

# **Déclaration de Performance Extra-Financière 2018**

---

**GROUPE HABITAT EN REGION**

---

# SOMMAIRE

<b>I. L'identité du Groupe Habitat en Région</b> .....	3
• Un modèle d'affaire ancré dans les territoires .....	3
• un modèle d'affaires centré sur l'utilité sociale et économique.....	4
<b>II. L'analyse des enjeux, risques extra-financiers et opportunités RSE</b> .....	6
• Les risques et opportunités identifiés par le Groupe Habitat en Région .....	7
<b>III. Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout</b> .....	9
• Préserver une relation client durable et de qualité .....	9
• Créer du lien entre les Habitants et accompagner les plus fragiles .....	12
<b>IV. Habitat en Région partenaire des Territoires</b> .....	13
• Être acteur de la transformation des territoires .....	14
• Promouvoir des achats et des relations fournisseurs responsables .....	15
<b>V. Habitat en Région et l'Habitat</b> .....	16
• Une offre de logements en faveur de la transition énergétique, écologique et de la biodiversité.....	16
• Réduire notre empreinte environnementale : agir avec les habitants et les collaborateurs ...	17
<b>VI. Habitat en Région et les Collaborateurs</b> .....	18
• Les collaborateurs au cœur du modèle.....	18
• Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité.....	22
<b>VII. Note méthodologique</b> .....	24

# I. L'identité du Groupe Habitat en Région

## UN MODÈLE D'AFFAIRE ANCRÉ DANS LES TERRITOIRES

Le Groupe Habitat en Région est un groupe HLM qui rassemble des organismes de logement social<sup>1</sup> présents dans toute la France. Outil de la politique logement de l'Etat, le Groupe Habitat en Région a pour mission principale de loger les personnes les plus fragiles qui n'ont pas accès au marché privé. Créé à l'origine pour résoudre le problème de l'habitat insalubre et indigne, le logement social doit aujourd'hui faire face à la question de plus en plus complexe du parcours résidentiel et du vivre ensemble dans une société en crise. Être le plus pertinent possible, en analysant au bon niveau ces problématiques, telle est l'ambition du Groupe Habitat en Région.

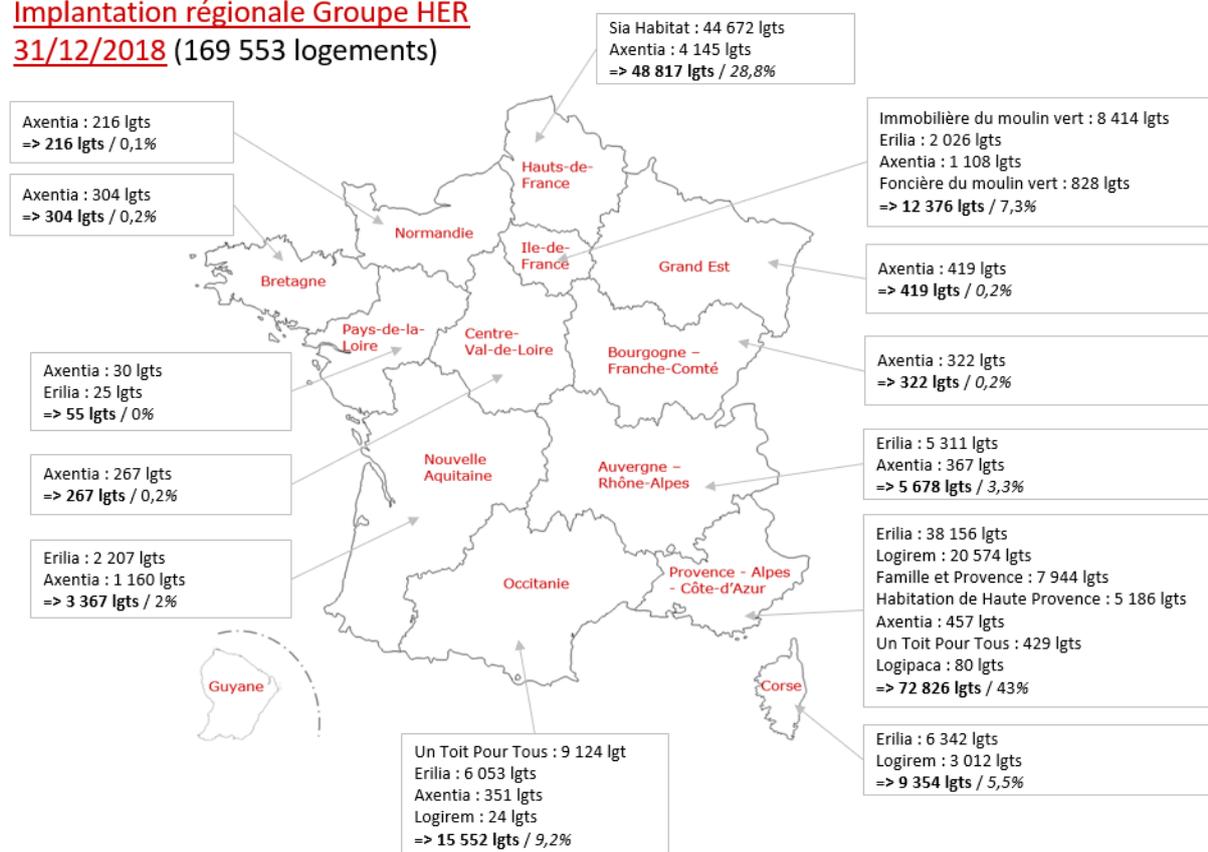
2<sup>ème</sup> groupe de logement social privé en France, le Groupe Habitat en Région est en 2018 juridiquement constitué autour de l'Entreprise Sociale pour l'Habitat ERILIA, société faîtière à compétence nationale, dont la gouvernance est assurée par les 17 Caisses d'Épargne et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social.

Le Groupe Habitat en Région met en avant un modèle original d'organisation régionalisée qui associe tous les bénéficiaires de la mutualisation des moyens à la préservation des expertises locales : les 17 sociétés d'HLM qui le composent sont des sociétés de plein exercice sur leur territoire.

### Les membres du Groupe

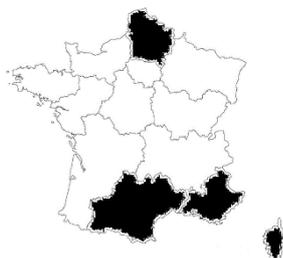
#### Implantation régionale Groupe HER

**31/12/2018** (169 553 logements)



<sup>1</sup>Le logement social est un loyer aidé avec des loyers moins chers pour les personnes modestes. Il est financé par les acteurs publics ; les loyers et la désignation des locataires, sont soumis à des règles fixées par l'Etat.

## Régions clés<sup>2</sup>



**48%**  
du patrimoine locatif social  
privé de la région Provence-  
Alpes-Côte d'Azur

**11%**  
du patrimoine locatif  
social privé de la région  
Occitanie

**12%**  
du patrimoine locatif social  
privé de la région Hauts-  
de-France

**95%**  
du patrimoine locatif  
social privé de la région  
Corse\*

Toutes les entreprises partagent des valeurs communes qui placent la cohésion sociale au cœur de leur action, tout en étant porteuses de leur propre identité, d'une histoire locale forte et de la volonté d'accompagner les habitants qu'elles logent. Un GIE Habitat en Région sert de véhicule dédié aux politiques communes et à la mutualisation de moyens au sein du Groupe : des clubs métiers et groupes de travail thématiques inter-filiales se développent dans une dynamique participative (organisation des achats groupés, mise en place d'un comité national d'investissement, consolidation financière et extra-financière, mutualisation des expertises...).

## ▣ UN MODÈLE D'AFFAIRES CENTRÉ SUR L'UTILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

Le Groupe Habitat en Région est conçu pour permettre à chaque entreprise d'apporter sa pierre à l'édifice global et d'adapter sa réponse à la réalité de son territoire. Ainsi chaque filiale reste une société de plein exercice sur son territoire capable d'élaborer sa feuille de route stratégique en adéquation avec la stratégie définie par le Groupe et de s'engager auprès des habitants, des collectivités et de l'Etat au travers de son propre Plan Stratégique de Patrimoine et de sa Convention d'Utilité Sociale.

### > Construire, gérer et accompagner

De ce fait, les sociétés qu'elles couvrent la France entière ou une région en particulier, qu'elles soient spécialisées dans un secteur ou dans l'habitat social en général, participent plus que jamais à l'aménagement urbain et au développement territorial, à travers :

- la construction, l'entretien et la réhabilitation de logements sociaux et de logements spécifiques,
- les opérations de renouvellement urbain (Programme National pour la Rénovation Urbaine, Requalification de Quartiers Anciens Dégradés, transformations d'usage...),
- la construction et la gestion de logements intermédiaires (Foncières d'Habitat Intermédiaire Social);
- la vente de logements dans le parc existant,
- l'accession sociale à la propriété.

