

A young girl with braided hair, wearing a yellow dress and a watch, is reaching up with her hands outstretched towards a green ball suspended in the air. She is standing in a courtyard with a textured wall and some greenery in the background.

# ■ DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2021



GROUPE  
HABITAT  
EN RÉGION

# SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>L'IDENTITÉ DU GROUPE HABITAT EN RÉGION</b>  | <b>3</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Un modèle d'affaires ancré dans les territoires</li><li>• Un modèle d'affaires centré sur l'utilité sociale et économique, et au cœur du nouveau plan stratégique</li></ul>                                  |           |
| <b>L'ANALYSE DES ENJEUX, RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET OPPORTUNITÉS RSE</b>  | <b>10</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Les risques et opportunités identifiés par le Groupe Habitat en Région dans le cadre de la définition de son plan stratégique</li><li>• Une politique RSE inscrite dans le plan stratégique Groupe</li></ul> |           |
| <b>HABITAT EN RÉGION PLACE L'HABITANT AU CŒUR DE TOUT ET LE RÉAFFIRME DANS SON NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE</b>  | <b>13</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Préserver une relation client durable et de qualité</li><li>• Créer du lien entre les Habitants et accompagner les plus fragiles</li></ul>   |           |
| <b>HABITAT EN RÉGION PARTENAIRE DES TERRITOIRES</b>  | <b>17</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Être « utiles, solidaires et engagés dans les territoires »</li><li>• Promouvoir des achats et des relations fournisseurs responsables</li></ul>   |           |
| <b>HABITAT EN RÉGION ET L'HABITAT</b>  | <b>21</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Une offre de logements en faveur de la transition énergétique, écologique et de la biodiversité</li><li>• Réduire notre empreinte environnementale : agir avec les habitants et les collaborateurs</li></ul> |           |
| <b>HABITAT EN RÉGION ET LES COLLABORATEURS</b>   | <b>26</b> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Les collaborateurs au cœur du modèle</li><li>• Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité</li></ul>   |           |
| <b>NOTE MÉTHODOLOGIQUE</b>   | <b>39</b> |

# L'IDENTITÉ DU GROUPE HABITAT EN RÉGION

## UN MODÈLE D'AFFAIRES 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.

**Acteur majeur national de l'habitat social privé en France, le Groupe Habitat en Région représente aujourd'hui 20 sociétés, 240 000 logements<sup>2</sup> pour 490 000 personnes logées et compte 3 300 collaborateurs<sup>3</sup>. Sa gouvernance est assurée par les 15 Caisses d'Épargne et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social.**

Les sociétés forment une communauté

unie autour des valeurs qui sont celles de la République et de la cohésion sociale et qui guident leurs orientations stratégiques : rendre les habitants acteurs de leur logement et de leur quartier, leur permettre de tisser des liens à travers la mise en place de projets communs, sécuriser leur parcours professionnel ou éducatif et favoriser leur parcours résidentiel, participer à l'aménagement des quartiers et des villes au-delà des résidences. Cela passe par le développement d'une culture d'entreprise ambitieuse qui place l'habitant au cœur de toutes ses actions.

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. Chaque filiale reste une société de plein exercice sur son territoire capable d'élaborer sa feuille de route stratégique et de s'engager auprès des habitants. En s'appuyant sur un groupement d'intérêt économique (GIE) de moyens, le Groupe anime cette communauté d'entreprises, mutualise et pilote les projets nationaux au bénéfice de toutes les entreprises.

1. 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

2. En comptabilisant 3 lits / places en établissement spécialisé pour un équivalent logement

3. Le périmètre de consolidation extra-financière 2021 s'étend sur 15 sociétés, 237 000 logements pour 485 000 personnes logées et 3 270 collaborateurs environ

Le contexte d'économies imposé par la loi de Finances 2018 et les exigences ainsi que le modèle de la société anonyme de coordination (SAC) apportés par la loi pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite « loi ELAN », ont conduit le Groupe Habitat en Région à modifier son **organisation** depuis lors : le Groupe Habitat en Région constitue ainsi la **holding** de portage nationale des participations de BPCE et des Caisses d'Epargne dans les sociétés du Groupe. Trois **sociétés de coordinations** ont par ailleurs été créées en fin d'année 2020 et ont reçu leur agrément en début d'année 2021. Elles sont situées sur les territoires historiques d'implantation du Groupe Habitat en Région :

- **Habitat en Région Sud-Est** réunit les bailleurs sociaux de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes : Erilia, Logirem et Sogima à Marseille, Famille et Provence à Aix-en-Provence, Habitations Haute-Provence à Digne-les-Bains et SDH Constructeur à Valence. L'Office Public de l'Habitat Cannes Pays de Lérins et la Société Cannoise de Construction et d'Aménagement (SOCACONAM), non membres du Groupe Habitat en Région, sont également actionnaires de la SAC Habitat en Région Sud-Est depuis l'exercice 2021 ;
- **Habitat en Région Occitanie** est constituée des trois bailleurs Un Toit Pour Tous à Nîmes, Altéal à Colomiers et Alogéa à Carcassonne ;
- **Petram**, dans les Hauts de France, rassemble SIA Habitat à Douai, SIGH à Valenciennes et la SA HLM de l'Oise à Beauvais.

L'Immobilière du Moulin Vert, le bailleur francilien, et Axentia, l'ESH à compétence nationale spécialisée dans le logement spécifique n'appartiennent à aucune SAC

mais restent dans le giron du Groupe en tant que filiales. Le Réseau Habitat en Région de son côté continue d'exister et rassemble toujours des ESH qui partagent les mêmes valeurs que le Groupe Habitat en Région. Chaque SAC, sur son territoire d'exercice, propose et développe une offre globale adaptée à la spécificité locale en additionnant les savoir-faire de chacun de ses membres. L'objectif est bien de partager des valeurs communes, d'analyser au mieux les enjeux locaux et de construire une coopération inter-entreprises. Cette réorganisation vise également à renforcer les synergies qui existent déjà entre les Caisses d'Epargne, les bailleurs et les territoires, au service de l'ensemble des parties prenantes : habitants, collectivités et partenaires associatifs et économiques.

L'organisation du Groupe Habitat en Région repose donc dorénavant sur la **holding** de participations « Groupe Habitat en Région » au niveau national – qui permet d'identifier plus clairement le Groupe HLM national des Caisses d'Epargne – ainsi qu'au niveau local sur les identités des trois sociétés de coordination territoriales : Habitat en Région Sud-Est, Habitat en Région Occitanie et Petram.

Dans la continuité de ces changements, le Groupe Habitat en Région a travaillé durant toute l'année 2021 à la définition et au déploiement d'un **nouveau plan stratégique** pour consolider son développement territorial et national. Intitulé « **Habitat en Région 2024, utiles, solidaires et engagés dans les territoires** », il définit les ambitions du Groupe à horizon 2024 ainsi que les moyens de sa mise en œuvre. Pour la première fois, le plan stratégique du pôle opérateur logement social des Caisses d'Epargne est une des composantes du plan stratégique du Groupe BPCE.

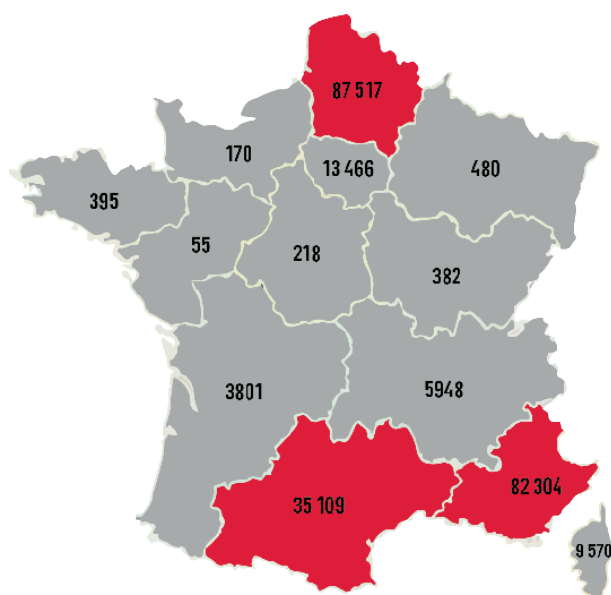
Le présent rapport présente les données relevant de cette organisation, qui correspond au périmètre de combinaison

économique et financière du Groupe à l'exception de la Sogima, et sachant que SDH Constructeur n'est pas intégré dans la combinaison du Groupe (cf. note méthodologique).

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

## LES MEMBRES DU GROUPE

### NOS RÉGIONS CLÉS : NOMBRE DE LOGEMENTS PAR RÉGION ADMINISTRATIVE



Chiffres au 31 décembre 2021

| Société                       | AUVERGNE RHÔNE ALPES | BOURG. FRANCHE COMTE | BRETAGNE   | CENTRE VAL DE LOIRE | CORSE        | GRAND EST  | HAUTS DE FRANCE | ÎLE DE FRANCE | NORMANDIE  | NOUVELLE AQUITAINE | OCCITANIE     | PAYS DE LA LOIRE | PROVENCE ALPES CÔTE D'AZUR | Total          |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|------------|---------------------|--------------|------------|-----------------|---------------|------------|--------------------|---------------|------------------|----------------------------|----------------|
| Alogéa                        | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | 5 199         | -                | -                          | 5 199          |
| Altéal                        | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | 13 051        | -                | -                          | 13 051         |
| Axentia                       | 890                  | 382                  | 395        | 218                 | -            | 480        | 4 274           | 1 656         | 170        | 1 315              | 432           | 30               | 381                        | 10 623         |
| Erilia                        | 5 058                | -                    | -          | -                   | 6 684        | -          | -               | 2 129         | -          | 2 486              | 6 345         | 25               | 41 368                     | 64 095         |
| Famille & Provence            | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | -             | -                | 8 320                      | 8 320          |
| Foncière du Moulin Vert       | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | 818           | -          | -                  | -             | -                | -                          | 818            |
| Foyer de Provence             | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | -             | -                | 11                         | 11             |
| Habitations Haute-Provence    | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | -             | -                | 5 176                      | 5 176          |
| Logirem                       | -                    | -                    | -          | -                   | 2 886        | -          | -               | -             | -          | -                  | 24            | -                | 20 645                     | 23 555         |
| SA HLM de l'Oise              | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | 10 181          | -             | -          | -                  | -             | -                | -                          | 10 181         |
| SA Immobilière du Moulin Vert | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | 8 863         | -          | -                  | -             | -                | -                          | 8 863          |
| SIA Habitat                   | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | 45 188          | -             | -          | -                  | -             | -                | -                          | 45 188         |
| SIGH                          | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | 27 874          | -             | -          | -                  | -             | -                | -                          | 27 874         |
| SOGIMA                        | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | -             | -                | 5 904                      | 5 904          |
| Un Toit Pour Tous             | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | 10 058        | -                | 419                        | 10 477         |
| Vilia                         | -                    | -                    | -          | -                   | -            | -          | -               | -             | -          | -                  | -             | -                | 80                         | 80             |
| <b>Total général</b>          | <b>5 948</b>         | <b>382</b>           | <b>395</b> | <b>218</b>          | <b>9 570</b> | <b>480</b> | <b>87 517</b>   | <b>13 466</b> | <b>170</b> | <b>3 801</b>       | <b>35 109</b> | <b>55</b>        | <b>82 304</b>              | <b>239 415</b> |

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. Le 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 (animation de communautés métiers, mutualisations des expertises, communication interne et externe, consolidation financière et extra-financière...).

