



L'avenir durable, naturellement !
par Immobilière Atlantic Aménagement

EDITION 2017



une démarche responsable et collective

Depuis 2014, la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) fait partie intégrante de l'ADN d'Immobilière Atlantic Aménagement, d'autant plus qu'elle est commune à l'ensemble des services et partagée avec toutes nos parties prenantes. ADN est ainsi le nom choisi naturellement aujourd'hui pour l'identifier.

Pour aller au bout de nos engagements, nous avons mené une réflexion en parallèle de nos actions : élaborer un rapport RSE crédible et légitime nécessitait de penser à la forme qu'il allait prendre autant qu'au fond.

C'est ainsi que nous avons réfléchi, d'une part, à **un ouvrage à la fois informatif, utile, synthétique, attractif, connecté et écoresponsable**. D'autre part, notre démarche évoluant en permanence au gré des actions innovantes mises en œuvre par l'ensemble des services, nous avons réalisé **un magazine en ligne** permettant de tenir régulièrement informés les internautes.

A travers ces différents supports, vous trouverez l'illustration de nos efforts concentrés dans la recherche de solutions innovantes et responsables. Nous tenions d'ailleurs à remercier les intervenants qui ont participé à la réalisation de ce rapport ainsi que l'ensemble des parties prenantes – collaborateurs, locataires, accédants, collectivités, services de l'Etat, tissu associatif, homologues, partenaires et administrateurs – qui permettent chaque jour de valoriser notre engagement au double bénéfice de la planète et de nos résidents.



découvrez notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com

AVEC GENIUS SCAN, NUMÉRISEZ VOS DOCUMENTS ET CONSERVEZ-LES AU FORMAT PDF.
TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION >



Apple Store



Google Play

“

S'inscrire dans une dynamique collective d'engagement et d'innovation, pour construire ensemble un avenir durable et responsable.



STÉPHANE TRONEL

Directeur Général

la vidéo de l'entretien
à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



LA RSE COMME DYNAMIQUE D'ENTREPRISE

17 219
logements
en gestion

238
collaborateurs

84
millions d'€
chiffre
d'affaires 2016

Immobilière Atlantic Aménagement se donne pour mission d'améliorer l'Habitat en Nouvelle-Aquitaine, aujourd'hui comme demain. Le bailleur place ainsi les enjeux de développement durable au cœur de tous ses métiers : construction, valorisation de son patrimoine et accompagnement des habitants. S'engager dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, baptisée ADN, est donc apparu comme une évidence.

> Une société tournée vers l'avenir

Immobilière Atlantic Aménagement a toujours eu à cœur d'améliorer les conditions de vie du plus grand nombre tout en préservant l'avenir des générations futures. Avec une vision de long terme, la société envisage le développement de ses activités avec un temps d'avance pour répondre aux enjeux de demain. Les questions environnementales, le vieillissement de la population, le renforcement de la solidarité, le handicap ou encore la transformation numérique sont autant de sujets de société dont Immobilière Atlantic Aménagement s'empare pour préparer l'avenir.

La société envisage le développement de ses activités avec un temps d'avance pour répondre aux enjeux de demain.



> Une démarche RSE globale et transversale

Si la cohérence stratégique de la démarche ADN est portée au niveau du Comité de Direction, le succès de sa mise en œuvre et de son déploiement repose sur l'implication de toutes les équipes de la société. C'est pourquoi l'initiative et le pilotage des projets sont assurés par un groupe de travail dédié, représentatif de l'ensemble des services et métiers.

Cette approche participative est la clé du succès et de l'atteinte des objectifs fixés dans le projet d'entreprise. Elle garantit la mobilisation de tous autour de pratiques vertueuses.

Les enjeux de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

La démarche ADN est construite sur les bases et les principes directeurs du référentiel Eurho-GR® de l'association Delphis. Cet outil permet de définir des objectifs mais aussi de suivre et de rendre compte de la performance atteinte sur les 5 dimensions de la RSE.



Préserver l'environnement



S'engager pour le bien vivre ensemble



Contribuer au dynamisme de nos territoires



Développer les talents



Dialoguer en toute transparence

nos 5 enjeux

à découvrir tout au long de ce cahier et sur notre magazine en ligne



> Agir concrètement



Groupe de travail RSE : contribuer au développement de la démarche

Le groupe de travail « RSE » se réunit régulièrement pour proposer des opportunités d'actions autour des cinq piliers que comprend la démarche RSE : Economie, Social, Environnement, Ressources Humaines et Gouvernance.

