PRÉPARER L'AVENIR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

DOMANYS
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

Retrouvez l'intégralité de notre rapport d'activité 2019 sur rapportactivite2019.domanys.fr

DOMANYS, OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE L'YONNE, AU SERVICE DES ICAUNAIS DEPUIS 70 ANS.

NOTRE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL :
proposer des logements de qualité à loyer modéré aux familles à revenus modestes.

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE NOTRE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

rapportactivite2019.domanys.fr

ÉDITO

PATRICK GENDRAUD
Président du Conseil Départemental de l'Yonne
et Président de Domanys

UNE NOUVELLE AMBITION POUR L'HABITAT

La co-construction fut le fil conducteur de cette année 2019 avec pour objectif commun une nouvelle ambition pour l'habitat dans l'Yonne.
Acteur économique de premier plan pour notre département, Domanys, reconnu comme un partenaire de confiance, entend poursuivre durablement son action sociale et son investissement patrimonial en réponse aux besoins des habitants.
Ce travail collectif porté par les membres du Conseil d'Administration et les collaborateurs de Domanys a aussi permis de déployer de nombreuses actions sur le département matérialisées, entre autres, par des partenariats avec le monde économique, associatif, institutionnel ou encore sportif.
Actée en décembre 2018, notre stratégie d'alliance avec 2 autres bailleurs de la région (Orvitis, OPH de la Côte-d'Or et Grand Dole Habitat, OPH du Grand Dole) s'est concrétisée par la création fin 2019 de notre Société de Coordination IDELIANS. Fondée sur des valeurs et des stratégies communes, une continuité géographique et un ancrage territorial affirmé, notre projet se veut une réponse innovante et pragmatique au service des territoires.
Engagés, responsables et solidaires, nous œuvrons ensemble pour agir aujourd'hui et préparer l'avenir de notre mission sociale au service des icaunais.

KARINE LASCOLS
Directrice générale de Domanys

PRÉPARER L'AVENIR

Notre énergie s'est concentrée en 2019 à préparer l'avenir afin d'assurer positivement notre mission d'intérêt général aujourd'hui mais aussi pour inventer demain.

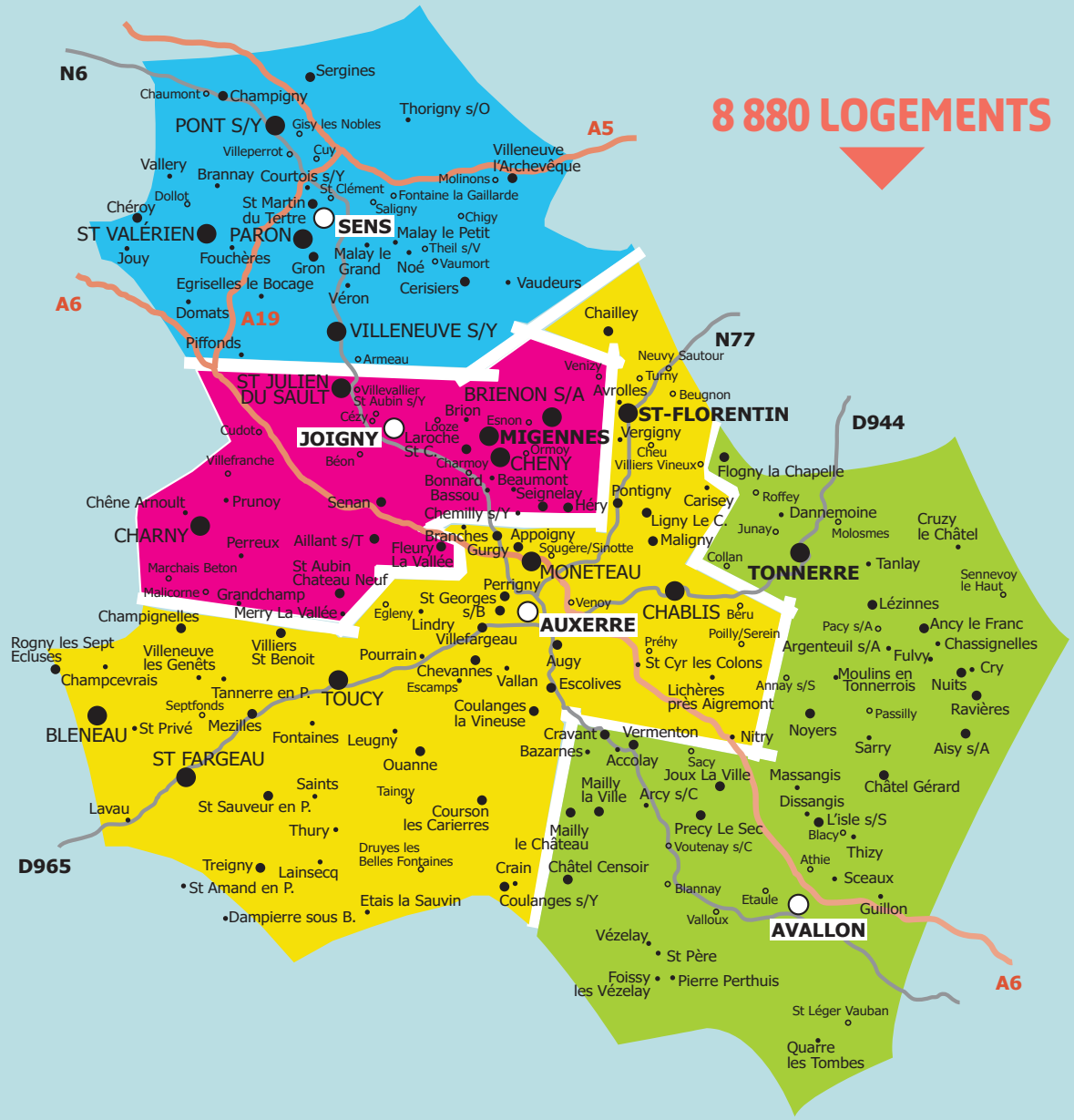
Les équipes de Domanys se sont mobilisées pour « Réussir ensemble » et agir en suivant la feuille de route qui nous est donnée jusqu'en 2024, à savoir : être un acteur performant et responsable au service de notre mission sociale et solidaire ; renforcer les liens avec nos territoires, avec nos clients, entre les collaborateurs via une culture managériale forte ; innover, codévelopper avec les clients et les partenaires ; être un acteur ouvert à des partenariats fondés sur des convergences de valeurs et de stratégies.

