

# Déclaration de Performance Extra-Financière 2020

---

GROUPE HABITAT EN REGION

---

## SOMMAIRE

<b>L'identité du Groupe Habitat en Région</b> .....	3
• Un modèle d'affaires ancré dans les territoires .....	3
• Un modèle d'affaires centré sur l'utilité sociale et économique : illustration à l'aune de la crise sanitaire .....	6
<b>L'analyse des enjeux, risques extra-financiers et opportunités RSE</b> .....	8
• Les risques et opportunités identifiés par le Groupe Habitat en Région et réinterrogés par la crise sanitaire .....	8
• Une politique RSE inscrite dans le plan stratégique Groupe.....	11
<b>Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout et joue pleinement son rôle de bailleur social pendant la pandémie</b> .....	11
• Préserver une relation client durable et de qualité .....	11
• Créer du lien entre les Habitants et accompagner les plus fragiles .....	13
<b>Habitat en Région partenaire des Territoires</b> .....	15
• Être acteur de la transformation des territoires et les accompagner dans un contexte sanitaire exceptionnel .....	15
• Promouvoir des achats et des relations fournisseurs responsables .....	17
<b>Habitat en Région et l'Habitat</b> .....	18
• Une offre de logements en faveur de la transition énergétique, écologique et de la biodiversité.....	18
• Réduire notre empreinte environnementale : agir avec les habitants et les collaborateurs ...	20
<b>Habitat en Région et les Collaborateurs</b> .....	21
• Les collaborateurs au cœur du modèle .....	21
• Une conduite des affaires guidée par l'éthique et l'exemplarité.....	24
<b>Note méthodologique</b> .....	29

## L'identité du Groupe Habitat en Région

### ▣ UN MODELE D'AFFAIRES ANCRE DANS LES TERRITOIRES

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

**Acteur majeur national de l'habitat social privé en France, le Groupe Habitat en Région représente aujourd'hui 21 sociétés, 237 000 logements pour 483 000 personnes logées et compte 3 300 collaborateurs<sup>2</sup>. Sa gouvernance est assurée par les 15 Caisses d'Épargne et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social.**

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

Le Groupe Habitat en Région est conçu pour permettre à chaque entreprise d'apporter sa pierre à l'édifice global et d'adapter sa réponse à la réalité de son territoire. Chaque filiale reste une société de plein exercice sur son territoire capable d'élaborer sa feuille de route stratégique et de s'engager auprès des habitants. En s'appuyant sur un GIE de moyens, le Groupe anime cette communauté d'entreprises, mutualise et pilote les projets nationaux au bénéfice de toutes les entreprises.

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 poursuivre sa réorganisation au cours de l'année 2020. Déjà, en juin 2019, conformément aux décisions prises par les différents conseils des sociétés du Groupe, la holding Habitat en Région Participations avait racheté les participations acquises par Erilia au titre de son rôle de société faîtière. Habitat en Région Participations constitue donc, depuis juillet 2019, la holding de portage nationale des participations de BPCE et des Caisses d'Épargne dans les sociétés du Groupe.

La **nouvelle gouvernance, mise en place au mois de juillet 2020**, a poursuivi la réorganisation structurelle du Groupe. La loi Elan, en proposant un nouveau modèle, la société anonyme de coordination (SAC), a été pour le Groupe Habitat en Région, une opportunité de repenser son organisation.

---

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

<sup>2</sup> Le périmètre de consolidation extra-financière 2020 s'étend sur 14 sociétés, 221 000 logements pour 453 500 personnes logées et 3 100 collaborateurs

En créant trois SAC dans ses territoires historiques d'implantation :

- **Habitat en Région Sud-Est** réunit les bailleurs sociaux de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes-Auvergne : Erilia et Logirem à Marseille, Famille et Provence à Aix-en-Provence, Habitations Haute-Provence à Digne-les-Bains et SDH Constructeur à Valence ;
- **Habitat en Région Occitanie** est constituée des trois bailleurs Un Toit Pour Tous à Nîmes, Altéal à Colomiers et Alogéa à Carcassonne ;
- **Petram**, dans les Hauts de France, rassemble SIA Habitat à Douai, SIGH à Valenciennes et la SA HLM de l'Oise à Beauvais.

L'Immobilière du Moulin Vert, le bailleur francilien, et Axentia, l'ESH à compétence nationale spécialisée dans le logement spécifique n'appartiennent à aucune SAC mais restent dans le giron du Groupe en tant que filiales. Le Réseau Habitat en Région de son côté continue d'exister et rassemble toujours des ESH qui partagent les mêmes valeurs que le Groupe Habitat en Région.

Chaque SAC, sur son territoire d'exercice, va donc proposer une offre globale adaptée à la spécificité locale en additionnant les savoir-faire de chacun de ses membres. L'objectif est bien de partager des valeurs communes, d'analyser au mieux les enjeux locaux et de construire une coopération inter-entreprises.

