver son attractivité et de s'adapter aux nouveaux usages et attentes des habitants. Seqens, bâtisseur responsable de la ville de demain, est identifiée comme un acteur incontournable de la rénovation urbaine à l'échelle de l'Île-de-France.



Bagneux - 16 logements

## Rénovation volontaire

Parallèlement au dispositif ANRU, Seqens mène une politique de rénovation urbaine volontaire sur l'ensemble de son patrimoine, confronté à des problématiques sociales et de gestion identiques à celles des quartiers prioritaires de la ville. En lien étroit avec les collectivités locales et les opérateurs privés, Seqens déploie des montages innovants afin de permettre des interventions ambitieuses à la hauteur de la qualité recherchée pour les projets urbains. Elle est, d'ores et déjà, investie dans plusieurs projets de refabrication urbaine en collaboration étroite avec les élus, tels que les quartiers Anatole France et La Boule à Nanterre, Jupiter à Aulnay, Joliot Curie à Igny, les Alouettes à Carrières-sur-Seine, les Mesanges à Sceaux et Brénu à Gennevilliers. •

### LE QUARTIER EMBLÉMATIQUE DE LA PIERRE PLATE

Seqens est le 1<sup>er</sup> bailleur social de la commune de Bagneux et du quartier de la Pierre Plate. Ce dernier, qui compte 850 logements, dont 696 en quartiers prioritaires de la ville, et des immeubles construits en 1960, est en pleine mutation avec, l'arrivée prochaine des lignes 4 et 15 du métro. Ce vaste programme de rénovation urbaine permettra d'ouvrir le quartier sur la ville, et notamment sur la nouvelle gare, mais aussi de valoriser les espaces verts. À la fin de ce programme de transformation, 296 logements auront été démolis, 553 réhabilités et 600 construits. Aux côtés de l'ANRU, de l'Établissement Public Territorial Vallée Sud-Grand Paris et en lien étroit avec la ville de Bagneux, les équipes Seqens œuvrent au quotidien pour transformer le quartier et proposer aux habitants des logements plus confortables et économes en énergie. L'aménagement du quartier vise à offrir une grande mixité fonctionnelle, regroupant équipements, transports, services, commerces, et à favoriser les mobilités douces avec la création d'un mail piéton. Ce projet représente un montant d'investissement global de 176 M€, dont 123 M€ pour Seqens.

## Partenariat avec l'ANRU

Au titre de l'ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine), Seqens est impliquée dans 13 projets de rénovation urbaine représentant un total de 6 227 logements, avec des projets d'ampleur tels que la transformation du quartier Pierre Plate à Bagneux, de la Lutèce à Valenton ou encore des Tilleuls au Blanc-Mesnil. •

ET DEMAIN ?

1 724

LOGEMENTS  
DÉMOLIS

3 374

LOGEMENTS  
RÉSIDENTIALISÉS

1 708

NOUVEAUX LOGEMENTS  
RECONSTITUÉS

3 496

LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS



Bagneux - 16 logements

## PROJETS LABORATOIRES À GIF-SUR-YVETTE

Seqens participe à l'aménagement du quartier de Moulon à Gif-sur-Yvette (91). L'Établissement Public d'Aménagement de Paris-Saclay et le maire de la commune ont confié à Seqens deux projets phares de ce secteur en plein développement.

Seqens a été sélectionnée pour assurer la maîtrise d'ouvrage directe des 28 logements de la caserne de gendarmerie et d'un logement de passage. Le projet, en entrée de ville, revêt des volumétries épurées s'ouvrant sur la Plaine des sports de l'université de Paris-Saclay. Il comporte une dimension environnementale forte avec l'installation de panneaux photovoltaïques sur les toitures des logements collectifs ou encore d'une toiture végétalisée pour la gendarmerie. Celle-ci devrait être livrée au premier trimestre 2023.

Doublement lauréate à Gif-sur-Yvette, Seqens réalisera également un programme de 181 logements sociaux et une maison médicale portant sur trois lots du quartier de Moulon, au sein du campus urbain de Paris-Saclay. A l'issue des concours de maîtrise d'œuvre, trois équipes d'architectes distinctes ont été désignées pour réaliser les différents lots. Ambitieux pour l'environnement, le programme sera labellisé énergie carbone E3C1-20 % et biosourcé niveau 2, avec au minimum 50 % de structure bois et 30 % d'électricité produite par des panneaux photovoltaïques. Ce programme est aussi flexible et innovant : pièce à la demande ou encore jumelage d'appartements permettant de moduler les logements selon les besoins. La résidence comprend également des espaces conçus pour le télétravail, une chambre d'hôtes pour les invités des habitants et de nombreux services.



# Réinvent

Le renouvellement urbain est un véritable défi de se moderniser, de retrouver son identité, d'adapter les usages et attentes des habitants. Seqens, le partenaire de demain, est identifiée comme un acteur clé de l'urbaine à l'échelle



Bagneux - 16 logements

## Partenariat avec l'ANRU

Au titre de l'ANRU (Agence nationale pour la rénovation urbaine), Seqens est impliquée dans 13 projets de rénovation urbaine représentant un total de 6 227 logements, avec des projets d'ampleur tels que la transformation du quartier Pierre Plate à Bagneux, de la Lutèce à Valenton ou encore des Tilleuls au Blanc-Mesnil. •

ET DEMAIN ?