Ce rapport d'activité illustre l'engagement quotidien des collaborateurs pour un habitat responsable, une qualité de service tournée vers la satisfaction de nos clients et l'importance de la relation de confiance instaurée avec les habitants et nos partenaires afin de favoriser le bien-vivre ensemble.

En 2020, nous continuerons, ensemble, par l'action, à créer de la valeur pour les habitants et les territoires de l'Yonne ; une valeur humaine, durable et solidaire.

LE PATRIMOINE

8 880 LOGEMENTS



AGENCES

AUXERRE
2 rue de la Laïcité
89000 AUXERRE
Lundi de 10h à 12h15
et de 14h à 16h
Du mardi au jeudi
de 10h à 12h15

AVALLON
8 av Victor Hugo
89200 AVALLON
Lundi de 10h à 12h
et de 14h à 16h
Mardi de 10h à 12h
Jeudi et vendredi
de 14h à 16h

JOIGNY
8 quai du Gal Leclerc
89300 JOIGNY
Lundi et vendredi
de 14h à 16h
Mardi et jeudi
de 10h à 12h

SENS
11, rue du Mal de Lattre
de Tassigny
89100 SENS
Lundi, mardi et jeudi
de 10h à 12h et
de 13h30 à 16h
Mercredi de 10h à 12h

PERMANENCES

TONNERRE
5 rue Clermont
Tonnerre
89700 TONNERRE
Mardi de 10h à 12h
et de 14h à 16h

MIGENNES
(locaux du CCAS)
2 avenue Victor Hugo
89400 MIGENNES
2ème lundi de chaque mois
de 9h30 à 12h

ST-FLORENTIN
6 rue André Messager
89600 ST-FLORENTIN
Lundi de 11h à 12h
Jeudi de 9h à 12h

RÉALISATIONS 2019

CHARNY - rue Pierre et Marie Curie
réhabilitation de 40 logements

PARON Résidence des abeilles - rue Aristide Briand
réhabilitation de 56 logements

TONNERRE Résidence Les Lices - rue des Vals Profondes - réhabilitation de 106 logements

MIGENNES - rue Pierre Larousse
réhabilitation de 29 logements

LA GOUVERNANCE

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

Collectivité de rattachement :
Conseil Départemental de l'Yonne

l'Yonne
CONSEIL DÉPARTEMENTAL

1 CONSEIL D'ADMINISTRATION DE 27 MEMBRES

6 représentants du Conseil Départemental de l'Yonne, dont le Président

9 personnes qualifiées désignées par le Conseil Départemental, dont 3 personnes élues des collectivités locales

2 représentants d'une association agréée par le Préfet et œuvrant pour l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

5 socioprofessionnels

5 élus par les locataires

+ 1 représentant du comité d'entreprise (voix consultative)

1 MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL — Proposer des logements de qualité à loyer modéré aux familles à revenus modestes.

1 ACTEUR TERRITORIAL DE PROXIMITÉ — Utile pour tous les habitants, les collectivités, tous les territoires de l'Yonne et qui construit l'avenir avec ses parties prenantes.

1 AMBITION — Œuvrer chaque jour pour un habitat responsable.

LES INSTANCES

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

5 ASSOCIATIONS REPRÉSENTANTS LES LOCATAIRES :

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

En savoir plus sur la gouvernance de Domanys sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

CHIFFRES CLÉS 2019

NOS LOCATAIRES

PRÈS DE 18 200
HABITANTS LOGÉS

1 146
REMISES DE CLÉS*

85 %
DE LOCATAIRES SATISFAITS**

62 %
DE LOCATAIRES BÉNÉFICIANT DE L'APL*

NOTRE PATRIMOINE

8 880
LOGEMENTS

43 %
DU PARC SOCIAL DE L'YONNE

73 %
DE LOGEMENTS COLLECTIFS*

27 %
DE LOGEMENTS INDIVIDUELS*

NOTRE ACTIVITÉ LOCALE

23,5 M€
INJECTÉS DANS L'ÉCONOMIE EN 2019*

170 M€
D'INVESTISSEMENTS PRÉVUS SUR 2019/2028*

30 104 H
D'INTÉRIM D'INSERTION EN 2019*

79 %
DES MARCHÉS DE TRAVAUX ATTRIBUÉS À DES ENTREPRISES ICAUNAISES*

NOTRE ORGANISATION

1ER
BAILLEUR SOCIAL DE L'YONNE

180
EMPLOIS DIRECTS AU 31/12/2019*

56 M€
DE BUDGET ANNUEL*

2ÈME
ENTREPRISE DE SERVICES DE L'YONNE EN CHIFFRE D'AFFAIRES***

* sources internes - ** enquête triennale 2019 - *** source : classement par chiffres d'affaires en 2018 - Yonne Républicaine - Cahier des entreprises de l'Yonne -3 octobre 2019

INVESTIR POUR UN PATRIMOINE DURABLE

2019, une année placée sous le signe de la transition et de la préparation de l'avenir pour l'activité patrimoniale de Domanys. Relecture complète du Plan Stratégique de Patrimoine pour optimiser et prioriser les investissements, nouveau partenariat sur la biodiversité, poursuite du programme de réhabilitation mêlant travaux d'amélioration et design mural monumental, préparation de la labellisation Habitat Senior Services®, étude de solutions constructives innovantes, premier projet BIM, poursuite de l'amélioration de la performance énergétique des logements, achèvement d'un programme ambitieux de démolition : autant d'actions et d'investissements pour un patrimoine attractif et durable.

3 980 000 €
TTC CONSACRÉS AUX TRAVAUX DE RÉHABILITATION DU PATRIMOINE EN 2019

241
LOGEMENTS RÉHABILITÉS LIVRÉS EN 2019

UNE STRATÉGIE PATRIMONIALE AFFIRMÉE ET DURABLE

UN NOUVEAU PSP POUR 2019/2028

Afin de disposer d'un outil d'arbitrage et d'aide aux choix d'investissements pour maintenir et développer durablement l'attractivité de notre patrimoine, nous avons engagé en 2019 une révision de notre PSP, que le Conseil d'Administration du 17 décembre 2019 a validé. Ainsi, **170 M€ seront investis sur 10 ans pour 8 763 logements : 62 M€ dans le développement et la production de logements neufs, et 108 M€ pour maintenir et renforcer l'attractivité de l'existant**.