En parallèle, plusieurs sous-groupes contribuent à une réflexion collective dans le but d'enrichir et d'améliorer cette démarche.

Par exemple, afin de favoriser les échanges entre locataires, des jardins partagés ont été installés au sein de plusieurs résidences.

En interne, le groupe « zéro papier » s'évertue à développer des bonnes pratiques pour l'ensemble des collaborateurs et à trouver de nouvelles solutions comme la digitalisation des informations.



Plan de déplacement entreprise : favoriser l'écomobilité

Les Challenges de la Mobilité, organisés par les communautés d'agglomération de La Rochelle et de Niort en 2016 (1^{er} et 2^{ème} prix), ont permis à la société d'explorer de nouvelles pistes pour réduire son empreinte carbone, notamment les déplacements domicile-travail.

Ainsi, via le groupe de réflexion « Trajet domicile-travail », de nombreuses idées se sont concrétisées comme le covoiturage ou l'acquisition de vélos à assistance électrique avec lesquels pas moins de 3500 km ont déjà été parcourus par les collaborateurs.

Par ailleurs, Immobilière Atlantic Aménagement s'est dotée de véhicules électriques représentant 22% de sa flotte.



Démarche ADN : relever les défis et les enjeux sociétaux de demain

La société a pour missions de proposer des logements de qualité, d'améliorer l'habitat notamment d'un point de vue environnemental et d'accompagner les collectivités territoriales dans la mise en œuvre et la réalisation de projets immobiliers à travers une démarche responsable. L'objectif est de conforter son positionnement sur ses territoires d'intervention et de renforcer la visibilité de sa politique, tout en contribuant à la reconnaissance de ses collaborateurs.

Formalisée en 2014, la démarche RSE a toujours fait partie intégrante de l'ADN de l'entreprise. Donner le nom d'ADN à la démarche d'Immobilière Atlantic Aménagement est donc apparu naturel.





“

Penser à demain
dès aujourd'hui,
en construisant
des programmes
ambitieux en termes
de performance
énergétique.

HARMELLE RAKOTOMALALA

Chargée d'Opérations



la vidéo de l'entretien

à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Immobilière Atlantic Aménagement est acteur de la transition énergétique et environnementale. Sa mobilisation vise l'exemplarité au quotidien afin de minimiser l'empreinte écologique de son patrimoine et de ses activités de fonctionnement.

> Vers une écoconception des logements neufs

La construction durable est la ligne directrice d'Immobilière Atlantic Aménagement. Cela suppose de se positionner en précurseur et d'anticiper les standards environnementaux avec des projets allant au-delà des exigences légales de la

La construction durable suppose de se positionner en précurseur et d'anticiper les standards environnementaux.

RT 2012. Il s'agit également d'innover avec la réalisation de programmes passifs, encore plus performants sur le plan énergétique. La lutte contre les émissions de gaz à effet de serre conduit également la société à favoriser l'emploi de matériaux biosourcés et le recours aux énergies renouvelables dès la conception de ses opérations.

> Améliorer la performance énergétique du patrimoine existant

Immobilière Atlantic Aménagement est engagée dans une ambitieuse politique de réhabilitation énergétique de son parc immobilier, avec pour objectif la réduction de la consommation des logements les plus énergivores. À la clé : des charges locatives maîtrisées générant des économies substantielles pour les locataires.



> Favoriser les écogestes

L'environnement est l'affaire de chacun d'entre nous. Les équipes d'Immobilière Atlantic Aménagement en sont convaincues et le montrent tous les jours par des gestes simples : utilisation de voitures et vélos électriques, suppression des gobelets plastiques, visioconférence limitant les déplacements...

Parce que les habitants sont également au cœur du changement, de nombreuses initiatives sont menées pour les sensibiliser et les impliquer afin qu'ils adoptent des réflexes écoresponsables. Un accompagnement personnalisé est d'ailleurs proposé aux plus importants consommateurs d'eau et d'énergie.

