



DÉCLARATION DE PERFORMANCE

EXTRA-FINANCIÈRE 2019

SOMMAIRE

- 3 L'IDENTITÉ DU GROUPE HABITAT EN RÉGION**
 - 3 Un modèle d'affaires ancré dans les territoires
 - 6 Un modèle d'affaires centré sur l'utilité sociale et économique

- 9 L'ANALYSE DES ENJEUX, RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET OPPORTUNITÉS RSE**
 - 9 Les risques et opportunités identifiés par le Groupe Habitat en Région
 - 11 Une politique RSE inscrite dans le plan stratégique Groupe

- 12 HABITAT EN RÉGION PLACE L'HABITANT AU CŒUR DE TOUT**
 - 12 Préserver une relation client durable et de qualité
 - 14 Créer du lien entre les habitants et accompagner les plus fragiles

- 16 HABITAT EN RÉGION PARTENAIRE DES TERRITOIRES**
 - 16 Être acteur de la transformation des territoires
 - 19 Promouvoir des achats et des relations fournisseurs responsables

- 20 HABITAT EN RÉGION ET L'HABITAT**
 - 20 Une offre de logements en faveur de la transition énergétique, écologique et de la biodiversité
 - 23 Réduire notre empreinte environnementale : agir avec les habitants et les collaborateurs

- 24 HABITAT EN RÉGION ET LES COLLABORATEURS**
 - 24 Les collaborateurs au cœur du modèle
 - 29 Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité

- 31 SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENJEUX RSE ET RÉSULTATS 2019**

- 33 NOTE MÉTHODOLOGIQUE**

L'IDENTITÉ DU GROUPE HABITAT EN RÉGION

UN MODÈLE D'AFFAIRE ANCRÉ DANS LES TERRITOIRES

Le Groupe Habitat en Région est un groupe HLM qui rassemble des organismes de logement social¹ présents dans toute la France. Outil de la politique logement de l'Etat, le Groupe Habitat en Région a pour mission principale de loger les personnes les plus fragiles qui n'ont pas accès au marché privé. Créé à l'origine pour résoudre le problème de l'habitat insalubre et indigne, le logement social doit aujourd'hui faire face à la question de plus en plus complexe du parcours résidentiel et du vivre ensemble dans une société en crise. Être le plus pertinent possible, en analysant au bon niveau ces problématiques, telle est l'ambition du Groupe Habitat en Région.

Acteur majeur national de l'habitat social privé en France, le Groupe Habitat en Région est à ce jour composé de 21 sociétés dont la gouvernance est assurée par les 17 Caisses d'Epargne et le Groupe BPCE, banquiers historiques du logement social.

Le contexte d'économie imposée par la loi de Finances 2018 et les exigences de la loi Elan ont conduit le Groupe Habitat en Région à se réorganiser au cours de l'année 2019. Jusqu'à fin juin, le Groupe était juridiquement organisé autour d'Erilia en tant que société faitière. Conformément aux décisions prises par les différents conseils des sociétés du Groupe, la holding HRS a racheté les participations acquises par Erilia au titre de son rôle de société faitière. Dans ce cadre, HRS a fait évoluer sa dénomination sociale au profit d'Habitat en Région Participations et constitue depuis juillet 2019 la holding de portage nationale des participations de BPCE et des Caisses d'Epargne dans les sociétés du Groupe.

Le présent rapport présente les données relevant de l'organisation telle que décrite jusqu'à fin juin 2019. Son périmètre évoluera en 2020 afin de se rapprocher du périmètre de combinaison économique et financière du Groupe (*cf. note méthodologique*).

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

Les membres du Groupe - périmètre de consolidation extra-financière

HAUTS-DE-FRANCE

Sia Habitat
44 664 logements
Axentia
4 166 logements
= 48 830 logements
soit 28,5% du patrimoine total

NORMANDIE

Axentia
170 logements
= 170 logements
soit 0,1% du patrimoine total

BRETAGNE

Axentia
195 logements
= 195 logements
soit 0,1% du patrimoine total

PAYS DE LA LOIRE

Axentia
30 logements
Erilia
25 logements
= 55 logements
soit 0,03% du patrimoine total

CENTRE-VAL DE LOIRE

Axentia
267 logements
= 267 logements
soit 0,2% du patrimoine total

NOUVELLE AQUITAINE

Erilia
2 257 logements
Axentia
1 196 logements
= 3 453 logements
soit 2% du patrimoine total

OCCITANIE

Un toit pour tous
9 316 logements
Erilia
6 173 logements
Axentia
451 logements
Logirem
24 logements
= 15 964 logements
soit 9,3% du patrimoine total

ILE-DE-FRANCE

Immobilier du Moulin vert
8 410 logements
Erilia
2 037 logements
Axentia
1 266 logements
Foncière du Moulin vert
770 logements
= 12 483 logements
soit 7,3% du patrimoine total

GRAND EST

Axentia
481 logements
= 481 logements
soit 0,3% du patrimoine total

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Erilia
5 377 logements
Axentia
690 logements
= 6 337 logements
soit 3,7% du patrimoine total

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Axentia
383 logements
= 383 logements
soit 0,2% du patrimoine total

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Erilia
38 929 logements
Logirem
20 455 logements
Famille & Provence
8 144 logements
Habitations
Haute-Provence
5 163 logements
Axentia
457 logements
Un toit pour tous
419 logements
= 73 567 logements

CORSE

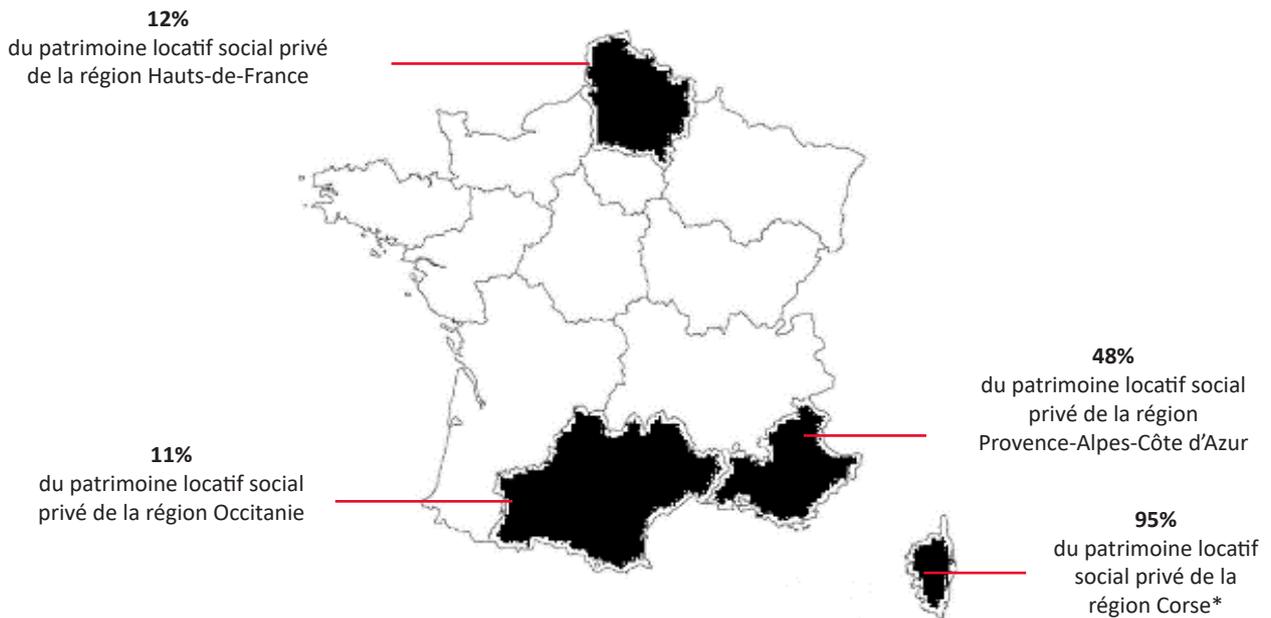
Erilia
6 410 logements
Logirem
2 934 logements
= 9 344 logements
soit 5,4% du patrimoine total

Implantation régionale au 31 décembre 2019
(171 529 logements/lits)

Le Groupe Habitat en Région met en avant un modèle original d'organisation territorialisée qui associe tous les bénéficiaires de la mutualisation des moyens à la préservation

des expertises locales : les sociétés d'HLM qui le composent sont des sociétés de plein exercice sur leur territoire.

