



# Déclaration de Performance Extra-Financière

## 2020



— GROUPE 1001 VIES HABITAT —

# SOMMAIRE

(Ce sommaire est cliquable )

## 1- QUI SOMMES-NOUS ?

- 1.1 Les activités de 1001 Vies Habitat [p.4](#)
- 1.2 Organisation du groupe et présentation des sociétés [p.4](#)
- 1.3 Les faits marquants en 2020 [p.8](#)
  - Le COVID
  - La CUS
  - La fusion de Logis Atlantique
- 1.4 La politique RSE du groupe [p.11](#)

## 2- NOTRE MODELE D’AFFAIRES

- 2.1 Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat [p.20](#)
- 2.2 Le logement social en France [p.21](#)
- 2.3 Les Entreprises Sociales pour l’Habitat [p.21](#)
- 2.4 Objectifs et stratégie de création de valeurs [p.22](#)
- 2.5 Tendances du secteur [p.24](#)

## 3- NOS RISQUES ET ENJEUX EXTRA FINANCIERS

### Les collaborateurs [p.25](#)

- La diversité et l’égalité [p.25](#)
- La gestion des talents et des compétences [p.26](#)
- La prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail [p.28](#)
- Le dialogue social [p.29](#)

### La gouvernance et les partenaires d’affaires [p.31](#)

- L’éthique des affaires [p.31](#)
- La pérennité financière [p.32](#)

### Les résidents [p.33](#)

- L’accompagnement social, familial et économique [p.33](#)
- Le parcours résidentiel [p.35](#)
- La qualité de service et la satisfaction des clients [p.37](#)
- La santé, la sécurité et la qualité de vie dans les bâtiments [p.39](#)

### Les partenaires publics et associatifs [p.41](#)

- Le contrat social [p.41](#)
- La contribution à la cohésion sociale des territoires [p.43](#)

### Les fournisseurs [p.45](#)

- Les achats responsables [p.45](#)

### L’environnement [p.46](#)

- Les impacts environnementaux dans la production des logements [p.46](#)
- La performance énergétique du parc [p.49](#)
- Les gaz à effet de serre [p.50](#)
- La biodiversité [p.51](#)

## 4- METHODOLOGIE [p.53](#)

# QUI SOMMES-NOUS

Créé en 1957, le groupe 1001 Vies Habitat (ex Groupe Logement Français) est un acteur de premier plan de l'habitat social. Présentes au coeur des territoires, ses sociétés s'attachent à offrir un cadre de vie adapté aux besoins des résidents avec un service de qualité. AXA est l'actionnaire de référence du groupe.

En 2018, les trois sociétés franciliennes du groupe (Logement Français, Logement Francilien et Coopération et Famille) ont fusionné en une seule Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), baptisée « 1001 Vies Habitat ». En juillet 2020, afin d'accroître ses moyens pour répondre à la forte demande en logements sur le département de la Gironde, la filiale du groupe en Nouvelle-Aquitaine, Logis Atlantique, a fusionné avec 1001 Vies Habitat.

Le groupe est composé aujourd'hui de cinq ESH, sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général : la société mère 1001 Vies Habitat, Sollar, Logis Familial, Logis Familial Varois et Logis Méditerranée. Un groupement d'intérêt économique (GIE) qui rassemble les fonctions mutualisées au service de toutes les sociétés du groupe complète cette organisation.

Le groupe peut ainsi conjuguer envergure et influence nationales d'une part et proximité et pertinence locales d'autre part.

## CHIFFRES CLÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020



**90 194**

Logements gérés\*



**236 294**

Personnes logées



**414**

Communes d'implantation



**1 534**

Logements financés\*\* en 2020



**1 284**

Collaborateurs

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

\*\* Dont constructions neuves 1352 et acquisitions/améliorations 101

Fort de ses 1 284 collaborateurs, 1001 Vies Habitat gère actuellement plus de 90 000 logements et loge plus de 236 000 personnes dans les grandes agglomérations de quatre régions françaises : Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle-Aquitaine. Le groupe exerce également une activité de gestion de syndic pour les résidences associant logements locatifs sociaux et logements appartenant à des propriétaires privés.

## 1.1 - Les activités de 1001 Vies Habitat

---

1001 Vies Habitat se voit confier par la puissance publique une « mission d'opérateur du service d'intérêt économique général du logement social » (SIEG) qui fonde ses activités et qui est formalisée notamment dans une « Convention d'Utilité Sociale » (CUS) signée avec l'Etat pour une durée de 6 ans.

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

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

A cet effet, ses sociétés ont pour objectif de produire environ 2 500 nouveaux logements par an, en production propre ou par acquisition auprès de promoteurs privés.

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

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

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

En 2020, le total des loyers quittancés était de 445,3 M€ (contre 439 M€ en 2019) et le groupe a investi 270,3 M€ (416 M€ en 2019) pour développer et entretenir son parc.

## 1.2 - Organisation du groupe et présentation des sociétés

---

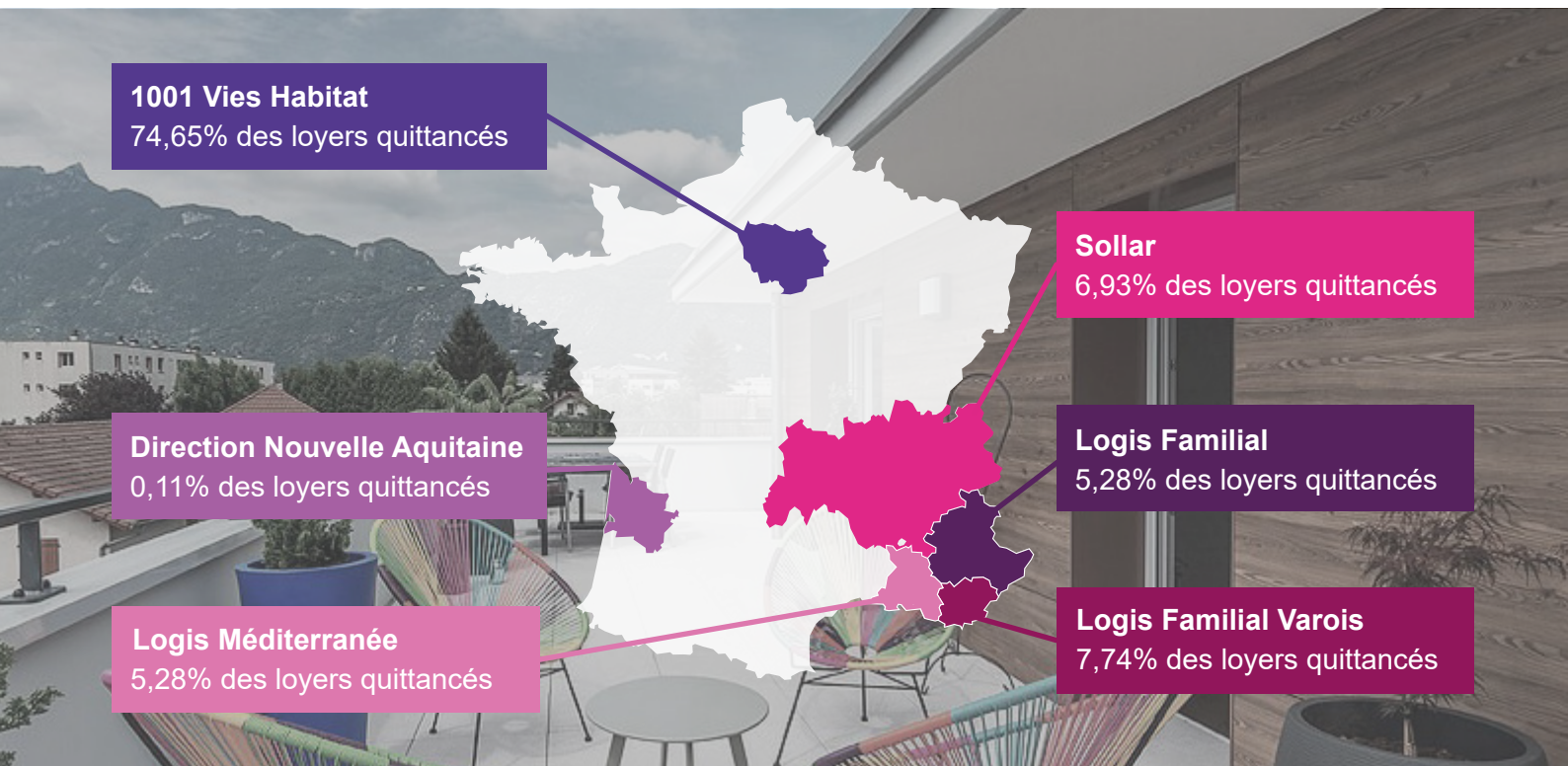
1001 Vies Habitat est la société de tête de l'ensemble du groupe. Elle intègre plusieurs dimensions :

- Le pilotage du groupe et de ses orientations fonctionnelles, au travers de pôles experts bénéficiant aux quatre filiales du groupe en région.
- Les activités de gestion et de développement en Île-de-France et Nouvelle-Aquitaine avec, pour chacun de ces territoires, une direction opérationnelle et des équipes locales dédiées.

Cette organisation traduit l'ambition du groupe de renforcer sa performance globale tout en restant très proche des résidents et des élus, au service des territoires. 1001 Vies Habitat est un groupe intégré organisé dans une logique de territorialité qui fait la force de chacune de ses filiales.

La présente DPEF consolide les informations extra-financières de 1001 Vies Habitat et de ses filiales.

## Implantations du groupe



## GIE 1001 Vies Habitat

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

## 1001 Vies Habitat - Île-de-France



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
65 790	172 380	242	511*	840	325,8 M€	68%

\* Constructions neuves 511.

1001 Vies Habitat gère près de 66 000 logements dans 242 communes d'Île-de-France et 14 communes des Hauts-de-France et de la Nièvre.

L'activité sur ces territoires est portée par la Direction Île-de-France. Celle-ci assure le développement et l'entretien patrimonial, la gestion de copropriétés, l'exploitation courante du patrimoine et la gestion locative et sociale.

## 1001 Vies Habitat - Nouvelle-Aquitaine



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
820	2 147	8	162*	12	4 M€	70%

\* Dont constructions neuves 113 et acquisitions/améliorations 49

Issue de la fusion de Logis Atlantique avec la maison-mère 1001 Vies Habitat, la Direction Nouvelle-Aquitaine poursuit le développement de solutions d'habitat social pour répondre aux attentes d'un territoire en forte croissance économique et démographique.

Avec à ce jour 820 logements locatifs sociaux sur huit communes de Bordeaux Métropole, le groupe a su affirmer son utilité dans le paysage local de l'habitat. Son objectif à deux ans est de dépasser les 2000 logements en 2024.

La mixité de l'offre, le travail en concertation avec les élus et les partenaires, l'engagement fort dans des programmes d'aménagement d'envergure, dont Euratlantique (l'une des plus vastes opérations d'aménagement urbain en France), sont autant d'éléments mis en oeuvre pour atteindre cet objectif.

## Sollar



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
5 822	15 247	57	131*	72	31,2 M€	62%

\* Constructions neuves 79 / Acquisitions-améliorations 52

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

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

C'est Sollar qui a développé l'offre « Chers Voisins® », alliant logement et accompagnement social afin de favoriser la participation et les conditions de vie des habitants. Ce dispositif d'habitat intergénérationnel solidaire, aujourd'hui adopté par l'ensemble du groupe, fait la part belle au vivre ensemble et à la recherche collective d'économies profitant à tous les résidents. Il contribue à changer l'image du logement social au coeur des villes et des quartiers d'aménagement urbain en France), sont autant d'éléments mis en oeuvre pour atteindre cet objectif.

## Logis Familial



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
4 220	11 052	32	42*	32	24,1 M€	73%

\*Dont 42 constructions neuves

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

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

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

## Logis Familial Varois



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
7 533	19 729	57	557*	71	36 M€	76%

\*Dont 557 constructions neuves

Logis Familial Varois est implantée dans le Var depuis plus de 60 ans. Dans ce territoire où la demande est forte, la filiale développe des solutions d'habitat permettant aux ménages de se loger confortablement et à des prix abordables, à proximité des commerces, des transports et des emplois.

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

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

## Logis Méditerranée



### Chiffres-clés 2020

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
6 009	15 737	18	131*	53	24,2 M€	75%

\* Constructions neuves 50

Depuis 2007, Logis Méditerranée fait partie des bailleurs sociaux qui comptent dans le paysage de l'habitat des Bouches-du-Rhône. Ses forces : la réactivité d'une organisation à taille humaine, le dynamisme d'une équipe qui veille à mener des projets créateurs de valeur pour le territoire et pour les habitants.

Dans la Métropole Aix-Marseille-Provence, Logis Méditerranée est ainsi acteur d'Euroméditerranée, première opération de rénovation urbaine d'Europe du Sud, où la société s'apprête à lancer un projet sur l'îlot Roussel Pottier, dans le cadre d'un PPA, pour la revitalisation du 3<sup>e</sup> arrondissement de Marseille.

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

## 1.3 - Les faits marquants en 2020

### La crise sanitaire Covid-19

L'annonce du confinement du 16 mars 2020 et l'entrée en vigueur de l'état d'urgence sanitaire quelques jours plus tard ont obligé les entreprises à s'adapter en un temps record à une situation inédite. 1001 Vies Habitat a dû faire face à un double défi, poursuivre ses missions tout en assurant la protection de ses collaborateurs. Le groupe a mobilisé toutes ses ressources afin de mettre en place des mesures adaptées pour :

#### • Les collaborateurs du groupe

L'ensemble des salariés, tant le personnel de terrain que les fonctions support, a été confiné. Pour tenir compte de la diversité des métiers du groupe, les différentes directions se sont coordonnées et ont travaillé de concert pour assurer la continuité de l'activité dans les meilleures conditions possibles :

- ✓ Informatique : déploiement en urgence d'outils facilitant le travail à distance (ordinateurs portables, accompagnement à la connexion à distance, visioconférence...).
- ✓ Ressources Humaines : accompagnement individualisé des collaborateurs et nomination de référents COVID. Information régulière par mail à destination de l'ensemble des salariés sur les différents dispositifs en place, rappel des consignes de sécurité, conférences en ligne sur la gestion du travail à distance, du stress, etc.



- ✓ Communication : création d'une newsletter hebdomadaire diffusée à l'ensemble des salariés pour entretenir le lien et préserver la cohésion de groupe. Mise en ligne d'une foire aux questions sur l'intranet.
- ✓ Comptabilité : transfert sécurisé des factures à traiter au domicile des collaborateurs afin de maintenir le paiement des fournisseurs.