## UN MODÈLE D'AFFAIRES CENTRÉ SUR L'UTILITÉ SOCIALE ET ÉCONOMIQUE, ET AU CŒUR DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

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, qu'elle soit membre d'une SAC ou pas, 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, selon les cas, en coordination avec les membres de sa SAC – 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

6

De ce fait, les sociétés - qu'elles couvrent la France entière ou une région en particulier, qu'elles soient spécialisées dans un secteur ou soient généralistes de l'habitat social - 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.

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.

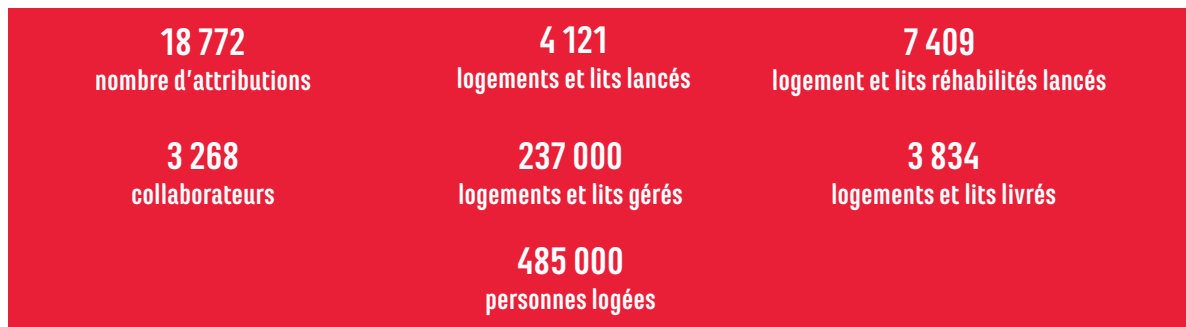
Actrice de ses territoires, de plus en plus profondément impliquée dans l'accompagnement de ses locataires et dans la fabrique de la ville - donc bien au-delà de son cœur de métier initial -, chaque

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.

## NOS PARTIES PRENANTES

Périmètre de consolidation extra-financière 2021 uniquement.



## UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2024 : « HABITAT EN RÉGION 2024 : UTILES, SOLIDAIRES ET ENGAGÉS DANS LES TERRITOIRES »

Le nouveau **plan stratégique 2021 – 2024**, co-construit avec les sociétés du Groupe Habitat en Région, s'inscrit dans la **stratégie du Groupe BPCE et des Caisses d'Épargne**. Décliné dans chaque société du Groupe et **dans les 3 SAC**, il intègre pour la première fois des **objectifs chiffrés**. L'ambition du Groupe est claire : **poursuivre sa mission d'utilité sociale et répondre aux nouvelles attentes des locataires, partenaires et collaborateurs, en prenant en compte les évolutions sociales et environnementales d'aujourd'hui et de demain**.

A titre illustratif, ce plan propose notamment des mesures fortes sur deux problématiques fondamentales que rencontrent les bailleurs : d'une part le sujet de la perte d'autonomie et l'adaptation nécessaire des solutions d'habitat et d'autre part l'impact environnemental de notre activité.

Le plan s'articule autour d'enjeux qui peuvent être résumés ainsi :

### Participer à la relance économique dans les territoires

Concrètement, le Groupe Habitat en Région va lancer un programme de **construction de 17 000 logements neufs** sur la durée du plan stratégique (2021-2024) et **2 600 logements en accession sociale, financés notamment par un objectif de vente HLM de 1 300 logements**. Cet effort exceptionnel aura pour conséquence une contribution de 3,4 milliards d'euros dans l'économie des territoires générant plus de **50 000 emplois** directs et indirects.

### Répondre à l'ensemble de la demande en matière d'offres de logements

La sortie des locataires du logement réglementé reste trop souvent grippée par l'impossibilité de créer de véritables parcours résidentiels. Le Groupe va donc proposer des solutions allant de l'hébergement spécifique jusqu'à l'accession sociale, en passant par le logement familial. **Au-delà du seul logement, il développera un accompagnement en nouant de nouveaux partenariats autour de la thématique du bien vieillir.**

Le Groupe va notamment capitaliser sur 2 outils lui permettant de proposer une réponse efficace :

- **La création de nouveaux Organismes Fonciers Solidaires (OFS)** autour d'une marque commune, un outil nécessaire à la mise en œuvre du Bail Réel Solidaire (BRS) qui permet aux ménages modestes de devenir propriétaires dans des quartiers où l'achat du terrain est plus coûteux, en dissociant le foncier que rachète l'OFS du bâti, avec un objectif de 734 ordres de services sur la durée du plan ;
- **Le développement du Logement Locatif Intermédiaire (LLI)** qui permet de plafonner les loyers par rapport au marché libre et de faciliter l'accès à la propriété, en créant une foncière par territoire sous une marque commune, avec l'ambition de lancer 1 340 logements en LLI sur la durée du plan.

### De solides engagements environnementaux et sociétaux au coeur de la feuille de route

Face à une réglementation de plus en plus contraignante et une demande des locataires pour un habitat plus respectueux de l'environnement, le Groupe Habitat



en Région va réhabiliter son patrimoine. Concrètement, cela passera par **l'éradication des étiquettes de performance énergétique F et G<sup>4</sup>** sur l'ensemble du parc, en amont des exigences réglementaires. Étape supplémentaire, le Groupe Habitat en Région s'engage à ce que les étiquettes A à C représentent plus de 2/3 du patrimoine en 2024 et à lancer la construction de **1 500 logements ayant vocation à être labellisés « bâtiment biosourcé » d'ici à fin 2024.**

### Accompagner tous les locataires

Pour toujours mieux servir ses locataires, le Groupe Habitat en Région va améliorer ses dispositifs d'accompagnement, notamment des seniors. Cela permettra, entre autres, d'anticiper des besoins spécifiques **via un diagnostic personnalisé, proposé à 100% des locataires de plus de 75 ans.**

D'autres engagements structurants portent sur la **production de 3 500 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite (PMR)** dans la construction neuve et l'étude systématique de chaque demande d'adaptation de logement des locataires, accompagnée d'une proposition de solution dans les 3 mois (travaux, mutations, etc.).

### L'humain au coeur du projet

Parce que le capital humain est essentiel pour la réussite du projet, le plan stratégique comprend des objectifs volontaristes pour mieux accompagner les parcours professionnels des collaborateurs. A ce titre, **80% des collaborateurs, soit 2 600 d'entre eux, bénéficieront d'une formation dans l'année en 2024.** Engagement complémentaire : **100% des collaborateurs des équipes de proximité seront formés aux spécificités de l'accompagnement des seniors.**

### Fonds de solidarité de 3 millions d'euros pour les locataires fragiles

Ce fonds est né de la volonté de toutes les sociétés du Groupe Habitat en Région d'aider financièrement les personnes les plus fragilisées par la crise sanitaire. Concrètement, les locataires en situation d'impayés due à la crise Covid sont soutenus au travers d'un abandon partiel ou total de leurs impayés, après étude de leur dossier. La crise sanitaire n'ayant pas épargné les plus jeunes, les locataires de 18 à 25 ans peuvent bénéficier d'une remise de loyer comprise entre 250 et 400 euros.

### L'innovation et la transformation digitale au coeur du changement

Ce plan, développé avec l'ensemble des équipes, consacre une place forte à l'innovation et à la transformation digitale dans une logique de partage d'expériences issues du terrain. Ouverte et pragmatique, elle se déploiera à tous les champs d'intervention.

### CALENDRIER ET SUIVI

Le plan stratégique Groupe et ces ambitions ont été validés par le Conseil d'Administration de la SAS Groupe Habitat en Région en juillet 2021 et par l'ensemble des instances compétentes au niveau des SAC et des sociétés.

Depuis son lancement en septembre 2021, le projet stratégique est en phase de mise en œuvre par les sociétés, et fait l'objet d'un reporting spécifique afin d'assurer le suivi des ambitions fixées. Des points d'étapes sont également prévus sur la durée du plan pour suivre les modalités de mise en œuvre au sein des sociétés.