Nos régions clés



Chiffres au 31 décembre 2017.

Toutes les entreprises partagent des valeurs communes qui placent la cohésion sociale au cœur de leur action, tout en étant porteuses de leur propre identité, d'une histoire locale forte et de la volonté d'accompagner les habitants qu'elles logent. Un GIE Habitat en Région sert de véhicule dédié aux politiques communes et à la mutualisation

de moyens au sein du Groupe : des clubs métiers et groupes de travail thématiques inter-filiales se développent dans une dynamique participative (animation de communautés métiers, mutualisations des expertises, communication interne et externe, consolidation financière et extra-financière...).

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

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

CONSTRUIRE, GÉRER ET ACCOMPAGNER

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

- la construction, l'entretien et la réhabilitation de logements sociaux et de logements spécifiques,
- les opérations de renouvellement urbain (programme national pour la rénovation urbaine, PNRU, requalification de quartiers anciens dégradés, RQAD, transformations d'usage...),
- la construction et la gestion de logements intermédiaires (foncières d'habitat intermédiaire social);
- la vente de logements dans le parc existant,
- l'accession sociale à la propriété.

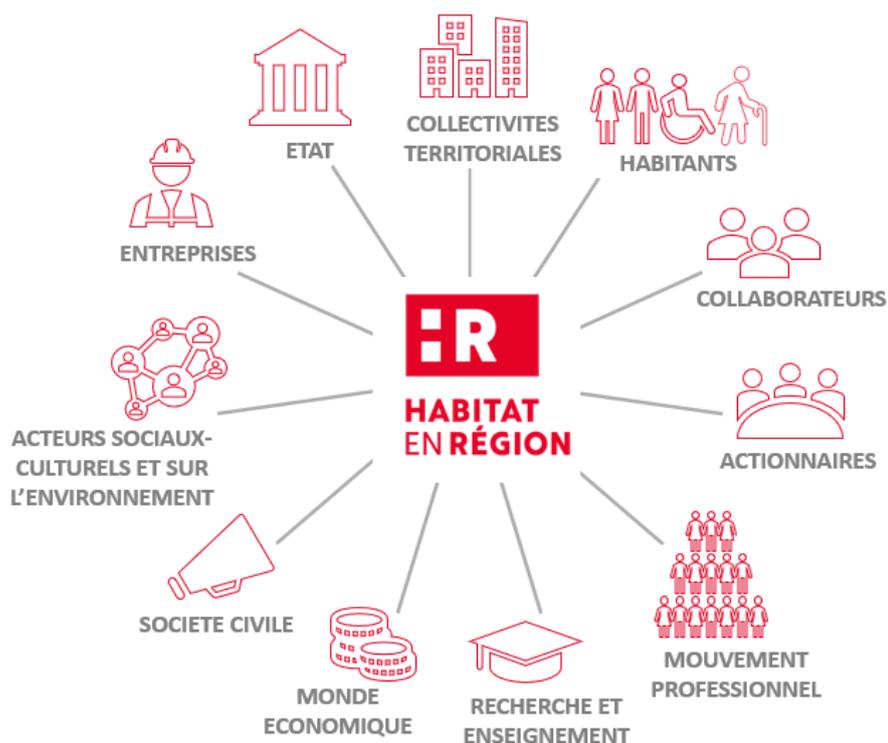
Au-delà d'être un bailleur qui construit et gère, le Groupe Habitat en Région revendique son rôle de concepteur de cohésion sociale et de bailleur qui loge et accompagne. Le logement est le premier facteur de sécurisation des personnes et des ménages (dans l'esprit du « logement

d'abord ») pour leur permettre de construire leurs parcours familiaux, résidentiels et professionnels. Il est aussi un facteur clé d'intégration au même titre que l'emploi, un levier pour bien vivre ensemble. Cette ambition se caractérise par :

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

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

Nos parties prenantes



338 000

personnes logées

1

structure spécialisée dans le logement thématique

2

filiales dédiées à la réalisation et gestion de logements intermédiaires

5

filiales dédiées à l'accès sociale à la propriété

13 459

attributions

80%

taux de satisfaction des locataires

1 004

communes d'implantation

171 529

logements et lits gérés

2 900

logements et lits livrés

2 588

logements et lits réhabilités livrés

510 M€

de chiffre d'affaires généré au profit du BTP

2 459

collaborateurs

chiffres au 31 décembre 2019

UNE NOUVELLE FEUILLE DE ROUTE HABITAT EN RÉGION

En 2019, le Groupe Habitat en Région a engagé un projet de transformation afin de répondre aux évolutions du secteur souhaitées par le législateur. Ce changement structurel est l'occasion de réexaminer les orientations stratégiques définies dans le plan Grandir Ensemble 2017-2020.

La loi de finance 2018 prévoit la réduction de loyer de solidarité (RLS) mis en place pour compenser la baisse des APL, le relèvement de la TVA à 10% et la création d'une taxe sur les plus-values de la vente HLM. Par ailleurs, la loi ELAN vise le regroupement des acteurs et la consolidation du secteur ainsi que

la valorisation du patrimoine à travers un recours accru aux ventes.

Afin de mettre en œuvre la réforme structurelle du tissu HLM imposée aux bailleurs sociaux d'ici 2021, le Groupe s'est engagé dans une nouvelle feuille de route co-construite avec les Caisses d'Épargne, le Groupe BPCE et les sociétés. Cette feuille de route vise à renforcer la dimension territoriale et mutualiste de l'organisation du Groupe Habitat en Région. Plus de cent personnes de toutes les entreprises du Groupe sont mobilisées dans ce chantier national à travers 25 chantiers métier ou ateliers de travail collectifs visant à définir la norme métier Habitat en Région et à identifier les premières orientations stratégiques et opérationnelles.

L'ANALYSE DES ENJEUX, RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET OPPORTUNITÉS RSE

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

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

LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS IDENTIFIÉS PAR LE GROUPE HABITAT EN RÉGION

Afin d'identifier les enjeux de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) les plus prioritaires, le Groupe Habitat en Région s'est appuyé sur une démarche collaborative conduite en 2018 impliquant l'ensemble des expertises métiers.

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le GIE Habitat en Région issue des travaux de la direction risques, contrôle interne et indicateurs et de la direction développement durable du Groupe BPCE. Cette approche a permis de définir un univers de 16 risques extra-financiers matériels qui se déclinent dans trois grandes familles de risques liés à

la gouvernance, au fonctionnement interne et aux activités. Les risques ont été définis en fonction de la réglementation, des pratiques de place et des standards de référentiels RSE ; chaque risque fait l'objet d'une définition précise.

La hiérarchisation des risques extra-financiers a été réalisée avec les experts métiers de chaque société qui ont identifié les risques les plus importants du point de vue de leur société et détaillé leur politique et engagement en face de chaque risque. Une première compilation des analyses des sociétés réalisée en 2018 a permis d'identifier les risques extra-financiers

prioritaires et secondaires pour le Groupe Habitat en Région.

En 2019, afin d'aller plus loin dans la démarche d'identification des risques prioritaires, les sociétés ont actualisé le classement et classé de 1 à 5 les cinq risques prioritaires identifiés, 1 étant le plus élevé et 5 le plus faible.

Ce travail a permis de faire émerger les trois risques extra-financiers prioritaires

qui se distinguent ainsi que les dispositifs de maîtrise des risques et les objectifs de progrès associés.

