



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



Édito
P.03

**Projets
d'entreprise**
P.04

**Chiffres
clés**
P.06

AMÉLIORER
LA QUALITÉ DE LA GESTION
LOCATIVE ET ACCOMPAGNER
LES LOCATAIRES

P.08

**Carte du
patrimoine**
P.15

CONTRIBUER
À UNE VILLE ACCESSIBLE
À TOUS

P.17

LUTTER
CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT
CLIMATIQUE ET S'ADAPTER
À SES CONSÉQUENCES

P.25

DÉVELOPPER
LE CAPITAL HUMAIN
ET AMÉLIORER
LA PERFORMANCE

P.38

**PRENDRE
SA PART**
EN TANT QU'ACTEUR DE LA
VILLE ET DE LA VIE SOCIALE,
CULTURELLE ET ÉCONOMIQUE

P.32

Édito

Confrontée à des défis économiques et financiers qui ont impacté son activité en tant que maître d'ouvrage et gestionnaire de logements sociaux, Elogie-Siemp a fait preuve de résilience et de détermination.

Ces nouveaux défis, viennent s'ajouter aux ambitions déjà portées par Elogie-Siemp pour répondre aux attentes de la Ville de Paris en matière de développement et d'amélioration de l'offre de logements sociaux, de protection de l'environnement et de qualité de service.

Le projet stratégique d'Elogie-Siemp 2021-2025 « Ensemble, faire la ville de demain » se structure autour de cinq ambitions majeures qui ont connu des développements significatifs en 2022. La note de satisfaction globale des locataires de 7/10 et le renouvellement de la certification engagement de service Qualibail témoignent de l'amélioration de la qualité de gestion locative. Les livraisons et les conventionnements de nouveaux logements, l'accueil renforcé des publics prioritaires contribuent à une ville accessible à tous. La réhabilitation de plus de 1000 logements, la signature du Pacte Paris Action Climat Biodiversité et la participation à la Coopérative Carbone Paris et Métropole du Grand Paris s'inscrivent dans la lutte contre le réchauffement climatique. Elogie-Siemp marque son empreinte en tant qu'acteur de la Ville et de la vie économique en implantant des commerces de qualité et en multipliant les points de recharge électrique sur les emplacements de stationnement vacants. Avec 99/100 à l'index Femmes/Hommes, un dialogue social soutenu, la poursuite de la transition numérique, Elogie-Siemp poursuit le développement de son capital humain et l'amélioration de sa performance.

Elogie-Siemp s'adapte constamment pour améliorer son organisation et son efficience. Sa taille humaine lui confère une agilité et une capacité d'action exceptionnelles et ses équipes compétentes et dévouées sont à l'œuvre pour maintenir la qualité du patrimoine, offrir un service de qualité et garantir sa solidité financière.

Ses valeurs fondamentales, à savoir l'engagement, la responsabilité et l'écoute, guident chacune de ses actions au quotidien.



Les grands projets d'entreprise



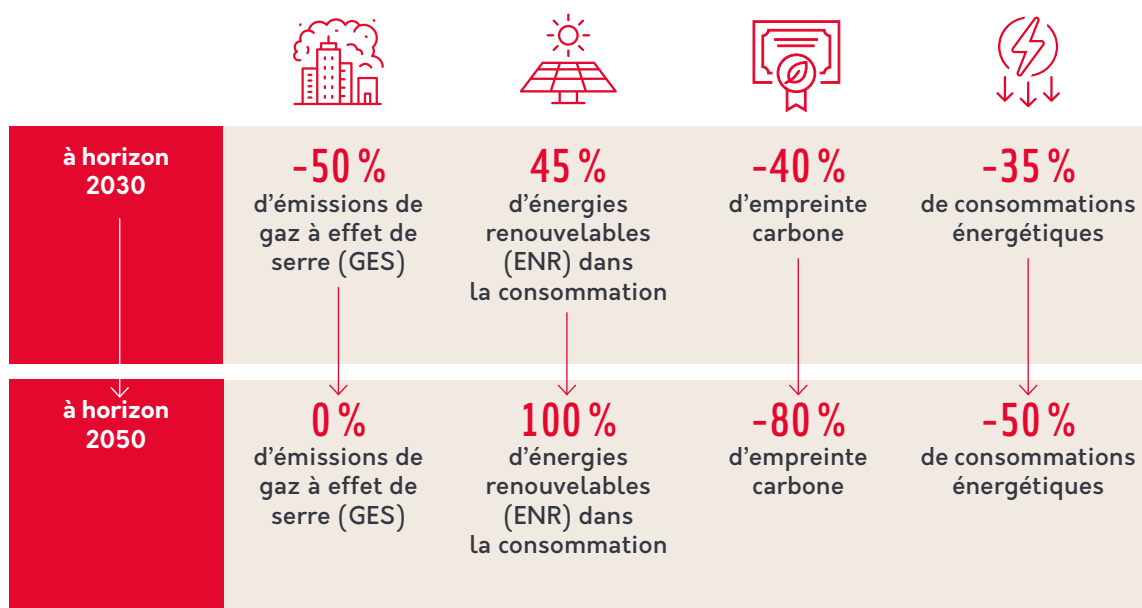
Plan Climat

Elogie-Siemp est le premier bailleur parisien à s'être doté de son propre Plan Climat. Exigeant, validé par les experts de la Ville de Paris, des organismes qui font référence dans ce domaine, élaboré avec la participation de collaborateurs et de représentants des locataires, il a été adopté à l'unanimité par son Conseil d'administration en décembre 2019. Il a permis à la société de signer le 22 novembre 2022 le Pacte Paris Action Climat Biodiversité.

Ce Plan Climat comprend un plan d'actions autour de **sept ambitions majeures** :

- Maîtriser nos consommations d'énergie**
- Réduire nos émissions de gaz à effet de serre**
- Protéger notre environnement**
- Accompagner les mutations de la ville**
- Construire une ville résiliente**
- Expérimenter des solutions innovantes pour atteindre nos objectifs**
- Développer des synergies avec nos partenaires, avec les locataires et avec nos collaborateurs**

Les **grands objectifs**, fixés sur le parc d'Elogie-Siemp par rapport à 2018, sont :



EN SAVOIR PLUS: [🔗](#)



Projet stratégique 2021-2025

Au terme d'une méthode participative associant ses différentes parties prenantes (locataires et leurs représentants, collaborateurs et leurs représentants, élus et services de la Ville de Paris, administrateurs), le Conseil d'administration du 9 décembre 2021 a adopté le projet stratégique « Ensemble, faire la ville de demain » qui a pour ambition de tracer les grandes orientations stratégiques d'Elogie-Siemp pour les cinq années à venir.

Structuré autour de trois valeurs : l'engagement, la responsabilité et l'écoute, il a pour objectif de conforter et d'amplifier la dynamique qui anime Elogie-Siemp **autour de cinq ambitions majeures** :

Améliorer la qualité de la gestion locative et accompagner les locataires

Contribuer à une ville accessible à tous

Lutter contre le réchauffement climatique et s'adapter à ses conséquences

Prendre notre part en tant qu'acteur de la Ville et de la vie sociale, culturelle et économique

Développer le capital humain et améliorer la performance



Ce projet stratégique a constitué en 2022 un cadre clair d'actions tant vis-à-vis des collaborateurs que des différentes parties prenantes. **EN SAVOIR PLUS :** [🔗](#)



La Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) et la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Depuis 2013, Elogie-Siemp suit et rend compte de sa performance en matière sociale, sociétale et environnementale à travers les indicateurs quantitatifs et qualitatifs du référentiel EURHO-GR®, spécifique au logement social. Il permet à Elogie-Siemp de répondre de ses actions auprès des parties prenantes, et de favoriser la formalisation et le suivi des objectifs. Depuis janvier 2021 Elogie-Siemp, qui emploie désormais plus de 500 salariés et dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 M €, est réglementairement soumise à l'obligation de produire une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).

La troisième DPEF d'Elogie-Siemp portant sur l'exercice clos au 31 décembre 2022 présente son modèle d'affaires et explicite, pour les 16 principaux enjeux extra-financiers identifiés, quelle est la politique mise en œuvre, les actions menées pendant l'année et les indicateurs de performance associés.

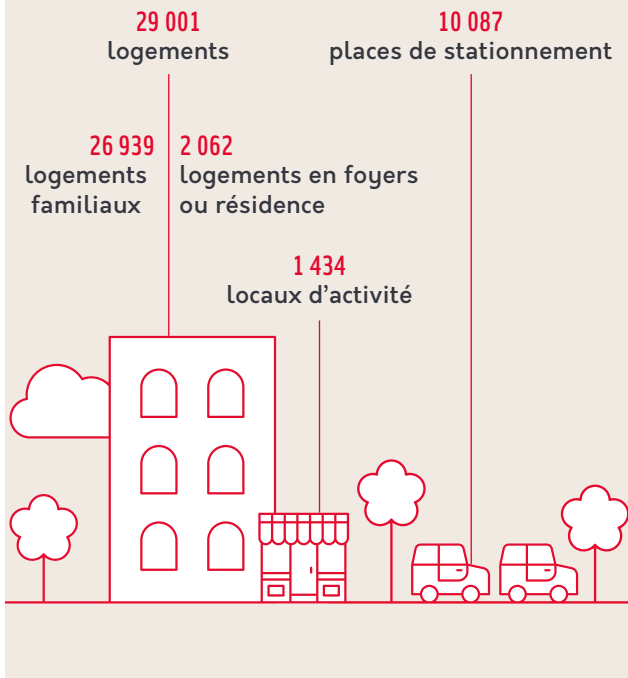
EN SAVOIR PLUS : [🔗](#)

Chiffres clés

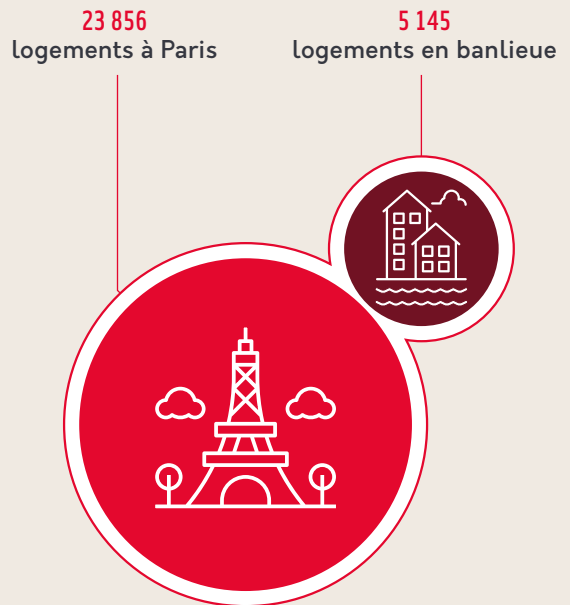
(au 31 décembre 2022)