<sup>2</sup> Chiffres au 31 décembre 2017.

Au-delà d'être un bailleur qui construit et gère, le Groupe Habitat en Région revendique son rôle de concepteur de cohésion sociale et de bailleur qui loge et accompagne. Le logement est le premier facteur de sécurisation des personnes et des ménages (dans l'esprit du « logement d'abord ») pour leur permettre de construire leurs parcours familiaux, résidentiels et professionnels. Il est aussi un facteur clé d'intégration au même titre que l'emploi, un levier pour bien vivre ensemble. Cette ambition se caractérise par :

- le développement d'une offre de logement et d'hébergement qui permet de répondre à la diversité des besoins aux différents âges de la vie, et notamment des personnes en situation précaire ou de dépendance (personnes âgées, personnes handicapées, étudiants, jeunes exclus...);
- une conception élargie de la qualité de service aux locataires, qui prend également en compte la question du « vivre ensemble » à travers l'animation des quartiers et la promotion de la participation des habitants ;
- l'accompagnement des locataires les plus en difficulté et la lutte contre les inégalités. Cela passe en premier lieu par les actions de prévention et de résolution des difficultés (accompagnement social) mais également par l'implication des sociétés dans l'accès à l'emploi ou à la culture.

Actrice de ses territoires, de plus en plus profondément impliquée dans l'accompagnement de ses locataires et dans la fabrique de la ville - donc bien au-delà de son cœur de métier initial -, chaque entreprise d'Habitat en Région entretient localement des liens très étroits avec ses parties prenantes : clients, collaborateurs, services de l'Etat, collectivités locales, monde associatif, sociétés de construction et fournisseurs, banques, autres bailleurs sociaux ; tandis que de son côté, le Groupe contribue activement au dialogue avec l'Etat pour une politique du logement plus juste et plus efficace.

### > Plan stratégique Grandir Ensemble

C'est dans cet esprit de collaboration que le plan stratégique Grandir Ensemble 2017-2020 du Groupe Habitat en Région a été défini. Le plan stratégique s'articule autour de sept axes au service de l'habitant : il fixe une trajectoire commune dans laquelle les sociétés du Groupe ont chacune inscrit leur plan d'action en tenant compte de leurs réalités territoriales et opérationnelles.

Afin de faire avancer la dynamique collective et de partager les valeurs communes, le Groupe a créé l'Académie des valeurs de la République. L'Académie se positionne comme le dispositif d'examen de la mise en œuvre du plan stratégique et un amplificateur de sa réalité sur le terrain. Elle apporte du contenu et permet de valoriser, faire remonter et partager tous les projets qui nourrissent à leur tour le plan stratégique.

C'est ainsi que sont nés les premiers prix de l'Académie qui ont récompensés en 2018 les initiatives des sociétés du Groupe dans quatre catégories répondant à un ou plusieurs axes de Grandir Ensemble : Habitant, Territoire, Habitat et Collaborateur.

**1**

Structure spécialisée dans le logement thématique

**2**

Filiales dédiées à la réalisation et à la gestion de logements intermédiaires

**74%**

Taux de satisfaction des locataires

**14 322**

Nombre d'attributions

**617M€**

Chiffre d'affaires généré au profit du BTP

## GRANDIR ENSEMBLE

### 7 AXES STRATÉGIQUES AU SERVICE DE L'HABITANT

UN GROUPE GÉNÉRATEUR DE COHÉSION SOCIALE

LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE SOCIALE

UN GROUPE RECONNU, UNE CULTURE ATTRACTIVE DANS LES MÉTIERS DU LOGEMENT SOCIAL

UN GROUPE ÉTHIQUE, SOCIÉTALEMENT ENGAGÉ AU SERVICE DE SES CLIENTS

UN GROUPE EN DÉVELOPPEMENT SOUTENU ET PÉRENNE

UN GROUPE CRÉATEUR ET DÉVELOPPEUR DE SOLUTIONS POUR L'HABITER

UN GROUPE ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT LOCAL AUX CÔTÉS DES CAISSES D'ÉPARGNE

Dans la mise en place de chacune des actions découlant du plan stratégique, le Groupe Habitat en Région souhaite promouvoir la qualité de service et répondre aux besoins des habitants. Cela implique de donner la priorité au dialogue comme à la transparence et de passer d'une logique de travail *pour* les habitants à une logique de travail *avec* eux.

### > Perspectives

Le plan stratégique répond par anticipation aux évolutions du secteur souhaitées et mises en œuvre par le législateur, il encourage l'innovation dans tous les domaines, autant que la mise en valeur des territoires sur lesquels les sociétés de plein exercice agissent.

La loi de finance 2018 prévoit la réduction de loyer de solidarité (RLS) mis en place pour compenser la baisse des APL, le relèvement de la TVA à 10% et la création d'une taxe sur les plus-values de la vente HLM. Par ailleurs, la loi ELAN vise la consolidation du secteur, la simplification du cadre juridique des groupes HLM ainsi que la valorisation du patrimoine à travers un recours accru aux ventes.

Afin de mettre en œuvre la réforme structurelle du tissu HLM imposée aux bailleurs sociaux d'ici 2021, le Groupe s'engage dans une nouvelle feuille de route co-construite avec les Caisses d'Épargne, le Groupe BPCE et les sociétés. Cette feuille de route vise à construire la future société anonyme de coordination nationale, nouvel outil juridique créé par la loi Elan, qui s'inspire des organes centraux des Groupes bancaires coopératifs tels que BPCE et les Caisses d'Épargne, correspondant parfaitement à l'ADN d'Habitat en Région. La société de coordination sera notamment chargée d'élaborer le cadre stratégique patrimonial et d'utilité sociale et sera responsable de la coordination des stratégies de chacune des sociétés membres. Dans cette perspective, le plan stratégique Grandir Ensemble évoluera pour renforcer la dimension territoriale et mutualiste de l'organisation du Groupe Habitat en Région.

## II. L'analyse des enjeux, risques extra-financiers et opportunités RSE

La capacité du Groupe Habitat en Région à servir ses clients et à créer de la valeur est fortement influencée par l'environnement dans lequel il évolue : réorganisation des organismes de logements sociaux, territoires en mouvement, évolutions technologiques et sociétales, attentes croissantes des collectivités locales...

Ces évolutions représentent pour le Groupe une opportunité pour témoigner de son agilité à garantir une performance économique mise au service de la performance sociale et réaffirmer la place centrale de la responsabilité sociétale dans la stratégie du Groupe.

## ▣ LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS IDENTIFIÉS PAR LE GROUPE HABITAT EN RÉGION

Afin d'identifier les enjeux de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) les plus prioritaires, le Groupe Habitat en Région s'est appuyé sur une démarche collaborative impliquant l'ensemble des expertises métiers.

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le GIE Habitat en Région issue des travaux de la Direction risques, contrôle interne et indicateurs et de la Direction Développement Durable du Groupe BPCE. Cette approche a permis de définir un univers de 16 risques extra-financiers matériels qui se déclinent dans trois grandes familles de risques liés à la gouvernance, au fonctionnement interne et aux activités. Les risques ont été définis en fonction de la réglementation, des pratiques de place et des standards de référentiels RSE ; chaque risque fait l'objet d'une définition précise.

La hiérarchisation des risques extra-financiers a été réalisée avec les experts métiers de chaque société qui ont identifié les risques les plus importants du point de vue de leur société et détaillé leur politique et engagement en face de chaque risque.

La compilation des analyses des sociétés a permis d'identifier 7 risques extra-financiers prioritaires pour le Groupe Habitat en Région et 9 risques extra-financiers secondaires. Ces risques sont présentés dans le tableau ci-après et viennent s'ajouter à ceux d'ores et déjà suivis par le Groupe. Les politiques mises en place par les sociétés du Groupe pour s'en prémunir sont présentées tout au long de ce document.