Ces risques sont présentés dans le tableau ci-après et viennent s'ajouter à ceux d'ores et déjà suivis par le Groupe. Les politiques mises en place par les sociétés du Groupe pour s'en prémunir sont présentées tout au long de ce document.

UNIVERS DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Risques identifiés	Dispositifs de maîtrise des risques / engagements	Chapitre DPEF 2019
<i>Risques prioritaires</i>		
P1 - Durabilité de la relation client	Assurer un niveau de qualité de service performant Structurer notre mission d'accession sociale et de gestion des copropriétés Favoriser la concertation avec les associations de locataires	Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout
P2 - Ethique des affaires, transparence & respect des lois	Assurer l'exemplarité Assurer des pratiques d'achats exemplaires	Habitat en Région partenaire des Territoires / Habitat en Région et les Collaborateurs
P3 - Accompagnement social des clients	Favoriser l'innovation sociale - accompagnement social des locataires en difficulté, accessibilité physique et adaptation des logements	Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout / Habitat en Région partenaire des Territoires
P4 - Conditions de travail	Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes	Habitat en Région et les Collaborateurs
P5 - Accessibilité à l'offre locative et d'accession sociale	Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements	Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout
<i>Risques secondaires</i>		
Participation à la transition énergétique, à la croissance verte/bleue et solidaire	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Habitat en Région et l'Habitat
Sécurité et confidentialité des données	Respecter les droits humains fondamentaux	Habitat en Région et les Collaborateurs

Fonctionnement des organes délibérants	Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Habitat en Région et les Collaborateurs
Employabilité et transformation des métiers	Développer nos métiers	Habitat en Région et les Collaborateurs
Attractivité employeur	Développer nos métiers Promouvoir le dialogue social et la négociation collective Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération	Habitat en Région et les Collaborateurs
Relations sous-traitants et fournisseurs	Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats	Habitat en Région partenaire des Territoires
Empreinte territoriale	Favoriser l'innovation sociale – volet aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie	Habitat en Région partenaire des Territoires
Empreinte environnementale	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Habitat en Région et l'Habitat
Diversité des salariés	Cultiver la force de notre diversité	Habitat en Région et les Collaborateurs
Exposition aux Risques physiques du changement climatique	Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Habitat en Région et l'Habitat
Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Favoriser l'innovation sociale – volet aménagement durable du territoire et amélioration du cadre de vie	Habitat en Région partenaire des Territoires

UNE POLITIQUE RSE INSCRITE DANS LE PLAN STRATÉGIQUE GROUPE

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

La démarche de RSE d'Habitat en Région engagée depuis plusieurs années s'est appuyée sur une dynamique participative à l'instar du développement du projet Groupe. Elle est animée au niveau du GIE Habitat en Région via un club RSE composé des référents RSE des sociétés. Ils se réunissent régulièrement afin d'échanger sur leurs bonnes pratiques en la matière et

de multiplier les initiatives communes dans une logique de co-construction. Les travaux menés au sein du club ont permis de mettre en place plusieurs outils : une feuille de route type, un outil d'auto-diagnostic RSE, des outils de communication ainsi que des indicateurs RSE partagés.

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

HABITAT EN RÉGION PLACE

L'HABITANT AU CŒUR DE TOUT

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

PRÉSERVER UNE RELATION CLIENT DURABLE ET DE QUALITÉ

UN NIVEAU DE QUALITÉ DE SERVICE PERFORMANT

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

Toutes les sociétés du Groupe sont attentives à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par les locataires et mènent régulièrement des enquêtes de satisfaction

dans une démarche d'amélioration continue. Selon les contextes des sociétés, des enquêtes de satisfaction viennent compléter l'enquête de satisfaction triennale : enquête annuelle, enquête post-réhabilitation, enquête nouveaux entrants, enquête de courtoisie auprès des locataires en place, enquête espaces verts...

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

- l'organisation territoriale des sociétés, au plus près des habitants et des partenaires locaux : en 2019 près de 57% des effectifs du Groupe travaillent en agence, au plus près des habitants et des partenaires locaux ;
- l'ouverture de centres de relation client

(CRC), les clients des sociétés équipées d'un CRC disposent d'un numéro unique pour contacter leur bailleur aussi bien pour des problèmes techniques que pour des questions de contentieux, de proximité ou de commercialisation ;

- l'équipement des personnels de proximité de tablettes numériques afin d'être plus précis et réactif lors des états des lieux ou des contrôles de sécurité dans les résidences par exemple ;
- la création d'espaces clients en ligne, permettant à la fois d'accéder aux

informations nécessaires à la vie de locataire, d'effectuer les paiements, de faire une demande d'intervention ou de réaliser d'autres démarches ;

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

Forts de ces engagements, en 2019, le taux de satisfaction global des locataires des sociétés du Groupe était de 80% soit 4 points de plus que l'exercice précédent.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Après avoir traité la question de la dématérialisation du courrier et de la facturation en interne, lancé l'application locataires « Bien chez moi » et développé un nouvel espace client, ERILIA a équipé en 2019 les gestionnaires d'immeuble de tablettes numériques. L'ensemble des 17 agences est concerné par cette campagne de digitalisation. Les tablettes numériques proposent trois applications métiers : état des lieux, visites techniques et extranet proximité visant à améliorer la qualité de service.

2 000
états des lieux
sur tablette en 2019

CO-PRODUIRE AVEC LES HABITANTS

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

Plusieurs sociétés ont ainsi adopté un nouveau Plan de Concertation Locative en 2019 à l'instar de Sia Habitat, Habitations Haute-Provence, Famille & Provence et Un Toit Pour Tous.

Les plans de concertation locative régissent la concertation entre le bailleur et les locataires

et sont l'occasion d'intégrer de nouveaux process de consultation des associations de locataires sur des sujets tels que la gestion du patrimoine, les opérations de réhabilitation, les travaux visant la réduction des charges, les contrats d'entretien...

En 2019, les sociétés du Groupe ont tenu en moyenne six réunions des conseils de concertation locative par société portant notamment sur les thèmes de la gestion des impayés, du contrôle des charges, des programmations de travaux, des prestations de nettoyage et des espaces verts, des ateliers à destination des locataires (jardins, visites de résidences...), des enquêtes de satisfaction et de l'enquête SLS, des plans de concertation locative, des nouvelles organisations internes...

LES TERRITOIRES EN ACTION

Depuis 2018, Axentia expérimente une autre forme de participation : le Comité Usagers. Axentia souhaite ainsi valoriser la connaissance et la pratique des usagers de ses établissements (gestionnaire, résidents, familles, personnel, administration) en leur donnant l'occasion de s'exprimer et de co-définir les services qu'ils attendent de même que leur niveau de qualité.

Mis en place en partenariat avec deux établissements, le Comité Usagers prend la forme d'un « diagnostic en marchant » au sein même des résidences. Il réunit des petits groupes d'usagers qui réfléchissent et échangent sur les différents espaces de vie de l'établissement. Axentia souhaite à la fois s'assurer que ses constructions répondent bien aux besoins des utilisateurs et améliorer les pratiques constructives afin de proposer de nouvelles solutions plus adaptées au quotidien des usagers.

2 Comités Usagers organisés

CRÉER DU LIEN ENTRE LES HABITANTS ET ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

Les sociétés du Groupe accompagnent leurs clients au cours de la vie du bail pour leur permettre d'occuper un logement adapté qui tient compte de leur situation et composition familiale, de leurs ressources et de leurs besoins spécifiques.

Depuis le 1er janvier 2019, les commissions d'attribution de logements (CAL) ont évolué en commission d'attribution des logements et de l'examen de l'occupation des Logements (CALEOL). Ce nouveau nom introduit une nouvelle compétence en zone tendue d'examen triennal des conditions d'occupation des logements afin de proposer un logement adapté aux besoins des ménages. Les sociétés du Groupe ont fait évoluer leurs règlements d'attribution en 2019 afin d'intégrer cette nouvelle mesure.