Patrimoine

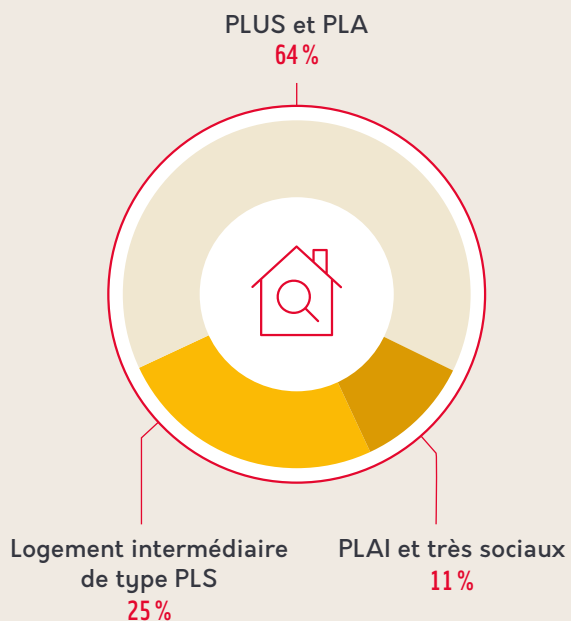
Le patrimoine



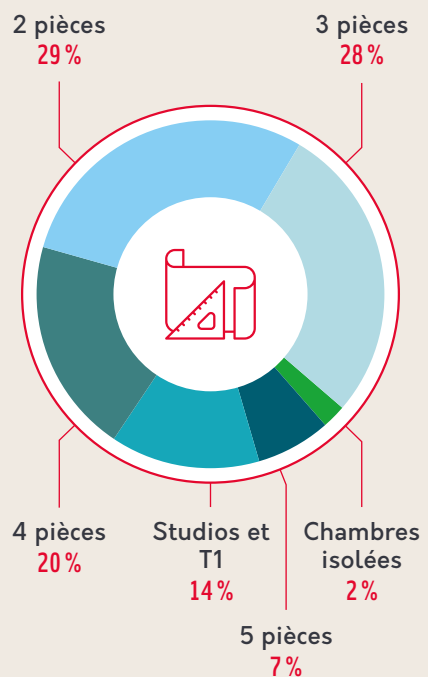
Le parc de logements par localisation



Financement des logements familiaux conventionnés par catégorie



Répartition des logements familiaux par typologie



Gestion locative



Attribution

1 324 attributions de logement à Paris
hors intermédiation locative

193 attributions de logement
en banlieue

Locaux d'activité

1 434 locaux d'activité

47 locaux d'activité
loués en lien avec le GIE
Paris Commerces

Gestion

10 agences gèrent au quotidien
le patrimoine

Ressources humaines



Effectifs

501 collaborateurs

98,7% en CDI dont
40 collaborateurs embauchés en 2022

Formation

386 collaborateurs formés
et **7 315 heures** de formation

Parité

99/100 à l'index Femmes / Hommes

50 % de femmes au CODIR

56 % de femmes au CA

Handicap

34 salariés en situation
de handicap

Investissements



Entretien

83,5 M € consacrés à l'entretien
du patrimoine

Plan Climat

51 opérations réalisées,
soit **419 logements**

Réhabilitation

1 062 logements réhabilités livrés,
soit **1 140 tonnes de CO₂ évitées**

Construction

282 nouveaux logements livrés

Ressources financières



250 M € de chiffre d'affaires

129 M € d'emprunts

35 M € de subventions perçues

2,85 Md € d'actifs

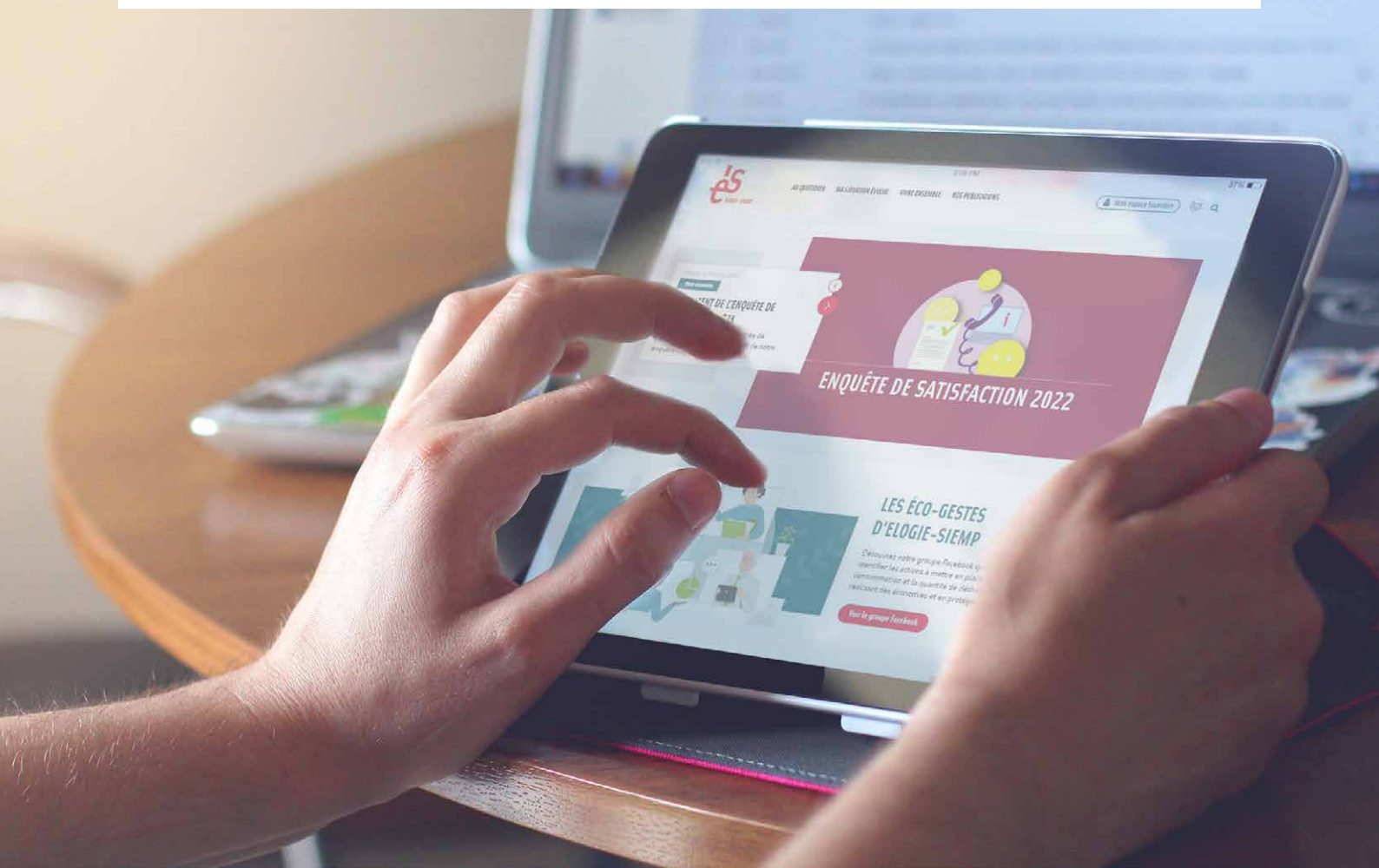
Un Plan à Moyen Terme
sur **10 ans**

Composition de l'actionariat



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE LA GESTION LOCATIVE ET ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

Parce que les attentes et les besoins des locataires évoluent,
Elogie-Siemp adapte son activité pour une gestion et
un accompagnement plus qualitatifs.



Améliorer le cadre de vie des locataires et veiller à la tranquillité résidentielle

La participation aux élections des représentants des locataires a connu une nette progression passant de 15,13 % en 2018 à 17,18 % en 2022. C'est une bonne nouvelle car les représentants des locataires sont des partenaires indispensables pour faire progresser la qualité du service rendu.

La concertation locative

Le plan de concertation locative (PCL), signé en juin 2019 pour une durée de 4 ans, définit les modalités pratiques de la concertation avec les associations de locataires.

Les séances plénières du Conseil de Concertation Locative du Patrimoine (CCLP) d'Elogie-Siemp et les réunions de concertation locale se sont échelonnées tout au long de l'année 2022.

Afin de faciliter le travail des représentants et de leur permettre d'exercer sereinement leurs fonctions, Elogie-Siemp met à leur disposition des moyens matériels et financiers importants.

Ce dialogue riche avec les représentants des locataires participe de l'engagement d'Elogie-Siemp dans une démarche continue d'amélioration de la qualité de service.



La concertation, c'est :

- 5 réunions** plénières
- 2 réunions** exceptionnelles
- 2 points** d'étape
- 2 commissions** d'appel à projets
- 17 groupes de travail** (charges, charte de réhabilitation, espaces verts, contrat robinetterie, triple play social, espace locataire, SRL, élections des représentants des locataires)
- 79 réunions** se sont tenues au niveau local

La certification Engagement de service Qualibail

En novembre 2020, Elogie-Siemp a connu une avancée majeure avec l'obtention de la certification Engagement de service Qualibail, délivrée par l'AFNOR. Cette certification, fruit du travail de l'ensemble des équipes, a été renouvelée en 2021 et 2022, au terme d'audits particulièrement positifs.

C'est un processus rigoureux de rédaction de procédures avec une exigence accrue de qualité de service qui est engagé. 23 procédures en lien avec Qualibail ont été mises en œuvre depuis 2019, permettant ainsi d'harmoniser les pratiques.

L'investissement de l'ensemble des équipes et le dispositif de pilotage mis en œuvre ont été confortés une nouvelle fois par l'amélioration de la satisfaction exprimée par les locataires : l'enquête menée en mai et juin 2022 a attribué une note de 7,0/10 pour la satisfaction globale, en progression constante depuis 2018 (voir encadré ci-dessous).

En 2022, une enquête complémentaire a également été réalisée auprès d'un échantillon des locataires occupant des logements dans des copropriétés privées. Elle fait ressortir une satisfaction globale de 7,4/10, et une satisfaction concernant le logement de 7,5.

Le Service de Relations Locataires (SRL) joue un rôle central dans la qualité de la relation avec les locataires. En 2022, près de 92 000 appels ont été traités par le service.

Elogie-Siemp a pris le parti de s'appuyer résolument sur un réseau important de gardiens, pour beaucoup logés et tous chargés de tâches d'entretien. C'est pourquoi leur nombre n'a cessé d'augmenter depuis 2016. Les gardiens, premiers interlocuteurs des locataires, sont un facteur de lien social. Depuis fin 2019 les gardiens et responsables de secteur disposent d'une application sur leur smartphone leur permettant de réaliser des contrôles propreté des parties communes.



Enquête de satisfaction des locataires

Déroulement en mai et juin 2022

La satisfaction globale obtient
une note de 7,0/10

Une progression constante
sur les cinq dernières années :

2018	2019	2020	2021	2022
6,6	6,7	6,8	6,9	7,0



▲ Fête de La Concorde à Vigneux-sur-Seine 2 juillet 2022.

Sur le terrain de la tranquillité résidentielle, un pas supplémentaire a été franchi en 2022 avec la signature, le 24 juin, d'une convention de partenariat avec la Préfecture de Police, le Parquet de Paris, la Ville de Paris, le GPIS, l'USH (AORIF) et les organismes HLM présents à Paris, parmi lesquels Elogie-Siemp. Les objectifs sont clairs : fluidifier les échanges d'informations et faciliter l'engagement de procédures contentieuses. Des conventions similaires ont été signées pour le Val-de-Marne, les Yvelines et l'Essonne. En complément, une solution de médiation externalisée dans les situations de conflits de voisinage, Médiaction, a été mise en œuvre en 2022. Elle sera évaluée en 2023.



▲ Fête de la Concorde à Vigneux-sur-Seine 2 juillet 2022.

Accompagner les locataires les plus en difficulté

Tout au long de l'année, les équipes sociales et de proximité développent des partenariats avec les acteurs spécialisés et accompagnent les locataires les plus fragiles.

