



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2018



MODÈLE D’AFFAIRES	3
Les activités de 1001 Vies Habitat.....	3
Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat.....	5
Contexte et environnement d’affaires.....	6
Objectifs et stratégie de création de valeur.....	7
Organisation du groupe.....	8
Tendances et facteurs futurs.....	12
NOS ENJEUX RSE	15
ENJEUX SOCIETAUX	16
ENJEU 1 : Santé et sécurité dans les bâtiments.....	16
ENJEU 2 : Qualité de service et satisfaction des clients.....	18
ENJEU 3 : Soutien à l'accès au logement pour tous et contribution à la mixité sociale et générationnelle.....	19
ENJEU 4 : Accompagnement des résidents dans leur parcours résidentiel.....	21
ENJEU 5 : Adéquation du parc aux besoins et attentes des clients.....	22
ENJEU 6 : Soutien au pouvoir d'achat des clients.....	25
ENJEU 7 : Éthique des affaires et achats responsables.....	28
ENJEU 8 : Dialogue avec les parties prenantes externes.....	29
ENJEU 9 : Contribution au développement, au cadre de vie et aux dynamiques sociales des territoires.....	30
ENJEUX SOCIAUX	32
ENJEU 10 : Prévention, santé, sécurité et conditions de travail.....	32
ENJEU 11 : Développement professionnel des collaborateurs.....	35
ENJEU 12 : Dialogue social.....	36
ENJEU 13 : Diversité dans l'entreprise.....	37
ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	39
ENJEU 14 : Performance énergétique du parc.....	39
ENJEU 15 : Maîtrise des impacts environnementaux dans la production de logements.....	41
ENJEU 16 : Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre et décarbonation du patrimoine.....	42
ENJEU 17 : Promotion de la biodiversité.....	43
Tableau des indicateurs	44
Note méthodologique et d’information concernant la DPEF	46
Autres informations figurant dans la Déclaration de Performance Extra-Financière	46
Rapport de l’organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra- financière figurant dans le rapport de gestion	47

MODÈLE D'AFFAIRES

Les activités de 1001 Vies Habitat



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

** Construction neuve 1771 / Acquisition-amélioration 178 / Réhabilitation 334

Présentation du groupe

Créé en 1957, le groupe 1001 Vies Habitat (ex Groupe Logement Français) est un acteur majeur du logement social composé de 6 Entreprises Sociales pour l'Habitat (ESH), sociétés anonymes investies d'une mission d'intérêt général, et d'un Groupement d'Intérêt Economique (GIE).

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

Fort de 1 230 collaborateurs, 1001 Vies Habitat gère actuellement plus de 86 000 logements et loge plus de 226 000 personnes dans les grandes agglomérations de quatre régions françaises : Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle-Aquitaine. Le groupe exerce également une activité de gestion de syndic pour les résidences associant logements locatifs sociaux et logements appartenant à des propriétaires privés.

Principales activités

Les principales activités du groupe sont la maîtrise d'ouvrage des opérations de logement social et la gestion patrimoniale, locative et sociale des logements qui lui appartiennent.

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 dans une « Convention d'Utilité Sociale » (CUS) signée avec l'Etat pour une durée de 6 ans. La prochaine génération de CUS concernera la période 2019/2024, elle est en cours de rédaction.

Dans un contexte sociétal, économique et réglementaire en pleine transformation, le groupe anticipe donc 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.

A cet effet, ses sociétés produisent environ 2 000 nouveaux logements par an, en production propre ou par acquisition auprès de promoteurs privés.

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

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

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

En 2018, le total des loyers quittancés était de 433 M€ (contre 441 M€ en 2017) et le groupe a investi 253 M€ (380 M€ en 2017) pour développer et entretenir son parc. Ces chiffres en tendance baissière reflètent l'évolution du modèle économique des acteurs du logement social amorcée en 2018 avec notamment l'instauration de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), le passage du taux de TVA de 5,5 % à 10 % et la hausse des contributions à la Caisse de garantie du logement locatif social.

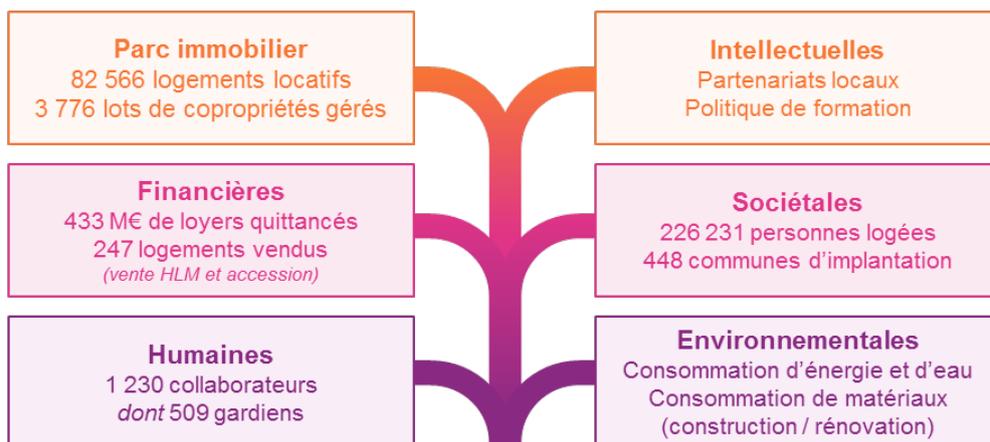
Schéma de création de valeur du groupe 1001 Vies Habitat

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



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

NOS RESSOURCES



NOS ACTIVITÉS

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

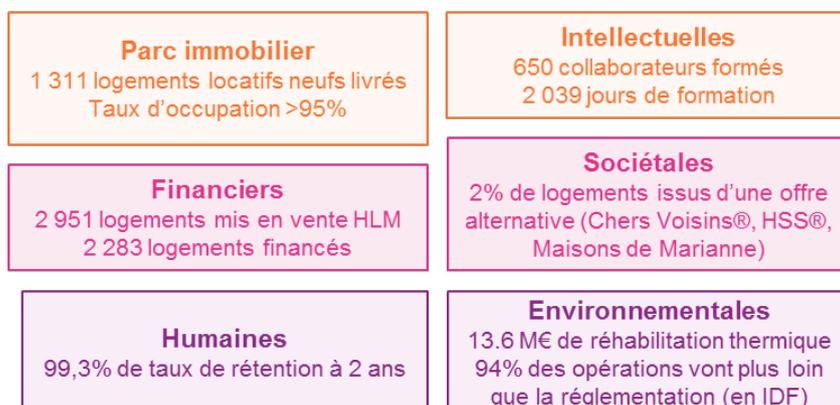
NOS DÉFIS

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

NOS VALEURS POUR MENER À BIEN NOTRE MISSION

Proximité Co-responsabilité Engagement Proactivité

NOS IMPACTS & RÉSULTATS



NOS PARTIES PRENANTES

- Clients :
- Locataires
- Copropriétaires
- Demandeurs
- Collectivités & État
- Collaborateurs
- Banques & Assurances
- Actionnaires
- Filiales
- Promoteurs
- Associations & Partenaires
- Environnement
- Fournisseurs

Contexte et environnement d'affaires

Le contexte du logement social en France

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

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

Les bailleurs sociaux possèdent un parc de 4,5 millions de logements locatifs et 300 000 logements-foyers et logent environ 10 millions de personnes, soit 20% des ménages en France (USH, 2018). Chaque année, ce sont près de 500 000 familles qui emménagent dans des logements sociaux.

Le secteur des HLM est particulièrement tendu, surtout dans les grandes agglomérations qui concentrent la majeure partie des demandeurs. Fin 2017, ce sont 2,1 millions de demandes de logements sociaux qui n'avaient pas encore été pourvues. Sur ces 2,1 millions de demandes, un tiers provenaient de ménages déjà en location HLM.

Pour répondre à ce besoin, les organismes HLM mettent chaque année plusieurs milliers de logements en chantier. Sur l'année 2017, ce sont 87 000 logements neufs et logements-foyers qui ont été lancés. Par ailleurs, plus de 10 000 logements ont été acquis directement (dont environ 50% nécessitant une rénovation) et 135 000 logements ont été réhabilités.

Aujourd'hui, la moitié du parc HLM français se trouve dans les régions Auvergne-Rhône-Alpes, Hauts-de-France et Île-de-France. 1001 Vies Habitat est présent dans deux de ces trois régions (AU-RA et IDF).

De plus, 31% des HLM se situent dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, dits QPV. Cela souligne le rôle important que jouent les bailleurs dans le développement social et économique des territoires sur lesquels ils sont implantés. Le parc de 1001 Vies Habitat compte 27 % logements en QPV.

Organisation des acteurs du logement social en France

En 2018, le secteur HLM était constitué de :

- **253 Offices Publics de l'Habitat** (dits OPH)
- **220 Entreprises Sociales pour l'Habitat** (ESH), dont 1001 Vies Habitat fait partie
- **165 Sociétés coopératives d'HLM**
- **56 Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété** (SACICAP)

Ces quatre types d'entités sont représentés par 82 000 salariés et 12 000 bénévoles au total.

Les entreprises sociales pour l'habitat (ESH)

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

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

Intervenant tant en locatif qu'en accession à la propriété, elles sont des acteurs de l'aménagement des villes et des territoires à part entière. En partenariat avec les pouvoirs publics, les collectivités

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

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

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

Objectifs et stratégie de création de valeur

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

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

Son projet : développer avec tous, résidents, collectivités territoriales et partenaires, des solutions plus utiles et plus efficaces.

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, qui permettra de disposer de savoir-faire et de ressources complémentaires ;
- **L'optimisation de ses coûts de production** pour pallier la réduction des financements, pour poursuivre son développement à un rythme soutenu et limiter la mise de fonds propres nécessaires à l'équilibre des opérations. Dans cet objectif, le groupe étudie de nouveaux modes de conception, d'achats, et de production des projets.