Concernant la mobilité résidentielle en 2019, le taux de mutation interne pour l'ensemble des sociétés du Groupe était de 11%, soit 1 450 mutations internes réalisées sur des

logements locatifs sociaux pour 13 459 attributions annuelles.

RÉPONDRE AUX BESOINS DE TOUS LES PUBLICS

Nous retrouvons l'engagement du Groupe en faveur des personnes le plus fragiles au travers des actions conduites en 2019 par les sociétés telles que :

- la réalisation de travaux d'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite et les personnes vieillissantes : plus de 650 logements ont été adaptés en 2019. Afin d'accompagner les locataires dans cette démarche, plusieurs sociétés de la région PACA sont par ailleurs en partenariat avec l'association HandiToit ;
- la mise en place d'accompagnements sociaux et socio-professionnels au profit de locataires en situation de fragilité : aide aux démarches administratives et à la gestion du budget, aide à la recherche d'emploi, visites à domicile... ;

- la formation d'équipes dédiées pour accompagner les locataires en difficultés : conseillers en économie sociale et solidaire, chargées de Prévention Sociale... travaillant en association avec les structures sociales (CCAS, assistantes sociales, ...) ;
- la conduite de projets sociaux innovants comme le dispositif Mut'toit, projet autour de l'auto-réhabilitation accompagnée qui favorise la mobilité résidentielle avec les Compagnons Bâisseurs.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Ouvert depuis le 1er avril 2019, L'Écrin des Meulières est le fruit d'une collaboration depuis des années entre le GIHP (Groupement pour l'insertion des personnes handicapées physiques) et Un toit pour tous. Cette Unité de Logement et de Services doit permettre à des personnes en situation de handicap physique de vivre de manière autonome dans des logements adaptés et domotisés, tout en ayant accès à un service proposant, à la demande, des interventions d'auxiliaires de vie, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'opération comprend 21 logements locatifs dont 10 logements domotisés pour le GIHP.

Pour aider les personnes qui en ont besoin (seniors, personnes isolées ou en perte d'autonomie), Erilia a ouvert en juin 2019, avec son partenaire Handitoit Provence, une conciergerie sociale et solidaire dans la résidence Michelet-Prado « Voisin'age ». La conciergerie vise à créer du lien social entre les habitants et favoriser la vie autonome chez soi. Ouverte aux résidences voisines, elle propose plusieurs types de services gratuits :

- Le Comptoir de l'habitat (travaux d'adaptabilité pour les seniors ou les personnes en situation de handicap, organisation des visites thérapeutiques, prévention des accidents domestiques...)
- La Conciergerie autonomie (aides aux démarches, visite à domicile, livraison de médicaments, sortie des animaux domestiques...)
- La Ressourcerie (partage d'objets et outils entre voisins, ateliers découverte numérique...)

2

structures
innovantes

HABITAT EN RÉGION

PARTENAIRE DES TERRITOIRES

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

ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSFORMATION DES TERRITOIRES

Avec ses 17 entreprises, Habitat en Région est présent dans les 13 régions métropolitaines, 61 départements et 256 établissements publics de coopération intercommunale soit plus de 1 000 communes. Ce riche maillage territorial est aussi le signe de la grande diversité du Groupe et des réalités sociales très différentes qu'il recoupe.

Le Groupe Habitat en Région est un employeur local clé sur son territoire, de manière directe comme indirecte. Via ses filiales et leur réseau d'agences, il emploie ainsi 2 459 personnes sur le territoire.

Le Groupe contribue ainsi activement au développement de l'économie locale. Cette contribution se mesure notamment par le chiffre d'affaires généré par les sociétés du Groupe au profit des entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics qui s'élève à 510 millions d'euros pour l'année 2019.

DÉVELOPPER L'INNOVATION SOCIALE TERRITORIALE

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

Dans la poursuite de cet objectif, les sociétés du Groupe nouent d'étroits partenariats avec l'ensemble des acteurs en charge des politiques territoriales et de l'accompagnement social :

- pour le renouvellement urbain dans les

quartiers prioritaires, en coordination avec l'Agence nationale pour le renouvellement urbain, elles participent aux opérations destinées à améliorer l'habitat, promouvoir la mixité sociale, désenclaver les quartiers et stimuler le développement économique grâce à des opérations de destruction-reconstruction, de réhabilitation et de relogement des habitants ;

- pour prévenir des risques d'incivilité et les troubles de voisinage : partenariats et subventions de fonctionnement au profit d'organismes de médiation sociale urbaine et de médiation des troubles de voisinage ;
- pour renforcer le lien social et la solidarité : création d'espaces partagés, visites de courtoisie, organisation d'événements annuels (fête des voisins,

chasse à l'œuf, fêtes de Noël...), collectes au profit d'œuvres de charité...

- pour l'accès à la culture, à l'éducation et au sport au plus grand nombre : mise à disposition de locaux pour des associations, résidences d'artistes, ateliers de fabrication et d'initiations, réalisation de fresques, organisation de spectacles au profit des habitants, partenariats avec des espaces culturels...
- pour sensibiliser aux économies d'énergie et au développement durable : mise à disposition d'appartements pédagogiques, organisation de journées de sensibilisation, organisation de journées pour le ramassage des déchets, installation de composteurs, création de nichoirs, mise en place de jardins partagés, embauche de volontaires en Service Civique.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Une convention de Partenariat d'Intérêt Social Commun a été signée en septembre 2019, à l'occasion du Congrès Hlm, par Habitations Haute-Provence et Famille & Provence. Ce partenariat s'adosse au projet de territoire « l'Arc en Ciel » qui rassemble l'Etat, les collectivités, la CAF, et les bailleurs sociaux autour d'un même projet de territoire, sur une durée de 3 ans. Il permet de mieux prendre en compte la réalité des usages et des attentes des habitants, dans la rénovation urbaine à venir de leur quartier. Il s'agit d'une expérience nouvelle de projet inter-bailleurs qui a pour but de requalifier des espaces extérieurs de proximité par le biais de chantiers de jardinage en bas d'immeubles et créer du lien social dans les quartiers au travers d'ateliers diversifiés menés auprès des locataires-habitants.

PISCo

PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE

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

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

Dans ce domaine, les sociétés peuvent notamment agir :

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

En 2019, les sociétés du Groupe confirment leur engagement avec plus de 109 770 heures d'insertion ANRU et hors ANRU réalisées dans le cadre des clauses d'insertion intégrées dans les marchés, soit environ 68 équivalents temps plein².

Par ailleurs, depuis 2018, en capitalisant sur l'expérience de Logirem, une démarche Groupe est mise en place pour accueillir des collégiens issus des quartiers prioritaires au sein des sociétés du Groupe volontaires afin de favoriser l'égalité des chances sur des territoires et aider les jeunes à trouver un stage de 3ème. 60 collégiens des quartiers prioritaires ont ainsi été accueillis par les sociétés d'Habitat en Région au 1er trimestre 2019.

Cette démarche collective est détaillée dans le guide publié en novembre 2019 par l'Académie d'Habitat en Région « Favoriser l'insertion professionnelle des locataires ».

LES TERRITOIRES EN ACTION

Depuis 2015 Sia Habitat conduit un dispositif d'accompagnement socioprofessionnel individualisé visant à proposer aux locataires (en impayés de loyer et pour certains au RSA) un parcours d'insertion efficace et rapide en mobilisant toutes les compétences pour accompagner plusieurs personnes au sein d'un même foyer et traiter plusieurs difficultés à la fois. En parallèle du suivi professionnel, la démarche assure aussi un suivi social pour lever les freins d'accès à l'emploi, la santé, la mobilité, l'appropriation du logement.

114
ménages de Sia
Habitat accompagnés
en 2019

² Équivalent temps plein = nombre d'heures en insertion / 1607 (durée légale du travail pour un temps complet).
Source : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1911>.