Risques identifiés	Dispositifs de maitrise des risques associés/engagements	
Risques prioritaires		
Durabilité de la relation client	Assurer un niveau de qualité de service performant Structurer notre mission d'accèsion sociale et de gestion des copropriétés Favoriser la concertation avec les associations de locataires	Cf. partie 3 « Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout »
Ethique des affaires, transparence et respect des lois	Assurer l'exemplarité Assurer des pratiques d'achats exemplaires	Cf. parties 4 « Habitat en Région partenaire des Territoires » et 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Sécurité des données	Respecter les droits humains fondamentaux	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Accessibilité à l'offre locative	Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements	Cf. partie 3 « Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout »
Empreinte territoriale	Favoriser l'innovation sociale – aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie	Cf. partie 4 « Habitat en Région partenaire des Territoires »

Risques identifiés		Dispositifs de maitrise des risques associés/engagements
Risques prioritaires		
Relations sous-traitants et fournisseurs	Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats	Cf. partie 4 « Habitat en Région partenaire des Territoires »
Accompagnement social des clients	Favoriser l'innovation sociale – accompagnement social des locataires en difficulté ; accessibilité physique et adaptation des logements	Cf. parties 3 « Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout » et 4 « Habitat en Région partenaire des Territoires »
Risques secondaires		
Conditions de travail	Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Participation à la transition énergétique et écologique	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Cf. partie 5 « Habitat en Région et l'Habitat »
Employabilité et transformation des métiers	Développer nos métiers	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Fonctionnement des organes délibérants	Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance Favoriser la diversité dans la composition des instances de gouvernance	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Favoriser l'innovation sociale – aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie	Cf. partie 4 « Habitat en Région partenaire des Territoires »
Attractivité employeur	Développer nos métiers Promouvoir le dialogue social et la négociation collective Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Diversité des salariés	Cultiver la force de notre diversité	Cf. partie 6 « Habitat en Région et les Collaborateurs »
Empreinte environnementale	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Cf. partie 5 « Habitat en Région et l'Habitat »
Risques physiques du changement climatique	Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Cf. partie 5 « Habitat en Région et l'Habitat »

## ► UNE POLITIQUE RSE INSCRITE DANS LE PLAN STRATÉGIQUE GROUPE

Au même titre que l'innovation, la Responsabilité Sociale de l'Entreprise est au cœur de tout ce que le Groupe doit entreprendre et constitue un levier sur lequel il s'appuie pour concrétiser les objectifs du plan Grandir Ensemble.

La démarche de RSE d'Habitat en Région engagée depuis plusieurs années s'est appuyée sur une dynamique participative à l'instar du développement du projet Groupe. Elle est animée au niveau du GIE Habitat en Région via un club RSE composé des référents RSE des sociétés. Les référents RSE sociétés se réunissent régulièrement afin d'échanger sur leurs bonnes pratiques en la matière et de multiplier les initiatives communes dans une logique de co-construction. Les travaux menés au sein du club ont permis de mettre en place plusieurs outils : une feuille de route type, un outil d'auto-diagnostic RSE, des outils de communication ainsi que des indicateurs RSE partagés.

Les engagements stratégiques des sociétés en matière de RSE s'inscrivent dans le cadre de cette démarche. Ces-derniers sont déclinés de manière opérationnelle dans leur territoire, ainsi chacun des projets menés est mis en place pour répondre à l'ambition du plan Grandir Ensemble et nourrir la démarche de RSE du Groupe et des sociétés.

### III. Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout

Plus de 10 millions de personnes habitent aujourd'hui le parc HLM français. Chaque ménage, chaque personne présente des besoins ou des fragilités qui lui sont propres. Notre ambition est d'offrir à chacun une réponse individuelle de qualité, mais aussi d'ouvrir la voie, à l'échelle de l'immeuble ou du quartier, à des solutions innovantes pour mieux vivre ensemble.

## ► PRÉSERVER UNE RELATION CLIENT DURABLE ET DE QUALITÉ

### > Un niveau de qualité de service performant

Les sociétés du Groupe s'engagent à instaurer un dialogue continu avec les locataires en prenant mieux en compte leurs remarques et ressentis de façon à assurer un niveau de qualité de service performant. Cela répond à la nécessité d'adapter en permanence les services aux évolutions de la société : évolution des attentes des clients mais aussi des partenaires sur le cadre de vie, la sécurité, la tranquillité, la rénovation du bâti, le lien social, l'accompagnement social, le vieillissement, le handicap.

Toutes les sociétés du Groupe sont attentives à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par les locataires et mènent régulièrement des enquêtes de satisfaction dans une démarche d'amélioration continue. En 2018, le taux de satisfaction global des locataires des sociétés du Groupe était de 74%.

La démarche de l'Immobilière du Moulin Vert illustre l'engagement des sociétés pour améliorer le quotidien de leurs locataires. Depuis plusieurs années, l'Immobilière du Moulin Vert a fait de la qualité une de ces priorités. En 2011, pour aller plus loin dans son engagement et accompagner son développement, l'entreprise a initié une démarche de management par la qualité qui couvre

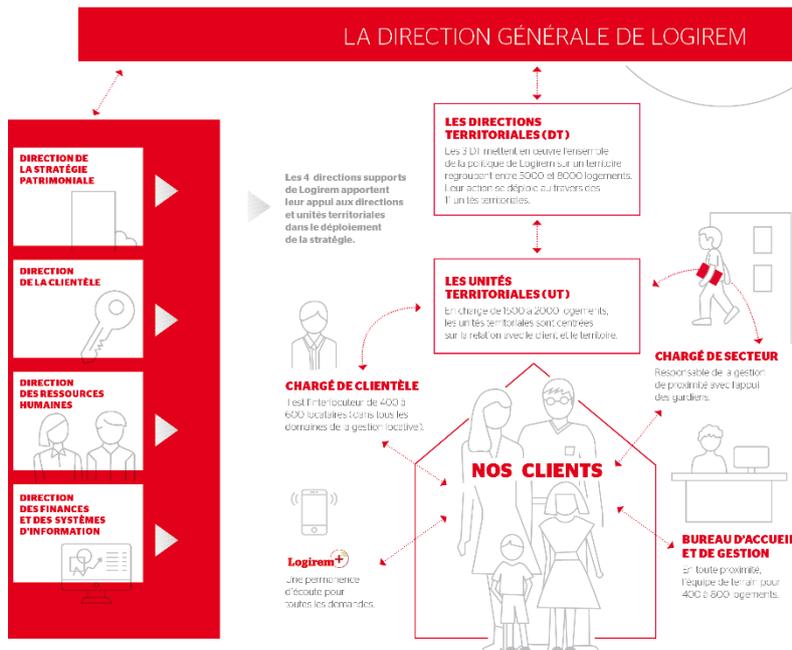
l'ensemble de ses métiers en obtenant la norme ISO 9001, certification internationale renouvelée tous les ans. Fort de cette expérience, en 2017, l'Immobilière du Moulin Vert s'engage dans la conception d'une démarche qualité sur-mesure construite avec les collaborateurs et en parfaite adéquation avec leur métier. Ainsi, partant du principe que le bailleur n'est pas le seul responsable du bien-être des habitants d'une résidence, et que le locataire a également des obligations, l'Immobilière du Moulin Vert a défini 7 engagements réciproques au service de la qualité de vie regroupés dans une charte d'engagement mutuel entre le bailleur et le locataire diffusée en avril 2018.



### > Une plus grande proximité

Le Groupe Habitat en Région, appuyé sur le réseau des Caisses d'Épargne régionales, affirme plus que jamais sa vocation à s'exprimer au cœur des territoires. Depuis plusieurs années, la stratégie des sociétés consiste à accentuer leur présence de proximité et à décentraliser un certain nombre de responsabilités opérationnelles. Fin 2018, le groupe Habitat en Région était ainsi implanté dans 995 communes de France au travers d'un patrimoine très diversifié (logements collectifs, logements individuels, foyers étudiants, résidences pour personnes âgées, foyers pour jeunes travailleurs...). Par ailleurs, près de 68% des effectifs du Groupe travaille en agence. Une réponse efficace aux enjeux du territoire, au plus près des habitants et des partenaires locaux.

Un exemple de cet engagement est la nouvelle organisation territoriale de LOGIREM qui passe de cinq agences réparties sur la région PACA et la Corse à trois Directions Territoriales et onze unités territoriales. Ce maillage territorial très fin répond à plusieurs objectifs dont celui d'être plus réactifs et qualitatifs, que ce soit dans la satisfaction des demandes comme dans l'entretien du patrimoine.



Dans cette nouvelle organisation, les responsables d'Unités Territoriales ont une autonomie et responsabilisation accrue. En retrouvant une cohérence géographique, ils gagnent en expertise, en connaissance du patrimoine et des clients, et deviennent des interlocuteurs privilégiés des collectivités qui de leur côté ont des référents bien identifiés. De même, le lien est renforcé entre les chargés de clientèle et les personnels de terrain en contact direct avec les clients.

SIA HABITAT a également mis en place une nouvelle organisation décentralisée effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 donnant plus d'autonomie et de moyens au plus proche des habitants et des territoires : création d'un réseau de trois Directions Territoriales à Douai, Oignies et Lille et de treize Unités Territoriales au lieu de six sites principaux rattachés au siège. Chaque Direction territoriale voit sa mission sociale réaffirmée avec des responsabilités accrues sur de nombreux sujets : réhabilitation du patrimoine, entretien, qualité du cadre de vie, relation clients, attribution, impayés.

### > Co-produire avec les habitants

Les sociétés du Groupe Habitat en Région partagent la conviction que la participation des habitants est une composante centrale de la mise en œuvre des projets. Instaurer et maintenir un dialogue constructif avec les habitants en s'assurant du bon fonctionnement des instances de concertation avec les locataires est donc essentiel.

