



Groupe 1001 Vies Habitat

Déclaration de Performance Extra-Financière 2019



Tout commence chez vous

16 avril 2020

MODÈLE D’AFFAIRES	2
Les activités de 1001 Vies Habitat.....	2
Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat.....	4
Contexte et environnement d’affaires.....	5
Objectifs et stratégie de création de valeur	6
Organisation du groupe.....	7
Tendances et facteurs futurs.....	11
NOS RISQUES ET ENJEUX RSE	12
Axe1 : Accompagner nos clients dans toute la diversité de leurs profils et de leurs besoins	14
1. Soutenir le pouvoir d’achat des clients	14
2. Soutenir l’accès au logement pour tous et contribuer à la mixité sociale et générationnelle	16
3. Accompagner nos résidents dans leur parcours résidentiel à travers un service et un parc adaptés	18
Axe 2 : Créer de la valeur pérenne et responsable sur les territoires	23
1. Garantir la santé et la sécurité dans nos bâtiments.....	23
2. Assurer l’éthique des affaires et de nos achats responsables	25
3. Contribuer au développement, au cadre de vie et aux dynamiques des territoires.....	27
Axe 3 : Satisfaire nos parties prenantes	28
1. Satisfaire nos clients	28
2. Organiser le dialogue avec nos parties prenantes	31
Axe 4 : Assurer un cadre professionnel de qualité à nos collaborateurs	33
1. Optimiser la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail.....	33
2. Développer les parcours professionnels des collaborateurs	36
3. Entretenir notre dialogue social	38
4. Favoriser la diversité chez 1001 Vies Habitat	39
Axe 5 : Mieux répondre aux bouleversements environnementaux	40
1. Maîtriser la performance énergétique de notre parc	40
2. Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre et décarboner notre patrimoine	42
3. Maîtriser les impacts environnementaux dans la production de nos logements.....	44
4. Promouvoir la biodiversité.....	46
Tableau des indicateurs	47
Note méthodologique et d’information concernant la DPEF	49
Autres informations figurant dans la Déclaration de Performance Extra-Financière	50

MODÈLE D'AFFAIRES

Les activités de 1001 Vies Habitat

Chiffres clés



* Logements gérés : logements locatifs sociaux + équivalents logements + lots de copropriétés gérés pour le compte de personnes physiques. Le patrimoine locatif social considéré pour le restant de la publication représente les logements locatifs sociaux + les équivalents logements (pour les foyers, un équivalent logement = trois places).

** Construction neuve 1655 / Acquisition-amélioration 907 / Réhabilitation 56

Présentation du groupe

Créé en 1957, le groupe 1001 Vies Habitat (ex Groupe Logement Français) est un acteur majeur du logement social composé de six Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général, et d'un Groupement d'Intérêt Economique (GIE).

En 2018, ses trois sociétés franciliennes (Logement Français, Logement Francilien et Coopération et Famille) ont fusionné en une seule ESH baptisée « 1001 Vies Habitat ». Cette nouvelle entité est désormais l'acteur unique du groupe en Île-de-France, pour davantage de lisibilité et de puissance au service des territoires et de ses locataires. Elle est aussi la société de tête de l'ensemble du groupe. Sur ses autres territoires d'implantation, cette nouvelle organisation permet de conjuguer une envergure et une influence nationales d'une part et la proximité et la pertinence locales d'autre part.

Fort de 1 228 collaborateurs, 1001 Vies Habitat gère actuellement près de 88 000 logements et loge plus de 229 000 personnes dans les grandes agglomérations de quatre régions françaises : Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle-Aquitaine. Le groupe exerce également une activité de gestion de syndic pour les résidences associant logements locatifs sociaux et logements appartenant à des propriétaires privés.

Principales activités

1001 Vies Habitat se voit confier par la puissance publique une « mission d'opérateur du service d'intérêt économique général du logement social » (SIEG) qui fonde ses activités et qui est formalisée notamment dans une « Convention d'Utilité Sociale » (CUS) signée avec l'Etat pour une durée de 6 ans. La nouvelle génération de CUS concernant la période 2019/2024 a été adressée fin 2019 aux services de l'Etat pour signature.

Dans un contexte sociétal, économique et réglementaire en pleine transformation, le groupe anticipe le logement social de demain, avec l'ambition de loger et d'accompagner ses résidents dans toute la diversité de leurs profils et de leurs besoins.

Ses activités sont la production de solutions d’habitat pour répondre aux besoins et attentes locaux ; la gestion locative et sociale et l’entretien des résidences grâce à des collaborateurs de proximité engagés; l’accompagnement des parcours résidentiels des habitants depuis le logement pour étudiants jusqu’à l’accession à la propriété.

A cet effet, ses sociétés produisent environ 2 700 nouveaux logements par an, en production propre ou par acquisition auprès de promoteurs privés.

1001 Vies Habitat exerce aussi depuis plus de 50 ans le métier de syndic en copropriétés mixtes, ces copropriétés dont une partie des logements appartient à un bailleur social : au sein d’une même résidence coexistent alors des statuts d’occupation différents, qui impliquent des modes de gestion, des acteurs et des logiques variés.

Ce métier, qui est aussi l’une des spécificités du groupe, est très contemporain puisqu’on constate une augmentation constante du nombre de copropriétés mixtes, occasionnée par la vente HLM.

En résumé, 1001 Vies Habitat conjugue de nombreuses activités allant de la maîtrise d’ouvrage à la gestion de copropriétés mixtes en passant par la gestion locative, l’entretien et la réhabilitation de son patrimoine, l’accompagnement social de ses résidents ou le développement de nouveaux services.

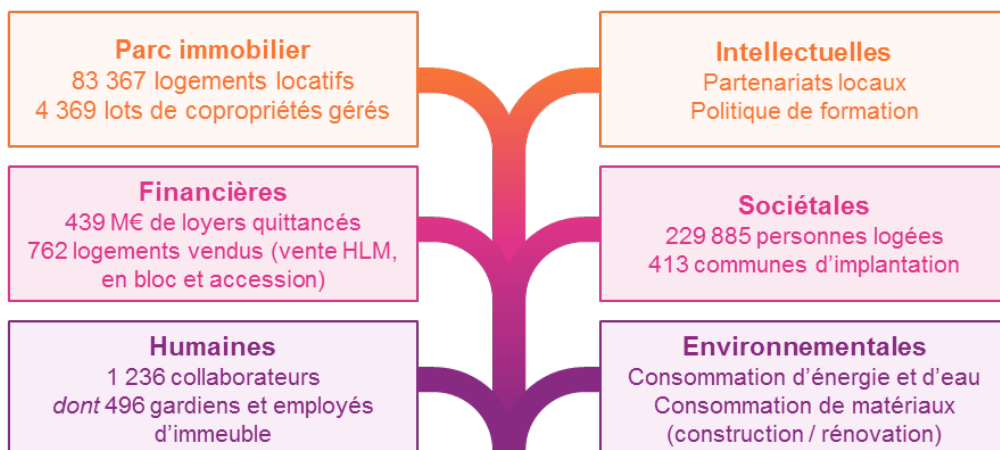
En 2019, le total des loyers quittancés était de 439 M€ (contre 433 M€ en 2018) et le groupe a investi 416 M€ (253 M€ en 2018) pour développer et entretenir son parc. Ces chiffres en tendance haussière s’explique notamment par l’opération exceptionnelle d’acquisition de 468 logement à Paris (Tour Keller) pour un montant de près de 50 M€.

Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat

Notre vision : Dans une société aux repères fragiles, nous avons tous besoin de savoir qu'il existe un « chez soi », un lieu d'ancrage à partir duquel chacun peut s'engager pleinement dans sa vie.

Notre raison d'être : Offrir à chacun un chez soi où construire sa vie

NOS RESSOURCES



NOS ACTIVITÉS

- Produire et acquérir des logements répondant aux besoins et attentes de nos parties prenantes
- Gérer et entretenir notre patrimoine immobilier
- Accompagner les parcours résidentiels de nos clients tout au long de leur vie
- Gérer des résidences en copropriété

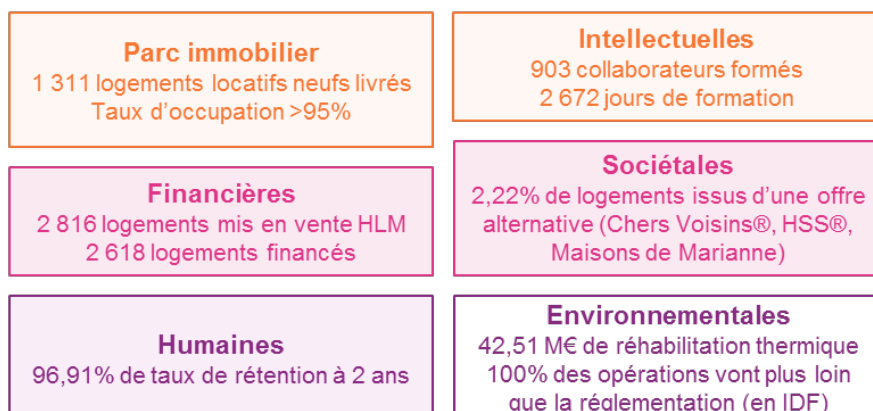
NOS DÉFIS

- Proposer des solutions adaptées et innovantes pour nos clients
- Répondre aux besoins en logement des territoires
- Anticiper et s'adapter aux évolutions sectorielles, sociétales et réglementaires
- Réussir la transformation du Groupe et de notre culture d'entreprise

NOS VALEURS POUR MENER À BIEN NOTRE MISSION

Proximité Co-responsabilité Engagement Proactivité

NOS IMPACTS & RÉSULTATS



Contexte et environnement d'affaires

Le contexte du logement social en France

En France, 58% des ménages sont propriétaires occupants et 42% locataires (24% d'un bailleur privé et 18% d'un organisme de logement social).

Le secteur du logement social a pour mission de proposer une offre de logement à loyer modéré pour les ménages qui ne peuvent pas se loger aux conditions du marché privé. Au titre de cette mission d'intérêt général, les bailleurs sociaux bénéficient d'aides publiques et leur activité est réglementée.

Le secteur des HLM est particulièrement tendu, surtout dans les grandes agglomérations qui concentrent la majeure partie des demandeurs. Plus de 2 millions de ménages en France sont en attente d'un logement social.

Aujourd'hui, le parc HLM français compte près de 5 millions de logements dont la moitié se trouvent dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Hauts-de-France et Île-de-France. 1001 Vies Habitat est présent dans deux de ces trois régions (AURA et IDF).

De plus, 31% des HLM se situent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, dits QPV. Cela souligne le rôle important que jouent les bailleurs dans le développement social et économique des territoires sur lesquels ils sont implantés. Le parc de 1001 Vies Habitat compte 28,5 % de logements en QPV.

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH)

Le secteur HLM est constitué de différents types d'acteurs : les Offices publics de l'Habitat, les Sociétés coopératives d'HLM, les SA Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété et les Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH) dont fait partie 1001 Vies Habitat.

Les ESH sont des sociétés anonymes, donc privées, investies d'une mission d'intérêt général.

Tout comme les autres acteurs du secteur, elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social. Les ESH en France gèrent plus de 2,2 millions de logements, soit près de la moitié du parc HLM, et construisent chaque année un logement locatif social sur deux.

Intervenant tant en locatif qu'en accession à la propriété, elles sont des acteurs de l'aménagement des villes et des territoires à part entière. En partenariat avec les pouvoirs publics, les collectivités territoriales et les acteurs locaux, elles veillent à la qualité de leur environnement avec pour objectif de répondre aux besoins des habitants.

Les ESH sont agréées par l'autorité administrative et leurs statuts contiennent des clauses types qui leur imposent un mode d'organisation spécifique en lien avec leur mission d'intérêt général. Collectivités territoriales et locataires sont représentés dans leur conseil d'administration ou de surveillance.

En tant qu'ESH, 1001 Vies Habitat construit et gère des logements familiaux, locatifs ou en accession à la propriété. Le groupe développe aussi des produits spécialement conçus pour les étudiants, les jeunes travailleurs, les seniors et les personnes en difficulté d'insertion.

Objectifs et stratégie de création de valeur

Depuis plus de 60 ans, le groupe 1001 Vies Habitat met son expérience au service des habitants et des territoires pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et anticiper le logement social de demain. En tant qu'ESH, le groupe porte une mission d'intérêt général : loger les personnes et les familles éligibles au logement social et veiller à la qualité de leur environnement.

Pour cela, le groupe se concentre avant tout sur les résidents dans toute leur diversité et, plus largement, sur tout l'écosystème de partenaires et d'élus avec lesquels il coconstruit l'habitat de demain.

Son projet : développer avec tous, résidents, collectivités territoriales et partenaires, des solutions plus utiles et plus efficaces contribuant à inclure chacun en luttant contre les inégalités sociales, économiques, environnementales et territoriales.

Dans un environnement économique contraint, le groupe a la volonté de maintenir une activité dynamique d'investissement en partenariat avec ses territoires d'implantation. Il vise en particulier :

- Le **développement d'une offre diversifiée** de produits et services répondant au besoin d'accompagnement du développement économique et démographique des territoires ;
- Le **maintien d'une production significative de logements sociaux familiaux** (PLAI, PLUS, PLS) en zone tendue répondant à ses exigences de qualité comme de rentabilité ;
- La **réalisation d'établissements adaptés** pour répondre aux attentes de l'Etat et des collectivités dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement d'Abord ;
- Le **développement sélectif d'une offre de logements locatifs intermédiaires (LLI)** sur les territoires les plus tendus ;
- Le **déploiement de son activité d'accession sociale** pour répondre aux attentes de diversité et abonder ses capacités d'investissement ;
- Le **développement de partenariats avec d'autres bailleurs sociaux** locaux ou nationaux, permettant à tous de disposer de savoir-faire et de ressources complémentaires ;
- **L'optimisation de ses coûts de production** pour pallier la réduction des financements, pour poursuivre son développement à un rythme soutenu et limiter la mise de fonds propres nécessaires à l'équilibre des opérations. Dans cet objectif, le groupe étudie de nouveaux modes de conception, d'achats, et de production des projets.

L'objectif du groupe de préserver sa capacité d'investir repose en partie sur l'accroissement des ressources provenant de la vente de patrimoine, que les mesures gouvernementales devraient faciliter.

Pour répondre à ces objectifs de création de valeur, 1001 Vies Habitat est engagé depuis mi 2016 dans un projet de transformation de son organisation et de ses méthodes de travail, baptisé « Smart » (Simplifier, Moderniser, Anticiper et Réussir notre Transformation).

Son objectif : transformer le groupe pour mettre en œuvre une stratégie à même d'anticiper le logement social de demain.

Organisation du groupe

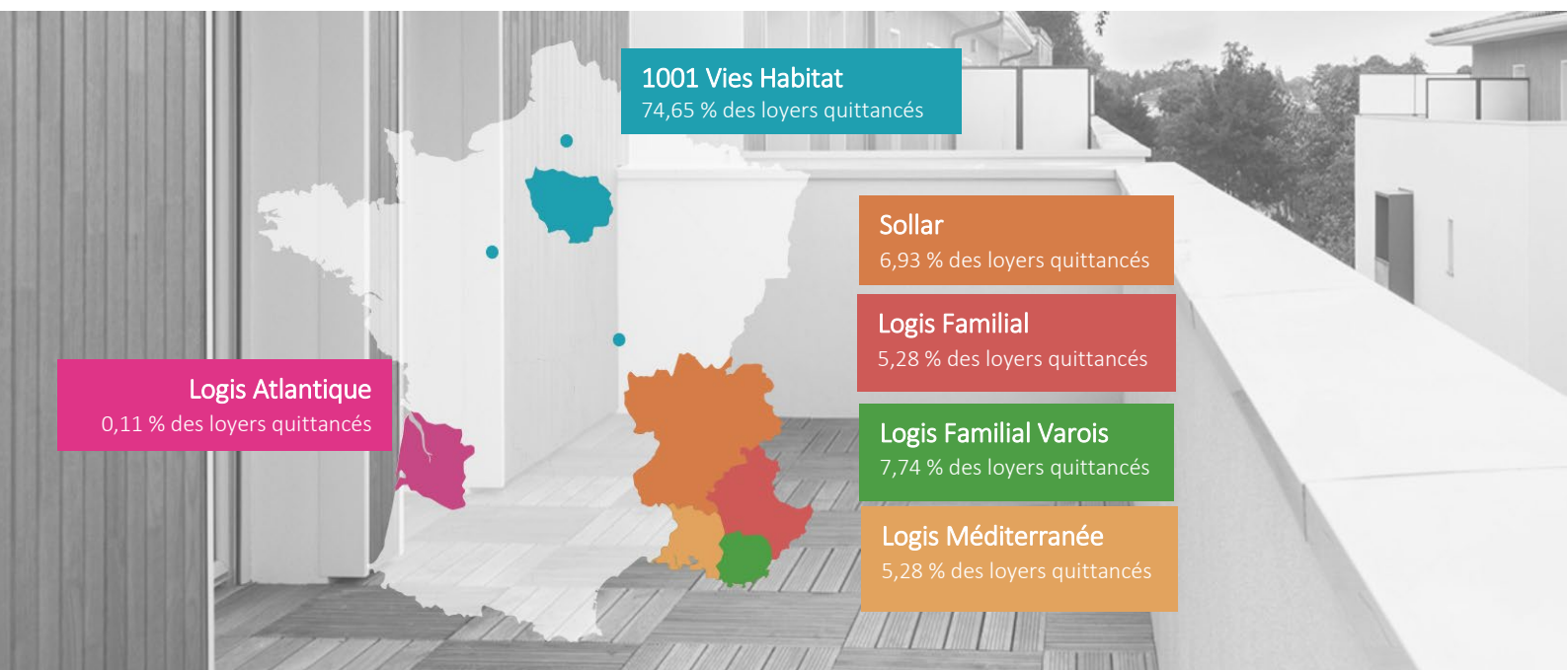
Depuis juillet 2018, 1001 Vies Habitat est l'acteur unique du groupe en Île-de-France, offrant davantage de lisibilité et de puissance au service des territoires et de ses locataires.