4. En amont des exigences réglementaires (interdiction de louer les logements classés F à horizon 2028 et G à horizon 2025)

# L'ANALYSE DES ENJEUX, RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET OPPORTUNITES 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, etc. 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 DANS LE CADRE DE LA DÉFINITION DE SON PLAN STRATÉGIQUE

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 débutée en 2018 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 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 leurs politiques

et engagements en face de chaque risque. Une première compilation des analyses des sociétés réalisée en 2018 a permis d'identifier les risques extra-financiers prioritaires et secondaires pour le Groupe Habitat en Région. En 2019, afin d'aller plus loin dans la démarche d'identification des risques prioritaires, les sociétés ont actualisé le classement et hiérarchisé les cinq risques prioritaires d'après elles. Ce travail a permis de faire émerger les risques extra-financiers qui se distinguent plus que les autres en matière de priorisation<sup>5</sup> ainsi que les dispositifs de maîtrise des risques et les objectifs de progrès associés. Le choix a été fait, en 2020, de ne pas procéder à une nouvelle hiérarchisation des risques extra-financiers. Ainsi, les risques prioritaires identifiés en 2019 ont été reconduits pour l'exercice 2020. Dans un environnement général changeant, et ceci particulièrement pour les bailleurs sociaux ces dernières années, une nouvelle hiérarchisation des risques extra-financiers a été réalisée à l'automne 2021 par les entreprises contributrices à la DPEF Groupe.

5. Chacun des cinq risques jugés prioritaires par chaque société du Groupe Habitat en Région s'étant vu doter d'un coefficient en fonction de sa hiérarchisation (de P1 le risque le plus prioritaire à P5). Une somme arithmétique des hiérarchisations des risques ainsi réalisées a ensuite été effectuée sous l'égide du Secrétariat Général d'Habitat en Région pour déterminer les cinq risques prioritaires à l'échelle du Groupe Habitat en Région. Ceux-ci ont ensuite été validés par la Direction Générale Adjointe du Groupe Habitat en Région.

## UNIVERS DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

| Risques identifiés  | Dispositifs de maîtrise des risques / engagements  | Chapitre DPEF 2021  |
|---|--|---|
| <b>Risques prioritaires</b>   |  |   |
| P1 - Durabilité de la relation client                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer un niveau de qualité de service performant client</li> <li>- Structurer notre mission d'accèsion sociale et de gestion des copropriétés</li> <li>- Favoriser la concertation avec les associations de locataires</li> </ul> | Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout  |
| P2 - Sécurité et confidentialité des données                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protéger les données personnelles des salariés et des locataires, en sécurisant l'environnement informationnel de nos entreprises</li> <li>- Assurer l'accessibilité des outils informatiques</li> </ul>                            | Habitat en Région et les Collaborateurs   |
| P3 - Accompagnement social des clients                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser l'innovation sociale - accompagnement social des locataires en difficulté, accessibilité physique et adaptation des logements</li> </ul>  | Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout / Habitat en Région partenaire des Territoires |
| P4 - Participation à la transition énergétique et à la croissance verte | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire</li> <li>- Développer notre expertise sur l'impact des matériaux</li> </ul>   | Habitat en Région et l'Habitat  |
| P5 - Empreinte environnementale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire</li> </ul>  | Habitat en Région et l'Habitat  |
| <b>Risques secondaires</b>  |  |   |
| Employabilité et transformation des métiers                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer nos métiers</li> </ul>   | Habitat en Région et les Collaborateurs   |
| Attractivité employeur  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer nos métiers</li> <li>- Promouvoir le dialogue social et la négociation collective</li> <li>- Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération</li> </ul>  | Habitat en Région et les Collaborateurs   |
| Accessibilité à l'offre locative et d'accèsion sociale                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements</li> </ul>   | Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout  |
| Relations sous-traitants et fournisseurs                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats</li> </ul>  | Habitat en Région partenaire des Territoires  |
| Ethique des affaires, transparence & respect des lois                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer l'exemplarité</li> <li>- Assurer des pratiques d'achats exemplaires</li> </ul>  | Habitat en Région partenaire des Territoires / Habitat en Région et les Collaborateurs            |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Conditions de travail                                       | Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes                                  | Habitat en Région et les Collaborateurs      |
| Empreinte territoriale                                      | Favoriser l'innovation sociale – volet aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie | Habitat en Région partenaire des Territoires |
| Diversité des salariés                                      | Cultiver la force de notre diversité   | Habitat en Région et les Collaborateurs      |
| Exposition aux Risques physiques du changement climatique   | Développer notre expertise sur l'impact des matériaux  | Habitat en Région et l'Habitat               |
| Fonctionnement des organes délibérants                      | Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance   | Habitat en Région et les Collaborateurs      |
| Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux | Favoriser l'innovation sociale – volet aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie | Habitat en Région partenaire des Territoires |

Les risques prioritaires restent majoritairement les mêmes par rapport à l'exercice précédent, notamment la Durabilité de la relation client et l'Accompagnement social des clients. Du fait du développement significatif des cyber-attaques dans le secteur du logement social ces dernières années, la Sécurité et confidentialité des données s'établit au second rang de la hiérarchisation des risques extra-financiers du Groupe Habitat en Région pour l'exercice 2021. La Participation à la transition énergétique et à la croissance verte et l'Empreinte environnementale font leur entrée dans les risques prioritaires, les enjeux de réhabilitation thermique du patrimoine et d'économies d'énergie étant de plus en plus prégnants pour les sociétés du Groupe Habitat en Région.

12

## 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 de son plan stratégique.

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 aux ambitions du plan stratégique et nourrir la démarche de RSE du Groupe et des sociétés.

# HABITAT EN RÉGION PLACE L'HABITANT AU CŒUR DE TOUT ET LE RÉAFFIRME DANS SON NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE

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.

Selon les contextes des sociétés des enquêtes de satisfaction viennent compléter l'enquête de satisfaction triennale : enquêtes annuelles, enquêtes post-réhabilitation, enquêtes nouveaux entrants, enquêtes de courtoisie auprès des locataires en place, enquêtes espaces verts, etc.

D'autres dispositifs sont mis en place pour renforcer la qualité de service des sociétés du Groupe tels que :

- l'organisation territoriale des sociétés, au plus près des habitants et des partenaires locaux : **en 2021 plus de la moitié des 3 268 collaborateurs du Groupe Habitat en Région travaille en proximité avec les locataires, que ce soit en agence, dans un bureau de gestion ou directement dans les ensembles locatifs ;**
- la mise en place de Centres Relation Client (CRC) : les locataires des sociétés équipées d'un CRC disposent ainsi d'un numéro unique pour contacter leur bailleur aussi bien pour des problèmes techniques que pour des questions de contentieux, de proximité ou de commercialisation ;
- l'équipement des personnels de proximité de tablettes numériques afin d'être plus précis et réactif lors des états des lieux ou des contrôles de sécurité dans les résidences par exemple ;
- la création d'espaces clients en ligne, permettant à la fois d'accéder aux informations nécessaires à la vie du bail,

d'effectuer les paiements, de faire une demande d'intervention ou de réaliser d'autres démarches ;

- la mise en place de médiation sociale, afin d'assurer un environnement paisible à l'ensemble des locataires et des habitants.

Forts de ces engagements, **en 2021, le taux de satisfaction global des locataires des sociétés du Groupe est de 83,4%, en hausse d'un demi-point par rapport à l'année passée, qui suivait déjà deux années de hausse significative.** Cet indicateur a été repris dans le plan stratégique du Groupe, avec l'objectif d'atteindre un taux de satisfaction des locataires pondéré supérieur à 85% à fin 2024.

## Satisfaction

### Les territoires en action

La Société Immobilière du Grand Hainaut (SIGH) a sa qualité de service à destination de ses locataires récompensée à l'occasion de son enquête annuelle de satisfaction réalisée par téléphone auprès de 3 200 de ses locataires en octobre 2021 : taux de satisfaction globale en hausse de 2,2 points à 88,1%, qualité de service évaluée à 8,1 sur 10 contre 7,9 sur 10 en 2020, net promoter score passant de -4,1 points en 2020 à +15,8 points en 2021.

Certes moins marquée par les confinements qu'en 2020, l'année 2021 a néanmoins été encore fortement impactée par la **crise sanitaire**. Dans ce contexte et comme cela avait déjà été le cas au plus fort de la pandémie, les bailleurs sociaux du Groupe Habitat en Région ont assuré une continuité de services – voire les ont renforcés – au service des ménages les plus « fragiles », notamment en proposant des solutions en cas de difficultés financières ou encore en soutenant les actions en direction des enfants scolarisés.

14

## Qualité de service

### Les territoires en action

La société Immobilière du Moulin Vert fait reposer sa politique de qualité de service sur une charte d'engagements mutuels depuis 2017, en prenant en compte les remontées et les constats des différents collaborateurs afin de mieux répondre aux besoins des locataires. Un comité de pilotage de la qualité a ensuite été instauré en 2019. En 2021, la société a souhaité se tourner vers une qualification sectorielle – en l'occurrence Qualibail – pour offrir un cadre commun de pratiques aux équipes afin d'offrir une même qualité de service sur tout le territoire. En 2021, plus de 40% des salariés ont été impliqués dans différents groupes de travail, couvrant les six grands engagements du référentiel :

- Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
- Assurer le bon déroulement de votre location
- Traiter vos demandes d'intervention technique
- Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- Vous accompagner dans votre parcours résidentiel

La mise en place de nouveaux processus a débuté au second semestre 2021, notamment l'instauration de nouvelles enquêtes locataires (3 mois après l'entrée dans les lieux, locataires sortants), l'amélioration des process d'évaluation des fournisseurs ou encore de nettoyage des résidences. L'obtention de la certification est espérée pour l'année 2022.

## 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.

Des **concertations** sont régulièrement organisées avec les locataires lors des opérations de réhabilitation des logements ou de livraisons de programmes neufs, mais également à d'autres occasions comme les chantiers tremplins organisés par Alogea dans l'Aude.

### Cap ?

#### Les territoires en action

Le bailleur SIA Habitat a expérimenté en 2021 une démarche de budget participatif baptisée « Cap ou pas Cap ? » avec les habitants de la Vallée à Aubry, du Champs des Eaux et Arbrisseaux à Ecaillon et de la cité du Rivage à Bruay-sur-l'Escaut. Parmi une vingtaine de projets proposés par les habitants, cinq d'entre eux sont lauréats avec plus de 50% de participation lors de la phase de vote. L'aménagement d'espaces ludiques pour les enfants, la fabrication de bancs, la création d'un collectif d'habitants afin d'organiser diverses sorties culturelles sont de beaux exemples de projets traduisant la volonté de la société de développer davantage le lien social et le bien-vivre ensemble au sein de ses résidences, où les habitants deviennent de véritables acteurs de leur quartier. Ces projets se concrétisent d'ores et déjà, collectivement avec différentes associations locales et les habitants, accompagnés des équipes de proximité de SIA Habitat.