Les parties prenantes sont associées aux décisions, en 2018, les sociétés du Groupe ont tenu en moyenne quatre réunions des conseils de concertation locative. En complément des réunions des conseils de concertation locative FAMILLE ET PROVENCE a par exemple organisé 48 animations sur les résidences avec les locataires sur diverses thématiques ; l'IMMOBILIERE DU MOULIN VERT a mis en place des réunions trimestrielles des responsables de sites avec les représentants des locataires.

De multiples leviers sont actionnés pour développer de nouveaux modes de concertation et d'échange avec les locataires. A titre d'illustration, à Méricourt, dans le Pas-de-Calais, SIA HABITAT expérimente depuis plusieurs mois un comité d'un nouveau genre où habitants, bailleur, élus et associations travaillent ensemble à l'avenir d'un quartier. Après la création de ce comité d'habitants et les réflexions sur le réaménagement d'une résidence du quartier, une Maison du Projet a été inaugurée en septembre 2018. Cette Maison du Projet, animée par deux jeunes en Service Civique, est destinée à être un lieu d'échange et de co-création invitant les habitants à dessiner le nouveau visage de leur quartier.

## ► CRÉER DU LIEN ENTRE LES HABITANTS ET ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

La mission du Groupe Habitat en Région ne se limite pas à construire et à gérer des logements. Elle va bien au-delà : le Groupe accompagne ses habitants et transforme leur cadre de vie afin de favoriser le mieux vivre ensemble. Actions en faveur de l'emploi, chantiers participatifs ou jardins partagés, encouragements à l'auto-réhabilitation des logements, apprentissage de la maîtrise énergétique, solutions d'innovation sociale sont autant d'actions menées avec conviction par les sociétés du Groupe.

Les sociétés du Groupe accompagnent leurs clients au cours de la vie du bail pour leur permettre d'occuper un logement adapté qui tient compte de leur situation et composition familiale, de leurs ressources et de leurs besoins spécifiques. Concernant la mobilité résidentielle en 2018, le taux de mutation interne pour l'ensemble des sociétés du Groupe était de 9,5%, soit 1 363 mutations internes réalisées sur des logements locatifs sociaux pour 14 322 attributions annuelles.

Par ailleurs, les sociétés du Groupe communiquent de façon transparente auprès de locataires et auprès des membres des commissions d'attribution sur les règles d'attribution des logements, à l'image d'ERLIA qui a publié dans son magazine interne diffusé aux habitants, en septembre 2018, une double page sur l'attribution des logements.

### > Être générateur de cohésion sociale

Les sociétés du Groupe déploient de nombreuses actions pour générer de la cohésion sociale au profit des locataires. Concrètement, cela signifie rendre les habitants acteurs de leur logement et de leur quartier, leur permettre de tisser des relations harmonieuses entre eux par la mise en place de projets communs, les aider à entamer ou sécuriser leur parcours professionnel, éducatif et de mobilité, leur offrir un environnement adapté à leur état de santé, encourager les relations intergénérationnelles, participer à réhabiliter les villes au-delà des résidences, faciliter l'information et la communication avec le bailleur et ses représentants. Dans la poursuite de cet objectif, les sociétés du Groupe nouent d'étroits partenariats avec l'ensemble des acteurs en charge des politiques territoriales et de l'accompagnement social.

Nous retrouvons l'engagement du Groupe en faveur des personnes le plus fragiles au travers des actions conduites en 2018 par les sociétés telles que :

- la réalisation de travaux d'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite et les personnes vieillissantes : 469 logements ont été adaptés en 2018. Afin d'accompagner les locataires dans cette démarche, plusieurs sociétés de la région PACA sont par ailleurs en partenariat avec l'association HandiToit ;
- la mise en place d'accompagnements sociaux et socio-professionnels au profit de locataires en situation de fragilité : permanences de Prévention aux Impayés et aux Expulsions dans les agences, aide aux démarches administratives et à la gestion du budget, aide à la recherche d'emploi, visites à domicile ;
- la formation d'équipes dédiées pour accompagner les locataires en difficultés : conseillers en économie sociale et solidaire, chargées de Prévention Sociale... travaillant en association avec les structures sociales (CCAS, assistantes sociales, ...).

### *Exemple d'engagements*

Face aux mutations de l'environnement social, économique et urbain, AXENTIA, expert dans la construction et le portage de résidences dédiées aux personnes les plus fragiles ou en grandes difficultés a signé plusieurs partenariats en 2018 avec ses partenaires afin de consolider leur

coopération au service de l'habitat des publics les plus fragiles. Ainsi nous pouvons citer le partenariat avec France Horizon dont l'objectif est de faciliter le développement d'établissements et le déploiement de nouvelles solutions d'habitat répondant à des enjeux de société contemporains (accès au logement et insertion durable de publics confrontés à la précarité sociale, seniors en situation de dépendance liée à l'âge, petite enfance...) ou encore celui signé avec l'ACTAS (Association des Cadres Territoriaux de l'Action Sociale) et Icade Promotion en vue de favoriser le développement d'établissements et de services en faveur des personnes fragiles (âgées, dépendantes, handicapées, paupérisées ou en situation d'exclusion sociale).

Poursuivant cette même volonté d'aider les personnes les plus fragiles, LOGIREM apporte une réponse innovante aux personnes souffrant de troubles psychiques en permettant l'accès au logement ou le maintien à domicile de ménages concernés par une problématique de santé mentale. Cette initiative est portée par LOGIREM et ses partenaires spécialisés (Atelier Santé Ville de Marseille, réseau de Santé mentale, PACT 13 et le groupement social de coopération GALILE). Les collaborateurs sont ainsi sensibilisés et formés pour développer leurs compétences dans ce domaine.

Enfin, ERILIA s'est engagée en 2018 dans le dispositif Mut' toit à Avignon. En partenariat avec l'association les Compagnons Bâisseurs, ce dispositif aide les personnes en grande difficulté à remettre leur habitation en état pour pouvoir accéder à un logement plus adapté. Cet accompagnement est testé au niveau local pour ensuite être généralisée au niveau national.

Toutes les sociétés du Groupe s'impliquent également pour favoriser le lien social dans les résidences et les quartiers avec la volonté d'impulser une dynamique collective entre les différents acteurs du territoire :

- pour prévenir des risques d'incivilité et les troubles de voisinage : partenariats et subventions de fonctionnement au profit d'organismes de Médiation Sociale Urbaine et de médiation des troubles de voisinage
- pour renforcer le lien social et la solidarité : création d'espaces partagés, visites de courtoisie, organisation d'événements annuels (fête des voisins, chasse à l'œuf, fêtes de Noël...), collectes au profit d'œuvres de charité...
- pour l'accès à la culture, à l'éducation et au sport au plus grand nombre : mise à disposition de locaux pour des associations, résidences d'artistes, ateliers de fabrication et d'initiations, réalisation de fresques, organisation de spectacles au profit des habitants, partenariats avec des espaces culturels...
- pour sensibiliser aux économies d'énergie et au développement durable : mise à disposition d'appartements pédagogiques, organisation de journées de sensibilisation, organisation de journées pour le ramassage des déchets, installation de composteurs, création de nichoirs, mise en place de jardins partagés, embauche de volontaires en Service Civique.

## **IV. Habitat en Région partenaire des Territoires**

Le Groupe Habitat en Région intervient dans les territoires en lien étroit avec une multitude de partenaires : collectivités territoriales, associations de locataires et de citoyens, banques, urbanistes, architectes et constructeurs... La qualité et la transparence des échanges avec ces parties prenantes permettent de créer collectivement de la valeur, en imaginant des solutions durables, équitables et solidaires pour l'habitat de demain.

## ▶ ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSFORMATION DES TERRITOIRES

Avec ses 17 entreprises, Habitat en Région est présent dans les 13 régions métropolitaines, 81 départements et 253 établissements publics de coopération intercommunale soit plus de 990 communes. Ce riche maillage territorial est aussi le signe de la grande diversité du Groupe et des réalités sociales très différentes qu'il recoupe.

Le Groupe Habitat en Région est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte. Via ses filiales et leur réseau d'agences, il emploie ainsi 2 416 personnes sur le territoire.

Le Groupe contribue ainsi activement au développement de l'économie locale. Cette contribution se mesure notamment par le chiffre d'affaires généré par les sociétés du Groupe au profit des entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics qui s'élèvent à 617 millions d'euros pour l'année 2018.

### > Développer l'innovation sociale territoriale

Les sociétés du Groupe s'engagent aux côtés des territoires et s'impliquent dans de nombreux projets urbains avec l'Etat, les collectivités locales et les partenaires locaux. Elles mettent tout en œuvre pour proposer des réponses adaptées aux besoins de leur territoire en s'appuyant sur une offre de logements diversifiée et des solutions innovantes pour chaque clientèle : étudiants, jeunes actifs, familles, seniors, personnes à mobilité réduite, gens du voyage, militaires, publics en insertion.