Cette réorganisation vise également à renforcer les synergies qui existent déjà entre les Caisses d'Épargne, les bailleurs et les territoires, au service de l'ensemble des parties prenantes : habitants, collectivités et partenaires associatifs et économiques.

La création des trois SAC a par ailleurs constitué une opportunité pour rendre plus lisible l'organisation globale du Groupe Habitat en Région tant au niveau local que national. Jusque-là, la marque institutionnelle « Habitat en Région » englobait à la fois le Groupe, le Réseau et le GIE et ne reposait sur aucune structure juridique réelle.

Il a donc été décidé que la marque Habitat en Région se transforme pour incarner désormais l'actuelle holding de participations SAS Habitat en Région Participations sous le nom de **Groupe Habitat en Région**. Une évolution qui permet d'identifier plus clairement le Groupe HLM national des Caisses d'Épargne. S'y ajoutent les trois nouvelles identités des trois sociétés de coordination : Habitat en Région Sud- Est, Habitat en Région Occitanie et Petram.

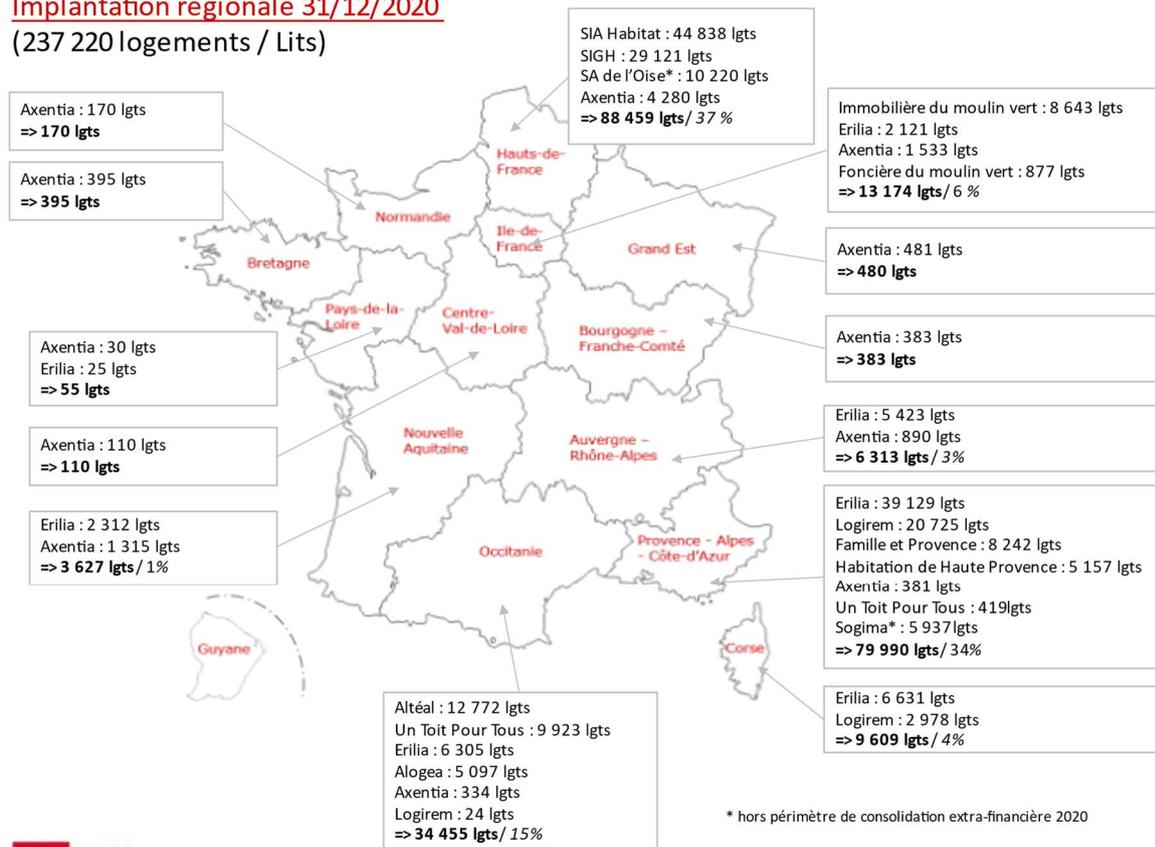
Dans la continuité de ces changements, le Groupe Habitat en Région travaille durant tout le premier semestre 2021 à la mise en place d'un nouveau plan stratégique pour consolider son développement territorial et national. Il définira sa raison d'être et ses ambitions jusqu'en 2024 ainsi que les moyens de sa mise en œuvre et sera, pour la première fois, une des composantes du plan stratégique du Groupe BPCE.

Le présent rapport présente les données relevant de cette nouvelle organisation, qui correspond au périmètre de combinaison économique et financière du Groupe à l'exception de la SA HLM de l'Oise et de la Sogima, et sachant que SDH Constructeur n'est pas intégré dans la combinaison du Groupe à fin 2020 (*cf. note méthodologique*).