15

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

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.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, les Commissions d'Attribution de Logements (CAL) ont évolué en Commission d'Attribution des Logements et de l'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). Ce nouveau nom introduit une nouvelle compétence en zone tendue d'examen triennal des conditions d'occupation des logements afin de proposer un logement adapté aux besoins

des ménages. Les sociétés du groupe ont fait évoluer leurs règlements d'attribution depuis 2019 afin d'intégrer cette nouvelle mesure.

**Concernant la mobilité résidentielle en 2021, le taux de mutation interne pour l'ensemble des sociétés du Groupe est de 10,4%, en hausse de 0,8 point en un an pour quasiment retrouver le niveau de 2019, soit 1 950 mutations internes réalisées sur des logements locatifs sociaux pour 18 772 attributions annuelles.**

## RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS LES PUBLICS

Nous retrouvons l'engagement du Groupe en faveur des personnes le plus fragiles au travers des actions conduites en 2021 par les sociétés telles que :

- la réalisation de travaux d'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite et les personnes vieillissantes ;
- le déploiement à titre expérimental d'actions spécifiques de maintien dans le logement de personnes atteintes de troubles psychiques ;
- la formation d'équipes dédiées pour accompagner les locataires en difficultés : conseillers en économie

sociale familiale (CESF) et chargés de prévention sociale travaillant en association avec les structures sociales (CCAS, assistantes sociales, etc.) ;

- la mise en place d'**accompagnements sociaux et socio-professionnels au profit de locataires en situation de fragilité** : visites à domicile, aide aux démarches administratives, à la gestion du budget et à la recherche des aides financières, aide à la recherche d'emploi, recherche de solutions amiables, mise en place de plans d'apurement, prévention des expulsions par la signature de protocoles de cohésion sociale, recours aux mesures « fonds de solidarité pour le logement » (FSL) ou à l'intermédiation locative / baux glissants, accompagnement vers des partenaires adaptés.

## Urgence

### Les territoires en action

La société Alteal a noué en octobre 2021 un partenariat avec l'association « Du côté des femmes » pour favoriser l'hébergement d'urgence de femmes victimes de violences, en attendant un relogement définitif. Dans ce cadre, un logement de type 3 a été mis à disposition de l'association sur la commune de Frouzins (31). L'association a pour mission d'accompagner les femmes victimes de violences conjugales sur le plan social et psychologique.

## Rose

### Les territoires en action

La SA HLM de l'Oise a mené en octobre 2021 une campagne de sensibilisation sur le risque de cancer du sein dans le cadre « d'octobre rose ». Au-delà d'actions de communication directes sur cette thématique auprès de ses parties prenantes, la société a procédé à l'illumination de certaines parties communes de ses ensembles immobiliers en rose et a modifié la couleur de son logo pendant tout un mois.

Par ailleurs, au-delà des mesures destinées à accompagner les seniors par un diagnostic personnalisé et la production de 3 500 logements adaptés aux personnes à mobilité réduite d'ici 2024, le plan stratégique du Groupe Habitat en Région inclut celui de sa filiale spécialisée dans le logement spécifique : **Axentia**. Ce dernier

couvre quatre typologies de publics que sont la vieillesse, le handicap, les étudiants / jeunes actifs et la précarité, à travers des résidences autonomie, EHPAD, foyers d'étudiants / jeunes actifs, hébergement d'urgence, pensions de famille ou encore habitat inclusif.



# 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, etc. 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 « UTILES, SOLIDAIRES ET ENGAGÉS DANS LES TERRITOIRES »

« Utiles, solidaires et engagés dans les territoires » est le nom du plan stratégique 2021-2024 du Groupe Habitat en Région. Avec ses 20 entreprises, Habitat en Région est présent dans les 13 régions métropolitaines. 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 en France, de manière directe comme indirecte. Via ses filiales et leur réseau d'agences, il emploie ainsi directement 3 268 personnes.**

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'élève à 917 millions d'euros pour l'année 2021, contre 567 millions d'euros en 2020**, année particulière marquée par les confinements.

## 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.

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 :

- pour le **renouvellement urbain** dans les quartiers prioritaires, en coordination avec l'Agence Nationale pour le Renouvellement Urbain, elles participent aux opérations destinées à améliorer l'habitat, promouvoir la mixité sociale, désenclaver les quartiers et stimuler le développement économique grâce à des opérations de destruction-reconstruction, de réhabilitation et de relogement des habitants. 35 conventions NPNRU signées sont actuellement en cours pour les entreprises du Groupe Habitat en Région représentant un total de 2 740 logements démolis, 7 500 logements réhabilités pour un montant investi de 300 M€ ou encore 1 975 logements neufs construits ou à construire représentant

- un investissement supplémentaire de 245 M€. Les abattements de taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) sont réinvestis dans les quartiers concernés ;
- 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 et appels téléphoniques de courtoisie, organisation d'ateliers collectifs en direction des personnes âgées, de fêtes de quartier et de journées d'animation notamment pour les fêtes d'Halloween et de Noël, de cours d'initiation numérique – pour séniors notamment, etc. ;
  - pour faire face aux problèmes de trésorerie rencontrés par les locataires les plus jeunes ou encore dans le cadre de la crise sanitaire : création d'un **fonds de solidarité** dans l'ensemble des sociétés du Groupe Habitat en Région ;
  - pour l'accès à la culture, à l'éducation et au sport au plus grand nombre : mise à disposition de locaux pour des associations, de résidences d'artistes, organisation d'ateliers créatifs et collaboratifs (pratique vidéo, dessin, peinture, découvertes scientifiques), réalisation de fresques / atelier graff, partenariats avec des espaces culturels, organisation de séances de cinéma en plein air / lecture de contes pour enfants / concerts, **animation d'activités en lien avec la pratique sportive (boxe à Aix en Provence, rugby à Digne les Bains, multisport, poney et quad électrique dans l'Oise), etc.** ;
  - pour **sensibiliser aux économies d'énergie et au développement durable** : mise à disposition d'appartements pédagogiques, organisation de journées de sensibilisation et de « coaching énergétique », 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.

## 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 ce domaine, les sociétés peuvent notamment agir :

- de manière directe, en procédant à des recrutements, temporaires ou permanents, mais aussi en offrant des opportunités de découverte des métiers (stages) ;
- en incitant leurs prestataires à mettre en œuvre des actions d'insertion (clauses d'insertion) ;
- en confiant des missions à des structures d'insertion ;
- en mettant en place des actions d'accompagnement à l'emploi des locataires, qui vont mobiliser les dispositifs et les acteurs des politiques publiques de l'emploi.

Ainsi, la société **Erilia** est labellisée « Empl'itude », premier label territorial en France qui valorise les actions et les bonnes pratiques des organisations en matière d'emploi, de ressources humaines et d'engagement sociétal.

**En 2021, les sociétés du groupe confirment leur engagement avec plus de 258 000 heures d'insertion ANRU et hors ANRU<sup>1</sup> réalisées dans le cadre des clauses d'insertion intégrées dans les marchés, soit environ 160 équivalents temps plein<sup>7</sup>. Seules 135 000 heures étaient reportées l'année passée, notamment du fait de l'absence de recensement des heures d'insertion réalisées par SIA Habitat sur ses réhabilitations (passage de 6 500 heures**

**d'insertion en 2020 à plus de 110 000 en 2021). Cet indicateur a été repris dans le plan stratégique du Groupe, avec l'objectif de dépasser 235 000 heures par an de travailleurs en insertion à fin 2024 et de systématiser les clauses d'insertion des publics éloignés de l'emploi dans les appels d'offres travaux et d'entretien.**

## Emploi

### Les territoires en action

SIA Habitat mène une politique résolument volontariste en matière d'emploi et d'insertion des jeunes par l'apprentissage, qui se décline autour de 2 grands axes :

- Répondre aux besoins futurs de leurs métiers, constituant ainsi une véritable pépinière
- Soutenir les jeunes, notamment de la région, à la recherche d'expérience en entreprise dans un contexte particulièrement difficile

En 2021, ce ne sont pas moins de 36 collaborateurs en contrats d'apprentissage et de professionnalisation qui ont intégré l'entreprise et découvert les métiers du bailleur social. L'objectif de la société est de les fidéliser et de leur proposer des parcours adaptés à leur projet professionnel. Ainsi, depuis 2018, plus d'un tiers des alternants ont poursuivi leurs parcours au sein de l'entreprise (11% ont prolongé en CDD, 18% ont obtenu un poste en CDI, 8% ont poursuivi avec un autre contrat en alternance).

19

## 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.

En 2021, les sociétés du groupe ont mis en place différentes mesures pour améliorer et sécuriser les politiques d'attribution des

marchés et des achats ainsi que la relation avec les prestataires, dont notamment :

- la poursuite du déploiement des dispositifs relatifs à la loi Sapin II pour lutter contre la corruption (code de conduite, dispositif d'alerte, procédure d'évaluation des fournisseurs, etc.) ;
- la formalisation de procédures marchés et formation des équipes concernées ;
- la vérification de la dépendance économique des fournisseurs avant l'attribution des marchés ;

6. Hors Un Toit Pour Tous

7. Nombre d'heures en insertion / 1607 (durée légale du travail pour un temps complet) : <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1911>

- le respect des délais de paiement, particulièrement dans le contexte de crise sanitaire et de confinement qui a entraîné des problématiques de trésorerie pour de nombreux artisans ;
- les partenariats avec des plateformes de dématérialisation sécurisées pour automatiser la gestion et l'obtention des pièces administratives.