DES TECHNIQUES INNOVANTES À L'ÉTUDE ET UNE PREMIÈRE OPÉRATION EN BIM

En recherche d'innovation afin d'équilibrer financièrement et dans la durée nos opérations de construction, nous avons en 2019 étudié des projets intégrant l'industrialisation des processus, la standardisation, le réemploi des matériaux (l'habitat container), l'optimisation des surfaces et la préfabrication industrielle béton. En 2019, nous avons également **testé notre 1ère opération de réhabilitation menée en BIM par Domanys pour la réhabilitation de 124 logements à Joigny**.

UN PARTENARIAT AVEC LA LPO POUR PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

Parce qu'un patrimoine durable est aussi un patrimoine qui s'intègre dans son environnement, un partenariat a été signé le 12 novembre 2019 avec la Ligue de Protection des Oiseaux de l'Yonne visant à **respecter la biodiversité dans le cadre de nos projets de démolition, de réhabilitation, de construction et de gestion courante du patrimoine bâti ainsi que dans la gestion des espaces verts**.

UN PATRIMOINE PLUS ATTRACTIF ET PLUS SÛR

DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX SENIORS

Pour Domanys, l'enjeu du vieillissement se matérialise naturellement sur le terrain. Axe incontournable des programmes de constructions neuves et de réhabilitations qui le permettent, la **création de logements respectant le label Habitat Senior Services ®** continue de se déployer dans le parc de Domanys à Avallon (14 logements), Chablis (14 logements), Joigny (41 logements) et Migennes (2 logements). Aujourd'hui, une cinquantaine de logements à Auxerre, Saint-Florentin, Avallon et Charny sont déjà labellisés et le double est prévu dans les 2 années à venir.

UN AMBITIEUX PROGRAMME DE RÉHABILITATION

Avec 241 logements réhabilités livrés, 178 en cours de réhabilitation et 158 en préparation, **2019 a été une année active en réhabilitation**. À Chablis, Joigny, Migennes, Saint-Julien-du-Saut, nous nous sommes attachés à redonner de l'attractivité à notre parc en travaillant sur le cadre de vie, le confort notamment thermique et l'accessibilité.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET ÉCONOMIES D'ÉNERGIES

UN CONTRAT DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE AMBITIEUX RÉCOMPENSÉ PAR « LE PRIX ÉNERGIES CITOYENNES 2019 »

En juin 2017, Domanys a signé un Contrat de Performance Énergétique (CPE) avec un industriel pour 8 ans, dont les objectifs sont : un gain énergétique de 19 %, une économie de 6 140 MWh et de 1 492 tonnes de CO_2 par an.
Ainsi, entre 2017 et 2019, 81 chaudières collectives ont été remplacées par des équipements neufs et plus économes. En 2019, Domanys a renouvelé sa commande de remplacement de 950 chaudières individuelles.
Pour ses engagements pris et ses actions dans le cadre de ce Contrat de Performance Énergétique ambitieux et novateur, Domanys a été primé par les **« Prix Énergies Citoyennes 2019 » dans la catégorie « Établissements publics locaux et syndicats ».**

UN FINANCEMENT OPTIMISÉ GRÂCE AUX CEE

Domanys a signé une convention avec EDF afin d'inciter à réaliser des travaux (isolation, changement de chaudière...) et en contrepartie nous recevons des compensations financières. À ce titre en 2019, le montant total des opérations éligibles a permis de percevoir 379 189 €.

PERSPECTIVES 2020

- **DÉMARRER LES TRAVAUX DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION** de Migennes, Pont-sur-Yonne, St-Julien- du-Sault et Joigny et préparer celles inscrites au PSP de l'organisme à Cheny et à Monéteau.
- **ENGAGER LES PROGRAMMES DE CONSTRUCTION** de logements familiaux et logements spécifiques en préparation dans une démarche écologique, responsable et durable.
- Poursuivre le **DÉFI DE LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET DE LA SÉCURITÉ DU PATRIMOINE.**
- **PRÉPARER LES PROGRAMMES DE DÉMOLITION** prévus en première période du PSP (2019 – 2021).

Découvrez d'autres actions en faveur d'un patrimoine durable sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

PROPOSER DES OFFRES ET SERVICES D'AVENIR

En 2019, notre volonté a été de poursuivre l'adaptation de nos offres de logement afin de répondre aux enjeux majeurs d'aménagement durable des territoires et d'amélioration du cadre de vie des icaunais. Le maintien à domicile des personnes seniors a été l'une de nos priorités et Domanys a obtenu la labellisation Habitat Senior Services® à l'automne. Soucieux d'apporter toujours un meilleur service à nos locataires, nous avons également imaginé de nouveaux services et initiatives innovantes, en développant nos partenariats tant avec le secteur associatif qu'avec le monde de l'entreprise.

550
ENFANTS INSCRITS AU SERVICE GRATUIT DE SOUTIEN SCOLAIRE EN LIGNE

7j/7 et 24h/24
UN SERVICE D'URGENCE ACCESSIBLE

S'ADAPTER AUX BESOINS DES TERRITOIRES

1ER ORGANISME DE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ LABELLISÉ HABITAT SENIOR SERVICES®

À l'issue d'un audit réalisé en octobre 2019 par l'organisme d'audit indépendant « SGS-ICS Certifications », Domanys a vu son engagement en faveur du maintien à domicile des seniors autonomes récompensé par **l'attribution du label Habitat Senior Services®**. HSS® est une démarche qualité destinée à favoriser l'accès et le maintien à domicile des seniors en proposant une offre adaptée : environnement approprié, résidence accessible, logements adaptés, confortables et accessibles et mixité générationnelle.

SENIORS, JEUNES, PUBLICS EN DIFFICULTÉ… DES LOGEMENTS POUR TOUS

Répondre au besoin en logement de tous les publics y compris ceux les plus en difficulté est le cœur de notre mission d'intérêt général. Ainsi en 2019, nous avons accompagné les jeunes actifs avec l'offre LOC IZY, les seniors avec des travaux d'adaptation de leur logement (58 locataires pour 288 977 € - aménagement douche…). Enfin, nous avons développé nos partenariats locaux avec les entreprises icaunaises pour faciliter le logement des salariés ou avec le monde associatif (par exemple pour loger les demandeurs d'asile).