Lors du déconfinement de mai 2020, la DRH a mis en place un protocole sanitaire strict : réaménagement des espaces de travail, sens de circulation, condamnation d'une place de bureau sur deux, espaces détente fermés, loges équipées avant le retour des gardiens (masques, visière, gel, panneau de protection...).

Au fil de l'évolution de la crise et des annonces gouvernementales, le protocole et les mesures de protection nécessaires ont été adaptés en tenant compte des spécificités des métiers du groupe (administratifs et métiers de proximité) et des différentes situations salariales, avec la volonté d'assurer une continuité de service auprès des résidents et des collaborateurs.

Tout au long de la crise, les équipes RH ont accompagné et informé les collaborateurs, en lien étroit avec les managers, les référents métiers et terrain et les instances représentatives du personnel.

#### • Les résidents

L'enjeu étant d'assurer la continuité de service dans les résidences et d'accompagner les populations les plus fragiles, les équipes de terrain se sont organisées pour maintenir le lien avec les locataires :

- ✓ Affichage dans les halls des coordonnées téléphoniques et mails des gardiens et collaborateurs de la gérance ;
- ✓ Déploiement d'un dispositif d'information des résidents par mail ou SMS, informations également disponibles et régulièrement mises à jour sur le site Internet ;  
Mise en place d'un plan de continuité de service pour le ménage, les ordures ménagères, etc. ;
- ✓ Campagne d'appels à destination des locataires seniors : 9 300 locataires de 70 ans et plus ont été contactés au moins une fois, les personnes identifiées comme très isolées étant rappelées régulièrement ;
- ✓ Orientation des locataires vers l'Extranet Résidents, avec accompagnement à la prise en main par une hotline dédiée ;
- ✓ Accompagnement des résidents les plus fragiles afin d'orienter les cas les plus complexes vers les dispositifs de solidarité adaptés ;
- ✓ Proposition de solutions d'aide aux locataires en difficulté économique (étalement de l'échéance, démarches pour obtenir une aide financière) ;
- ✓ Développement en urgence de 2 applications à destination des copropriétaires. L'une pour permettre le e-paiement des appels de fonds, la seconde pour signaler un incident 24h/24 depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur ;
- ✓ Instruction des dossiers de logements vacants et mise en place des CALEOL à distance (Commission d'attribution des logements). Signature électronique des contrats de location.

Une charte d'engagements pour l'accompagnement des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise du COVID a été signée le 4 mai 2020 par les 5 associations nationales de locataires, l'Union Sociale pour l'Habitat et les fédérations qui la composent.

L'objectif étant de capitaliser sur l'ensemble des moyens mis en oeuvre par 1001 Vies Habitat pendant la crise sanitaire afin de poursuivre et formaliser, dans un cadre concerté, les dispositifs en faveur des ménages impactés par la crise COVID-19.

### **Actions de solidarité menées par le groupe :**

Fin mars, l'ensemble des entités du groupe s'est organisé pour répertorier les logements disponibles dans les secteurs répondant aux besoins, en priorisant les logements étudiants meublés, situés à proximité des hôpitaux. Plusieurs logements ont pu être identifiés sur les patrimoines de 1001 Vies Habitat en Ile-de-France et Logis Méditerranée. Nous nous sommes ensuite mis en lien avec les centres hospitaliers demandeurs. Le groupe a mis 6 logements à disposition des soignants en Ile-de-France et 1 logement sur le patrimoine de Logis Méditerranée, tous situés à proximité des hôpitaux.

### **La Convention d'Utilité Sociale 2<sup>e</sup> génération :**

La convention d'utilité sociale (CUS) est un contrat passé entre les organismes HLM et l'Etat. Elle définit, sur une période de 6 ans, la politique patrimoniale, sociale et de service rendu de l'organisme signataire. La nouvelle convention groupe, qui s'étend sur la période 2019-2024, a pris effet à compter du 1er juillet 2019 et a été adoptée définitivement par le directoire de 1001 Vies Habitat fin novembre 2019 (suite aux évolutions réglementaires survenues après juillet 2019), de développer des solutions d'habitat social au plus près des besoins et des enjeux du territoire.

### **La fusion de Logis Atlantique**

La filiale Logis Atlantique avait été créée pour porter le développement du groupe sur le territoire bordelais. Son patrimoine s'élève aujourd'hui à 820 logements.

Une belle progression, mais un patrimoine encore modeste et trop jeune pour permettre à Logis Atlantique de financer par elle-même son développement. Pour maintenir un rythme de production ambitieux, de l'ordre de 130 logements par an, il a été décidé de procéder à une fusion-absorption de la filiale Logis Atlantique par 1001 Vies Habitat.

Cette fusion avec la maison-mère du groupe, qui a pris effet au 1er juillet 2020, permettra l'affectation de moyens financiers supplémentaires pour accélérer le développement de l'offre sur ce territoire et atteindre les objectifs fixés.

Lors de la fusion, Logis Atlantique est devenue la « Direction Nouvelle-Aquitaine » de 1001 Vies Habitat. L'équipe locale est restée en place, à Bordeaux, et poursuit ses missions en concertation étroite avec les élus et partenaires locaux. Les liens forts tissés avec les parties prenantes externes lui permettent de développer des solutions d'habitat social au plus près des besoins et des enjeux du territoire.

## 1.4 - La démarche RSE du groupe

### 1.4.1 - Les enjeux extra-financiers

En 2020, le groupe a renouvelé son analyse de matérialité en mettant à jour ses enjeux extra-financiers à la suite d'un benchmark réalisé auprès des pairs, d'une analyse sectorielle et d'apports internes issus de la stratégie du groupe et du COPIL RSE<sup>1</sup>. Les 19 enjeux identifiés couvrent l'ensemble des aspects sociaux, environnementaux, sociétaux et de gouvernance, et traitent de l'ensemble des activités du groupe sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Ils permettent également de répondre aux attentes des parties prenantes et de communiquer sur nos actions en matière de développement durable.

<sup>1</sup> Le comité de pilotage est composé de 12 collaborateurs (1001 Vies Habitat et filiales), avec des profils et des compétences différents, représentatifs des différents métiers du groupe.

#### LES COLLABORATEURS

- La diversité et l'égalité
- La prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail
- La gestion des talents et des compétences
- Le dialogue social

#### LES PARTENAIRES PUBLICS ET ASSOCIATIFS

- Le contrat social
- La contribution à la cohésion sociale des territoires

#### LA GOUVERNANCE - LES PARTENAIRES D'AFFAIRES

- L'éthique des affaires
- La gouvernance de la RSE
- La pérennité financière



#### LES FOURNISSEURS

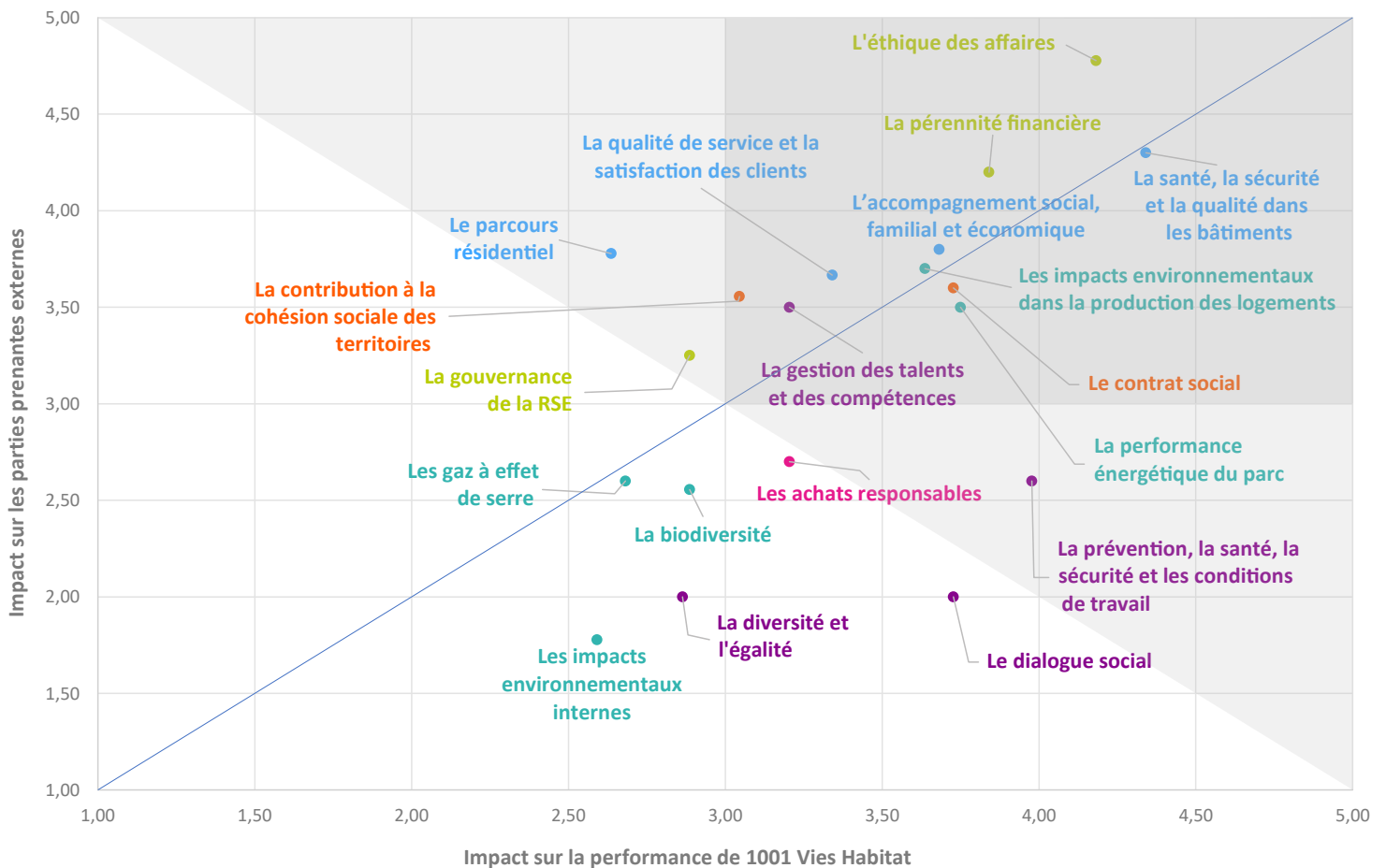
- Les achats responsables

### 1.4.2 - L'analyse de matérialité

En 2018, la première analyse de matérialité hiérarchisait les enjeux selon des critères de fréquence et d'impact, à l'issue d'une enquête réalisée auprès des managers du groupe. 1001 Vies Habitat a ensuite souhaité se tourner vers ses parties prenantes externes afin de consolider l'analyse de ses enjeux.

Pour construire la matrice de matérialité 2020, l'ensemble des membres du Comité de Direction ont été interrogés ainsi qu'un panel de parties prenantes externes regroupant notamment des élus, des membres du conseil de surveillance, des représentants des résidents ou des promoteurs. Cette démarche a permis de préciser les opportunités et les risques extra-financiers en fonction de leur importance pour les parties prenantes internes et externes et selon leur impact sur les activités de 1001 Vies Habitat.

Matrice de Matérialité de 1001 Vies Habitat



Les collaborateurs

La gouvernance et les partenaires d'affaires

Les résidents

Les partenaires publics et associatifs

Les fournisseurs

L'environnement

L'analyse de matérialité a permis d'identifier les opportunités et les risques extra-financiers majeurs auxquels le groupe est exposé. Après présentation au COMEX, les principaux risques extra-financiers retenus pour le groupe sont :

- l'éthique des affaires
- la pérennité financière
- la santé, la sécurité et la qualité dans les bâtiments
- l'accompagnement social, familial et économique
- la qualité de services et la satisfaction clients
- la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail
- la gestion des talents et des compétences
- le contrat social
- les impacts environnementaux dans la production de logements
- la performance énergétique du parc

Les éléments concernant la pérennité financière sont traités dans le Rapport de Gestion du groupe.

Le tableau ci-après présente les risques, les indicateurs de performances et les politiques associées.

Les principaux risques extra-financiers pour 1001 Vies Habitat	Indicateurs clés de performance	Résultats 2018	Résultats 2019	Résultats 2020	Principales politiques et actions mises en œuvre
<p><u>L'éthique des affaires</u></p> <p>=&gt; Le risque de corruption et de conflits d'intérêt pourrait avoir un impact juridique, financier et d'image pour le groupe.</p>	<p>Nombre d'alertes remontées par le système d'alertes mis en place dans la cadre de la Loi Sapin II</p>	0	2	0	<p>Construction d'une politique anti-corruption et déploiement d'outils pour éviter les comportements contraires à l'éthique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adoption d'un code de conduite anti-corruption (2018) ;</li> <li>- mise en place d'un dispositif d'alerte destiné à recueillir le signalement de comportements ou de situation contraires au code de conduite (2018) ;</li> <li>- diffusion d'une charte de déontologie aux collaborateurs (2018).</li> </ul>
<p><u>La santé, la sécurité et la qualité dans les bâtiments</u></p> <p>=&gt; En tant que bailleur social, la qualité des bâtiments est soumise à de nombreuses réglementations liées à la conception et à l'entretien du parc. Un problème de qualité ou de sécurité pourrait avoir de graves conséquences humaines et impacter durablement la réputation du groupe.</p>	<p>Pourcentage de diagnostics sécurité des bâtiments effectués sur l'année (pour l'IDF uniquement)</p>	12%	25%	8%	<p>Mise en place d'une politique de réduction et de prévention des risques relatifs à la sécurité et à la santé des publics présents dans les résidences (habitants, personnels de proximité, intervenants extérieurs, ...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôle et entretien quotidien des équipes de proximité ;</li> <li>- déploiement des diagnostics sécurité ;</li> <li>- réalisation d'interventions techniques ponctuelles ou programmées dans le plan d'investissement pluriannuel.</li> </ul>
	<p>Pourcentage de diagnostics clôturés (pour l'IDF uniquement)</p>	11%	15%	0% (compte tenu du contexte (panne informatique et Covid), aucun des 82 rapports n'ont été clôturés en 2020).	
	<p>Nombre de visites gardiens (pour l'IDF uniquement)</p>	180 000	181 040	-	
<p><u>L'accompagnement social, familial et économique</u></p> <p>=&gt; L'accompagnement social, familial et économique des résidents permet d'apporter des solutions aux résidents confrontés à des difficultés sociales ou financières et ainsi éviter les impayés de loyers.</p>	<p>Nombre de locataires suivis par une conseillère sociale (pour l'IDF uniquement)</p>	131	ND	ND	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'offre Chers Voisins® : dispositif d'ingénierie sociale participative, qui prend la forme d'un accompagnement de proximité, d'une charte du vivre-ensemble, d'une maison des projets et de clubs d'activité et d'entraide à l'initiative des habitants ;</li> <li>- le groupe dispose de conseillères en économie sociale et familiale (CESF) dont le métier consiste à aider les résidents en situation précaire.</li> </ul>
	<p>Logements Chers Voisins®</p>	1 211	1 512	1 853	
<p><u>La qualité de service et la satisfaction clients</u></p> <p>=&gt; La mauvaise qualité de services engendrerait l'insatisfaction des résidents, détériorerait l'image du groupe et augmenterait le niveau d'impayés.</p>	<p>Taux de satisfaction global clients</p>	72%	68,4%	69%	<p>Déploiement d'une stratégie visant à garantir un niveau élevé de qualité auprès de nos résidents et contribuer à leur satisfaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- expérimentation d'une démarche qualité ;</li> <li>- déploiement du nouveau dispositif Relation Clients ;</li> <li>- enquête de satisfaction réalisée annuellement.</li> </ul>
	<p>Taux de satisfaction vis-à-vis de la relation bailleurs</p>	-	69%	76%	
	<p>Taux de satisfaction vis-à-vis du logement</p>	78%	74%	75%	