1er

constructeur
de logements
passifs en
Nouvelle-Aquitaine

9,2
millions d'€
investis en
faveur de la
réhabilitation

24 072
kilomètres évités
grâce à la
visioconférence

Nos objectifs et nos engagements



Améliorer
la performance
énergétique
du patrimoine



Développer
le recours
aux énergies
renouvelables



Réduire la
consommation
d'eau sur le parc
de logements



Sensibiliser
les locataires
aux écogestes



Viser
l'exemplarité
en interne

> Agir concrètement



Bâtiment passif de Lagord : construire un environnement durable

A Lagord, tout le bâti est « passif » : l'isolation, les menuiseries, la structure en béton. Il est donc très basse consommation et symbolise parfaitement la mobilisation de la société en faveur de la sobriété énergétique de ses constructions. Cette résidence labellisée Passivhaus relève le pari d'allier exigences environnementales et design contemporain pour offrir un cadre de vie des plus agréables aux résidents ainsi qu'une réduction significative de leurs charges. Depuis 10 ans, le bailleur œuvre pour construire des logements basse consommation, et continue naturellement de se tourner vers l'avenir afin de répondre aux enjeux de l'habitat durable.



Maisons Gradins Jardins : réhabiliter aujourd'hui pour préserver l'avenir

La résidence Maisons Gradins Jardins a profité d'une remarquable réhabilitation pour un coût total de 4 M€ HT. En effet, d'importants travaux ont été réalisés, comme par exemple l'installation d'une chaudière collective bois assurant le chauffage et l'eau chaude sanitaire, le remplacement de tous les chauffages électriques des logements ou encore la réfection des installations électriques.

Ces travaux ont permis de passer de la classe énergie D à la classe énergie B (BBC Rénovation). L'objectif de cette réhabilitation est d'améliorer les performances énergétiques du bâti, de renforcer le confort des locataires tout en réduisant leurs charges locatives.



Visioconférence : réduire l'empreinte carbone

Afin de contribuer à la réduction des émissions de CO₂ liées aux déplacements, Immobilière Atlantic Aménagement a équipé ses salles de réunion de systèmes de visioconférence et a installé sur l'ensemble de son parc informatique et mobile des applications dédiées aux appels téléphoniques vidéo.

Outre les économies réalisées et le gain de temps, les avantages de la visioconférence se situent également dans une meilleure circulation de l'information et un environnement de travail favorable aux prises de décision rapides.

Ces équipements s'inscrivent dans une démarche de développement durable. En effet, ce sont plus de 24 072 km liés aux déplacements des équipes qui ont ainsi été évités.





“

Solutions innovantes,
actions structurantes
et expériences
positives sont les
clés du bien vivre
ensemble.

CAROLE VANDEVYVERE

Chargée du Suivi Social



la vidéo de l'entretien

à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



S'ENGAGER POUR LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

+ de 1500
logements
labellisés HSS®
d'ici 2025

11
locaux mis à
disposition
d'associations

15
engagements
de partenariats
avec des
acteurs locaux

Service et accompagnement sont les fils conducteurs des actions menées par Immobilière Atlantic Aménagement en faveur de ses résidents. Cette marque de fabrique est le reflet d'un positionnement novateur qui considère que le rôle de bailleur va bien au-delà de la seule question du logement.

> Accompagner les parcours résidentiels

Immobilière Atlantic Aménagement s'attache à proposer les solutions de logement et les services adaptés à l'évolution des besoins et aspirations personnelles de ses locataires.

*1^{er} bailleur labellisé
Habitat Senior Services® Plus
avec la mention
excellence en France.*

Faciliter la mobilité au sein du parc locatif, favoriser l'accession à la propriété, accompagner les ménages fragiles ou en difficultés, permettre aux seniors autonomes de bien vieillir à domicile sont autant de moyens d'accompagner les projets et les parcours de vie.

La mobilisation d'Immobilière Atlantic Aménagement sur la question de l'habitat des seniors et la mixité générationnelle a d'ailleurs été saluée par l'obtention de la mention excellence lors de sa labellisation Habitat Senior Services® Plus, en 2015.

Forts de cette réussite, des projets ambitieux sont en cours de déploiement sur la question du handicap.