1001 Vies Habitat est également devenue la société de tête de l'ensemble du groupe. Elle intègre plusieurs dimensions :

- le pilotage du groupe et de ses orientations fonctionnelles, au travers de pôles experts bénéficiant aux cinq filiales du groupe en région.
- les activités de gestion et de développement en Île-de-France, avec une direction opérationnelle dédiée à ce territoire.

Le groupe est donc composé de six ESH et d'un GIE. Cette organisation marque une première étape de la transformation du groupe et traduit son ambition d'être encore plus proche des résidents et des élus, au service des territoires. Le groupe est désormais plus intégré, tout en gardant la territorialité qui fait la force de chacune de ses filiales.

Implantations du groupe



GIE 1001 Vies Habitat

Le GIE 1001 Vies Habitat rassemble des équipes mutualisées qui mettent leur savoir-faire au service de toutes les sociétés du groupe. Il compte 157 collaborateurs spécialisés dans les achats, finance, ressources humaines, juridique, informatique, communication...

1001 Vies Habitat (Île-de-France)

Chiffres-clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
65 842	170 994	246	1384**	839	328 M€	67%

** Construction neuve 511 / Acquisition-amélioration 873

1001 Vies Habitat gère près de 66 000 logements, où vivent plus de 170 000 habitants, dans 231 communes d'Île-de-France et 15 communes des Hauts-de-France et de la Nièvre.

L'activité sur le territoire francilien est portée par la Direction Île-de-France qui rassemble :

- une **direction du Pilotage Territorial de la Performance**, garante de la bonne application des procédures et de la mise en œuvre des certifications, de la centralisation de l'information et du reporting opérationnel.
- une **direction Syndics**, garante de la satisfaction des copropriétaires, de l'exploitation courante du patrimoine et de la gestion des copropriétés.
- une **direction du Développement Patrimonial**, principal interlocuteur des collectivités sur les thématiques d'aménagement des territoires et de tissu économique local.
- une **direction Services aux Territoires**, en charge des activités techniques et/ou spécifiques mutualisées pour l'ensemble de l'IDF au service et en support des territoires.
- trois **directions Territoriales**, garantes de la satisfaction clients locataires, de l'exploitation courante du patrimoine et de la gestion locative et sociale : direction Territoriale Grand Paris, direction Territoriale Grand Est et la direction Territoriale Grand Ouest.

Sollar

Chiffres-clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
5 607	14 691	55	147**	73	30,5 M€	67%

** Construction neuve 113 / Acquisition-amélioration 34

Sollar est la filiale du groupe sur la région Auvergne-Rhône-Alpes.

La région Auvergne-Rhône-Alpes est, avec l'Île-de-France, la région où la demande en logement social est la plus forte. L'offre restant insuffisante, Sollar travaille depuis 40 ans avec les collectivités territoriales et mobilise ses ressources pour produire de nouveaux logements en anticipant l'évolution des modes de vie. La filiale est implantée à travers le territoire pour gérer en toute proximité une offre adaptée aux besoins des demandeurs et des décideurs.

Sollar est la filiale du groupe qui a développé l'offre « Chers Voisins® », alliant logement et accompagnement social afin de favoriser la participation et les conditions de vie des habitants. Ce dispositif d'habitat intergénérationnel solidaire fait la part belle au vivre ensemble et à la recherche collective d'économies profitant à tous les résidents. Il contribue à changer l'image du logement social au cœur des villes et des quartiers.

Logis Familial

Chiffres-clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
4 134	10 832	31	247**	32	23,2 M€	72%

** Construction neuve 247

Implantée depuis 1930 à Nice, Logis Familial concentre son action dans les Alpes-Maritimes, un secteur où l'environnement impose de fortes contraintes géographiques et réglementaires et où la demande reste très supérieure à l'offre.

La filiale s'appuie sur un ancrage local fort : les opérations menées sont le fruit d'une collaboration avec les entreprises locales et les élus qui se poursuit après la construction, au fil de la gestion locative. Les équipes de gérance sont également implantées sur le territoire.

Tout comme les autres ESH de 1001 Vies Habitat, Logis Familial mesure chaque année la satisfaction de ses résidents et utilise régulièrement de nouveaux outils pour améliorer l'information de proximité, la qualité des parties communes, les réparations dans les logements ou encore le traitement des réclamations.

Logis Familial Varois

Chiffres clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
7 304	19 138	57	504**	78	34 M€	73 %

** Construction neuve 504

Logis Familial Varois est implantée dans le Var depuis plus de 40 ans. Dans ce territoire où la demande est forte, la filiale développe des solutions d'habitat permettant aux ménages de se loger confortablement et à des prix abordables, à proximité des centralités, des transports et des emplois.

Logis Familial Varois s'attache à faire travailler des entreprises locales dans le cadre de ses activités de construction, de rénovation et d'entretien des logements et des parties communes des bâtiments.

Implantée sur un territoire où le vieillissement de la population est particulièrement perceptible, Logis Familial Varois s'engage en faveur du maintien à domicile des seniors autonomes et a obtenu fin 2016 la labellisation « Habitat Senior Services® ». Ce label marque l'orientation de Logis Familial Varois vers le bien vieillir à domicile, grâce aux dispositifs d'adaptation des logements, d'accompagnement et de gestion spécifique déployés par les équipes sur place.

Logis Méditerranée

Chiffres clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
4 705	12 328	19	311**	49	23,2 M€	67 %

** Construction neuve 255 / Réhabilitation 56

Depuis 2007, Logis Méditerranée fait partie des bailleurs sociaux qui comptent dans le paysage de l'habitat des Bouches-du-Rhône. Ses forces : la réactivité d'une organisation à taille humaine, le dynamisme d'une équipe qui veille à mener des projets créateurs de valeur pour le territoire et pour les habitants. Dans la Métropole Aix-Marseille-Provence, Logis Méditerranée est ainsi acteur d'Euroméditerranée, première opération de rénovation urbaine d'Europe du Sud, où la société a livré la première résidence intergénérationnelle « Cocoon'Agés – Chers Voisins® » avec l'appui de nombreux partenaires engagés pour l'habitat de demain.

Contribuer à développer le logement étudiant, participer à la résorption de l'habitat insalubre en créant une offre nouvelle de logements sociaux, monter des opérations très qualitatives sur un territoire qui a un potentiel de développement économique considérable : ce sont quelques-unes des missions que porte la société au quotidien. Logis Méditerranée est également syndic de copropriété.

Logis Atlantique

Chiffres clés 2019

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
726 gérés* 144 en propre	1 902 sur parc géré	7 sur parc géré	25**	0*	0,5 M€ sur 144 logts	76%

* Créée en 2016, la société n'a pas encore en propre de personnel salarié. Elle s'appuie sur une équipe mise localement à disposition par le groupe et bénéficie des prestations de 1001 Vies Habitat ESH dans le cadre d'un mandat de gestion et des expertises du GIE 1001 Vies Habitat. La société détient 144 logements en propre mais assure la gestion de 582 autres logements appartenant à 1001 Vies Habitat, soit 726 sur le territoire de Bordeaux Métropole.

** Construction neuve 25

Créée en 2016 par le groupe avec l'appui d'Action Logement, Logis Atlantique incarne la proximité et l'ancrage local de 1001 Vies Habitat en Gironde, où le groupe est engagé depuis 2011. La société développe des solutions d'habitat social en réponse à la forte croissance économique et démographique du département et de Bordeaux Métropole en particulier.

Avec à ce jour un périmètre de 726 logements locatifs sociaux sur six communes de Bordeaux Métropole, le groupe a su affirmer son utilité dans le paysage local de l'habitat. Son ambition est d'augmenter ce volume au rythme de 150 à 200 logements par an.

Tendances et facteurs futurs

Poursuivre la transformation du groupe

La transformation du groupe 1001 Vies Habitat est un facteur clé pour son évolution et sa capacité à répondre aux enjeux futurs.

En 2019, la réorganisation géographique des agences de proximité et le déploiement d'une nouvelle répartition des missions au sein des équipes de gérance ont permis de finaliser la transformation opérationnelle en Île-de-France.

En parallèle, le groupe a préparé au cours de cette année une nouvelle étape majeure de sa transformation, avec plusieurs projets qui verront le jour en 2020 :

- la refonte de la stratégie de relation clients, fondée sur la complémentarité entre les canaux d'échange à distance, les services en ligne et les équipes de proximité, afin de mieux répondre aux attentes de ses clients.
- la transformation de ses métiers comptables et financiers, avec la création d'un centre de services partagés comptable et d'une fonction de contrôle financier.
- la mise en place de nouveaux outils informatiques pour la gestion des Ressources Humaines, la gestion technique du patrimoine, les activités comptables et financières, etc.

Ces évolutions, dont bénéficieront toutes les entités de 1001 Vies Habitat, permettront d'améliorer la performance du groupe et de maintenir son pouvoir d'agir, dans un contexte financier, réglementaire et sociétal en profonde mutation.

Intégrer les évolutions sociétales

1001 Vies Habitat souhaite également offrir une gestion de plus en plus personnalisée à ses clients et préparer aujourd'hui le logement de demain. Il s'agit notamment de tenir compte des changements démographiques à l'œuvre, avec d'une part le vieillissement de la population et d'autre part l'augmentation du nombre de personnes seules. Ces foyers sensibles doivent faire l'objet d'un accompagnement et de services adaptés dans un contexte de baisse des financements et de précarisation croissante des personnes logées au sein du parc social.

Par ailleurs, en tant qu'acteur des territoires, l'ambition de 1001 Vies Habitat est de contribuer à l'inclusion de chacun dans l'espace social, au-delà du logement. Des démarches comme « Chers Voisins® » sont des axes de développement à cultiver car ils permettent une meilleure rencontre et intégration des locataires tout en favorisant une baisse des charges.

Évolution du parc

Le parc de 1001 Vies Habitat est un parc vivant, évoluant et se transformant chaque année. Dans ce contexte, le groupe souhaite que l'évolution de son parc s'accompagne d'une réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. C'est aussi une attente forte des parties prenantes du groupe et une contribution à l'effort national vis-à-vis du changement climatique.

Ces investissements ont également pour objectif d'augmenter la performance thermique des bâtiments et de réduire la part énergétique dans les charges des locataires.

NOS RISQUES ET ENJEUX RSE

Matrice de matérialité

Dans le cadre de la publication de la Déclaration de Performance Extra-Financière et d'une approche globale de la RSE, le groupe 1001 Vies Habitat a réalisé une analyse de ses risques et opportunités RSE au début de l'année 2019. Formalisée à travers sa matrice de matérialité, elle a été actualisée fin 2019.

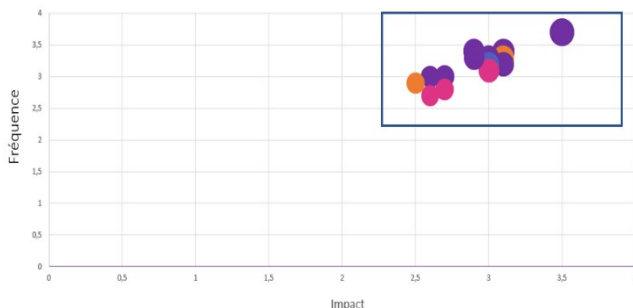
Méthodologie appliquée

L'identification des enjeux (risques et opportunités): une analyse documentaire et une consultation interne ont permis de dresser une liste des enjeux liés à l'activité de 1001 Vies Habitat et aux intérêts des parties prenantes.

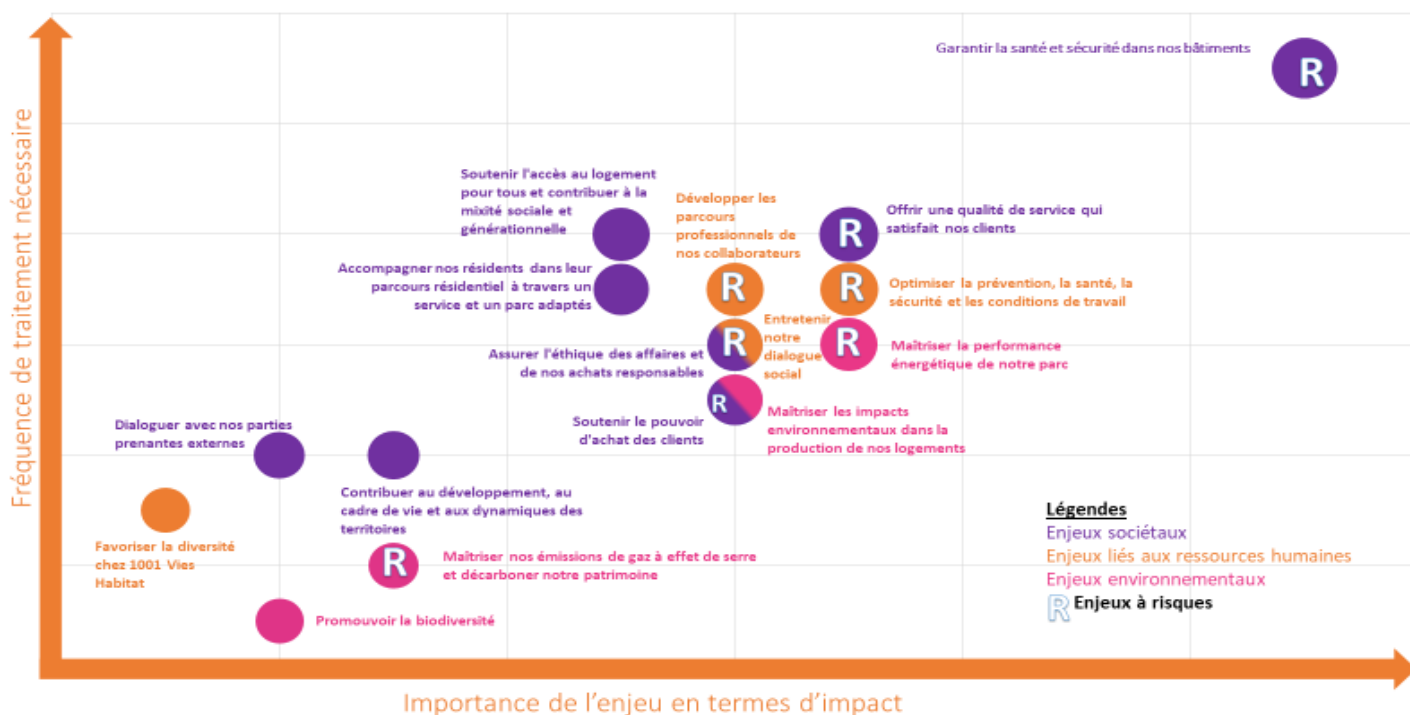
L'évaluation : les enjeux ont été évalués par les managers sur des critères de fréquence et d'impact : financiers, réglementaires, opérationnels et d'image.

La hiérarchisation des priorités : suite à l'évaluation, neuf enjeux sont classés à risques par le comité de pilotage RSE.

Par souci de lisibilité la matrice a été agrandie ci-dessous. Dans un objectif d'homogénéisation et de cohérence, l'actualisation réalisée fin 2019 a permis de regrouper 2 enjeux pour lesquels les moyens d'actions étaient complémentaires.



1001 Vies Habitat fera évoluer sa matrice de matérialité en 2020 en intégrant une évaluation par les parties prenantes externes.



Catégories d'enjeux

Les enjeux identifiés sont structurés en cinq axes : trois pour les enjeux sociétaux, un pour les enjeux sociaux et un pour les enjeux environnementaux. Ces axes montrent la prise en compte de différentes tendances actuelles : le défi démographique, l'évolution des modes de consommation et l'urgence climatique.