1 724

LOGEMENTS  
DÉMOLIS

1 708

NOUVEAUX LOGEMENTS  
RECONSTITUÉS

3 496

LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS

3 374

LOGEMENTS  
RÉSIDENTIALISÉS



Intervenant sur la ville depuis plusieurs années, Seqens a toujours montré une grande capacité d'écoute vis-à-vis des élus. Dernier exemple : les élus ont souhaité transformer un projet de logements sociaux en accession sociale pour améliorer les parcours résidentiels. Après quelque 72 heures d'études de faisabilité, réponse favorable. Écoute, flexibilité, engagement dans la durée se déclinent au quotidien chez Seqens. Si le mot partenaire doit être illustré, Seqens en est un exemple.

**MICHEL BOURNAT,**

Maire de Gif-sur-Yvette

et 1<sup>er</sup> vice-Président du Conseil départemental 91.

EN CHIFFRES



1

caserne de gendarmerie  
avec ses 28 logements de fonction

UN PROGRAMME DE



181

logements sociaux  
et une maison médicale de 450 m<sup>2</sup>

À SAVOIR

Ce projet s'inscrit dans le cadre du décret de 2016 relatif aux conditions de réalisation et de financement d'opérations immobilières par les offices publics de l'habitat et les sociétés d'habitations à loyer modéré, destinées à la gendarmerie nationale, à la police nationale, aux services départementaux d'incendie et de secours et aux services pénitentiaires.

**GIF-SUR-YVETTE**

**42 LOGEMENTS EN BIM**

## Le bâtiment numérisé

Initié par le ministère chargé du Logement, le plan BIM 2022 prévoit de concrétiser la transformation numérique du bâtiment et de généraliser l'utilisation du BIM (modélisation des données du bâtiment).

Dans le cadre d'une expérimentation pour l'utilisation future d'une maquette numérique BIM en complément d'une demande d'autorisation d'urbanisme, MBAcity et Seqens ont remporté le premier appel à projets du plan BIM 2022.

L'opération proposée comme support de cette démarche innovante est un programme de 3 bâtiments et de 42 logements au sein de la commune de Gif-sur-Yvette (91).

En arrière-plan, vue de l'un des trois lots du programme de 181 logements pour lequel l'établissement public d'aménagement Paris-Saclay a désigné Seqens comme lauréate. ●





# Le logement Seqens

Loger les Franciliens est la vocation première de Seqens. Toutefois, les résidences de Seqens répondent à des besoins qui dépassent le seul cadre du logement : la proximité avec les bassins d'emploi, le confort thermique allié aux économies d'énergie, la pérennité des matériaux pour faciliter l'entretien et conserver la qualité du bâti dans la durée, la sécurité et l'adaptation à l'évolution des usages et aux nouveaux modes de vie.

# 3 QUESTIONS À

JÉRÔME BÉDIER, Président de Seqens  
et PASCAL VAN LAETHEM, Directeur général de Seqens



**Le logement social doit prendre toute sa part aux défis sociaux et environnementaux auxquels notre société est confrontée. Avec Seqens Solidarités et Seqens Accession, Seqens s'inscrit pleinement dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale.**

## QUELLES SONT LES AMBITIONS DE SEQENS EN MATIÈRE DE RSE ?

— Il s'agit pour Seqens d'une véritable mission d'intérêt général. En effet, la portée de l'engagement RSE de Seqens dépasse nos propres frontières. La RSE est l'essence même de l'entreprise, constituant ainsi sa feuille de route. Nous ne faisons pas de la RSE, nous sommes RSE. Pour être efficace, notre ambition RSE est nécessairement portée par chaque directeur et diffusée très régulièrement auprès de l'ensemble des équipes, chacun des collaborateurs étant acteur de sa concrétisation. Pour Seqens, la RSE, ce sont avant tout des actions concrètes qui confirment ses valeurs : solidarité, ouverture, ambition, créativité et optimisme.

## DE QUELLE FAÇON SEQENS MET-ELLE EN PRATIQUE SES OBJECTIFS RSE ?

— Grâce à notre savoir-faire, nous poursuivons notre ambition de cohésion sociale, qui est au cœur de nos métiers et donne du sens à notre action au quotidien. La RSE se définit et se vit avec les parties prenantes. C'est par des actions concrètes et partenariales, impliquant élus, associations, collectifs de locataires, prestataires, partenaires économiques, que Seqens entend jouer son rôle. Nous nous engageons dans la livraison d'un habitat durable respectueux des normes environnementales et nous accompagnons les locataires ou les co-propriétaires dans toutes les séquences de leur vie.

## QUELLES SONT LES PROCHAINES ÉTAPES ?

— « Parce que loger ne suffit plus », telle est l'approche qui doit guider les prochaines actions de Seqens. En effet, il convient d'inscrire la RSE au sommet de la stratégie de Seqens. Ainsi, nous avons l'ambition de créer une société à mission lors du Conseil d'administration de juin 2022. Notre raison d'être et nos objectifs sociaux et environnementaux seront inscrits dans les statuts de cette société. Grâce à cette démarche Seqens sera renforcée et affirmera son leadership.



**Notre association se saisit de sujets variés : lien social, écologie, accompagnement des plus fragiles... Tout a commencé il y a quelques années lorsque Seqens a créé 31 parcelles de jardins sur un terrain vague à côté de la résidence de La Héronnière. Parmi ces parcelles, l'une est gérée en commun et une autre est dédiée aux ateliers. Dans ces jardins, tout le monde se reconnecte à la nature : aussi bien les enfants des écoles que les personnes handicapées venant de l'institut médico-éducatif voisin. Les promeneurs s'arrêtent, s'installent sur un banc quelques instants et discutent avec nous. Jardiner ensemble crée du lien. On se rencontre, on tisse des amitiés entre voisins. Avec la production du jardin, l'association mène aussi des maraudes et propose de la nourriture aux personnes en difficulté.**

**SABRINA,**

Locataire Seqens et trésorière de l'association Les jardins de la Hère à Sainte-Geneviève-des-Bois (91).