Les sociétés du Groupe mesurent l'importance d'instaurer avec les fournisseurs un dialogue de qualité et les encourager à adopter des pratiques responsables : **en 2021, 36,8 % des marchés à procédure formalisée passés par les sociétés du Groupe intègrent une clause sociale, sociétale ou environnementale, en diminution de 7 points en un an.** Afin d'aller plus loin dans leur démarche, les sociétés ciblent également les marchés

propices à l'intégration de clauses RSE tels que les marchés de fourniture et de services (espaces verts, nettoyage notamment). **Cet indicateur a été repris dans le plan stratégique du Groupe, avec l'objectif que 70% des appels d'offres intègrent une clause avec des exigences RSE d'ici à fin 2024.**

# 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 s'engage à contribuer à préserver l'environnement et à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Les sociétés agissent sur la performance énergétique des nouveaux logements mais également des bâtiments existants et impliquent l'ensemble des parties prenantes pour atteindre ces objectifs. 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.

L'engagement des sociétés se traduit à plusieurs niveaux :

- au travers de politiques stratégiques patrimoniales qui fixent des objectifs prioritaires de traitements des logements les plus énergivores, essentiellement par la réalisation **de réhabilitations thermiques globales** ;
- dans les cahiers des charges des constructions neuves qui intègrent des critères de performance énergétique qui vont au-delà de la réglementation thermique en vigueur (niveaux RT 2012 -10%, RT 2012 -20%, RE 2020, etc.) ;

- par le recours à des démarches de certifications et labels tels que NF Habitat, BBC Rénovation, BEPOS Effinergie, Bâtiment Durable Méditerranéen, E+C-, Passivhaus ;
- par des expérimentations EnergieSprong sur des opérations de réhabilitation (SIGH).

**Ainsi en 2021, à l'échelle du groupe :**

- **51,3% du total des logements sont répertoriés en classes énergétiques A à C**, en légère baisse d'un point par rapport à l'exercice précédent du fait de l'intégration de nouvelles sociétés dans le périmètre de la consolidation extra-financière. Le taux de couverture en diagnostics de performance énergétique (DPE) du parc reste globalement stable par rapport à l'année passée, à 85,5% des logements ;
- pour la première année, une vision consolidée du patrimoine du Groupe Habitat en Région selon les classes émission de gaz à effet de serre des DPE a été réalisée : **il en ressort que plus de 37% du parc présente une étiquette comprise entre A et C et près de 62% en incluant les étiquettes D.**

Il convient néanmoins d'insister sur le fait qu'une incertitude importante pèse sur les bailleurs sociaux depuis l'entrée en vigueur du « nouveau DPE » au second semestre 2021. En effet, la durée de validité de deux générations de DPE (2013-2017 et 2018-juin 2021) a été réduite à respectivement fin 2022 et fin 2024. Plus impactantes encore, les modalités de calcul des nouveaux DPE

– et notamment l'alignement sur la plus mauvaise étiquette entre la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre – font craindre une dégradation de la performance énergétique affichée des parcs sociaux (ie. basée sur les étiquettes des logements), et ceci toutes choses égales par ailleurs.

## Réhabilitation

### Les territoires en action

Bénéficiant d'une subvention de 3,3 M€ au titre du Plan de Relance, la société Habitations Haute-Provence a engagé en 2021 un programme de réhabilitation lourde – incluant un volet énergétique visant à améliorer le confort d'hiver et d'été pour les occupants – d'un patrimoine de 300 logements situé dans le quartier Pigeonnier/Barbejas/Viou sur la commune de son siège social, à Digne-les-Bains (04).

## ECONOMIE CIRCULAIRE

22

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 :

- la réduction de la consommation d'énergie et l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ;
- le recours aux énergies renouvelables, essentiellement par l'installation de panneaux photovoltaïques en toiture ;
- l'utilisation de nouveaux matériaux notamment biosourcés, y compris pour la rénovation du siège social (SIA Habitat, isolation en laine de bois) ;
- la conception de bâtiments passifs et E+C- (label « Bâtiments à Energie Positive

et Réduction Carbone ») ;

- le réemploi des matériaux dans le cadre des démolitions ;
- l'intégration de critères de chantier propre ou de chantier à faible nuisance dès la définition du cahier des charges des opérations.

Au-delà des ambitions portant sur la performance énergétique du patrimoine neuf et ancien, le plan stratégique du Groupe Habitat en Région prévoit le lancement de 1 500 logements neufs ayant vocation à être labellisés « bâtiment biosourcé »<sup>8</sup> d'ici à fin 2024 et un engagement à systématiquement étudier avec la maîtrise d'œuvre la faisabilité de recourir à des matériaux biosourcés dans les constructions neuves – afin de structurer une filière d'avenir – ainsi que la possibilité de réemployer des matériaux / déchets de construction et de démolition.

8. Exigence de niveau 2 dans le cadre de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE délivrée par Cerqual Qualitel Certification

# Durable

## Les territoires en action

Dans le cadre d'un programme neuf de 10 logements situés sur la commune de Coudoux (13), la société Famille et Provence a développé un projet de type « mas provençal » intégrant notamment un espace végétal commun et des loggias ombragées pour l'ensemble des logements. Cette opération – labellisée « bâtiments durables méditerranéens, niveau argent » en phase conception – intègre des matériaux isolants biosourcés : isolation thermique par l'extérieur en liège et isolation des combles avec de la ouate de cellulose. La livraison du programme est prévue pour le premier trimestre 2023.

## 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. Les sociétés intègrent par exemple des préconisations pour la prise en compte des espaces verts adaptés à leur environnement local dans les cahiers des charges.

Les sociétés se mobilisent sur cette question également au travers de projets impliquant les habitants comme l'installation de ruches, la création de jardins partagés en pieds d'immeubles ou la réappropriation de jardins en friche pour développer la permaculture et recréer des écosystèmes harmonieux, productifs et autonomes.

## PRÉVENTION DU RISQUE CLIMATIQUE

Le Groupe Habitat en Région est exposé au risque climatique compte-tenu de l'implantation de son parc de logements et de l'augmentation des phénomènes liés au changement climatique (vagues de chaleur, inondations, tempêtes, sécheresses, augmentation des températures moyennes, etc.). Elles mettent progressivement en place des politiques visant à mieux maîtriser ce risque et à adapter les logements à

l'évolution du climat. Cet engagement se traduit par :

- la prise en compte des préconisations architecturales dès la conception des projets de construction pour assurer un confort aux habitants et sécuriser l'habitat : suppression des sous-sols en zone inondable constructible, isolation adaptée au risque canicule, réalisation de simulations thermiques dynamiques lors des opérations de construction et réhabilitation afin d'identifier les températures extrêmes dans les logements, notamment dans la perspective du confort d'été en prévision des canicules dont la fréquence augmente (Logirem), etc. ;
- la veille technique du patrimoine et la formation continue des opérationnels aux enjeux du changement climatique ;
- l'intégration du concept de l'architecture bioclimatique prenant en compte les spécificités du territoire pour construire des logements moins énergivores (développement des matériaux biosourcés).

A terme, l'objectif visé est d'être en mesure d'évaluer les risques liés aux conséquences du changement climatique sur le patrimoine afin de l'adapter et de renforcer sa résilience.

# Changement climatique

## Les territoires en action

Logirem informe et sensibilise ses locataires face aux risques naturels, et notamment en cas d'alerte météorologique se traduisant par des consignes afin de ne pas s'exposer à des phénomènes de plus en plus fréquents dans la région Provence Alpes Côte d'Azur où elle est implantée. Une page dédiée « je veille à ma sécurité » a été mise en place sur son site internet.

## 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 2021, plusieurs actions ont été menées telles que :

- la remise de livrets d'accueil intégrant une partie spécifique « gestes verts » aux nouveaux entrants et à l'issue des réhabilitations ainsi que la diffusion de gazettes trimestrielles aux locataires d'ensembles immobiliers en cours de réhabilitation (Famille et Provence, Logirem, SA HLM de l'Oise, SDH Constructeur, SIA Habitat, SIGH) ;
- des actions de sensibilisation des habitants en matière de consommation d'énergie, notamment à travers le recours à des jeunes en service civique réalisant des visites à domicile pour sensibiliser les locataires sur les gestes contribuant aux économies d'énergie et à la sécurité des installations gaz (Alteal, en partenariat avec CIVIGAZ et Unis-Cités) ou encore à travers une étude des consommations des locataires et un accompagnement aux gestes verts (Erilia, en partenariat avec l'ONG marseillaise Geres « Groupement pour l'Exploitation Rationnelle de l'Energie Solaire » ; Famille et Provence sur un

patrimoine réhabilité de 10 logements à Arles les Gradins)

- la tenue de réunions publiques préalables aux réhabilitations ;
- la réalisation de diagnostics énergétiques personnalisés ;
- 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 composteurs et la formation à leur utilisation ou encore la mise en place de jardins partagés et animés par les bailleurs ;
- l'accompagnement à la mise en place d'espaces de permaculture (SIA Habitat) ;
- l'organisation d'ateliers de sensibilisation à l'usage, l'entretien et la réparation de vélos auprès d'étudiants (Alteal, en partenariat avec l'association La Maison du Vélo de Toulouse Métropole) ou encore un partenariat pour faciliter l'achat de vélos électriques (SIA Habitat).

Conscientes que les enjeux environnementaux se jouent à plusieurs échelles, des actions internes sont



également portées par les sociétés pour sensibiliser et mobiliser les collaborateurs à la gestion des déchets et aux économies d'énergie : tri sélectif, affichage écogestes,

semaine du développement durable, mise en place du forfait mobilité, etc.

## Charte

### Les territoires en action

Axentia, société du Groupe Habitat en Région spécialisée dans le logement spécifique et soumise aux obligations du « décret tertiaire », a élaboré en 2021 une charte partenariale pour l'efficacité énergétique et environnementale des bâtiments. Déclinée en trois axes (analyse du patrimoine, accompagnement dans le plan d'actions et le suivi des objectifs, la performance énergétique comme levier de création de valeur), la charte formalise l'engagement d'Axentia et de ses gestionnaires pour l'amélioration des caractéristiques techniques et énergétiques des biens immobiliers qu'ils gèrent, en particulier en matière de maîtrise de l'énergie et de limitation des émissions de gaz à effet de serre, de maîtrise de la consommation d'eau potable sanitaire, et de qualité sanitaire des espaces, de l'air et de l'eau.