Accompagner les familles qui changent

Soutenir le pouvoir d'achat des clients
Soutenir l'accès au logement pour tous et contribuer à la mixité sociale et générationnelle
Accompagner nos résidents dans leur parcours résidentiel à travers un service et un parc adaptés

Créer de la valeur pérenne et responsable sur des territoires en mutation

Garantir la santé et la sécurité dans nos bâtiments
Assurer l'éthique des affaires et de nos achats responsables
Contribuer au développement, au cadre de vie et aux dynamiques des territoires

Satisfaire nos parties prenantes

Offrir une qualité de service et la satisfaction des clients
Organiser le dialogue avec nos parties prenantes

Donner un cadre professionnel de qualité à nos collaborateurs

Optimiser la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail
Développer les parcours professionnels de nos collaborateurs
Entretenir notre dialogue social
Favoriser la diversité chez 1001 Vies Habitat

Mieux répondre aux bouleversements environnementaux

Maîtriser la performance énergétique de notre parc
Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre et décarboner notre patrimoine
Maîtriser les impacts environnementaux dans la production de nos logements
Promouvoir la biodiversité

Structuration de la politique RSE

L'année 2019 est marquée par la formalisation du Comité de Pilotage RSE. Il regroupe onze personnes de métiers différents (stratégie, RH, gestion territoriale, promotion, communication, cohésion sociale...) et un périmètre national avec des collaborateurs d'agences, des filiales et du siège. Voici les principales thématiques traitées sur l'année :

- L'identification des parties prenantes ;
- Elaboration des KPI ;
- La réalisation d'un questionnaire à destination des parties prenantes externes ;
- La redéfinition des enjeux.

Axe1 : Accompagner nos clients dans toute la diversité de leurs profils et de leurs besoins

1. Soutenir le pouvoir d'achat des clients

Présentation de l'enjeu

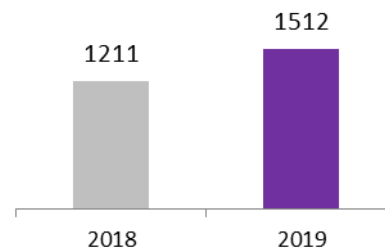
1001 Vies Habitat veille à la maîtrise des coûts et de la qualité technique de ses immeubles, en installant notamment des équipements économes en énergie, en privilégiant des rénovations qui améliorent l'isolation thermique des bâtiments, en mutualisant les achats de certaines prestations récupérables afin d'agir sur les charges des clients et la quittance globale. La part des dépenses de logement dans le budget des ménages est ainsi mieux maîtrisée, contribuant à augmenter leur reste à vivre.

Indicateurs

2,22%

du parc sont couverts par une « offre alternative » liée à l'amélioration du pouvoir d'achat (Chers Voisins®, Label Habitat Senior Services, Maisons de Marianne)

2% en 2018



Nombre de logements en Chers Voisins®

Politiques et actions

Une des missions de 1001 Vies Habitat est d'accompagner ses clients dans l'amélioration de leur qualité de vie. Leur pouvoir d'achat en est une composante essentielle. Si les loyers des logements sont réglementés pour permettre à ses clients de mieux maîtriser leur budget, le groupe mène également d'autres actions en faveur du pouvoir d'achat de ses clients.

Maîtrise des charges récupérables

1001 Vies Habitat en tant que groupe bénéficie d'une force de frappe commerciale au niveau national dans la négociation et renégociation de contrats, notamment depuis la réorganisation de ses fonctions support. Menée dès 2018 pour permettre de limiter les charges de ses locataires via des contrats nationaux, sur la fourniture d'électricité ou les prestations de ménage par exemple, ces négociations permettent, à l'échelle nationale, de maîtriser le coût des charges récupérables pour les résidents.

Ces actions se sont poursuivies en 2019 avec notamment :

- Un appel d'offres « Entretien des espaces verts » concernant 78 résidences, dont le contrat applicable au 1er juillet 2019 permet de réduire sensiblement le coût final et de maîtriser les charges locataires pendant une période de 3 ans par des prix non révisables.
- Un référencement pluriannuel pour la fourniture de gaz, avec un nouveau format d'achat qui permet de saisir les opportunités du marché et de lisser le prix en période de hausse, donc de maîtriser les dépenses.

Le label « Chers Voisins® »

Le label Chers Voisins®, créé par la société Récipro-Cité et 1001 Vies Habitat en partenariat avec l'Université Lyon 3, est un dispositif d'ingénierie sociale participative, qui prend la forme d'un accompagnement de proximité, d'une charte du vivre-ensemble, d'une maison des projets et de clubs d'activité et d'entraide à l'initiative des habitants.

L'objectif est de dynamiser le lien social dans nos résidences via des activités sociales et solidaires et de mutualiser l'entretien des parties communes afin de réduire les charges, augmentant ainsi le pouvoir d'achat des habitants. Ce dispositif permet de répondre à trois défis :

- Le vieillissement de la population
- Le délitement du lien social
- La baisse du pouvoir d'achats

Le concept permet aux résidents d'être acteurs de leur habitat. Certains des services sont proposés par des habitants : la couture, le bricolage, le dépannage informatique ou l'aide aux devoirs, développant ainsi un réseau de connaissances et d'activités locales utiles à tous.

La démarche, née au sein de Sollar, n'est pas déployée sur toutes les résidences mais l'ensemble des filiales du groupe la développent. Chers Voisins® bénéficie du soutien actif de nombreux partenaires et des élus locaux pour qui le dispositif contribue à développer l'esprit d'initiative et de solidarité et à changer l'image du logement social, au cœur des villes et des quartiers.

Chers Voisins® en quelques chiffres :

- 8 nouveaux projets soit 1191 nouveaux logements à horizon 2024 ;
- 39 résidences prises en charge, soit 1512 logements déjà accompagnés ;
- 14 communes partenaires de la démarche en région PACA, AURA et IDF ;
- 10 gestionnaires-animatrices (soit 7 ETP) ;
- Environ 2 600 bénéficiaires directs ;
- 675 ménages adhérents en 2019 ;
- 46 partenaires locaux en 2019 ;
- 55 clubs et projets collaboratifs imaginés par les habitants.

Exemple de concrétisation 2019

Epicierie solidaire : fruit d'un travail partenarial entre Logis Familial Varois, la Ville de Saint Raphaël, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) et l'association Epicierie Solidaire Aux Familles (ESAF), l'épicierie solidaire « Le Panier de Zoé » a ouvert ses portes au public en septembre 2019, au sein de la résidence les Logis de l'Aspé à Saint Raphaël. Elle propose des paniers de produits de première nécessité (alimentaires et hygiéniques) à moindre coût aux familles les plus fragilisées, leur permettant de payer seulement 10 à 30% du prix de vente réel, en partenariat avec plusieurs enseignes de la grande distribution.

2. Soutenir l'accès au logement pour tous et contribuer à la mixité sociale et générationnelle

Présentation de l'enjeu

Offrir à chacun un « chez soi » où construire sa vie constitue la mission principale du groupe 1001 Vies Habitat. L'attribution des logements et l'attention portée à leur occupation jouent un rôle central dans l'accompagnement des clients et dans leur qualité de vie. En tant qu'entreprise sociale pour l'habitat, le groupe a pour mission de fournir des logements aux personnes le nécessitant et de favoriser le bien vivre ensemble.

1001 Vies Habitat opère pour cela dans le respect des demandeurs et de leurs intérêts, en lien avec les parties prenantes des territoires et dans le strict respect des processus d'attribution.

Indicateurs

12,6%

Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)

8,3% en 2018

15,67%

Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)

14% en 2018

Politiques et actions

L'application de la réglementation

Dans le second titre intitulé « Mixité sociale et égalité des chances dans l'habitat », la Loi relative à l'égalité et à la citoyenneté du 27 Janvier 2017 fixe des mesures concernant le logement social. En 2019, les équipes se sont mobilisées dans ce sens, sans pour autant atteindre les objectifs qui sont très ambitieux.

La loi fixe la répartition suivante :

- Consacrer au moins 25% des attributions réalisées hors QPV aux demandeurs du premier quartile ;
- Attribuer un quart des logements sociaux aux ménages prioritaires ;
- Attribuer 50% en QPV au profit des ménages des autres quartiles.

En 2019, les chargés de commercialisation ont été sensibilisés et formés à cette réglementation et aux objectifs qui sont assignés à 1001 Vies Habitat. Des tableaux de bord ont été déployés pour permettre aux équipes de terrain de suivre les réalisations.

Le travail d'évolution de l'ERP permettra une meilleure identification des ménages prioritaires. Il sera opérationnel début 2020.

Une politique alignée sur le plan « Logement d'abord »

Le plan « Logement d'abord » présenté par le gouvernement fin 2018 donne pour objectif de construire plus de logements sociaux, et très sociaux, pour répondre aux besoins des personnes les plus démunies et mettre tout en œuvre pour éviter les expulsions. Cette politique gouvernementale a pour ambition de diminuer de manière significative le nombre de personnes sans domicile d'ici 2022, en privilégiant des solutions pérennes de retour au logement, l'accès et le maintien dans le logement des ménages en difficulté.

Le plan présente cinq priorités :

- Priorité 1 : Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal logées
- Priorité 2 : Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées
- Priorité 3 : Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement
- Priorité 4 : Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle
- Priorité 5 : Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du « logement d'abord »

1001 Vies Habitat développe l'accès au logement des populations fragiles et des plus démunies (personnes âgées, handicapées ou en grande précarité économique) en leur facilitant l'accès au logement et en favorisant leur maintien dans une situation stable. Par exemple, les procédures de traitement des demandes d'adaptation des logements ou de mutation mises en place par le groupe favorisent les personnes nécessitant une aide totale ou ponctuelle et les personnes âgées de plus de 60 ans.

En 2019, 12,60 % des attributions (hors QPV) ont été faites au premier quartile, qui représente le quart le plus démunie de la population.

Agir comme un vecteur de mixité sociale et générationnelle

L'accès au logement pour tous est également fortement lié à celui de mixité sociale et générationnelle, le groupe étant implanté dans des régions à forte diversité sociale et pour lesquelles la mixité est un maillon essentiel d'intégration et de cohésion entre les habitants.

Le contexte de vieillissement structurel de la population a des conséquences dans de nombreux domaines, et notamment dans celui du logement. Le groupe 1001 Vies Habitat s'est attaché à prendre en compte les attentes de ses parties prenantes que sont en particulier les locataires vieillissants et leurs familles, les élus locaux et les administrations des collectivités territoriales, les pouvoirs publics et les associations partenaires des sociétés du groupe. La problématique du vieillissement est une thématique très transversale aux métiers de 1001 Vies Habitat : maîtrise d'ouvrage, gestion du patrimoine, gestion locative, gestion sociale...

Pour répondre à ses parties prenantes, le groupe a fait le choix de :

- Développer une politique de maîtrise d'ouvrage et d'adaptation du patrimoine en faveur du public senior ;
- Développer de nouveaux modes d'intervention, de l'attribution du logement aux services personnalisés.

Traduction de ces orientations, trois modèles innovants d'accompagnement des personnes âgées au service de leur maintien à domicile et de leur autonomie dans le logement ont été mis en œuvre sur différents sites et territoires des sociétés du Groupe : Chers Voisins® (présenté dans l'axe « Soutenir le pouvoir d'achat des clients », le label Habitat Senior Services® et les Maisons de Marianne.

Le label Habitat Senior Services®

Pour accompagner le vieillissement de la population, la filiale varoise de 1001 Vies Habitat s'est engagée dans une démarche de certification Habitat Senior Services®.

Le label Habitat Senior Services® (HSS) a été créé en 2005 par le réseau associatif d'Entreprises Sociales pour l'Habitat DELPHIS. Cet outil, au service d'une politique préventive, vise à préserver le plus longtemps possible l'autonomie de la personne âgée à son domicile.

- La mixité générationnelle : favoriser les liens sociaux et la solidarité
- Un environnement de services favorables : permettre de bien vieillir ensemble avec une implantation des résidences HSS® sur des critères d'environnement, de commerces et de services
- Des résidences accessibles : faciliter la mobilité des seniors
- Des logements à forte qualité d'usage : confortables et adaptés pour prévenir la dépendance et favoriser l'autonomie
- Des services du bailleur personnalisés : un interlocuteur privilégié, le « référent Seniors »
- Un personnel mobilisé et formé : l'ensemble du personnel est associé à cette démarche. Des représentants de tous les services (promotion, gérance, patrimoine, technique, comptabilité et commercialisation) participent à des groupes de pilotage

Dans le patrimoine de Logis Familial Varois, 167 logements sont certifiés HSS à fin 2019.

Maisons de Marianne

Le groupe gère aujourd'hui 170 logements « Maisons de Marianne ». Ces logements sont imaginés pour répondre aux enjeux de bien-être et de vivre-ensemble dans un contexte d'habitat social. Ce sont des logements fonctionnels dans un lieu de vie convivial qui répondent aux besoins de locataires tels que des personnes âgées et handicapées, qui souhaitent cependant rester autonomes et conserver une vie sociale de proximité. Ce projet s'inscrit dans une démarche au long terme, visant l'adaptation des logements et le renforcement du lien social.

3. Accompagner nos résidents dans leur parcours résidentiel à travers un service et un parc adaptés

Présentation de l'enjeu

Parce que les profils de ses résidents sont multiples, parce que les attentes et les modes de vie évoluent, 1001 Vies Habitat doit pouvoir proposer des solutions adaptées aux besoins et aux ressources financières de ses locataires au fur et à mesure de leur parcours de vie :

- une gamme de logements allant du très social à l'accession sociale à la propriété, en passant par l'habitat adapté, les foyers, l'intermédiaire, jusqu'à la vente des logements aux locataires.
- un patrimoine vivant, conçu pour répondre à l'évolution des modes de vie et des besoins des habitants.
- un accompagnement à la mobilité, notamment pour favoriser le rapprochement emploi-logement.
- un accompagnement social pour les populations fragiles, isolées, en difficulté financière ou confrontées à un accident de la vie.

Indicateurs

Indicateurs clés	Résultats 2018	Résultats 2019
Nombre de dossiers suivis par un conseiller(e) en économie sociale et familiale (IDF)	1311	Non disponible
Mutations inter-bailleurs	20,5%	16%
Mutations internes de résidents	6,2%	6%
Nombre d'accessions à la propriété (vente HLM et accession sociale)	247	122
Nombre de logements « offre alternative » (Chers Voisins®, Label Habitat Senior Services® et Maisons de Marianne)	1851	1849

Politiques et actions

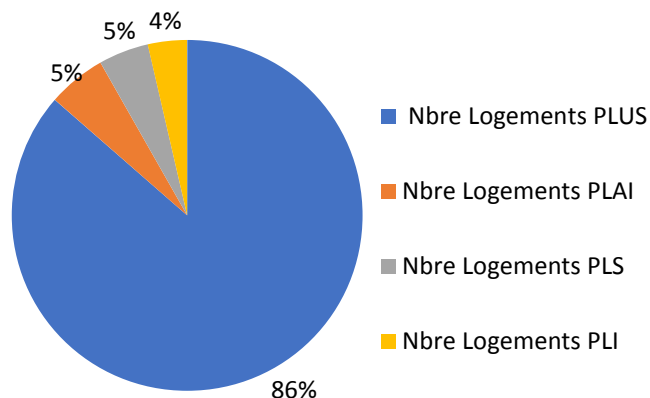
Un parc en adéquation avec les besoins

En 2019, le parc était réparti de la manière suivante :

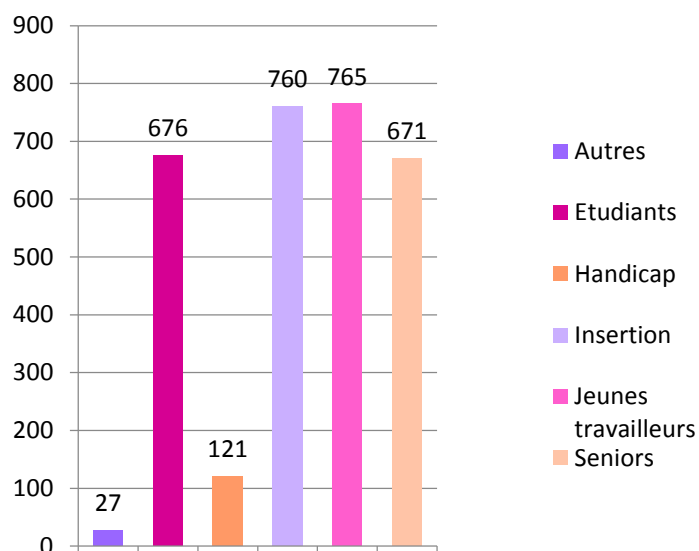
Le groupe propose également des logements adaptés à des populations spécifiques. Bien qu'une très large majorité soient des logements familiaux, 3,62 % du parc sont dédiés à une offre de foyers pour étudiants, jeunes travailleurs, de logements d'insertion, pour personnes handicapées, pour seniors... Le groupe propose au total 3 020 logements de ce type à travers la France.