# Accroître l'offre

Loger est le cœur de métier de Seqens et les équipes des attributions en sont les premiers acteurs. La crise sanitaire a considérablement complexifié leur activité, rendant impossibles les visites de logement et les états des lieux.

**EN 2020**  
**8 144**  
ATTRIBUTIONS  
**+10 000**  
DOSSIERS ÉTUDIÉS  
PAR LES COMMISSIONS  
D'ATTRIBUTION

**CES CHIFFRES DÉMONTRENT  
LA MOBILISATION DE SEQENS  
POUR AGIR EN FAVEUR DE L'ACCUEIL  
DES DEMANDEURS DE LOGEMENTS  
QUI SONT PLUS DE 140 000  
EN ÎLE DE-FRANCE.**



Saint-Prix

## Priorité aux plus modestes

Seqens est mobilisée pour permettre l'accueil des plus modestes dans les meilleures conditions : près de 70 % des bénéficiaires d'attribution disposent de ressources inférieures à 60 % des plafonds règlementant l'accès au logement HLM. Le déploiement du pôle social des Directions déléguées a démontré en 2020 toute sa pertinence : le travail des conseillères sociales a permis la mobilisation des aides nécessaires et facilité l'accès au logement avec la mise en place de 572 FSL accès (contre 306 en 2019) soit 7 % des attributions. Cette disposition permet de couvrir le paiement du dépôt de garantie et parfois du premier mois de loyer. •

### AL'IN SIMPLIFIE LA LOCATION

En 2020, les équipes Seqens ont participé à la mise en œuvre et au déploiement de Al'in, la nouvelle plateforme développée par Action Logement pour gagner en simplicité dans le processus de mise à disposition des logements à la location pour les réservataires. Pour le moment, seuls les logements Seqens destinés au réservataire Action Logement sont intégrés à la plateforme. Dans un futur proche, Seqens souhaite qu'Al'in soit l'outil de gestion du flux des logements commercialisés auprès de l'ensemble de ses collectivités locales partenaires. Objectif : faire coïncider leurs attentes et nos logements disponibles à la location, ainsi que nos obligations réglementaires.



**Nos process internes ont été revus pour travailler sur une nouvelle plateforme de commercialisation et automatiser deux flux de données. Le premier part d'une liste de logements disponibles vers Al'in et le second intègre les candidatures de notre réservataire Action Logement dans notre outil de gestion locative et financière.**

**AUDREY CORMON,**  
Chargée politique attribution  
chez Seqens.

## Qualité de service constante

Seqens a été en capacité de maintenir la qualité de service rendu aux locataires durant cette année particulière.

Son service relation client a été opérationnel en continu grâce à la mise en place du télétravail et à différents outils : les clients ont ainsi pu exprimer leurs demandes par mail ou par Internet via un formulaire et obtenir un premier niveau de réponse grâce à un serveur vocal interactif. Ce sont au total près de 350 000 demandes, tous canaux confondus, qui ont été reçues par le service relation client au cours de l'année 2020. L'équipe a pris en charge plus de 160 000 appels téléphoniques. Le recours par les locataires au canal numérique via les mails, le site internet et l'espace client Déclic s'est fortement développé au cours de l'année : près de 72 000 demandes numériques ont été reçues en 2020 dont 71 % relevaient de sujets administratifs et 29 % de sujets techniques. •

# Accélérer la transition énergétique

La rénovation énergétique est l'une des priorités des pouvoirs publics, qui estiment à près de huit millions le nombre de « passoires thermiques » (source : ministère de la Transition écologique) et fixent, dans le cadre du Plan Bâtiment Durable, un rythme de rénovation de 500 000 logements par an d'ici à 2025. L'enjeu, environnemental, contribue aussi à lutter contre la précarité énergétique des ménages.

## Plus de confort, moins de charges

Seqens place au cœur de ses préoccupations les interventions sur son parc immobilier pour en améliorer l'attractivité et le confort, mais aussi les performances énergétiques. Dans le cadre de son Plan de Stratégie Énergétique, Seqens s'est fixée comme ambition d'atteindre à l'horizon 2025 une performance énergétique moyenne de 150 kWh/m<sup>2</sup>.an sur l'ensemble de son patrimoine.

Au-delà de la préservation de l'environnement, ces interventions permettent des réductions durables de charges pour les locataires. Les réhabilitations offrent également l'opportunité d'améliorer l'aspect esthétique des bâtiments, renforçant ainsi la fierté des locataires d'y habiter. ●

### ZOOM SUR LES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE (CEE)

Les certificats d'économie d'énergie (CEE) sont attribués par le ministère chargé de l'Énergie. Ils représentent un des leviers de financement du Plan de Stratégie Énergétique de Seqens qui les utilise pour valoriser les travaux d'amélioration de performance énergétique de son patrimoine.

En complément du plan de travaux courant, les équipes ont identifié des résidences qui pourraient bénéficier de travaux financés par les CEE. Les études préalables à ces travaux ont été conduites en 2020 et leurs effets seront mesurables à travers les travaux réalisés en 2021.