<p><u>La prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail</u></p> <p>=&gt; L'activité de proximité et l'organisation plus générale du travail expose le groupe à des risques d'accidents, d'insécurité ou au non-respect des réglementations en vigueur. Outre les conséquences humaines, cela pourrait impacter l'engagement des collaborateurs et la marque employeur du groupe.</p>	<p>Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt (calculé sur le nombre d'heures de travail théorique)</p>	15,44	31,92	17,46	<p>Mise en œuvre d'une démarche globale de Qualité de Vie au Travail répondant aux enjeux des personnels présents dans les immeubles et le personnel administratif en matière de santé et de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réalisation et mise à jour des DUERP ;</li> <li>- dispositifs d'écoute et d'assistance psychologique, sociale et juridique (2002) ;</li> <li>- accord sur la prévention des RPS (2012) ;</li> </ul>	
	<p>Taux de gravité des accidents du travail (calculé sur le nombre d'heures de travail théorique)</p>	0,82	1,35	1,12		
<p><u>La gestion des talents et des compétences</u></p> <p>=&gt; Les réussites de 1001 Vies Habitat reposent sur sa qualité de services et d'accompagnement et sur son expertise immobilière. Elles-mêmes dépendent des compétences, du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs.</p>	<p>Jours de formation annuels</p> <p>Jours par collaborateur formé</p>	2 039 3	2 672 2.96	495 0,50	<p>Mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- développement des compétences et de l'autonomie des collaborateurs ;</li> <li>- amélioration de la marque employeur pour conserver et attirer les talents.</li> </ul>	
	<p>Part de la masse salariale consacrée à la formation</p>	4%	4%	2,8%		
	<p>Taux de rétention à 2 ans</p>		96,61%	99,34%		
	<p>Turnover (CDI uniquement)</p>	9;3%	13,56%	13,70%		
	<p>Taux d'absentéisme global (Maladie et maladie professionnelle, maternité, paternité, accidents du travail et trajet, absences Covid)</p>	8%	8,30%	9,72%		
<p><u>Le contrat social</u></p> <p>=&gt; En tant que bailleur social, le groupe est investi d'une mission d'intérêt général qui est de fournir un logement aux personnes et familles éligibles. Le cadre et les objectifs sont notamment définis dans la CUS (Convention d'Utilité Sociale) et via le plan gouvernemental « Logement d'abord ».</p>	<p>Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)</p>	8,3%	8,07%	13% (taux < à celui fixé par la réglementation car % calculé sur l'ensemble du territoire, et non uniquement les EPCI concernés. Parc non adapté à cette typologie de locataires).	<p>Mise en place d'outils pour gérer et suivre l'attribution des logements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- création des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) en 2019,</li> <li>- construction de partenariats pour agir contre le sans-abrisme.</li> </ul>	
	<p>Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)</p>	14%	15,67%	15,50%		
	<p>Nombre de CALEOL</p>			590		
<p><u>Les impacts environnementaux dans la production de logements</u></p> <p>=&gt; Sur ses activités de maîtrise d'ouvrage, l'utilisation des ressources et des sols, la gestion des chantiers, le choix et le traitement des matières et le renforcement des réglementations constituent des risques juridiques, de mises en conformité et réputationnels, et pourraient impacter la sécurité environnementale et la santé humaine.</p>	<p>Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation</p>	AURA	80%	100%	80%	<p>Prise en compte des impacts environnementaux dans la production de logements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- référentiel NF Habitat HQE ;</li> <li>- cahier des charges « chantiers propres » ;</li> <li>- volonté de faire bénéficier les résidences neuves du label NF Habitat HQE et d'une performance énergétique RT2012 -10% au minimum ;</li> <li>- prise en compte de la qualité énergétique des matériaux et travail sur les solutions renouvelables de production de chaleur et d'eau chaude.</li> </ul>
		IDF	94%	100%	100%	
		PACA	100%	95%	100%	
		Gironde	-	25%	100%	
	<p>Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE »</p>	AURA	0%	100%	0%	
		IDF	94%	100%	100%	
		PACA	86%	63%	42,22%	
		Gironde	-	25%	100%	

<p><u>La performance énergétique des bâtiments (avec impact sur les GES)</u></p> <p>=&gt; L'habitat est un secteur très consommateur d'énergie : 1001 Vies Habitat contribue à son échelle en améliorant la performance énergétique de son parc. C'est également un enjeu fort pour les résidents, en termes de confort thermique comme de soutenabilité des charges de chauffage.</p>	Réhabilitations thermiques livrées sur l'année	IDF	807	797	430	La « Politique énergétique 2020 » a pour objectif d'améliorer la performance thermique du parc immobilier. Cette politique passe par la rénovation des résidences les plus économes soit celles avec des étiquettes E, F et G.
		PACA	31	42	493	
		AURA	89	40	468	
	Amélioration moyenne de l'étiquette énergétique après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,2	1,3	1,83	
		PACA	3,5	2,5	1,6* *Logis Méditerranée uniquement	
		AURA	-	3	- 0,5 (données manquantes pour 3 résidences. Résultat négatif après réhabilitation : les DPE ont été réalisés à 10 ans d'intervalle, par 2 diagnostiqueurs différents)	
	Amélioration moyenne de l'étiquette climat après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,2	1,4	1,33	
		PACA	1	0		
		AURA	-	2	- 0,5 (données manquantes pour 3 résidences. Résultat négatif après réhabilitation : les DPE ont été réalisés à 10 ans d'intervalle, par 2 diagnostiqueurs différents)	
	Part des dépenses d'investissement annuelles relatives aux améliorations thermiques	IDF		65%	47%	
		PACA	-	26%	27% (ne concernent que Logis Méditerranée et Logis Familial Varois)	
		AURA	-	54%	24,45	
	Pourcentage d'opérations livrées	AURA	-	0%	100%	
		IDF	-	100%	100%	
		PACA	-	100%	100%	
	labellisées en DPE de niveau A, B, C / étiquette énergie	Gironde	-	100%	100%	
		Sollar	-	100%	100%	
		IDF	-	100%	100%	
		PACA	-	95%	100%	
	Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C / étiquette climat	Gironde	-	100%	100%	
A, B ou C		32%	32%	50%		
D		47%	47%	21%		
E, F ou G		19%	19%	8%		
Répartition du parc en étiquette énergie	Aucun	2%	2%	21%		
	A, B ou C	31%	31%	29%		
	D	27%	27%	35%		
	E, F ou G	40%	40%	15%		
Répartition du parc en étiquette climat	Aucun	2%	2%	21%		

Au-delà des risques extra-financiers, la stratégie RSE de 1001 Vies Habitat s'articule également en intégrant les opportunités extra-financières pour un développement plus en cohérence avec les attentes de ses parties prenantes.



Les principales opportunités extra-financières identifiées pour 1001 Vies Habitat	Indicateurs	2018	2019	2020
<p><u>La gouvernance de la RSE</u></p> <p>=&gt; Elle permet de suivre la mise en œuvre des actions pertinentes, de mesurer leurs impacts, de définir des objectifs et de communiquer sur ses actions auprès de ses parties prenantes</p>	Amélioration continue	- 1ère DPEF pour le groupe	- création du COPIL RSE - réunions du COPIL RSE (identification des Parties prenantes, élaboration des KPI, ...)	- Analyse de matérialité (interrogation des parties prenantes internes et externes) - 2 réunions du COPIL RSE
<p><u>Le parcours résidentiel</u></p> <p>=&gt; Le parcours résidentiel permet d'optimiser l'occupation des logements et d'offrir des solutions adaptées aux locataires. Il est le gage d'une plus grande efficacité opérationnelle.</p>	Taux de mutation externe (inter-bailleurs) Part d'attribution de logement à des clients externes de 1001 Vies Habitat	20,5%	16%	17%
	Mutations internes de résidents	6,2%	6%	9%
	Nombre de ventes HLM (accessions à la propriété) Pourcentage d'achats de logements du groupe réalisés par des clients existants	247	122	105
	Nombre de logements Habitat Senior Services®	141	167	259
	Nombre de logements « Maisons de Marianne »	170	170	251
	Répartition du patrimoine par financement	87%	86%	85%
		5%	5%	7%
		4%	5%	5%
	Répartition du patrimoine par public	4%	4%	3%
96,3%		96,38%	96,27%	
3,7%	3,62%	3,73%		
<p><u>La contribution à la cohésion sociale des territoires</u></p> <p>=&gt; Apporter une valeur ajoutée au niveau d'un territoire en réalisant des partenariats avec les pouvoirs publics et associatifs présents sur un territoire en contribuant à construire un cadre de vie plus solidaire, plus inclusif et plus écologique.</p>	Réalisation d'actions avec les acteurs publics et privés du territoire	Concrétisation de partenariats avec des associations et/ou des acteurs publics au profit des résidents en fonction des priorités et des besoins locaux pour contribuer à l'amélioration des cadres de vie		
<p><u>Les achats responsables</u></p> <p>=&gt; La contribution de la fonction achat dans la politique RSE permet au groupe d'agir sur l'ensemble de sa chaîne de valeurs, de repenser la durabilité et l'impact social de ses achats et de fiabiliser ses approvisionnements.</p>	Amélioration continue	Première intégration de critères RSE dans plusieurs consultations	Intégration d'une fiche fournisseur pour l'ensemble des appels d'offre intégrant des critères portant sur l'éthique des affaires et la mise en place d'une politique RSE	- Intégration de critères sociaux et environnementaux pour les prestations d'entretien des espaces verts en PACA - Restitution systématisée des consultations pour les charges portées par les locataires - Contrat d'électricité verte pour les compteurs d'équipements communs

### 1.4.3 - La politique RSE du groupe

La rédaction de la première DPEF pour le groupe en 2018 marque une étape dans la construction de la politique RSE en réalisant un premier diagnostic des risques extra-financiers, en identifiant les plans d’actions prioritaires et les indicateurs de pilotage. Ce document vise à instaurer un dialogue transparent et sincère vis-à-vis de l’ensemble de ses parties prenantes.

En 2019, création du COPIL RSE : le Comité de Pilotage RSE regroupe douze personnes de métiers différents (stratégie, RH, gestion territoriale, promotion, communication, cohésion sociale...) et un périmètre national avec des collaborateurs d’agences, des filiales et du siège.

En 2020, la révision de l’analyse de matérialité avec l’intégration des parties prenantes externes et internes permet d’identifier les orientations stratégiques pour le groupe en matière de RSE et d’identifier les actions et politiques prioritaires. Les risques et les opportunités extra-financiers issus de cette matrice permettent au groupe de construire une politique RSE autour de 3 axes :



**Être une entreprise responsable**

**au service d’une société plus inclusive**

**tout en préservant l’environnement**

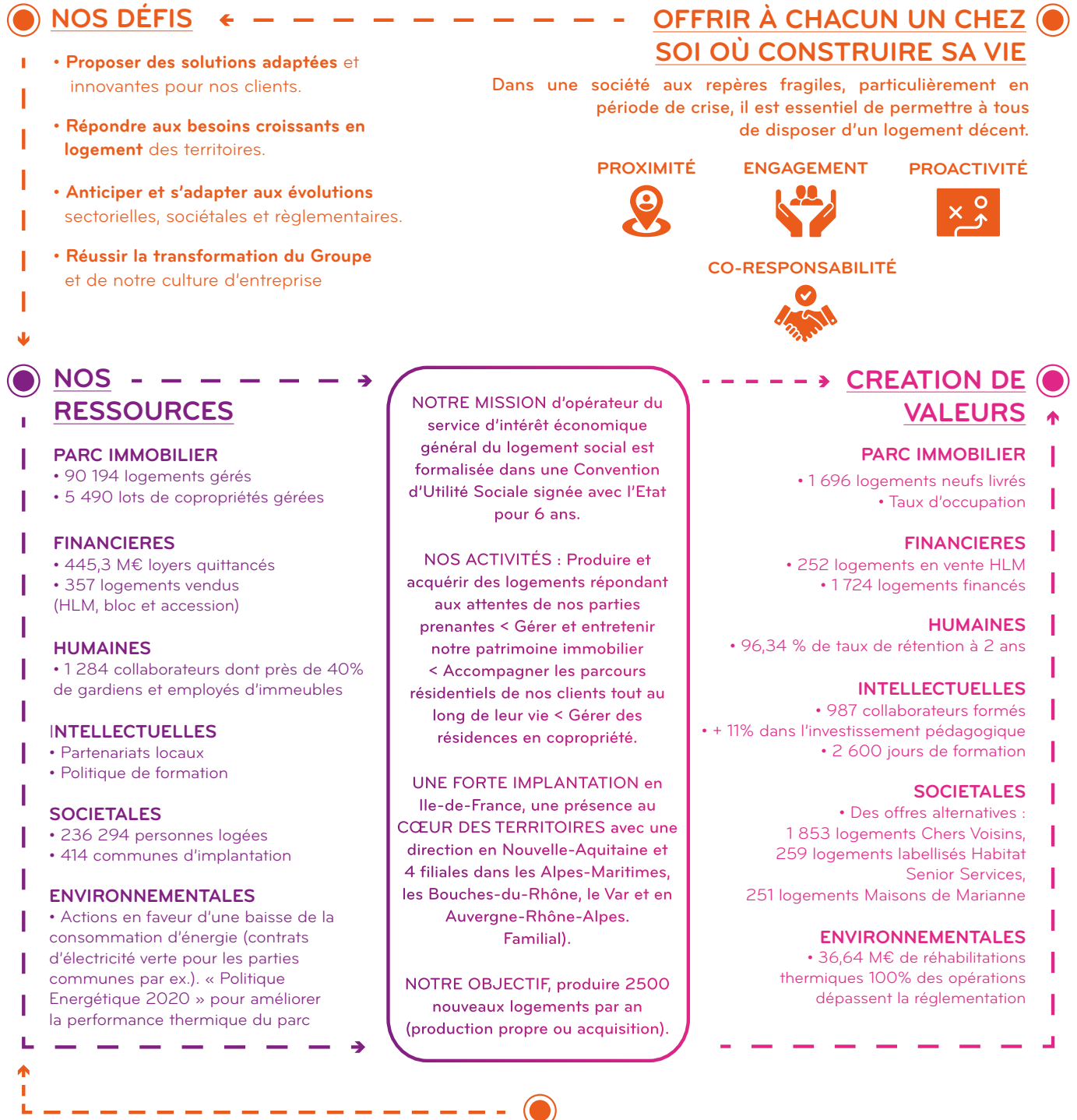




L'année 2021 verra la formalisation de la politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en mobilisant les équipes opérationnelles et les membres du comité de direction, comité exécutif et comité de Pilotage RSE et permettra au groupe d'entretenir un dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes afin d'agir vers un développement plus durable au travers d'engagements opérationnels et d'objectifs associés.

# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

## 2.1 - Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat



### NOS ATOUTS

Plus de 60 ans d'expérience dans le logement social

**DES COLLABORATEURS ENGAGÉS**



**UN ANCRAGE TERRITORIAL**



**UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE**



## 2.2 - Le logement social en France

---

En France, 57% des ménages sont des propriétaires occupants, 25% sont locataires d'un bailleur privé et 18% d'un organisme de logement social. Les organismes HLM logent 10 millions de personnes dont de nombreuses familles monoparentales. 2,6 millions des ménages français sont des familles monoparentales, soit 9% des ménages, en augmentation constante. 21% de ces familles monoparentales sont logées dans le parc HLM.

60 % des ménages logés par les organismes HLM ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources, et un tiers des locataires HLM ont des ressources inférieures au seuil de pauvreté, contre 14 % pour l'ensemble des ménages. 500 000 personnes emménagent dans un logement social chaque année (sources USH juillet 2020).

Le secteur du logement social a pour mission de proposer une offre de logement à loyer modéré pour les ménages qui ne peuvent pas se loger aux conditions du marché privé. Au titre de cette mission d'intérêt général, les bailleurs sociaux bénéficient d'aides publiques et leur activité est réglementée. Le secteur des HLM est particulièrement tendu, surtout dans les grandes agglomérations qui concentrent la majeure partie des demandeurs. Plus de 2 millions de ménages en France sont en attente d'un logement social.

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

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

## 2.3 - Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH)

---

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

Les ESH sont des sociétés anonymes, donc privées, investies d'une mission d'intérêt général. Tout comme les autres acteurs du secteur, elles logent les personnes et les familles éligibles au logement social. Les ESH en France gèrent plus de 2,2 millions de logements, soit près de la moitié du parc HLM, et construisent chaque année un logement locatif social sur deux.

Intervenant tant en locatif qu'en accession à la propriété, elles sont des acteurs de l'aménagement des villes et des territoires à part entière.

En partenariat avec les pouvoirs publics, les collectivités territoriales et les acteurs locaux, elles veillent à la qualité de leur environnement avec pour objectif de répondre aux besoins des habitants.

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

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

## 2.4 - Objectifs et stratégie de création de valeur

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

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

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

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

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

L'objectif du groupe de préserver sa capacité d'investir repose en partie sur l'accroissement des ressources provenant de la vente de patrimoine.

Pour répondre à ces objectifs de création de valeur, 1001 Vies Habitat est engagé depuis mi 2016 dans un projet de transformation de son organisation et de ses méthodes de travail.

Son objectif : transformer le groupe pour lui donner les moyens et la capacité de répondre aux enjeux du logement social de demain.

Ainsi, l'année 2020 a vu la mise en œuvre de projets structurants :

- La transformation des métiers comptables et financiers du groupe, avec la création d'un centre de services partagés comptable et d'une fonction de contrôle financier.
- Un centre de relation clients en expérimentation.
- La mise en place de nouveaux outils informatiques pour la gestion des Ressources Humaines, la gestion technique du patrimoine, les activités comptables et financières, etc.

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

Les fruits des réorganisations, des évolutions des métiers et des outils informatiques déployés dans le cadre de cette transformation sont déjà mesurables, notamment dans les indicateurs de performance opérationnelle ou financière.

### **Intégrer les évolutions sociétales**

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

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

### **Évolution du parc**

Le parc de 1001 Vies Habitat est un parc vivant, évoluant et se transformant chaque année.

Dans ce contexte, le groupe souhaite que l'évolution de son parc s'accompagne d'une réduction de ses émissions de gaz à effet de serre. C'est aussi une attente forte des parties prenantes du groupe et une contribution à l'effort national vis-à-vis du changement climatique.

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

## 2.5 -Tendances du secteur

Les grandes tendances du secteur du logement et la réponse de 1001 Vies Habitat :

<b>Le vieillissement de la population</b>	En 2020, 20,5% de la population a + de 65 ans En 2040, plus d'un habitant sur quatre aurait 65 ans ou plus(1)	1001 Vies Habitat travaille à offrir une gestion de plus en plus personnalisée à ses clients et préparer aujourd'hui le logement de demain. Il s'agit notamment de tenir compte des besoins spécifiques des résidents seniors via un accompagnement et la mise en place de services adaptés
<b>Les évolutions sociétales</b>	Augmentation du taux de pauvreté(2), du nombre de familles monoparentales(3)	1001 Vies Habitat apporte une solution aux situations socio-économiques avec des solutions de logements adaptées aux personnes et aux familles à faibles ressources. Il s'agit d'avoir une gamme diversifiée et accessible sur l'ensemble du territoire.
<b>La rénovation énergétique</b>	Neutralité carbone en France pour 2050 Objectif national de 500 000 logements rénovés par an (LTECV)	1001 Vies Habitat s'engage pour que l'évolution de son parc s'accompagne d'une réduction de ses émissions de gaz à effets de serre. Ces investissements ont pour objectif d'augmenter la performance thermique des bâtiments et de réduire la part énergétique dans les charges des locataires.
<b>La domotique</b>	6 Français sur 10 envisagent de s'équiper en objets connectés pour leur logement(4)	1001 Vies Habitat souhaite que les innovations technologiques puissent aider les résidents dans la régulation des consommations d'énergies, dans le pilotage à distance de certaines fonctionnalités (chauffage, climatisation...) et dans le maintien à domicile des personnes âgées.
<b>L'économie circulaire</b>	Renforcer le tri, le réemploi et la valorisation des déchets du BTP(5)	1001 Vies Habitat s'engage pour intégrer les principes de l'économie circulaire dans les phases de construction ou de rénovation de ses bâtiments, recycler ou valoriser les déchets issus de ses chantiers ou encore utiliser des matériaux plus durables.

(1) Source INSEE : Tableau de l'économie française - Edition 2020

(2) Entre 2004 et 2019, le taux de pauvreté est passé de 7% à 8,2%

(3) INSEE, Janvier 2020, 28% des enfants français vivent avec un seul de leur parent (10% en 1975)

(4) Etude Reworld Media - Harris Interactive de 2018

(5) Feuille de route Economie circulaire



# NOS RISQUES ET ENJEUX EXTRA-FINANCIERS

## 3.1 - Les collaborateurs

1001 Vies Habitat est depuis 60 ans l'un des principaux acteurs de l'immobilier social en France et ses collaborateurs contribuent au quotidien au succès du groupe. C'est en garantissant un environnement de travail sain, en accompagnant leur développement professionnel, en assurant un dialogue régulier et en défendant l'égalité de tous que 1001 Vies Habitat mobilise et fidélise ses collaborateurs.

### Chiffres clés RH 2020



PERSONNEL IMMEUBLE :  
41%



PERSONNEL ADMINISTRATIF :  
59%



TURNOVER :  
13,70%



HOMMES :  
40%



FEMMES :  
60%



AGE MOYEN :  
51 ANS



ANCIENNETÉ MOYENNE :  
10 ANS

Les effectifs du groupe sont composés de personnels administratifs (59%) et de collaborateurs présents dans les résidences (41%).

A noter : le turnover est calculé uniquement sur les populations en CDI.

### 3.1.1 - La prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail

L'activité de gestion de proximité peut exposer les collaborateurs du groupe à des risques d'accidents et d'insécurité. Le respect des réglementations en vigueur est donc un enjeu fort en termes de prévention et de protection des salariés. La politique de prévention et de sécurité de 1001 Vies Habitat s'inscrit dans l'engagement responsable du groupe en tant qu'employeur.

La politique en matière de santé et sécurité des collaborateurs intègre notamment la prévention des risques psycho-sociaux et des accidents du travail, le bien-être au travail et le droit à la déconnexion. Les équipes de proximité peuvent être exposées à des situations de violences verbales ou même physiques qui nécessitent une attention particulière.

La Direction des Ressources Humaines actualise régulièrement le DUERP (Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels), en concertation avec les IRP (Instances Représentatives du Personnel), et veille à la mise en place des actions de prévention et de protection adéquates. Les DUERP sont tenus à la disposition de la médecine, de l'inspection du travail et des collaborateurs.

1001 Vies Habitat a également mis en place, depuis 2002, un dispositif d'écoute et d'assistance psychologique gratuit avec l'IAPR (Institut d'Accompagnement Psychologique et de ressources). En 2012, ce dispositif a été élargi avec la mise en place de deux numéros verts distincts : une ligne destinée aux collaborateurs et une autre destinée aux managers. En 2020, le partenariat noué avec Moodwork (voir ci-dessous) a pris le relais pour l'écoute des collaborateurs et seule la ligne IAPR dédiée aux managers et aux équipes RH a été conservée pour signaler des situations spécifiques (agressions, conflits...).

Les actions de prévention et de protection des collaborateurs lors de la pandémie de COVID-19 sont traitées dans le chapitre dédié.

### **Partenariat avec Moodwork pour améliorer la qualité de vie au travail (QVT)**

D'avril à décembre 2020, une expérimentation a été menée avec Moodwork pour mettre à disposition de tous les salariés, via une plateforme en ligne, des outils leur permettant d'analyser leur QVT, d'agir sur celle-ci et d'être accompagnés par des spécialistes s'ils le souhaitent. Ce dispositif propose aussi un accompagnement et un suivi personnalisé avec des psychologues du travail.

Des animations à distance, adaptées au contexte, sur les thèmes du télétravail, du confinement, du lien social, de la charge mentale, de la motivation, du bien-être et de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle ont été proposées.

Initialement prévue sur un périmètre limité avant la crise sanitaire, l'expérimentation a été accélérée et étendue. Ainsi, afin d'accompagner les collaborateurs durant la période du confinement, et au-delà des conférences en ligne proposées en mars 2020 pendant le premier confinement, le déploiement de la plateforme initialement prévu au sein de quelques entités (Logis Familial, Logis Familial Varois, Direction Territoriale Grand Est et Direction des Ressources Humaines) a été élargi à l'ensemble du groupe et rendu pérenne à compter de janvier 2021.

### **3.1.2 - La gestion des talents et des compétences**

Les réussites de 1001 Vies Habitat reposent sur sa qualité de service et d'accompagnement ainsi que sur son expertise immobilière. Elles-mêmes dépendent des compétences, du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs. La politique RH de 1001 Vies Habitat, notamment au travers d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), s'attache à développer les expertises et à valoriser les talents individuels au service de la performance collective. La transformation dans laquelle le groupe s'est engagé a permis de créer les conditions nécessaires pour faire progresser les collaborateurs et attirer de nouveaux talents au sein de 1001 Vies Habitat.

Contraint par la crise sanitaire, le déploiement du Plan de Développement Managérial initié en 2019 pour accompagner les encadrants du groupe et impulser une nouvelle culture managériale, a été interrompu de mars à septembre 2020, puis fortement ralenti. Les sessions de février et de début mars 2020 ont pu être tenues, mais essentiellement basées sur des animations collectives ou immersives via des formations et des conférences, les autres sessions programmées en 2020 ont dû être suspendues. Ce dispositif portant sur la cohésion et la performance collective nécessite un format en présentiel et l'équipe projets mène une réflexion pour proposer de nouveaux formats qui permettront de reprendre et poursuivre le déploiement de la démarche et la dynamique engagée en 2019.

Le turnover au sein du groupe a été de 13.70 % en 2020.



### Déploiement du nouveau SI-RH

Dans une dynamique d'amélioration continue, un nouveau SI RH (système d'information RH), baptisé Sesam'RH, a été déployé en 2020, avec 2 modules intégrés au SI groupe : SESAM'RH Paie (Nibélis) et SESAM'RH Développement (Talentsoft). Ce dernier intègre tous les champs RH (parcours et développement professionnel, formation, recrutement, intégration...) et permet une consolidation des données et un suivi plus pointu des parcours professionnels.

Dans Sesam' RH Développement, trois modules concernent plus spécifiquement la GPEC :

- le module des entretiens annuels et professionnels ;
- le module de gestion administrative des formations et la plateforme e-learning proposant des formations en ligne ;
- le module recrutement qui permet aux équipes RH de suivre les process de recrutement, en lien avec les managers.

Ce nouveau SI-RH a permis de réaliser la campagne des entretiens annuels d'évaluation et des entretiens professionnels entre avril et mai 2020 à distance pendant le premier confinement (avec un taux de complétude de 85% à la clôture de la campagne).

Par ailleurs, le déploiement de l'outil Sesam'RH Paie en janvier 2020, permet aujourd'hui de gérer de manière totalement dématérialisée les bulletins de paie, les congés, les notes de frais et les données administratives des collaborateurs.

Un coffre-fort électronique est également mis à disposition des salariés.

### Bilan des formations 2020 et adaptation aux protocoles sanitaires

La crise sanitaire a réduit de façon drastique les formations en présentiel, remplacées par de nouvelles formes d'interactions. Aussi, l'indicateur « jours de formation par collaborateur » n'est pas représentatif cette année.

Les formations individuelles acceptées dans le cadre des entretiens professionnels n'ont pas pu être déployées de manière satisfaisante, la plupart des sujets plutôt techniques ne pouvant être digitalisés. Les organismes de formation ont effectué une transformation digitale accélérée mais insuffisante pour permettre une offre adaptée aux besoins du groupe.

Le déploiement des formations aux différents outils Sesam a dû être adapté aux contraintes de la crise sanitaire, ce qui a contribué à accélérer la transformation numérique de la formation au sein de 1001 Vies Habitat. Les classes virtuelles tenues via Sesam'RH Développement ont parfaitement répondu à la problématique de formation dans ce contexte de crise. Grâce à elles, les collaborateurs ont pu suivre une formation en temps réel et en présence d'un formateur. Un format digital e-learning a complété ce dispositif.