Des partenariats innovants

Le service social d'Elogie-Siemp a mis en place plusieurs partenariats innovants pour renforcer l'accompagnement des locataires. Ainsi en est-il du dispositif ELIAHS avec des hôpitaux psychiatriques parisiens, de HYLOS pour des ménages présentant des difficultés récurrentes d'hygiène, de la convention avec Aurore pour des locataires en situation de souffrance psycho-sociale, de l'approche « Rétablissement » menée avec le concours de l'association SOS Solidarités.

Une identification des personnes fragiles dès l'attribution

L'accompagnement des locataires les plus fragiles débute dès l'attribution et l'entrée dans les lieux. Ainsi 407 candidatures se sont vues proposer une mesure d'aide du Fonds de Solidarité Logement, et 319 dossiers une mesure de suivi social par le biais d'un accompagnement.

Par ailleurs, il a été préconisé pour 58 candidats un accompagnement budgétaire et un suivi personnalisé afin de s'assurer d'une entrée dans les lieux réussie pour les trois premiers mois. Le dispositif HOME, visant à l'accompagnement de personnes en difficulté ou victimes de violences familiales, a été mis en œuvre pour 15 locataires afin de s'assurer d'un démarrage serein dans leur nouvel environnement.

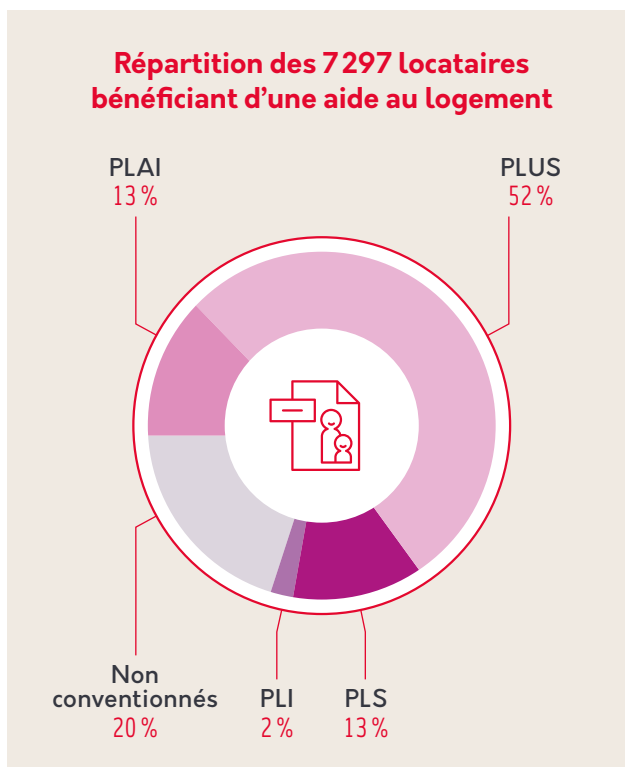
Une baisse du taux d'impayés

Au 31 décembre 2022, les dettes locatives des locataires ont diminué sensiblement pour atteindre 3,57% du quittancement annuel.

À fin 2022, 7 297 locataires bénéficiaient des aides au logement (APL et AL) sur l'ensemble du parc locatif, soit 29,6% des locataires. L'aide au logement moyenne (APL + AL) est de 250 euros par mois.

Sur les 4 974 locataires percevant de l'APL (Aide personnalisée au logement), 80 % bénéficient en plus de la RLS (réduction de loyer solidarité). L'aide mensuelle moyenne est de 338 euros.

37% des attributions pour Elogie-Siemp ont été réalisées au profit de publics DALO et prioritaires.



Maîtriser le coût du logement pour les locataires et agir pour leur pouvoir d'achat

Elogie-Siemp poursuit son action pour la maîtrise des charges locatives en recherchant un équilibre « coût/prestation », en optimisant les contrats d'entretien et de maintenance et en sensibilisant les habitants aux bonnes pratiques.

Le programme ambitieux de rénovation énergétique du parc mené par Elogie-Siemp s'accompagne de la réduction des consommations dans un contexte de forte inflation du coût des énergies.

Le projet de modernisation des compteurs individuels d'eau froide et d'eau chaude sanitaire engagé en 2022, permet de fiabiliser le suivi des consommations avec, notamment, un suivi individualisé permettant de sensibiliser les locataires sur leurs usages quotidiens.

Elogie-Siemp soutient l'entretien ménager autogéré par les locataires dans les résidences dont la taille et l'organisation s'y prêtent.

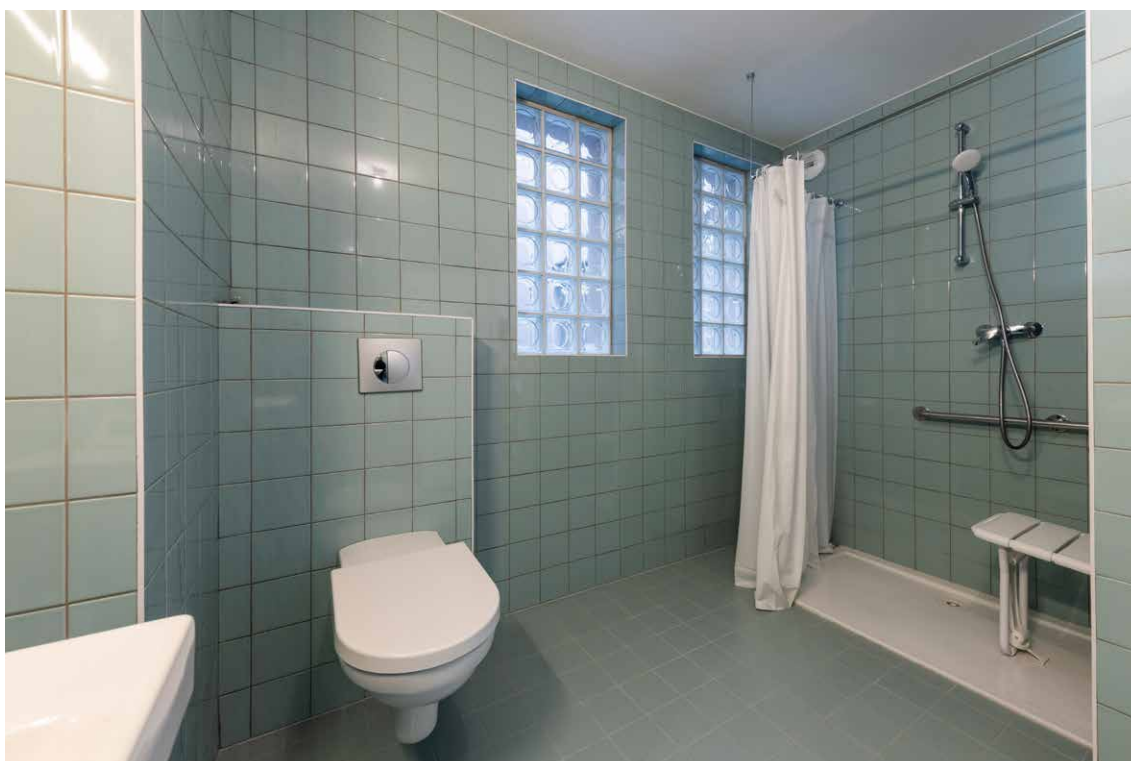
Elogie-Siemp s'associe par ailleurs pleinement aux actions menées par la Ville de Paris et avec les autres bailleurs pour agir sur le pouvoir d'achat, dans les secteurs de l'alimentation (en prenant part au développement du projet « VRAC »).



▲ Projet « vrac » à la résidence des Amandiers 75020 Paris.

Elogie-Siemp s'est mobilisée pour maîtriser l'augmentation des charges notamment celles de l'énergie.

Un plan de sobriété énergétique volontariste pour les locataires comme pour les collaborateurs a été présenté au Conseil d'administration du 6 octobre 2022 afin de diminuer la consommation d'énergie.



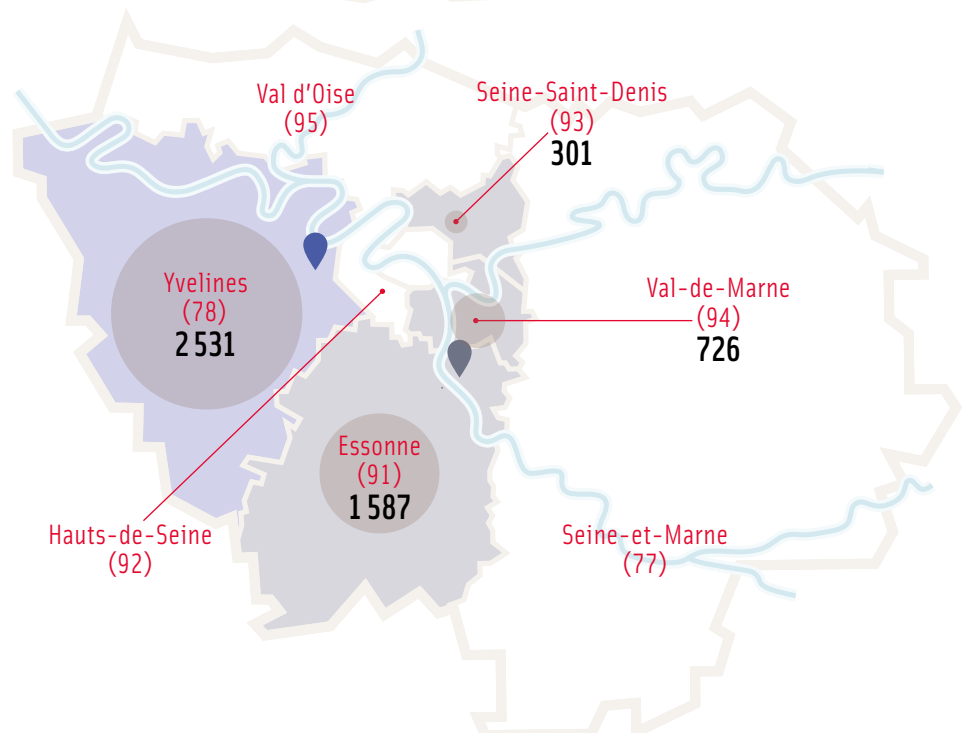
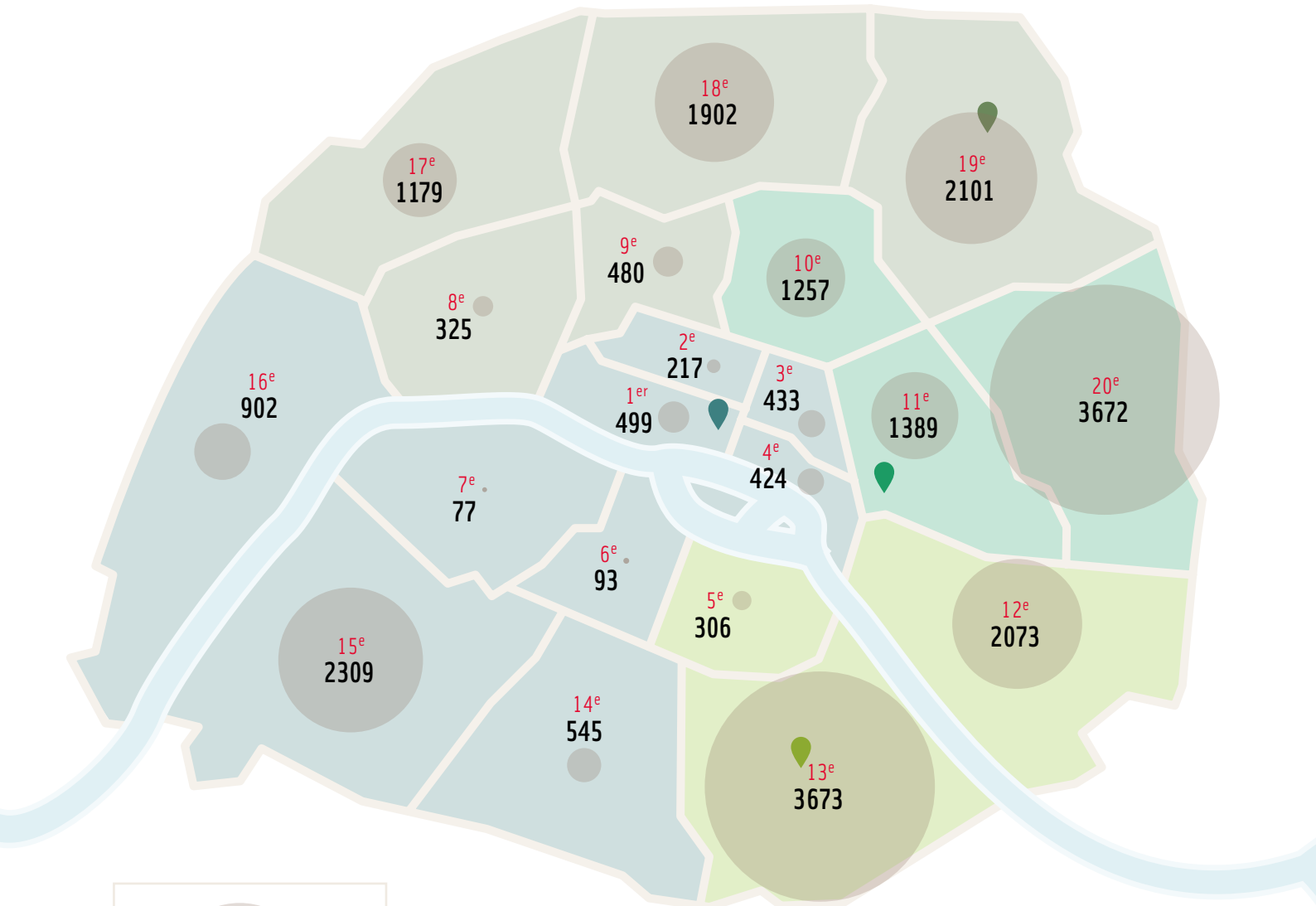
▲ Salle de bain pour personne à mobilité réduite immeuble Beaujon 75008 Paris.