PROMOUVOIR DES ACHATS ET DES RELATIONS FOURNISSEURS RESPONSABLES

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

En 2019, les sociétés du Groupe ont mis en place différentes mesures pour améliorer et sécuriser les politiques d'attribution des marchés et des achats ainsi que la relation avec les prestataires, dont notamment :

- le déploiement des dispositifs relatifs à la loi Sapin II pour lutter contre la corruption (code de conduite, dispositif d'alerte, procédure d'évaluation des fournisseurs...);
- la formalisation de procédures marchés et formation des équipes concernées ;

- la vérification de la dépendance économique des fournisseurs avant l'attribution des marchés ;
- le respect des délais de paiement ;
- les partenariats avec des plateformes de dématérialisation sécurisées pour automatiser la gestion et l'obtention des pièces administratives.

Les sociétés du Groupe mesurent l'importance d'instaurer avec les fournisseurs un dialogue de qualité et les encourager à adopter des pratiques responsables : en 2019, 48 % des marchés à procédure formalisée passés par les sociétés du Groupe intègrent une clause sociale, sociétale ou environnementale. Afin d'aller plus loin dans leur démarche, les sociétés ciblent également les marchés propices à l'intégration de clauses RSE tels que les marchés de fourniture et de services (espaces verts, nettoyage...).

LES TERRITOIRES EN ACTION

En 2019, le lancement d'un marché relatif à l'achat de vêtement de travail et de sécurité au sein d'Erilia a permis la mise en œuvre d'un critère RSE complet. Ainsi, le candidat doit s'engager sur sa démarche de RSE à tous les niveaux : modes de sélection des références éco-labellisées, vérification de la provenance des produits, modes de production...

100%
clause RSE

HABITAT EN RÉGION ET L'HABITAT

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

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

Le Groupe Habitat en Région s'engage à contribuer à préserver l'environnement et à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Les sociétés agissent sur la performance énergétique des nouveaux logements mais également des bâtiments existants et impliquent l'ensemble des parties prenantes pour atteindre ces objectifs. Grâce à une meilleure optimisation des charges et des coûts, les consommations d'eau et d'énergie sont réduites ainsi que les coûts relatifs à l'entretien du logement. Les locataires bénéficient de cette baisse des charges et également d'un meilleur confort thermique, acoustique et fonctionnel.

L'engagement des sociétés se traduit à plusieurs niveaux :

- à travers les politiques stratégiques patrimoniales qui fixent des objectifs prioritaires de traitements des logements les plus énergivores ;
- dans les cahiers des charges des constructions neuves qui intègrent des

critères de performance énergétique qui vont au-delà de la réglementation thermique en vigueur (niveaux RT 2012 -10%, RT 2012 -20%) ;

- par le recours à des démarches de certifications et labels tels que NF Habitat, BBC Rénovation, BEPOS Effinergie, Bâtiment Durable Méditerranéen, E+C-, Passivhaus.

Ainsi en 2019, à l'échelle du Groupe :

- plus de 34% des logements qui ont été livrés ont des performances énergétiques répondant à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012, contre 30% en 2018 ;
- 67 % des logements ayant un diagnostic de performance énergétique sont répertoriés en classes énergétiques A à C soit une augmentation de 9% par rapport à l'exercice précédent. Plusieurs sociétés ont par ailleurs réalisé une campagne de renouvellement des diagnostics de performance énergétique afin de

fiabiliser les résultats et tendre vers un taux de couverture de 100 % du parc – à ce jour 80% des logements des sociétés sont couverts par un DPE ;

- la moyenne des émissions de gaz à effet de serre émises par un logement du parc du Groupe Habitat en Région est estimée

à 24,4 kg équivalent CO²/m².an, niveau en légère baisse par rapport à 2018 (24,5 kg eq CO²/m².an) ;

- une mobilisation des certificats d'économies d'énergie pour financer les travaux d'amélioration de la performance énergétique des logements.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Livré en 2019, l'écoquartier de Volonne dans les Alpes de Haute-Provence est reconnu pour sa qualité exceptionnelle. Après l'obtention du Bâtiment durable méditerranéen Argent pour les 22 logements réalisés, puis l'obtention du Quartier durable méditerranéen Or, le projet porté par Habitations Haute-Provence a reçu le label national « EcoQuartier livré ». Cette opération offre aux 1 700 habitants une maison de santé, un réseau de chaleur bois/gaz, l'extension de la crèche existante, le nouveau restaurant scolaire ainsi que des espaces publics urbains et des jardins partagés, dans un environnement entièrement repensé. Le bailleur y a également construit deux résidences de logements sociaux labellisés « Bâtiments durables méditerranéens niveau Argent ».

3 Distinctions environnementales

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

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

- la réduction de la consommation d'énergie et l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ;
- le recours aux énergies renouvelables ;
- l'utilisation de nouveaux matériaux notamment biosourcés ;
- la conception de bâtiments passifs et E+C- (label « Bâtiments à énergie positive et réduction carbone ») ;
- le réemploi des matériaux de déconstruction ;
- l'intégration de critères de chantier

propre ou de chantier à faible nuisance dès la définition du cahier des charges des opérations.

Ainsi en 2019 plusieurs actions ont été menées dans ce domaine, par exemple :

- Sia Habitat a retenu un marché de fourniture d'électricité à 50% renouvelable ;
- remplacement des éclairages des parties communes d'Un toit pour tous au profit de luminaires LED à détection de présence, dans l'objectif de réduire les consommations énergétiques du parc immobilier ;
- campagne d'audits énergétiques des bâtiments les plus énergivores lancé en 2018 par Axentia (classe D des DPE) en vue de réaliser les travaux d'amélioration de la performance énergétique en concertation avec les gestionnaires des établissements concernés ;
- plusieurs projets sont portés par les sociétés du Groupe s'inscrivant

dans l'expérimentation pour la future réglementation environnementale Bâtiment à énergie positive et réduction de carbone E+ C-. En sus de la performance

thermique recherchée, une analyse du cycle de vie du bâtiment est réalisée pour évaluer l'impact carbone.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Le label Passivhaus est un label allemand de performance énergétique des bâtiments. Le Passiv'haus est un concept global de construction de bâtiment à très faible consommation d'énergie. En 2019, plusieurs sociétés du Groupe ont engagé des opérations visant cette performance énergétique : Axentia a livré un bâtiment permettant d'atteindre le niveau Passiv'haus à Bar-le-Duc, le bâtiment est passif, équipé d'un chauffage gaz et de panneaux solaires ; quatre projets ont été lancés par Sia Habitat visant les niveaux E2C1 (2 opérations), E3C1 (1 opération) et Passif (1 opération); Logirem a lancé une opération pilote avec une cible de performance Passiv'haus.

Passiv'haus

GESTION DE LA BIODIVERSITÉ

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

local dans les cahiers des charges.

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

LES TERRITOIRES EN ACTION

Dans le cadre du projet Co&SIA, Sia Habitat accompagne ses habitants à la mise en place d'espaces de permaculture dans leurs jardins privatifs en friche. Ce projet expérimental dans la cité du Pinson vise à donner envie en montrant que la permaculture est accessible à tous, lutter contre la précarité alimentaire, rendre le jardin productif et valoriser l'image de la cité minière. Pour cela Sia Habitat met en place chaque semaine des ateliers de formation à la permaculture.

1 jardin pédagogique

PRÉVENTION DU RISQUE CLIMATIQUE

Le Groupe Habitat en Région est exposé au risque climatique compte-tenu de l'implantation de son parc de logements et

de l'augmentation des phénomènes liés au changement climatique (vagues de chaleur, inondations, tempêtes, sécheresses, augmentation des températures moyennes...). Elles mettent progressivement en place des

politiques visant à mieux maîtriser ce risque et à adapter les logements à l'évolution du climat. Cet engagement se traduit par :

- la prise en compte des préconisations architecturales dès la conception des projets de construction pour assurer un confort aux habitants et sécuriser l'habitat (par exemple suppression des sous-sols en zone inondable constructible, isolation adaptée au risque canicule...);
- la veille technique du patrimoine et la formation continue des opérationnels

aux enjeux du changement climatique ;

- l'intégration du concept de l'architecture bioclimatique prenant en compte les spécificités du territoire pour construire des logements moins énergivores (développement des matériaux biosourcés).