OFFRIR DE NOUVEAUX SERVICES

FACILITER LA VIE DES LOCATAIRES

Nous avons pour la rentrée 2019/2020 reconduit notre **service gratuit de soutien scolaire en ligne destiné à favoriser la réussite scolaire des enfants** de nos locataires, en partenariat avec ACADOMIA et l'AJ A Football. Des stages de révision BAC ont également été mis en place pendant les vacances d'avril 2019. Un beau succès puisque le 500ème enfant s'est inscrit au service le 13 novembre 2019. Cette innovation sociale a également été sélectionnée pour les trophées de l'innovation de l'Union Sociale pour l'Habitat.

En 2019, nous avons testé la mise à disposition du **service Papernest** pour nos locataires. Ce service s'occupe gratuitement des démarches administratives liées au déménagement (souscription et résiliation des contrats d'énergie, d'internet, d'assurance, redirection du courrier vers la nouvelle adresse de l'utilisateur…) : l'objectif étant de faciliter la vie de nos clients en leur faisant gagner du temps sur leurs démarches administratives. Cette offre de service gratuit devrait être mise à disposition de tous nos clients dès 2020.

LA QUALITÉ COMME SOCLE DE NOTRE ACTIVITÉ

85 % DE LOCATAIRES SATISFAITS

La satisfaction de nos locataires constitue un objectif quotidien pour l'ensemble des services de notre organisme. C'est même un des piliers essentiels de notre mission première que d'offrir un logement de qualité et accessible à loyer modéré. Le maintien de notre certification Qualibail depuis 2012 rend compte de notre capacité à être à la hauteur de cette exigence. Lors de l'enquête triennale réalisée fin 2018, avec un taux de satisfaction globale de 85 %, Domanys se situe au-dessus de la moyenne nationale observée chez les autres bailleurs. (Enquête réalisée par BVA auprès de 1 181 locataires d'un logement social en France métropolitaine.)

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

UNE POLITIQUE QUALITÉ POUR 2019/2021

Dans un marché locatif détendu et un contexte financier contraint, le respect de l'exigence de Qualité constitue un enjeu de premier plan pour le maintien de notre attractivité et de notre économie. Dès 2019 et pour les trois années à venir, notre objectif est de poursuivre avec nos parties prenantes nos actions de progrès et d'accroître la satisfaction de nos clients-locataires. Notre politique d'amélioration continue sera donc axée prioritairement sur le suivi des Demandes d'Interventions Techniques, l'amélioration de la propreté des parties communes et la tranquillité et la sécurité résidentielle.

PERSPECTIVES 2020

- **DÉVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES PERSONNALISÉES** (ex : familles monoparentales) et poursuivre le développement des offres seniors et jeunes actifs.
- **DÉVELOPPER DE NOUVEAUX PARTENARIATS** (ex : EHPAD hors les murs).
- **OFFRIR DE NOUVEAUX SERVICES** visant à fidéliser nos locataires ou à faciliter leurs démarches administratives (ex : conciergerie).

Découvrez d'autres informations sur nos offres et services sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

ÊTRE UN PARTENAIRE DE CONFIANCE POUR LES ICAUNAIS

Acteur essentiel de la vitalité des territoires de l'Yonne, nous participons chaque jour à l'activité économique du département, en tant qu'employeur mais aussi en tant que partenaire privilégié des entreprises icaunaises et bourguignonnes. 2ème entreprise de services de l'Yonne en 2019*, Domanys est un acteur économique de premier ordre au niveau départemental, animé par une volonté de créer des relations durables avec ses parties prenantes et qui profitent largement à une économie de proximité. Nous assurons également, grâce à des partenariats avec les acteurs sociaux et les institutions du département, un rôle primordial dans le tissu local et social afin de répondre aux besoins d'une majorité d'icaunais.

23,5 M €
INJECTÉS DANS L'ÉCONOMIE EN 2019

42
ACTIONS DE LIEN SOCIAL EN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA VILLE

ACTEUR DYNAMIQUE DE L'ÉCONOMIE LOCALE

16 M€ INJECTÉS AUPRÈS DES ENTREPRISES ICAUNAISES EN 2019

Avec 170 M€ d'investissements prévus pour la période 2019/2028 dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine, Domanys va injecter dans l'économie près de 17 M€ par an, dédiés aux travaux d'investissement et à l'entretien courant de son parc. Autant de marchés potentiels pour les entreprises icaunaises et régionales. En 2019, avec 135 marchés attribués (travaux, fournitures et services), Domanys est le **5ème pourvoyeur de marchés publics** dans l'Yonne (en montant de marchés) et **79 % des marchés de travaux ont été attribués à des entreprises icaunaises.**

UNE POLITIQUE DE L'ACHAT DURABLE

En lien avec notre politique RSE, Domanys a poursuivi sa démarche entreprise en 2017 d'intégrer des **exigences en termes de développement durable dans les marchés lancés en consultation.** En 2019, cela se traduit par 21 consultations comprenant, soit un critère de jugement des offres, soit des conditions d'exécution du marché, soit les deux, en lien avec le développement durable.

À la faveur du développement de clauses d'insertion sociale dans les marchés, il a également été comptabilisé un engagement de **1 316 heures d'insertion.**

* source : classement par chiffre d'affaires en 2018 – Yonne Républicaine Cahier des entreprises de l'Yonne – 3 octobre 2019

EN ACTION AVEC NOS PARTENAIRES LOCAUX

JEUNESSE, INTÉGRATION ET SPORT COMME FIL ROUGE DE NOS PARTENARIATS

Domanys développe sur tout le territoire des partenariats avec les acteurs sociaux et les institutions du département de l'Yonne. Ainsi, une convention de partenariat a été signée en novembre 2019 avec « Habitat et Humanisme » pour **mettre à disposition des logements permettant l'intégration par le logement de publics défavorisés**. Un partenariat avec l'association « Enfance et Jeunesse en Avallonnais » a également été signé pour permettre de **loger des jeunes mineurs afin de les préparer à l'autonomie.**

Afin de développer nos actions visant à favoriser le lien social, nous avons renouvelé notre partenariat avec les **Foulées Roses de l'Yonne** (événement sportif caritatif) et mis en place une politique de **sponsoring à échelle locale sur le thème du sport.**

ASSURER LA PROTECTION DES BIENS ET DES PERSONNES

Parce que la sécurité est une priorité, nous avons signé le 21 juin 2019, avec les forces de l'ordre du département (Gendarmerie / Police) et le Préfet, une **convention de partenariat afin d'assurer la protection des personnes et des biens en améliorant la sécurité des immeubles d'habitation et leurs abords immédiats.** Cet engagement vient conforter nos participations actives aux instances locales visant à échanger avec nos partenaires et trouver des solutions qui permettent d'améliorer le cadre de vie et réduire le sentiment d'insécurité.