Adapter le parc, le rendre accessible et prendre en compte les besoins liés au vieillissement et au handicap afin d'accompagner le maintien à domicile

Elogie-Siemp poursuit la mise en accessibilité de son patrimoine et renforce son action visant à mieux prendre en compte les besoins liés à l'accroissement de la longévité ou aux situations de handicap, afin de permettre le maintien à domicile le plus longtemps possible et l'amélioration du confort de vie.

En 2022, 190 logements ont été adaptés sur demande des locataires ou dans le cadre d'un programme de réhabilitation.

Carte du patrimoine





De gauche à droite et de haut en bas : Portes ouvertes locataires au Domaine de Beauregard à La Celle Saint-Cloud 18 mai 2022, Le miel produit à la résidence des Amandiers 75020 Paris, Paris-Centre pied d'immeuble zéro déchet, Fête de la Concorde à Vigneux-sur-Seine 2 juillet 2022, Cours de Zumba ZAC Paul Bourget Gerda Taro 75013 Paris.

CONTRIBUER À UNE VILLE ACCESSIBLE À TOUS

Parce que son périmètre d'action se situe dans un contexte de territoire déjà densément construit, Elogie-Siemp développe et diversifie son offre.



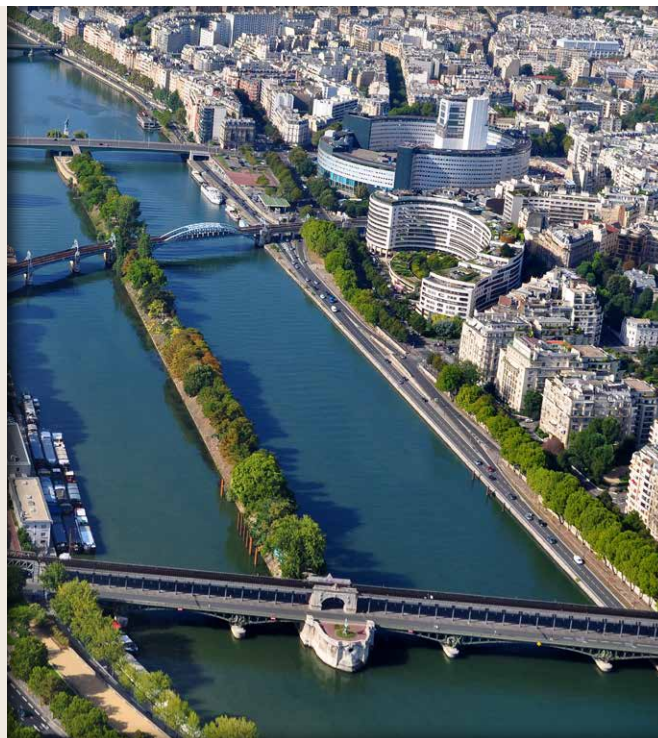
Participer à une offre de logements diversifiée, pour les plus fragiles et les classes moyennes

La répartition géographique du patrimoine

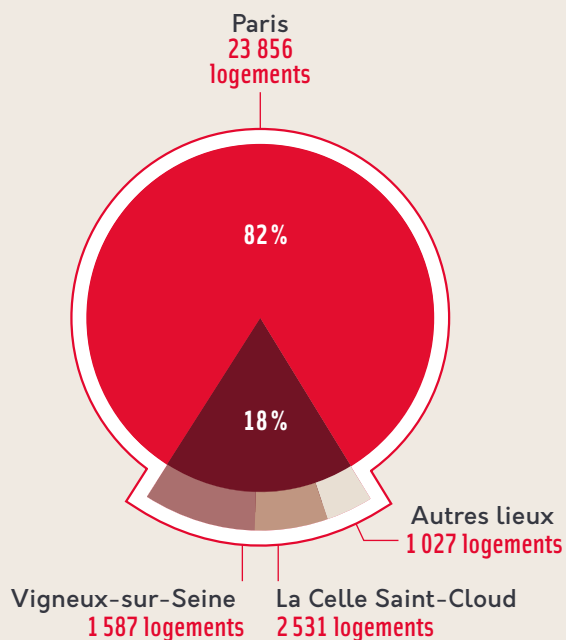
État de la tension sur la demande de logement social à Paris

environ 260 000
demandeurs

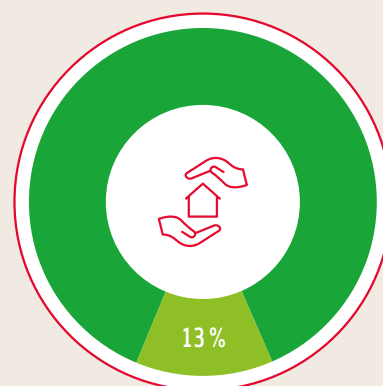
11 000
attributions
par an
tous bailleurs
confondus



Répartition géographique des logements gérés par Elogie-Siemp



Nombre de logements familiaux situés en Quartier Politique de la Ville (QPV) gérés par Elogie-Siemp



3 561
Logements familiaux situés
en Quartier Politique de la Ville

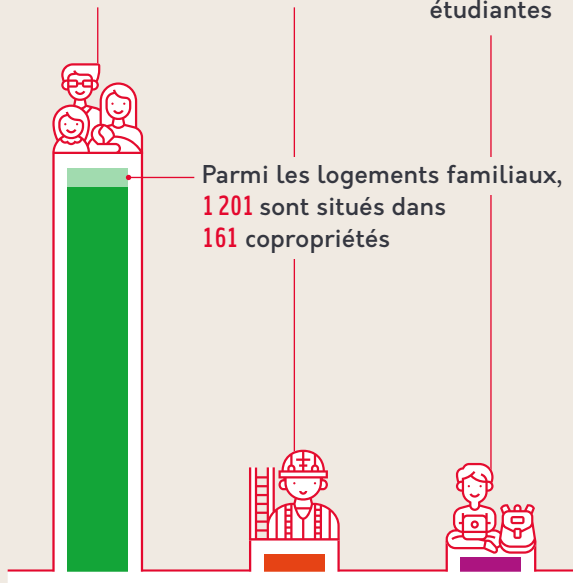
Les différentes typologies de logement

Types de logements

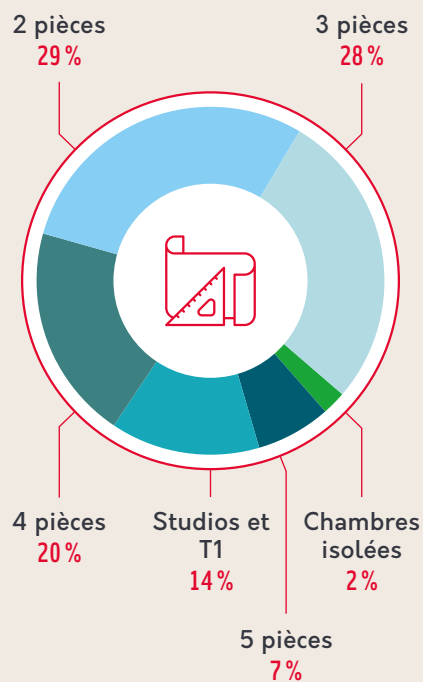
26 939 logements familiaux

1 097 logements foyers

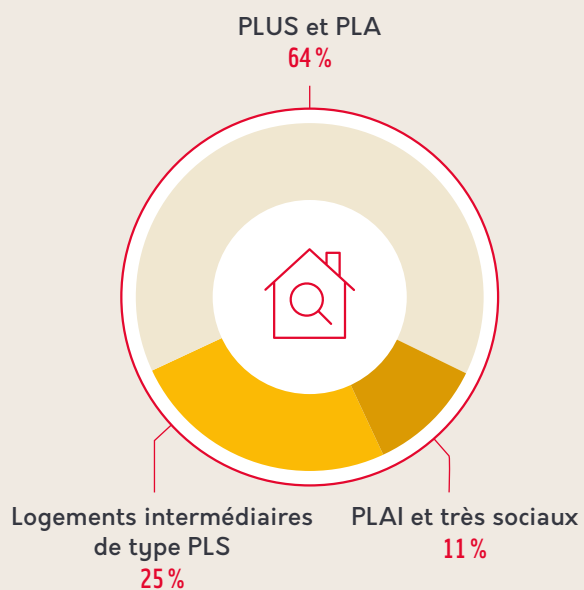
965 chambres en résidences étudiantes



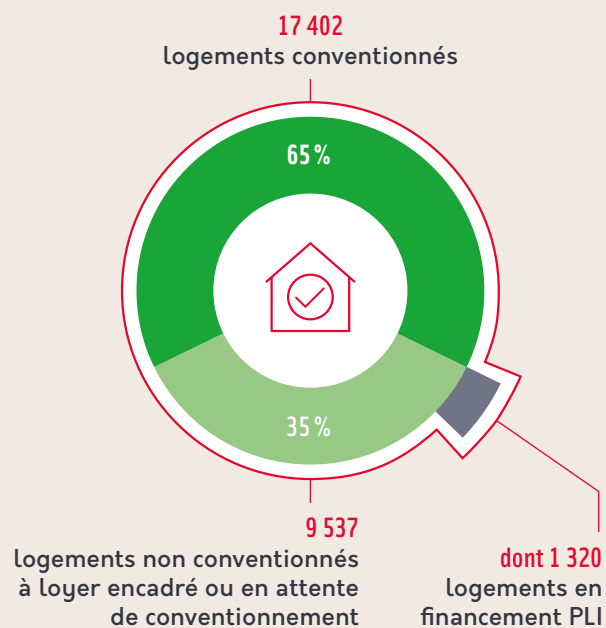
Répartition des logements par typologies



Financement des logements familiaux conventionnés par catégorie



Proportion de conventionnement dans le parc de logements familiaux



La Foncière de la Ville de Paris

En 2022, deux opérations menées avec l'office foncier solidaire et la Foncière de Paris ont fait l'objet de la désignation de maîtres d'œuvre. Au 77 rue de Rébeval à Paris dans le 19^e, un ancien garage transformé en logements et intégré à l'appel à projets « Réinventer Paris 3 : transformer les bureaux en logements » permettra de proposer à l'acquisition 7 logements dans le cadre d'un Bail Réel Solidaire. Le deuxième projet permettra de proposer à l'acquisition 40 logements dans la ZAC Chapelle Charbon (18^e) dans le cadre d'un Bail Réel Solidaire.