**Les bailleurs sociaux doivent s'affirmer comme acteurs essentiels de la transition environnementale. Compte tenu de ses activités multiples, l'enjeu pour Seqens ne s'arrête pas à son seul patrimoine existant, mais concerne aussi bien l'aménagement des quartiers que la qualité des programmes et leur insertion dans la ville. Cela induit de fournir de l'énergie propre, d'utiliser des matériaux de construction biosourcés, de placer la nature au cœur des projets et de préserver la ressource en eau.**

**EMMANUELLE COSSE,**  
Présidente de l'USH.

### EN CHIFFRES

**41,4 M€**

INVESTIS EN TRAVAUX (RAVALEMENTS, REMPLACEMENT DE MENUISERIES EXTÉRIEURES...)

**8**

OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION LANCÉES, SOIT 1 356 LOGEMENTS

**46,5 M€**

CONSACRÉS À L'ENTRETIEN COURANT DES RÉSIDENCES ET À LA REMISE EN ÉTAT DE LOGEMENTS AVANT RELOCATION

**1 100**

LOGEMENTS RÉHABILITÉS RÉCEPTIONNÉS



Gentilly - 31 logements

## Envie de vert

Seqens transforme son patrimoine existant pour répondre aux enjeux environnementaux, mais aussi sociaux. La crise sanitaire a généré chez les citadins un besoin crucial d'espaces extérieurs. Au-delà des nouveaux projets de construction, Seqens améliore et repense le cadre de vie des locataires à l'occasion des réhabilitations. ●

### RESPIRER AU BALCON

En 2020, Seqens a engagé une réhabilitation inédite de 138 logements à la Résidence Jаланcloud des Lilas. Les travaux apporteront plus de confort, une meilleure performance énergétique, mais aussi plus d'espace aux locataires ! Grâce à un procédé innovant, des balcons sont créés ou agrandis pour le plaisir des habitants qui peuvent ainsi profiter davantage de l'extérieur.

# Se reconnecter au monde du vivant

De l'aménagement à la gestion, en passant par la construction et la réhabilitation, les activités de Seqens ont un impact notable sur l'environnement.

Depuis plusieurs années, les équipes s'emploient à réduire l'empreinte écologique des bâtiments. L'efficacité énergétique est améliorée grâce à la réhabilitation du patrimoine énergivore et à la construction de logements plus économes et performants.

L'enjeu pour Seqens est d'intégrer pleinement la biodiversité à sa mission pour réconcilier la ville de demain avec le monde du vivant.



Saint-Prix

## Satisfaction, réaction

Seqens a réalisé en juin 2020 son enquête annuelle de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 5 000 locataires. Malgré le contexte sanitaire, 72 % des locataires se sont déclarés satisfaits. Après chaque enquête, un plan d'actions est mis en œuvre pour améliorer encore la qualité de service. Pour répondre aux attentes des locataires, Seqens a intensifié le déploiement de son plan propreté en renforçant l'entretien ménager sur certains sites, dont la satisfaction locataire n'était pas au rendez-vous, en développant des animations en pied d'immeuble et surtout en mettant en œuvre la nouvelle technique de nettoyage par pré-imprégnation. Outre l'amélioration des conditions de travail des personnes qui réalisent l'entretien ménager des résidences, cette technique participe à la diminution de la consommation globale d'eau de l'immeuble. ●



**Nous allons renforcer la politique de préservation et de développement de la biodiversité à l'occasion de projets d'aménagement. Un cahier des charges technique « espaces verts-biodiversité » sera élaboré dès 2021 pour énoncer les prescriptions à respecter en phase conception et chantier d'aménagement de tout type de projet : plan de travaux, résidentialisation, réhabilitation et construction.**

**NOÉMIE BERNARD,**

Directrice de l'Aménagement et de l'Architecture chez Seqens.

## Respect de la biodiversité

La Commission Européenne a publié sa stratégie en faveur de la biodiversité à l'horizon 2030, intitulée « ramener la nature dans nos vies ». Les villes de 20 000 habitants et plus doivent élaborer des plans « d'écologisation de l'espace urbain », prévoyant une végétalisation optimale et un entretien écologique qui restaure la faune et la flore grâce à la réduction des tontes excessives et à la création de prairies urbaines. La construction de la ville, parce qu'elle impacte fortement la biodiversité, doit favoriser le développement naturel de tous les écosystèmes, indispensables au bien-être et à la santé des êtres humains. Au-delà du respect des règles d'urbanisme, les projets d'aménagement Seqens doivent intégrer les problématiques liées à la biodiversité grâce à :

- Des diagnostics visant à connaître les milieux (faune / flore - phytosanitaire) et à les préserver. Ces diagnostics deviennent un véritable fil conducteur pour les choix retenus en matière d'aménagement.
- Une évaluation de l'impact du projet sur l'état initial de l'environnement. Si les impacts du projet ne peuvent être réduits ou évités, il s'agit de définir des mesures de compensation, comme l'acquisition et la gestion durable de terrains naturels. ●



Enghien-les-Bains - 23 logements

# BIODIVERSITÉ

## GESTION ÉCOLOGIQUE DES ESPACES VERTS

La biodiversité s'effondre : nous avons perdu 80 % des insectes et plus de 400 millions d'oiseaux en 30 ans. Seqens a mesuré l'importance d'agir. Depuis 2018, la moitié du patrimoine Seqens bénéficie d'un entretien écologique et, en 2021, la totalité de nos espaces verts seront gérés en Zéro Phyto.

## ZÉRO PHYTO

Le désherbage écologique remplace les pesticides et les déchets verts deviennent de l'engrais biologique. Cette gestion réduit la pollution de l'air, de l'eau, des sols, préserve la faune et la flore naturelle, ainsi que la santé des habitants.