> Innover pour créer du lien social

Engagées dans une dynamique collective d'innovation, les équipes d'Immobilière Atlantic Aménagement mettent leur expertise au service de nouveaux projets porteurs de sens. Solidarité, création de lien social et proximité donnent le ton des dispositifs innovants créés autour du triptyque bénévolat solidaire, digitalisation et fidélisation.

> Soutenir le tissu associatif local

C'est en agissant de concert que les actions engagées sont les plus pertinentes et les plus efficaces. Immobilière Atlantic Aménagement multiplie donc les partenariats avec les associations dont l'activité vient compléter ou étoffer celle menée par ses équipes. En parallèle, un soutien financier ou matériel contribue à aider ces partenaires de terrain.

Nos objectifs et nos engagements



Faciliter les
parcours résidentiels



Accompagner
les locataires avec
des services sur-mesure



Développer
l'innovation sociale



Encourager le lien social
et l'engagement solidaire

> Agir concrètement



La colocation intergénérationnelle : faciliter le parcours résidentiel

Des partenariats ont été établis avec « Ensemble2Génération » à Poitiers et « La Rochelle Toit Partagé », associations spécialisées dans la colocation intergénérationnelle. L'objet de ces conventions est de mettre en lien et faire cohabiter des locataires seniors avec des jeunes de moins de 30 ans en recherche de logement.

Le but est de lutter contre l'isolement des seniors et les difficultés de logement des jeunes, développant ainsi les échanges et réciprocity quotidiens entre colocataires.

Autre action phare en faveur du maintien à domicile des seniors : la téléassistance médicalisée proposée grâce à un partenariat avec Inter Mutuelles Assistance.



«Un logement = un emploi» : favoriser le retour à l'emploi

En apportant sa contribution à la lutte contre le chômage, la société a pour objectif d'améliorer les conditions de vie de ses résidents. Pour exemple, le projet « un logement = un emploi ».

Il s'agit d'aider les personnes en rupture avec l'emploi grâce à un accompagnement individuel intégrant des informations sur les dispositifs existants d'accès à l'emploi, la construction d'un réseau autour des locataires (parrainage, tutorat, immersion en entreprise) et la mise en place de solutions facilitant le rapprochement domicile-travail.

Le dispositif se révèle particulièrement pertinent puisque 80% des demandeurs d'emploi accompagnés jusqu'à présent ont retrouvé une activité professionnelle.



Bénévolat solidaire : encourager les échanges entre locataires

En concevant des projets sur la thématique du bénévolat solidaire, Immobilière Atlantic Aménagement cherche à développer le lien entre les locataires et à favoriser les échanges entre eux. Le but est de rompre l'isolement entre les personnes et de s'engager pour le bien vivre ensemble.

La mise en place d'actions de ce type permet également de renforcer l'offre de services à destination des locataires. Il s'agit de favoriser l'entraide entre locataires avec, par exemple, un partenariat avec l'association « Voisins Solidaires », la mise en place de cafés solidaires ou encore le projet de recyclerie.





“

Une offre diversifiée
capable de répondre
aux besoins
spécifiques des
territoires et des
habitants.

SÉVERINE MAZET

Responsable de l'Agence de Poitiers



la vidéo de l'entretien

à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



+ de 3 500
logements
construits d'ici
2025

près
de 60
millions d'€
investis dans
l'économie
locale

18 800
heures
travaillées sur
les chantiers
d'insertion

CONTRIBUER AU DYNAMISME DE NOS TERRITOIRES

Filiale d'I3F, premier bailleur social de France, Immobilière Atlantic Aménagement entend faire bénéficier la Nouvelle-Aquitaine des moyens d'un groupe national, associés à la proximité et à l'expertise d'un opérateur local. La société se veut un partenaire solide et engagé au service des territoires et des habitants de la Région.

> Répondre aux besoins des territoires

Un ancrage territorial fort, associé à des relations de proximité avec les collectivités et les acteurs économiques locaux, permettent à Immobilière Atlantic Aménagement

d'avoir une approche différenciée de ses modes d'action. Sur chaque territoire, ses équipes savent s'adapter et répondre de manière adéquate.

Immobilière Atlantic Aménagement entend ainsi concentrer ses efforts de construction sur les territoires rencontrant de fortes tensions locatives notamment les secteurs de La Rochelle et de Bordeaux Métropole. Concernant les zones détendues, l'orientation retenue privilégiera la valorisation du patrimoine existant avec d'ambitieuses politiques de réhabilitation.