Proposer une offre de résidences collectives et accompagner les collectivités dans la création d'équipements publics

Conformément à la Stratégie Logement de la Ville de Paris, Elogie-Siemp est engagée vis-à-vis des ménages les plus précaires en proposant une offre de logements très sociaux.

En 2022, plusieurs projets de création de **pensions de famille** sont en cours :

- **8 rue de la Gaîté dans le 14^e**, une pension de famille de 24 logements,
- **5 rue du Bessin dans le 15^e**, une résidence sociale de 80 logements,
- **46 rue de Championnet dans le 18^e**, un centre d'hébergement et de réinsertion sociale de 18 logements,
- **16 rue Véron et 31 rue Germain Pilon dans le 18^e**, une maison relais de 23 logements et une résidence sociale de 15 logements.

Plusieurs **résidences étudiantes et foyers jeunes travailleurs** seront également livrés en 2023 et s'inscriront dans l'objectif de la Ville de Paris de poursuivre et d'amplifier l'offre à destination du public jeune :

- **4 rue Mercœur, Paris 11^e, 14-16 rue Germaine Krull** et sur le site **Austerlitz, Paris 13^e** des résidences étudiantes.
- **45/47 rue des Poissonniers Paris 18^e**, un foyer de jeunes travailleurs,
- **49 rue Raymond Losserand, Paris 14^e**, un foyer d'hébergement pour adultes handicapés.

Elogie-Siemp livrera prochainement de nombreux **équipements publics** parmi lesquels :

- **25-27 rue de Constantinople, Paris 8^e**, une école polyvalente maternelle et primaire de 8 classes,
- **4 rue Mercœur, Paris 11^e**, un centre d'animation Paris Anim,
- **2 rue Germaine Krull Paris 13^e**, une médiathèque dénommée Virginia Woolf,
- **36 rue Myrha, Paris 18^e**, une maison pour assistantes maternelles,
- **4 bis rue Coustou, Paris 18^e**, une crèche de 68 berceaux,
- **ZAC Paul Meurice Paris 20^e**, une crèche de 66 berceaux.



▲ Hall d'entrée immeuble 11 rue Bergère 75009 Paris.

Développer l'offre de logements à Paris, mais aussi sur les territoires de banlieue

Avec 282 nouveaux logements livrés, Elogie-Siemp a atteint 80 % de ses objectifs de livraison, en s'adaptant aux problématiques d'approvisionnement de chantier dues au contexte actuel. Huit nouveaux chantiers ont pu démarrer, totalisant 265 nouveaux logements. 227 nouveaux logements ont été financés en 2022 parmi lesquels une opération de 40 logements familiaux, située à l'emplacement de l'ancienne régie d'Elogie-Siemp, sur le site de La Celle Saint-Cloud (78) au sein du Domaine de Beauregard.



▲ Logements conventionnés du Domaine de Beauregard à La Celle Saint-Cloud.

Contribuer à l'accueil d'une population diversifiée et à l'équilibre des territoires par le biais des attributions

Un objectif de rééquilibrage et de mixité sociale

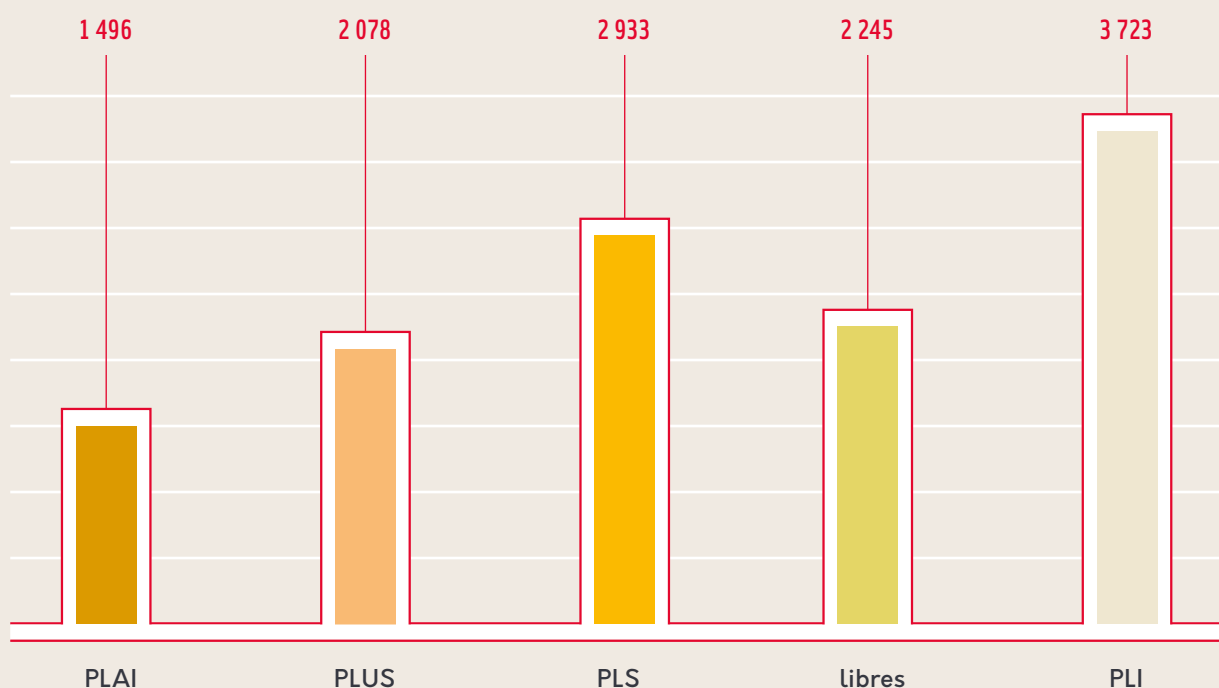
Le travail collaboratif entrepris s'est poursuivi en veillant au respect de l'application du règlement intérieur de la commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) et de l'objectif de mixité sociale en place chez Elogie-Siemp. Cinquante séances de CALEOL se sont tenues en 2022.

L'année 2022 aura vu la première année d'application de la Convention Parisienne d'Attribution signée le 1^{er} septembre 2021, déclinant de manière opérationnelle les objectifs définis par la Conférence du Logement, fixant des engagements d'attribution territorialisés par bailleur et réservataire tout en veillant à un objectif de rééquilibrage et de mixité sociale.

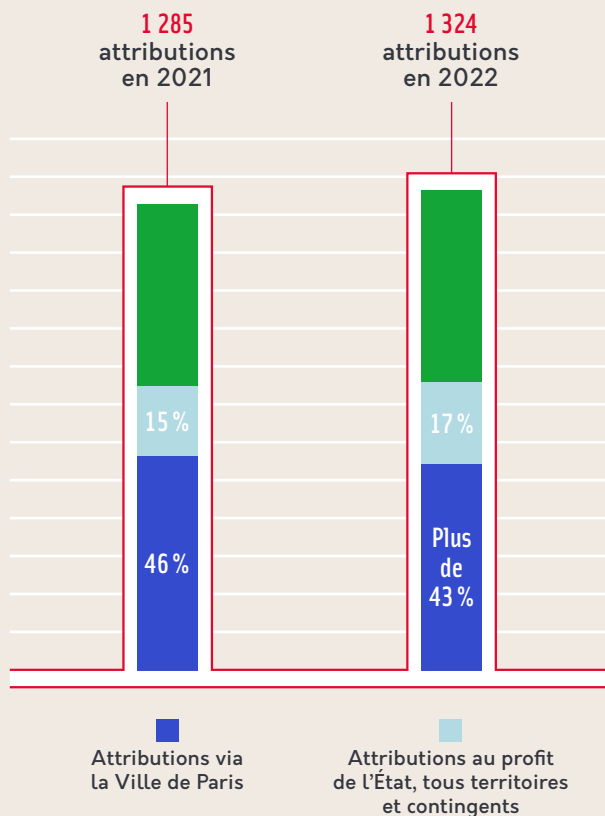
2022 marque également la première étape du travail d'inventaire du patrimoine auprès des réservataires, afin de définir les futurs flux qui leur seront applicables à l'horizon novembre 2023 lors du passage à la gestion en flux.

Pour la relocation des logements libérés et la mise en location des nouveaux programmes et lots diffus, 3 433 dossiers ont été présentés en 2022 aux commissions d'attribution.

Montant médian des ressources des attributaires
hors APL/AL en euro



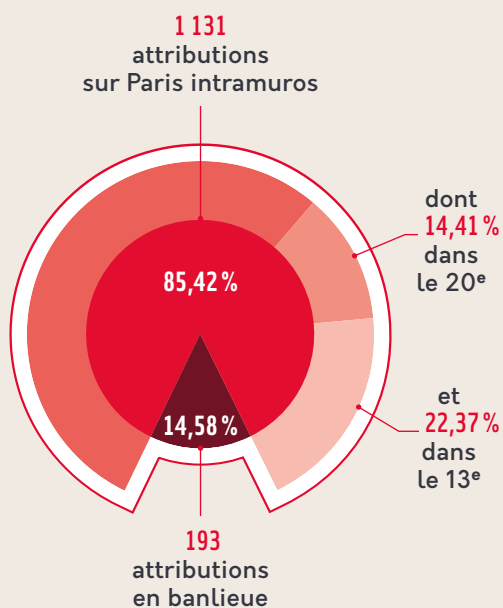
Évolution du nombre d'attributions suivies de baux signés



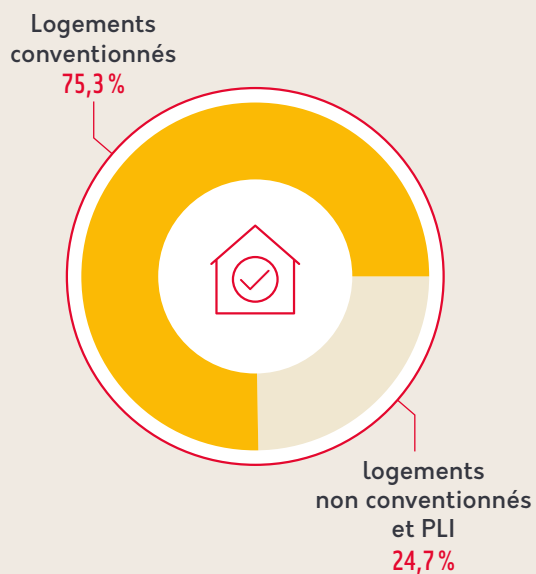
Proportion d'attribution pour rotation classique ou première mise en location