## JARDINS VIVANTS

Seqens a aménagé quatre sites pilotes en prairies et plantations utiles pour les oiseaux et insectes pollinisateurs. Aujourd'hui, la faune et la flore sauvage retrouvent leur place dans ces espaces. Ces résultats encourageants militent pour la diversification et la protection des lieux de vie qui créent des continuités écologiques essentielles à la survie des espèces.

## SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Seqens a impliqué les locataires dans ces démarches. Des groupes d'habitants ont co-construit le plan de gestion écologique. Cette année, une campagne destinée aux gardiens et locataires présentera les changements en cours et les techniques mises en œuvre pour une meilleure prise en compte de la biodiversité.



# Se reconnecter au

De l'aménagement à la gestion, en passant par les activités de Seqens ont un impact positif. Depuis plusieurs années, les équipes s'efforcent d'améliorer les bâtiments. L'efficacité énergétique du patrimoine énergivore et à la construction. L'enjeu pour Seqens est d'intégrer la nature pour réconcilier la ville de de



Saint-Prix

## Satisfaction, réaction

Seqens a réalisé en juin 2020 son enquête annuelle de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de 5 000 locataires. Malgré le contexte sanitaire, 72 % des locataires se sont déclarés satisfaits. Après chaque enquête, un plan d'actions est mis en œuvre pour améliorer encore la qualité de service. Pour répondre aux attentes des locataires, Seqens a intensifié le déploiement de son plan propreté en renforçant l'entretien ménager sur certains sites, dont la satisfaction locataire n'était pas au rendez-vous, en développant des animations en pied d'immeuble et surtout en mettant en œuvre la nouvelle technique de nettoyage par pré-imprégnation. Outre l'amélioration des conditions de travail des personnes qui réalisent l'entretien ménager des résidences, cette technique participe à la diminution de la consommation globale d'eau de l'immeuble. ●



**Nous allons renforcer la politique de préservation et de développement de la biodiversité à l'occasion de projets d'aménagement. Un cahier des charges technique « espaces verts-biodiversité » sera élaboré dès 2021 pour énoncer les prescriptions à respecter en phase conception et chantier d'aménagement de tout type de projet : plan de travaux, résidentialisation, réhabilitation et construction.**

**NOÉMIE BERNARD,**

Directrice de l'Aménagement et de l'Architecture chez Seqens.

## LABEL « ECOJARDIN »

Seqens a initié une politique de labellisation « EcoJardin » de ses sites en partenariat avec les prestataires espaces verts, dans le cadre des contrats d'entretien écologique. La résidence Jean Jaurès au Pré-Saint-Gervais a été la première à obtenir le label à l'automne 2020. La résidence, qui compte 346 logements et s'étend sur 1,7 hectare, offre désormais une grande diversité de paysages et d'écosystèmes : prairies à bulbes et à fleurs sauvages, haies et massifs de vivaces, jardin partagé et même une prairie à orties et chardons sur un talus. Ces plantes sont indispensables au développement de certains papillons et à beaucoup d'insectes auxiliaires.

## SEQENS NOMINÉE POUR LES VICTOIRES DU PAYSAGE À GARCHES

La résidentialisation de Garches Grande Rue a été nommée en 2020 dans le cadre du concours national des « Victoires du Paysage ». Avec ses plantations écologiques, ses prairies et ses nichoirs, conçus en partenariat avec la Ligue de Protection des oiseaux (LPO), la résidence est l'un des quatre sites pilotes Biodiversité de référence de notre patrimoine.



**MONTIGNY-LE-BRETONNEUX**  
**144 LOGEMENTS RÉHABILITÉS**

### Label thermique

Le projet de réhabilitation thermique de la résidence Descartes a été financé par le FEDER (Fonds européen de développement régional) à hauteur de 554 400 €. La communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines et la ville assurent la garantie des emprunts de cette opération. Les deux objectifs principaux de cette réhabilitation réceptionnée en 2020 étaient d'améliorer le confort des habitants et de transformer des bâtiments énergivores en une résidence labellisée HPE Rénovation. ●





© L'APES

# L'humain au cœur de l'action



L'année 2020 aura fait raisonner les valeurs de Seqens, au premier rang desquelles la solidarité. Solidarité entre les salariés de Seqens pour maintenir la cohésion, l'entraide et la poursuite de notre mission. Solidarité auprès de nos locataires pour assurer leur confort et leur bien-être et les accompagner en cas de difficultés financières. Solidarité auprès des entreprises partenaires et de nos fournisseurs pour conserver un lien étroit avec eux et permettre à chacun de poursuivre sereinement ses activités.

# 3 QUESTIONS À

EMMANUEL DEZELLUS, Président de Seqens Solidarités  
et ELISABETH NOVELLI, Directrice générale de Seqens Solidarités

Seqens Solidarités permet à chacun de trouver son habitat adapté : personnes à revenus modestes, handicapées ou âgées, étudiants, jeunes travailleurs en mobilité, femmes victimes de violences. Au travers de l'hébergement d'urgence ou de solutions plus pérennes, Seqens Solidarités s'engage à loger les femmes en situation difficile qu'accompagnent au quotidien ses partenaires associatifs.



## COMMENT SEQENS SOLIDARITÉS TRAVAILLE-T-ELLE AVEC SES PARTENAIRES GESTIONNAIRES ET ASSOCIATIFS ?

— Seqens Solidarités porte en son nom même la valeur essentielle qui l'anime. En partenariat avec une pluralité d'associations gestionnaires professionnelles, elle apporte des solutions d'habitat aux publics ayant des besoins particuliers de logement et d'hébergement. Elle met ainsi à leur disposition 13 530 places réparties dans 135 résidences. Ce partenariat avec les associations est riche de rencontres et d'échanges sur les tendances de fond de notre société. Seqens Solidarités accompagne durablement les gestionnaires pour répondre aux défis posés par la fragilisation des publics, l'attribution des financements et les besoins croissants d'accompagnement social.