# HABITAT EN RÉGION ET LES COLLABORATEURS

## 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.

### EFFECTIF TOTAL

| Sociétés                   | 2021         |             | 2020         |
|----------------------------|--------------|-------------|--------------|
|                            | Nombre       | %           | Nombre       |
| ALTEAL                     | 165          | 5%          | 159          |
| ALOGEA                     | 85           | 2,6%        | 76           |
| AXENTIA                    | 53           | 1,6%        | 41           |
| ERILIA                     | 913          | 27,9%       | 910          |
| ESCAUT HABITAT             | 10           | 0,3%        | 9            |
| FAMILLE ET PROVENCE        | 115          | 3,5%        | 115          |
| FONCIERE DU MOULIN VERT    | 2            | 0,1%        | 2            |
| HABITATIONS HAUTE PROVENCE | 80           | 2,4%        | 78           |
| IMMOBILIERE DU MOULIN VERT | 140          | 4,3%        | 136          |
| LOGIREM                    | 387          | 11,8%       | 396          |
| SA HLM DE L'OISE           | 138          | 4,2%        | 135          |
| SDH CONSTRUCTEUR           | 42           | 1,3%        | 33           |
| SIA HABITAT                | 615          | 18,8%       | 625          |
| SI DU GRAND HAINAUT        | 381          | 11,7%       | 392          |
| UN TOIT POUR TOUS          | 142          | 4,3%        | 151          |
| <b>Total</b>               | <b>3 268</b> | <b>100%</b> | <b>3 258</b> |

**3 048**

Collaborateurs en CDI

**322**

Recrutements en CDI

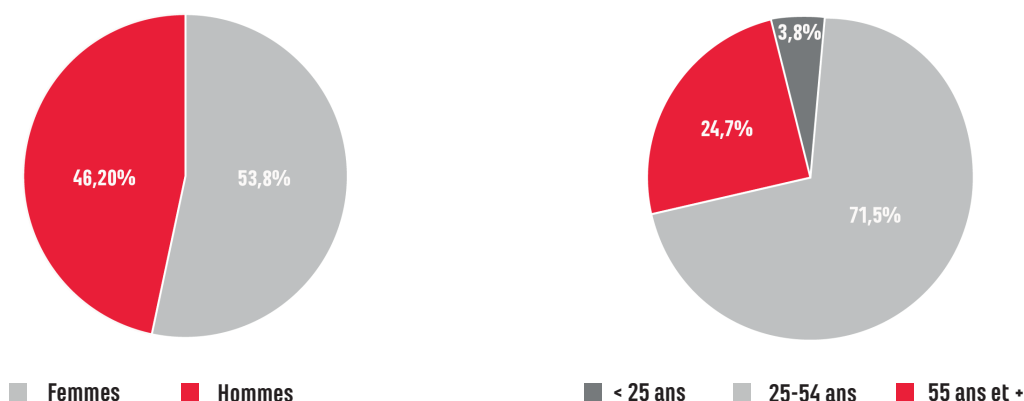
**5%**

Taux de mobilité

**38 / 40**

Indicateur d'écart de rémunération homme / femme

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS



### ACCOMPAGNER DES COLLABORATEURS POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, LA SANTÉ ET LA 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 comités sociaux et économiques et les représentants du personnel le cas échéant. Les leviers mis en place sont par exemple :

- la mise en place de procédures de prévention des risques professionnels, y compris les risques psycho-sociaux (plateformes d'écoute psychologique, accompagnement post-traumatique) ;
- la formation pour prévenir les risques de santé et de sécurité au travail, notamment pour les métiers les plus à risque (habilitations électriques et risques routiers notamment) ;
- l'accompagnement des personnels de proximité ;
- la mise en place de baromètres sociaux ou encore de comités de suivi, à l'instar

de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) volontaire chez Altéal ;

- la désignation de référents harcèlement sexuel et handicap ;
- le suivi des indicateurs des incidents ;
- des partenariats avec les professionnels de la médecine du travail ;
- la mise en place de mesures en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail, comme l'organisation d'une semaine dédiée à ce sujet chez Alteal en juin 2021 ou encore la généralisation de la possibilité de recourir au télétravail plusieurs jours par semaine. La société Axentia a fourni à ses collaborateurs siège et écran pour équiper leur domicile.

Dans la continuité de l'exercice 2020, les sociétés du Groupe Habitat en Région ont continué, en 2021, à régulièrement mettre à jour leur document unique d'évaluation des risques professionnels – DUER – en liaison avec les comités sociaux et économiques voire les commissions santé sécurité des conditions de travail (CSSCT) et en lien avec l'évolution de la pandémie de Covid-19 et les mesures

mises en place pour l'exercice des pratiques professionnelles. Les protocoles établis par le Ministère du Travail ont guidé les plans de reprise d'activité des sociétés du Groupe, qui ont fourni à leurs collaborateurs des kits Covid-19 avec masques et gel et des guides spécifiques pour les accompagner dans leur retour en entreprise, ont procédé à un affichage massif sur les gestes barrière et le port du masque, ont mis en place des plans de circulation, des horaires décalés, des bureaux redistribués ou aménagés avec des parois en plexiglass ou encore des dispositifs d'accueil du public avec prise de rendez-vous pour réguler les flux dans les locaux. Des formations aux risques psychosociaux ont également été déployées et des lignes téléphoniques vers des plateformes d'écoute psychologiques mises en place à destination des collaborateurs qui vivaient mal les périodes de confinement notamment.

De nombreux accords, ou reconductions d'accords, ont été signés ou sont entrés en vigueur en 2021 dans les entreprises du Groupe Habitat en Région. D'autres dispositions ont été mises en place à la suite d'une décision unique de l'employeur. Les accords en question sont listés ci-après :

### ALTEAL

- > Accord instaurant le télétravail puis reconduction pour une durée d'un an
- > Reconduction l'accord instaurant un Compte Epargne Temps
- > Accord sur l'aménagement du temps de travail ouvrant droit à des Jours de Récupération du Temps de Travail (JRTT) pour 37 heures de travail hebdomadaire et à des horaires variables
- > Reconduction des accords relatifs à l'égalité professionnelle, à la Qualité de Vie au Travail pour une durée de 3 ans

### ALOGEA

- > Accord d'entreprise pour une performance responsable et collective de la société

### AXENTIA

- > Accord d'intéressement
- > Accord sur l'aménagement du temps de travail
- > Avenant sur le Compte Epargne Temps
- > Avenant de transformation PERCOL

### FAMILLE ET PROVENCE

- > DUE Prime Pouvoir d'achat

### HABITATIONS HAUTE-PROVENCE

- > Accord relatif à la durée et à l'aménagement du temps de travail
- > Accord relatif au compte épargne temps
- > Accord expérimental, à durée déterminée, sur la mise en place du télétravail

### LOGIREM

- > Accord télétravail
- > Accord NAO

### MOULIN VERT

- > Accord sur l'intéressement
- > Accord sur la durée l'aménagement et organisation du temps de travail pour le personnel administratif et le personnel d'immeuble non logé
- > Accord partiel sur la rémunération le temps de travail, l'égalité hommes / femmes et le partage de la valeur ajoutée

### FONCIÈRE DU MOULIN VERT

- > Accord d'intéressement

### SIGH

- > Accord télétravail
- > Accord don de jour

### SA HLM DE L'OISE

- > Décision Unilatérale de l'Employeur sur la politique salariale et sociale 2021
- > Accord d'intéressement pour l'année 2021

### UTPT

- > Accord d'intéressement
- > Accord télétravail

### SIA HABITAT

- > Accord sur le droit à la déconnexion
- > Accord sur l'intéressement
- > Accord salarial 2022

### SDH CONSTRUCTEUR

- > Accord PEE PERCO
- > Avenant de refonte à l'accord d'intéressement
- > Accord maintien de salaire en cas d'arrêt maladie

Au total, en 2021, 110 accidents du travail – ou de trajet – ayant entraîné un arrêt de travail supérieur à un jour ont été recensés dans le Groupe. **Cela correspond à une fréquence de 19,55 accidents par million d'heures de travail**, contre 14,5 en 2020, année marquée par une activité réduite et une diminution substantielle des trajets domicile-travail du fait des confinements.

## Performance

### Les territoires en action

L'accord d'entreprise pour une « performance responsable et collective » de la société Alogea a été signé le 24 novembre 2020 et est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Il prévoit notamment des dispositions en matière de durée et d'organisation du temps de travail et la mise en place d'un forfait jours pour les cadres, dans le but de trouver une juste organisation du temps de travail adaptée aux besoins de l'activité. L'objectif est de garantir un service de qualité pour les locataires, tout en répondant aux aspirations des salariés à une meilleure adéquation entre leur vie privée et leur vie professionnelle.

### 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 2021, à l'échelle du Groupe, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à

2,7% (en hausse de 0,1 point en un an, de retour au niveau de 2019), soit au-dessus de l'obligation légale de 1%. Les formations dispensées en 2021 ont pu prendre la forme de sessions en présentiel ou encore de formations à distance grâce aux outils de visio-conférence ou de e-learning. En effet, les modalités de dispense des formations prennent des formes multiples depuis les épisodes de confinement débutés en 2020 du fait de la pandémie de Covid-19. Près des trois quarts des collaborateurs du Groupe présents dans les effectifs au 31 décembre 2021 (71,4%) ont suivi au moins une formation au cours de l'exercice 2021. Cet indicateur – qui n'était pas suivi les années précédentes – a été repris dans le plan stratégique du Groupe, avec l'objectif que 80% des collaborateurs bénéficient d'au moins une formation dans l'année à compter de 2024 et que la totalité des collaborateurs des équipes de proximité soit formée à l'accompagnement des séniors (repérage / identification/ signalement des situations, recherche de solutions, adaptation des logements, etc.).

## 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

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 analyses et révisions des rémunérations individuelles et de leur évolution, soit dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, soit dans le cadre des entretiens annuels. La note moyenne - pondérée par les effectifs **des sociétés - du Groupe Habitat en Région atteint ainsi 38 sur 40 pour l'indicateur d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes**, normé par le Ministère du Travail. Il s'établissait à 38,3 en 2020.