Ainsi, pour le renouveau du Bassin minier, SIA HABITAT développe une démarche innovante, Co&SIA, dont l'ambition est de donner trois dimensions aux opérations de réhabilitations des cités ouvrières : citoyenne, locative et patrimoniale. Ce projet d'entreprise associant les habitants à toutes les étapes du projet est destiné à rendre les cités minières attractives et productives sur un territoire aux caractéristiques marquées. Cette composante « Habitant Au Cœur de Tout » a par ailleurs été labellisée par le Conseil Régional des Hauts-de-France dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt pour l'innovation sociale de 2018.

Cet engagement au service des territoires et de ses innovations sociétales, les sociétés le portent en tant que mécène ainsi qu'à travers leurs fondations et fonds de dotation. Ces dispositifs permettent l'émergence et le développement de projets d'innovation sociale.

Par exemple, FAMILLE ET PROVENCE a créé une direction dédiée à l'innovation sociale et un fonds de dotation visant notamment à favoriser les dynamiques sur les territoires où elle est implantée.

C'est par le biais de ce fonds de dotation que FAMILLE ET PROVENCE a développé Easipourtous.com, plateforme opérationnelle et numérique collaborative qui incite les habitants à être acteur de leur cadre de vie et favorise l'émergence de dynamique citoyenne. Cette démarche associe tous les acteurs du territoire d'Encagnane (Aix-en-Provence) autour d'un nouveau mode de faire et permet de constituer une base commune de savoir-faire.

### > Partenaire de référence

*Pour l'éducation et l'insertion professionnelle dans les quartiers*

Le Groupe Habitat en Région poursuit son engagement en faveur des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville en s'impliquant pour l'éducation et l'insertion professionnelle.

Dans le cadre du dispositif « Les entreprises acteurs de l'Education prioritaire » LOGIREM a signé un partenariat avec la communauté éducative de Marseille visant à favoriser l'accueil des élèves de 3<sup>ème</sup> venant d'établissements de l'éducation prioritaire, dans le cadre de stages d'observation. Depuis 2016, LOGIREM accueille chaque année 10 à 15 des collégiens des réseaux d'éducation prioritaire. En s'appuyant sur cette expérience plusieurs sociétés du Groupe Habitat en Région se sont engagées en

2018 pour accueillir en stage de 3<sup>ème</sup> prioritairement des enfants de leurs locataires et plus largement des élèves de collèges situés en quartier prioritaire de la politique de la ville de leur territoire.

Une équipe d'animation constituée au sein du GIE d'Habitat en Région accompagne les référents des entreprises volontaires qui participent au projet, facilite les échanges entre tous et met à disposition une série d'outils. Toutes les sociétés du Groupe se sont inscrites dans la démarche et prévoient d'accueillir entre 1 et 9 collégiens au cours de l'année scolaire 2018/2019. Le Groupe Habitat en Région souhaite ainsi agir en faveur de l'égalité des chances et faire connaître les métiers de l'entreprise à ses parties prenantes.

UN TOIT POUR TOUS a renforcé son engagement en faveur des quartiers prioritaires en signant la charte "Entreprises et Quartiers" en 2017 pour une durée de 3 ans. Portée par le Préfet du Gard et l'association Face Gard, cette démarche traduit de façon concrète la volonté de l'entreprise de travailler en réseau et de s'engager sur le territoire et plus particulièrement en faveur des Quartiers Politiques de la Ville. Plusieurs engagements sont ainsi pris sur différentes thématiques : éducation et orientation scolaire, emploi et insertion, soutien aux initiatives locales, etc.

#### *Pour l'éducation financière*

Le Groupe Habitat en Région, la Fédération des Caisses d'Epargne et l'association Finances & Pédagogie ont signé un partenariat pour mieux accompagner les locataires dans la maîtrise de leur budget. Ce partenariat a un double objectif : d'une part, lutter contre les impayés en proposant aux locataires des formations adaptées à la gestion des budgets familiaux et, d'autre part, renforcer le parcours d'accompagnement des locataires des sociétés, en leur permettant de bénéficier de microcrédits adaptés et d'ateliers collectifs d'éducation financière et budgétaire.

Deux sessions de formation ont été organisées en novembre 2018 dans le cadre du déploiement de ce partenariat à Marseille. 34 collaborateurs d'ERILIA et de FAMILLE ET PROVENCE qui accompagnent les familles et locataires en difficulté ont suivi la formation dispensée par Finances & Pédagogie.

## **■ PROMOUVOIR DES ACHATS ET DES RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES**

Le Groupe Habitat en Région a pour ambition d'être un acteur économique responsable dans ses achats et socialement engagé dans ses pratiques. La dynamique engendrée par les démarches RSE apporte une nouvelle dimension dans les pratiques d'achat des sociétés du Groupe qui souhaitent renforcer l'intégration des enjeux de RSE au-delà du respect des principes de la commande publique. Plusieurs leviers sont ainsi mis en place dans le cadre de démarches partenariales avec les acteurs locaux :

- pour contribuer, à travers l'activité économique, à l'intégration sociale et professionnelle de personnes éloignées de l'emploi en faisant appel à des structures de l'Insertion par l'activité économique : en 2018 le Groupe confirme cet engagement avec près de 85 400 heures d'insertion réalisées dans le cadre des clauses d'insertion intégrées dans les marchés ;
- pour instaurer avec les fournisseurs un dialogue de qualité et les encourager à adopter des pratiques responsables : en 2018 plus de 49 % des marchés à procédure formalisée passés par les sociétés du Groupe intègrent une clause sociale, sociétale ou environnementale ;
- pour abaisser les coûts de gestion notamment via les commandes groupées.

Les sociétés du Groupe mesurent l'importance de ces leviers d'actions et se structurent progressivement pour mettre en place des politiques d'achats responsables.

Elles s'appuient également sur la réglementation des marchés publics permettant de passer des marchés ou des lots réservés à des structures spécifiques. Par exemple, en 2018, SIA Habitat a lancé un marché de nettoyage pour l'entretien des parties communes de son parc immobilier réservé aux structures d'insertion par l'activité économique.

FAMILLE ET PROVENCE s'engage avec ses partenaires locaux et a signé plusieurs conventions pour favoriser l'inscription des clauses d'insertion dans les marchés avec des EPCI et le Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi.

## V. Habitat en Région et l'Habitat

Le bâtiment est aujourd'hui, devant les transports, le premier consommateur d'énergie en France. Réhabiliter les logements anciens, construire des bâtiments neufs éco performants est donc un enjeu essentiel pour les bailleurs. Pour aller au bout de cette démarche d'efficacité énergétique, les locataires doivent aussi être sensibilisés aux bonnes pratiques environnementales. Sur tous ces sujets, le Groupe Habitat en Région souhaite apporter des réponses concrètes et innovantes.

### ► UNE OFFRE DE LOGEMENTS EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE, ÉCOLOGIQUE ET DE LA BIODIVERSITÉ

Le Groupe Habitat en Région se mobilise pour développer des bâtiments performants énergétiquement dans le cadre des opérations de construction et de réhabilitation de logements. Grâce à une meilleure optimisation des charges et des coûts, les consommations d'eau et d'énergie sont réduites ainsi que les coûts relatifs à l'entretien du logement. Les locataires bénéficient de cette baisse des charges et également d'un meilleur confort thermique, acoustique et fonctionnel.

A ce titre les sociétés du Groupe inscrivent dans leurs cahiers des charges des critères de performances énergétiques qui vont au-delà de la réglementation thermique et s'engagent dans des démarches de certification et de labels notamment pour les constructions neuves (BEPOS Effinergie, niveaux RT 2012 -10%, RT 2012 -20%, Bâtiment Durable Méditerranéen).

Ainsi, en 2018 à l'échelle du Groupe, environ 30% des logements neufs livrés ont des performances énergétiques répondant à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012 et plus de 50% du patrimoine géré est répertorié en classes énergétiques A à C.

A titre d'exemple, les consommations d'électricité des parties communes du parc et des bureaux administratifs d'ERILIA ont diminué de plus de 10 % entre les deux exercices passant de 26 405 MWh en 2017 à 23 515 MWh en 2018.

#### > Economie circulaire

Afin de préserver la qualité du bâti tout en intégrant les enjeux environnementaux, les sociétés du Groupe portent une attention particulière aux matériaux utilisés et à l'utilisation des ressources. Elles s'appuient sur plusieurs leviers pour développer une économie circulaire qui a pour objectif de limiter la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. Par exemple :

- la réduction de la consommation d'énergie et l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ;
- le recours aux énergies renouvelables ;
- l'utilisation de nouveaux matériaux notamment biosourcés ;

- la conception de bâtiments passifs et E+C- (label « Bâtiments à Energie Positive et Réduction Carbone) ;
- le réemploi des matériaux de déconstruction ;
- l'intégration de critères de chantier propre ou de chantier à faible nuisance dès la définition du cahier des charges des opérations.