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

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE : AGIR AVEC LES HABITANTS ET LES COLLABORATEURS

Le Groupe Habitat en Région se mobilise pour sensibiliser les locataires au développement durable et les accompagner au bon usage des équipements et des logements. En 2019, plusieurs actions ont été menées telles que :

- la remise de livrets d'accueil aux nouveaux entrants rappelant les écogestes;
- le déploiement de l'opération « Habitat pédagogique itinérant », pour sensibiliser les habitants en matière de consommation d'énergie;
- l'organisation de journées de sensibilisation sur la gestion des déchets (opération de nettoyage et de ramassage des déchets, sensibilisation sur le tri sélectif) – sur ce thème Sia Habitat a

également participé à la création d'une zone d'apport volontaire de déchets;

- l'installation de composteurs et la formation à leur utilisation;
- la mise en place de jardins partagés;
- l'accompagnement à la mise en place d'espaces de permaculture.

Conscientes que les enjeux environnementaux se jouent à plusieurs échelles, des actions internes sont également portées par les sociétés pour sensibiliser et mobiliser les collaborateurs à la gestion des déchets et aux économies d'énergie : tri sélectif, affichage éco-gestes, semaine du développement durable...).

LES TERRITOIRES EN ACTION

Avec l'implication du bureau de gestion et le soutien de la Fondation Logirem, trois étudiants en classe au campus Georges Charpak à Gardanne ont pu sensibiliser une vingtaine d'habitants aux gestes écologiques, au traitement et au tri des déchets en juin 2019. Un temps d'échange sur les bonnes pratiques à adopter au quotidien s'est organisé au Parc du Vallat. Les équipes de Logirem ainsi que des représentants de la métropole et des élus de la ville de Gardanne étaient présents à cette sensibilisation.

3

Ingénieurs solidaires en action pour sensibiliser les habitants aux écogestes

HABITAT EN RÉGION ET LES COLLABORATEURS

Bienvenue sur La Place ! Habitat en Région a mis en ligne le 19 novembre 2019 son portail interne commun accessible à l'ensemble des collaborateurs des sociétés du groupement. Cette plateforme de communication interne créée pour les collaborateurs, quel que soit leur site, centralise les actualités des sociétés et d'Habitat en Région. La Place propose également un annuaire commun ainsi qu'un espace dédié aux offres d'emploi. Ce nouvel outil a pour vocation de renforcer la diffusion d'une culture commune Habitat en Région.

LES COLLABORATEURS AU CŒUR DU MODÈLE

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

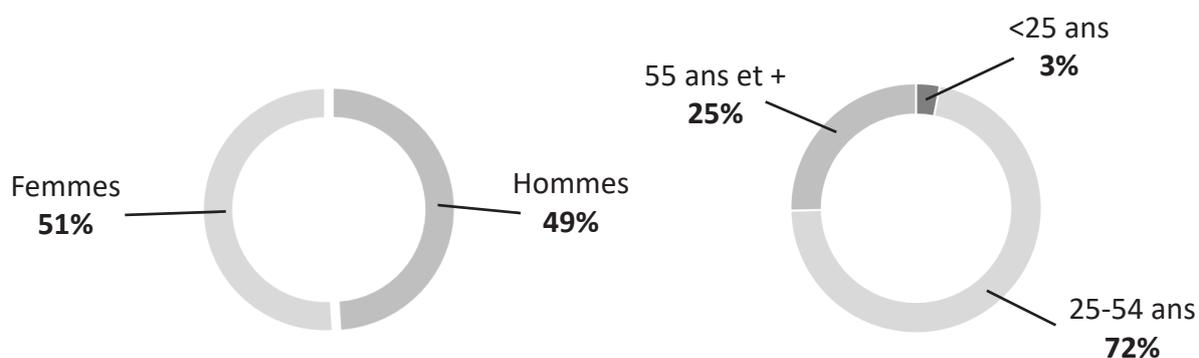
- résolument orientée vers la valorisation des compétences et la réalisation professionnelle des collaborateurs ;
- respectueuse des personnes dans toutes leurs diversités ;
- tant pour réussir l'intégration de nouveaux collaborateurs, que pour garantir le développement des compétences, afin d'accompagner à la fois leur adaptation dans leur métier et leur évolution professionnelle.

EFFECTIF TOTAL

Sociétés	2019		2018	2017	<p style="text-align: center;">2 303 Collaborateurs en CDI</p> <p style="text-align: center;">234 Recrutements en CDI</p> <p style="text-align: center;">6% Taux de mobilité</p> <p style="text-align: center;">49% Taux de féminisation des comités de direction</p>
	Nombre	%	Nombre	Nombre	
AXENTIA	34	1,4%	31	23	
ERILIA	889	36,2%	874	870	
ESCAUT HABITAT	10	0,4%	8	8	
FAMILLE & PROVENCE	118	4,8%	110	108	
FONCIERE DU MOULIN VERT	3	0,1%	4	5	
GIE HABITAT EN REGION	22	0,9%	22	26	
HABITATIONS HAUTE-PROVENCE	75	3,1%	78	87	
IMMOBILIERE DU MOULIN VERT	130	5,3%	132	127	
LOGIREM	397	16,1%	399	418	
SIA HABITAT	625	25,4%	608	599	
UN TOIT POUR TOUS	156	6,3%	150	151	
Total	2 459	100%	2 416	2 422	

Salariés faisant l'objet d'un traitement par la paye au 31/12.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS



ACCOMPAGNER DES COLLABORATEURS POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL, LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

Le Groupe Habitat en Région s'attache à fournir à l'ensemble de ses collaborateurs des conditions de vie et de santé au travail garantissant la qualité de leur environnement professionnel et la sécurité de leur personne, en concertation avec les CHSCT et les représentants du personnel le cas échéant. Les leviers développés sont par exemple :

- la mise en place de procédures de prévention des risques professionnels ;
- la formation pour prévenir les risques de santé et de sécurité au travail ;
- l'accompagnement des personnels de proximité ;
- la mise en place de comité de suivi ;
- le suivi des indicateurs des incidents ;
- des partenariats avec les professionnels de la médecine du travail ;
- la mise en place de mesures en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail (télétravail notamment).

LES TERRITOIRES EN ACTION

Initié en 2018, ce club a pour objectif de permettre à l'ensemble du personnel dédié au service de proximité d'échanger ensemble sur leurs problématiques quotidiennes. Les partages et retours d'expérience sont mis à profit lors de groupes de travail sur diverses thématiques (conditions de travail, réglementation, communication...) qui aboutissent aussi bien à des pistes d'amélioration de la qualité de service que du bien-être au travail des collaborateurs.

2
rencontres du club
proximité en 2019

Famille & Provence a organisé en juillet et septembre 2019 plusieurs sessions de formation « Les gestes qui sauvent » sur Aix-en-Provence. Cette formation-initiation de deux heures aux gestes essentiels du secours a été suivie par l'ensemble des collaborateurs de la société. 115 places ont également été ouvertes aux locataires d'Aix-en-Provence.

230
personnes formées
aux gestes qui sauvent

DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ DES COLLABORATEURS

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

En 2019, à l'échelle du Groupe, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 2,7%, soit

au-dessus de l'obligation légale de 1%. Cela correspond à en moyenne vingt heures de formation par collaborateur.