1001 Vies Habitat construit, réhabilite et adapte son parc pour qu'il soit en adéquation avec les besoins et attentes des habitants. Le groupe se met en situation d'anticiper les évolutions de ces attentes et besoins (vieillesse, personnes en situation de handicap, colocation, nouveaux équipements...).

Typologie du patrimoine par type de financement



Logements dédiés à des populations spécifiques



Un accès au logement qui s'adapte aux évolutions sociétales

Le groupe adapte son offre aux évolutions sociétales et développe les nouveaux modes d'habitation qui en découlent, dans une logique d'intégration sociale et de maîtrise des coûts pour les résidents : le groupe souhaite faciliter l'accueil de personnes âgées et la colocation, favorisant à la fois le développement de lien social et réduisant les coûts pour ses résidents.

Pour répondre aux besoins des aînés et au manque de places en résidences, à la pénurie des maisons de retraite et au coût de la dépendance, le maintien à domicile apparaît comme la solution prédominante. Toutefois, ce maintien nécessite des conditions d'habitat spécifiques et une aide à la personne. Le groupe fait donc émerger de nouveaux services, de nouveaux réseaux.

1001 Vies Habitat expérimente aujourd'hui trois modèles innovants d'accompagnement social au service du maintien à domicile des seniors : Chers Voisins®, Label Habitat Senior Services et Maisons de Marianne. Ces trois offres ne représentent aujourd'hui que 2,22% des logements mais sont amenées à être développées.

- Accompagnement des résidents dans leur logement

Le groupe a également une politique d'accompagnement des résidents à l'intérieur de leur logement. Pour répondre à cet objectif social, le groupe dispose de conseillers en économie sociale et familiale dont le métier consiste à aider les résidents en situation précaire. Ces conseillers, jouent un rôle central dans l'insertion professionnelle et sociale des personnes accompagnées et permettent d'échanger et d'aborder avec un regard extérieur les difficultés quotidiennes auxquels les résidents font face.

Par ailleurs, à chaque étape de la vie d'une personne ou d'une famille, que ce soit pour des raisons de composition familiale ou de santé, le groupe accompagne ses résidents pour étudier les possibilités d'adaptation de leur logement. Cette adaptation peut arborer différentes facettes : mutation vers un logement plus grand ou plus petit, réalisation de travaux pour adapter le logement...

o Traitement des demandes d'adaptation des logements

Le groupe a développé une procédure de traitement des demandes d'adaptation des logements pour les personnes ayant besoin d'un logement plus en adéquation avec leurs besoins. Par exemple, une personne âgée ou en situation de handicap peut être accompagnée par le groupe dans sa démarche et dans le financement d'adaptations et d'équipements lui permettant de vivre avec plus d'autonomie.

La demande d'adaptation de logement est qualifiée par le responsable de Développement Social Urbain (DSU) ou tout collaborateur désigné, par l'intermédiaire d'une charte, selon les critères de priorité définis en interne.

En 2019, 811 k€ ont été dépensés pour l'adaptation des logements PMR (Personne à Mobilité Réduite) sur l'Île-de-France. Une partie de ces dépenses est compensée sur les exercices suivants par les subventions des différents partenaires (associations, CNAV,...) à hauteur d'environ 30 %.

Favoriser la mobilité dans le parc social

La politique du groupe en matière de gestion de la mobilité résidentielle vise à favoriser les demandes de mutation et d'échanges afin d'avoir un parc évolutif et vivant. Une mobilité résidentielle fluide permet de proposer les bons logements aux bonnes personnes, et d'accompagner ainsi les résidents au fil de leur parcours de vie. Cet accompagnement favorise par ailleurs l'optimisation de l'occupation du parc et contribue ainsi à la satisfaction globale des clients.

Le groupe a formalisé sa procédure de mobilité résidentielle qui structure la démarche à suivre en cas de libération d'un logement. Cette procédure permet de définir les étapes de sélection, de reprise du logement et de gestion des échanges. Le groupe priorise la mobilité résidentielle pour toute personne en situation fragile : personne en situation de handicap, de violence conjugale...

Le dispositif « Echanger Habiter »

En Île-de-France, près d'une demande de logement social sur trois est faite par un ménage déjà locataire du parc social. Pour répondre à cette attente de mobilité, les acteurs franciliens du logement social ont créé la plateforme « Echanger Habiter ». Lancé en octobre 2018 à titre d'expérimentation sur Paris, le dispositif s'étend depuis juillet 2019 à toute l'Île-de-France.

Les locataires peuvent déposer une annonce sur le site (www.echangerhabiter.fr) et proposer un échange de logement pour répondre à leurs aspirations.

Cette démarche, soutenue par l'AORIF (Union Sociale pour l'Habitat d'Île de France), est portée par un GIE rassemblant une vingtaine de bailleurs, dont 1001 Vies Habitat. En 2019, plus de 80 collectivités territoriales d'Île-de-France adhèrent au dispositif.

Voici les résultats 2019 pour 1001 Vies Habitat :

- 377 annonces publiées
- 27 visites en cours
- 15 dossiers d'échange déposés
- 1 échange réalisé (3 autres déménagements sont prévus)

En parallèle, Logis Atlantique fait partie des douze bailleurs sociaux impliqués dans la bourse d'échange de logements sociaux déployée en Gironde depuis le 17 juin 2019. Cette bourse permettra d'alléger la gestion des demandes de mobilité, mais surtout de rendre les locataires acteurs de leur parcours résidentiel. La plateforme www.bourselogementgironde.fr permet aux locataires de

renseigner leurs besoins et leurs critères de recherche. Elle sélectionnera ensuite les annonces des autres locataires avec lesquels l'échange est envisageable.

Sollar met à la disposition de ses résidents la bourse aux logements créée entre les bailleurs de la Haute-Savoie pour faciliter les échanges/mutations entre locataires Hlm. La société est également partenaire de www.bienveo.fr, site créé par l'Union sociale pour l'habitat pour les personnes en recherche d'un logement social. Il est alimenté par les organismes Hlm qui souhaitent mieux faire connaître leurs offres disponibles.

Protocole francilien d'expérimentation en faveur de mutations cibles

Dispositif né de l'engagement-cadre en faveur de la mobilité résidentielle dans le parc social d'Île-de-France, signé en avril 2018 entre l'Etat, l'AORIF et Action Logement, le Protocole Mutations a été pleinement opérationnel sur 2019. Il vise à élargir les perspectives de mobilité résidentielle pour des ménages prioritaires en situation de handicap, de vieillissement, de sur ou de sous-occupation, de mobilité professionnelle, ayant des difficultés dans le paiement de leur loyer ou dont les profils permettraient d'améliorer la mixité sociale au sein du territoire concerné. Pour cela, au sein du parc de chaque organisme Hlm, les bailleurs sociaux réalisent, dans un cadre expérimental de deux ans, des mutations inter-réservataires en faveur de ces ménages.

Les CALEOL

Des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) ont été créées conformément à la Loi Elan. Au 1^{er} Janvier 2019, la société 1001 Vies Habitat dispose de 10 CALEOL correspondant aux 9 agences d'Île de France et à l'agence de Bordeaux. Chaque CALEOL est compétente sur la zone d'implantation géographique des logements gérés par l'agence à laquelle elle est rattachée. Ces commissions ont pour mission d'examiner l'occupation des logements en vue de favoriser la mobilité des occupants. L'année 2019 a permis d'étudier la mise en œuvre des examens d'occupation des logements, la concrétisation se fera sur 2020.

Vente de logements

Pour nos clients souhaitant accéder à la propriété, le groupe met en place un programme de vente d'une part de son parc immobilier. Grâce à ce dispositif, les locataires dont la situation le permet peuvent devenir propriétaires de leur logement dans des conditions sécurisées à un prix décoté par rapport à l'estimation réalisée par France Domaine.

La politique de Vente HLM de 1001 Vies Habitat implique également une information précise des résidents concernés sur l'offre qui leur est faite, ainsi que sur les droits et devoirs du futur copropriétaire. Le changement de statut des acquéreurs, qui passent de celui de locataires à celui de copropriétaires, est ainsi accompagné, ce qui permet également de sécuriser tant l'acquéreur que 1001 Vies Habitat.

Exemple de concrétisation 2019

Palmarès régional de l'habitat 2019 pour la « Villa Mercadier » : cette résidence située sur les hauteurs de la ville de Vitrolles a été choisie parmi les 8 lauréats 2019 du Palmarès de l'Habitat en région PACA. Le jury a salué cette opération mixte « 3 en 1 », livrée en 2018 par Logis Méditerranée. Elle fait en effet cohabiter 20 logements sociaux familiaux, un foyer de jeunes travailleurs comptant 55 studios et des bureaux, abritant l'agence du bailleur et son équipe de proximité. Située à l'angle de la rue du Bonheur et de l'avenue de Marseille, à mi-chemin entre le centre historique et sa zone industrielle, la résidence Villa Mercadier s'intègre parfaitement à son environnement. Réalisée par le cabinet Tangram Architectes, elle se compose de bâtiments de petite taille, disposés tels des maisons individuelles autour d'un espace vert commun.

Axe 2 : Créer de la valeur pérenne et responsable sur les territoires

1. Garantir la santé et la sécurité dans nos bâtiments

Présentation de l'enjeu

Les usagers des résidences de 1001 Vies Habitat doivent être et se sentir en sécurité sur les lieux, qu'ils soient habitants, salariés du groupe ou intervenants extérieurs ponctuels : entreprises prestataires, livreurs,... Les bâtiments doivent également préserver la santé des habitants sans présenter de risques chroniques ou d'exposition à des produits dangereux.

En tant que bailleur, le groupe engage quotidiennement sa responsabilité vis-à-vis de la santé et de la sécurité de ces usagers et se veut intransigeant sur la vie des milliers de personnes transitant dans ses bâtiments chaque jour. A plus long terme, veiller à la santé et la sécurité des usagers dans les bâtiments est aussi le moyen de veiller à la pérennité de son patrimoine et de préserver la capacité à héberger et à accompagner ses clients. Un parc immobilier bien entretenu est un parc qui permet au groupe de poursuivre sa mission sociale et son développement économique.

Indicateurs

Indicateurs (Périmètre IDF)	Résultats 2018	Résultats 2019
Pourcentage du parc couvert par un diagnostic sécurité sur l'année	12%	25%
Pourcentage de diagnostics clôturés	11%	15%

Politiques et actions

1001 Vies Habitat applique une politique de réduction des risques relatifs à la sécurité et à la santé des différents publics présents dans ses résidences : habitants, personnels de proximité et intervenants extérieurs. Cette politique se décline à travers le travail quotidien des gardiens, du déploiement des diagnostics sécurité et des interventions techniques ponctuelles ou programmées dans le plan d'investissement pluriannuel. L'objectif est ainsi de renforcer la sécurité des bâtiments dans un processus continu. Pour cela, le groupe investit chaque année dans la rénovation et la sécurisation de ses bâtiments.

Les gardiens, premiers garants de la sécurité

Les gardiens sont les premiers collaborateurs pour identifier une situation à risque et mettre en place des actions correctives. A cet effet, ils ou elles effectuent des tours quotidiens de vérification des bâtiments, assurant ainsi un suivi permanent de l'état des résidences et qui permet d'identifier tout danger envers les usagers. Ils participent ainsi à la maintenance de leur secteur, en recensant quotidiennement tout désordre, en remontant tout dysfonctionnement et en prenant les mesures conservatoires pour la sécurité de la résidence. Ils vérifient également les prestations et travaux réalisés par des entreprises et font les constats en cas de sinistre. Ils constituent plus de 40% des effectifs du groupe (496 sur 1236).

Contrat de contrôle des bâtiments : réalisation des diagnostics sécurité

Afin de renforcer cette démarche de vérification et d'assurer la sécurité de ses bâtiments, 1001 Vies Habitat IDF a signé un nouveau contrat en 2018 pour une durée de 4 ans avec un prestataire pour contrôler la sécurité des résidences. Ce contrat apporte un regard extérieur visant à maintenir la vigilance des personnels lors des contrôles des résidences et renforcer leurs compétences en matière de contrôle sécurité. Il a pour objectif de relever les anomalies constatées à chaque visite en

contrôlant la conformité des démarches internes : la mise à jour des registres de sécurité de chaque résidence, la tenue de la carte d'identité et de sécurité de la résidence, la réalisation du diagnostic électrique des loges, la présence du plan de prévention, etc.... L'objectif est aussi de vérifier la bonne application des 36 fiches « La sécurité au quotidien » mises en place par le groupe.

Le contrat prévoit également d'adopter une approche pédagogique et de sensibiliser les équipes de terrain sur les points de sécurité à vérifier quotidiennement. Des phases de tests avaient déjà démarré à la clôture de l'exercice 2018 et les inspections se sont poursuivies sur l'année 2019.

Les visites de site sont planifiées par le responsable habitat et réalisées par le prestataire avec le responsable et le gardien pour chaque immeuble. Les rapports sont générés après chaque visite de site (sous 5 jours) et comprennent :

- Un recensement de l'ensemble des dysfonctionnements constatés lors de la visite avec photographies commentées à l'appui
- Une analyse et expertise par rapport aux risques encourus (définition des priorités, degré de gravité...)

Les risques identifiés sont classés en trois priorités :

- Les priorités 1 sont à lever immédiatement : signalétique (numéros des étages, pictogrammes), réglages de ferme-portes, portes voilées, encombrants dans les gaines ou locaux des parties communes
- Les priorités 2 sont à lever dans les deux mois : protection tableau électrique, désordres au niveau des cheminements, plan de sécurité absent
- Les priorités 3 sont sur du plus long terme. Leur prise en charge est à définir : dans le cadre des travaux relevant du Gros Entretien, par une inscription au Plan d'Entretien du Patrimoine, ou par des réparations pilotées par les équipes de proximité.

En 2019, conformément au contrat, 25% du parc du groupe en Île-de-France ont été contrôlés : 175 diagnostics ont été réalisés. Ils permettront de piloter les actions correctives à mettre en place. Sur ces 175 diagnostics, 27 ont été clôturés au 31 Décembre 2019. 2995 désordres ont été identifiés et 1916 résolus.

Digitalisation de la gestion technique des bâtiments

1001 Vies Habitat a lancé en 2019 la mise en place d'un progiciel de Gestion Technique de Patrimoine avec Active 3D de l'éditeur Sopra Stéria. Ce nouvel outil, déployé en 2020, permettra de disposer d'un accès facilité à toutes les informations techniques, ainsi qu'à l'historique de l'ensemble des ouvrages bâtis ; un atout supplémentaire en matière de sécurité. Le partage de toutes ces informations sur le bâtiment en facilite la gestion et la maintenance pour le groupe comme pour ses partenaires.

Cet outil est alimenté au travers d'un audit technique réalisé fin 2019 sur l'ensemble du patrimoine pour relever notamment le type, l'état de vétusté et les quantités de chaque ouvrage et équipement constituant un bâtiment sur le clos et couvert, les parties communes et les extérieurs. Les plans des bâtiments et les diagnostics techniques réglementaires sont également centralisés et disponibles facilement.

Un algorithme de calcul va ensuite générer une programmation d'entretien prévisionnel théorique, outil d'aide à la décision précieux pour mieux cibler les interventions et les dépenses. Via différentes interfaces entre les outils de 1001 Vies Habitat, c'est l'ensemble du process investissement qui est ainsi digitalisé et sécurisé.

Enfin, Active 3D est compatible avec l'usage du Building Information Modeling et peut exploiter pleinement les maquettes numériques 3D des bâtiments modélisés lors d'une opération neuve, de réhabilitation ou de numérisation du patrimoine existant.

Utilisation du BIM dans la conception et la gestion des bâtiments

Le 15 Avril 2019, 1001 Vies Habitat a signé avec le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment un partenariat de recherche-action pour l'utilisation du Building Information Modeling, dit BIM, dans la gestion de son patrimoine. Cette technologie innovante permet la modélisation 3D de toutes les caractéristiques physiques et fonctionnelles d'une construction, assortie d'une base de données technique.

Cette recherche-action lancée en 2019 a permis d'établir un plan stratégique de numérisation du patrimoine à déployer sur les sites de 1001 Vies Habitat.

Le déploiement du progiciel Active 3D associé à cette stratégie de numérisation du patrimoine permet à 1001 Vies Habitat de disposer du socle nécessaire pour améliorer en continue la digitalisation de sa gestion technique de patrimoine.

Procédure de gestion de crise

Le groupe mène une veille opérationnelle régulière. En cas de situation de crise qui n'aurait pas pu être identifiée en amont, le groupe a créé une procédure de gestion de crise. Cette procédure dote les filiales du groupe d'un dispositif opérationnel pouvant être activé 24h/24 pour gérer des situations graves et urgentes : accidents, événements avec dommages corporels, décès ou patrimoine dégradé voire détruit à grande échelle. Il prévoit les réponses ad hoc sur les champs suivants :

- Présence de la filiale sur le terrain auprès du personnel et des locataires
- Lien et collaboration avec les autorités et services de secours
- Gestion de l'image de la société et des relations presse

2. Assurer l'éthique des affaires et de nos achats responsables

Présentation de l'enjeu

La construction et la gestion de patrimoine immobilier est un secteur sensible en matière de corruption et de conflits d'intérêts. Des instances et des règles internes existent pour cadrer les activités des collaborateurs dans le cadre de leurs fonctions et responsabilités. Les achats sont strictement encadrés et 1001 Vies Habitat a une vision globale de l'acte d'achat, qui ne se limite pas aux seuls critères de coûts.