Répartition géographique des attributions

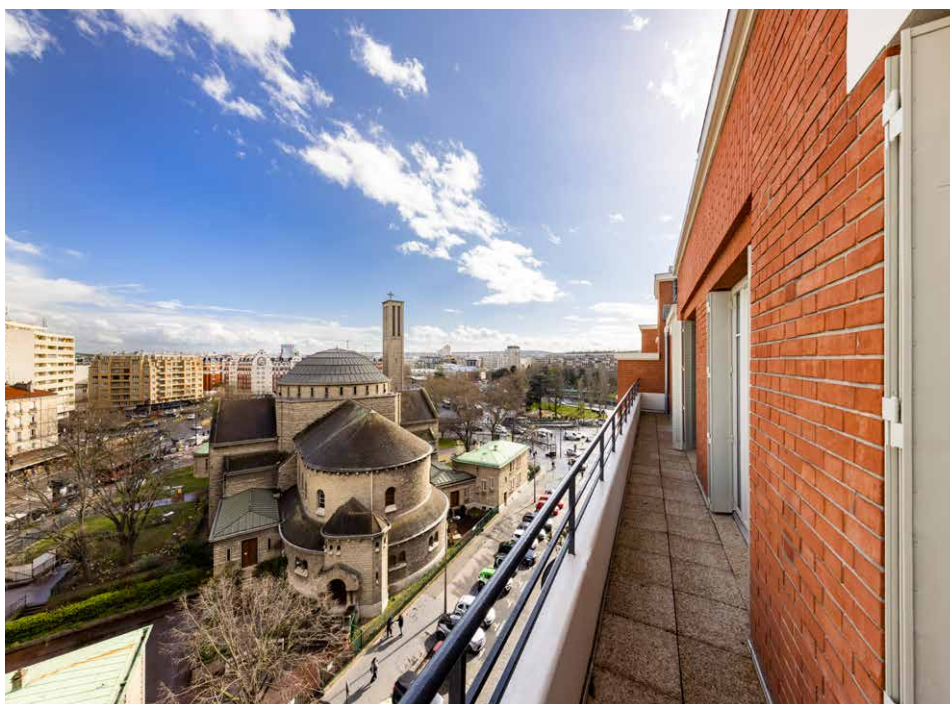


Répartition de logements conventionnés et non conventionnés parmi ceux attribués



Mutations

En 2022, Elogie-Siemp a comptabilisé 458 mutations/relogements (dossiers inter-bailleurs et Echanger-Habiter compris) pour 1107 attributions sur le périmètre des réservataires ayant signé la Charte des mutations, soit un taux de mutation total de 41,40 %. La part la plus importante des mutations est liée aux **opérations d'urbanisme et de réhabilitation** suivie par les mutations dues à la sur-occupation, à part égale avec les mutations liées au **handicap et problèmes de santé** rencontrés par les locataires. À cela s'ajoute les mutations inter-bailleurs réalisées via la bourse d'échange « Echanger-Habiter ».



▲ Immeuble 2 rue du Lieutenant-Colonel Déport 75016 Paris.

Poursuivre le programme de conventionnement

En 2022, le conventionnement de 564 logements a été voté par le Conseil de Paris, répartis sur 16 groupes immobiliers. Ces programmes seront conventionnés courant 2023, après la réalisation d'enquêtes sociales auprès des locataires. Suite aux livraisons de travaux de réhabilitation, le conventionnement effectif des groupes Saint-Lambert (Paris 15), Auteuil et Princes (Paris 16), soit environ 671 logements, sera finalisé courant 2023.

Parallèlement, le conventionnement de 439 logements suite à la réhabilitation d'une partie du Domaine de Beauregard à La Celle Saint-Cloud a été décidé par la Préfecture des Yvelines.

LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE ET S'ADAPTER À SES CONSÉQUENCES

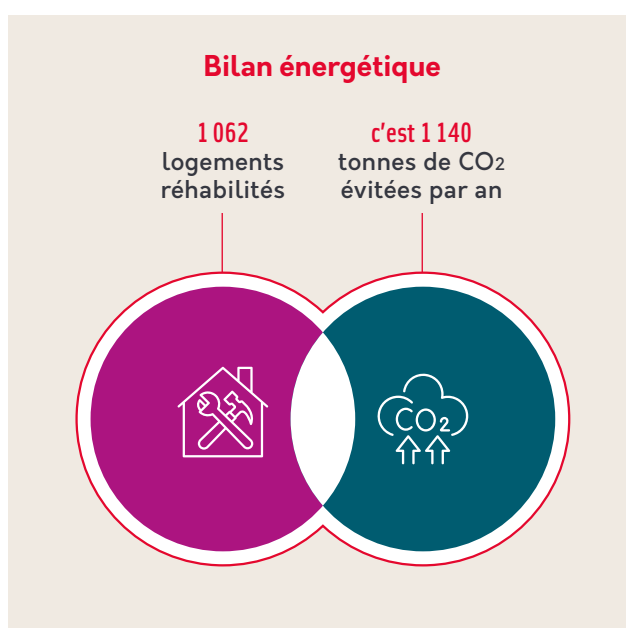
Parce que Elogie-Siemp est propriétaire de près de 30 000 logements, 0,7 million de m² de surface au sol et 1,75 millions de m² de surface bâtie, sa responsabilité est immense. Il s'agit d'un défi d'ordre à la fois social, technologique et financier.



Maîtriser les consommations d'énergie : baisse de 35 % d'ici 2030, de 50 % d'ici 2050

Les programmes de réhabilitation du parc existant et la livraison de nouveaux immeubles vertueux se sont accélérés pour Elogie-Siemp. Le Plan Stratégique du Patrimoine (PSP) d'Elogie-Siemp prévoit la réhabilitation de 10 000 logements en 10 ans, soit 40 % du parc immobilier, améliorant les performances énergétiques. La réhabilitation des logements économes est priorisée en fonction des étiquettes énergétiques.

Dans la lignée du PSP 2019–2028, en 2022, ce sont 1 062 logements qui ont bénéficié d'une réhabilitation performante.



Sur les sept résidences livrées, le gain moyen sur les consommations d'énergie est de 43 %. Le programme de réhabilitation s'est poursuivi pour 3 059 logements en cours de travaux.

Réduire les émissions de gaz à effet de serre

Elogie-Siemp s'efforce de réduire l'empreinte carbone de ses opérations de réhabilitation en favorisant le réemploi des matériaux et en engageant des démarches « chantier propre ».

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre d'Elogie-Siemp permet d'analyser son impact climatique : **- 92 000 tonnes de CO₂ éq émises en 2020**, dont :

- 52 % pour l'énergie (chauffage et autres usages)
- 48 % pour les intrants, essentiellement pour les matériaux de construction et de réhabilitation

De nombreux chantiers engagés par Elogie-Siemp ont désormais recours aux matériaux bas carbone.



La Coopérative Carbone Paris et Métropole du Grand Paris

Afin de poursuivre sa stratégie neutralité carbone à 2050, la Ville de Paris et la Métropole du Grand Paris ont créé **une coopérative carbone territoriale** pour faciliter la compensation carbone à l'échelle du territoire de la Métropole du Grand Paris. Les trois objectifs de ce projet sont **la compensation carbone** des émissions de CO₂ incompressibles, **l'atteinte de la neutralité carbone** sur le territoire et surtout **le soutien à des porteurs de projets** du territoire métropolitain. Il s'agit d'inviter des acteurs du territoire de la Métropole du Grand Paris à compenser et réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) en soutenant des porteurs de projets implantés sur le territoire métropolitain. Elogie-Siemp vise **la neutralité carbone en 2050**. En participant aux travaux de la Coopérative, Elogie-Siemp pourra détecter **les solutions de compensation les plus adaptées**.

Protéger notre environnement

Elogie-Siemp a renouvelé son engagement environnemental en signant le 22 novembre 2022 le **Pacte Paris Action Climat Biodiversité**.

Le **taux de recours aux énergies renouvelables** s'est élevé à 27 % en 2022 malgré les contraintes fortes liées à la crise énergétique mondiale. Le **nouveau marché de fourniture d'électricité pour les parties communes** repose sur une électricité à 100 % d'origine renouvelable. Le remplacement des **compteurs individuels d'eau potable**, réalisé en 2021, permet dès à présent de fournir une information plus fiable aux locataires sur leurs consommations d'eau froide comme d'eau chaude. Il est désormais possible de lancer une **étude d'impact des consommations d'eau** sur les sites équipés de système de récupération d'eau pluviale.

Les efforts de végétalisation se sont poursuivis avec la création de 1759 m² de nouveaux espaces verts en 2022. Le site de La Celle Saint-Cloud sera intégré au cinquième appel à projets Parisculteurs afin de créer un espace d'agriculture urbaine sur le Domaine.

Elogie-Siemp a été aux côtés des services de la Ville de Paris dans la réflexion sur le PLU Bioclimatique, notamment en participant aux premières évaluations BiodiScore sur plusieurs projets de réhabilitation ou la réflexion sur les futurs espaces verts protégés.

Accompagner les mutations de la ville

Transformation de bureaux en logements

Elogie-Siemp a livré au 43 rue de Châteaudun, dans le 9^e arrondissement, une opération de six grands logements sociaux familiaux. Construit en 1864, cet immeuble avait été transformé et affecté dans les années 1960 à un statut commercial, abritant des bureaux et deux boutiques à rez-de-chaussée. Cette opération a intégré le réemploi des éléments patrimoniaux récupérables (parquets, radiateurs en fonte, etc.).

Dans le cadre de cette même démarche de transformation d'immeubles de bureaux en logements, Elogie-Siemp a livré dix nouveaux logements sociaux familiaux au 3 rue La Feuillade dans le 1^{er} arrondissement. Construit à la fin du XVIII^e, le bâtiment était occupé par la Banque de France qui y avait installé des bureaux.



▲ Caserne des Minimes 75003 Paris.

Elogie-Siemp a eu le plaisir d'être récompensée par les 7^e Défis Urbains pour l'opération Caserne des Minimes (Paris 3^e), lauréate dans la catégorie « Espace Public ». Ce prix a mis en avant la qualité des aménagements des espaces extérieurs de la Caserne des Minimes et l'ouverture au public de la cour de cet ensemble immobilier historiquement fermé. Par ailleurs, l'opération de la Caserne des Minimes a été présentée par la maîtrise d'œuvre dans le cadre des Journées nationales de l'architecture, organisées par l'Ordre des architectes d'Île-de-France sur le thème « Architecture à habiter : des espaces où il fait bon vivre ».

Mobilités douces

En 2022, 22 résidences Elogie-Siemp ont bénéficié du plan d'amélioration des locaux vélos permettant le stationnement de 700 vélos et 180 points de recharge électrique de véhicules ont été installés sur des emplacements de stationnement grâce à la concession signée avec un opérateur de gestion.

Commerces responsables

Elogie-Siemp poursuit avec le GIE Paris Commerces sa politique d'implantation d'activités responsables : économie locale, mobilités douces, mode éthique ou réemploi et prévention des déchets.

Construire une ville résiliente

Elogie-Siemp a valorisé en 2022 l'utilisation de matériaux bio-sourcés et géo-sourcés. Ainsi au 210 rue du Faubourg Saint-Honoré Paris 8^e, un immeuble de 23 logements sociaux ainsi qu'un commissariat ont été réalisés en pierre de taille extraite de la carrière de Saint-Maximim, située dans l'Oise.