FAVORISER L'INSERTION ET LE LIEN SOCIAL

42 ACTIONS DE LIEN SOCIAL EN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA VILLE

Le lien social et le bien vivre ensemble sont des composants essentiels au bon fonctionnement de notre activité. Notre proximité nous incite à aider et subventionner des actions qui favorisent les échanges. À Sens, 19 450 € pour 13 actions subventionnées en 2019. À Joigny, 25 500 € pour 12 actions subventionnées en 2019. À Migennes, 25 438 € pour 17 actions subventionnées en 2019.

2 CHANTIERS D'INSERTION À SUCCÈS

À Joigny, 8 jeunes de moins de 26 ans en échec scolaire ont participé au chantier pendant 4 mois entre décembre 2018 et mars 2019. Autour du thème JUMEL[IM]AGES, ils ont repeint et décoré les escaliers et paliers d'un immeuble de 7 étages sur le thème des villes jumelles de Joigny.

À Sens, rue Maxime Courtis, 8 jeunes ont participé à un chantier d'insertion. Ils ont rénové plusieurs halls d'immeuble avec des illustrations sur le thème de la nature avec l'aide du collectif Crazy Spray.

PERSPECTIVES 2020

- **CONTINUER À ÊTRE UN PARTENAIRE ÉCONOMIQUE DE CONFIANCE ET DURABLE** pour toutes nos parties prenantes.
- **DÉVELOPPER NOS PARTENARIATS** via la signature de nouvelles conventions.
- Poursuivre nos actions au titre du **LIEN SOCIAL.**

Découvrez d'autres actions sur nos partenariats et activités locales sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

ACCOMPAGNER NOS COLLABORATEURS VERS DEMAIN

Écouter, comprendre, échanger et agir ont été les leitmotivs de cette année 2019. Écouter… les représentants du personnel, les collaborateurs afin d'appréhender au mieux les besoins et les attentes sur leurs métiers et les moyens mis en œuvre pour les exercer. Comprendre… les enjeux qui se jouent sur le terrain chaque jour et les problématiques liées à certains métiers. Échanger… avec les parties prenantes pour trouver les solutions les plus adaptées. Agir… construire de nouvelles bases de travail, valoriser ce travail, s'engager pour réaffirmer notre attachement à certaines valeurs : égalité des chances, inclusion au travail et solidarité. Enfin, travailler chaque année à faire de Domanys un endroit où il fait bon vivre et travailler en sécurité.

180
SALARIÉS AU 31 DÉCEMBRE 2019

59 903 €
DE BUDGET DE FORMATION INVESTI
(montant des frais pédagogiques uniquement)

FAVORISER LA TRANSPARENCE, LE LIEN ET LE DIALOGUE SOCIAL

LE NOUVEAU CSE EN ACTION

Suite à son élection fin 2018, le Comité Social et Économique s'est réuni 1 fois par mois en 2019 dont 4 réunions consacrées à la santé, la sécurité et les conditions de travail. 5 visites de sites ont eu lieu et ont fait l'objet de plans d'actions à mettre en œuvre par les Territoires, dont l'avancement est suivi lors de chaque réunion du CSE SSCT. Par ailleurs, la négociation annuelle portant sur les rémunérations et les conditions de travail au sein de Domanys s'est déroulée entre juillet et octobre 2019. À l'issue, la Direction a decidé de dédier au total 1,86 % de la Masse Salariale aux évolutions de salaires soit 98 000 €.

REPENSER LES PARCOURS PROFESSIONNELS

AMÉLIORER L'ACCUEIL DES NOUVEAUX ARRIVANTS

Parce que nous souhaitons nous assurer que tout nouveau collaborateur reçoive le meilleur accueil, nous avons repensé toutes les étapes de cette phase cruciale : en innovant sur les outils envoyés avant son arrivée (livret d'accueil numérique), en améliorant l'accueil personnalisé le jour de son arrivée (cadeau d'accueil remis par le manager), en adaptant un parcours d'intégration individuel. Dans un souci d'amélioration continue, un rapport d'étonnement est désormais réalisé quelques mois après son arrivée.

RÉFLEXION SUR LES POSTES DE MISSIONS TECHNIQUES ET DÉVELOPPEMENT DES OUTILS NUMÉRIQUES

Domanys a initié en 2019 une **réflexion sur les postes de Techniciens, Coordinateur technique et Chargé d'accueil et Services clients.** Ces évolutions viseront à une sécurisation des flux financiers locatifs, une meilleure répartition de la charge de travail entre directions et/ou postes de travail ou encore une redéfinition des missions qui répondent à de nouveaux besoins.

Par ailleurs, dans le cadre d'une logique de responsabilité sociale mais également d'amélioration des conditions de travail des collaborateurs, nous avons poursuivi **la transformation digitale de l'Office** en mettant à disposition des collaborateurs de **nouveaux outils numériques** : outil web destiné à faciliter la relocation, équipement de smartphone et d'une application « GRC Mobile » pour certains collaborateurs, outil web de gestion collaborative de projets…

ASSURER SANTÉ ET SÉCURITÉ

ÉLABORER UNE POLITIQUE SANTÉ ET SÉCURITÉ POUR 2020/2023

Soucieux de préserver la santé et la sécurité des collaborateurs, d'améliorer les conditions de travail et le bien-être au travail, Domanys a **élaboré en 2019 une politique Santé et Sécurité au Travail.**

L'ensemble des dispositions de cette politique SST permet de répondre à l'obligation réglementaire, mais s'inscrit également dans une logique de responsabilité sociale, visant à réduire les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles et à en limiter les conséquences humaines, sociales et économiques.

LES COLLABORATEURS VICTIMES D'AGRESSION ACCOMPAGNÉS

Afin d'améliorer les mesures de prévention et d'accompagnement existantes, Domanys a mis en place en 2019 un **observatoire des incivilités et des agressions des collaborateurs**, qui s'inscrit dans la politique de Santé et Sécurité de l'Office.