En 2020, l'effort de formation a concerné 2,8% de la masse salariale. 987 collaborateurs, soit 82% des salariés du groupe, ont été formés et 495 jours de formation dispensés pour une moyenne de 0,5 jours de formation par salarié. Bien que l'effort de formation affiche une baisse de 1% par rapport à 2019 (3,8% de la masse salariale en 2019), l'investissement pédagogique a augmenté de 11%. L'écart vient aussi de la baisse du nombre de formations et d'heures de formation en présentiel du fait de la crise sanitaire. Par ailleurs, les formations en format digital sont moins coûteuses que celles qui se déroulent en présentiel.

L'outil Sesam'RH développement permet désormais aux managers de suivre de manière plus précise la formation de leurs collaborateurs. Il facilite l'atteinte des objectifs fixés et contribue ainsi à développer la performance individuelle et collective. Pour les collaborateurs, Sesam'RH développement offre plus d'autonomie et de souplesse dans l'organisation des formations. Ces nouvelles pratiques sont en cours d'appropriation par l'ensemble des équipes.

### 3.1.3 - Le dialogue social

L'organisation du dialogue social permet de structurer l'écoute et le dialogue de manière plus systématique et performante, contribuant ainsi à l'équilibre du climat social au sein du groupe.



#### Le dialogue social en 2020

La réorganisation de la fonction finance du groupe et de son pilotage, avec le déploiement en juillet 2020 d'un Centre de Services Partagés (CSP) comptable et financier, a conduit à la mise en place d'un Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE). En janvier 2020, un espace « Information Conseil » a été mis en place avec la société BPI pour les salariés concernés par le PSE. Une Antenne Emploi, chargée du suivi du reclassement externe, a par la suite, accompagné les collaborateurs.

Les CSE ordinaires et les CSSCT ont été maintenus et adaptés aux exigences sanitaires. Les Instances Représentatives du Personnel (IRP) ont été étroitement associées à l'élaboration et à la mise en place de toutes les mesures de prévention/protection et dispositifs salariaux dans le cadre de la crise sanitaire.

En outre, des points réguliers ont été faits avec les IRP, et le CSE a été consulté sur le recours au dispositif d'activité partielle (chômage partiel) auprès de la DIRECCTE pour les collaborateurs concernés par une réduction ou un arrêt total de leur activité. En 2020, plus d'une quinzaine de réunions ont été tenues avec le CSE pour traiter de la crise sanitaire.

- La crise a aussi accéléré la réflexion sur les nouveaux modes de travail et une concertation a été initiée avec les organisations syndicales fin 2020 dans l'objectif d'aboutir en 2021 à un accord sur le télétravail. Une enquête interne menée en juillet (plus de 50% de participation, dont près de 12% de managers) a permis de recueillir les attentes et interrogations des collaborateurs sur le télétravail après la période de confinement au cours de laquelle celui-ci a été intensifié. Cette enquête été complétée par un benchmark externe.

Trois accords ont été signés en 2020 :

- L'accord Prime de remplacement (2 avril)
- L'accord portant sur la prise de congés payés durant la crise sanitaire (2 avril)
- L'accord majoritaire sur les mesures salariales 2021 (18 décembre)

### L'action des Représentants de proximité

17 Représentants de proximité ont été désignés fin 2018, lors de la mise en place du CSE, sur la même durée de mandat que le CSE, soit jusqu'en 2022. L'objectif est de favoriser un dialogue social de proximité, notamment pour les collaborateurs qui exercent leur fonction en région, dans les filiales ou sur des sites isolés.

Leur nombre (1, 2 ou 3) par site dépend du nombre de collaborateurs sur chaque site. Ils ont un rôle :

- d'acteur local : ce sont des interlocuteurs privilégiés du management local sur les sujets individuels et/ou collectifs,
- d'observateur local : ils peuvent remonter toute suggestion ou réclamation,
- de transmetteur local : ils sont les relais du CSE sur le terrain.

### 3.1.3 - Le dialogue social

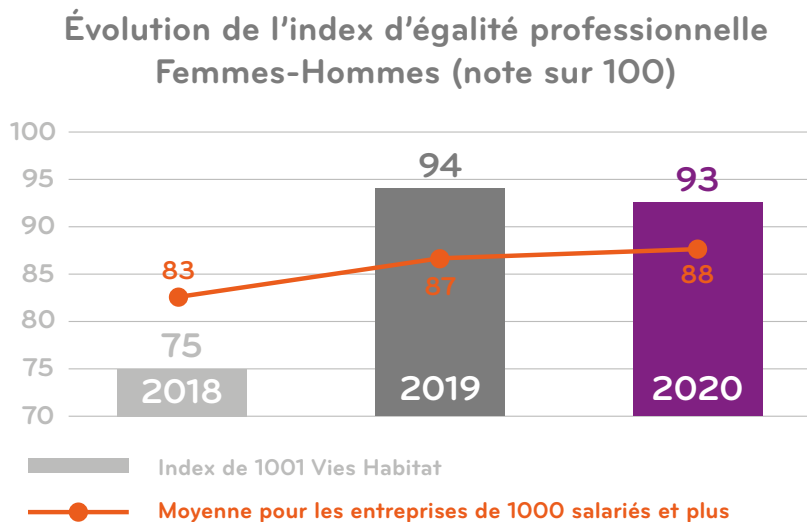
La diversité et la mixité des parcours au sein du groupe constituent un fort levier d'innovation et d'inclusion sociale.

Elles permettent de multiplier les points de vue et les expertises et de répondre plus facilement à la diversité des parties prenantes et de leurs besoins respectifs. La diversité favorise également l'innovation et développe l'ouverture aux autres.

Le sujet est traité sous toutes ses formes et intègre l'égalité femmes/hommes ainsi que l'accès et le maintien dans l'emploi des populations plus fragiles.

## Mesure de l'index d'égalité professionnelle

Chaque année 1001 Vies Habitat calcule son Index d'égalité professionnelle femmes/hommes afin de mesurer la performance du groupe. En 2020 il est de 93/100.



### Le calcul intègre 5 critères :

- L'écart de rémunération (base et variable + primes individuelles) entre les femmes et les hommes à poste et âge comparables : 38 points/40.
- L'écart de répartition des augmentations individuelles : 20 points/20.
- L'écart de répartition des promotions : 15 points/15.
- Le pourcentage de salariées augmentées à leur retour d'un congé maternité dès lors que des augmentations ont été données en leur absence (15 points) : 15 points/15.
- La parité dans les 10 plus hautes rémunérations : 5 points/10.

Le maintien de ce bon score est le fruit des actions concrètes mises en place depuis la signature de l'accord Egalité professionnelle et Qualité de vie au travail, le 18 décembre 2018. Toujours très engagé dans cette démarche d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, 1001 Vies Habitat poursuit et développe ses actions en matière de parité. Une attention particulière est portée aux retours des congés maternité et/ou parentaux (ex. : entretien de reprise, ajustement salarial...).

### Intégration de personnes en situation de handicap

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

En 2020, pour la première fois, la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) a été faite via la Déclaration Sociale Nominative (DSN).

Les données disponibles au 31 Décembre 2020 (le pourcentage présenté est issu des déclarations AGEFIPH pour lesquelles un travail de suivi est réalisé au fil de l'année) :

Pourcentage par unités reconnues*	Logis Familial	Logis Familial Varois	GIE	Logis Méditerranée	Sollar	1001 Vies Habitat
2019	1,94	2,78	1,90	6,38	5,80	4,11
2020	0	3,81	3,72	9,36	9,15	6,34

\* En 2020, au-delà du recrutement de collaborateurs en situation de handicap, le calcul ne s'est pas fait au prorata du temps de présence du travailleur handicapé dans l'entreprise au cours de l'année écoulée (calcul 2019), mais sur la base de sa présence dans les effectifs du groupe pour l'année 2020.

## 3.2 - La gouvernance et les partenaires d'affaires

### 3.2.1 - L'éthique des affaires

La construction et la gestion immobilière sont des secteurs sensibles en matière de corruption et de conflits d'intérêts. Des instances et des règles internes ont été définies au sein du groupe pour cadrer les activités des collaborateurs dans l'exercice de leur fonction.

Depuis 2018, le groupe a multiplié l'adoption de pratiques visant à lutter contre les comportements contraires à l'éthique :

- adoption d'un code de conduite anti-corrupcion ;
- mise en place d'un dispositif d'alerte destiné à recueillir le signalement de comportements ou de situations contraires au code de conduite ;
- diffusion d'une charte de déontologie aux collaborateurs ;
- cartographie des risques de corruption ;
- formation aux risques de corruption de l'ensemble des membres du CODIR.



#### Constitution d'un comité d'éthique

Le groupe s'est doté d'un comité d'éthique ayant pour compétence de traiter, en toute confidentialité, toutes les problématiques relevant de sujets éthiques/déontologiques pour l'ensemble des entités du groupe.

Ce comité peut être saisi par tout collaborateur du groupe pour toute demande, sollicitation d'avis et, le cas échéant, pour traitement d'un signalement.

Il est composé du Président du Directoire de 1001 Vies Habitat (président du Comité), du Directeur du Pôle Performance Économique et Financière, de la Directrice des Ressources Humaines et du Directeur des Affaires Juridiques, ce dernier étant le Secrétaire du Comité.

En 2020, le Comité d'éthique s'est réuni trois fois et a examiné cinq dossiers.

## Mise en œuvre de la conformité vis-à-vis du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

La politique concernant le RGPD déployée au sein du groupe vise à « prendre soin » de la donnée des collaborateurs, des locataires et des partenaires. Le groupe s'est doté d'une charte et d'une politique spécifiques en matière de protection des données personnelles et a mis en place une gouvernance dédiée animée par le DPO : création d'un comité de suivi et nomination de référents. Ceux-ci permettent de faire remonter les informations utiles au DPO et d'avoir une vision sur le traitement des données personnelles au sein du groupe. Le DPO groupe accompagne l'ensemble des filiales dans ce domaine. En 2020, le groupe a élaboré les politiques et procédures pour permettre le respect des dispositions dites RGPD. Le groupe s'est également doté d'une charte informatique annexée au règlement intérieur.

Un mécanisme de saisine du DPO a été mis en place pour permettre aux résidents ou aux collaborateurs d'exercer leur droit d'information, d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'effacement et de portabilité des données personnelles. Partagés sur le site Internet du groupe, les modalités et contacts sont accessibles au plus grand nombre. Ce mécanisme a prouvé son utilité puisqu'en 2020 le DPO a été saisi 14 fois pour des demandes relatives à l'exercice des droits des personnes : 3 demandes relatives aux droits d'accès, 7 demandes relatives au droit à l'effacement des données, une demande relative au droit de rectification, une demande relative à la limitation du traitement, une demande relative à la portabilité des données et une demande relative au droit d'opposition.

Afin de sensibiliser et d'accompagner les équipes dans la mise en application des exigences du RGPD, 6 sessions de sensibilisations de 2 heures ont été organisées au niveau des agences. Les règles sanitaires ont contraint les équipes à reporter ces formations en présentiel.

### 3.2.2 - La pérennité financière

1001 Vies Habitat, impacté dès 2017 par la Réduction de Loyer de Solidarité, a revu son modèle économique et innove en vue de trouver de nouveaux leviers de financements. Le groupe travaille à aligner son engagement sociétal avec sa politique de financement et ainsi répondre aux exigences de durabilité des investisseurs .



#### Co-construction d'un prêt à impact positif adapté aux bailleurs sociaux

La Caisse d'Epargne Île-de-France a lancé en 2020 un prêt à impact positif coconstruit avec des acteurs du logement social et de l'immobilier dont 1001 Vies Habitat. Le taux d'intérêt effectif est indexé à la performance extra-financière au regard d'une ou plusieurs des 6 thématiques sociales et environnementales définies :

- Performance énergétique et émissions de gaz à effet de serre ;
- Conduite bio-responsable des opérations ;
- Mobilité décarbonée ;
- Inclusion ;
- Vieillesse ;
- Handicap.



Cette offre est l'occasion pour 1001 Vies Habitat de s'engager sur ses actions et sa performance en matière d'environnement et d'inclusion. Pour son premier prêt à impact, le groupe devra choisir le thème sur lequel il souhaite s'engager contractuellement ainsi que l'indicateur sur lequel il sera évalué.

Ce prêt prévoit une bonification si les engagements du groupe sont dépassés et la possibilité d'offrir jusqu'à 100 % de cette bonification à une association à caractère social ou environnemental.

Le prêt a été signé en mai 2021.

## 3.3 - Les résidents

### 3.3.1 - L'accompagnement social, familial et économique

Le groupe a une politique d'accompagnement des résidents pour leur maintien dans le logement et l'aide dans leurs éventuelles difficultés sociales ou économiques. Pour répondre à cet objectif social, le groupe dispose de conseillères en économie sociale et familiale (CESF) dont le métier consiste à aider les résidents en situation précaire. Ces conseillères occupent un rôle central dans l'insertion professionnelle et sociale des personnes accompagnées et permettent d'échanger et d'aborder avec un regard extérieur les difficultés quotidiennes auxquels les résidents font face.



#### L'accompagnement des conseillères en économie sociale et familiale

Les CESF interviennent auprès des locataires qui en font la demande ou pour lesquels les gardiens ou les chargés de clientèle ont détecté une problématique sociale ou financière. Elles interviennent lors d'accidents de la vie, d'une séparation, d'une maladie, d'une perte d'emploi ou d'une succession d'emplois précaires entraînant des problématiques d'impayés. L'objectif est d'accompagner ces familles pour leur permettre de rester dans leur logement.

Elles organisent le lien avec les structures des territoires, les services sociaux des CCAS (Centre Communale d'Actions Sociales). Elles identifient les freins et les besoins, surveillent l'ouverture des droits et orientent les locataires vers les bons interlocuteurs sociaux.

Pour les résidents en difficulté financière, elles négocient avec les FSL (Fonds de solidarité logement), les caisses de retraite ou d'autres interlocuteurs sociaux pour résorber leur dette et les accompagnent dans leur gestion budgétaire.

Elles ont été particulièrement sollicitées pendant la crise sanitaire où elles ont été secondées par les gardiens, les chargés de clientèles, les secrétaires d'agences et les rédacteurs contentieux. Ainsi, une campagne d'appels à destination des plus de 65 ans a été mis en place pour identifier les seniors particulièrement isolés ou en difficulté et pour les orienter vers les acteurs locaux pour organiser les soins ou le portage de repas.