Indicateurs

2

Alertes Ethicorp en 2019

0 en 2018

Politiques et actions

Code de conduite anticorruption

Dans le cadre des obligations issues de la loi dite « Sapin 2 » (9 décembre 2016) relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, 1001 Vies

Habitat a adopté un code de conduite anti-corruption en 2018. Celui-ci est intégré au règlement intérieur du groupe.

L'adoption de ce code s'est accompagnée de la mise en place d'un dispositif d'alerte destiné à recueillir le signalement de comportements ou de situations contraires au code de conduite anticorruption. La réception et le traitement des alertes se fait au travers d'une plateforme accessible via un lien internet qui a été diffusé aux collaborateurs.

Ce dispositif permet de déposer, en toute confidentialité, une alerte qui sera reçue, traitée et analysée en toute impartialité par des avocats soumis aux règles strictes de la confidentialité. Ceux qui le jugent nécessaire peuvent ainsi signaler un manquement au code de conduite, un délit ou une violation d'une loi ou d'un règlement, et bénéficier d'une information sur le statut du lanceur d'alerte, notamment sur la confidentialité de son identité et sur les conditions de protection dont il peut bénéficier.

Deux signalements ont été faits en 2019, portant sur des faits susceptibles de constituer des pratiques non conformes aux règles d'éthique. L'un portait principalement sur le respect des règles de la commande publique, l'autre principalement sur les règles applicables en matière de frais professionnels. Le comité d'éthique a été saisi et après étude les a classés sans suite.

Charte de déontologie

1001 Vies Habitat a communiqué sa nouvelle charte de déontologie aux collaborateurs du groupe en juillet 2018. Cette charte reprend l'ensemble des bonnes pratiques en matière de gestion des marchés et contrats et dans l'attribution des logements.

La charte aborde des sujets de discrétion et confidentialité, de délégation des pouvoirs, de relation avec les entreprises et fournisseurs, d'attribution et vente de logements, ainsi que la représentation du groupe et les activités menées par les collaborateurs en dehors du groupe (par exemple, pour éviter des conflits d'intérêt ou d'exploiter les connaissances professionnelles à des fins personnelles).

Pour tout manquement potentiel à la déontologie, un comité de déontologie a pour fonction de donner des avis sur les questions qui lui sont transmises.

Ce comité est composé de membres de direction provenant de différentes fonctions (Direction Île de France, DRH, Affaires Juridiques).

Achats responsables

Le groupe étudie actuellement les modalités de mise en place d'une politique d'achats responsables. Une première étape en 2018 a consisté à intégrer dans plusieurs consultations un critère RSE pour le choix des entreprises. Dans le même temps, une clause sur la protection de l'environnement a été ajoutée aux contrats.

En 2019 une fiche fournisseurs a été jointe à l'ensemble des appels d'offre. Elle sert à qualifier les fournisseurs en intégrant des critères portant sur l'éthique des affaires et la mise en place d'une politique RSE :

- Votre entreprise dispose-t-elle d'une politique RSE ?
- Votre entreprise dispose-t-elle de codes, de procédures ou politiques en lien avec l'éthique des affaires, le respect des lois anti-corruption ?
- Préciser toute relation/intérêt entre votre entreprise et des agents publics ou des entités publiques qui pourraient générer un conflit d'intérêt.

Les questions relatives à la politique RSE et à l'éthique doivent être justifiées.

Les critères RSE sont de plus en plus intégrés aux appels d'offre lorsqu'il s'agit de contrats engageant le Groupe sur une longue période.

Voici deux exemples :

- L'accord cadre travaux de menuiserie extérieure sur les menuiseries extérieurs (octobre 2019) : les critères RSE concernent la propreté du chantier (collecte des déchets : traitement, traçabilité et recyclage), la préservation de l'environnement (procédés constructifs écoresponsables, véhicules propres, formation des chauffeurs à l'écoconduite, l'optimisation des déplacements et les solutions pour les limiter les consommations d'eau et d'énergie), et l'intégration de travailleurs issus de l'insertion. Ces critères comptent pour 7 points sur les 40 points du mémoire technique
- L'accord cadre de fourniture et d'acheminement de gaz naturel et services associés (Janvier 2019) : 10 points sur 100 concernent des critères environnementaux (certifications ISO 14001, ISO 26000, ...) et sociaux (charte d'insertion par l'emploi par exemple).

En complément de ces actions, il est important de préciser que les projets de renouvellement urbain (avec l'Agence nationale pour la rénovation urbaine) doivent mettre un place un dispositif partenarial associant les maîtres d'ouvrage et les partenaires de l'emploi et de l'insertion afin de favoriser l'insertion professionnelle des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville et lien avec le volet « emploi » du contrat de ville.

3. Contribuer au développement, au cadre de vie et aux dynamiques des territoires

Présentation de l'enjeu

1001 Vies Habitat est un acteur des territoires, sur lesquels il s'implante et crée de la valeur. En tant que bailleur social, le groupe propose à ses clients, pour un budget identique, des surfaces supérieures à celles des bailleurs de logements privés.

Les équipes de proximité du groupe, ainsi que celles de développement social urbain (DSU), participent à la création de liens étroits avec les ressources associatives des quartiers. La collaboration entre le groupe et ces associations permet de favoriser l'inclusion sociale et le mieux vivre-ensemble et de favoriser la cohésion sociale des territoires.

Enfin, le groupe contribue au développement des territoires en tant qu'acteur économique implanté à travers la France : l'exploitation et l'investissement des résidences alimentent l'économie locale et créent ou maintiennent des emplois, notamment via le recours aux fournisseurs et prestataires locaux.

Politiques et actions

1001 Vies Habitat n'a pas établi de politique formalisée en matière de contribution au développement et aux dynamiques des territoires sur lesquels il opère. Le groupe agit sur les volets que sont les loyers modérés, la création de cohésion sociale et son implantation économique locale : les actions en place visent à intégrer le groupe sur ses territoires d'implantation en implantant ses activités dans le maillage économique et social local. Le groupe intègre par exemple des clauses d'insertion sociale aux marchés qu'il publie afin de favoriser l'accès à l'emploi des habitants locaux.

Par ailleurs, et pour favoriser l'accès des petites et moyennes entreprises aux marchés en investissement, d'exploitation et d'entretien du groupe, le groupe a recours aux lots séparés dans les consultations en maîtrise d'ouvrage déléguée (MOD). Cette décision permet à des acteurs locaux de répondre à une partie seulement d'une offre complexe sans nécessairement devoir avoir la compétence ou les ressources pour l'ensemble du marché proposé, ce qui favoriserait les plus grosses entreprises et non les acteurs locaux.

Le groupe a travaillé avec l'association Delphis sur la démarche AcTerr®, afin de mesurer la contribution des sociétés du groupe aux dynamiques de son territoire d'implantation. Des rapports AcTerr® ont ainsi été produits pour Logis Familial Varois et Logis Familial.

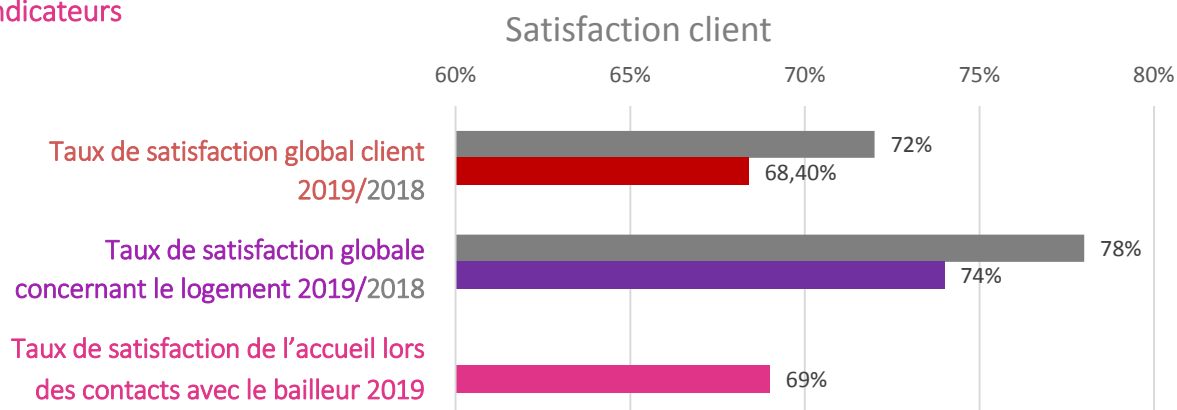
Axe 3 : Satisfaire nos parties prenantes

1. Satisfaire nos clients

Présentation de l'enjeu

La qualité du service rendu aux locataires est au cœur du métier et une priorité pour 1001 Vies Habitat, qui vise à améliorer en continu son service et la satisfaction de ses clients. Une qualité de service satisfaisante pour les clients est vectrice d'un dialogue sain permettant aux locataires de comprendre l'utilité du loyer qu'ils paient et d'être satisfaits de la bonne gestion de la part du bailleur.

Indicateurs



Politiques et actions

Réalisation d'une enquête

Afin de mesurer sa performance en termes de qualité de service, 1001 Vies Habitat recueille annuellement la satisfaction des locataires dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue. Les retours permettent au groupe et à ses collaborateurs d'être à l'écoute de l'ensemble des clients et d'ajuster leurs pratiques par rapport aux retours reçus afin de se rapprocher des attentes exprimées. Les résultats des questionnaires de satisfaction sont ensuite analysés collectivement et donnent suite, lorsqu'un levier d'amélioration est identifié, à des plans d'action correctifs.

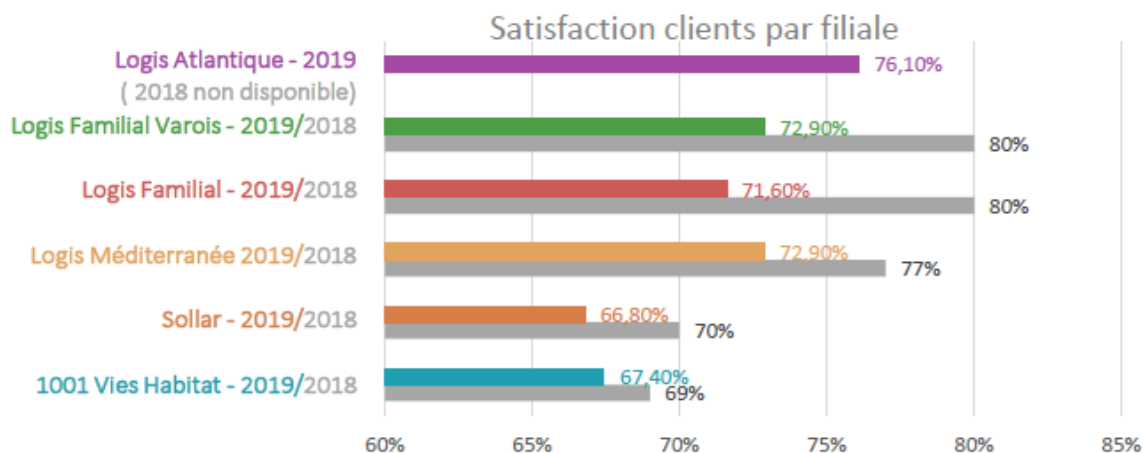
L'enquête de satisfaction 2019 a été réalisée par le cabinet INIT entre le 28 octobre et le 23 novembre 2019. 5 143 locataires répartis sur l'ensemble des sociétés du groupe, soit environ 6% du parc, ont été interrogés au cours d'entretiens téléphoniques (échantillon de locataires représentatif au regard des critères d'ancienneté, d'âge, de type de logement (collectif ou individuel), de quartier (QPV ou non) et d'agence de rattachement).

La question concernant la relation avec le gardien n'a pas été reprise pour l'enquête 2019. La qualité des contacts avec le bailleur est désormais retenue.

Le taux de satisfaction global pour 2019 est de 68,4%, en baisse de 3,6 points par rapport à l'année précédente. Cette tendance observée en 2018 s'est accentuée sur 2019 et s'est généralisée à l'ensemble du groupe. Ce constat est observé par les instituts de sondage et ce pour l'ensemble du secteur d'activité.

La mise en parallèle de l'absence de changement significatif sur les dernières années en matière de relation clients et des attentes croissantes des locataires vers davantage de qualité de service et de réactivité est une autre raison de ce constat.

La baisse de satisfaction constatée en 2018 et 2019 est également corrélée à la transformation du groupe qui a apporté beaucoup de changements dans l'organisation et donc dans la relation clients. En effet, les premiers mois de l'année ont mobilisé les collaborateurs en Île-de-France sur des aspects opérationnels d'organisation (implantation des nouvelles agences, déménagement, management des équipes dispersées, ...).



Afin d'atteindre ses objectifs en matière de satisfaction clients, 1001 Vies Habitat travaille depuis 2019 sur deux axes : la refonte de sa stratégie de relation clients et le déploiement d'un nouveau référentiel qualité.

Refonte de la stratégie Relations Clients

Les évolutions de la société et des modes de vie ont fortement modifié les attentes des français, et donc de nos locataires, en matière de qualité de service. Parmi ces évolutions, on note un plus haut niveau d'exigence, avec le souhait d'une information facilement accessible, des contacts simplifiés et une relation plus personnalisée. Nos clients sont plus connectés, et l'arrivée des outils numériques a transformé leurs attentes en termes de canaux de contact et de réactivité.

C'est pourquoi le groupe s'est engagé dans une véritable refonte de ses modes de relation avec ses clients, avec un double objectif : réussir sa transformation digitale et entretenir une relation plus personnalisée avec ses locataires.

La démarche s'appuiera sur trois familles de canaux d'échange complémentaires : les canaux d'échange à distance, les services en ligne et le réseau de proximité qui permettront de mettre en place de véritables parcours clients. Elle nous permettra de mieux répondre aux besoins spécifiques de nos clients, de leur offrir une plus grande autonomie et de gagner en qualité de service, un enjeu majeur pour notre activité.

Pour créer les conditions de cette nouvelle relation, les équipes du groupe ont préparé en 2019 la mise en place d'un outil de gestion de la relation clients (CRM) et l'ouverture d'un centre de relation clients (CRC). Ce dispositif démultipliera, pour les résidents, les possibilités de prise de contact et pour le groupe la capacité de traitement des demandes. Ces solutions seront déployées en 2020.

Dispositif LIVIA

DELPHIS (réseau associatif d'Entreprises Sociales pour l'Habitat) a entrepris la construction d'un nouveau référentiel qualité destiné à remplacer la certification Qualibail. Celui-ci a pour intérêt une mise en parallèle des attentes clients avec les engagements qualité qui seront validés et cotés, suite à une analyse qualitative des besoins des locataires, grâce à l'organisation de focus groupes.

Une convention d'expérimentation a été signée par 10 bailleurs lors du Congrès HLM 2019. 1001 Vies Habitat (IDF) et Sollar se sont engagés dans cette expérimentation. Elle permettra le cadrage et le déploiement des méthodes et moyens répondant aux objectifs de qualité de service. L'analyse post expérimentation permettra de valider la généralisation de cette méthode à l'ensemble des sociétés du groupe.

Le référentiel est en cours de finalisation. En parallèle un état des lieux des pratiques, engagé dès 2019, permettra de définir les objectifs.

Exemple de concrétisation 2019

Afin d'améliorer la satisfaction des résidents et la qualité de service, deux expérimentations significatives ont été mises en place au sein du Groupe : les écrans numériques et la tablette numérique. Les solutions digitales permettent de se rapprocher des résidents et de simplifier le travail des gestionnaires de résidence.

Les écrans numériques : 1001 Vies Habitat et Logis Familial Varois ont déployé des écrans numériques dans les halls d'immeubles afin d'informer les résidents à distance et de manière plus réactive. La communication est facilitée : plus rapide et plus disponible. Ces écrans contribuent à l'amélioration de la qualité de service. La mise en place de ces outils numériques permet à 1001 Vies Habitat de communiquer en temps réel auprès de l'ensemble des locataires sur les pannes, les travaux ou toute autre information liée à la vie de la résidence. Ces outils ont vocation à répondre à des besoins ponctuels sur des sites sans personnel de proximité à demeure.

La tablette numérique : la digitalisation des process et l'évolution du métier de gardien a conduit le groupe à mener une réflexion sur les équipements facilitant le travail de ces derniers. Les gestionnaires de résidence de Logis Familial Varois expérimentent depuis mars 2019 une tablette numérique qui leur permet d'accomplir des actes de gestion en mobilité, directement dans le logiciel et sans document papier. Les états des lieux, les visites de patrimoine ou les rapports d'incidents peuvent être faits sur le terrain et enrichis de photos. Les actes de gestion locative sont simplifiés.