Le point commun reste la volonté de proposer des habitations toujours plus attractives, performantes et économes sur le plan énergétique.

Sur chaque territoire, les équipes savent s'adapter et répondre de manière adéquate.

> Un acteur économique local

Par ses opérations de construction et de rénovation, Immobilière Atlantic Aménagement génère une activité économique locale significative, créatrice d'emplois non délocalisables. D'autant plus

que sa politique d'achat responsable prévoit de recourir en priorité aux entreprises et prestataires locaux, lorsque cela est possible.

Le soutien à l'emploi passe également par des actions en faveur de l'insertion professionnelle des publics les plus éloignés de la vie active. Aux clauses d'insertion et chantiers éducatifs, vient se greffer le dispositif « 1 logement = 1 emploi », propre à Immobilière Atlantic Aménagement.



Nos objectifs et nos engagements



Répondre aux besoins des
territoires et des habitants
sur le long terme



Mettre en œuvre
une politique d'achat
responsable



Contribuer au développement
économique et à l'emploi
en Nouvelle-Aquitaine

> Agir concrètement



Chantiers éducatifs : sensibiliser la jeunesse

Ce dispositif s'adresse aux locataires de moins de 18 ans afin de limiter de façon significative la dégradation des espaces communs. Ce projet a pour but de sensibiliser, responsabiliser et impliquer les adolescents au respect du patrimoine et de changer le regard des adultes sur ces jeunes.

Un premier chantier a eu lieu en avril 2017 et a réuni 21 jeunes ayant pour mission l'embellissement d'espaces communs de résidences, à Villeneuve Les Salines. Cette première expérience a été couronnée de succès et encourage le bailleur à renouveler l'opération.



Plan de vente : favoriser l'accès à la propriété

Le bailleur met un point d'orgue à favoriser la mobilité et les parcours résidentiels. Il est donc essentiel pour la société de pouvoir aider ses locataires concernés par le plan de vente à acquérir leur logement. Les conditions préférentielles, le dispositif sécurisé (garanties de rachat et de relogement en cas d'accident de la vie) et l'accompagnement personnalisé, assurent aux futurs propriétaires une accession à la propriété en toute sérénité. Ils peuvent alors envisager l'avenir plus tranquillement en se constituant un patrimoine immobilier tout en conservant leurs relations de voisinage et leur cadre de vie quotidien.

Les fonds dégagés par ces ventes sont réinvestis pour valoriser l'ensemble du patrimoine de la société, ce qui améliore encore le cadre de vie des locataires.



Plan à moyen terme : renforcer sa position d'opérateur économique

La construction de plus de 500 logements locatifs par an est programmée afin qu'Immobilier Atlantic Aménagement reste un opérateur économique important au niveau local, fasse progresser sa part de marché et réponde aux besoins de logements principalement sur la Charente-Maritime et la Gironde. Par ailleurs une mise en vente de 160 logements par an en accession est prévue à terme.

Ce plan à moyen terme permet de développer et de renouveler l'offre du bailleur, de valoriser et d'optimiser son patrimoine et d'accompagner ses clients tout au long de leur parcours résidentiel.



“

Contribuer à
l'épanouissement
de chacun dans le
projet d'entreprise
pour favoriser
notre performance
collective.



MURIEL CLUZEAU

Directrice des Ressources Humaines

la vidéo de l'entretien
à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



DÉVELOPPER LES TALENTS

Si Immobilière Atlantic Aménagement relève quotidiennement des défis, c'est grâce à la pleine adhésion de ses forces vives à la culture et au projet d'entreprise. Cette mobilisation n'est possible qu'en proposant un cadre de travail propice à l'épanouissement et à l'efficacité de chacun.

> Favoriser la qualité de vie au travail

Le bien-être au travail est le moteur essentiel de la motivation et de l'implication. Pour être à l'écoute des attentes et besoins de ses collaborateurs et collaboratrices, Immobilière

L'ambition est forte, les chantiers à engager, à développer ou à renforcer sont nombreux.

Atlantic Aménagement a choisi de constituer un groupe de travail « RSE RH », en parallèle des réflexions menées avec les instances syndicales et représentatives du personnel. L'ambition est forte, les chantiers à engager, à développer ou à renforcer sont nombreux.