Conscientes que les enjeux environnementaux se jouent à plusieurs échelles, les sociétés du Groupe participent activement aux projets d'aménagement des villes et des quartiers qui respectent les principes du développement durable.

L'opération engagée par HABITATIONS HAUTE PROVENCE dans un éco-quartier de la ville de Volonne, commune rurale d'environ 1 660 habitants illustre cet engagement. Au sein de ce projet labellisé Quartier Durable Méditerranéen, HABITATIONS HAUTE-PROVENCE réalise deux résidences de logements locatifs sociaux labellisées Bâtiment Durable Méditerranéen qui seront alimentées en chauffage et eau chaude par la création d'un réseau de chaleur biomasse communal permettant de réaliser des économies d'énergie et réduire l'impact environnemental.

Sur un autre territoire, La Résidence l'Art du Temps de FAMILLE ET PROVENCE achevée en 2018 propose une offre d'habitat qualitative déclinée autour du « mieux vivre ensemble » et respectueuse de l'environnement : logements confortables avec des espaces extérieurs et tous les atouts d'un habitat responsable : performance technique et énergétique, eau chaude solaire, compostage des déchets, bornes électriques pour les véhicules et espace vélos sécurisé. Ce projet qualifié Haute Qualité Humaine a intégré très en amont les locataires dans la définition de leur futur habitat et fait écho au concept de Haute Qualité Environnementale. La résidence est labellisée Bâtiments Durables Méditerranéens - Niveau Or.

En ce qui concerne les émissions de gaz à effet de serre, un logement du parc d'Habitat en Région émet en moyenne 24,5 tonnes équivalent CO2 en 2018.

Les sociétés du Groupe ont la possibilité de formaliser des engagements avec un obligé dans le cadre du dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) afin de bénéficier de ressources financières pour financer les travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements. En 2018, ce partenariat a permis d'éviter plus de 38 900 tonnes d'émissions de CO2.

#### > **Gestion de la biodiversité**

Le Groupe Habitat en Région a un rôle à jouer dans la prise en compte des thématiques de la biodiversité et la nature en ville afin de répondre aux enjeux des milieux fortement urbanisés mais aussi des milieux semi-ruraux ou ruraux. Elles intègrent par exemple des préconisations pour la prise en compte des espaces verts adaptés à leur environnement local dans les cahiers des charges.

#### > **Prévention du risque climatique**

Le Groupe Habitat en Région est exposé au risque climatique compte-tenu de l'implantation de son parc de logements. Pour mieux maîtriser ce risque, les sociétés du Groupe l'intègrent dès la conception des projets de construction et respectent les préconisations architecturales.

## ▣ **RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE : AGIR AVEC LES HABITANTS ET LES COLLABORATEURS**

Le Groupe Habitat en Région se mobilise pour sensibiliser les locataires au développement durable et les accompagner au bon usage des équipements et des logements. En 2018, plusieurs actions ont été menées telles que :

- la remise de livrets « gestes verts » aux nouveaux entrants, des communications régulières aux locataires sur les écogestes ;
- les actions de partenariat avec des structures comme CIVIGAZ qui consiste à sensibiliser les ménages en situation de précarité énergétique à une meilleure maîtrise de leur consommation d'énergie ainsi qu'à la sécurité gaz ;
- l'organisation de journées de sensibilisation sur la gestion des déchets (opération de nettoyage et de ramassage des déchets, sensibilisation sur le tri sélectif...)
- l'installation de nichoirs et de composteurs.

Pour sensibiliser ses locataires aux gestes éco-citoyens, Un Toit Pour Tous a mis à disposition de l'association Unis-Cités un appartement réhabilité et aménagé pour l'occasion par des volontaires en service civique et les Compagnons Bâisseurs, créant ainsi un espace ressource. L'objectif de ce local est avant tout pédagogique. La mission des volontaires est d'informer, accompagner et sensibiliser des familles du quartier dans un changement durable de leurs comportements en matière d'éco-gestes classés en 4 catégories : l'énergie, l'eau, les déchets et la consommation responsable. Les volontaires sont également amenés à sensibiliser, conseiller et proposer des temps d'animation autour notamment de la création de produits d'entretien à bas coût et écologiques.

Conscient des enjeux inhérents au changement climatique, le Groupe travaille auprès de ses collaborateurs pour réduire son empreinte environnementale. En 2018, la consommation d'électricité totale du Groupe s'élève à 28 914 MWh soit 1 648 tonnes d'équivalent CO<sub>2</sub>, dont 2 549 MWh correspond à la consommation des bâtiments administratifs des sociétés du Groupe (hors ERILIA dont la part de la consommation des bâtiments administratifs n'est pas dissociable de celle des parties communes). Les sociétés déploient différentes actions visant à limiter les consommations d'énergie sur les principaux sites, à mieux gérer les déchets et à réduire les émissions de gaz à effet de serre.

En 2018, AXENTIA a par exemple organisé une semaine sur le thème du développement durable pour sensibiliser ses collaborateurs aux pratiques responsables en entreprise : réalisation d'un livret des bons gestes au bureau, édition d'un journal sur les pratiques exemplaires dans le milieu du logement social, défi photo sur un thème RSE entre les services, lancement de la Charte RSE.

## VI. Habitat en Région et les Collaborateurs

Le Groupe Habitat en Région porte des valeurs singulières, notamment incarnées par son fonctionnement plus transversal que centralisé qui encourage le travail collectif. Parmi les sources de motivation et de reconnaissance des collaborateurs figurent les projets de société et la taille humaine qui caractérise chacune des entreprises du Groupe. Toutes souhaitent développer une culture managériale qui favorise et valorise innovation et implication. Il en est de même de notre vision des ressources humaines, fondée sur l'amélioration de la qualité de vie et l'accompagnement des salariés dans leur parcours professionnel.

### ▣ LES COLLABORATEURS AU CŒUR DU MODÈLE

Dans un environnement en pleine mutation, les sociétés du Groupe Habitat en Région s'attachent à mener une politique responsable de développement des ressources humaines :

- résolument orientée vers la valorisation des compétences et la réalisation professionnelle des collaborateurs ;
- respectueuse des personnes dans toutes leurs diversités ;

- tant pour réussir l'intégration de nouveaux collaborateurs, que pour garantir le développement des compétences, afin d'accompagner à la fois leur adaptation dans leur métier et leur évolution professionnelle.

### > Emploi et formation

#### Emploi

A fin 2018, le Groupe Habitat en Région emploie 2 416 collaborateurs dont 2 311 en CDI. Il garantit et crée des emplois ancrés sur son territoire – 100% des effectifs sont basés en France dont 57,8% affectés à des agences et 42,1% à des sièges sociaux.

Sont inclus dans les effectifs tous les salariés faisant l'objet d'un traitement par la paye au 31 décembre, seuls les bénéficiaires d'un stage non rémunéré ne sont pas comptabilisés.

Effectif total du Groupe Habitat en Région

Sociétés	2018		2017	
	Nombre	%	Nombre	%
AXENTIA	31	1,3%	23	0,9%
ERILIA	874	36,2%	870	35,9%
ESCAUT HABITAT	8	0,3%	8	0,3%
FAMILLE ET PROVENCE	110	4,6%	108	4,5%
FONCIERE DU MOULIN VERT	4	0,2%	5	0,2%
GIE HABITAT EN REGION	22	0,9%	26	1,2%
HABITATIONS HAUTE PROVENCE	78	3,2%	87	3,6%
IMMOBILIERE DU MOULIN VERT	132	5,5%	127	5,2%
LOGIREM	399	16,5%	418	17,3%
SIA HABITAT	608	25,2%	599	24,7%
UN TOIT POUR TOUS	150	6,2%	151	6,2%
<b>Total</b>	<b>2 416</b>	<b>100%</b>	<b>2 422</b>	<b>100%</b>

#### Répartition de l'effectif total

Au 31 décembre 2018, les femmes représentent 50,2% de l'effectif total, les hommes 49,8% de l'effectif total. La proportion de femmes et des hommes au sein du Groupe est restée stable par rapport à l'année précédente, soit une répartition quasi égale à 50/50.

Répartition des effectifs par sexe	2018	2017
	%	%
Femmes	50,2%	49,9%
Hommes	49,8%	50,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Au 31 décembre 2018, la part des collaborateurs âgés de moins de 25 ans représente 2,7% de l'effectif total, les collaborateurs âgés entre 25-54 ans représentent 72,3% de l'effectif total et les collaborateurs de 55 ans et plus représentent 25,0% de l'effectif total, soit une répartition stable par rapport à l'année précédente.

Répartition des effectifs par âge	2018	2017
	%	%
Moins de 25 ans	2,7%	2,9%
25-54 ans	72,3%	72,0%
55 ans et plus	25,0%	25,1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Au cours de l'exercice 2018, le Groupe a enregistré 239 recrutements en CDI et 33 départs dans le cadre de licenciements (CDI).