2. Organiser le dialogue avec nos parties prenantes

Présentation de l'enjeu

Dialoguer avec les parties prenantes de manière pertinente et soutenue permet à chacune d'entre elles de s'exprimer, d'être écoutée. En échange, cela permet également à 1001 Vies Habitat d'identifier les besoins pour y apporter des réponses adaptées et pertinentes.

Indicateurs

5 143

Locataires interrogés
pour l'enquête 2019

20

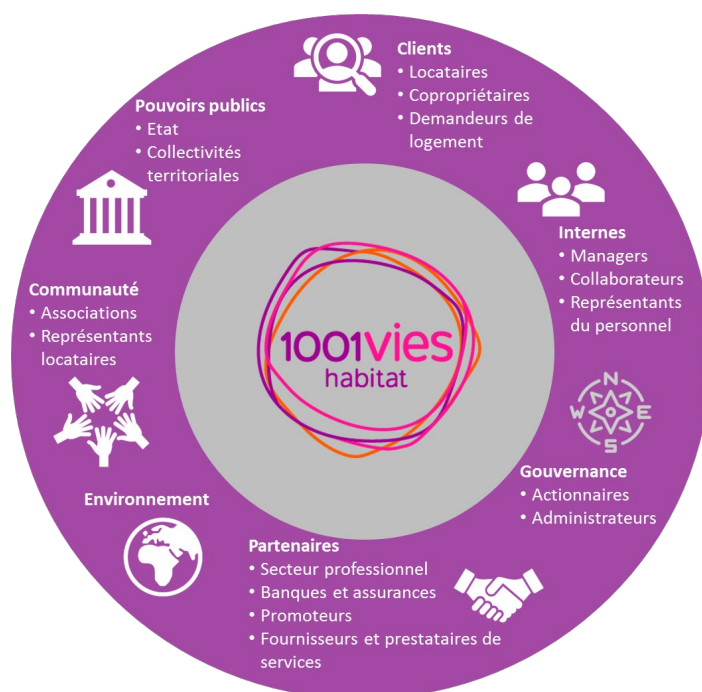
Conseils de concertation
locative centraux

Politiques et actions

Travail d'identification des parties prenantes

L'identification des parties prenantes est une étape essentielle dans le développement de la politique RSE de 1001 Vies Habitat. En 2019, le COFIL RSE a fait ce travail de cartographie.

Pour 2020, l'objectif est d'identifier les personnes morales et physiques à interroger dans chaque segment, de recueillir leur avis sur les enjeux identifiés par 1001 Vies Habitat et de consolider les résultats pour produire l'analyse de matérialité.



Plan de Concertation Locative 2019-2022

1001 Vies Habitat souhaite favoriser la concertation avec les représentants de locataires au niveau de chacune des résidences. Cette concertation, au plus près des habitants, est gage d'une plus grande adéquation entre les besoins et l'offre de 1001 Vies Habitat.

Les locataires sont l'une des parties prenantes externes avec lesquelles 1001 Vies Habitat entretient un dialogue de longue date. La transformation du groupe en 2018 a conduit à élaborer un nouveau Plan de concertation locative (PCL), signé en mai 2019 en Ile de France pour la période 2019-2022. Ce plan a été préparé de manière concertée entre 1001 Vies Habitat et les représentants des associations présentes dans le patrimoine du groupe (et affiliées à une organisation siégeant à la commission nationale de concertation, au conseil national de l'habitat ou au conseil national de la consommation) ainsi que les administrateurs élus par les locataires. A l'issue des discussions, le Conseil de concertation locative central (CCLC) comprend les trois administrateurs élus représentant les locataires et deux représentants pour chacune des cinq associations présentes sur le patrimoine.

Le PCL précise les règles destinées à formaliser les relations locatives au sein du CCLC, instance de pilotage de la concertation à l'échelle de la société, et en particulier :

- Instaure et organise les conseils de concertation locative,
- Prévoit leur composition et leur fonctionnement,
- Prévoit les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions dans ce cadre,
- Précise les règles et modalités de concertation.

Le CCL organise ses séances autour des thématiques suivantes :

- La gestion sociale et le vivre ensemble,
- La gestion locative et la gestion des charges récupérables,
- La gestion technique,
- Le développement du patrimoine et les projets de rénovation urbaine.

Vingt réunions de CCLC ont été animées par les sociétés du groupe en 2019.

1001 Vies Habitat souhaite également favoriser la concertation avec les représentants de locataires au niveau de chacune des résidences. Cette concertation, au plus près des habitants, est gage d'une plus grande adéquation entre les besoins, les attentes des habitants et les politiques de la société.

En 2019, 132 réunions de concertation décentralisées ont été organisées par 1001 Vies Habitat et ses filiales, avec les locataires ou leurs représentants (CCL agences, réunions locales ou groupes de travail associant les résidents).

1001 Vies Habitat veille à :

- Rencontrer les représentants des associations ou groupement de locataires,
- Associer les associations ou groupements de locataires aux décisions qui concernent leur résidence, (notamment en matière de travaux de rénovation ou réhabilitation),
- Répondre à leurs demandes d'informations ou explications,
- Informer et assurer la concertation en cas de changement de prestations et de services concernant les locataires,
- Faciliter la vérification des charges locatives en application des textes en vigueur,
- Organiser une concertation sur les actions à engager pour maîtriser les charges, améliorer la qualité des services, la sécurité, etc.

Axe 4 : Assurer un cadre professionnel de qualité à nos collaborateurs

1. Optimiser la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail

Présentation de l'enjeu

Du fait de sa vocation et de sa responsabilité sociale, la prévention des risques et la qualité de vie au travail s'inscrivent pleinement dans la politique de ressources humaines de 1001 Vies Habitat. En qualité d'employeur 1001 Vies Habitat est le premier responsable des conditions de travail de ses collaborateurs, sur les sites de proximité, comme dans les bureaux. La prévention santé et sécurité des collaborateurs intègre la notion d'accidents, mais également la pénibilité, le droit à la déconnexion et la protection contre les risques psycho-sociaux. Ces éléments sont intégrés dans la démarche globale de Qualité de Vie au Travail du groupe.

Les collaborateurs du groupe sont composés de personnel administratif représentant 58% des effectifs (répartis dans les différents bureaux du groupe) et de personnel présent sur les immeubles représentant 42% des effectifs. Ces deux populations ont des profils de poste et des conditions de travail différents. Le groupe a déployé des mesures de prévention répondant aux enjeux de chacune de ces populations.

Indicateurs

	Résultats 2018	Résultats 2019
Taux d'absentéisme global	8%	8,3%
Taux de rétention des collaborateurs à deux ans	99,3%	96,9%

Politiques et actions

1001 Vies Habitat a la volonté d'appliquer sa démarche d'entreprise socialement responsable à l'ensemble de ses parties prenantes. La prévention des risques et la qualité de vie au travail s'inscrivent pleinement dans ce positionnement d'acteur responsable vis-à-vis de ses collaborateurs. Le groupe mène une politique continue d'évaluation et de prévention des risques avec des plans d'actions adaptés.

Dispositifs de prévention des risques

Le DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques), établi et suivi par la DRH en concertation avec les IRP, permet de faire une évaluation et une cotation écrites des risques par métiers et selon l'exposition de certains salariés du fait de leur emploi. En fonction de cette évaluation, des actions de prévention et de protection sont mises en place. Le DUER est tenu à la disposition de la médecine et de l'inspection du travail et des collaborateurs.

Par ailleurs, un accord sur la prévention des risques psychosociaux est en vigueur pour le groupe depuis 2012. Un certain nombre de pratiques intégrées dans cet accord, comme par exemple la sensibilisation des managers via des actions de formation, sont appliquées et suivies régulièrement.

Dispositifs d'écoute et d'assistance psychologique, sociale et juridique

1001 Vies Habitat a mis à la disposition de tous les salariés depuis 2002 un dispositif d'assistance psychologique gratuit, l'IAPR (Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources). En 2012, ce dispositif a été élargi avec la mise en place de deux numéros Vert distincts pour les managers et les collaborateurs.

Ce dispositif permet notamment aux collaborateurs qui le souhaitent un échange confidentiel avec un psychologue soumis au secret professionnel pour évoquer des difficultés et leur impact dans le contexte professionnel ou privé. Les managers peuvent, de leur côté, appeler si l'un de leur collaborateur est confronté à une situation d'agression, de violence physique ou psychologique, de stress ou de mal être dans le cadre de son activité professionnelle.

Par ailleurs, ce dispositif est complété par un service d'accompagnement d'ordre social (en place depuis 2014) avec des professionnels qualifiés qui peuvent apporter, en toute confidentialité, écoute et conseils sur des problèmes de difficultés familiales, de déséquilibres financiers ou encore de médiation auprès des services publics. Ils peuvent également aider à la compréhension ou à la rédaction de certains courriers ou formulaires, faciliter certaines démarches et orienter vers des dispositifs spécifiques et adaptés.

Enfin, 1001 Vies habitat a signé un contrat d'assistance juridique auprès d'un courtier qui permet également aux collaborateurs de bénéficier à des tarifs négociés d'une aide pour un certain nombre de prestations. Ce service juridique externe est géré par la Direction des Affaires Juridiques du groupe.

Qualité de Vie au Travail

1001 Vies Habitat souhaite également promouvoir la qualité de vie au travail de ses collaborateurs afin qu'ils puissent se sentir mieux dans l'exercice de leur métier. Le groupe mène plusieurs actions dans ce sens.

Après une expérimentation menée en concertation avec les partenaires sociaux, un dispositif de travail à distance a continué d'être déployé sur 2019 dans la limite des équipements et du processus d'éligibilité défini.

Cette volonté de développer la qualité de vie au travail et de préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle a été formalisée dans un accord sur l'égalité professionnelle femmes / hommes, étendu à la Qualité de Vie au Travail et au droit à la déconnexion, signé en décembre 2018 et mis en œuvre sur 2019.

En matière de sensibilisation au droit à la déconnexion, l'accord prévoit notamment :

1. Des actions de sensibilisation, de communication et d'accompagnement des managers et des collaborateurs
2. La révision de la charte informatique afin de formaliser toutes les mesures liées au droit à la déconnexion, puis une diffusion à l'ensemble des managers et des collaborateurs

Par ailleurs, dans le cadre de la prévention des risques professionnels liés à l'utilisation des outils numériques professionnels, un guide des bonnes pratiques du travail à distance et des informations sur les usages des outils numériques sont disponibles sur Intranet dans une "boîte à outils" sur le Travail à Distance.

Pour améliorer la qualité de vie au travail, le groupe a lancé en septembre 2019 une expérimentation de « Zen Truck », centre de relaxation itinérant proposant au plus près des lieux de travail des technologies innovantes en matière de bien-être au travail. Des séances ont ainsi été proposées aux équipes de deux sites d'Île-de-France. Fort du succès rencontré auprès des collaborateurs, ce dispositif sera étendu en 2020 aux autres sites du groupe en Île-de-France et en régions.

Partenariat avec l'Association Valentin Haüy : depuis plusieurs années, le groupe a mis en place un partenariat avec l'Association Valentin Haüy qui travaille en faveur de l'inclusion sociale et professionnelle des personnes aveugles et malvoyantes. A ce titre, 1001 Vies habitat reçoit régulièrement des élèves de l'association dans le cadre de leur stage d'étude pour dispenser des massages de relaxation aux collaborateurs.

Résultats 2019

L'absentéisme (pour maladie et accidents du travail) et la rétention après 2 ans des talents recrutés (qui s'établit à 96,91% en 2019) peuvent être perçus comme des indicateurs pertinents pour évaluer le bien-être au sein du groupe.

L'Absentéisme

Le taux d'absentéisme chez 1001 Vies Habitat est calculé sur deux catégories : le personnel administratif et le personnel immeubles.

On observe un taux d'absence plus fort chez les collaborateurs travaillant dans les résidences. Au cœur de quartiers parfois sensibles, ces derniers peuvent être soumis à des conditions de travail plus difficiles.

	Global		Personnel administratif		Personnel des immeubles	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Absentéisme total	8%	8,3%	5,6%	6%	11,5%	11,5%
Pour maladie	6,4%	6,3%	4,4%	4,7%	9,2%	8,7%
Pour cause d'accident de travail	0,7%	0,9%	0,1%	0,1%	1,6%	2,1%

Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail

	2018	2019
Taux de fréquence avec arrêts	23,73	31,92
Taux de fréquence sans arrêts	12,11	11,15
Taux de gravité	0,76	1,35

Il est à noter que les agressions verbales ne sont pas comptabilisées dans les taux de fréquence présentés, mais celles-ci font l'objet d'un suivi particulier de la DRH auprès des managers et des collaborateurs impactés.

Les arrêts de travail concernent majoritairement le personnel de proximité et l'augmentation du taux de gravité entre 2018 et 2019 est essentiellement liée à la durée de ces arrêts parfois très longs et prolongés (deux arrêts de plus de 300 jours, un de plus de 200 jours, cinq de plus de 100 jours et deux de 96 jours).

Par ailleurs, concernant l'augmentation du taux de fréquence avec arrêts, il faut noter des agressions en loge qui ont touché plusieurs collaborateurs en même temps.

2. Développer les parcours professionnels des collaborateurs

Présentation de l'enjeu

La politique RH de 1001 Vies Habitat, notamment au travers d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), s'attache à développer les expertises et valoriser les talents individuels au service de la performance collective. La transformation dans laquelle s'est engagé le groupe a permis de créer les conditions pour faire progresser les collaborateurs et donner envie à de nouveaux talents de rejoindre 1001 Vies Habitat.

Former les collaborateurs du groupe permet de développer leurs compétences et leur autonomie, contribuant ainsi à leur parcours professionnel au sein du groupe. Cela permet par ailleurs à 1001 Vies Habitat de s'appuyer sur des collaborateurs performants et d'être un employeur plus attractif sur le marché du travail. Des collaborateurs satisfaits de leur développement professionnel seront plus enclins à adhérer au projet d'entreprise et à s'engager dans la réussite de la transformation du groupe.

Indicateurs

	Résultats 2018	Résultats 2019
Turnover	9,3%	13,56% ⁽¹⁾
Part de la masse salariale consacrée à la formation	4%	3,8% ⁽²⁾
Jours de formation dispensés	2 039 jours	2 672 jours
Jours de formation par collaborateur formé	3 jours	2,96 jours

(1) Le nombre de mouvements a été plus important en 2019 qu'en 2018, ce qui explique l'augmentation du taux de turnover. Ainsi, on comptabilise 118 entrées en 2019 contre 61 en 2018.

(2) Le calcul de la part de la masse salariale consacrée à la formation dépend des coûts pédagogiques et annexes des formations et du salaire des personnes formées et des formateurs internes. Par ailleurs, il faut noter que plus de jours de formation ont été dispensés en 2019 et que les coûts de formation ont été diminués car négociés avec les prestataires et certaines sessions menées par des formateurs internes.

Politiques et actions

GPEC et nouveau SI-RH

Au cours de l'année 2019, les équipes RH se sont réorganisées pour mieux accompagner les changements de culture et de pratiques induits par la transformation du groupe. Pour cela, un nouveau SI-RH a été élaboré et mis en œuvre pour la paie, la gestion des absences et les notes de frais dès le 1er Janvier 2020. Il couvrira, à compter du 1er trimestre 2020, tous les domaines RH : entretiens annuels et professionnels, formation, recrutement et mobilité, intégration...

Ce nouvel SI-RH offrira une large couverture fonctionnelle qui permettra à la DRH de simplifier et de mieux piloter les processus RH, de consolider et sécuriser les données avec un suivi plus ciblé des parcours professionnels. Il s'inscrit également dans la démarche écoresponsable du groupe, avec à terme, l'objectif de la dématérialisation de l'ensemble des processus RH.

Cette offre contribuera également à développer la marque employeur de 1001 Vies Habitat et son attractivité, tout en renforçant la fierté d'appartenance des collaborateurs et la fidélisation des talents.

Le groupe mène également une politique de formation active et qualifiante qui a pour but d'accompagner l'évolution des métiers, de faciliter la mobilité interne, mais aussi de fidéliser les collaborateurs et d'attirer de nouveaux talents. Le plan de formation, les entretiens annuels et les revues de carrières et des compétences permettent d'identifier et de construire les parcours professionnels en développant au mieux les potentiels des collaborateurs.

En complément, 1001 Vies Habitat s'est mis en conformité et a sécurisé le traitement des données à caractère personnel dans le cadre des actions et processus RH, en phase avec les dispositions renforcées du Règlement Général sur la Protection des Données. Cette mise en œuvre a conduit à la rédaction, avec la Direction des Affaires Juridiques et le Délégué à la Protection des données, d'une politique RH de protection des données à caractère personnel et d'une politique de durée de conservation de ces données.