Les axes prioritaires des plans de formation 2019 se sont orientés vers des formations métiers pour accompagner les nouvelles organisations mises en place dans les sociétés du Groupe. Par exemple, dans la cadre de l'intégration d'un nouveau métier Chargé de clientèle, une formation certifiante a été dispensée à 40 collaborateurs de Logirem pour acquérir les notions de ce métier et leur permettre d'envisager le poste et/ou d'acquérir une employabilité dans ce secteur.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Partager une journée et expliquer son travail avec un collègue : c'est le principe de l'opération « Vis mon job » lancée entre septembre et décembre 2019 à l'Immobilière et à la Foncière du Moulin Vert. Un succès total et un souhait pour l'avenir : relancer régulièrement des échanges pour favoriser la collaboration entre collaborateurs. Une expérience qui permet de créer du lien entre les équipes et les services mais aussi de mieux fonctionner tous ensemble.

15

**collaborateurs
volontaires pour la
première opération
de « vis mon job »**

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET POLITIQUE DE DIVERSITÉ

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

Égalité professionnelle

En matière de politique salariale, les sociétés

du Groupe sont attentives à garantir une politique de rémunération transparente et équitable. Elles mettent en œuvre chaque année des procédures d'analyse et de révision des rémunérations individuelles et de leur évolution, soit dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, soit dans le cadre des entretiens annuels. Fruit de cette volonté, un nouvel accord sur l'égalité professionnelle femmes-hommes a été signé en 2019 au sein de la société Habitations Haute-Provence.

LE COLLECTIF EN ACTION

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes a toujours fait l'objet d'une attention particulière pour les sociétés du Groupe et peut désormais se traduire par une note via le calcul de l'Index d'égalité professionnelle.

L'Index permet aux entreprises de plus de 50 salariés de mesurer, en toute transparence, les écarts de rémunération entre les sexes et de mettre en évidence leurs points de progression. Lorsque des disparités salariales sont constatées, des mesures de correction doivent être prises (si l'entreprise obtient moins de 75 points sur 100, elle devra mettre en œuvre des mesures de correction lui permettant d'atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans).

Les bons résultats des sociétés au titre de l'année 2019 marquent de manière significative leur engagement en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes.

Index de l'égalité femmes-hommes 2019³

ERILIA
92/100

FAMILLE & PROVENCE
89/100

GROUPE SIA HABITAT
93/100

HABITATIONS
HAUTE-PROVENCE
96/100

LOGIREM
79/100

UN TOIT POUR TOUS
93/100

³ Données 2019 disponibles.

Emploi de personnes en situation de handicap

Concernant l'emploi de personnes en situation de handicap, le taux d'emploi des travailleurs handicapés du Groupe était de 4,8% en 2019, soit 114 collaborateurs en situation de handicap. Afin d'aller plus loin

dans cette démarche et de favoriser leur accès à l'emploi, les sociétés collaborent avec les entreprises du secteur protégé et plusieurs postes à pourvoir en 2019 étaient ouverts aux personnes reconnues comme handicapées.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Erilia a participé à l'édition 2019 de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. La démarche intitulée 1 jour, 1 témoignage a mis en avant les témoignages de plusieurs collaborateurs au sein de l'entreprise :

- deux collaboratrices en situation de handicap dont une collaboratrice qui a bénéficié d'un contrat de mise à disposition avec l'association Unapei Alpes-Provence avant son CDI et une collaboratrice dont le poste de travail a nécessité une adaptation à son handicap avec la médecine du travail ;
- l'équipe de collaborateurs dans laquelle une des collaboratrices a été intégrée ;
- la directrice des ressources humaines pour expliquer l'approche de l'entreprise ;
- la directrice de la communication et des relations institutionnelles en charge de la RSE pour expliquer de quelle manière Erilia est une entreprise socialement responsable.

5 **Témoignages pour valoriser les intégrations de collaborateurs en situation de handicap**

Une gestion intergénérationnelle

L'engagement des sociétés afin de développer le recrutement des jeunes et le maintien en emploi des seniors se traduit par des actions favorisant le recrutement et la promotion de profils diversifiés. Plusieurs actions ont été menées en 2019 parmi lesquelles :

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

forums ou salons sur l'orientation professionnelle ;

- des démarches partenariales avec l'Etat et les associations en faveur des quartiers prioritaires visant à sensibiliser, former, recruter et mobiliser les collaborateurs (Plans locaux pour l'insertion et l'emploi, Paqte avec les quartiers pour toutes les entreprises, Fondation Agir contre l'exclusion, Label Emplitude pour l'emploi) ;
- l'accueil de collégiens issus de collèges situés en REP pour leur stage de 3ème ;
- la participation à des chantiers d'insertion qui ont pour objectif d'accompagner des personnes vers un retour à l'emploi.

LES TERRITOIRES EN ACTION

Le 28 novembre 2019 Logirem était récompensée par le prix spécial de l'engagement sur le territoire du top 10 des recruteurs de la diversité. Ce prix porté par la fondation Mozaïk et en partenariat avec le ministère de l'Economie et des Finances renforce la position d'acteur de l'insertion de Logirem.

Top 10
des recruteurs de la
diversité 2019

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

Promouvoir une culture déontologique

Le Groupe Habitat en Région et les sociétés qui le composent se sont engagés à adopter une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence et ont mis en place un certain nombre de mesures et procédures entrant dans le cadre de la loi Sapin II relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Dans la continuité des travaux engagés en 2018, les sociétés ont poursuivi en 2019 le déploiement de ces dispositifs :

- adoption d'un code de conduite annexé au règlement intérieur ;
- mise en place d'une cartographie des risques spécifiques ;
- mise en place de procédures comptable et d'évaluation des tiers ;

- formation des cadres et personnels les plus exposés ;
- déploiement du dispositif mutualisé de recueil des signalements ;
- désignation d'un référent « Sapin II » par société.

En complément de ces mesures, Erilia a mis en place une clause anticorruption dans ses contrats. Ainsi, le cocontractant doit notamment garantir le respect de toute réglementation ayant pour objet la lutte contre la corruption mais également qu'il met en place et maintient ses propres politiques et procédures relatives à la lutte contre la corruption et la fraude et informe la société de tout évènement qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature.

LE COLLECTIF EN ACTION

Afin de développer une culture d'entreprise responsable, un dispositif de formation des collaborateurs du Groupe à la détection et à la prévention de la corruption a été mis en place en 2018. En 2019, 128 cadres dirigeants et personnels les plus exposés aux risques de corruption ont été formés par les équipes du GIE Habitat en Région, s'ajoutant aux 71 collaborateurs formés en 2018.

199
collaborateurs
formés

***Protection et sécurité des données
personnelles***

En matière de politique de sécurité des système d'information et de protection des données personnelles, le Groupe Habitat en Région a engagé une démarche de conformité en mai 2018 coordonnée par le GIE Habitat en Région, visant à externaliser et mutualiser la fonction délégué à la protection de données personnelles pour l'ensemble

des sociétés du Groupe. La commission d'appel d'offres s'est réunie en décembre 2019 afin de sélectionner le DPD Groupe.

Parallèlement, les sociétés ont travaillé sur leurs plans d'actions opérationnels issus des états des lieux de conformité RGPD (règlement général sur la protection des données), dont notamment la sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques.