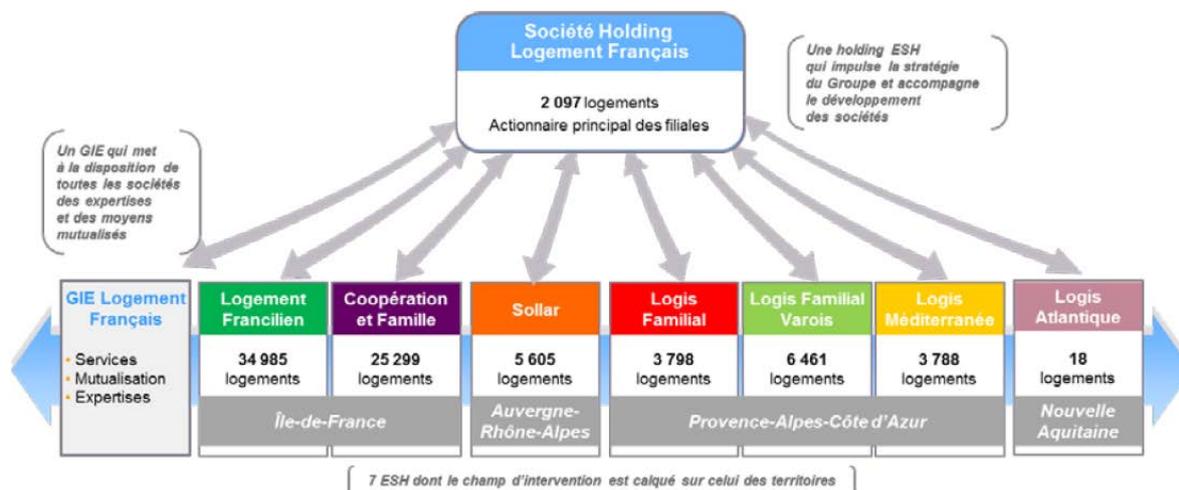
L'objectif du groupe de préserver sa capacité d'investir repose en partie sur l'accroissement des ressources provenant de la vente de patrimoine, que les mesures gouvernementales devraient faciliter.

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

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

Organisation du groupe

Jusqu'au 1^{er} juillet 2018, le groupe était organisé de la manière suivante :



Chiffres logements locatifs gérés 31/12/2017

Une nouvelle organisation depuis 2018

Depuis le 1^{er} juillet 2018, les trois sociétés franciliennes (Logement Français, Logement Francilien et Coopération et Famille) ont fusionné en une seule ESH « 1001 Vies Habitat ». Cette nouvelle entité est désormais l'acteur unique du groupe en Île-de-France, pour davantage de lisibilité et de puissance au service des territoires et de ses locataires.

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

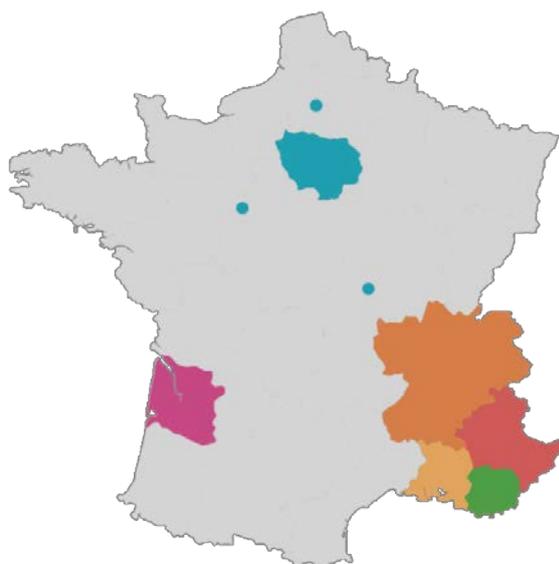
- le pilotage du groupe et de ses orientations fonctionnelles, au travers de pôles experts bénéficiant aux cinq filiales du groupe en région.
- les activités de gestion et de développement en Île-de-France, avec une direction opérationnelle dédiée à ce territoire.

Le groupe est donc composé depuis le 1^{er} juillet 2018 de six ESH et d'un GIE. Cette nouvelle organisation marque une première étape de la transformation du groupe et traduit son ambition d'être encore plus proche des résidents et des élus, au service des territoires. Le groupe est désormais plus intégré, tout en gardant la territorialité qui fait la force de chacune de ses filiales.

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, ressources humaines, juridique, informatique, communication...

Implantations du groupe



1001 Vies Habitat (75,27 % des loyers quittancés)

Sollar (7,02 % des loyers quittancés)

Logis Familial (5,14 % des loyers quittancés)

Logis Atlantique (0,04 % des loyers quittancés)

Logis Familial Varois (7,42 % des loyers quittancés)

Logis Méditerranée (5,12 % des loyers quittancés)

1001 Vies Habitat (Île-de-France)

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
65 333	168 173	262	821**	840	325,6 M€	69%

** Construction neuve 440 / Acquisition-amélioration 125 / Réhabilitation 256

Présentation de la société

1001 Vies Habitat gère plus de 65 000 logements, où vivent près de 170 000 habitants, dans 242 communes d'Île-de-France et 20 communes des Hauts-de-France et de la Nièvre. 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'accèsion à la propriété.

L'activité sur le territoire francilien est organisée autour de huit directions :

- Une **Direction Ile-de-France**, au sein de 1001 Vies Habitat, qui fixe des contrats d'objectifs avec chacune de ses directions et en évalue la performance selon les objectifs fixés par la Direction Générale de 1001 Vies Habitat.
- Une **Direction Pilotage Territorial de la Performance**, garante de la bonne application des procédures et de la mise en œuvre des certifications, de la centralisation de l'information et du reporting opérationnel.
- Une **Direction Syndics**, garante de la satisfaction des copropriétaires, de l'exploitation courante du patrimoine et de la gestion des copropriétés.
- Une **Direction du Développement Patrimonial**, principal interlocuteur des collectivités sur les thématiques d'aménagement des territoires et de tissu économique local.
- Une **Direction Services aux Territoires**, en charge des activités techniques et/ou spécifiques mutualisées pour l'ensemble de l'IDF au service et en support des territoires.

- Trois **Directions Territoriales**, garantes de la satisfaction clients locataires, de l'exploitation courante du patrimoine et de la gestion locative et sociale : la Direction Territoriale Grand Paris, la Direction Territoriale Grand Est et la Direction Territoriale Grand Ouest.

Sollar

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
5 607	15 363	64	170**	77	30,3 M€	70%

** Construction neuve 117 / Acquisition-amélioration 53

Présentation de la filiale

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

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

La filiale construit des résidences neuves, en locatif ou en accession sociale à la propriété, avec une politique volontariste d'acquisition d'immeubles à transformer en logements sociaux. Elle réalise également des opérations d'habitat adapté, des programmes mixtes ou des projets à l'échelle de la ville, en partenariat avec les territoires, les aménageurs ou les promoteurs privés.

En parallèle, Sollar modernise son parc de logements existant avec un double objectif : améliorer le cadre de vie des locataires et les aider à limiter leurs dépenses grâce à des équipements économes en eau et en énergie.

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

Logis Familial

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
3 966	10 867	31	246**	37	22,2 M€	80%

** Construction neuve 246

Présentation de la filiale

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

Son ambition est de développer un habitat qui dynamise les territoires, nourrit le lien social et améliore la vie quotidienne des habitants. Logis Familial construit pour cela de petites résidences ou achète des patrimoines existants à rénover.

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

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

Logis Familial Varois

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
6 875	18 805	56	672**	73	32 M€	80%

** Construction neuve 672

Présentation de la filiale

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

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

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

Logis Méditerranée

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
4 456	11 571	29	282**	46	22,1 M€	77%

** Construction neuve 204 / Réhabilitation 78

Présentation de la filiale

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

implante actuellement, avec ses partenaires, la première résidence intergénérationnelle « Cocoon'Agés – Chers Voisins ».

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

Logis Méditerranée est également syndic. Elle gère les copropriétés créées dans le cadre de la vente HLM, accompagnant ainsi pleinement le parcours résidentiel des locataires jusque dans leur nouveau statut de copropriétaires.

Logis Atlantique

Chiffres clés 2018

Logements gérés	Personnes logées	Communes d'implantation	Logements financés	Collaborateurs	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
530 gérés* 105 en propre	1 452 sur parc géré	6 sur parc géré	92**	0*	0,16 M€ sur 105 logts	

* Créée en 2016, la société n'a pas encore en propre de personnel salarié. Elle bénéficie des prestations de 1001 Vies Habitat ESH dans le cadre d'un mandat de gestion et des expertises du GIE 1001 Vies Habitat. Elle détient 105 logements en propre mais assure la gestion de 425 autres logements appartenant à 1001 Vies Habitat, soit 530 sur le territoire de Bordeaux Métropole.

** Construction neuve 92

Présentation de la filiale

Créée en 2016 par le groupe avec l'appui d'Action Logement, Logis Atlantique incarne la proximité et l'ancrage local de 1001 Vies Habitat en Gironde, où le groupe est engagé depuis 2011. La société développe des solutions d'habitat social en réponse à la forte croissance économique et démographique du département et de Bordeaux Métropole en particulier. Sa marque de fabrique : un habitat de qualité où il fait bon vivre et des services personnalisés pour accompagner au quotidien l'évolution des modes de vie.

Encore « jeune société à fort potentiel », Logis Atlantique s'appuie sur une équipe mise localement à disposition par 1001 Vies Habitat. Avec à ce jour un périmètre de 530 logements locatifs sociaux sur six communes de Bordeaux Métropole, elle a su s'affirmer dans le paysage local de l'habitat. L'ambition du groupe est d'augmenter ce volume au rythme de 150 à 200 logements par an.

Pour y parvenir, la société construit des programmes neufs ou achète des résidences existantes pour les transformer en logements sociaux. Elle travaille avec les élus et ses partenaires d'Action Logement pour sélectionner des implantations proches des transports et des bassins d'emploi. Dans cet esprit, elle a participé à l'appel à candidatures « 50.000 logements le long des axes de transport » lancé par La Fabrique métropolitaine et inscrit aussi ses projets dans la dynamique Euratlantique.