> Un plan de formation cohérent avec le projet d'entreprise

La politique RH d'Immobilière Atlantic Aménagement accorde une grande importance à la formation de ses salariés. Développer et mobiliser les compétences, accompagner les projets professionnels, anticiper les évolutions des métiers, notamment celles liées au digital, apparaît comme indispensable pour, à l'avenir, continuer à progresser collectivement. Cela explique le choix de la société d'aller bien au-delà de ses obligations réglementaires, en termes de budget destiné à la formation.

> Agir pour l'équité dans l'accès et les conditions d'emploi



Entreprise citoyenne, Immobilière Atlantic Aménagement envisage l'équité comme une priorité RH. Dès le processus de recrutement, les managers sont sensibilisés pour éviter toute discrimination à l'embauche. Si les objectifs liés à la mixité au sein de l'entreprise sont atteints, aussi bien concernant l'égalité femmes-hommes que le travail des personnes en situation de handicap, les efforts et la vigilance resteront de mise.

30
créations
de postes
depuis 3 ans

Montant investi
dans la formation

8 fois
supérieur
à l'obligation
légale

396
jours
de formation

Nos objectifs et nos engagements



Qualité de vie
au travail



Employabilité
et évolution
professionnelle



Faciliter la
mobilité interne



Agir pour la non
discrimination et l'équité
dans les conditions d'emploi

> Agir concrètement



Nouveaux collaborateurs : faciliter leur arrivée dans la société

Sur proposition du groupe de travail « RSE RH », le Comité de Direction d'Immobilier Atlantic Aménagement a validé en 2017 deux actions fortes et emblématiques en faveur de l'intégration des nouveaux arrivants dans la société. En effet, dès le début de l'année 2018, un parcours d'intégration et un livret d'accueil guideront les nouveaux collaborateurs et faciliteront ainsi leur arrivée.

Par ailleurs, une charte sera élaborée concernant la non discrimination dans le recrutement. Une sensibilisation voire une formation auprès des managers impliqués dans le recrutement sera mise en place.



Plan de formation : développer les capacités de chacun

Immobilier Atlantic Aménagement encourage ses collaborateurs à construire leur avenir au sein de la société. Elle s'attache donc à accompagner les aspirations, voire les ambitions de chacun. Cela fait partie intégrante de la qualité de vie au travail.

La formation est essentielle pour pouvoir évoluer, progresser ou se préparer aux évolutions des métiers. En 2016, un plan de formation environ 8 fois supérieur à ses obligations légales a assuré un bilan prometteur.

De nouveaux outils et dispositifs sont prêts à être déployés pour favoriser et accompagner l'évolution professionnelle permettant ainsi de renforcer à la fois la culture d'entreprise et la performance collective.



Temps d'échanges annuels : cultiver l'esprit d'entreprise

Avec plus de 230 collaborateurs répartis sur la Nouvelle-Aquitaine, Immobilière Atlantic Aménagement se doit de développer sa culture d'entreprise et de renforcer la cohésion de ses équipes. L'enjeu est de fédérer l'ensemble des collaborateurs autour du projet d'entreprise. C'est pourquoi, la société organise tout au long de l'année des temps forts permettant des échanges constructifs et des moments conviviaux. Les vœux présentés en début d'année saluent les efforts de chacun : c'est un moment de reconnaissance important. Autre temps de partage, le séminaire annuel, qui réunit les collaborateurs le temps d'une journée amicale. La société encourage également la constitution d'équipes lors des challenges inter-entreprises.





“

Le dialogue avec nos parties prenantes fait partie intégrante de notre démarche qualité car c'est un levier d'amélioration constante.



ALAIN GIRAUDET

Responsable Méthodes et Qualité de Service

la vidéo de l'entretien

à découvrir sur notre magazine en ligne
www.adn.atlantic-amenagement.com



DIALOGUER EN TOUTE TRANSPARENCE

Immobilière Atlantic Aménagement est ouverte sur le monde qui l'entoure. C'est par les échanges, la concertation et la co-construction que la société envisage la structuration et la formalisation de sa démarche ADN.