Plan de Développement Managérial

En 2019, un dispositif d'accompagnement des encadrants du groupe a été déployé. Il permet d'impulser une nouvelle culture managériale en s'appuyant sur un parcours basé sur la force de l'intelligence collective. Ce dispositif a également pour objectif d'accroître la performance collective en aidant les encadrants à accompagner leurs équipes dans une volonté d'amélioration continue. Il vise à les rendre acteurs du changement et à déployer cet état d'esprit au sein de leurs équipes en instaurant des valeurs d'exemplarité et une culture managériale partagée.

2019 a marqué la première étape de ce programme de développement managérial avec l'organisation de différents modules et événements destinés aux N-1 du CODIR (une centaine de managers), à savoir :

- Conférence « inaugurale » sur l'innovation collective (COMEX), en juillet 2019
- Conférence sur l'agilité collective (CODIR N-1), en septembre 2019
- 8 sessions de formation à la méthode Achille sur la manière de diversifier ses approches managériales en fonction des différents profils d'octobre 2019 à février 2020. Ce programme se poursuit en 2020 pour les managers CODIR N-2 et N-3.
- Une session pilote immersive sur la performance collective et le facteur humain a été organisée fin 2019. Le succès de ce pilote a conduit à la programmation pour 2020 de 7 nouvelles sessions et d'une conférence/ateliers sur la force du collectif, la cohésion d'équipe et l'adaptation au changement.

Résultats 2019

En matière de développement professionnel, l'année 2018 était une année charnière pour le groupe, du fait de sa transformation. L'année 2019 a été une année d'ajustement et d'harmonisation des organisations et des pratiques internes. L'objectif étant d'associer et d'accompagner les collaborateurs dans la construction d'une organisation pérenne où chacun peut trouver sa place.

Le taux de turnover est de 13,56% pour 2019. Le taux de rétention des nouveaux collaborateurs à 2 ans s'établit par ailleurs à 96,91%, ce qui démontre une bonne fidélisation des salariés au sein du groupe, même en période de transformation.

L'accent a été mis également sur la formation pour accompagner les changements. En 2019, le groupe a développé la formation interne et l'accompagnement de la mise à jour réglementaire touchant notre secteur d'activité. Ainsi, sur l'année, sept sessions ont été dispensées aux équipes des métiers concernés (gérance et développement patrimonial, notamment) pour bien intégrer la Loi Elan dans leurs pratiques.

En 2019, le groupe a investi 3,8% de sa masse salariale dans la formation avec 2672 jours de formation dispensée et 903 collaborateurs formés.

3. Entretien notre dialogue social

Présentation de l'enjeu

Être à l'écoute des collaborateurs permet de percevoir leur satisfaction globale, d'entendre leurs interrogations, inquiétudes, besoins, suggestions et souhaits d'évolution et de répondre ainsi à leurs attentes de manière pertinente. L'organisation du dialogue social permet de structurer l'écoute et le dialogue de manière plus systématique et performante, contribuant ainsi à l'équilibre du climat social au sein du groupe.

Politiques et actions

2019 a vu la poursuite d'un dialogue social structurant, rythmé par des négociations et des signatures d'accords (voir détail plus loin). La mise en place des nouvelles organisations s'est poursuivie dans une dynamique de concertations et d'informations à la fois auprès des représentants du personnel et de l'ensemble des collaborateurs.

Le projet de nouvelle organisation du pilotage de la fonction finance, avec la mise en place d'un Centre de Services Partagés (CSP) et d'un PSE associé, a fait l'objet d'importantes négociations. Négociations qui ont abouti à la signature d'un accord majoritaire avec les partenaires sociaux le 3 décembre 2019.

La DIRECCTE a validé le 23 décembre 2019 cet accord collectif majoritaire portant sur le projet de licenciement collectif pour motif économique et la procédure associée.

Cet accord a traduit la volonté partagée des Organisations Syndicales signataires et de la Direction du groupe de négocier et mettre en œuvre un ensemble de mesures d'accompagnement préservant l'intérêt des collaborateurs concernés par ce Plan de Sauvegarde de l'Emploi. Le dispositif d'accompagnement de ces collaborateurs, mené par les équipes RH avec le cabinet BPI missionné suite à appel d'offres, a donc pu être mis en œuvre dans la foulée et sera déployé en 2020.

Dialogue social ayant pris place sur l'année (Accords, avenants...)

- Accord NAO, signé le 25 janvier 2019

- Accord d'intéressement pour les exercices 2019, 2020 et 2021, signé le 16 mai 2019

- Accord prime sites sensibles, signé le 9 août 2019

- Accord relatif au report de la date de consultation du CSE sur le PSE (livre 1 et livre 2), signé le 18 novembre 2019

- Accord majoritaire sur le projet de Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) associé à la mise en place du CSP, signé le 3 décembre 2019 par la majorité représentative des Organisations Syndicales présentes au sein du groupe (CGT, CFE-CGC, UNSA et CFTC).

4. Favoriser la diversité chez 1001 Vies Habitat

Présentation de l'enjeu

La diversité et la mixité des parcours au sein du groupe constituent un fort levier d'innovation et d'inclusion sociale. Elles permettent de multiplier les points de vue et les expertises et de répondre plus facilement à la diversité de nos parties prenantes et de leurs besoins respectifs. La diversité favorise également l'innovation et développe l'ouverture aux autres.

Le sujet est traité sous toutes ses formes et intègre l'égalité femme / homme, l'accès et le maintien dans l'emploi de populations plus fragiles.

Indicateurs

	Résultats 2018	Résultats 2019
Effectifs ayant moins de 26 ans	1,9%	2,67%
Effectifs ayant entre 26 et 55 ans	78,4%	73,95%
Effectifs ayant plus de 55 ans	19,8%	23,38%

Politiques et actions

Egalité entre les femmes et les hommes

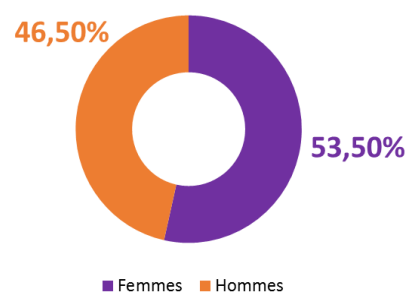
Un nouvel accord sur l'égalité professionnelle femmes / hommes, la qualité de vie au travail et le droit à la déconnexion avait été signé en décembre 2018. Conclu pour la période 2018-2021, il fait l'objet d'un suivi dans le cadre de la commission « Politique Sociale » du CSE.

L'index de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes de 1001 Vies Habitat pour 2019 est de 94 points. Ce résultat en forte progression par rapport à 2018 (75 points) est le fruit des actions concrètes mises en place depuis la signature du nouvel accord fin 2018.

Cet index calculé sur 100 permet de mesurer la performance des entreprises en matière d'égalité professionnelle Femmes-Hommes suivant 5 indicateurs notés par points pondérés :

- L'écart de rémunération (base et variable + primes individuelles) entre les femmes et les hommes à poste et âge comparables (40 points). Le Groupe obtient 39 points.
- L'écart de répartition des augmentations individuelles (20 points). Le Groupe obtient 20 points.
- L'écart de répartition des promotions (15 points). Le Groupe obtient 15 points.
- Le pourcentage de salariées augmentées à leur retour d'un congé maternité dès lors que des augmentations ont été données en leur absence (15 points). Le Groupe obtient 15 points.
- La parité dans les 10 plus hautes rémunérations (10 points). Le groupe obtient 5 points.

Répartition Femmes/Hommes aux postes de management au 31 décembre 2019



Intégration de personnes en situation de handicap

Le groupe souhaite répondre à ses obligations légales en matière de recrutement de collaborateurs en situation de handicap mais n'a pas de politique formalisée.

Voici les données disponibles au 31 Décembre 2019. Le pourcentage présenté est issu des déclarations AGEFIPH sur lesquelles un important travail de recensement a été fait en 2019.

	Logis Familial	Logis Familial Varois	GIE	Logis Méditerranée	Sollar	1001 Vies Habitat
Pourcentage par unités reconnues*	1,94	2,78	1,90	6,38	5,80	4,11

* calcul au prorata du temps de présence du travailleur handicapé dans l'entreprise au cours de l'année écoulée.

Axe 5 : Mieux répondre aux bouleversements environnementaux

1. Maîtriser la performance énergétique de notre parc

Présentation de l'enjeu

L'habitat est un secteur très consommateur d'énergie : 1001 Vies Habitat contribue à son échelle en améliorant la performance énergétique de son parc. C'est également un enjeu fort pour les résidents, en termes de confort thermique comme de soutenabilité des charges de chauffage. 1001 Vies Habitat investit pour la baisse de la consommation globale de ses bâtiments, améliore les étiquettes énergétiques de son patrimoine, investit dans les énergies renouvelables, sensibilise les résidents et les salariés aux bonnes pratiques (écogestes...) et recourt au mécanisme des Certificats d'Economie d'Energie (CEE).

Indicateurs

Indicateurs clés	Périmètre	Résultats 2018	Résultats 2019
Nombre de réhabilitations thermiques de logements livrées sur l'année	IDF	807	797
	PACA	31	42
	SOLLAR	89	40
Amélioration moyenne de l'étiquette énergétique après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,2	1,3
	PACA	3,5	2,5
	SOLLAR	-	3
Part des dépenses d'investissement annuelles relatives aux améliorations thermiques (%)	IDF	25 %	65%
	PACA	11 %	26%
	SOLLAR	-	54%

Nos politiques et actions

Politique Énergétique 2020

Le groupe a lancé en 2011 sa « Politique énergétique 2020 », qui a pour objectif d'améliorer la performance thermique du parc immobilier. Cette politique passe par la rénovation des résidences les plus énergivores, soit celles aux étiquettes E (non électrique), F et G en priorité.

Il est à noter qu'une part du parc de 1001 Vies Habitat est intégrée dans des copropriétés et que le groupe n'a donc pas seul la maîtrise de la décision d'engagement de programmes de travaux d'amélioration thermique. Certains travaux ne peuvent se faire qu'après concertation et validation par les autres copropriétaires des bâtiments.

Le groupe a fait réaliser l'intégralité des Diagnostics de Performance Énergétique (dits DPE) sur 2008/2009/2010, qui offre ainsi une photographie de la performance énergétique de son parc et permet de prioriser les réhabilitations thermiques. Les DPE étant en fin de validité, le groupe a lancé en juin 2019 une campagne d'actualisation de l'ensemble des DPE sur 18 mois, jusqu'à fin 2020. La Loi ELAN et la réforme du DPE annoncée fin 2019 par l'Etat ont obligé 1001 Vies Habitat à suspendre la campagne des DPE en cours. En effet, les règles de calcul vont évoluer modifiant la nature des consommations et les surfaces de référence. Le décret était attendu pour mars 2020. Le nouveau DPE intégrerait notamment l'éclairage du logement et des parties communes, ainsi que les consommations électriques des équipements auxiliaires. 1001 Vies Habitat a donc reporté à fin 2021 la réalisation de l'intégralité des DPE pour s'aligner sur les nouveaux modes de calcul, et n'est donc pas en capacité de présenter la photographie actualisée de la performance énergétique de son parc.

Photographie de la performance énergétique du patrimoine groupe au 31/12/2018 (calcul effectué sur 81 697 logements)

Étiquette énergie	Groupe	Hors copropriétés	Copropriétés
A	4%	5%	1%
B	10%	10%	8%
C	19%	21%	12%
D	47%	50%	39%
E	16%	10%	35%
F	2%	2%	4%
G	0%	0%	0%
Aucun	3%	3%	0%

Certificats d'Économies d'Énergie

Le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE) a été créé en 2005 par la loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique. Il permet d'encourager la réalisation d'économies d'énergies.

Le groupe a poursuivi son engagement dans la rénovation de son patrimoine en signant en 2018 avec EDF un nouveau protocole des Certificats d'Économies d'Énergie pour la période 2018-2020.

Le bilan de la période précédente, soit 2013-2017, est particulièrement satisfaisant, puisque les actions réalisées sur 228 opérations ont généré un volume de 1 922 GWh cumac, et ont évité l'émission de 326 356 Tonnes de CO₂. Ce résultat est notamment lié à la signature en 2016 d'un avenant au protocole, intégrant les CEE dits « Précarité », délivrés pour les travaux de rénovation énergétique conduits au bénéfice des ménages modestes et très modestes. Cette démarche entre également dans la mission sociale du groupe d'améliorer les conditions de vie de ses clients.

Depuis 2006, date de la signature du premier protocole avec EDF, 1001 Vies Habitat (anciennement le groupe Logement Français) a valorisé 3 000 GWh cumac, grâce aux travaux de réhabilitation de son patrimoine, à la modernisation des installations existantes et aux équipements des constructions neuves.

Baisse des consommations d'énergie

En 2019, les 7 opérations de réhabilitation thermique livrées en Ile-de-France (pour un coût total de 23,2 millions d'euros), permettent des baisses de consommation d'énergies de 17% à 65% selon les opérations, avec une valeur moyenne de 35%. En PACA, les opérations réalisées génèrent des économies de 65% à 77% et en Rhône-Alpes l'économie sera de 77%, augmentant ainsi les ressources des résidents.

En complément des actions conduites pour réduire l'impact énergétique de ses immeubles, le groupe sensibilise ses résidents via le déploiement de fiches d'écogestes. Ces dernières aident à informer et sensibiliser les résidents aux bonnes pratiques environnementales à adopter afin de leur permettre d'être moins consommateurs, plus écologiques et de réaliser des économies sur leurs consommations de tous les jours.

2. Maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre et décarboner notre patrimoine

Présentation de l'enjeu

Pour réduire son empreinte carbone et contribuer à la lutte contre le changement climatique, 1001 Vies Habitat doit se conformer aux attentes réglementaires dans le cadre de la transition énergétique et veiller à limiter l'émission de gaz à effet de serre dans ses activités comme dans son patrimoine.

La décarbonation de son patrimoine a pour objectif de réduire l'empreinte carbone et d'avoir des bâtiments plus sobres en matière d'émissions de gaz à effet de serre, en recourant en particulier aux énergies renouvelables.

Indicateurs	Périmètre	Résultats 2018 Opérations	Résultats 2019
Amélioration moyenne de l'étiquette climat après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,2	1,4
	PACA	1	0
	SOLLAR	-	2

Nos politiques et actions

Politique Énergétique 2020

Le groupe poursuit depuis 2011 sa « Politique énergétique 2020 ». Cette politique a pour objectif d'améliorer la performance thermique du parc immobilier et passe par la rénovation des résidences les plus énergivores, soit celles aux étiquettes climat E (non électrique), F et G en priorité, et ses conséquences positives sur les émissions de gaz à effet de serre.

Il est à noter qu'une part du parc de 1001 Vies Habitat est intégrée dans des copropriétés et que le groupe n'a donc pas seul la maîtrise de la décision d'engagement de programmes de travaux d'amélioration thermique. Certains travaux ne peuvent se faire qu'après concertation et validation par les autres parties prenantes.

Les étiquettes climat dont dispose le groupe 1001 Vies Habitat sont construites avec l'ancienne version des DPE. La campagne d'actualisation initiée en Juin 2019 a été reportée et est en attente du décret d'application relative aux nouvelles modalités de calcul.

Répartition du parc en étiquettes climat pour 1001 Vies Habitat au 31/12/2018
(Kilo équivalent CO₂/m²/an)

Étiquette climat (GES)	Groupe	Hors copropriétés	Copropriétés
A	3%	3%	2%
B	9%	11%	4%
C	19%	18%	20%
D	27%	28%	23%
E	37%	34%	44%
F	3%	2%	5%
G	0%	0%	0%
Aucun	2%	3%	1%

Exemple de concrétisation 2019

Foyer de jeunes travailleurs (Paris 17^{ème}) : la première pierre de ce projet a été posée en décembre 2019, il accueillera 76 logements. C'est une opération globale en démolition/reconstruction de 1565m². Cette résidence offre un bel exemple de projet « vert et participatif » avec la mise en place d'un jardin potager, de toitures végétalisées et d'équipements économes en eau et favorisant les économies d'énergie. En matière de performance énergétique, l'opération sera conforme à la réglementation thermique RT2012, certifiée NF Habitat HQE niveau excellent et Effinergie +. Par ailleurs, elle répond aux exigences du Plan Climat de Paris visant une consommation d'énergie primaire inférieure à 50 kWh/m²SHON/an. Le chauffage et la production d'eau chaude sanitaire seront assurés par des chaufferies collectives et des énergies renouvelables (PAC eaux grises).

3. Maîtriser les impacts environnementaux dans la production de nos logements

Présentation de l'enjeu

En tant que maître d'ouvrage, 1001 Vies Habitat prend en compte les impacts environnementaux dans la production de logements. Cette prise en compte peut passer par l'usage de matériaux durables, la lutte contre l'étalement urbain en privilégiant la densification, des politiques de certifications ou de labels environnementaux, des chantiers minimisant les déchets finaux. L'intégration des préoccupations environnementales doit se faire dès la conception des projets de construction.