## QUEL RÔLE A JOUÉ SEQENS SOLIDARITÉS DURANT LA CRISE SANITAIRE TRAVERSÉE EN 2020 ?

— Dès le premier confinement, Seqens Solidarités a fait preuve d'adaptation et d'agilité pour assurer la continuité de ses missions d'intérêt général. Grâce à son expérience et à ses partenariats historiques, elle a proposé rapidement des réponses à des besoins inédits lorsque des gestionnaires se sont manifestés pour demander des mesures d'aide temporaire. L'accompagnement renforcé des gestionnaires s'est alors traduit par la prise en compte de leurs difficultés économiques et la mise en place d'échéanciers de paiement.

## AU REGARD DES BESOINS QUI NE CESSENT DE CROÎTRE, COMMENT SEQENS COMPTE-T-ELLE ATTEINDRE SES OBJECTIFS ?

— Au-delà des partenariats, il est plus que nécessaire de contribuer à la construction de logements accompagnés. Nous avons le devoir de déployer plus largement des solutions d'habitat spécifiques pour des personnes dont l'absence de logement approprié est souvent source d'exclusion. Grâce à l'appui de Seqens en matière de production, nous prévoyons un développement ambitieux et régulier de l'ordre de 500 logements chaque année. Qu'elle soit technique ou financière, l'innovation est primordiale dans notre secteur pour apporter une réponse adaptée aux plus fragilisés, aux associations qui nous font confiance et aux territoires.



**Créer du lien social au sein des résidences, accompagner le résident dans son parcours personnel, professionnel et résidentiel : une confiance pérenne s'est établie avec Seqens Solidarités autour de ces valeurs partagées.**

**ANNE GOBIN,**  
Directrice générale - ARPEJ.

# Maintenir le lien

Les équipes Seqens ont su adapter leur manière de travailler en un temps record grâce à la digitalisation, assurant ainsi la continuité de service auprès des locataires. La mobilisation des gardiens, des équipes sur le terrain, du service de relation client et de l'ensemble des personnels administratifs a permis de relever le défi humain lié à la situation sanitaire.



Ivry-sur-Seine - 51 logements

## Proximité et écoute

Récemment réorganisé, le service relation client de Seqens est resté sur le pont tout au long de la crise sanitaire. Au-delà de ses tâches quotidiennes, il a passé chaque mois des milliers d'appels aux locataires âgés, isolés, fragiles ou en potentiel danger pour maintenir un lien social pendant les périodes de confinement. •



Ivry-sur-Seine - 51 logements

## Agilité et réactivité

La crise sanitaire a bouleversé l'année 2020 et, notamment, l'organisation du travail. Au moment de sa création, Seqens a fait le choix de rendre tous ses collaborateurs mobiles, grâce à un équipement informatique adapté. Une stratégie qui s'est avérée précieuse dans le contexte de crise sanitaire. Le télétravail élargi a été déployé très rapidement. De nouvelles mesures ont été prises tout au long de l'année, comme l'adaptation des horaires des salariés pour contribuer à l'étalement de la fréquentation des transports et la généralisation des réunions en visio-conférence. Une communication régulière a été déployée pour informer et accompagner chaque collaborateur dans un contexte sanitaire inédit et évolutif. •

## Accompagnement sur-mesure

En 2020, Seqens a mis en œuvre une politique d'accompagnement social volontariste. Son objectif a été de déployer des actions visant à accueillir et à maintenir dans les lieux, tout en sécurisant le parcours des demandeurs et des locataires.

Les conseillères sociales se sont également mobilisées pour nouer de nouveaux partenariats, acquérir des compétences en matière de gestion sociale et prendre ainsi mieux en compte les situations complexes. •

### CONTEXTE EXCEPTIONNEL, CHARTE EXCEPTIONNELLE !

Seqens a élaboré et mis en place une charte Covid dès avril 2020. Élaborée en concertation avec l'ensemble des confédérations de locataires, elle détermine les modalités de prise de contact en cas de difficultés financières liées à la Covid-19, la procédure à suivre pour bénéficier d'un accompagnement renforcé et la mobilisation d'autres aides publiques ou privées. Cette première charte, réalisée dans le secteur du logement social, est devenue un document de référence, largement repris par d'autres organismes HLM amenés, comme Seqens, à jouer un rôle d'amortisseur social.

EN CHIFFRES

200 000  
MASQUES JETABLES

10 000  
MASQUES FFP2

30 000  
MASQUES LAVABLES  
CAT1



# Soutenir les publics fragiles

Au-delà de son activité de bailleur social, Seqens actionne les leviers de la solidarité pour accompagner des femmes victimes de violences conjugales ou favoriser l'insertion des jeunes et des plus démunis. Une démarche volontariste qui va au-delà du logement.