A titre d'exemple, AXENTIA a créé sa première Direction Territoriale en 2018, à Douai à la suite de la reprise dans la région de 93 établissements spécifiques, jusque-là portés par la Société immobilière du Grand Hainaut (SIGH). La création de cette nouvelle Direction Territoriale a créé 8 emplois sur le territoire des Hauts-de-France.

La mobilité interne accompagne les nouvelles stratégies des sociétés du Groupe et les souhaits d'évolution des collaborateurs. La part des salariés ayant bénéficié d'une mobilité interne ou dans le Groupe représente 23 % de l'effectif total en 2018, soit plus de 540 collaborateurs contre 89 collaborateurs en 2017. Cette forte progression s'explique par la mise en place de nouvelles organisations chez SIA HABITAT, LOGIREM et FAMILLE & PROVENCE au cours de l'année 2018.

Par ailleurs, depuis cette année, la diffusion des offres d'emploi de chaque société est assurée à l'ensemble des sociétés du Groupe par courrier électronique.

#### *Développer l'employabilité des collaborateurs*

Dans cette période de transformation profonde du secteur du logement social, le Groupe Habitat en Région souhaite mobiliser les ressources et dispositifs pour favoriser la montée en compétence de ses collaborateurs, les accompagner dans l'évolution de leur métier et concourir ainsi au développement de leur employabilité.

En 2018, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 2,8 %. Le Groupe Habitat en Région se situe ainsi au-delà de l'obligation légale de 1%. Cela correspond à un volume total de 36 160 heures de formation à l'échelle du Groupe soit en moyenne 15h de formation par collaborateur comme en 2017.

Les axes prioritaires des plans de formation se sont orientés vers des formations métiers pour accompagner les nouvelles organisations mises en place dans les sociétés du Groupe.

Ce thème a également été abordé à l'occasion du club Ressources Humaines animé par le GIE Habitat en Région avec la participation des responsables des ressources humaines des sociétés du Groupe afin de partager les bonnes pratiques en matière de gestion prévisionnelle des carrières.

Pour accompagner les collaborateurs sur les écrits et sur les questions liées à l'orthographe, l'IMMOBILIERE DU MOULIN VERT a mis en place le Projet Voltaire qui propose des parcours de remise à niveau en orthographe en ligne, sur l'intranet.

#### **> Egalité professionnelle et politique de diversité**

Dans le cadre réglementaire et au-delà, les sociétés du Groupe s'engagent en faveur de la diversité à travers des mesures concrètes. Elles mènent des actions dans quatre domaines prioritaires : l'égalité professionnelle hommes/femmes, l'emploi des personnes en situation de handicap, la gestion intergénérationnelle et l'égalité des chances.

### *Egalité professionnelle*

La sélection des candidats se base uniquement sur l'adéquation entre les compétences mentionnées sur les fiches de fonction et les expériences professionnelles des candidats. En matière d'égalité professionnelle hommes/femmes, HABITATIONS HAUTE PROVENCE a engagé un travail de diagnostic sur le sujet de l'égalité salariale hommes/femmes qui se traduira par la mise en place d'un accord avec un plan d'action ; UN TOIT POUR TOUS, LOGIREM et FAMILLE ET PROVENCE ont renouvelé leur accord ou plan d'action en faveur de l'égalité hommes/femmes.

La promotion de la mixité dans la gouvernance des entreprises est également un enjeu fort pour le Groupe Habitat en Région afin d'avoir une composition plus équilibrée des instances de gouvernance. En 2018, le taux de féminisation moyen des conseils d'administration des sociétés du Groupe est de 33,1%.

En matière de politique salariale, les sociétés du Groupe sont attentives à garantir une politique de rémunération transparente et équitable. Elles mettent en œuvre chaque année des procédures d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, soit dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, soit dans le cadre des entretiens annuels. Des accords d'intéressement sont négociés régulièrement ainsi que des procédures visant l'attribution de primes individuelles.

### *Emploi de personnes en situation de handicap*

Concernant l'emploi de personnes en situation de handicap, le taux d'emploi des travailleurs handicapés du Groupe était de 5,3% en 2018, soit 123 collaborateurs en situation de handicap. Afin d'aller plus loin dans cette démarche et de favoriser leur accès à l'emploi, les sociétés collaborent avec les entreprises du secteur protégé et plusieurs postes à pourvoir en 2018 étaient ouverts aux personnes reconnues comme handicapées.

### *Une gestion intergénérationnelle*

Les sociétés du Groupe se mobilisent en faveur du recrutement des jeunes et du maintien en emploi des seniors. Au 31 décembre 2018, elles emploient 65 collaborateurs de moins de 25 ans et 605 collaborateurs de 55 ans et plus, soit d'un quart de l'effectif total du Groupe.

Plusieurs actions ont été menées en 2018 afin de développer le recrutement des jeunes et le maintien en emploi des seniors parmi lesquelles :

- l'embauche de contrats d'apprentissage ou de contrats de professionnalisation, des missions de service civique ;
- l'embauche d'un stagiaire senior en requalification professionnelle ;
- la mise en place de dispositions favorisant la transition entre activité et retraite : entretien de bilan de carrière, préparation à la retraite, forum retraite...).

Par ailleurs, des démarches volontaires sont menées pour favoriser l'accès à l'emploi au sein des territoires dans lesquels sont implantées les sociétés du Groupe comme la présentation des métiers du logement social dans les écoles et les forums locaux ou encore l'accueil de stagiaires et l'accompagnement vers l'emploi des quartiers prioritaires. Pour illustrer cet engagement, LOGIREM et ERILIA ont obtenu le label territorial Empl'itude en 2018 ; Un Toit Pour Tous a signé avec 75 entreprises gardoises la Charte Entreprises & Quartiers cette même année ainsi qu'ERILIA en mai 2018.

## **> Santé et Sécurité**

Le Groupe Habitat en Région s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de

leur personne, en concertation avec les CHSCT et les représentants du personnel le cas échéant. En 2018, les collaborateurs des sociétés du Groupe ont bénéficié de formations pour prévenir les risques de santé et de sécurité au travail sur les thématiques suivantes :

- prévention des risques psychosociaux ;
- sensibilisation du travail sur écran ;
- gestion des situations difficiles ;
- habilitations et recyclages en électricité ;
- sécurité incendie, formation des guides et serre files ;
- prévention du risque amiante.

De plus, les sociétés s'engagent à mettre à jour chaque année le document unique d'évaluation des risques professionnels et élaborent des programmes de prévention des risques professionnels en collaboration avec le CHSCT. Elles travaillent notamment sur l'accompagnement des personnels de proximité par le biais, par exemple :

- de l'aménagement de locaux communs pour le personnel de proximité et l'équipement de téléphones portables pour réduire le sentiment d'isolement ;
- de la mise en place d'outils en cas d'incivilité ou d'agression physique du personnel de proximité : fiche de signalement des faits, plateforme d'écoute et de soutien psychologique des collaborateurs, nomination d'un référent interne « police/justice » ;
- d'une prise en charge psychologique et juridique en cas d'agression morale et/ou physique (recours à la thérapie post-traumatique pour les collaborateurs qui le souhaitent, accompagnement pour les procédures pénales).

#### *Dialogue social et qualité de vie au travail*

Tous les collaborateurs du Groupe sont couverts par la convention collective de la branche HLM. Les sociétés du Groupe accordent une grande importance à la qualité du dialogue social. Elles mettent en place des mesures pour promouvoir le dialogue social et favoriser la négociation collective : signature d'accords collectifs relatifs, par exemple, à la négociation annuelle obligatoire, à l'organisation du travail ou encore à l'intéressement et organisation de réunions régulières entre les représentants du personnel, la direction et le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, le cas échéant.

Au sein du Groupe, la durée et l'organisation du travail sont définies par accords d'entreprise notamment dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO).

L'année 2018 a vu la poursuite et le renforcement des axes de développement de la qualité de vie au travail impulsés par les sociétés du Groupe avec par exemple la formalisation du télétravail dans certaines sociétés, le réaménagement des espaces de travail pour un meilleur confort et le droit à la déconnexion.

FAMILLE & PROVENCE a créé le GAPE (Groupe d'Animation Projets d'Entreprise) en 2018 qui a pour mission de venir renforcer les échanges et permettre aux collaborateurs de s'exprimer sur leurs conditions de travail et leurs souhaits.

## **▣ UNE CONDUITE DES AFFAIRES GUIDÉE PAR L'ÉTHIQUE ET L'EXEMPLARITÉ**

### **> Promouvoir une culture déontologique**

Le Groupe Habitat en Région et les sociétés qui le composent se sont engagées à adopter une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence et ont mis en place un certain

nombre de mesures et procédures entrant dans le cadre de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

Parmi celles-ci, elles ont adopté un code de bonne conduite en 2018 définissant et illustrant les différents types de comportements à proscrire comme étant susceptibles de caractériser des faits de corruption ou de trafic d'influence. Celui-ci a fait l'objet d'une consultation des représentants du personnel et a été annexé au règlement intérieur des sociétés.