## Le Label Chers Voisins®

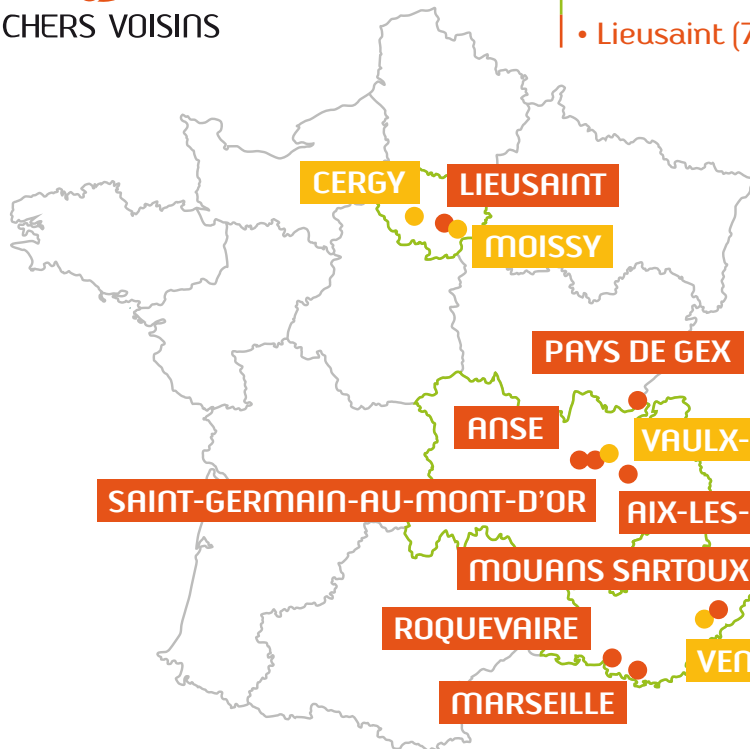
Chers Voisins® est un dispositif d'ingénierie sociale participative créé en 2013, qui prend la forme d'un accompagnement de proximité, d'une charte du vivre-ensemble, d'une maison des projets et de clubs d'activité et d'entraide à l'initiative des habitants. 40 résidences du groupe sont désormais labellisées, ce qui représente 1853 logements à fin décembre 2020, soit 1.7% du patrimoine du groupe.

Alliant logement et accompagnement social, ce dispositif innovant d'habitat intergénérationnel solidaire met au cœur du projet locatif le vivre ensemble et la recherche collective d'économies profitant à tous les résidents. Il contribue à changer l'image du logement social en organisant des activités sociales et solidaires et en permettant de réduire les charges de locataires en mutualisant l'entretien des parties communes.



### En Ile de France

- Lieusaint (77) - 94 logements



### En Auvergne-Rhône-Alpes

- Pays-de-Gex (01) - 545 logements
- Saint-Germain au Mont d'Or (69) - 73 logements
- Aix-les-Bains (73) - 710 logements
- Anse (69) - 162 logements

### En Paca

- Mouans Sartoux (06) - 77 logements
- Roquevaire (13) - 98 logements
- Marseille (13) - 94 logements

### ● Villes en développement pour 2021

Ce dispositif répond à quatre défis :

- faciliter le maintien à domicile des personnes âgées et renforcer les liens entre générations ;
- augmenter le pouvoir d'achat par une baisse des charges et des échanges de service ;
- recréer du lien social pour un mieux-vivre ensemble ;
- faciliter l'intégration des logements sociaux dans leur environnement.

Après 7 années d'existence, une enquête a été réalisée concernant le volet social et la gestion opérationnelle de Chers Voisins®. Un questionnaire et des entretiens en face à face ont permis d'interroger des gestionnaires-animateurs et plus de 400 locataires adhérents. Les résultats montrent que les adhérents sont satisfaits du dispositif puisqu'ils sont 92% à le recommander. Ils sont également plus satisfaits de leurs relations avec le bailleur social et le voisinage que les non-adhérents.

### 3.3.2 - Le parcours résidentiel

Parce que les profils de ses résidents sont multiples, parce que les attentes et les modes de vie évoluent, 1001 Vies Habitat doit pouvoir offrir des solutions adaptées aux besoins et aux ressources financières de ses locataires qui évoluent avec leur parcours de vie. Ainsi 1001 Vies Habitat propose :

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



#### L'élaboration de la politique senior « SilverWay »

En 2020, le groupe a travaillé sur la construction d'une politique adaptée aux besoins des seniors pour leur permettre de vivre au mieux dans leur logement et assurer, autant que possible, un maintien dans les lieux. SilverWay ne peut s'envisager sans une implication des collaborateurs dans le prolongement des actions déjà initiées sur le terrain. Les témoignages des résidents démontrent le rôle essentiel des gardiens, des référents seniors, des conseillères sociales, mis en exergue avec la crise liée au COVID.

SilverWay est une démarche interne pour penser, expérimenter et promouvoir de nouveaux services, de manière collaborative et inclusive.

Les axes d'actions définis :

- Bâtir une communauté de collaborateurs pour coordonner les actions tout au long de la chaîne d'acteurs (résidents, gardiens, siège) et entretenir notre relation avec le résident sénior.
- Animer cette communauté à l'aide d'outils à distance et de temps de partage.
- Mettre en place un plan de formation pour l'ensemble des collaborateurs au dispositif SilverWay ainsi qu'une posture managériale.
- Développer une culture d'entreprise qui s'articule autour du service, notamment celui à destination d'une population sénior, en mobilisant l'ensemble de la ligne managériale. particulièrement isolés ou en difficulté et pour les orienter vers les acteurs locaux pour organiser les soins ou le portage de repas.

## Les Maisons de Marianne

Afin de répondre aux problématiques actuelles du vieillissement de la population, de la perte d'autonomie et de l'inclusion des personnes en situation de handicap, 1001 Vies Habitat a choisi de travailler en partenariat avec Les Maisons de Marianne. Ouvertes à toute personne éligible au logement social, aussi bien aux seniors et personnes à mobilité réduite qu'aux étudiants, aux jeunes couples et aux familles, les résidences sont conçues pour répondre aux enjeux de bien-être et de vivre-ensemble.

Les Maisons de Marianne constituent une offre de service à part entière qui vise à favoriser le lien social intergénérationnel, la solidarité et l'autonomie de tous ses futurs résidents : création et animation de lieux de rencontres et de partage, aide quotidienne auprès des seniors, adaptation des logements et nombreuses prestations à la demande.

Le groupe gère aujourd'hui 251 logements « Maisons de Marianne » dont 81 nouveaux logements livrés en 2020 à Maule, dans les Yvelines. Ce projet s'inscrit dans une démarche de long terme.

## Le label Habitat Senior Services®

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

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

La filiale varoise de 1001 Vies Habitat s'est engagée la première dans une démarche de certification Habitat Senior Services®. Le patrimoine de Logis Familial Varois compte 191 logements certifiés dans 42 résidences. 68 logements franciliens, livrés en novembre 2020 dans une résidence à Vaux-le-Penil, bénéficient également des services HSS®.

## Les initiatives en faveur des mutations des parcours résidentiels

1001 Vies Habitat considère les parcours résidentiels comme un enjeu fort du secteur en termes de service rendu aux familles qui doit permettre d'accompagner les parcours résidentiels.

Cet enjeu, pleinement identifié dans le cadre de la CUS, est pris en compte par le groupe au travers de différentes initiatives :

- Le dispositif « Echanger Habiter » : la bourse d'échanges de logements sociaux ([www.echangerhabiter.fr](http://www.echangerhabiter.fr)) met en relation des locataires du parc social en Île-de-France. Deux autres initiatives comparables ont vu le jour, la première en Gironde via la plateforme [www.bourselogementgironde.fr](http://www.bourselogementgironde.fr) et la deuxième en Haute-Savoie via [www.bienveo.fr](http://www.bienveo.fr).
- Le protocole francilien d'expérimentation en faveur de la mutation vise à élargir les perspectives de mobilité résidentielle pour des ménages prioritaires en situation de handicap, de vieillissement, de sur ou de sous-occupation, de mobilité professionnelle, ayant des difficultés dans le paiement de leur loyer ou dont les profils permettraient d'améliorer la mixité sociale au sein du territoire concerné. Pour cela, au sein du parc de chaque organisme HLM, les bailleurs sociaux réalisent, dans un cadre expérimental de deux ans (démarré en 2019), des mutations inter-réservataires en faveur de ces ménages.

En 2020, on dénombre un total de 1 523 mutations dont 530 mutations internes au Groupe.

## La vente de logements

Le groupe a déployé un programme de mise en vente à l'unité d'une partie de ses opérations immobilières à destination :

- de ses locataires pour les logements occupés,
- de personnes physiques non-locataires pour les logements vacants.

La loi ELAN en vigueur depuis le 17 novembre 2019 a apporté certaines modifications, qui portent entre autres :

- sur la définition du prix de vente qui aujourd'hui n'est plus encadré par les Domaines,
- sur la mise en commercialisation des logements vacants.

Le groupe veille à fournir une information claire afin de garantir une totale transparence aux acheteurs. Il a mis en place des outils permettant d'accompagner tout au long du processus de commercialisation ses locataires occupants qui souhaitent accéder à la propriété. Il assure également, par l'intermédiaire de son syndic interne, un service complémentaire dans le cadre des mises en copropriété des opérations proposées à la vente et de la reprise de la gestion de ces opérations.

Le changement de statut des acquéreurs, qui passe de celui de locataire à celui de copropriétaire, est ainsi accompagné, ce qui permet de sécuriser tant l'acquéreur que le devenir de la copropriété.

Le service ventes s'est entouré de partenaires spécialisés dans la vente d'opérations immobilières appartenant à des bailleurs sociaux, qui ont une connaissance précise des réglementations en vigueur et un savoir-faire dans l'accompagnement de nos locataires.

### 3.3.3 - La qualité de service et la satisfaction des clients

La qualité du service rendu aux locataires est au cœur du métier et une priorité pour 1001 Vies Habitat qui vise à améliorer en continu son service et la satisfaction de ses clients.

Une qualité de service satisfaisante pour les clients est vectrice d'un dialogue sain permettant aux locataires de comprendre l'utilité du loyer qu'ils paient et d'être satisfaits de la bonne gestion de la part du bailleur.



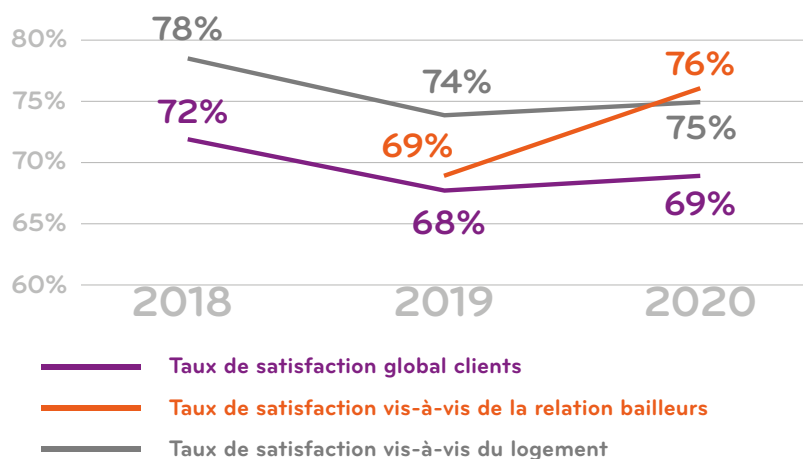
### Réalisation d'une enquête de satisfaction locataires

Afin de mesurer sa performance en termes de qualité de service, 1001 Vies Habitat recueille annuellement la satisfaction des locataires dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue.

Les retours permettent au groupe et à ses collaborateurs d'être à l'écoute de leurs clients et d'ajuster leurs pratiques afin de se rapprocher des attentes exprimées. Les résultats des questionnaires de satisfaction sont ensuite analysés collectivement et donnent lieu, lorsqu'un levier d'amélioration est identifié, à des plans d'actions correctifs.

L'enquête de satisfaction 2020 a été réalisée par une société spécialisée auprès de 5 130 locataires répartis sur l'ensemble des sociétés du groupe, soit environ 7 % du parc locatif. Ils ont été interrogés au cours d'entretiens téléphoniques (échantillon de locataires représentatifs au regard des critères d'ancienneté, d'âge, de type de logement (collectif ou individuel), de quartier (QPV ou non) et d'agence de rattachement).

Évolution de la satisfaction clients



Les résultats progressent sur nombre de dimensions cette année en comparaison de l'enquête 2019, mais restent perfectibles. La satisfaction globale est stable entre les deux mesures, mais d'importantes disparités apparaissent entre les filiales du groupe. Au global, sur les 11 critères de l'enquête, 5 progressent, 2 reculent et 4 restent stables.

### Mise en œuvre du nouveau dispositif de relation clients

Dans la continuité des actions engagées en 2019, l'année 2020 a permis de mettre en place les deux premières briques du nouveau dispositif de relation clients :

- Conception et démarrage du Centre de Relation Clients du groupe : le CRC, dédié à la prise en charge des appels en débordement pour les postes administratifs et des courriels arrivant sur les boîtes génériques des agences, s'appuie sur un prestataire. D'abord testé sur deux sites pilotes à partir de juin 2020 (Logis Méditerranée et la Direction Territoriale Grand Est en IDF) ce centre de relation clients a progressivement intégré les autres territoires du groupe sur le deuxième semestre 2020. Il est désormais opérationnel pour toutes les sociétés.
- Préparation et démarrage de Sesam' Clients, l'outil de gestion des informations clients : 2020 a permis de préparer cet outil de CRM avant sa mise à disposition pour les collaborateurs de proximité et les téléconseillers du CRC (paramétrage, recette). Lancé progressivement en octobre et novembre, cette ouverture a été précédée d'une formation 100 % à distance, avec des parcours adaptés aux différents métiers. Sesam' Clients est désormais opérationnel pour tous les territoires.

### Mise en place d'une nouvelle démarche qualité

La construction d'un document de référence sur les démarches qualité associé à un comparatif des différents dispositifs existants sur le marché a fait l'objet d'une présentation en CODIR qui a marqué le lancement officiel du projet. Dans un premier temps, ce projet prend la forme de l'expérimentation du dispositif LIVIA®<sup>2</sup> lancée officiellement au Congrès HLM de Paris en 2019 avec la signature de la filiale Sollar et de la direction IDF.

#### 3.3.4 - La santé, la sécurité et la qualité de vie dans les bâtiments

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

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

La politique de 1001 Vies Habitat en matière de réduction des risques relatifs à la sécurité et à la santé des différents publics se décline à travers le travail quotidien des gardiens, le déploiement des diagnostics sécurité et les interventions techniques ponctuelles ou programmées dans le plan d'investissement pluriannuel. L'objectif est ainsi de renforcer la sécurité des bâtiments dans un processus continu. Pour cela, le groupe investit chaque année dans la rénovation et la sécurisation de ses bâtiments.

---

<sup>2</sup> LIVIA® est un dispositif qualité co-élaboré par DELPHIS et ses membres et qui permet aux bailleurs sociaux de définir, piloter, déployer et améliorer leur propre démarche qualité.