### 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 est de 4,99% en 2021 – en hausse de 0,25 point en un an** – soit 156 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 2021 étaient ouverts aux personnes reconnues comme handicapées.

### Une gestion intergénérationnelle

L'engagement des sociétés afin de développer le recrutement des jeunes et le maintien en emploi des seniors se traduit par des actions favorisant le recrutement et la promotion de profils diversifiés. Plusieurs actions ont été menées en 2021 parmi lesquelles :

- l'embauche de contrats d'apprentissage, d'alternance ou de contrats de professionnalisation ;
- des missions de service civique ;
- la mise en place de dispositions favorisant la transition entre activité et retraite : entretien de bilan de carrière, préparation à la retraite, retraite progressive, cumul emploi-retraite, etc. ;

- la participation et l'organisation de forums ou salons sur l'orientation professionnelle, aide à la recherche d'emploi à travers des simulations d'entretiens d'embauche ;
- des démarches partenariales avec l'Etat et les associations en faveur des quartiers prioritaires visant à sensibiliser, former, recruter et mobiliser de nouveaux collaborateurs (Missions Locales) ;
- l'accueil de collégiens issus de collèges situés en REP pour leur stage de 3ème ou des sessions de découverte des métiers d'un bailleur social ;
- la participation à des chantiers d'insertion qui ont pour objectif d'accompagner des personnes vers un retour à l'emploi ;
- la mise en place de tutorats internes afin d'accompagner les nouveaux entrants et les collaborateurs en mobilité fonctionnelle interne.

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

### FONCTIONNEMENT DES INSTANCES

Les réunions des **conseils d'administration et de surveillance** des sociétés du Groupe Habitat en Région se sont tenues normalement en 2021, de manière entièrement dématérialisée ou mixte (présentiel et visioconférence) afin de répondre aux contraintes imposées par le contexte sanitaire encore difficile toute une partie de l'année. De nouvelles administratrices ont été nommées dans plusieurs sociétés du Groupe en 2021 afin de chercher à respecter une parité hommes / femmes dans les organes délibérants des sociétés du Groupe.

Pour les sociétés concernées, le **bureau du pacte d'actionnaires** se réunit en amont des conseils afin de partager les orientations stratégiques de l'entreprise et de garantir un bon niveau d'informations et d'échanges entre les actionnaires de référence. Toutes les sociétés ont dorénavant mis en place un **comité d'audit** – émanation du conseil

d'administration / de surveillance – qui se réunit à l'occasion de la présentation des comptes annuels et des budgets prévisionnels et plans à moyen terme des sociétés, puisque la société Alogéa a mis le sien place à l'automne 2021. Les sujets relatifs aux risques, au contrôle interne et à l'audit interne sont évoqués lors de ces réunions. Par ailleurs, des **comités des rémunérations** valident les éléments de rémunération des dirigeants mandataires sociaux.

Enfin, plusieurs **actions de formation** ont été dispensées aux administrateurs, notamment sur l'environnement du logement social et le rôle et les responsabilités des administrateurs chez Alteal. Le règlement intérieur du conseil d'administration de Logirem prévoit la prise en charge des coûts de formation des administrateurs en vue de l'exercice de leur mission dans la limite de trois jours par an et par administrateur, sur demande de leur part. Par ailleurs, la société accompagne les administrateurs non expérimentés par la désignation

d'un collaborateur référent destiné à les accompagner dans la prise en main des outils mis à leur disposition (plateforme de gestion des instances, solutions de visioconférence, tablettes numériques). Enfin les administrateurs représentants locataires participent à des sessions de formation organisées et financées par les associations qu'ils représentent.

## 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. Dans la continuité des travaux engagés en 2018, les sociétés ont poursuivi en 2021 le déploiement et / ou l'actualisation de ces dispositifs :

- engagement des instances dirigeantes dans la lutte contre la corruption ;
- adoption d'un code de conduite annexé au règlement intérieur ;
- mise en place d'une cartographie des risques spécifique ;
- mise en place de procédures comptable et d'évaluation des tiers ;
- formation des cadres et personnels les plus exposés, notamment par e-learning ;
- déploiement du dispositif mutualisé de recueil des signalements ;
- désignation d'un référent « Sapin II » par société.

Par ailleurs, les sociétés du Groupe ont, conformément aux obligations réglementaires, procédé à la nomination en 2019 ou 2020 de référents en matière

de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

## PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

En matière de politique de Sécurité des Système 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, visant à externaliser et mutualiser la fonction **Délégué à la Protection des Données Personnelles** pour l'ensemble des sociétés du Groupe.

La commission d'appel d'offres s'est réunie en décembre 2019 et le marché a été notifié dans la continuité. Depuis le mois de janvier 2020, la société SRC Solution a été déclarée auprès de la CNIL comme Délégué à la Protection des Données Personnelles des sociétés du Groupe. Parallèlement, ces dernières ont continué à travailler sur leurs plans d'actions de mise en conformité tout au long de l'année 2021 (mises à jour de mentions légales, cookies des sites internet, formation des collaborateurs au RGPD, sensibilisation des collaborateurs à travers des campagnes de faux phishing, etc.). Le risque d'attaques informatiques se fait par ailleurs de plus en plus prégnant, comme en témoigne l'actualisation de la hiérarchisation des risques réalisée au cours de l'exercice 2021 par les sociétés du Groupe Habitat en Région (cf. supra) ou encore les dommages subis par plusieurs organismes HLM en 2020 et en 2021, qu'il s'agisse d'Entreprises Sociales pour l'Habitat ou d'Offices Publics de l'Habitat.

En conséquence de quoi, les bailleurs du Groupe Habitat en Région ont déployé toute une série de mesures afin de limiter au maximum la portée de ce risque, par la réalisation d'audits externes de



cybersécurité, de tests d'intrusion, de sécurisation des serveurs informatiques / réseaux / équipements informatiques et téléphoniques / messageries internes ou encore d'actions de sensibilisation auprès des collaborateurs. En complément, des

canaux de communication dédiés entre les sociétés du Groupe Habitat en Région – et notamment les directions informatiques – ont été mis en place afin de s'informer mutuellement de toute menace détectée.

## Cybersécurité

### Les territoires en action

Dans un contexte où les attaques se font de plus en plus fréquentes, la société Un Toit Pour Tous a mis en place des actions de sécurisation des équipements informatiques et téléphoniques, qu'ils soient fixes ou mobiles : mise en place d'une double authentification, renforcement des antivirus, mise à jour des serveurs, sécurisation des bornes wifi, mise en place d'un coffre-fort électronique pour la gestion et la sauvegarde des mots de passe pour les collaborateurs, etc. Parallèlement, trois campagnes de prévention au risque de phishing ont été menées auprès des collaborateurs.

**SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENJEUX RSE  
ET RÉSULTATS 2021**

Données consolidées Groupe Habitat en Région

| Risques  | Nos engagements   | Indicateurs clés  | 2021  | 2020*           | Obj. 24 |
|--|---|---|-------|-----------------|---------|
| <b>Volet social</b>  |   |   |       |                 |         |
| Attractivité employeur   |   | Effectif total  | 3 268 | 3 110           |         |
|  |   | Part des femmes   | 53,8% | 52,8%           |         |
| Diversité des salariés   | Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes | Part des hommes   | 46,2% | 47,2%           |         |
|  |   | Part des < 25 ans   | 3,8%  | 3,3%            |         |
|  |   | Part des 25-54 ans  | 71,5% | 72,2%           |         |
|  |   | Part des 55 ans et +  | 24,7% | 24,5%           |         |
| Conditions de travail  | Développer nos métiers  | Taux de fréquence des accidents du travail (par million d'heures de travail)    | 19,6  | 14,5            |         |
| Employabilité et transformation des métiers                        | Promouvoir le dialogue social et la négociation collective              | Proportion de collaborateurs formés dans l'année                                | 71,4% | nd <sup>9</sup> | 80%     |
| Attractivité employeur   | Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération   | Taux de mobilité interne  | 5,0%  | 6,3%            |         |
|  |   | Indicateur d'écart de rémunération hommes / femmes (note / 40)                  | 38,0  | 38,3            |         |
| Diversité des salariés   | Cultiver la force de notre diversité                                    | Taux d'emploi des travailleurs handicapés                                       | 5,0%  | 4,7%            |         |
| <b>Volet environnemental</b>                                       |   |   |       |                 |         |
| Participation à la transition énergétique et à la croissance verte | Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire             | Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C                     | 51,3% | 52,3%           | 66%     |
| Empreinte environnementale   | Développer notre expertise sur l'impact des matériaux                   | Part du patrimoine répertorié en classes émission de gaz à effet de serre A à C | 37,2% | 37,3%           |         |

\* Sur le périmètre de la DPEF 2020 (ie. avec le GIE Habitat en Région et sans SA HLM de l'Oise et SDH Constructeur)

## Volet sociétal

|   |  |   |       |                         |                            |
|---|--|---|-------|-------------------------|----------------------------|
| Durabilité de la relation client                            | Assurer un niveau de qualité de service performant                     |   |       |                         |                            |
| Accompagnement social des clients                           |  | Taux de satisfaction globale des locataires                                       | 83,4% | 82,9%                   | 85%                        |
| Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux | Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements | Nombre de logements lancés adaptés aux personnes à mobilités réduites sur l'année | 764   | <i>nd</i> <sup>10</sup> | 3 500<br>(cumul sur 4 ans) |
| Accessibilité à l'offre locative et d'accession sociale     | Favoriser l'innovation sociale   | Taux de mutation interne dans les attributions                                    | 10,4% | 9,5%                    |                            |
| Relations sous-traitants et fournisseurs                    | Assurer des pratiques d'achats exemplaires                             | Part des marchés à procédure formalisée intégrant des exigences RSE               | 36,8% | 43,8%                   | 70%                        |
|   | Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance       | Part des marchés à procédure adaptée intégrant des exigences RSE                  | 20,4% | <i>nd</i> <sup>11</sup> | 70%                        |