Tendances et facteurs futurs

Réussite de la transformation du groupe

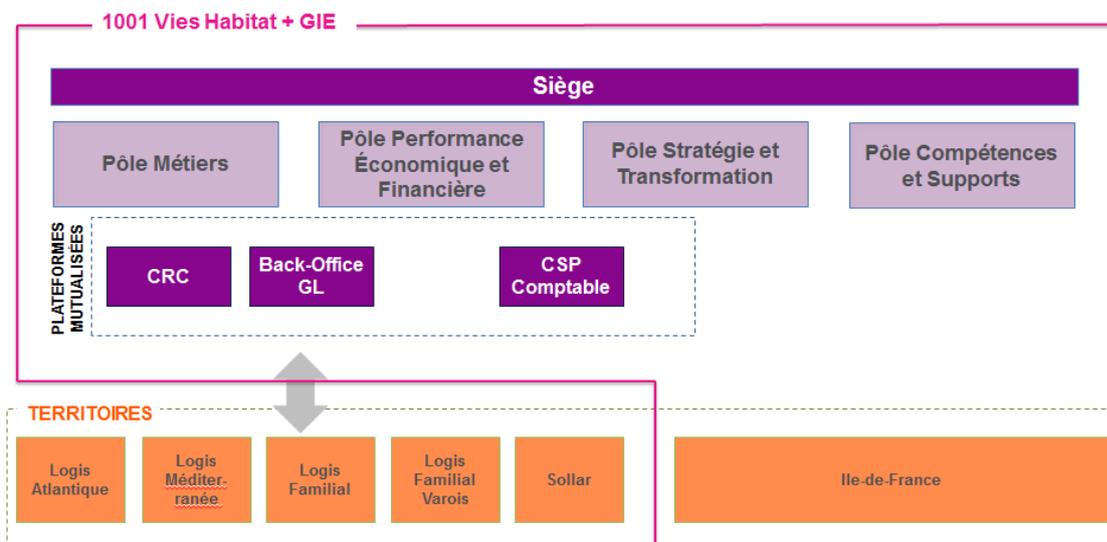
La transformation du groupe 1001 Vies Habitat est un facteur clé pour son évolution. Les fonctions de siège ont été réorganisées et renforcées sous forme de « Pôles » : Performance Economique et Financière, Métiers, Stratégie et Transformation.

L'objectif était de recentrer le pilotage dans un groupe plus intégré, avec une répartition équilibrée des rôles entre le siège et les territoires et un positionnement des territoires au cœur de la relation avec les clients et partenaires.

D'autres travaux sont en cours et concernent toutes les entités : la transformation digitale, le schéma directeur SI, la structuration de services communs aux diverses sociétés (exemple : centre de relations clients, back-office de gestion locative...).

Cette transformation a pour objectif d'anticiper les évolutions sociales et réglementaires : réforme territoriale, évolution du modèle économique du secteur, généralisation du numérique... La réussite de la transformation du groupe posera les fondations de son développement à venir, avec l'ambition affichée d'être un opérateur d'immobilier social engagé et créateur de valeur.

A l'horizon 2020, l'organisation cible du groupe est la suivante



Adaptation aux évolutions sociétales

Dans le contexte de sa transformation, le groupe 1001 Vies Habitat souhaite également offrir une gestion de plus en plus personnalisée à ses clients.

Le groupe veut s'adapter aux évolutions sociétales et préparer aujourd'hui le logement de demain, notamment pour 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 ; pour atteindre cet objectif, la digitalisation est une piste clef de développement afin de permettre un accompagnement plus efficace dans un contexte de baisse de financements et de précarisation croissante des personnes logées au sein du parc social.

Par ailleurs, en tant qu'acteur des territoires, une des missions de 1001 Vies Habitat est d'aider au mieux vivre ensemble. 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.

Nouvelles Conventions d'Utilité Sociale (CUS)

Le groupe va s'engager dans les nouvelles Conventions d'utilité sociale pour la période 2019-2024 et les conventions de projets au titre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

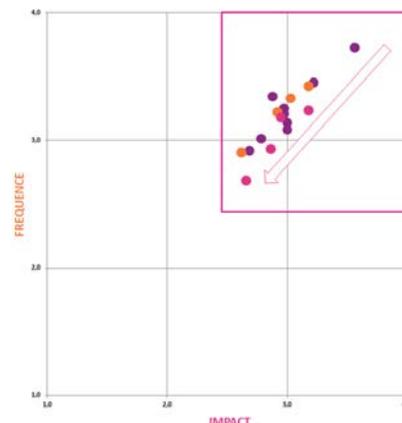
Contexte réglementaire

La loi Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN) contient de nombreuses mesures concernant le logement social, notamment la réorganisation du tissu des organismes, dont le groupe sera amené à tenir compte dans sa stratégie d'acteur dynamique du logement dans les territoires.

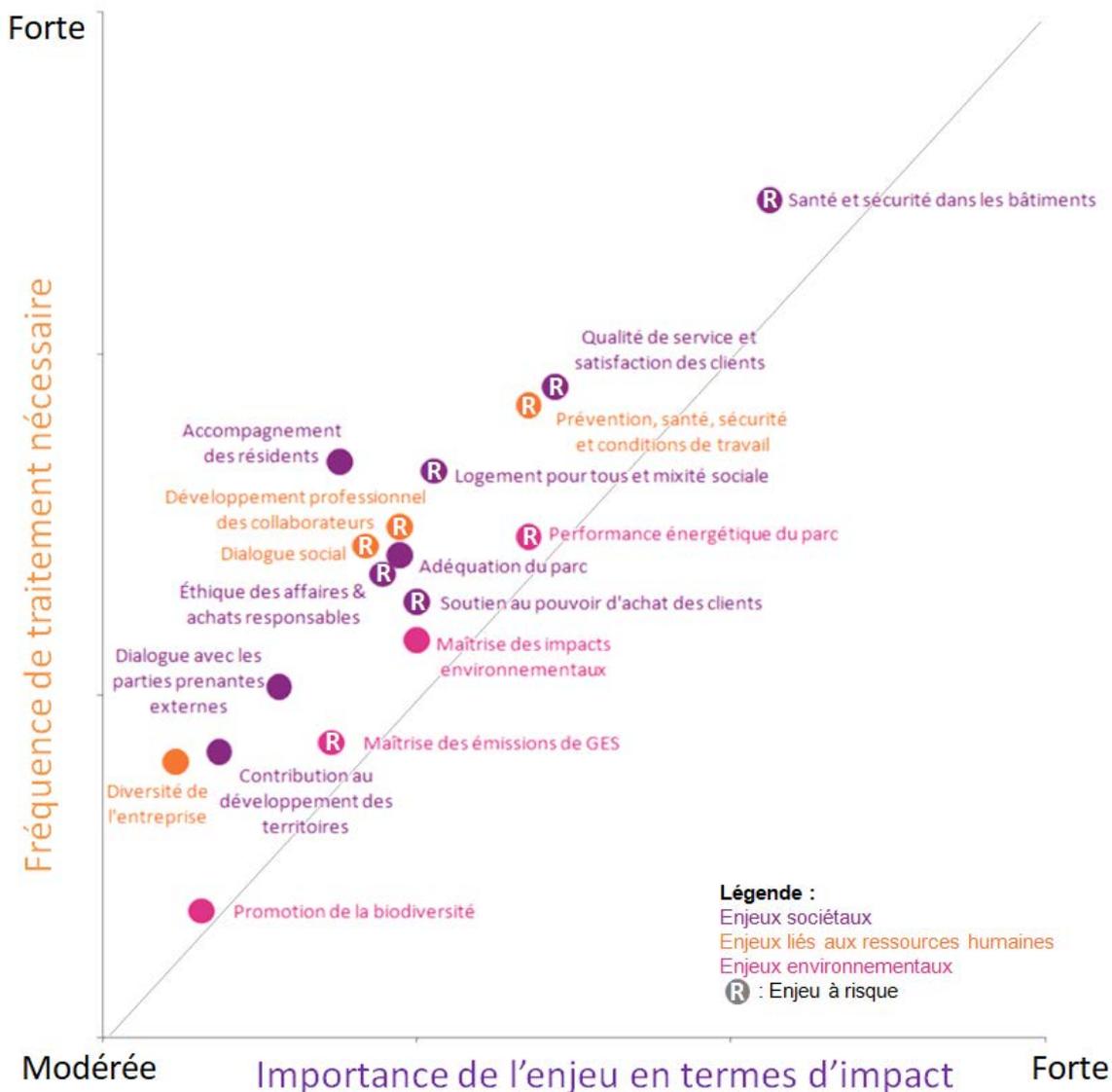
NOS ENJEUX RSE

Méthodologie

Dans le cadre de la publication de la Déclaration de Performance Extra-Financière et d'une approche globale de la RSE, le groupe 1001 Vies Habitat a réalisé une analyse des enjeux RSE au début de l'année 2019. Une pré-identification des enjeux RSE a été réalisée à travers une analyse de documentation. Les enjeux identifiés ont ensuite été synthétisés et validés par un comité de pilotage RSE et soumis aux managers de l'ensemble du groupe pour évaluation, avant d'être consolidés.



Les enjeux évalués par les managers sur des critères de fréquence et d'impact (financiers, réglementaires, opérationnels et d'image) se sont retrouvés dans leur intégralité comme des enjeux importants en termes d'impact et de besoin de traitement. Par souci de lisibilité, la matrice a été agrandie ci-dessous. Ceux marqués d'un R ont été identifiés par le comité de pilotage comme les enjeux extra-financiers comportant une composante « risque », en conformité avec les exigences de la DPEF.