SENSIBILISATION ET AMÉNAGEMENTS DE POSTES

En juin 2019, afin de sensibiliser les collaborateurs les plus exposés aux risques liés aux gestes et postures et aux manutentions, une action de sensibilisation portant spécifiquement sur **« Comment préserver son corps au travail »**. 44 collaborateurs ont pu y participer.

En 2019, **25 aménagements de postes** ont concerné 19 collaborateurs, majoritairement suite à une visite médicale.

UN OFFICE ENGAGÉ

SENSIBILISER AU HANDICAP INVISIBLE

Dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, Domanys a sensibilisé ses collaborateurs aux troubles neurodéveloppementaux "DYS". L'objectif était d'**ouvrir le dialogue, d'informer, de sensibiliser** afin de proposer éventuellement des aménagements à ses collaborateurs pour que seules les compétences soient visibles.

SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE LA DIVERSITÉ

Conscient que la diversité est un levier de cohésion et de bien-être au travail , en adhérant en 2019, Domanys a souhaité, par une démarche volontariste, agir en faveur de la diversité et dépasser ainsi le cadre légal de la lutte contre les discriminations.

CHARTE DE LA DIVERSITÉ SIGNATAIRE

PERSPECTIVES 2020

- **CONTINUER D'ACCOMPAGNER ET SOUTENIR NOS ÉQUIPES** dans leurs parcours professionnels et dans les transformations du secteur d'activité.
- **FORMALISER UNE POLITIQUE SALARIALE** et accompagner les managers dans sa mise en œuvre.
- **REPENSER** le cadre et le contenu des entretiens annuels.

Découvrez d'autres initiatives en faveur de nos collaborateurs sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

SE REGROUPER POUR UN AVENIR MAÎTRISÉ

Les dispositions imposées par la loi de Finances 2018 (RLS et hausse de la TVA) ont fragilisé le modèle économique des acteurs du logement social. Par ailleurs, la loi ELAN du 23 novembre 2018 a imposé aux organismes gérant moins de 12 000 logements de se regrouper à horizon 2021.
Pour répondre aux différents enjeux et contraintes, tout en préparant l'avenir, Domanys a décidé de s'allier avec Orvitis, Office Public de l'Habitat de la Côte-d'Or et Grand Dole Habitat, Office Public de l'Habitat du Grand Dole et de constituer une Société de Coordination commune. L'objectif est de construire un groupe performant, moderne, proche des territoires et ouvert aux autres.

2020
CRÉATION DE NOTRE SOCIÉTÉ DE COORDINATION

3
OFFICES PUBLICS DE L'HABITAT

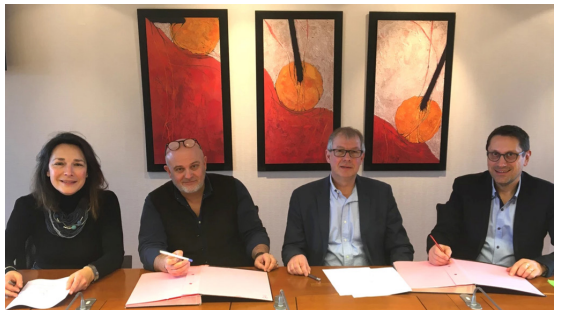
IDELIANS, NOTRE NOUVELLE SOCIÉTÉ DE COORDINATION

UN GROUPE PROCHE DES TERRITOIRES

Le projet de la future société se fonde sur des **valeurs et des stratégies communes** aux trois entités. En observant une continuité géographique, une complémentarité des organismes en termes de territoires, de patrimoine ou de services, ce regroupement vise à constituer un **groupe solide financièrement, tout en préservant l'autonomie de chaque membre** en lien avec leurs collectivités de rattachement, l'ancrage et la proximité territoriale.
La Société de Coordination IDELIANS est une réponse innovante, pragmatique et opérationnelle au service des projets de Territoire, d'une nouvelle ambition pour l'habitat.

UN NOUVEL ENSEMBLE RÉGIONAL DE 25 000 LOGEMENTS

Ce nouvel ensemble régional que constitue la Société de Coordination IDELIANS permettra à Domanys de tirer parti de cette **continuité territoriale pour favoriser les interventions croisées, faire appel et attirer de nouvelles entreprises et élargir le potentiel d'habitants.** En décembre 2019, chacun des trois Conseils d'Administration des offices dont celui de Domanys ont approuvé un protocole pour **accueillir au sein d'IDELIANS, Hamaris, Office Public de l'Habitat de la Haute-Marne.** Attendue pour l'automne 2020, IDELIANS passera à une entité interrégionale, et comptera plus de 31 000 logements sur 4 départements limitrophes.



De gauche à droite : Karine Lascols - DG Domanys, Yves Magdelaine - DG Grand Dole Habitat, Jacques Chambaud - DG Hamaris et Christophe Berion, DG Orvitis.

IDELIANS EN QUELQUES CHIFFRES

25 000 logements familiaux / 50 000 résidents
120 établissements spécifiques (foyers, résidences, gendarmeries, cellules professionnelles...)
450 collaborateurs / 9 Agences
90 M€ de loyers logements / 80 M€ Investissement
20 M€ entretien & maintenance

DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS POUR DOMANYS ET SES PARTIES PRENANTES

DES COMPÉTENCES OBLIGATOIRES COMMUNES POUR IDELIANS

Définies par la Loi Elan, les missions à assurer sont des compétences obligatoires. Elles visent notamment à :
- élaborer le cadre stratégique patrimonial et le cadre stratégique d'utilité sociale du groupe,
- définir et mettre en œuvre la politique d'achat de biens et services, hors investissements immobiliers,
- développer une unité identitaire,
- prendre les mesures pour garantir la soutenabilité financière du groupe,
- assurer le contrôle de gestion des membres et établir les comptes combinés.

Cette association avec d'autres bailleurs permettra également à chaque office, dont **Domanys, de dégager des synergies et mutualiser des activités.**

À TERME, DE NOUVELLES OPPORTUNITÉS

Les locataires disposeront de plus de services, plus efficaces, mieux adaptés à leurs besoins : la mutualisation des savoir-faire, un service client modernisé et la conservation du maillage territorial de proximité existant permettront de répondre plus efficacement aux besoins des populations.
Les collectivités territoriales pourront s'appuyer sur des organismes plus solides pour implémenter leur politique d'aménagement du territoire et d'aide aux populations fragiles.
Les partenaires économiques pourront accéder à de nouveaux marchés puisque l'extension du groupe leur permettra d'élargir leur périmètre géographique d'intervention.