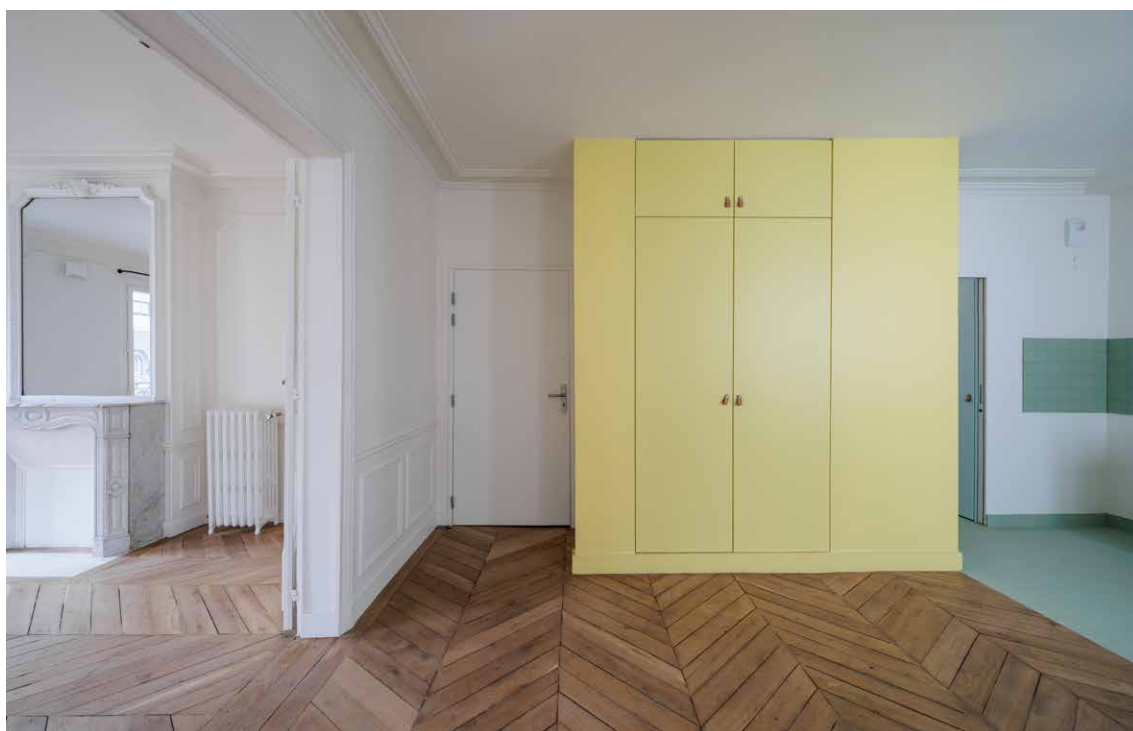
D'autres projets de construction ou réhabilitation en pierre de taille sont en cours, avec une pension de famille rue de la Gaîté, à Paris dans le 14^e arrondissement. L'engagement pour l'agriculture urbaine a été concrétisé par l'inauguration en juillet du Terrier au sein de la résidence Mathis-Archereau dans le 19^e arrondissement (champignonnière Cycloponics en sous-sol et jardin partagé dans la cour).



▲ Réaménagement de la cour intérieure arborée de la résidence Princes 75016 Paris.

Lutter contre les îlots de chaleur urbains

Après les premières opérations pilotes en 2021, Elogie-Siemp a poursuivi activement son programme de transformation des cours dans le cadre de ses opérations de réhabilitation. En parallèle, Elogie-Siemp s'est dotée d'un budget spécifique « Végétalisation et îlots de fraîcheur » destiné à financer des opérations de transformation sur le patrimoine existant : désimperméabilisation, plantation d'arbres ou intensification de la présence végétale.



▲ Immeuble 43 rue de Châteaudun 75009 Paris.

Expérimenter des solutions innovantes pour atteindre les objectifs

À Vigneux-sur-Seine, Elogie-Siemp a expérimenté une solution innovante pour mettre en œuvre la réhabilitation de ces bâtiments. Des **éléments de façade préfabriqués complets** intégrant l'isolation, le parement et les menuiseries extérieures sont posés dans un délai très court limitant les nuisances pour les locataires.

Dans le cadre d'un marché d'innovation, Elogie-Siemp va perfectionner la cartographie énergétique et identifier les groupes d'immeubles sur lesquels intervenir en priorité.

Le chauffage électrique des logements en exploitation et des solutions techniques intéressantes ont pu être développés dans de nouvelles opérations en cours d'étude : **géothermie** (4bis rue Coustou Paris 18^e), **récupération de chaleur fatale** (16 rue de Belfort Paris 11^e) ou **autoconsommation photovoltaïque** (ZAC Paul Bourget-Gerda Taro Paris 13^e).

« Plus Pour le Climat », la subvention interne créée dans le cadre du Plan Climat d'Elogie-Siemp, a permis de financer trois projets pour développer le recours à des énergies renouvelables et de récupération de chaleur.

En 2022, les **opérations pilotes de réemploi** se multiplient. Ainsi la validation de la résistance au feu va permettre la réutilisation des anciennes portes palières de la résidence Murat à Paris 16^e, et la transformation des éléments de bardage de l'opération Sérurier à Paris 19^e en dalles de parement sur les espaces extérieurs.

Elogie-Siemp a versé la **première prime obtenue dans le cadre du prêt à impact** souscrit auprès de la Caisse d'Épargne Île-de-France en 2021, grâce à la labellisation de plus de 92 % des logements livrés (réhabilités ou en offre nouvelle) au cours de l'année précédente. Le Secours Populaire Français a ainsi reçu d'Elogie-Siemp une somme de plus de 15 000 euros, correspondant à la bonification maximale obtenue.

Développer des synergies avec les partenaires, les locataires et les collaborateurs

En avril 2022, une **Semaine du Climat** a été organisée à destination de tous les collaborateurs d'Elogie-Siemp, pour les sensibiliser aux enjeux climatiques et au Plan Climat. Conférences, ateliers, visites de sites et ciné-débat ont permis d'aborder les thèmes des déchets, du climat, des mobilités douces, des matériaux bas carbone, des éco-gestes, de la pollution et du bilan carbone, en adéquation avec le projet stratégique « Ensemble, faire la ville de demain ».

Le **budget participatif 2022** a permis de sélectionner 13 projets proposés et choisis par les locataires.

Signé le 7 juillet, le **partenariat avec l'école du Breuil**, permet de proposer des formations aux collaborateurs d'Elogie-Siemp qui pourront ainsi développer leurs compétences sur les enjeux de gestion des espaces verts. Le partenariat a également pour objet de proposer aux locataires volontaires de participer à des ateliers de jardinage, les préparant ainsi à prendre une part active aux futurs projets de jardins partagés ou de permis de jardiner.

Elogie-Siemp poursuivra dans les années à venir sa politique de synergie avec l'ensemble de ses partenaires afin de développer la mobilisation autour de la lutte pour la transition écologique.



▲ École d'Horticulture et des Techniques du Paysage du Breuil située dans Le bois de Vincennes.

PRENDRE SA PART EN TANT QU'ACTEUR DE LA VILLE ET DE LA VIE SOCIALE, CULTURELLE ET ÉCONOMIQUE

Parce que Elogie-Siemp est un acteur structurant de la Ville,
par son action propre, elle peut contribuer à la rendre plus belle
et la vie en site dense, plus facile et plus agréable.



Contribuer à l'animation de la ville et à la vie économique, culturelle et sociale via l'occupation des locaux d'activité, des parkings et des immeubles



47 locaux d'activité
ont été loués
en lien avec le GIE
Paris Commerces
en 2022.



▲ Bioqueria : vente de fruits, légumes et produits laitiers bios en vrac 75018 Paris.

Les commerces et locaux d'activité

Après deux années de restrictions liées à la crise sanitaire, l'année 2022 a été marquée par un retour à la normale de l'ouverture des commerces.

Elogie-Siemp gère 1434 locaux d'activité.

La priorité est donnée à l'implantation de **commerces de proximité indépendants**, l'implantation d'**activités responsables**, les **artisans d'art et la culture**. Le secteur de la santé, le soutien aux **associations** ou encore le soutien à l'**économie circulaire** (commerces sans emballages, ressourceries, recycleries) constituent également des axes forts de développement.

Au 31 décembre 2022, 153 locations étaient attribuées à des associations, ce qui représente 11 % du parc de locaux d'activité.



Une grande diversité d'activités

Une librairie

au 32 rue de la Croix-Nivert à Paris 15^e

Une boulangerie

au 11 Place du Comte de Bendor
à La Celle Saint-Cloud (78)

Une cave sans alcool

au 61 rue de Meaux à Paris 19^e

Un fromager épicerie fine

au 52 rue de Vouillé à Paris 15^e

Un cabinet médical

au 103 rue Raymond Losserand à Paris 14^e

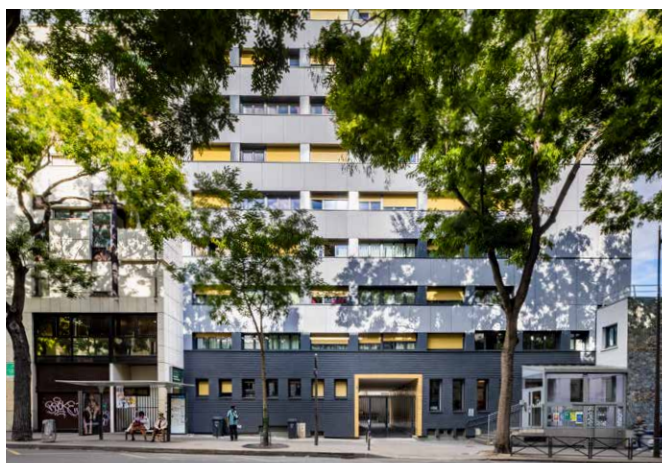
Une salle d'escalade

au 26 rue de Saint-Petersbourg à Paris 8^e



Le paon qui boit : vente de boissons sans alcool 75019 Paris. ▲

Construire, réhabiliter et entretenir en conciliant innovation, qualité architecturale et préservation du patrimoine



▲ Immeuble du 142-144 rue des Pyrénées 75020 Paris.

La politique patrimoniale d'Elogie-Siemp attachée à la qualité architecturale des bâtiments, poursuit trois objectifs complémentaires :

- Garantir la sécurité des biens et des personnes
- Assurer le bon fonctionnement des équipements techniques
- Améliorer la performance du parc

Poursuivre une action dynamique en matière de développement social urbain

La qualité et le dimensionnement des équipes sociales d'Elogie-Siemp lui permettent de proposer un accompagnement social de qualité pour les locataires fragilisés.

Avec dynamisme, les équipes d'Elogie-Siemp mènent des actions de gestion urbaine de proximité. Elles favorisent l'insertion par l'emploi, renforcent le lien social, veillent à l'animation et à la tranquillité des résidences.

Ces actions s'inscrivent dans les territoires, avec une **approche « sur-mesure »** et de **proximité active** pour mettre en place des projets très concrets au cœur de la vie des résidences en lien avec les locataires et les habitants. Elogie-Siemp contribue par ailleurs à **rendre la culture accessible au plus grand nombre**, via des partenariats avec la Philharmonie de Paris, des résidences d'artistes au sein des immeubles ou la participation à l'expression de l'art urbain.



▲ Opération « quartier propre » à La Celle Saint-Cloud 15 juin 2022.

Promouvoir l'insertion des jeunes et l'insertion sociale des publics en difficulté

Elogie-Siemp poursuit son action visant à faciliter l'insertion des jeunes et l'insertion par l'activité économique, en accueillant de nombreux stagiaires et élèves en alternance. Elogie-Siemp est également habilitée pour accueillir des personnes condamnées à des peines de TIG. En 2022, trois « tigistes » ont ainsi travaillé quelques semaines au sein des services d'Elogie-Siemp.