Indicateurs

	Périmètre	Résultats 2018 Opérations	Résultats 2018 Logements	Résultats 2019 Opérations	Résultats 2019 Logements
Nombre d'opérations neuves livrées sur l'année	Sollar	5	224	1	9
	IDF	17	541	10	264
	PACA	14	577	19	940
	BORDEAUX	-	-	4	112
Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation *	Sollar	80 %	-	100%	-
	IDF	94 %	-	100%	-
	PACA	100 %	-	95%	-
	BORDEAUX	-	-	25%	-
Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE »	Sollar	0	-	100%	-
	IDF	94 %	-	100%	-
	PACA	86 %	-	63%	-
	BORDEAUX	-	-	25%	-
				énergie	GES
Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C	Sollar	100 %	B énergie C GES	0%	100%
	IDF	100 %	88 % sur GES	100%	100%
	PACA	100 %	100 % GES	100%	95%
	BORDEAUX	-	-	100%	100%

*Certification Qualitel Habitat & Environnement (profil A, avec EC), BBC Effinergie, Label Biosource, RT 2012 -10%, NF Logement...

Nos politiques et actions

Performance environnementale

Pour les programmes en construction propre en Ile-de-France et à Bordeaux, le groupe a mis en place une politique de réduction des impacts et impose soit le référentiel NF Habitat HQE, soit son propre cahier des charges « Chantiers propres » aux entreprises en charge du chantier.

Par ailleurs, et lorsque cette amélioration est envisageable, le groupe met en place une politique énergétique des constructions neuves plus exigeante que la réglementation. Ainsi, le groupe essaie de faire bénéficier ses résidences neuves d'un label NF Habitat HQE et d'une performance énergétique RT2012 -10% au minimum.

Les équipes de maîtrise d'ouvrage font travailler, lors de la phase conception, les maîtres d'œuvre sur la qualité énergétique des matériaux composant le clos et le couvert (façades, menuiseries, toitures) et sur des solutions renouvelables de production de chaleur et d'eau chaude (pompes à chaleur, panneaux solaires, géothermie,...).

Une fois la phase chantier débutée, elles veillent à la mise en œuvre des matériaux et procédés, afin de respecter l'objectif de qualité énergétique prévu.

1001 Vies Habitat a commencé à utiliser le BIM (*Building Information Modeling*) pour certains chantiers – un outil d'aide à la conception et à la réalisation de plans « intelligents ». Cet outil permet de tenir à jour une maquette numérique 2D et 3D et donc de mieux maîtriser l'ensemble du bâtiment. Cela favorise la qualité globale du bâtiment et permet de mieux gérer les impacts environnementaux lors de sa conception, pendant sa durée de vie et ce jusqu'à sa démolition.

La valorisation du patrimoine

En 2019, 1001 Vies Habitat a mis en place une stratégie de densification du patrimoine et mène une réflexion autour de la réhabilitation du patrimoine obsolète. Cette stratégie amène le groupe à réaliser des projets de surélévation, à transformer les locaux d'activité et les bureaux en logements, et à intégrer l'agriculture urbaine dans ses sites.

La VEFA

L'année 2019 est marquée par un recours accentué à la VEFA (vente en état futur d'achèvement) sur les zones géographiques où le marché du logement est en tension. La forte demande fait monter les prix des terrains disponibles, rendant les acquisitions en propre financièrement impossibles pour les bailleurs sociaux. Le groupe achète alors des bâtiments dans des résidences construites par des promoteurs. Cette pratique ne permet pas toujours à 1001 Vies Habitat d'imposer aux promoteurs ses politiques environnementales.

En 2019, 100% des livraisons sur l'Île-de-France ont été faites de la sorte.

Exemple de concrétisation 2019

Les jardins Evena : construire des logements économiquement plus accessibles, mieux adaptés aux besoins des habitants, situés au plus près des services de proximité : bâtie au cœur de l'îlot Langevin, dans un quartier en plein renouveau, cette opération menée par Logis Atlantique en collaboration avec Crédit Agricole Immobilier, propose 73 logements locatifs sociaux. L'ensemble, conçu par l'architecte Philippe GAZEAU, s'intègre dans le paysage pavillonnaire environnant, privilégiant des bâtiments de 5 à 6 appartements maximum, entourés d'espaces extérieurs végétalisés. Livrée en 2019, cette résidence a reçu la certification Habitat et Environnement Profil A et le label CERQUAL RT2012.

4. Promouvoir la biodiversité

Présentation de l'enjeu

Le patrimoine de 1001 Vies Habitat comprend des espaces extérieurs dont la conception et la gestion ont des impacts sur la biodiversité environnante : utilisation des sols (bâtiments, parkings, sentiers goudronnés, imperméabilisation...), gestion des espaces verts (usage de produits phytosanitaires, consommations d'eau pour l'arrosage...) et mesures en faveur de la biodiversité (gestion du patrimoine arboré, choix des espèces).

Nos politiques et actions

A ce jour, le groupe a élaboré un plan de gestion du patrimoine arboré sur ses résidences et défini dans ses contrats d'entretien des espaces verts les modes d'interventions sur site dans l'objectif de limiter l'impact environnemental de son patrimoine.

Ces clauses interdisent par exemple le recours aux pesticides de synthèse ou préconisent l'utilisation d'essences ou de matériaux propres à limiter la consommation d'eau.

Un nouveau contrat d'entretien des espaces verts concernant 78 résidences a été mis en place en juillet 2019. Ce contrat, par sa démarche « zéro phyto », s'inscrit pleinement dans le cadre du Grenelle de l'environnement, et notamment de la Loi du 23 janvier 2014 interdisant l'usage des pesticides dans les espaces verts publics à partir de 2020.

Dans le cadre de la construction neuve ou de la rénovation du patrimoine, les préconisations portent sur le traitement des sols et choix des espèces, l'aménagement de terrasses végétalisées, etc.

Outre l'utilisation d'essences spécifiques, qui peuvent aider à mieux consommer l'eau disponible (par exemple dans les régions du Sud qui connaissent des périodes de stress hydrique de plus en plus longues), l'enjeu est de mieux récupérer l'eau disponible, par exemple en recyclant l'eau de pluie en eau d'arrosage, ou en créant des espaces verts pouvant retenir l'eau.

Afin d'harmoniser l'ensemble de ces mesures au niveau du groupe et de construire une politique en faveur de la biodiversité, un groupe de travail va se réunir sur 2020. L'objectif est de travailler autour de 3 axes : la conception d'espaces verts spécifiques lors de la construction des résidences, les réhabilitations d'espaces verts après dix, quinze ou vingt ans d'existence, et les clauses des contrats d'entretien pour pouvoir travailler avec des entreprises soucieuses de la préservation de l'environnement pour mettre en place le « zéro phyto » et limiter les consommations d'eau.

Exemple de concrétisation 2019

A Vert-Saint-Denis, les espaces extérieurs de la résidence du Cottage livrée en 2019, bénéficient de noues permettant de recueillir les eaux pluviales et réduire la consommation d'eau d'arrosage. Sur les 34 résidences neuves livrées en 2019, deux ont été équipées de toitures végétalisées favorisant ainsi l'isolation thermique et la retenue d'eau de pluie. Enfin, l'opération Kanopé à Sanary-sur-mer a été construite au milieu d'une zone boisée remarquable et les équipes ont pris toutes les précautions pendant le chantier, afin de préserver les pins d'Alep et les oliviers présents.

Tableau des indicateurs

INDICATEURS SOCIETAUX	2019	PÉRIMÈTRE
Part du parc couvert par un diagnostic sur l'année	25%	IDF
Part de diagnostics réalisés et clôturés	15%	IDF
Taux de satisfaction clients Collecté par l'enquête de satisfaction	68,4%	Groupe
Taux de satisfaction de l'accueil lors des contacts avec le bailleur Collecté par l'enquête de satisfaction	69%	Groupe
Taux de satisfaction clients sur le logement Collecté par l'enquête de satisfaction	74%	Groupe
Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)	12,60%	Groupe
Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)	15,67%	Groupe
Nombre de locataires suivis par un(e) conseiller(e) social(e)	Non disponible	IDF
Taux de mutation externe (inter-bailleur) Pourcentage d'attribution de logements à des clients externes de 1001 Vies Habitat	16%	Groupe
Mutations internes de résidents	6%	Groupe
Nombre de ventes HLM	122	Groupe
Répartition du patrimoine par financement		
• PLUS	86%	
• PLAI	5%	
• PLS	5%	Groupe
• PLI	4%	
Répartition du patrimoine par public		
• Logement familial	96,38%	Groupe
• Logement foyers	3,62%	
Nombre de logements proposant une offre alternative Offre alternative : Chers Voisins®, Maisons de Marianne et Habitat Senior Services®	1849	Groupe
Taux de logements proposant une offre alternative Offre alternative : Chers Voisins®, Maisons de Marianne et Habitat Senior Services®	2,22%	Groupe
Nombre de Conseils de concertation locative centraux	20	Groupe
Nombre de diagnostics sécurité des bâtiments effectués sur l'année	175	IDF
Nombre de diagnostics clôturés	27	IDF
Nombre de visites gardiens Pour vérifier l'état des bâtiments et la bonne sécurité des lieux. Calcul effectué : Nombre de gardiens x 365	181 040	Groupe

Nombre d’alertes Ethicorp		
Remontées par le système d’alerte mis en place dans le cadre de Sapin II	2	Groupe

INDICATEURS SOCIAUX	2019	PÉRIMÈTRE
Effectifs	1236	Groupe
Index d’égalité femme/homme	94/100	Groupe
Part de populations junior + senior Moins de 25 ans ou plus de 55 ans	26,05%	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail AVEC arrêt – global Indicateur consolidé groupe	31,92	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail SANS arrêt – global Indicateur consolidé groupe	11,15	Groupe
Taux de gravité des accidents du travail – global Indicateur consolidé groupe	1,35	Groupe
Turnover (%) (Entrées+sorties de l’année)/2/ collaborateurs présents au 01/01N*100	13,56%	Groupe
Taux de rétention à 2 ans Taux de collaborateurs encore en poste deux ans après leur recrutement	96,91%	Groupe
Taux d’absentéisme global	8,30%	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,8%	Groupe
Jours de formation global	2672 Jours	Groupe
Jours par collaborateur formé	2,96	Groupe
Taux de femmes au poste de Management	53,5%	Groupe

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	2019	PÉRIMÈTRE
Nombre de réhabilitations thermiques de logements livrés sur l’année	797	IDF
	42	PACA
	40	SOLLAR
Amélioration moyenne de l’étiquette énergétique après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	1,3	IDF
	2,5	PACA
	3	SOLLAR
Part des dépenses d’investissement annuelles relatives aux améliorations thermiques (%)	65%	IDF
	26%	PACA
	54%	SOLLAR

Amélioration moyenne de l'étiquette climat après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	1,4	IDF
	0	PACA
	2	SOLLAR
Nombre d'opérations neuves livrées sur l'année	1	Sollar
	10	IDF
	19	PACA
	4	BORDEAUX
Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation	100%	Sollar
	100%	IDF
	95%	PACA
	25%	BORDEAUX
Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE »	100%	Sollar
	100%	IDF
	63%	PACA
	25%	BORDEAUX
Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C / étiquette énergie	0%	Sollar
	100%	IDF
	100%	PACA
	100%	BORDEAUX
Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C / étiquette climat	100%	Sollar
	100%	IDF
	95%	PACA
	100%	BORDEAUX
Répartition du parc en étiquette énergie		
• ABC	• 32%	Groupe 31/12/2018
• D	• 47%	
• EFG	• 19%	
• Aucun	• 2%	
Répartition du parc en étiquette climat		
• ABC	• 31%	Groupe 31/12/2018
• D	• 27%	
• EFG	• 40%	
• Aucun	• 2%	
Part des logements sur des copropriétés / hors copropriétés		
<i>Le groupe n'a pas la même maîtrise en copropriété et lorsqu'il détient l'ensemble des logements</i>	26,06% / 73,94%	Groupe

Note méthodologique et d'information concernant la DPEF

Cette déclaration de performance extra-financière présente la démarche du groupe 1001 Vies Habitat en matière de responsabilité sociétale, sociale et environnementale ainsi que les informations extra-financières répondant aux exigences des articles L. 225-102-1 et R. 225-105-1 à R. 225-105-3 du Code de commerce. Il s'agit de la deuxième DPEF pour l'ensemble du groupe. La période de référence est fondée sur une année calendaire : du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019.

Les axes « Accompagner nos clients dans toute la diversité de leurs profils et de leurs besoins » «Créer de la valeur pérenne et responsable sur les territoires » et « Satisfaire nos parties prenantes » présentent les enjeux

sociétaux du groupe 1001 Vies Habitat, l'axe « Assurer un cadre professionnel de qualité à nos collaborateurs » présente les enjeux sociaux, et l'axe « Mieux répondre aux bouleversements environnementaux » présente les enjeux environnementaux.

L'identification des risques présentés dans cette DPEF a été menée en 2018. Une analyse des enjeux (dont ceux à risque) a été réalisée par un benchmark (analyse sectoriel et analyse des pairs) et un questionnaire déployé auprès de l'ensemble des managers du groupe. Il a permis de collecter les politiques et diligences pour chacun des enjeux du groupe et les indicateurs de performance associés.

Dans un souci de cohérence et d'homogénéisation les enjeux « Adéquation du parc aux besoins et attentes des clients » et « Accompagnement des résidents dans leur parcours résidentiel » ont été rassemblés dans le nouvel enjeu « Accompagner nos résidents dans leur parcours résidentiel à travers un service et un parc adaptés ».

Taux de couverture des indicateurs

Le taux de couverture des indicateurs, pour les différents périmètres sont précisés ci-dessous :

Périmètre des indicateurs

	Pourcentage des loyers quittancés	Pourcentage des effectifs	Indicateurs concernés par les périmètres
Groupe	100%	100%	Indicateurs sociaux / certains indicateurs sociétaux
IDF PACA SOLLAR	99,9%	87%	Indicateurs environnementaux
IDF	74,7%	68%	Indicateurs sociétaux
PACA	18,31%	13%	Indicateurs environnementaux

La crise sanitaire du Covid 19 a impacté les équipes lors de la collecte et du traitement des données programmés sur mars 2020. Dans le cas où les indicateurs n'ont pas pu être remontés à temps pour l'ensemble du groupe, le périmètre concerné est indiqué.

Les procédures de reporting des indicateurs extra-financiers ont fait l'objet d'une vérification externe par un organisme tiers indépendant accrédité.

Autres informations figurant dans la Déclaration de Performance Extra-Financière

Les informations relatives à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable

1001 Vies Habitat, de par ses activités, n'a pas d'impact ni de levier d'action pour avoir développé des politiques liées au bien-être animal, au gaspillage alimentaire ou d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Concernant la lutte contre la précarité alimentaire, le groupe n'a pas d'activités directes liées à ce sujet. En revanche, nous menons des actions liées à l'éducation des résidents de manière ponctuelle pour les sensibiliser à une bonne alimentation.

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

1001 Vies Habitat

Société Anonyme
18 avenue d'Alsace
92400 Courbevoie

Exercice clos le 31 décembre 2019

Grant Thornton

SAS d'Expertise Comptable et
de Commissariat aux Comptes
au capital de 2 297 184 €
inscrite au tableau de l'Ordre de la région
Paris Ile-de-France et membre
de la Compagnie régionale de Versailles
RCS Nanterre 632 013 843
29 rue du Pont
92200 Neuilly-sur-Seine

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

1001 Vies Habitat

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société 1001 Vies Habitat, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

¹ Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et d'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de

Exercice clos le 31 décembre 2019

- performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
 - nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
 - nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
 - pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants³, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁴ et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
 - nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés en avril 2020 pour une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous

² **Informations qualitatives** relatives aux parties suivantes : « Soutenir l'accès au logement pour tous et contribuer à la mixité sociale et générationnelle » ; « Garantir la santé et sécurité dans nos bâtiments » ; « Assurer l'éthique des affaires et de nos achats responsables » ; « Satisfaire nos clients » ; « Optimiser la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail » ; « Maitriser la performance énergétique de notre parc » ; « Maitriser nos émissions de gaz à effet de serre et décarboner notre patrimoine » ; « Maitriser les impacts environnementaux dans la production de nos logements ».

³ **Informations quantitatives sociales** : effectifs et répartition ; turnover ; nombre de salariés formés ; nombre de jours de formation ; taux d'absentéisme ; taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail. **Informations quantitatives environnementales** : répartition du patrimoine par étiquette énergétique et étiquette climat ; pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant au-delà de la réglementation. **Informations quantitatives sociétales** : patrimoine géré et répartition par type de financement ; taux de satisfaction des clients ; nombre d'attributions réalisées et pourcentage d'attributions réalisé auprès des publics DALO et publics issus du 1^{er} quartile ; pourcentage du parc couvert par un diagnostic sécurité sur l'année.

⁴ 1001 Vies Habitat.

avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 20 avril 2020

L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International



Vincent Frambourt
Associé



Tristan Mourre
Directeur