10. L'indicateur est reporté pour la première fois en 2021

11. L'indicateur est reporté pour la première fois en 2021

## Données 2021 des sociétés soumises à l'obligation de publication extra-financière

| Risques  | Nos engagements   | Indicateurs clés  | ERILIA                                    | SIA Hab. |
|--|---|---|---|----------|
| <b>Volet social</b>  |   |   |   |          |
| Attractivité employeur   | Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes | Effectif total  | 913                                       | 615      |
| Diversité des salariés   |   | Part des femmes   | 45,7%                                     | 58,2%    |
|  |   | Part des hommes   | 54,3%                                     | 41,8%    |
|  | Part des < 25 ans   | 2,5%  | 6,5%                                      |          |
| Conditions de travail  | Développer nos métiers  | Part des 25-54 ans  | 66,8%                                     | 75,4%    |
|  |   | Part des 55 ans et +  | 30,7%                                     | 18,0%    |
|  |   | Taux de fréquence des accidents du travail (par million d'heures de travail)    | 23,07                                     | 13,31    |
| Employabilité et transformation des métiers                        | Promouvoir le dialogue social et la négociation collective              | Proportion de collaborateurs formés dans l'année                                | 57,1%                                     | 81,7%    |
| Attractivité employeur   | Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération   | Taux de mobilité interne  | 3,6%                                      | 6,7%     |
| Diversité des salariés   |   | Indicateur d'écart de rémunération hommes / femmes (note / 40)                  | 39  | 39       |
|  |   | Cultiver la force de notre diversité  | Taux d'emploi des travailleurs handicapés | 3,6%     |
| <b>Volet environnemental</b>                                       |   |   |   |          |
| Participation à la transition énergétique et à la croissance verte | Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire             | Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C                     | 65,4%                                     | 26,9%    |
| Empreinte environnementale   | Développer notre expertise sur l'impact des matériaux                   | Part du patrimoine répertorié en classes émission de gaz à effet de serre A à C | 55,9%                                     | 16,6%    |

| Volet sociétal  |  |   |       |       |
|---|--|---|-------|-------|
| Durabilité de la relation client                            | Assurer un niveau de qualité de service performant                     |   |       |       |
| Accompagnement social des clients                           | Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements | Taux de satisfaction globale des locataires                                       | 82,9% | 85,4% |
| Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux | Favoriser l'innovation sociale   | Nombre de logements lancés adaptés aux personnes à mobilités réduites sur l'année | 58    | 126   |
| Accessibilité à l'offre locative et d'accession sociale     | Assurer des pratiques d'achats exemplaires                             | Taux de mutation interne dans les attributions                                    | 7,6%  | 10,1% |
| Relations sous-traitants et fournisseurs                    | Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance       | Part des marchés à procédure formalisée intégrant des exigences RSE               | 82,4% | 38,6% |
|   |  | Part des marchés à procédure adaptée intégrant des exigences RSE                  | 21,6% | 15,5% |

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

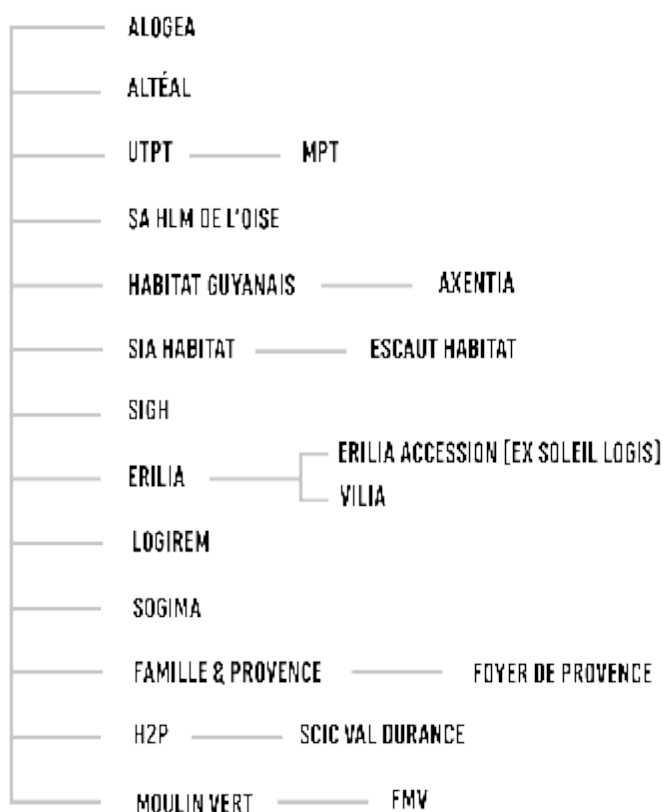
## MÉTHODOLOGIE DU REPORTING EXTRA-FINANCIER

Les sociétés du Groupe Habitat en Région - regroupées au sein de la SAS Groupe Habitat en Région - s'efforcent de fournir une vision sincère et transparente de leurs actions et de leurs engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale. L'obligation réglementaire de publication des informations extra-financières porte sur les comptes sociaux des sociétés Erilia et SIA Habitat. Toutefois, la stratégie et

la démarche RSE étant portées par le Groupe Habitat en Région, il a été fait le choix de publier une déclaration consolidée au niveau d'Habitat en Région et non au niveau individuel d'Erilia et SIA Habitat.

La démarche de reporting et de publication de données extra-financières est pilotée par le GIE Habitat en Région. Elle est menée en collaboration avec le réseau des référents RSE des sociétés du Groupe Habitat en Région et les contributeurs métiers des directions concernées.

### ORGANIGRAMME DU GROUPE AU 31 DECEMBRE 2021



## ELABORATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

Les travaux menés pour définir le modèle d'affaires d'Habitat en Région ont été coordonnés par le GIE Habitat en Région avec l'implication des directions du GIE et des sociétés. Ils ont permis d'aboutir au modèle d'affaires 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 dans le cadre de la définition de son plan stratégique »).

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.

## PRÉCISIONS APPORTÉES SUR LA DÉFINITION DE CERTAINS INDICATEURS

Les répartitions du patrimoine selon les classes énergétiques et les classes d'émissions de gaz à effet de serre sont déterminées sur la base des derniers diagnostics de performance énergétique (DPE) disponibles. Les foyers ne sont pas comptabilisés. Dans le cas d'immeubles collectifs dont le DPE concerne le bâtiment, l'étiquette DPE du bâtiment est affectée à tous les logements de l'immeuble. Lorsque le DPE est expiré, l'étiquette issue du DPE en question reste affectée au logement. Les logements sans DPE sont comptabilisés distinctement.

Le taux de fréquence des accidents du travail est calculé sur la base du nombre d'accidents (cf. article L-411-1 et 2 du Code de la sécurité sociale, comprenant les accidents de trajet) avec arrêt de travail supérieur à un jour survenus au cours d'une période de 12 mois, divisé par million d'heures de travail. Cela inclut les accidents du travail survenus au cours de la période et concernant des personnels sortis des effectifs en cours d'année. Le nombre d'heures travaillées est obtenu en multipliant l'effectif équivalent temps plein de chaque entreprise par le nombre d'heures de travail effectuées chaque année par une personne à temps plein.

L'indicateur d'écart de rémunération entre les hommes et les femmes est calculé conformément aux règles édictées par le Ministère du Travail : il s'agit de l'un des quatre ou cinq critères calculés pour établir l'indice d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes que sont tenues de



produire chaque année les entreprises de plus de 50 salariés. Les entreprises de moins de 50 salariés du Groupe Habitat en Région ont contribué à l'indicateur consolidé 2020, dans la limite des règles de prise en compte de l'indicateur (effectifs valides représentant plus de 40% des effectifs totaux).

Le taux de satisfaction globale des locataires est obtenu via les dernières enquêtes réalisées à date par les sociétés, incluant par conséquent des enquêtes réalisées sur les années antérieures à 2021.

Le taux d'emploi des travailleurs handicapés est calculé selon les données directement transmises par l'URSSAF sur la base des déclarations sociales nominatives réalisées par les sociétés.

## **PÉRIODE DU REPORTING**

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.

## **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**

Pour l'exercice 2021, le périmètre de reporting pour les indicateurs extra-financiers concerne les entités suivantes : Erilia, SIA Habitat, Escout Habitat, Axentia, Habitations Haute-Provence, Famille et Provence, Logirem, Un Toit Pour Tous, Immobilière du Moulin Vert, Foncière du Moulin Vert, Alogéa, Altéal, Société Immobilière du Grand Hainaut et, pour la première fois, SA HLM de l'Oise et SDH Constructeur (cette dernière est membre du Réseau Habitat en Région - et non du Groupe - mais est actionnaire par ailleurs de la SAC Habitat en Région Sud-Est).

L'ensemble de ces entités représente 99,4% du chiffre d'affaires du Groupe. Au regard de leur faible activité, les entités Soleil Logis, Vilia (ex Logipaca), Val Durance Habitat, Foyer de Provence, La Maison Pour Tous ainsi qu'Habitat Guyanais ne sont pas pris en compte dans le périmètre de consolidation des données extra-financières.

Du fait des difficultés organisationnelles rencontrées, l'EPL Sogima n'a pas été intégrée au périmètre du reporting extra-financier en 2021 alors même qu'elle fait partie du périmètre de combinaison économique et financière du Groupe en 2021. Cette société est sensibilisée dès à présent sur la démarche et a accès à l'ensemble des informations relatives à la consolidation et à la publication des données extra-financières d'Habitat en Région.

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

- Nombre d'heures de travailleurs en insertion (ANRU et hors ANRU) : Un Toit Pour Tous n'a pas obtenu de retour de son tiers et n'a pas été en mesure de reporter les données pour 2021.

## 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

Pour les indicateurs dont la définition a été modifiée par rapport à 2020, le Groupe Habitat en Région a fait le choix de ne communiquer que sur un seul exercice.

Du fait de l'élargissement du périmètre des sociétés consolidées en 2021 par rapport à 2020, seuls les indicateurs se présentant sous la forme de ratios font l'objet d'une comparaison entre les deux exercices.

**Habitat en Région**  
50, avenue Pierre Mendès-France  
75013 Paris  
01 58 40 36 93  
[www.habitat-en-region.fr](http://www.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



**GROUPE**  
**HABITAT**  
**EN RÉGION**