PERSPECTIVES 2020

- **CRÉER JURIDIQUEMENT** la Société Anonyme de Coordination **IDELIANS.**
- Obtenir l'**AGRÉMENT MINISTÉRIEL.**
- **DÉFINIR** l'organisation et les projets mutualisés.
- **INTÉGRER** un 4ème bailleur social **HAMARIS**.

En savoir plus sur notre stratégie de regroupement sur
RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR

UNE STRATÉGIE POUR PERFORMER AUJOURD'HUI ET DEMAIN

En décembre 2018, sur la base d'un constat de réalités territoriales diverses, de clients précarisés, âgés et isolés, un enjeu de diversification de l'activité et la nécessité d'une évolution des pratiques managériales ont été affirmés. Afin d'y répondre, 4 axes stratégiques ont été fixés pour faire de Domanys une entreprise innovante en phase avec les transformations de notre temps, à l'écoute des habitants et des besoins des territoires, et exemplaire au regard de ses responsabilités économiques, sociales, sociétales et environnementales. Ce Plan Stratégique d'Entreprise « Domanys 2024 » permettra de consolider nos ressources et ainsi garantir nos investissements et notre mission sur le département.

4
AXES STRATÉGIQUES

65
COLLABORATEURS VOLONTAIRES POUR CO-CONSTRUIRE

DOMANYS 2024 «RÉUSSIR ENSEMBLE »

NOTRE DÉMARCHE

À travers ce Plan Stratégique d'Entreprise co-produit avec les collaborateurs, le **projet stratégique de Domanys, défini pour les 5 prochaines années, donnera sens et perspective à l'ensemble des démarches internes engagées récemment** (politique RSE, offres spécifiques seniors...).
Ainsi, le projet stratégique aura recours à l'ensemble des leviers d'amélioration de la performance et opportunités de développement pour garantir la pérennité de notre organisation et poursuivre notre mission d'intérêt général : **être une entreprise durable** qui propose un logement de qualité aux foyers à revenus modestes.

DOMANYS 2024
RÉUSSIR ENSEMBLE

Il conviendra ensuite, de traduire ce plan stratégique en projet d'entreprise. La méthode de mise en œuvre a été participative, associant 65 collaborateurs volontaires à la définition d'un véritable projet d'entreprise.

Les 4 axes stratégiques qui forment le socle de notre projet d'entreprise « Domanys 2024 – Réussir Ensemble » ont été validé par le Conseil d'Administration de Domanys le 18 décembre 2018.

AXE 1 // ÊTRE UN ACTEUR PERFORMANT ET RESPONSABLE AU SERVICE DE NOTRE MISSION SOCIALE ET SOLIDAIRE

La performance est un moyen au service de la mission sociale de Domanys. Notre vocation est d'apporter, à notre échelle, en partenariat avec d'autres acteurs, une **contribution à la réduction des inégalités et de proposer des réponses à des enjeux de transformation de notre société. Il s'agit de relier la performance à la responsabilité.**

Déclinaisons possibles :
- Numérisation des processus.
- Mutualisation avec d'autres acteurs du logement social de fonctions supports ou de fonctions opérationnelles, dans le cadre d'une alliance reposant sur des convergences stratégiques.
- Diversifications rentables et ciblées autour de quelques enjeux clés des territoires.
- Gestion projet et transformation des pratiques managériales.

AXE 2 // RENFORCER LES LIENS AVEC NOS TERRITOIRES ; AVEC NOS CLIENTS ; ENTRE LES COLLABORATEURS VIA UNE CULTURE MANAGÉRIALE FORTE

Dans une société qui se délite, la vocation d'une entreprise comme Domanys est d'être pourvoyeuse de liens. **Le renforcement des liens avec l'ensemble de nos parties prenantes devient une condition clé de réussite de notre organisation**. Avec les territoires, avec les clients, avec nos collaborateurs, nous devons démontrer notre capacité à produire des liens au bénéfice de tous.

Déclinaisons possibles :
- Création d'un outil de mesure des évolutions territoriales afin de qualifier des opportunités ciblées de développement répondant à des besoins spécifiques, au plus près des attentes.
- Adaptation de notre Plan Stratégique Patrimonial articulant logique quantitative et logique d'intervention plus qualitative.
- Développement de nouveaux services en phase avec l'expression des attentes de renforcement du lien social, en particulier le bien vivre ensemble et la tranquillité résidentielle.

AXE 3 // INNOVER DANS LES SERVICES ET LES MÉTHODES, CODÉVELOPPER AVEC LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

De nouvelles attentes sont exprimées par les clients ; des attentes d'immédiateté, de confiance, de transparence, de simplicité. **Domanys doit, pour être en phase avec l'expression de ces nouvelles attentes, développer de nouveaux services dans le cadre de démarches de co-construction**. Ces nouveaux services devront apporter des solutions innovantes et utiles, tout en valorisant notre image.

Par exemple :

• Définition de nouveaux services en partant des usages et de « l'expérience client ».

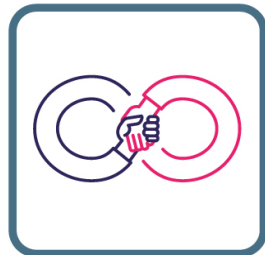
• Implication plus forte des locataires lors de travaux de réhabilitation de leur résidence ou de leur logement .

• Développement d'outils de suivi et de maintenance patrimoniale connectés.

• Intégration du numérique dans les relations aux locataires et aux fournisseurs.

• Apprentissage et déploiement de nouvelles méthodes de travail fondées sur l'échange de bonnes pratiques et la communication.

AXE 4 // ÊTRE UN ACTEUR OUVERT À DES PARTENARIATS FONDÉS SUR DES CONVERGENCES DE VALEURS ET DE STRATÉGIES



Domanys ne pourra pas seul engager ces transformations. Sans appui, sans alliance, sans partenariat durable, Domanys ne pourra pas faire face à l'ensemble des défis. Nous devrons par conséquent **s'ouvrir aux autres et renoncer à maîtriser seuls l'intégralité des savoir-faire et compétences.**

Point positif, ces partenariats permettront de renforcer notre modèle économique et notre agilité, d'accroître nos capacités d'innovation, d'améliorer nos positions et notre image. Ces coopérations se feront avec des organisations portant des valeurs et des engagements professionnels compatibles avec notre identité.