Sèvres - 38 logements

## Bailleur solidaire

Fidèle à sa mission d'intérêt général, Seqens s'implique pour proposer plus qu'un logement en soutenant des associations qui accompagnent les plus fragiles comme les femmes victimes de violences. La crise sanitaire et les confinements successifs ont vu augmenter dramatiquement ce type de situations. Seqens et Seqens Solidarités ont alors décidé d'agir en signant une convention avec la FNSF (Fédération Nationale Solidarité Femmes). Celle-ci facilite l'accès au logement des femmes victimes de violences conjugales. Le maillage des équipes Seqens sur les territoires permet également de repérer et d'accompagner les victimes. ●



**La participation de Seqens depuis 2020 au dispositif de relogement de la FNSF est très positive. Elle nous permet d'avoir davantage de logements à proposer aux femmes victimes de violences conjugales en Île-de-France et d'accueillir dans nos centres d'hébergement des femmes en demande de mise en sécurité. Avoir accès à un nouveau logement est une forme de réparation pour ces femmes et il est essentiel que les bailleurs se mobilisent en ce sens.**

**FRANÇOISE BRIÉ,**

Directrice générale de la Fédération Nationale Solidarité Femmes.

## De l'hébergement au logement

En 2020, face à un contexte sanitaire inédit, Seqens Solidarités a dû se montrer réactive et agile. L'ancien EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) « Jean-Jaurès » à Athis-Mons, établissement sans affectation définitive fin 2019, a pris de nouvelles fonctions en 2020.

Le bâtiment a permis le déploiement d'un Centre de Desserrement, initié par les services de l'Etat et l'ARS (Agence Régionale de Santé). Celui-ci prend en charge des personnes contaminées par la Covid-19 qui vivent soit dans la rue soit dans des structures d'hébergement d'urgence, permettant d'éviter ainsi la propagation du virus. Ce centre, géré par l'association Aurore, a ouvert ses portes le 25 mars 2020 et a accueilli plus de 350 personnes. Les contacts pris avec l'ARS et l'association Aurore ont permis aux équipes de Seqens Solidarités d'élaborer un cahier des charges pour la création d'un dispositif expérimental hybride, baptisé « H.S.R Périnat ». Cette structure de 105 places, qui allie hébergement et soins pour les femmes enceintes ou sortant de maternité sans hébergement, a ouvert début 2021. ●

# Intégrer la révolution numérique

Vecteur de mobilité et de flexibilité pour les collaborateurs, le canal numérique est également plébiscité par les locataires. Durant le premier confinement et tout au long du second semestre, ces derniers ont massivement utilisé les mails, internet et leur espace client Déclik pour entrer en contact avec Seqens. Au total près de 72 000 demandes numériques ont été reçues en 2020.

## Données à valeur ajoutée

L'exploitation des données, qualifiées « d'or noir du XXI<sup>e</sup> siècle », a pris une importance considérable. Elle permet à Seqens de gagner en efficacité, de faciliter l'accès à l'information et de favoriser son partage tout en maîtrisant ses ressources internes. Le projet « Branchés » a été lancé en juillet 2020 pour porter la transformation numérique au sein de Seqens et franchir une étape déterminante dans l'évolution des grands process de fonctionnement. ●

## Gain d'efficacité

Une démarche de digitalisation des bons de commande a été initiée auprès des gardiens volontaires, en concertation avec leur manager de proximité, pour leur permettre de passer des commandes en toute autonomie. L'objectif est d'enrichir et de valoriser les missions des gardiens tout en contribuant à l'amélioration des conditions d'exercice de leur métier au bénéfice de la qualité de nos services. Cette démarche permet à Seqens d'être plus réactive et de gagner en moyenne deux jours de délai sur les interventions. Une demi-journée suffit entre la rédaction du bon de commande et sa transmission au prestataire concerné. ●



**Le périmètre d'intervention est précis. Il s'agit de commander des travaux à réaliser sur les parties communes pour un montant inférieur à 1 000 €. Cela permet d'améliorer notre efficacité de service.**

**BETTY CUVELIER,**

Gardiennne superviseur à Franconville,  
Direction déléguée Val d'Oise.

## Nouveaux services

L'année 2020 aura mis à l'épreuve les équipes Seqens, dont la préoccupation constante a été de garder le lien avec les locataires. Des services numériques ont été ajoutés à la palette de services Seqens, comme la mise en ligne de la demande de prélèvement directement depuis Déclik et celle d'un formulaire de sollicitation depuis le site internet.

Pour poursuivre cette démarche de dématérialisation, un projet de parapheur numérique intégrant la signature électronique des marchés a été lancé en 2020, ainsi que la dématérialisation de la plateforme des documents pour les conseils d'administration et les différentes commissions. ●



Thierry Lewenberg-Sturm

# ZÉRO PAPIER

## ÉTAT DES LIEUX SUR TABLETTE

Parmi les projets numériques de l'année 2020 destinés à améliorer la qualité de service et l'efficacité des équipes Seqens, il y a l'expérimentation de la digitalisation des états des lieux.

Une équipe, composée de différents métiers, (supports, gardiens, managers de proximité) a participé à la définition du projet dès juillet 2020.

Les états des lieux sont réalisés sur tablette sur deux sites pilotes, dans les Yvelines et les Hauts-de-Seine, avant d'être prochainement déployés sur l'ensemble du patrimoine Seqens.



**Une fois que l'état des lieux est saisi, le gardien propose au locataire un envoi par mail. L'état des lieux est ensuite synchronisé sur l'application et les données sont stockées sur notre logiciel de gestion locative. Une illustration supplémentaire de notre engagement RSE vers le zéro papier.**

**EMILIE FARAUT,**  
Secrétaire générale,  
Direction Déléguée Hauts-de-Seine.



# Intégrer la révolution

Vecteur de mobilité et de flexibilité pour le logement, le logement est également plébiscité par les locataires. Et tout au long du second semestre, ces derniers ont été accompagnés par internet et leur espace client Déclie. Au total près de 72 000 demandes.