Chacune des sociétés du Groupe a nommé un référent pour être un relais de la démarche groupe et pour répondre à d'éventuelles questions des collaborateurs. Un dispositif d'alerte interne mutualisé pour toutes les entreprises du Groupe a également été déployé en décembre 2018. Les collaborateurs peuvent via une adresse de messagerie unique signaler tous comportements ou situations contraires au code de conduite ou à des situations relevant du régime légal des lanceurs d'alertes, ainsi que l'exige la loi.

Afin de développer une culture d'entreprise responsable, un dispositif de formation des collaborateurs du Groupe à la détection et à la prévention de la corruption vient compléter cette démarche. En 2018, plus de 70 cadres dirigeants et personnels les plus exposés aux risques de corruption ont été formés par les équipes du GIE Habitat en Région. En plus des formations présentielles programmées, le Groupe s'attèlera en 2019 à déployer un outil d'e-learning dédié à cette thématique pour poursuivre la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs du Groupe et les nouveaux entrants.

#### **> Protection des données personnelles**

En matière de politique de Sécurité des Systèmes d'Information et de protection des données personnelles, le Groupe Habitat en Région a engagé une démarche de conformité en mai 2018 coordonnée par le GIE Habitat en Région.

L'objectif de la démarche est d'accompagner les sociétés du Groupe dans la mise en œuvre du règlement général de protection des données (RGPD) et de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs. A ce titre, les sociétés sont accompagnées par un prestataire extérieur afin de réaliser un état des lieux de la conformité et définir des plans d'actions afin de remédier aux non conformités relevées dans chacune des sociétés. En 2018, la mission de délégué à la protection des données (DPO) est assurée de manière externalisée pour le compte de chacune des sociétés. Un appel d'offres Groupe est prévu en 2019 afin de mutualiser la fonction de délégué à la protection des données et d'avoir un unique DPO Groupe.

En complément de cette démarche, plusieurs sociétés du Groupe ont renforcé les dispositifs de contrôle d'accès à leur système informatique ou externalisé leur infrastructure vers des datacenters plus sécurisés.

#### **> Inventer la dynamique collective, levier de performance globale**

Le Groupe Habitat en Région a organisé en mars 2018 une Convention réunissant plus de 360 collaborateurs sur le thème des prix de l'Académie. Ces prix avaient pour vocation de mettre en lumière la créativité de chacune des sociétés du Groupe et de leurs collaborateurs.

Pour ces premiers prix de l'Académie, 52 projets répartis en quatre catégories (Collaborateur, Habitant, Habitat, Territoire) ont été portés par les collaborateurs des sociétés du Groupe. 28 ont été sélectionnés par un jury selon les critères de choix de reproductibilité et d'innovation, 16 projets ont été récompensés lors de la Convention.

Tous ces projets répondent à un ou plusieurs axes du plan stratégique Grandir Ensemble : création de résidences étudiantes innovantes, soutien à des initiatives locales du tissu associatif en relation avec



d'affaire présenté dans le chapitre 1 « l'identité du Groupe Habitat en Région » de cette Déclaration de Performance Extra-Financière.

#### > **Choix des indicateurs**

Le Groupe Habitat en Région s'appuie sur une analyse de ses risques extra-financiers réalisée à partir de la méthodologie d'analyse des risques proposée par le GIE Habitat en Région et de la Direction Développement Durable du Groupe (cf. partie « 2.1 Les risques et opportunités identifiés par le Groupe Habitat en Région »).

Cette analyse fera l'objet d'une actualisation chaque année, afin de prendre en compte :

- les recommandations exprimées par la filière risques du GIE Habitat en Région et de BPCE ;
- les remarques formulées par les commissaires aux comptes/organismes tiers indépendants dans le cadre de leur mission de vérification ;
- l'évolution de la réglementation.

Le Groupe Habitat en Région a mis en place, depuis 2016, un référentiel de reporting extra-financier commun des indicateurs RSE consolidés. Ce référentiel repose sur les référentiels les plus significatifs dans son domaine d'activité, il s'appuie sur les sept questions centrales identifiées dans la norme ISO 26000.

#### > **Période du reporting**

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> Janvier 2018 au 31 Décembre 2018.

#### > **Disponibilité**

Le Groupe Habitat en Région s'engage à publier sa déclaration de performance extra-financière sur son site Internet pendant 5 ans.

#### > **Rectification de données**

Si une donnée publiée dans le rapport de gestion en année N-1 s'avère être erronée, une rectification sera effectuée avec une note de bas de page le précisant.

#### > **Périmètre du reporting**

Le périmètre a évolué par rapport à l'exercice précédent pour intégrer les données de l'IMMOBILIERE DU MOULIN VERT, de la FONCIERE DU MOULIN VERT, de FAMILLE & PROVENCE et d'HABITATIONS HAUTE PROVENCE. Au regard de leur faible activité, les entités SOLEIL LOGIS, SA HLM DE BESSEGE ET SAINT AMBROIX, HABITAT GUYANAIS, LOGIPACA ainsi que le GIE HABITAT ET SERVICES ne sont pas pris en compte dans le périmètre de consolidation des données extra-financières.

Pour l'exercice 2018, le périmètre de reporting pour les indicateurs extra-financiers concerne les entités suivantes :

- AXENTIA
- ERILIA
- ESCAUT HABITAT
- FAMILLE ET PROVENCE
- FONCIERE DU MOULIN VERT
- GIE HABITAT EN REGION
- HABITATIONS HAUTE PROVENCE
- IMMOBILIERE DU MOULIN VERT
- LOGIREM
- SIA HABITAT
- UN TOIT POUR TOUS

Les périmètres de reporting des indicateurs extra-financiers couvrent 100% du chiffre d'affaires du Groupe Habitat en Région sauf pour les indicateurs suivants :

- *Moyenne des quantités de GES en kg équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>.an émises par les logements ayant un DPE* : 86% du chiffre d'affaires consolidé du groupe est comptabilisé pour la publication de cet indicateur. LOGIREM n'est pas en mesure de reporter la donnée, le processus de reporting est néanmoins en cours de déploiement.
- *Nombre de logements adaptés au vieillissement et au handicap* : 95% du chiffre d'affaires consolidé du groupe est comptabilisé pour la publication de cet indicateur. UN TOIT POUR TOUS n'est pas en mesure de reporter la donnée et travaille sur un recensement des logements adaptés pour le prochain exercice.
- *Taux de satisfaction global des locataires* : 99% du chiffre d'affaires consolidé du groupe est comptabilisé pour la publication de cet indicateur. LA FONCIERE DU MOULIN VERT n'a pas encore réalisé de première enquête de satisfaction.
- *Part des marchés réalisés dans le cadre d'une procédure formalisée intégrant des exigences RSE* : 86% du chiffre d'affaires consolidé du groupe est comptabilisé pour la publication de cet indicateur. LOGIREM n'est pas en mesure de reporter les données, le processus de reporting est néanmoins en cours de déploiement au sein de la société.

Le périmètre s'élargira chaque année pour se rapprocher du périmètre de consolidation.

Précision pour l'indicateur *Consommation d'électricité* : les consommations d'électricité publiées correspondent aux consommations d'électricité :

- des sièges sociaux de LOGIREM, IMMOBILIERE DU MOULIN VERT, FONCIERE DU MOULIN VERT, FAMILLE & PROVENCE et GIE HER ;
- des bâtiments administratifs de SIA HABITAT, ESCAUT HABITAT ET UN TOIT POUR TOUS ;
- du siège social et des parties communes des logements CARPI (1 bâtiment) d'AXENTIA ;
- des bâtiments administratifs et des parties communes d'ERILIA et de HABITATIONS HAUTE PROVENCE.

#### > Exclusions

Du fait de l'activité du Groupe Habitat en Région, certaines thématiques n'ont pas été jugées pertinentes. C'est le cas pour la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

#### > Comparabilité

Dans le contexte d'intégration de nouvelles sociétés dans le périmètre de consolidation extra-financière en 2018, le Groupe Habitat en Région a fait le choix de communiquer sur un seul exercice pour les indicateurs dont la définition n'était pas partagée ou modifiée par rapport à 2017.



**HABITAT  
EN RÉGION**

**HABITAT EN RÉGION**

31-35 RUE DE LA FÉDÉRATION, 75015 PARIS

01 82 82 30 66 - [HABITAT-EN-REGION.FR](http://HABITAT-EN-REGION.FR)

Groupement d'Intérêt Économique Habitat en Région

Immatriculation RCS de Paris 812 648 434

SIREN 812 648 434

N° TVA FR82812648434