ENJEUX SOCIETAUX

ENJEU 1 : Santé et sécurité dans les bâtiments

Contexte de l'enjeu

Les usagers des bâtiments de 1001 Vies Habitat doivent être et se sentir en sécurité sur les lieux, qu'ils soient habitants ou intervenants ponctuels : entreprises prestataires, livreurs, policiers... Les bâtiments doivent également préserver la santé des habitants sans présenter de risques réguliers 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 des usagers dans ses bâtiments et se veut intransigeant sur la vie des milliers de personnes entrant dans ses bâtiments chaque jour. A ce titre, aucune concession n'est faite sur ce sujet. A plus long terme, veiller à la santé et la sécurité des usagers dans les bâtiments est aussi le moyen de veiller à la pérennité de son patrimoine et de préserver la capacité à héberger et à accompagner ses clients. Un parc immobilier bien entretenu est un parc qui permet au groupe de poursuivre sa mission sociale et son développement économique.

Indicateurs de pilotage

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

Politiques et actions

1001 Vies Habitat applique une politique de réduction des risques d'atteinte à la santé des résidents et du personnel de proximité à travers le travail de ses gardiens, des investissements et un programme résidentiel. L'objectif est ainsi de renforcer la sécurité des bâtiments. Pour cela, le groupe investit chaque année dans la rénovation et la sécurisation de ses bâtiments.

Les gardiens, premiers garants de la sécurité

Les gardiens sont les premiers collaborateurs pour identifier une situation à risque et mettre en place des actions correctives. A cet effet, ils ou elles effectuent des tours quotidiens de vérification des bâtiments, assurant ainsi un suivi permanent de l'état des résidences et qui permet d'identifier tout danger envers les usagers. Ils participent ainsi à la maintenance de leur secteur, en recensant quotidiennement tout désordre, en remontant tout dysfonctionnement et en prenant les mesures conservatoires pour la sécurité de la résidence. Ils vérifient également les prestations et travaux réalisés par des entreprises, effectuent des réparations légères dans les parties communes et font les constats en cas de sinistre. Ils constituent plus de 40% des effectifs du groupe (509 sur 1230).

Un nouveau contrat d'inspection des bâtiments

Afin d'assurer la sécurité de ses bâtiments, 1001 Vies Habitat IDF a signé un nouveau contrat en 2018 pour une durée de 4 ans avec un prestataire d'inspection de ses bâtiments. Ce contrat a pour objectif de relever les anomalies constatées à chaque visite en contrôlant la conformité du kit sécurité pour chaque loge du groupe : la mise à jour des registres de sécurité de chaque résidence, la tenue de la carte d'identité et de sécurité de la résidence, diagnostic électrique des loges, présence du plan de prévention. L'objectif sera également de vérifier la bonne application des 36 fiches « La sécurité au quotidien » mises en place par le groupe.

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

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

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

Les risques identifiés sont classés en trois priorités :

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

En 2018, une phase de lancement importante des diagnostics du patrimoine du groupe a été lancée sur le patrimoine Île-de-France. Au total, ce sont 117 diagnostics qui ont été menés et qui permettront de piloter les actions correctives à mettre en place. Sur ces 117 diagnostics, 13 sont aujourd'hui clôturés avec 88 désordres identifiés qui ont été résolus. Par ailleurs, les désordres identifiés entre 2014 et 2017 sont aujourd'hui tous résolus.

Utilisation du Building Information Modeling dans la conception et la gestion des bâtiments

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

Le BIM Gestion pourrait permettre à 1001 Vies Habitat d'avoir un accès facilité à toutes les informations techniques, ainsi qu'à l'historique de l'ensemble des ouvrages bâtis ; un atout supplémentaire en matière de sécurité. Le partage de toutes ces informations sur le bâtiment en faciliterait la gestion et la maintenance pour le groupe comme pour ses partenaires.

Cette recherche-action lancée en 2019 doit permettre d'établir un plan stratégique de numérisation du patrimoine à déployer, à partir de 2020, sur les sites de 1001 Vies Habitat.

Procédure de gestion de crise

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

- Présence de la filiale sur le terrain auprès du personnel et des locataires

- Lien et collaboration avec les autorités et services de secours
- Gestion de l'image de la société et des relations presse

ENJEU 2 : Qualité de service et satisfaction des clients

Contexte de l'enjeu

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



La satisfaction des locataires est régulièrement mesurée, par un cabinet externe (*Règle de Trois* pour l'enquête de satisfaction 2018), afin d'en tirer des enseignements et agir en conséquence.

Indicateurs	Résultats 2018
Satisfaction vis-à-vis de la qualité des relations avec le gardien	85%
Taux de satisfaction global concernant le logement	78%

Politiques et actions

1001 Vies Habitat souhaite être performant sur des sujets comme son accueil, sa communication auprès des locataires, l'amélioration de la qualité du cadre de vie, la propreté de ses bâtiments et le fonctionnement des équipements, ainsi que l'augmentation de sa réactivité dans le traitement des sollicitations ou des réclamations et la régularisation des charges.

Les sociétés du groupe 1001 Vies Habitat partagent l'objectif de garantir aux locataires un même socle de qualité de service. Pour tenir compte de leurs contextes et de leurs enjeux locaux respectifs, elles ont mis en œuvre en 2018 des politiques Qualité de natures différentes, parmi lesquelles :

- Logement Francilien a mis en œuvre les 13 engagements du référentiel Qualibail (dans sa version « Qualibail 2 ») et a été certifiée par l'AFNOR, la certification étant valable jusqu'au 3 février 2019 ;
- Coopération et Famille proposait un contrat de service, propre à la société, basé sur 18 engagements ;
- Une fois fusionnées, ces deux sociétés ont recherché la convergence de leurs pratiques de qualité de service en s'engageant dans un projet commun « Qualibail », inclus dans le portefeuille des projets de Smart LF ;
- Logis Familial Varois a été labellisée « Habitat Senior Services » le 5 décembre 2016, ce label signifiant que la société propose un système qualité, simple et transparent, au profit du maintien à domicile des personnes âgées autonomes. Pour leur permettre de rester « chez eux » et favoriser durablement leur autonomie, la filiale varoise aménage spécifiquement certains logements de son patrimoine, s'attache à leur accès et aux services de proximité, met en œuvre une gestion adaptée.

Une mesure de la satisfaction client

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 aux filiales du groupe et à leurs collaborateurs d'être à l'écoute de l'ensemble des

clients et d'ajuster leurs pratiques par rapport aux retours reçus afin de se rapprocher des attentes exprimées. Les résultats des questionnaires de satisfaction sont ensuite analysés collectivement et donnent suite, lorsqu'un levier d'amélioration est identifié, à des plans d'action correctifs.

Le taux de satisfaction global pour 2018 était de 72%. Cette note, qui représente une baisse de la satisfaction globale de 6 points par rapport à l'année précédente, est à corrélérer au projet de transformation du groupe qui a apporté beaucoup de changements dans l'organisation et la relation client. La satisfaction globale a tout particulièrement baissé en Île-de-France où les locataires ont vécu la fusion des sociétés qui coexistaient sur le territoire, la naissance de la nouvelle marque « 1001 Vies Habitat », avec ses impacts sur la communication à l'égard des locataires notamment, ou encore la redéploiement et les changements des équipes de proximité.

L'année 2019 devrait être celle de la stabilisation des équipes, de l'harmonisation des pratiques de qualité de service et de la mise en place d'un dispositif d'écoute clients mieux à même de capter finement les motifs d'insatisfaction des résidents, pour mieux piloter la démarche qualité et mettre en œuvre des plans d'actions efficaces.

Le groupe souhaite mettre en avant la satisfaction de 85% des répondants quant à leur relation avec le gardien, principal interlocuteur de proximité des locataires, vigie de la sécurité et de l'entretien quotidien du patrimoine et aussi acteur majeur de la qualité de service dans les résidences, sur tous les territoires.

Taux de satisfaction global client par filiale

1001 Vies Habitat	Sollar	Logis Méditerranée	Logis Familial	Logis Familial Varois	Logis Atlantique
69 %	70 %	77 %	80 %	80 %	-

ENJEU 3 : Soutien à l'accès au logement pour tous et contribution à la mixité sociale et générationnelle

Contexte de l'enjeu

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

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

Indicateurs clés	Résultats 2018
Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV) <i>Résultats pour la période juillet à décembre 2018</i>	8,3%
Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)	14%

Politiques et actions

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

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

Le plan présente cinq priorités :

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

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

Sur 2018, ce sont 8,3% des attributions qui ont été faites au premier quartile (hors quartiers prioritaires de la ville), qui symbolise le quart le plus démuné des populations.

Agir comme un vecteur de mixité sociale et générationnelle

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

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

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

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

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

ENJEU 4 : Accompagnement des résidents dans leur parcours résidentiel

Contexte de l'enjeu

1001 Vies Habitat accompagne ses clients à chaque moment de leur parcours résidentiel. Le groupe souhaite proposer une typologie de logements et des coûts de loyer adaptés aux besoins et aux ressources financières de ses locataires au fur et à mesure de leur parcours de vie.

Pour cela, le groupe 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.

Le groupe accompagne aussi ses clients dans leur mobilité, pour favoriser notamment le rapprochement emploi-logement, et met en œuvre des mesures d'accompagnement social des populations fragiles, isolées, en difficulté financière ou confrontées à un accident de la vie.