> Instaurer des échanges avec les parties prenantes

Locataires, salariés, collectivités, services de l'Etat, fournisseurs, tissu associatif, homologues, partenaires, administrateurs...

Le digital ouvre la voie de nouvelles modalités d'échanges.

Immobilière Atlantic Aménagement est en contact avec de très nombreuses parties prenantes. Pour garantir à chacune un dialogue constructif, différents outils ont été mis en place : supports de communication, groupes de travail, enquêtes, instances de concertation, rencontres, séminaires...

Le digital ouvre la voie de nouvelles modalités d'échanges qu'Immobilière Atlantic Aménagement entend prochainement utiliser pour renforcer sa relation clientèle mais également la transmission d'informations modélisées avec ses prestataires (BIM).

> Rester à l'écoute des locataires pour mieux les satisfaire

Afin d'optimiser la satisfaction client, Immobilière Atlantic Aménagement est engagée dans une démarche d'amélioration constante de sa qualité de service. Pour rester au plus près des attentes de ses locataires, la société utilise plusieurs leviers, depuis la remontée d'informations émanant de son personnel de terrain, en passant par des enquêtes régulières de satisfaction et la représentation des locataires dans les instances de décision.



+ de 3 000

locataires
interrogés
sur leur
satisfaction

89%

taux de
satisfaction
des locataires

+ de 8 000

appels
mensuels pris
en charge par
le service client

Nos objectifs et nos engagements



Rendre compte
des actions engagées



Fédérer dans une logique
de réflexion collective
et d'actions communes



Afficher un mode
d'organisation
transparent et éthique



Mesurer la satisfaction
pour l'améliorer
en continu

> Agir concrètement



Attributions de logements : agir en faveur de la transparence

La satisfaction des locataires est une priorité pour Immobilière Atlantic Aménagement. La communication est donc essentielle et se trouve au cœur de la démarche qualité.

Dans le cadre d'une demande de logement, le bailleur accorde une attention particulière aux attentes des demandeurs et aux réponses et solutions qu'il peut leur apporter.

C'est pourquoi, une charte d'attribution a été instaurée, basée sur des critères objectifs s'appuyant déontologiquement sur un devoir de transparence.



Qualibail III : aller plus loin dans notre engagement auprès des locataires

La démarche qualité a pour but d'assurer la satisfaction des locataires. Afin de renforcer ses engagements et prestations de services auprès de ses clients, la société a souhaité passer un cap supplémentaire en adoptant la nouvelle version du référentiel Qualibail (version 2017).

C'est par exemple l'utilisation de produits d'entretien écologiques pour le nettoyage des parties communes ou encore la fourniture d'ampoules LED. La société va même au-delà du référentiel avec une visite de courtoisie réalisée dans le mois suivant l'entrée d'un nouveau locataire dans son logement, au lieu des trois mois préconisés.



ADN « online » : placer le digital au cœur de notre démarche RSE

La démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise engagée depuis 2014 par Immobilière Atlantic Aménagement est en évolution permanente et s'étoffe au gré des actions innovantes mises en œuvre.

C'est pourquoi le choix s'est porté sur la création d'un magazine en ligne alimenté au rythme des nouvelles actions. Les internautes sont ainsi régulièrement informés et le format choisi assure un outil de communication vivant. Par ailleurs, le parti pris de la dématérialisation de l'information correspond parfaitement à l'un des engagements de l'entreprise, celui de réduire significativement sa consommation de papier.







Edité par :

Immobilière Atlantic Aménagement
Service Communication
20 rue de Strasbourg
CS 68729
79027 NIORT Cedex

Directeur de la publication :

Stéphane Tronel

Rédaction & conception graphique :

Marie Festl, Julie Sibieude, Angélique Quinconneau

Crédits photos :

Immobilière Atlantic Aménagement, Alex Giraud, Frédéric Baron, Franck Bichon, Mathieu Vouzelaud, Olivier Drilhon, Fotolia, DepositPhotos.

Impression :



Imprimé sur papier 100% recyclé à l'aide d'encre végétale par Evercom.

Edition 2017 :

Chiffres établis sur la base des données 2016. Certains chiffres intègrent l'activité de la filiale SA Melloise d'HLM.





Immobilière
Atlantic Aménagement



Groupe ActionLogement

www.atlantic-amenagement.com