Par exemple :

• Constitution d'alliances ou de rapprochements dans le cadre de la loi ELAN.

• Mutualisation des moyens avec d'autres acteurs.

• Accords de partenariat rendant possible la mise en œuvre des autres axes stratégiques (offres adaptées aux enjeux du territoire, élaboration de nouveaux services...).

PERSPECTIVES 2020

- Créer une **DIRECTION STRATÉGIE ET INNOVATION.**
- Mettre en œuvre les actions prioritaires du **PROJET D'ENTREPRISE " DOMANYS 2024".**
- Renouveler la **LABELLISATION RSE LUCIE®.**
- Développer notre **ÉCOSYSTÈME PARTENARIAL** local.

En savoir plus sur notre stratégie d'entreprise sur
RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR

LES ENGAGEMENTS RESPONSABLES DE DOMANYS

Acteur majeur de l'habitat dans l'Yonne, Domanys affirme au travers de ses actions son attachement à la qualité et au confort de vie de ses locataires. Au quotidien, nous œuvrons pour un habitat responsable en nous adaptant aux enjeux sociétaux, économiques et environnementaux dans un contexte global en constante évolution. Professionnels, résolument engagés et optimistes, nous affirmons notre rôle d'acteur local et social de proximité qui construit l'avenir avec ses parties prenantes.

ÊTRE UNE ENTREPRISE DURABLE

LA RSE COMME LEVIER DE PROGRÈS CONTINU

La RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise), telle qu'elle est mise en œuvre chez Domanys privilégie des **actions concrètes, quotidiennes et bénéfiques pour tous**, d'abord pour nos clients locataires, et bien sûr, pour nos territoires et pour l'habitat en général : un habitat avec des services de Qualité répondant de manière appropriée aux besoins sociaux et locaux tout en étant respectueux de l'environnement.

La RSE est, pour Domanys, une **démarche collective, naturelle, pragmatique, réaliste et solidaire, qui produit des effets chaque jour**, en impliquant chaque salarié et chaque administrateur dans son travail, dans ses gestes et comportements et en associant nos parties prenantes externes (locataires, partenaires institutionnels, collectivités, entreprises...).

UNE DÉMARCHE RECONNUE PAR LE LABEL LUCIE®

Domanys entend agir au service des icaunais avec loyauté et responsabilité. Notre démarche a fait l'objet d'une évaluation initiale selon le référentiel international ISO 26000 en octobre 2016. Elle a ensuite été **reconnue fin 2016 par le label LUCIE®, label de référence en responsabilité sociétale d'entreprise**.

Notre 1er cycle de labellisation RSE LUCIE s'étant achevé au terme des 3 ans en décembre 2019, nous avons en octobre 2019 passé un audit de renouvellement qui nous a permis, avec succès, de **conserver notre labellisation LUCIE® pour 3 ans supplémentaires**.

Ce renouvellement s'est accompagné en fin d'année 2019 de la remise de nos nouveaux engagements pour les années 2020 à 2022 à l'agence LUCIE qui étudiera début 2020 notre dossier en Comité de Labellisation.

UN NOUVEAU PLAN DE PROGRÈS POUR 2020/2022

Après un 1er plan ambitieux déployé sur 2017/2019, nous poursuivrons, pendant les 3 prochaines années, nos actions dans la continuité des 22 grands principes ISO 26000. Les engagements pris pour 2020/2022 sont en adéquation avec notre plan stratégique d'entreprise. Nous continuerons ainsi à **déployer une politique responsable à l'ensemble de nos missions et à la promouvoir au sein de notre société de coordination IDELIANS.**

Le plan de progrès définit nos objectifs opérationnels pour chacun des **7 engagements stratégiques et 60 objectifs** opérationnels pour les 3 prochaines années.

En savoir plus sur notre plan de progrès RSE sur **RAPPORTACTIVITE2019.DOMANYS.FR**

DES FINANCES SAINES

PRODUITS D'EXPLOITATION 36,9 M€

- **34,4 M€** DE LOYERS
- **2,3 M€** DE PRODUITS DIVERS
- **0,2 M€** DE PRODUITS FINANCIERS

RÉSULTATS

AUTOFINANCEMENT LOCATIF	1 352 255 € soit 3,9 % des loyers
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	696 308 €
POTENTIEL FINANCIER À TERMINAISON	14 651 961 €
TRÉSORERIE AU 31/12/2019	21 217 525 €

QUE FAIT-ON AVEC 100 € DE LOYERS ?

REMBOURSEMENT DES EMPRUNTS	37 €
MAINTENANCE ET ENTRETIEN DES LOGEMENTS	19,5 €
FRAIS DE PERSONNEL	17 €
TAXE FONCIÈRE	10 €
FRAIS DE GESTION	10 €
RÉSERVÉS À L'INVESTISSEMENT	3 €
COÛT DES IMPAYÉS	1,5 €
PERTE DE CHARGES RÉCUPÉRABLES	2 €

RETROUVEZ L'INTÉGRALITÉ DE NOTRE RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

rapportactivite2019.domanys.fr

Directrice de la Publication : Karine Lascols, Directrice générale — Conception - rédaction - maquette : Direction Stratégie Innovation et Communication Domanys — Direction artistique : Nicolas Imbert — Crédits Photos : Domanys - Sébastien Boulard - Yvan Archenault - Adobestock- Istockphoto – Impression : S2E - Impression sur papier issu de forêts gérées durablement. © Juin 2020

PRÉPARER L'AVENIR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

POUR CE QUI EST DE L'AVENIR, IL NE S'AGIT PAS DE LE PRÉVOIR MAIS DE LE RENDRE POSSIBLE.

Antoine de Saint-Exupéry

DOMANYS
OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

Domanys - Office Public de l'Habitat - RCS Auxerre B 382 820 033
Siège social : 9 rue de Douaumont - BP 36 - 89010 AUXERRE Cedex
Tél. : 03 86 49 50 00 - siegesocial@domanys.fr

www.domanys.fr - Twitter : @DomanysOPH