Indicateurs clés (IDF)	Résultats 2018
Nombre de dossiers suivis par un conseiller(e) en économie sociale et familiale	1311
Mutations inter-bailleurs	20,5%
Mutations internes de résidents	6,2%
Nombre d'accessions à la propriété (vente HLM et accession sociale)	247

Politiques et actions

Mobilité résidentielle

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

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

Accompagnement des résidents dans leur logement

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

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

Vente de logements

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

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

ENJEU 5 : Adéquation du parc aux besoins et attentes des clients

Contexte de l'enjeu

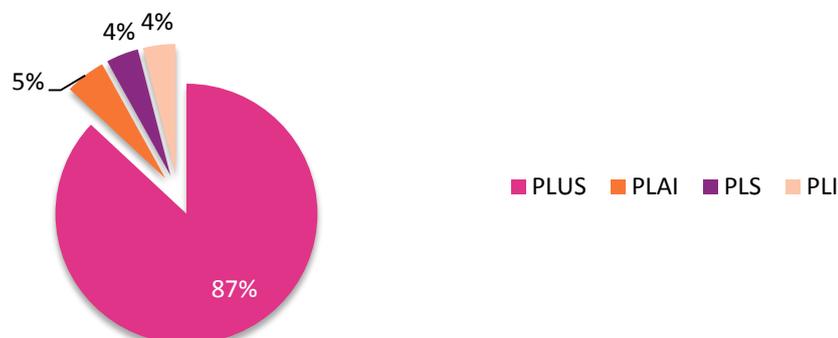
Le parc de 1001 Vies Habitat est un parc vivant. Le groupe construit, réhabilite et adapte son parc pour qu'il soit en adéquation avec les besoins et attentes des habitants. La société se met en situation d'anticiper les évolutions de ces attentes et besoins (vieillesse, personnes en situation de handicap,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

Indicateurs clés (Groupe)	Résultats 2018
Nombre de logements « offre alternative » (Chers Voisins, Label Habitat Senior Services® et Maisons de Marianne)	1 851

Politiques et actions

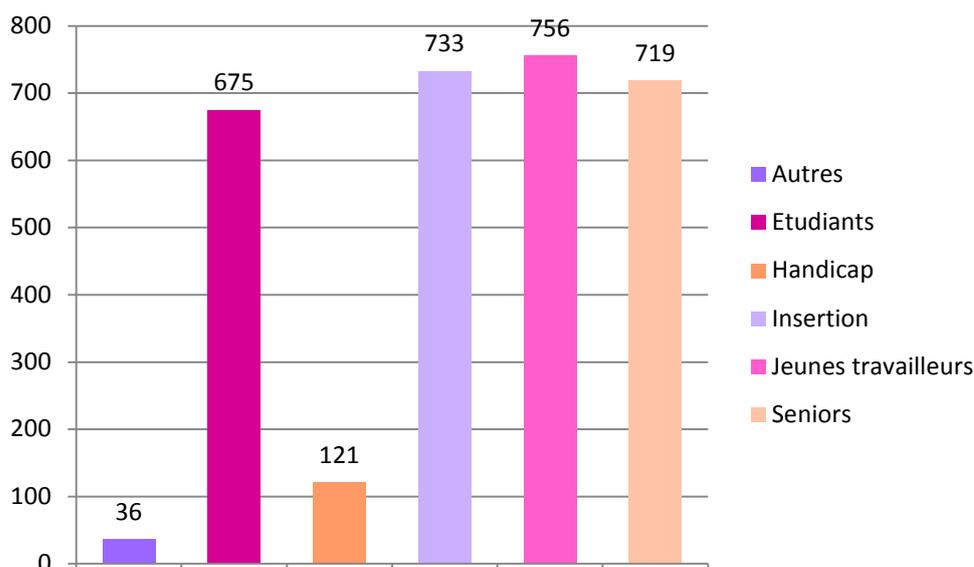
1001 Vies Habitat gère l'adéquation de son parc par rapport aux besoins de plusieurs manières. En 2018, le parc était réparti de la manière suivante :

Typologie du patrimoine par type de financement



Le groupe propose également des logements adaptés à des populations spécifiques. Bien qu'une très large majorité de logements soient des logements familiaux, 3,7% du parc sont dédiés à une offre de foyers pour étudiants, jeunes travailleurs, de logements d'insertion, pour personnes handicapées, pour seniors... Le groupe propose au total 3 040 logements de ce type à travers la France.

Logements dédiés à des populations spécifiques



Un accès au logement qui s'adapte aux évolutions sociétales

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

Pour intégrer le public jeune dans sa stratégie globale d'accueil des publics, des produits spécifiques sont développés et des réflexions sont menées pour renforcer notre politique en la matière (étude sur la location partagée notamment). Cette politique se traduit en chiffres avec :

- Plus de 4 250 jeunes ménages de moins de 30 ans au sein du parc de logement, soit 6% des ménages
- 1 280 nouveaux ménages jeunes accueillis en 2017, soit 21% des nouveaux entrants

Pour aller plus loin, et mener une politique volontariste en matière d'accueil de jeunes ménages, et garantir une mixité intergénérationnelle, le Groupe souhaite :

- mettre en place des expérimentations en matière de colocation (partagée, intergénérationnelle)
- atteindre un taux d'accueil de jeunes ménages de 25% d'ici à 3 ans (soit en moyenne 85 nouveaux jeunes ménages par an)

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

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

Traitement des demandes d'adaptation des logements

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

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

Le groupe a investi un budget de 450 000 € sur l'Île-de-France pour traiter les adaptations de logement aux besoins de personnes à mobilité réduite. Ce budget était alloué en plus des travaux éventuels dans le cadre d'opérations d'investissement. Des interventions sur les résidences non-accessibles mais équipées d'ascenseurs et/ou abritant une population importante de seniors ont également été réalisées.

Habitat Senior Services®

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

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

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

Dans le patrimoine de Logis Familial Varois, 141 logements sont certifiés HSS.

Maisons de Marianne

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

ENJEU 6 : Soutien au pouvoir d'achat des clients

Contexte de l'enjeu

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

Indicateurs clés	Résultats 2018
Part du parc couvert par une « offre alternative » liée à l'amélioration du pouvoir d'achat (Chers Voisins, Label Habitat Senior Services)	2%

Politiques et actions

Une des missions de 101 Vies Habitat est d'accompagner ses clients dans l'amélioration de leur qualité de vie. Leur pouvoir d'achat en est une composante essentielle. Si les loyers des logements sont réglementés pour permettre à ses clients de mieux maîtriser leur budget, le groupe mène également d'autres actions en faveur du pouvoir d'achat de ses clients.

Maîtrise des charges récupérables

Si ses filiales sont implantées localement et qu'elles ont une connaissance experte des territoires sur lesquels elles opèrent, 1001 Vies Habitat en tant que groupe bénéficie d'une force de frappe commerciale au niveau national dans la négociation et renégociation de contrats, notamment depuis la réorganisation de ses fonctions support.

Cette couverture nationale lui permet de négocier les montants avec plus de poids pour permettre de limiter les charges de ses locataires via des contrats nationaux : électricité, gaz, prestations de ménage, sont autant de prestations qui peuvent être négociées à l'échelle nationale pour sinon diminuer au moins maîtriser le coût des charges récupérables pour les résidents.

Une consultation sur la fourniture d'électricité a eu lieu pour l'ensemble du groupe en 2018. Le choix du fournisseur a permis de limiter au mieux les augmentations de l'énergie constatées sur les marchés.

Un travail identique est mené en 2019 sur la fourniture de gaz, avec une stratégie de lissage sur plusieurs années de l'appel au marché pour profiter au mieux d'opportunités de marchés baissiers et lisser sur la période les éventuels hausses.

Le groupe investit également pour limiter les charges d'exploitation (achats de produits, de services, frais généraux, impôts et taxes et charges de personnel) et trouver des solutions pour aider ses locataires à mieux maîtriser eux-mêmes leurs charges.

Le label « Chers Voisins »

Le label Chers Voisins, créé par la société Récipro-Cité et 1001 Vies Habitat en partenariat avec l'Université Lyon 3, est un projet 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 à l'initiative des habitants.

L'objectif est de créer des dynamiques solidaires à l'intérieur des logements sociaux via des activités sociales et solidaires et de mutualiser l'entretien des logements afin de réduire les charges, augmentant ainsi le pouvoir d'achat des résidents. Il répond ainsi à trois défis :

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

Certains des services sont également proposés par des habitants : la couture, le bricolage, le dépannage informatique ou l'aide aux devoirs, développant ainsi un réseau de connaissances et d'activités locales et utiles aux habitants. Ces services n'ont pas pour but de remplacer mais plutôt de compléter les services existants (services publics, garde d'enfants...).



Bien que la démarche ne soit pas déployée à l'ensemble du groupe, elle symbolise bien le souci du groupe de rapprocher les habitants et de contribuer à leur bien-être sur leur lieu de résidence. Sur la résidence de Lieusaint par exemple, ce sont près de 72 % des ménages qui participent à Chers Voisins et à la vie de la résidence.

La démarche est bien évidemment volontaire et n'est en aucun cas imposée aux habitants : l'objectif est de faciliter et améliorer le quotidien de chacun qui souhaite y participer afin de favoriser les liens intergénérationnels, les relations bailleur-locataire et de pérenniser des projets à moindre coût.

Chers Voisins en quelques chiffres

- 6 projets de 40 à 710 logements en cours et à des échelles différentes
- 31 résidences prises en charge, soit 1 211 logements déjà accompagnés
- 11 communes partenaires de la démarche en région PACA, AURA, IDF
- 8 gestionnaires-animatrices
- Environ 2 600 bénéficiaires directs
- 417 familles adhérentes en 2017
- 35 partenaires locaux en 2017
- 49 projets collaboratifs imaginés par les habitants

Deux résidences en construction neuve ont été livrées en 2018. A titre d'exemple, la résidence « Le Matisse » à Aix-les-Bains est composée de :

- 45 logements sociaux
- Une Maison des Projets de 83 m²
- Deux T3 en colocation intergénérationnelle
- Des espaces verts aménagés avec des lieux de rencontres et des jardins partagés

La maison de projets est au cœur de cette dynamique participative : c'est en son sein que se trouvent une cuisine adaptée, des salles d'activités, un espace de stockage pour le matériel mutualisé.

A l'échelle de la ville d'Aix les Bains, la démarche Chers Voisins a eu les bénéfices suivants sur l'année 2017 :

LIEN SOCIAL



18 bénévoles réguliers



21 événements de convivialité organisés



8 partenaires locaux : Botanic, Jardiland, Pôle Santé Liberté, Mieux-vivre à Marlioz...