## Les gardiens, premiers garants de la sécurité

Les gardiens sont les premiers collaborateurs pour identifier une situation à risque et mettre en place des actions correctives. À cet effet, ils effectuent des tours quotidiens de vérification des bâtiments, assurant ainsi un suivi permanent de l'état des résidences qui permet d'identifier tout danger envers les usagers. Ils participent ainsi à la maintenance de leur secteur, en recensant quotidiennement tout désordre, en remontant tout dysfonctionnement et en prenant les mesures conservatoires pour la sécurité de la résidence. Ils vérifient également les prestations et travaux réalisés par des entreprises et font les constats en cas de sinistre. Sur 2020, les gardiennes et gardiens constituent près de 40% des effectifs du groupe.

### Contrat de contrôle des bâtiments : réalisation des diagnostics sécurité

Afin de renforcer cette démarche de vérification et d'assurer la sécurité de ses bâtiments, la direction Ile-de-France de 1001 Vies Habitat a signé un contrat en 2018 pour une durée de 4 ans avec un prestataire pour contrôler la sécurité des résidences. Ce contrat apporte un regard extérieur visant à maintenir la vigilance des personnels lors des contrôles des résidences et renforcer leurs compétences en matière de contrôle sécurité. Il a pour objectif de relever les anomalies constatées à chaque visite en contrôlant la conformité des démarches internes : la mise à jour des registres de sécurité de chaque résidence, la tenue de la carte d'identité et de sécurité de la résidence, la réalisation du diagnostic électrique des loges, la présence du plan de prévention, etc. L'objectif est aussi de vérifier la bonne application des 36 fiches « La sécurité au quotidien » mises en place par le groupe.

En 2020, compte tenu du contexte de confinement, la proportion du parc contrôlé en Île-de-France a été réduite par rapport aux prévisions contractuelles : 82 diagnostics ont été réalisés. Ils permettront de piloter les actions correctives à mettre en place. Sur ces 82 diagnostics, 1 745 « non-conformité » ont été identifiées parmi lesquelles 607 ont été clôturées en 2020 (soit 35% traités).

### Digitalisation des données techniques des bâtiments

Au cours de l'année 2020, les équipes ont travaillé sur le renouvellement du contrat de télésurveillance des ascenseurs pour le transformer, après appel d'offres, en un contrat de gestion d'une plateforme numérique. L'objectif est que ce nouvel outil, appelé CITRON, mis en place le 1er janvier 2021, collecte l'ensemble des données techniques des bâtiments. Pour faciliter la transmission de données, les réseaux filaires seront remplacés par des puces GSM. CITRON collectera et centralisera ainsi l'ensemble des données techniques et les informations de pannes des installations et équipements : ascenseurs, alarmes techniques et alarmes des loges.

Il est prévu d'intégrer les compteurs d'eau individuels fin 2021 pour identifier les fuites ou la défaillance d'un équipement et permettre le déclenchement de l'intervention d'un prestataire. Des sondes de température seront posées à partir de 2022 dans les logements des résidences avec chauffage collectif pour mesurer et détecter des températures anormales en été comme en hiver.



## Digitalisation du patrimoine

Le groupe a déployé le progiciel Active 3D pour construire une base de données lui permettant de connaître parfaitement l'état de son patrimoine. La Direction du patrimoine réalise des audits techniques sur les immeubles pour objectiver les travaux et fixer un plan d'entretien selon les axes stratégiques du PSP (Plan Stratégique du Patrimoine). Une partie importante concerne les rénovations thermiques des bâtiments.

Active 3D peut aussi inclure des maquettes BIM (Building Information Modeling). Cette technologie innovante permet la modélisation 3D de toutes les caractéristiques physiques et fonctionnelles d'une construction, assortie d'une base de données techniques.

Aujourd'hui si le groupe possède les maquettes numériques pour l'ensemble des nouvelles constructions, un travail d'harmonisation est cependant à réaliser. Un partenariat de recherche-action avec le CSTB est en cours pour définir la stratégie de modélisation du patrimoine du groupe. Le déploiement du progiciel Active 3D associé à cette stratégie de numérisation du patrimoine permet à 1001 Vies Habitat de disposer du socle nécessaire pour améliorer en continu la digitalisation de sa gestion technique de patrimoine.

## 3.4 - Les partenaires publics et associatifs

### 3.4.1 - Le contrat social

En tant qu'entreprise sociale pour l'habitat, 1001 Vies Habitat est investi d'une mission d'intérêt général qui consiste à fournir un logement social aux personnes et aux familles éligibles.

La Loi « Egalité et citoyenneté » du 27 Janvier 2017 fixe plusieurs mesures concernant le logement social :

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



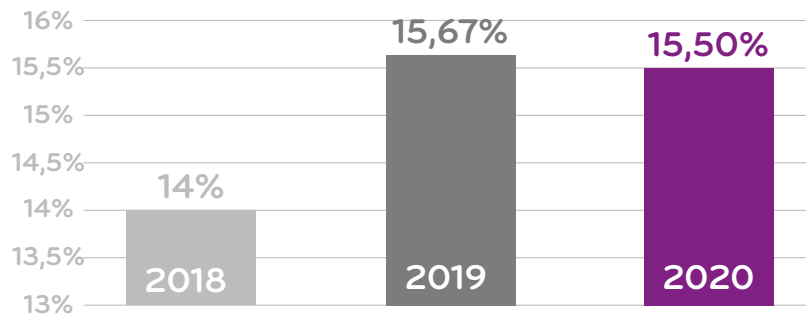
### Identification des ménages prioritaires et attribution des logements

PIH a permis de créer les 13 catégories de publics prioritaires identifiées par le groupe. La suite du déploiement permettra aux équipes de terrain d'être plus autonomes et de suivre leurs données en local.

Des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) ont été créées conformément à la Loi ELAN.

Chaque CALEOL est compétente sur la zone d'implantation géographique des logements gérés par l'agence à laquelle elle est rattachée. Ces commissions ont pour mission d'examiner les dossiers et de prendre les décisions d'attribution. En 2020, 590 CALEOL ont permis l'attribution de 5 989 logements.

**Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)**

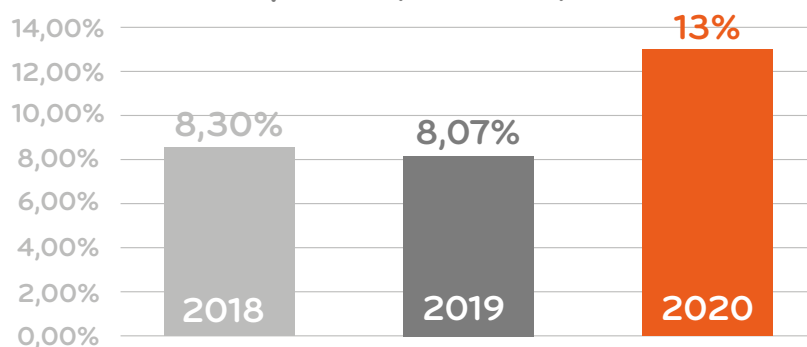


Malgré la crise sanitaire, les équipes de 1001 Vies Habitat se sont attachées à maintenir les CAL. Leurs efforts ont permis de mettre en place rapidement un système de CAL en visioconférence afin de pallier au confinement. De ce fait, l'activité ne s'est arrêtée que pour une durée de 3 semaines.

**La politique alignée avec le plan « Logement d'abord »**

Le plan « Logement d'abord » présenté par le gouvernement fin 2018 donne pour objectif de construire plus de logements sociaux et très sociaux pour répondre aux besoins des personnes les plus démunies et de mettre tout en œuvre pour éviter les expulsions. Ce plan volontariste vise à offrir un toit décent à tous : il s'agit d'une réforme structurelle de la politique de l'hébergement et de l'accès au logement afin de passer de l'hébergement d'urgence au logement pérenne.

**Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)**



L'état des lieux des actions et des process internes a été réalisé en 2019. L'analyse de l'existant était nécessaire pour recenser les actions déjà mises en place et le fonctionnement actuel avec l'ensemble des parties prenantes.

### 3.4.2 - La contribution à la cohésion sociale des territoires

1001 Vies Habitat a l'ambition d'être un réel acteur des territoires sur lesquels il s'implante. Cette action est renforcée sur les quartiers en politique de la Ville<sup>1</sup>, sur lesquels les équipes de Développement Social Urbain (DSU) tissent des liens étroits avec les partenaires territoriaux : ressources associatives des quartiers, services municipaux ou communautaires.

En tant que bailleur social, 1001 Vies Habitat investit en faveur de l'inclusion et de la cohésion sociale sur ses territoires d'implantation. En Île-de-France, trois principes animent le Développement Social Urbain :

- La territorialisation : inscrire l'action du groupe en appui des politiques publiques menées par le territoire.
- Le partenariat : valider les actions de la ville, l'intercommunalité et l'Etat dans le cadre du dispositif d'abattement TFPB. Les habitants peuvent également être associés aux projets.
- La transversalité : avoir une vision globale d'un territoire et de ses enjeux pour encourager une meilleure articulation entre les services internes/externes et les acteurs associatifs.

Lors de cette année si particulière, et plus spécialement au cours de l'été pendant lequel de nombreuses familles n'ont pas pu partir en vacances, le bailleur s'est pleinement mobilisé aux côtés des collectivités territoriales pour déployer des actions en direction des locataires : organisation d'activités en direction des plus jeunes, financement de sorties familiales, chantiers éducatifs rémunérés pour les adolescents, etc.

---

<sup>1</sup> La politique de la ville est une politique de cohésion urbaine et de solidarité envers les quartiers les plus défavorisés. Elle vise, entre autres, à améliorer les conditions de vie des habitants en mobilisant toutes les politiques publiques et les parties prenantes du territoire.



#### Accompagnement et sensibilisation en faveur de la mobilité douce à Creil

La Ville de Creil s'est engagée en faveur de la mobilité douce et souhaite accompagner les habitants de la ville en multipliant les initiatives en faveur du vélo. 1001 Vies Habitat a rejoint ce projet en développant de nombreuses actions à destination des locataires :

- La sensibilisation : des animations ont été menées afin de faire la promotion du vélo et de sensibiliser aux risques routiers. La situation sanitaire et les craintes liées à l'utilisation des transports en commun ont été des facteurs déclenchants pour certains locataires.
- L'apprentissage : des formations à destination des enfants ou des adultes n'ayant jamais appris ou n'ayant pas pratiqué depuis un certain temps pour les aider à utiliser un vélo en toute sécurité et en confiance.
- La réparation de vélos : des ateliers de réparation pour remettre en état de marche les vélos qui n'avaient pas été utilisés depuis longtemps.

En parallèle, les locaux à vélos ont été rafraichis, la signalétique améliorée et les enfants du quartier ont réalisé une fresque sur le vélo au sein de la résidence.

## **L'accompagnement parentalité suite aux confinements**

Une expérimentation a été menée en réponse à un besoin exprimé par les locataires du Val Fourré à Mantes-la-Jolie. Des ateliers de sophrologie ont été organisés avec le CVS (Centre de Vie Sociale) et le Collectif des femmes des Garennes. Ils apportent une réponse aux tensions qui ont pu prendre de l'importance lors des confinements entre les membres d'une même famille. La sophrologie permet ainsi aux binômes parents-enfants de mieux gérer leur stress et d'améliorer la communication. 10 binômes ont ainsi pu suivre un parcours de 7 ateliers. Des ateliers dédiés à la nutrition ont également été organisés et des cours de zumba sont prévus sur 2021.

## **Le projet « Papa BOOM »**

« Papa BOOM » a été initié en 2018 sur le territoire de Vitrolles par l'association « Et les Pères ». Ce projet vise à développer des actions de formation et d'animation auprès des acteurs de terrain, centres sociaux, bailleurs et autres partenaires locaux, eux-mêmes au contact des parents locataires et de leurs enfants. L'objectif est de favoriser le rôle éducatif, familial et social des pères pour un mieux vivre ensemble dans les quartiers d'habitat social.

Logis Méditerranée a porté « Papa BOOM » auprès du Fonds pour l'Innovation Sociale des entreprises sociales pour l'habitat, et la subvention obtenue a permis de démarrer le projet. La démarche rassemble aujourd'hui cinq ESH (Logis Méditerranée, Logirem, Famille & Provence, Unicil, et Erilia) et un OPH (Habitat 13).

En 2020, les dernières étapes du projet ont permis d'accompagner les partenaires de terrain sur l'organisation d'événements fédérateurs avec le groupe des papas de Vitrolles et de formaliser les enseignements issus de l'expérimentation afin de démultiplier ces initiatives.

Ainsi, plusieurs pères de famille ont participé régulièrement à « l'atelier bricoleurs » ou aux soirées d'échanges autour de la famille et de leur travail. Une réelle dynamique s'est instaurée grâce à la participation des papas. Le contexte sanitaire a malheureusement ralenti cette mobilisation. Deux événements collectifs ont cependant pu être menés en 2020, une sortie familles et une fête de quartier organisées par les papas.

## **Jardins partagés entre l'Association Chers Voisins® et l'Association ECLAT**

Afin d'accompagner le partenariat entre l'association Chers Voisins® et l'association ECLAT, qui accompagne des adultes en situation de handicap au sein du Pays de Gex, Sollar a financé les travaux de sécurisation et d'aménagements pensés sous l'angle de l'accessibilité avec allée centrale stabilisée et bacs à hauteur. Aux côtés des habitants du quartier, les membres de l'association ECLAT disposent désormais d'une parcelle pour cultiver et faire des expérimentations horticoles. Le matériel et les outils sont mutualisés et une parcelle collective a été imaginée pour les plantes aromatiques et l'aire de compostage.

## 3.5 - Les fournisseurs

### 3.5.1 - Les achats responsables

Les achats et la sous-traitance représentent une part importante de l'activité du groupe. 1001 Vies Habitat vise à augmenter son impact positif en intégrant davantage de critères sociaux et environnementaux dans ses achats et en agissant en faveur d'une baisse des charges pour les locataires.



#### Négociation de contrats d'électricité verte

Pour l'électricité des parties communes, 1001 Vies Habitat avait l'obligation de sortir du marché régulé. Le groupe a alors négocié en 2020 un accord cadre pluriannuel concernant les compteurs électriques traditionnels de moins de 36 kVA et les compteurs des équipements communs (type ascenseur) de plus de 36 kVA et a recouru à un contrat de 100 % d'électricité d'origine renouvelable pour l'ensemble des immeubles du groupe.

Au-delà de l'aspect environnemental, ce nouveau contrat d'électricité permet de lisser les charges des locataires pour une durée de 3 ans.