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENJEUX RSE ET RÉSULTATS 2019

Données consolidées Groupe Habitat en Région

Nos engagements	Indicateurs clés	2019	2018
Volet social			
Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes Développer nos métiers Promouvoir le dialogue social et la négociation collective Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération Cultiver la force de notre diversité	Effectif total	2 459	2 416
	Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	20h	nc
	Taux de féminisation des comités de direction	49%	nc
	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	5%	5%
Volet environnemental			
Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Part des logements neufs livrés dont les performances énergétiques répondent à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012	34%	30%
	Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C	67%	65%
	Moyenne des quantités de GES émises par les logements ayant un DPE	24 kg éq CO ₂ /m ² .an	24 kg éq CO ₂ /m ² .an
Volet sociétal			
Assurer un niveau de qualité de service performant Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements Favoriser l'innovation sociale Assurer des pratiques d'achats exemplaires Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Taux de satisfaction globale des locataires	80%	74%
	Nombre de logements adaptés dans l'année aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes	659	469
	Taux de mutation interne dans les attributions	11%	10%
	Part des marchés à procédure formalisées intégrant des exigences RSE	48%	49%

Données 2019 des sociétés soumises à l'obligation de publication extra-financière

Nos engagements	Indicateurs clés	ERILIA	Sia Habitat
Volet social			
Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes Développer nos métiers Promouvoir le dialogue social et la négociation collective Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération Cultiver la force de notre diversité	Effectif total	889	625
	Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	20h	16h
	Taux de féminisation du comité de direction	50%	50%
	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	3%	6%
Volet environnemental			
Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Part des logements neufs livrés dont les performances énergétiques répondent à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012	19%	69%
	Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C	70%	55%
	Moyenne des quantités de GES émises par les logements ayant un DPE	21 kg éq CO ₂ /m ² .an	30 kg éq CO ₂ /m ² .an
Volet sociétal			
Assurer un niveau de qualité de service performant Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements Favoriser l'innovation sociale Assurer des pratiques d'achats exemplaires Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Taux de satisfaction globale des locataires	83%	77%
	Nombre de logements adaptés dans l'année aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes	259	252
	Taux de mutation interne dans les attributions	10%	11%
	Part des marchés à procédure formalisées intégrant des exigences RSE	77%	30%

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

MÉTHODOLOGIE DU REPORTING EXTRA-FINANCIER

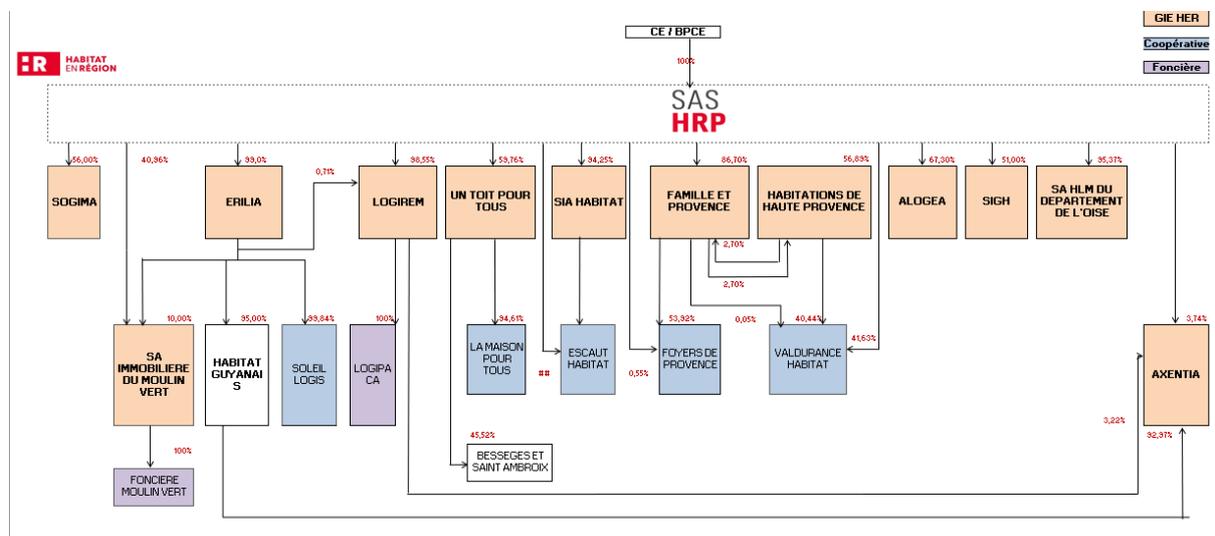
Les sociétés du Groupe Habitat en Région regroupées au sein de la SAS Habitat en Région Participations s'efforcent de fournir une vision sincère et transparente de leurs actions et de leurs engagements en termes de responsabilité sociale et environnementale.

L'obligation réglementaire de publication des informations extra-financières porte sur les comptes sociaux des sociétés Erilia et Sia Habitat. Du fait du contrôle exercé par la SAS Habitat en Région Participations publiant la

présente déclaration de performance extra-financière consolidée, il a été décidé de ne pas publier de déclaration de performance extr-financière au niveau des entités Erilia et Sia Habitat, mais de présenter dans la présente déclaration de performance extra-financière leurs valeurs de manière distincte pour les indicateurs clés.

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

ORGANIGRAMME DU GROUPE AU 31/12/2019



Les travaux menés pour définir le modèle d'affaire d'Habitat en Région ont été coordonnés par le GIE Habitat en Région avec l'implication des directions du GIE et des sociétés. Ils ont permis d'aboutir au modèle d'affaire présenté dans le chapitre 1 « l'identité du Groupe Habitat en Région » de cette déclaration de performance extra-financière.

CHOIX DES INDICATEURS

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

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

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

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

PÉRIODE DU REPORTING

Les données publiées couvrent la période du 1er Janvier 2019 au 31 Décembre 2019.

DISPONIBILITÉ

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

RECTIFICATION DE DONNÉES

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

PÉRIMÈTRE DU REPORTING

Pour l'exercice 2019, le périmètre de reporting pour les indicateurs extra-financiers concerne les entités suivantes : Erilia, Sia Habitat, Escaut Habitat, Axentia, Habitations Haute-Provence, Famille & Provence, Logirem, Un toit pour tous, Immobilière du Moulin Vert, Foncière du Moulin Vert et GIE Habitat en Région. Au regard de leur faible activité, les entités Soleil Logis, SA Hlm de Bessèges et Saint-Ambroix, la Maison pour tous, Foyers de Provence, Val Durance Habitat, Logipaca ainsi qu'Habitat Guyanais ne sont pas pris en compte dans le périmètre de consolidation des données extra-financières.

La consolidation des informations extra-financières des sociétés intégrées sous la SAS Habitat en Région Participations au cours de l'exercice 2019 seront intégrées dans le périmètre de consolidation en 2021 au titre de l'exercice 2020.

Ces sociétés sont sensibilisées dès à présent sur la démarche et ont accès à l'ensemble des informations relatives à la consolidation et à la publication des données extra-financières d'Habitat en Région.

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

- Logements adaptés au vieillissement et au handicap : Habitations Haute-Provence n'est pas en mesure de reporter la donnée et travaille sur un recensement des logements adaptés pour le prochain exercice.

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

- des sièges sociaux de Logirem, d'Habitations Haute Provence et du GIE HER ;
- des bâtiments administratifs de Sia Habitat et Escaut Habitat ;
- du siège social et des parties communes des logements Carpi (1 bâtiment) d'Axentia ;
- des bâtiments administratifs et des parties communes d'Erilia, de Famille & Provence et d'Un toit pour tous.

Les données d'Immobilier du Moulin Vert et de la Foncière ne sont pas disponibles.

Précision pour l'indicateur Part des logements neufs livrés dont la performance

énergétique va au-delà de la réglementation thermique 2012 : certaines certifications concernant des logements livrés en fin d'année peuvent ne pas être disponibles à la date de publication de la déclaration de performance extr-financière. Dans ce cas, sont considérées les certifications reçues au lancement du projet, sur les programmes de conception technique.

Précision pour l'indicateur Nombre de logements adaptés au vieillissement et au handicap : l'indicateur comprend l'ensemble des travaux initiés en 2019 et finis ou en cours en date du 31 12 2019.

EXCLUSIONS

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

COMPARABILITÉ

Pour les indicateurs dont la définition a été modifiée par rapport à 2018, le Groupe Habitat en Région a fait le choix de communiquer que sur un seul exercice.

Crédit photo : Camille Malissen

Contact : Marie-Laure Guilbert, Responsable RSE et développement durable
marie-laure.guilbert@habitatregion.fr



HABITAT EN RÉGION
31-35 RUE DE LA FÉDÉRATION
75015 PARIS
01 82 82 30 66
HABITAT-EN-REGION.FR