POUVOIR D'ACHAT



33 ménages participent à l'entretien de leur résidence en échange d'économies de charges



402€ /an d'économie moyenne pour les participants de l'accord collectif

BIEN VIEILLIR ET FRAGILITÉS



Entre 12 et 18 participants à chaque repas partagé



Un jardin partagé qui rompt l'isolement et améliore le cadre de vie des habitants



12 adhérents accompagnés dans la recherche d'emploi

ENJEU 7 : Éthique des affaires et achats responsables

Contexte de l'enjeu

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

Indicateurs clés	Résultats 2018
Déploiement du code de conduite anti-corruption	Réalisé
Déploiement du système d'alerte Ethicorp	Réalisé
Déploiement de la charte de déontologie	Réalisé

Politiques et actions

Code de conduite anticorruption

Dans le cadre des obligations issues de la loi dite « Sapin 2 » (9 décembre 2016) relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, 1001 Vies Habitat a adopté un code de conduite anti-corruption. Celui-ci est intégré au règlement intérieur et mis à jour au fil de l'évolution des textes et de la cartographie des risques établie au sein du groupe.

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

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

En 2018, le groupe a intégré à l'ensemble de ses consultations un questionnaire fournisseur sur les risques de corruption. En parallèle, une clause anti-corruption a été ajoutée à la trame des contrats signés avec le groupe.

Charte de déontologie

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

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

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

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

Achats responsables

Le groupe étudie actuellement les modalités de mise en place d'une politique d'achats responsables. Une première étape en 2018 a consisté à intégrer dans plusieurs consultations un critère RSE pour le choix des entreprises. A titre d'exemple, dans la consultation « Entretien courant ou Travaux à la relocation », le Mémoire technique noté sur 40 points comportait les critères suivants :

- Organisation de l'entreprise : 10 points
- Compétences techniques : 25 points
- Politique RSE : 5 points

Dans le même temps, une clause sur la protection de l'environnement a été ajoutée aux contrats.

ENJEU 8 : Dialogue avec les parties prenantes externes

Contexte de l'enjeu

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

Indicateurs clés	Résultats 2018
Nombre de Conseils de Concertation Locative (CCL) tenus	11 (en IdF)
Enquête de satisfaction des clients	72%

Politiques et actions

Nos clients sont notre principale partie prenante externe. Pour échanger avec eux, un Conseil de concertation locative (dit CCL) a été mis en place par les sociétés du groupe avec les représentants des locataires. Ce Conseil de concertation témoigne de la volonté d'entretenir avec les associations des relations constructives et partenariales sur l'ensemble des activités de gestion locative et d'entretien du patrimoine.

Le CCL est consulté pour les mesures liées aux conditions d'habitat et de cadre de vie des habitants, et organise des séances autour des thématiques suivantes :

- Gestion Sociale & Vivre Ensemble
- Gestion Locative
- Gestion Technique
- Gestion des Charges Récupérables

Par ailleurs, le groupe consulte notamment ses clients sur la définition des priorités de travaux et sur les conditions du mieux vivre ensemble, sur les enjeux du moment et sur la prise de décisions.

L'année 2018 a été marquée par plusieurs événements qui ont eu des impacts significatifs sur l'organisation et la teneur de la concertation locative chez 1001 Vies Habitat en Île-de-France :

- La fusion en juillet 2018 des trois sociétés franciliennes, au cours de laquelle Logement Français a absorbé Logement Francilien et Coopération & Famille,

- Le déploiement progressif de la nouvelle organisation du groupe 1001 Vies Habitat avec de nouvelles entités et de nouveaux acteurs, des Directions Territoriales recomposées au sein de la Direction Île-de-France de 1001 Vies Habitat,
- De ce fait une organisation transitoire de la concertation locative, dans l'attente des élections des représentants de locataires au Conseil de Surveillance de la nouvelle société,
- La préparation et la tenue de ces élections, en décembre 2018.

Deux périodes sont conséquemment à distinguer durant l'année 2018 :

Jusqu'au 30 juin 2018, les règles d'organisation de la concertation avec les locataires étaient définies dans les plans de concertation locative respectifs des trois sociétés franciliennes définis auparavant. Ces plans précisent les modalités de concertation et la périodicité des réunions à l'échelle centrale, régionale et locale. Ils déterminent également les moyens financiers permettant aux représentants des locataires de mettre en œuvre cette concertation et de financer des projets associatifs locaux visant à développer le lien social sur les résidences.

Du 1^{er} juillet 2018 au 31 décembre 2019, les règles d'organisation de la concertation avec les locataires étaient celles du plan de concertation locative de Logement Français et étaient appliquées à 1001 Vies Habitat. Un nouveau plan de concertation locative pour 1001 Vies Habitat en Île-de-France a été négocié avec les représentants des associations de locataires au début de l'année 2019 ; il en a été de même pour les sociétés en régions, les PCL antérieurs étant arrivés à échéance.

Dans un contexte de transformation des modes de relations partenariales, le groupe souhaite renforcer les relations avec les représentants de locataires. Cela doit se traduire par :

- Des rencontres régulières à tous les niveaux de l'organisation : en proximité, sur les territoires et au sein des instances de gouvernance,
- Des modalités de concertation renouvelées, notamment sur les grands projets d'amélioration et d'entretien des résidences,
- Une meilleure prise en compte de l'expérience d'usage des locataires au quotidien,
- Une volonté de signer des accords de partenariat avec les locataires (exemple : grille de vétusté).

L'enquête de satisfaction annuelle est également un sujet et un support de dialogue avec nos parties prenantes locataires, grâce à la restitution des résultats en Conseil de Concertation Locative, afin de partager leur analyse. Le taux de satisfaction global pour 2018 était de 72%.

Nos collaborateurs participent également à des échanges avec les parties prenantes locales (collectivités, mairies, territoires...) pour améliorer et développer la cohésion sociale, par exemple en assistant à des comités de prévention en matière de sécurité.

ENJEU 9 : Contribution au développement, au cadre de vie et aux dynamiques sociales des territoires

Contexte de l'enjeu

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

Les équipes de proximité du groupe, ainsi que celles de développement social urbain (DSU), participent à la création de liens étroits avec les ressources associatives des quartiers. La

collaboration entre le groupe et ces associations permet de favoriser l'inclusion sociale et le mieux vivre-ensemble et de favoriser la cohésion sociale des territoires.

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

Politiques et actions

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

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

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

ENJEUX SOCIAUX

ENJEU 10 : Prévention, santé, sécurité et conditions de travail

Contexte de l'enjeu

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



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

Indicateurs clés	Résultats 2018
Taux d'absentéisme global	8%
Taux de rétention des collaborateurs à deux ans	99,3%

Politiques et actions

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

Dispositifs de prévention des risques

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

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

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

1001 Vies Habitat a mis en place un dispositif d'assistance psychologique gratuit qui est à la disposition de tous les salariés L'IAPR (Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources) est accessible par deux numéros Vert distincts pour les managers et les collaborateurs.

Ce dispositif permet notamment au collaborateur qui le souhaite un échange



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

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

Enfin, 1001 Vies habitat a également signé un contrat d'assistance juridique auprès d'un courtier qui permet également aux collaborateurs de bénéficier à des tarifs négociés d'une aide pour un certain nombre de prestations.

Qualité de Vie au Travail

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

Après une expérimentation menée en concertation avec les partenaires sociaux, un dispositif de travail à distance a continué d'être déployé en 2018 dans la limite des équipements et du processus d'éligibilité défini.

Pour sensibiliser les managers et les collaborateurs et cadrer la politique de travail à distance, un guide des bonnes pratiques sur les usages des outils numériques à distance a été mis en ligne sur l'Intranet du groupe. Il a également été prévu de revoir et de diffuser la charte informatique du groupe à l'ensemble des managers et des collaborateurs (en 2019).

Par ailleurs, en 2018 et pour la deuxième année consécutive, le groupe a participé à la semaine nationale pour la qualité de vie au travail. Diverses animations ont été proposées sur plusieurs sites du groupe : sensibilisation à la qualité de vie au travail, santé, sport, nutrition, postures au travail, sophrologie, culture, innovation, outils collaboratifs et nouveaux modes de travail.

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



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

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

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

Résultats

L'absentéisme (pour maladie et accidents du travail) et la rétention après 2 ans des talents recrutés (qui s'établit à 99.3% en 2018) peuvent être perçus comme des indicateurs pertinents pour évaluer le bien-être au sein de notre groupe.

Absentéisme

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

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

	Global	Personnel administratif	Personnel des immeubles
Absentéisme total	8%	5,6%	11,5%
Pour maladie	6,4%	4,4%	9,2%
Pour cause d'accident de travail	0.7%	0,1%	1,6%

Taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail

Le taux de fréquence des accidents de travail pour 2018 n'est pas encore disponible au moment de la rédaction de cette déclaration de performance extra-financière.

En 2017, le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail s'établissaient comme il suit :

	Global 2017
Taux de fréquence avec arrêts	15,44
Taux de fréquence sans arrêts	9,36
Taux de gravité	0,82

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

ENJEU 11 : Développement professionnel des collaborateurs

Politiques et actions

La politique RH de 1001 Vies Habitat s'attache à développer les expertises et valoriser les talents individuels au service de la performance collective. Outre les actions engagées depuis plusieurs années en termes de développement professionnel et de formation, un investissement fort est mis en œuvre au profit d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC). Ce dispositif est également étroitement lié au projet de transformation du groupe puisqu'il permet de développer, de valoriser et d'orienter les compétences requises de nos collaborateurs.



Former les collaborateurs du groupe permet de développer leurs compétences et leur autonomie, contribuant ainsi à leur parcours professionnel au sein du groupe. Cela permet par ailleurs à 1001 Vies Habitat de s'appuyer sur des collaborateurs performants et d'être un employeur plus attractif sur le marché du travail. Des collaborateurs satisfaits de leur développement professionnel auront plus facilement le souhait de développer leur carrière au sein du groupe, ce qui favorise la construction d'un projet d'entreprise et contribuera à la réussite de la transformation du groupe.