Pour accompagner les locataires les plus en difficulté avec les outils numériques, Elogie-Siemp a déployé le dispositif « conseillers numériques France Services ».

De nombreux partenariats sont mis en place avec des acteurs spécialisés pour proposer aux familles des suivis spécifiques pour accompagner l'entrée ou le maintien dans les lieux : souffrance psychique, accompagnement budgétaire, difficultés psycho-sociales, violence intra-familiale ou encore situations d'isolement.

Trois projets d'Elogie-Siemp, retenus en février 2021, dans le cadre du programme national « 10 000 logements accompagnés » sont toujours en cours en 2022 :

- Les projets « **HOME** » et « **Se rétablir** » co-construits avec le groupe SOS Solidarités, dont le premier a pour objectif d'offrir un accompagnement innovant en vue de garantir la meilleure intégration dans le logement de ménages en difficulté, et dont le second offre une démarche innovante « d'aller-vers » en vue de travailler au maintien dans le logement de ménages en difficulté et à risque d'expulsion
- Un projet portant sur l'**accompagnement des femmes victimes de violences**, co-construit avec l'association ESPEREM



▲ Visuel de la campagne de sensibilisation destinée aux locataires sur l'accompagnement des femmes victimes de violences avec l'association Esperem.

- Une extension du « **Dispositif Logement Accompagné pour l'Inclusion** » (DLAI), visant à favoriser l'accès au logement de patients inscrits dans un parcours de soins psychiatriques (service de soins, centres de postcure, autres...) et à soutenir cette autonomisation par un travail mené conjointement par l'équipe DLAI de l'Œuvre Falret, le partenaire de soin (GHU ou Hôpitaux de Saint-Maurice), les bailleurs sociaux et le SAVS, avec le soutien de la Ville, du département et de la Préfecture de Paris

L'accompagnement des publics fragiles lors des chantiers de réhabilitation présentant des contraintes particulières fait l'objet d'un accompagnement spécifique par les équipes sociales et le conseiller logement.



▲ Visite de chantier au 26 rue Paul Meurice 75020 Paris.

Construire une relation de qualité et d'innovation avec les prestataires au regard des objectifs de coût, qualité, délai et satisfaction

Pour Elogie-Siemp, l'atteinte de ses objectifs, que ce soit ceux de son Plan Climat, la qualité du service aux locataires, la transition numérique, la qualité architecturale... passe par la construction d'une relation de qualité avec l'ensemble de ses prestataires, que ce soit dans le domaine de l'entretien et de la maintenance, de la construction...

Un dispositif d'évaluation des prestataires a été mis en place afin de partager une dynamique d'amélioration continue.

Il s'appuie sur des enquêtes réalisées spécifiquement après interventions, l'analyse des enquêtes de satisfactions annuelles et également d'enquêtes auprès des équipes en interne. Depuis fin 2019, une commission se tient annuellement afin de dresser le bilan des évaluations réalisées, et définir les actions à mettre en œuvre. Les résultats des évaluations sont partagés avec les représentants des locataires, puis avec les prestataires afin de travailler ensemble sur des plans de progrès.

Elogie-Siemp poursuit, dans le cadre de sa stratégie achat, des actions de « **sourcing** » visant à optimiser la concurrence, détecter et encourager les solutions innovantes.

Dans le cadre de sa stratégie numérique, Elogie-Siemp déploie un **extranet fournisseurs**, qui permettra de fluidifier le partage d'informations et le suivi des interventions.

DÉVELOPPER LE CAPITAL HUMAIN ET AMÉLIORER LA PERFORMANCE

Parce que l'amélioration de sa performance et le développement de son capital humain sont des enjeux forts, Elogie-Siemp est un bailleur social solide et ambitieux.



Développer et renforcer les compétences des collaborateurs

L'organisation — lisibilité et simplicité de l'organigramme, faible nombre d'échelons hiérarchiques, management d'équipes de taille raisonnable, 10 agences, 7 sites — vise à favoriser l'engagement, la responsabilisation et la qualité de vie au travail de chacun des salariés.

La politique poursuivie en matière de ressources humaines encourage la **mobilité professionnelle** au sein de l'entreprise grâce à l'adaptation de l'organisation aux besoins opérationnels via la création de nouveaux emplois ou l'ajustement de périmètres, la formation, l'ouverture des candidatures aux collaborateurs présents dans l'entreprise.

Elogie-Siemp compte en 2022, 501 salariés (dont 228 gardiens) en équivalent temps plein hors stagiaires, alternants, CDD de remplacement, salariés absents pour invalidité.

En 2022, 1025 départs en formation ont été réalisés pour 346 collaborateurs formés et un volume de 7 315 heures.



Les ateliers du Management et le référentiel managérial

Afin de développer les compétences managériales des managers intermédiaires et renforcer la qualité de la relation avec les locataires, Elogie-Siemp a lancé le 25 juin 2021 **les Ateliers du Management**, démarche qui s'est poursuivie tout au long de l'année 2022 et qui s'est concrétisée par l'adoption du premier **Référentiel Managérial d'Elogie-Siemp**.

Les managers ont pu suivre **un parcours de formation** à la relation client et au management. **Des ateliers d'analyse de la pratique managériale** ont débuté à l'automne 2022 et se poursuivront en 2023, en plus de **formations au « co-développement »** et de **coachings individuels**.

Le référentiel managérial d'Elogie-Siemp décrit **les règles de fonctionnement communes à l'ensemble de la société**. C'est le fruit d'un travail collectif de la communauté des 80 managers. Il a pour objectif de **renforcer la qualité du management, d'assurer un bon pilotage des équipes dans un souci à la fois de bien-être des salariés et de performance de l'entreprise, de constituer une communauté des managers réunie autour d'une culture commune et de porter les valeurs d'Elogie-Siemp**. Ce document a été réalisé avec l'aide de l'ensemble des encadrants et mis à disposition de tous les salariés.

Poursuivre l'amélioration des méthodes et des outils

L'année 2022 a vu la poursuite du déploiement de la **stratégie numérique** d'Elogie-Siemp avec en particulier de nombreux projets à destination des collaborateurs avec un **nouveau logiciel SIRH** qui englobe la mise à disposition d'un coffre électronique, **des fiches de paie dématérialisées**, **une solution de signature électronique** et la mise à disposition d'**outils collaboratifs**.

Elogie-Siemp s'est dotée d'un **service de contrôle interne**, garant des procédures, qui accompagne les équipes dans la fiabilisation et l'harmonisation des pratiques et conduit des audits internes afin de porter un regard sur les pratiques et identifier des pistes d'amélioration. **Sept nouvelles procédures** ont été élaborées en 2022, portant à presque 60 le nombre total de procédures en vigueur sur différents pans de l'activité d'Elogie-Siemp.

Elogie-Siemp a poursuivi ses efforts afin de finaliser sa **conformité au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD)**. Conformément à la réglementation, les collaborateurs ont notamment accès à un DPO placé auprès de la direction générale, personne-ressource pour toutes les questions relatives à la protection des données et au respect du RGPD.

La **Charte de déontologie** et la **Procédure d'alerte professionnelle**, mises à jour par le Conseil d'administration le 10 décembre 2020, constituent des guides et des outils précieux pour tous en cas de manquement.

Le 10 décembre 2020, le Conseil d'administration a adopté une **cartographie des risques de corruption** en application de la loi Sapin II relative à la lutte contre la corruption et les conflits d'intérêt. En 2022, un **module d'apprentissage en ligne** a été établi sur les enjeux de la lutte contre la corruption à destination de l'ensemble des collaborateurs.





▲ Signature du renouvellement de la Charte de l'Autre Cercle pour l'inclusion des personnes LGBT.

Promouvoir activement la diversité et l'égalité professionnelle, prévenir les discriminations

Elogie-Siemp a à cœur de participer activement à l'insertion et la formation des jeunes en accueillant chaque année des jeunes en contrat de professionnalisation et des stagiaires. En 2022, elle a amplifié son action avec 23 jeunes en contrat de professionnalisation. Elle a accueilli également 18 stagiaires.

Elle s'engage pour l'inclusion et contre les discriminations de tous ordres : elle a obtenu pour la quatrième année consécutive la note de 99/100 à l'index Femmes/Hommes.

Elogie-Siemp participe activement à l'embauche et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, soit 34 salariés au 31 décembre 2022.

Elogie-Siemp a signé la Charte de la Diversité le 29 novembre 2019 et la Charte de l'Autre Cercle pour l'inclusion des personnes LGBT le 9 octobre 2020, renouvelée en avril 2022.

Maintenir un climat social apaisé et veiller au bien-être des collaborateurs

L'année 2022 a été marquée par la poursuite d'un dialogue social riche. Quatre accords, un sur l'intéressement, un sur les frais de santé, un autre sur la prévoyance et un sur les salaires ont été signés.



▲ Événement interne « Partie de campagne » à l'école du Breuil le 7 juillet 2022.

Faire évoluer les modes de travail, en renforçant la prise d'autonomie et en favorisant l'intelligence collective

Dans le cadre de son projet stratégique, Elogie-Siemp souhaite faire évoluer progressivement les modes de travail vers des pratiques plus collaboratives, en favorisant **l'organisation en projets transversaux** pour faire émerger des solutions plus innovantes et créatives. Ainsi, des groupes projets inter-métiers, pilotés par des chefs de projet, sont menés.

Maintenir un équilibre financier solide

Pour tous les bailleurs sociaux, l'année 2022 s'est présentée sur le plan économique et financier comme une année de bouleversements et d'incertitudes : la **hausse du taux d'intérêt du livret A**, le retour de l'inflation, la **hausse des coûts de l'énergie**.

Elogie-Siemp est armée pour traverser cette période grâce à la **maîtrise de ses coûts de gestion, de construction, de maintenance et d'entretien**, à l'amélioration de ses indicateurs de gestion locative et au professionnalisme de sa gestion financière.

Édité par Elogie-Siemp
8 boulevard d'Indochine, Paris 19^e
RCS Paris B 552 038 200
communication@elogie-siemp.paris

Septembre 2023



www.elogie-siemp.paris



DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : Valérie de Brem — **RÉDACTION :** Direction de la communication — **CRÉATION GRAPHIQUE :** Atelier Zim | Paris — **PHOTOGRAPHIE :** ©Cyril Bruneau (P. 09, 14, 21, 24, 25, 29, 34), ©Elogie-Siemp (P. 02, 10, 11, 13, 16, 35, 36, 41), ©GIE Paris Commerces (P. 33, 34), ©Junghee Choi 2010 (P. 18), ©Mehrak (P. 01, 16, 28, 31, 38, 41), ©Vlada Karpovich/Pexel (P. 40) ©Salem Mostefaoui (P. 01, 17, 30, 32), ©Sophie Loubaton (P. 21, 37) — **ILLUSTRATION :** ©k-i-s.me (P. 05) — **PICTOGRAMMES :** Adriansyah (P. 07, 10), Adrien Coquet (P. 04, 27), Atif Arshad (P. 39), BomSymbols (P. 04, 34), Brickclay (P. 30), Eucalyp (P. 19), Made (P. 06, 07, 19, 23, 26), Made x Made (P. 06, 07, 09, 12, 19, 33), One Pleasure (P. 27), Sebastian Salomon (P. 04), Template (P. 06), Vector Place (P. 04), Vectorstall (P. 18), et Wahid Ilham M. Rifai (P. 26) pour The Noun Project ©