#### Intégration de critères sociaux et environnementaux pour l'entretien des espaces verts en PACA

L'organisation et l'entretien des espaces verts sont un levier important pour le groupe, lui permettant d'agir en faveur de la biodiversité, de verdir les résidences et d'améliorer le cadre de vie des résidents. Pour garantir un entretien respectueux de la faune et de la flore, le groupe a réalisé un appel d'offres en Provence-Alpes-Côte d'Azur intégrant de nombreux critères environnementaux :

- interdiction d'utiliser des produits phytopharmaceutiques ;
- plans d'actions pour diminuer les consommations d'eau ;
- choix des espèces de plantes en fonction du climat.

De plus, cet appel d'offres intègre des clauses d'insertion professionnelle pour promouvoir l'emploi des jeunes et des chômeurs de longue durée, avec un minimum de 5 % d'heures d'insertion.

#### La restitution en CCL des consultations pour les charges portées par les locataires

Les Conseils de Concertation Locative Centraux qui ont été instaurés grâce à la signature du Plan de Concertation Locative de 1001 Vies Habitat (pour la période 2019-2020) se sont poursuivis tout au long de l'année 2020 (11 séances dont 2 en présentiel). Ces échanges avec les résidents ont permis d'assurer le suivi des sujets habituels, notamment ceux relatifs aux achats : contrats d'entretien, programmation des gros travaux sur les résidences, gestion des interventions urgentes dans les logements, etc.

Compte tenu du contexte particulier de 2020, une **Charte d'engagement** pour l'accompagnement des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise du COVID 19 a été élaborée dans le cadre du CCL Central. Ce document a été signé en octobre 2020 par l'ensemble des parties prenantes, les associations des représentants des locataires et 1001 Vies Habitat.

A ces rencontres en CCL Central, s'ajoutent l'organisation de 3 réunions du groupe de travail Charges dont les travaux portent exclusivement sur le sujet des charges locatives récupérables. Les échanges ont porté sur :

- Les pièces constitutives du dossier de charge transmis aux Amicales pour le contrôle des charges.
- Les contrats d'entretien mis à disposition des Amicales et représentants des locataires.
- Le délai de consultation des dossiers de charges par les Amicales des locataires.

## 3.5 - L'environnement

### 3.6.1 – La performance énergétique des bâtiments

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



#### La politique énergétique 2020

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

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

Avant la parution des textes relatifs à la réforme du Diagnostic de Performance Energétique (DPE), 1001 Vies Habitat a fait appel à un prestataire externe pour réaliser les DPE pour l'ensemble de son parc. Cette campagne a été initiée en 2018 et se finira en mars 2021. En Rhône-Alpes et en PACA, l'ensemble des DPE a déjà été réalisé. La classification du parc par sa performance énergétique est essentielle pour définir les interventions sur le patrimoine et identifier les besoins en rénovations thermiques.

Au 31 décembre 2020, La classification du parc est encore partielle puisque 79% des logements bénéficient d'un DPE actualisé (selon l'ancienne méthode). Pour la prochaine DPEF, l'ensemble des DPE auront été actualisés et seront valides jusqu'au 31/12/2024 selon les textes de la réforme du DPE parus au cours du 1er semestre 2021.

**Au 31/12/2018**

**Au 31/12/2020**

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

Etiquette énergie	Groupe	Hors Copropriétés	Copropriétés
A	1%	1%	1%
B	7%	7%	7%
C	42%	46%	27%
D	21%	24%	10%
E	7%	7%	7%
F	1%	0%	1%
G	0%	0%	0%
A renseigner	21%*	14%	47%

\* Une campagne d'élaboration de nos DPE, arrivés à échéance en 2018 (validité 10 ans), a été lancée cette même année avec une finalisation prévue en mars 2021. Ce qui explique qu'à fin 2020, il restait encore 20% de DPE à réaliser.

Il est à noter que, au 31/12/2020 avec 79% des DPE réalisés, les proportions entre les classes énergétiques ont évolué puisque la classe majoritaire du groupe est passé de D (47%) à C (42%). Deux raisons au moins expliquent cette évolution :

- une raison méthodologique : les DPE ont été actualisés 10 ans après la 1ère campagne, par un diagnostiqueur différent et sur un logiciel différent.
- une raison structurelle : nos efforts en matière de réhabilitation thermique permettent d'améliorer la valeur de nos étiquettes pour accompagner la maîtrise de la quittance de nos locataires.

Nous connaissons sans doute des évolutions également significatives en 2024/2025 avec la campagne de réalisation des DPE selon la nouvelle méthode (issue de la réforme).

**Les Certificats d'Economies d'Energie**

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

Le protocole initial signé avec EDF, et ses avenants "coups de pouce" pour la période 2018-2021, ont permis d'éviter l'émission de 188 000 tonnes de CO2 grâce aux 145 opérations, qui ont généré un volume de 1.417 GWh cumac en cumulé au 31 décembre 2020. 1001 Vies Habitat réalise des travaux de rénovations thermiques et EDF en tant qu'obligé rétribue le groupe en fonction du nombre de Mégawatt-heure cumulés économisés. Les CEE financent les travaux d'économies d'énergie pour une part allant de 10 à 30% des sommes dépensées.

### Les rénovations énergétiques du patrimoine existant

33 opérations réhabilitées thermiquement ont été livrées en 2020, ce qui représente 1 391 logements et un coût de 22 700 000 d'euros. L'ensemble de ces opérations ont permis d'économiser 60% d'énergie en Île-de-France et 62% chez Logis Méditerranée.

Ainsi sur les 76 000 000 d'euros<sup>1</sup> dépensés par le groupe pour entretenir son parc, **48% ont été consacrés aux réhabilitations thermiques**, ce qui représente un montant de 36 647 000 d'euros.

L'organisation des rénovations thermiques au sein des copropriétés est différente, il faut faire converger la somme des intérêts individuels vers l'intérêt général. Les discussions avec les copropriétaires sont longues, en général plusieurs années, pour obtenir une adhésion collective.

Les travaux de rénovation énergétique permettent aux copropriétaires de gagner en confort, de réaliser des économies sur leurs charges et de valoriser leur patrimoine en intervenant sur l'enveloppe du bâtiment, la toiture et les ouvrants.

Le diagnostic technique de la résidence doit être validé en assemblée générale de copropriété. Il est nécessaire de faire intervenir un prestataire pour le financement via des partenaires financiers pour proposer des prêts aux copropriétaires et rechercher des subventions. Le partenariat établi avec Île-de-France Energies permet, grâce à son ingénierie financière, de rendre accessibles les projets de rénovation énergétique à l'ensemble des copropriétaires.

---

<sup>1</sup> Ce montant est la somme de toutes les dépenses comptabilisées en investissement au cours de l'année 2020 (opérations en cours ou terminées, travaux et honoraires en TTC).

### Deux copropriétés ont ainsi voté les travaux de réhabilitation thermique en 2020 :

La résidence « Pereire » à Saint Germain en Laye qui comprend 60 logements : les principaux travaux concernent l'isolation des façades, de la toiture, des planchers bas et le remplacement des fenêtres d'origine pour un montant total d'un peu plus de 1 800 000 €.

Pour le financement de cette opération, IDF Energies prête 600 000 € et préfinance les aides des ménages modestes pour un montant de 30 000 €.



La résidence « Bois des Roches » : les deux bâtiments en copropriété privée (70 propriétaires occupants) concernés par les travaux de réhabilitation font partie d'un gros ensemble immobilier situé en quartier prioritaire à Saint-Michel-sur-Orge. 56% des résidents sont en dessous des plafonds de ressources de l'Anah. En plus du ravalement, les principaux travaux démarrés en mars 2020 avec une date prévisionnelle de fin de travaux en mai 2021, concernent : l'isolation intérieure des loggias, l'étanchéité de la toiture, le remplacement des volets, la pose d'une ventilation hybride pour un montant total de plus de 2 millions d'euros HT. Pour le financement de cette opération, le fonds européen de développement régional (FEDER) intervient à hauteur de 300 000 € et l'agence nationale de l'habitat (Anah) près de 1,2 millions d'euros. Le solde provient des aides du département (91) et de l'autofinancement. Les deux bâtiments passeront d'une étiquette énergétique D avant travaux à une étiquette C après travaux.

### **Sensibilisation des locataires**

Le groupe sensibilise ses résidents via le déploiement de fiches sur les éco gestes. Elles aident à informer et sensibiliser les locataires aux bonnes pratiques environnementales à adopter afin de leur permettre d'être moins consommateurs, plus écologiques et de réaliser des économies sur le montant des charges.

Entre 2019 et 2020, 361 ménages ont été sensibilisés à la consommation d'eau et d'énergie, 1 422 aux éco gestes et la gestion des déchets et on dénombre plus de 90 animations portées par les équipes de proximité autour du tri, des cosmétiques et produits ménagers faits maison, du réemploi, de l'agriculture urbaine, de la biodiversité ou de la mobilité douce.

### **3.6.2 - Les impacts environnementaux dans la production de logements**

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

### **Bilan énergétique du patrimoine neuf**

Le groupe met en place une politique énergétique des constructions neuves plus exigeante que la réglementation. Il essaie de faire bénéficier ses résidences neuves d'un label NF Habitat HQE et d'une performance énergétique RT2012 -10% au minimum.

La norme RT2012 prend en compte deux indicateurs : la performance énergétique et les émissions de gaz à effet de serre. 1001 Vies Habitat se fixe d'améliorer de 10% les exigences demandées par cette norme : RT2012 -10%.

Part des résidences livrées en 2020 avec un DPE de niveau A, B, C

		Énergie	GES
<b>Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C</b>	<b>Sollar</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>Île-de-France</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>PACA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
	<b>Bordeaux</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

**Impacts environnementaux des chantiers**

Pour les programmes en construction propre en Île-de-France et à Bordeaux, le groupe a mis en place une politique de réduction des impacts et impose soit le référentiel NF Habitat HQE, soit son propre cahier des charges « Chantiers propres<sup>1</sup> » aux entreprises en charge du chantier.

<sup>1</sup> *Chantiers propres : le but du « chantier propre » est de limiter ses impacts et ses nuisances sur les écosystèmes existants, le personnel des entreprises intervenantes et les riverains. Les moyens passent par la sensibilisation des ouvriers, l'information des riverains ainsi que par une démarche environnementale (tri, traçabilité des déchets, maîtrise des consommations de fluides, lutte contre le bruit et la poussière).*

**3.6.3 – Les émissions de gaz à effet de serre**

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

La décarbonation de son patrimoine a pour objectif de réduire l'empreinte carbone et d'avoir des bâtiments plus sobres en matière d'émissions de gaz à effet de serre, en recourant en particulier aux énergies renouvelables. Les DPE permettent au groupe de suivre les émissions de gaz à effet de serre et les travaux réalisés pour améliorer la performance thermique du parc immobilier ont des conséquences positives sur les émissions de gaz à effet de serre.

Part des résidences livrées en 2020 avec un DPE de niveau A, B, C

Etiquette climat	Groupe	Hors Copropriétés	Copropriétés
<b>A</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>
<b>B</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>
<b>C</b>	<b>17%</b>	<b>18%</b>	<b>16%</b>
<b>D</b>	<b>35%</b>	<b>41%</b>	<b>17%</b>
<b>E</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>
<b>F</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>
<b>G</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1%</b>
<b>Aucun</b>	<b>21%</b>	<b>14%</b>	<b>47%</b>

### 3.6.4 – La biodiversité

#### Présentation de l'enjeu :

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

#### Nos politiques et actions

A ce jour, le groupe a élaboré un plan de gestion du patrimoine arboré sur ses résidences et défini dans ses contrats d'entretien des espaces verts les modes d'interventions sur site dans l'objectif de limiter l'impact environnemental de son patrimoine. Ces clauses interdisent par exemple le recours aux pesticides de synthèse ou préconisent l'utilisation d'essences ou de matériaux propres à limiter la consommation d'eau.

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

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

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

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

#### Exemple de concrétisation 2020

Dans le cadre de l'opération des Belles Rives, une résidence de 26 logements construite sur la commune du Rouret dans les Alpes-Maritimes, la présence d'espèces végétales et animales protégées ont conduit à la mise en place de mesures spécifiques :

- Inventaire élargi des deux espèces protégées végétales (Scolopendre et Consoude à bulbe) à l'échelle de la commune.
- Caractérisation des stations avérées (conditions écologiques et dénombrement des individus).
- Mesures de restauration visant à améliorer les habitats d'espèces : création de zones protégées sur l'emprise foncière.
- Installation de gîtes à chauves-souris (nichoirs, abris dans combles inaccessibles).

# METHODOLOGIE

Note méthodologique et d'information concernant la Déclaration de Performance Extra-Financière 2020 établi pour le groupe 1001 Vies Habitat.

Cette déclaration de performance extra-financière présente la démarche du groupe 1001 Vies Habitat en matière de responsabilité sociétale, sociale et environnementale ainsi que les informations extra-financières répondant aux exigences des articles L. 225-102-1 et R. 225-105-1 à R. 225-105-3 du Code de commerce. Il s'agit de la troisième DPEF pour le groupe. Les données et informations présentées dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière couvrent la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Le groupe 1001 Vies Habitat a connu un dysfonctionnement de ses systèmes informatiques entraînant l'altération et l'indisponibilité des outils de reporting. Ainsi certains indicateurs sont manquants pour cette DPEF 2020. Les équipes des services informatiques travaillent à la restauration de ces données et espèrent pouvoir les fournir dans la prochaine DPEF du groupe.

## **Le périmètre des indicateurs :**

Les données sociales et d'activité présentées dans cette Déclaration de Performance Extra-financière portent sur le périmètre complet du groupe 1001 Vies Habitat : le GIE, 1001 Vies Habitat, Sollar, Logis Familial, Logis Familial Varois, Logis Méditerranée et Nouvelle Aquitaine.

## **Les modes de calcul des indicateurs :**

Certains indicateurs ont connu une évolution de calcul entre la DPEF 2019 et la DPEF 2020 :

- Le calcul des effectifs : en 2019, l'indicateur présenté représentait la moyenne des effectifs sur l'année. En 2020, l'effectif représente le nombre de collaborateurs au 31 Décembre 2020. Ce choix a été fait afin d'assurer une homogénéité des informations communiquées sur l'ensemble des supports du groupe.
- Le taux de travailleurs en situation de handicap 2020 prend en compte le nouveau mode de calcul lié à la réforme de l'OETH -Obligation d'emploi des travailleurs handicapés-.

## **Autres informations figurant dans la Déclaration de Performance Extra-Financière :**

Les informations relatives à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, 1001 Vies Habitat, du fait de ses activités, n'a pas d'impact ni de levier d'action pour développer des politiques liées au bien-être animal, au gaspillage alimentaire ou à une alimentation responsable, équitable et durable.

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



**Tout commence chez vous**