Indicateurs	Résultats 2018
Turnover	9,3%
Part de la masse salariale consacrée à la formation	4%
Jours de formation dispensés	2 039 jours
Jours de formation par collaborateur formé	3 jours

Politiques et actions

Une politique d'emploi et de développement des compétences centrée autour de la transformation du groupe

Pour accompagner la transformation du groupe et la restructuration de ses pôles, la politique RH s'est attachée au développement et à la réorganisation des compétences. 2018 fut l'année de la préparation et du déploiement de nouvelles organisations en Ile-de-France. Ces changements se sont traduits par une intense activité en termes de recrutement. Trois vagues de recrutements ont ainsi été menées, avec une priorité pour l'interne, d'avril à novembre 2018.

Pour faciliter la visibilité des offres d'emploi et offrir plus de transparence, un nouveau site RH, dédié aux postes ouverts a été lancé, proposant un accès collaborateurs leur permettant de visualiser toutes les offres d'emploi en cours au fur et à mesure du déploiement des nouvelles organisations, et de postuler en ligne.

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

Les équipes formation ont également préparé la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle (loi du 5 septembre 2018) et anticipé ses impacts sur la politique formation de 1001 Vies Habitat.

Résultats 2018

En matière de développement professionnel, l'année 2018 a été une année charnière pour le groupe, du fait de sa transformation. L'objectif étant d'associer et d'accompagner les collaborateurs dans la construction d'une organisation pérenne et la place que chacun pouvait avoir au sein de cette dernière.

Malgré un contexte de transformation, le taux de turnover s'est situé à 9.3%. Le taux de rétention des nouveaux collaborateurs à 2 ans s'établit par ailleurs à 99.3%, ce qui démontre une bonne fidélisation des salariés au sein du groupe, même en période de transformation.

Concernant la formation, un accompagnement spécifique des managers d'Ile-de-France dans la mise en place des nouvelles organisations a été mené, avec des ateliers de recrutement pour anticiper et accompagner les recrutements (l'année 2018 a vu plus de 250 offres publiées d'avril à décembre). Par ailleurs, des rencontres organisées par les équipes des ressources humaines avec les Directeurs (Pôles, Siège et IDF) et les Responsables de services et d'agences ont permis d'identifier et de préparer les accompagnements nécessaires pour réussir les mobilités internes.

Le groupe a investi 4% de sa masse salariale dans la formation avec 2039 jours de formation dispensés à plus de 650 collaborateurs.

ENJEU 12 : Dialogue social

Contexte de l'enjeu

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

Politiques et actions

En pleine période de transformation, la politique 2018 au sein du groupe a été de mener un dialogue social structurant, rythmé par des négociations et des signatures d'accords, tout en poursuivant le dialogue social existant.

Ces négociations et signatures se sont articulées autour de 3 thématiques principales :

- L'accompagnement de la transformation du groupe et des fusions
- La mise en place des nouvelles instances conformément aux dispositions légales relatives au Comité Social et Economique et la mise en place du processus électoral
- La mise en conformité par rapport à l'évolution des dispositions légales et l'échéance de nos accords

Par ailleurs, un Comité Social Economique (CSE) a été mis en place au mois d'octobre avec pour objectif de dynamiser le dialogue social et d'instaurer un relai local de proximité.

Dialogue social ayant pris place sur l'année (Accords, avenants...)
Signature d'un avenant à l'accord d'intéressement (2016-2018)
Signature de 3 accords (Accord sur le vote électronique, protocole d'accord pré-électoral et accord sur la mise en place et le fonctionnement du CSE)
Mise en place du CSE (40 membres titulaires et suppléants, soit 6 de plus que notre obligation légale), permettant d'instaurer un relai local de proximité avec les collaborateurs
Signature de l'accord Frais de santé et prévoyance (2019-2023)
Signature de l'accord sur l'Égalité professionnelle femmes / hommes, la Qualité de Vie au Travail et le droit à la Déconnexion

Ce sont également 84 réunions qui ont eu lieu sur l'année, avec :

- 43 réunions avec les élus (CCE/CE/CHSCT/CSE)
- 7 commissions mutuelle/intéressement/économique
- 24 réunions de négociations avec les délégués syndicaux (négociation et Comité de Concertation et de Dialogue)
- 6 comités GPEC ou IRP et 2 comités QVT 4 réunions liées aux élections du CSE (scrutin à blanc, clôture des votes)

ENJEU 13 : Diversité dans l'entreprise

Contexte de l'enjeu

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

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



Indicateurs	Résultats 2018
Effectifs ayant moins de 26 ans	1,9%
Effectifs ayant entre 26 et 55 ans	78,4%
Effectifs ayant plus de 55 ans	19,8%

Politiques et actions

Du fait de sa vocation sociale, 1001 Vies Habitat est engagé naturellement dans une démarche d'entreprise socialement responsable. L'égalité des chances et la diversité s'inscrivent donc pleinement dans sa politique de ressources humaines.

En 2018, le groupe a souhaité conforter les actions menées en interne depuis plusieurs années en poursuivant les axes développés par le précédent accord collectif, notamment en matière d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et de lutte contre les préjugés.

Un nouvel accord signé en 2018

Fruit de cette volonté, un nouvel accord sur l'Égalité professionnelle femmes / hommes, la Qualité de Vie au Travail et le droit à la Déconnexion a été signé en décembre 2018.

L'objectif de ce nouvel accord, signé pour 4 ans (2018-2021), est donc de développer les actions existantes, notamment en matière d'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et de lutte contre les préjugés. Afin de le rendre accessible à tous, comme tous les accords signés, celui-ci est en ligne sur l'intranet du groupe.

Il sera suivi dans le cadre de la commission « Politique Sociale » du CSE et des dispositions seront prises pour suivre les indicateurs et prévoir les éventuelles adaptations en fonction des évolutions légales.

L'accord signé en 2018 fixe des objectifs de progression dans quatre domaines :

1. L'embauche et les conditions d'accès aux emplois du groupe
2. La formation et la promotion professionnelle
3. La rémunération
4. L'équilibre entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale des collaborateurs (qualité de vie au travail et droit à la déconnexion – plus d'informations disponibles au chapitre sur les conditions de travail)

Le groupe sera en mesure de communiquer sur les effets du nouvel accord signé ultérieurement. En effet, au 31 décembre 2018, l'accord n'avait pas encore eu le temps d'avoir un impact sur les démarches de l'entreprise.

L'accord peut être vu comme lui-même le résultat qualitatif d'une politique ayant pour objectif de favoriser le bien-être et la diversité dans l'entreprise. Cette diversité se reflète notamment dans les chiffres de parité femmes / homme et dans la population âgée de plus de 55 ans de l'entreprise.

58% de femmes

Le groupe 1001 Vies Habitat a obtenu la note de 75 sur 100 en cette première année de publication de l'index égalité femmes/hommes. Cet index prend en compte l'écart de rémunération femmes-hommes (40 points), l'écart dans les augmentations individuelles annuelles (20 points) et les promotions (15 points), les augmentations au retour de congé maternité (15 points) et la présence de femmes parmi les plus hauts salaires de l'entreprise (10 points).

Mesures en faveur de la sensibilisation des collaborateurs et de l'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. Grâce à une convention signée en octobre 2014 avec le Centre de Formation et de Rééducation Professionnelle (CFRP) parisien de l'Association Valentin Haüy, des services sont dispensés chaque année sur certains sites du Groupe en Ile-de-France par des stagiaires malvoyants de ce Centre.

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

ENJEU 14 : Performance énergétique du parc

Contexte de l'enjeu

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

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

Nos politiques et actions

Politique Énergétique 2020

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

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

Le groupe a fait réaliser l'intégralité des Diagnostics de Performance Énergétique (dits DPE), qui offre ainsi une photographie de la performance énergétique de son parc et permet de prioriser les réhabilitations thermiques.

Les DPE ont été réalisés il y a 10 ans et arrivent en fin de validité au cours des exercices 2018 et 2019. Le groupe mène actuellement une campagne d'actualisation de 18 mois, lancée sur 2019/2020 et dont les résultats seront disponibles fin 2020.

Certificats d'Économies d'Énergie

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

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

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

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



Eco-gestes

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

11 opérations de réhabilitation thermique ont été livrées en Ile-de-France sur l'année 2018 (pour un coût total de 13,6 millions d'euros). Une opération de réhabilitation a également eu lieu dans le Var.

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

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

ENJEU 15 : Maîtrise des impacts environnementaux dans la production de logements

Contexte de l'enjeu

En tant que maître d'ouvrage, 1001 Vies Habitat prend en compte les impacts environnementaux dans la production de logements. Cette prise en compte peut passer par l'éco-conception et l'analyse de cycle de vie des bâtiments, l'usage de matériaux durables, la lutte contre l'étalement urbain en privilégiant la densification, des politiques de certifications ou de labels environnementaux, des chantiers minimisant les déchets finaux.

Indicateurs clés	Périmètre	Résultats 2018 Opérations	Résultats 2018 Logements (hors Logis Atlantique)
Nombre d'opérations neuves livrées sur l'année	Sollar	5	224
	IDF	17	541
	PACA	14	577
Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation *	Sollar	80 %	
	IDF	94 %	
	PACA	100 %	
Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE »	Sollar	0 %	
	IDF	94 %	
	PACA	86 %	
Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C	Sollar	100 %	B énergie C GES
	IDF	100 %	88 % sur GES
	PACA	100 %	100 % GES

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

Nos politiques et actions

Pour réduire au maximum les gênes occasionnées aux habitations voisines des chantiers de construction d'une résidence, le groupe a mis en place une politique de réduction des impacts et impose soit le référentiel NF Habitat HQE, soit son propre cahier des charges « Chantiers propres » aux entreprises en charge du chantier.