## Données à valeur ajoutée

L'exploitation des données, qualifiées « d'or noir du XXI<sup>e</sup> siècle », a pris une importance considérable. Elle permet à Seqens de gagner en efficacité, de faciliter l'accès à l'information et de favoriser son partage tout en maîtrisant ses ressources internes. Le projet « Branchés » a été lancé en juillet 2020 pour porter la transformation numérique au sein de Seqens et franchir une étape déterminante dans l'évolution des grands processus de fonctionnement. ●

## Gain

Une détermination des gardiens pour leur logement. L'objectif est de contribuer à leur bien-être et d'être plus efficaces dans les interactions avec les collaborateurs.



Ces projets numériques ne peuvent être mis en œuvre sans le concours de la Direction des systèmes d'information Seqens. Réalisé en étroite collaboration avec le personnel de proximité, le travail a permis le paramétrage de l'outil pour répondre aux réalités et besoins du terrain. Les états des lieux, pré-remplis avec les données du logiciel de gestion locative (relevé de compteur, nombre de pièces, etc.) sont mis à la disposition des collaborateurs en charge de leur réalisation, même hors connexion, la synchronisation pouvant être effectuée ultérieurement. Les échanges automatisés permettent ainsi à l'ensemble des utilisateurs du processus de gagner du temps.

### ABEL TRIUNFANTE,

Responsable domaine gestion locative front office.



Thierry Lewenberg-Sturm

## EN CHIFFRES



17

gardiens et deux managers de proximité formés



2

sites pilotes, dans les Yvelines et les Hauts-de-Seine



2 157

logements concernés



+ de 10 000

actes en ligne réalisables après le déploiement de l'outil sur l'ensemble du territoire

## VILLEJUIF

### 130 LOGEMENTS ÉTUDIANTS

#### Résidence inclusive

Depuis octobre 2020, Seqens Solidarités propose 130 nouveaux logements étudiants, dont 17 pour les personnes à mobilité réduite, au sein d'une nouvelle résidence à Villejuif (94). Les 53 autres logements de la résidence appartiennent à l'OPH de la ville.

Afin de faciliter la mobilité des locataires, la résidence a été construite à proximité de la station de métro Louis Aragon (ligne 7).

Le programme a obtenu la certification NF Habitat HQE niveau et répond également à la RT 2012 -20 %. L'ALJT (Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs) gère les logements étudiants Seqens et accompagne les locataires au quotidien. •



# Et demain ?

Seqens, Seqens Solidarités et Seqens Accession s'installent durablement en acteurs incontournables de la cohésion sociale pour améliorer le logement des Franciliens. Seqens a développé une réponse sur mesure se fondant sur une approche fédératrice « le logement avec vous ». Présente à chaque étape des projets, elle mobilise l'ensemble de ses parties prenantes : collaborateurs, élus locaux, locataires, maîtres d'œuvre, associations, start up, etc. « Parce que loger ne suffit plus », Seqens s'adapte jour après jour à l'évolution des modes de vie et des besoins.



L'utilité sociale est au cœur des métiers d'Action Logement. Son ambition est de concevoir le logement de demain pour les salariés, en anticipant les évolutions sociétales et en accompagnant les transitions. Être exemplaires pour nos 53 filiales immobilières, c'est améliorer le quotidien de nos locataires et poser des actes qui traduisent notre engagement en faveur d'une construction durable et éco-responsable.

**NADIA BOUYER,**  
Directrice générale d'Action Logement.

## DIALOGUER ET PARTAGER AVEC LES PARTIES PRENANTES

### LOCATAIRES

**45 900€ / AN**

Pour financer des projets portés par les associations **au profit des habitants**

**EN 2022**

**Développer les services numériques pour les locataires** avec de nouveaux documents accessibles dans l'espace en ligne Déclic

**D'ICI 2025**

**Diversifier la communication sortante vers 100 % des locataires** (SMS, mails...) rencontrant des situations particulières

### FOURNISSEURS

**EN 2022**

Réduire les délais de paiement **des fournisseurs à 3 semaines**

## ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

### RÉSIDENCES

**10 %**

des nouveaux **logements construits en bas carbone** dès 2021

**D'ICI 2025**

**Eradiquer les passoires thermiques** (étiquettes énergétiques F et G) du parc immobilier Seqens

**Réduire la consommation énergétique** moyenne du patrimoine en deçà de

**150 KWH.EP/M<sup>2</sup>/AN**

**100 % EN 2025**

**Développer l'économie circulaire** dans les investissements neufs et la réhabilitation

## AGIR POUR LE BIEN ÊTRE

### COLLABORATEURS

**D'ICI 2022**

Construire un projet d'entreprise Seqens autour **d'une meilleure employabilité des salariés Seqens**

### ENTRETIEN

**100 %**

des sites en entretien ménager avec **la méthode de pré-imprégnation** d'ici 2022



**Crédits photographiques :** © Frederic ACHDOU : P.14 - P.16 - P.18 Saint-Prix ; P.10 - P.17 Gentilly ; P.23 Sèvres - P.25 Villejuif /  
© Daniel MOULINET : P.12 Bagneux ; P.18 Enghien-les-Bains ; P.22 Ivry-sur-seine / © Thierry LEWENBERG-STURM : P.24 - P.20  
© L'APES : P.20 / © Augusto DA SILVA : P.19 Montigny-le-bretonneux - Graphix Images / Architecte © MGAU - Michel Guthmann  
& Associés - Architecture & Urbanisme : P.13 / Architecte © MPA Architecture : P.25 / Architecte © Quadra Architectes : P.19