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

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

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

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

ENJEU 16 : Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre et décarbonation du patrimoine

Contexte de l'enjeu

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

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

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

Kilo équivalent CO2/m²/an – répartition du parc en étiquettes climat pour 1001 Vies Habitat

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

Nos politiques et actions

Politique Énergétique 2020

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

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

Le groupe ayant fait réaliser l'intégralité des Diagnostics de Performance Énergétique (dits DPE), il dispose d'une photographie de la performance énergétique et climatique de son parc, ce qui lui a permis de prioriser les réhabilitations thermiques. Ces derniers arrivent en fin de validité au cours des exercices 2018 et 2019. En conséquence, le groupe mène actuellement une campagne d'actualisation de 18 mois, lancée sur 2019/2020 et dont les résultats seront disponibles fin 2020. Les résultats de cette campagne d'actualisation seront utiles pour orienter la politique de maîtrise des gaz à effet de serre.

ENJEU 17 : Promotion de la biodiversité

Contexte 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.

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.

En 2018 en Île-de-France, huit opérations neuves ont fait l'objet d'aménagements contribuant à préserver la biodiversité tels que des toitures-terrasses végétalisées avec rétention d'eau ou la création de noues pour récupération des eaux pluviales.

Afin d'harmoniser l'ensemble de ces mesures au niveau du groupe et d'aller plus loin dans la promotion de la biodiversité, il émerge aujourd'hui le besoin d'établir une politique générale sur le sujet à échéance fin 2020.

Tableau des indicateurs

INDICATEURS SOCIETAUX	2018	PÉRIMÈTRE
Part du parc couvert par un diagnostic sur l'année	12%	IDF
Part de diagnostics réalisés et clôturés	11%	IDF
Taux de satisfaction clients <i>Collecté par l'enquête de satisfaction</i>	72%	Groupe (hors Logement Atlantique)
Taux de satisfaction vis-à-vis de la relation gardien <i>Collecté par l'enquête de satisfaction</i>	85%	Groupe (hors Logement Atlantique)
Taux de satisfaction clients sur le logement <i>Collecté par l'enquête de satisfaction</i>	78%	Groupe (hors Logement Atlantique)
Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)	8,3%	Groupe <i>Résultats juillet - décembre 2018</i>
Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (DALO)	14%	Groupe
Nombre de locataires suivis par un(e) conseiller(e) social(e)	1 311	IDF
Taux de mutation externe (inter-bailleurs) <i>Pourcentage d'attribution de logements à des clients externes de 1001 Vies Habitat</i>	20,5%	Groupe
Mutations internes de résidents	6,2%	Groupe
Nombre d'accessions à la propriété et de vente HLM <i>Pourcentage d'achats de logements du groupe réalisé par des clients existants</i>	247	Groupe
Répartition du patrimoine par financement <ul style="list-style-type: none"> • PLUS • PLAI • PLS • PLI 	<ul style="list-style-type: none"> • 87% • 5% • 4% • 4% 	Groupe
Répartition du patrimoine par public <ul style="list-style-type: none"> • Logement familial • Logement foyers 	<ul style="list-style-type: none"> • 96,3% • 3,7% 	Groupe
Nombre de logements proposant une offre alternative <i>Offre alternative : Chers Voisins, Maisons de Marianne et Habitat Senior Services ®</i>	1 851	Groupe
Taux de logements proposant une offre alternative <i>Offre alternative : Chers Voisins, Maisons de Marianne et Habitat Senior Services ®</i>	2%	Groupe
Nombre de concertations avec des parties prenantes <i>Avec les conseils de concertation locative - CCL</i>	11	IDF
Nombre de diagnostics sécurité des bâtiments effectués sur l'année	117 diagnostics	IDF
Résultats des visites d'inspection	88 désordres ont été résolus	IDF
Nombre de visites gardiens <i>Pour vérifier l'état des bâtiments et la bonne sécurité des lieux. Calcul effectué : Nombre de gardiens x 365</i>	180 000+	Groupe
Nombre d'alertes <i>Remontées par le système d'alerte mis en place dans le cadre de Sapin II</i>	0	Groupe

INDICATEURS RH	2018	PÉRIMÈTRE
Effectifs	1 230	Groupe
Index d'égalité femme/homme	75/100	Groupe
Part de populations junior + senior <i>Moins de 25 ans ou plus de 55 ans</i>	21,6%	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail AVEC arrêt – global <i>Indicateur consolidé groupe 2017</i>	2017 : 15,44	Groupe
Taux de fréquence des accidents du travail SANS arrêt - global <i>Indicateur consolidé groupe 2017</i>	2017 : 9,36	Groupe
Taux de gravité des accidents du travail – global <i>Indicateur consolidé groupe 2017</i>	2017 : 0,82	Groupe
Turnover (%) <i>(Entrées+sorties de l'année)/2/ collaborateurs présents au 31/12*100</i>	9,3%	Groupe
Taux de rétention à 2 ans <i>Taux de collaborateurs encore en poste deux ans après leur recrutement</i>	99,3%	Groupe
Taux d'absentéisme évitable <i>Évitable = maladie, accident & non-justifié</i>	8%	Groupe
Part de la masse salariale consacrée à la formation	4%	Groupe
Jours de formation global et jours par collaborateur formé	2 039 / 3	Groupe

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	2018	PÉRIMÈTRE
Réhabilitations thermiques livrées sur l'année <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA • Sollar 	<ul style="list-style-type: none"> • 807 • 31 • 89 	IDF, PACA, SOLLAR
Amélioration moyenne de l'étiquette énergétique après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3) <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2 • 3,5 	IDF, PACA
Amélioration moyenne de l'étiquette climat après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3) <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA 	<ul style="list-style-type: none"> • 1,2 • 1 	IDF, PACA
Part des dépenses d'investissement annuelles relatives aux améliorations thermiques (%) <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA 	<ul style="list-style-type: none"> • 25% • 11% 	IDF, PACA
Nombre d'opérations neuves livrées sur l'année <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA • Sollar 	<ul style="list-style-type: none"> • 17 • 14 • 5 	IDF, PACA, SOLLAR
Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA • Sollar 	<ul style="list-style-type: none"> • 94% • 100% • 80% 	IDF, PACA, SOLLAR

Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE » <ul style="list-style-type: none"> • IDF • PACA • Sollar 	<ul style="list-style-type: none"> • 94% • 86% • 0% 	IDF, PACA, SOLLAR
Répartition du parc en étiquette énergie <ul style="list-style-type: none"> • ABC • D • EFG • Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> • 32% • 47% • 19% • 2% 	Groupe
Répartition du parc en étiquette climat <ul style="list-style-type: none"> • ABC • D • EFG • Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> • 31% • 27% • 40% • 2% 	Groupe
Part des logements sur des copropriétés / hors copropriétés <i>Le groupe n'a pas la même maîtrise en copropriété et lorsqu'il détient l'ensemble des logements</i>	26,06% / 73,94%	Groupe

Note méthodologique et d'information concernant la DPEF

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière présente la démarche de 1001 Vies Habitat en matière de responsabilité sociétale d'entreprise. 1001 Vies Habitat étant concerné pour la première fois par un reporting RSE, qui plus est dans une année de transformation forte pour le groupe, il n'a pas été possible d'établir un reporting exhaustif (100% des données du groupe) sur l'ensemble du périmètre.

Les données sociales (liées aux ressources humaines) couvrent l'ensemble du périmètre. Pour les autres informations, le périmètre de la présenté est précisé par indicateur. Il couvre au minimum le périmètre Île de France, qui représente 75,27% des loyers quittancés sur l'année 2018.

Pour l'exercice 2018, le groupe a mené une analyse des enjeux (dont ceux à risque) par un benchmark et un questionnaire déployé auprès de l'ensemble des managers du groupe. Il a collecté auprès d'un comité de pilotage les politiques et diligences pour chacun des enjeux du groupe et a collecté les indicateurs qui étaient existants sur le périmètre.

1001 Vies Habitat s'engage à faire progresser son taux de couverture pour les indicateurs présentés et de mettre en place un protocole de reporting définissant les modes de calcul, de collecte et de consolidation.

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

Autres informations figurant dans la Déclaration de Performance Extra-Financière

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

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

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

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

1001 Vies Habitat

Société Anonyme
18, avenue d'Alsace
92400 Courbevoie

Exercice clos le 31 décembre 2018

Grant Thornton

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

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

1001 Vies Habitat

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société 1001 Vies Habitat, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;

- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants² :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices³ et couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁴ ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

² **Informations sociales** : effectifs totaux et leur répartition ; embauches et départs en CDI ; nombre de jours de travail théoriques et nombre de jours d'absence ; nombre d'accidents du travail ; nombre de jours de formation et nombre de personnes formées.

Informations environnementales : répartition du patrimoine par étiquette énergétique ; nombre d'opérations livrées et nombre d'opérations labellisées.

Informations sociétales : patrimoine détenu au 31 décembre 2018 et répartition par catégorie et par type de public ; nombre de logements couverts par un diagnostic santé et sécurité ; taux de satisfaction des clients ; nombre d'attributions réalisées dont celles faites aux publics DALO et aux publics issus du 1^{er} quartile.

³ 1001 Vies Habitat.

⁴ **Informations qualitatives** relatives aux parties suivantes : « Santé et sécurité dans les bâtiments » ; « Qualité de service et satisfaction des clients » ; « Soutien à l'accès au logement pour tous et contribution à la mixité sociale et générationnelle » ; « Adéquation du parc aux besoins et attentes des clients » ; « Ethique des affaires et achats responsables » ; « Prévention, santé et sécurité et conditions de travail » ; « Performance énergétique du parc » ; « Maîtrise des impacts environnementaux dans la production des logements » ; « Maîtrise des émissions de gaz à effet de serre et décarbonation du patrimoine ».

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

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre février et avril 2019.

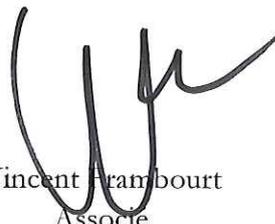
Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

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

Neuilly-sur-Seine, le 24 avril 2019

L'Organisme Tiers Indépendant
Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Vincent Frambourt
Associé