## Les membres du Groupe

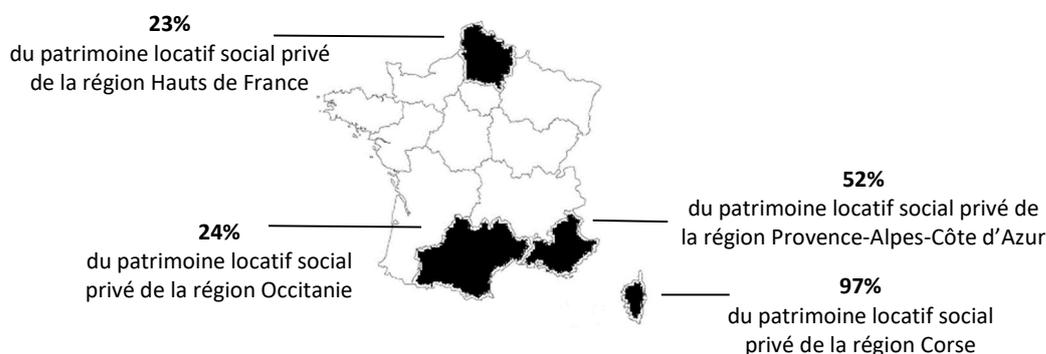
### Implantation régionale 31/12/2020

(237 220 logements / Lits)



Le Groupe Habitat en Région met en avant un modèle original d'organisation territorialisée qui associe tous les bénéfices 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<sup>3</sup>



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

<sup>3</sup> Chiffres au 31 décembre 2020

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

## ▣ UN MODELE D’AFFAIRES CENTRE SUR L’UTILITE SOCIALE ET ECONOMIQUE : ILLUSTRATION A L’AUNE DE LA CRISE SANITAIRE

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

### > Construire, gérer et accompagner

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

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

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

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

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

## Nos parties prenantes – périmètre de consolidation extra-financière 2020 uniquement



### > Une coordination et des échanges de bonnes pratiques pendant la crise sanitaire

Lorsque le confinement a été mis en place à l'échelle nationale en mars 2020, les sociétés du Groupe Habitat en Région ont **coordonné une action collective** en conciliant le déploiement de solutions à l'échelle de chaque société - en fonction des contextes locaux, des moyens mobilisables et des réseaux de partenaires – et un partage de ressources et de retours d'expérience entre sociétés, via des groupes de travail, clubs métiers et des outils de partage en ligne, notamment au sujet des initiatives à destination des locataires pendant la crise.

Visant avant tout à assurer la préservation de la qualité de service et à renforcer l'attention accordée aux locataires en situation précaire ou fragile, les initiatives des sociétés ont également consisté à maintenir le lien entre collaborateurs dans un contexte de restriction des contacts et de généralisation du télétravail.

Loin de remettre en question les bailleurs sociaux sur le sens et l'utilité de leurs missions, ce contexte semble au contraire les avoir interpellés et stimulés dans leur capacité à exercer leur mission d'utilité sociale et d'intérêt général.

## 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, etc.

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

### ▣ LES RISQUES ET OPPORTUNITÉS IDENTIFIÉS PAR LE GROUPE HABITAT EN RÉGION ET REINTERROGÉS PAR LA CRISE SANITAIRE

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

Cette dernière s'est fondée sur la méthodologie d'analyse des risques proposée par le GIE Habitat en Région issue des travaux de la Direction Audit interne et Risques 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 3 risques extra-financiers qui se distinguent plus que les autres en matière de priorisation ainsi que les dispositifs de maîtrise des risques et les objectifs de progrès associés.

Les entreprises contributrices à la DPEF Groupe 2020 ont confirmé la stabilité entre l'exercice 2019 et l'exercice 2020 des risques extra-financiers auxquels elles sont exposées. C'est pourquoi les risques prioritaires identifiés en 2020 sont les mêmes que ceux identifiés en 2019.

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. Par ailleurs, une synthèse des principaux indicateurs suivis au titre de l'exercice 2020 à l'échelle du Groupe Habitat en Région est présentée à la fin de la présente déclaration de performance extra-financière.

**Univers des risques extra-financiers**

Risques identifiés	Dispositifs de maîtrise des risques / engagements	Chapitre DPEF 2020
<i>Risques prioritaires</i>		
P1 - Durabilité de la relation client	Assurer un niveau de qualité de service performant client 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 et à la croissance verte	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

Il est encore trop tôt pour tirer le bilan de cette crise sanitaire qui n'est pas achevée et dont les conséquences sont sanitaires mais aussi sociales et économiques. Dans un contexte d'urgence face à un événement imprévu, la DPEF 2020 n'intègre donc pas explicitement la manière dont les sociétés ont appréhendé la notion de risque au cours de cette année ni la justification des réponses apportées aux problèmes soulevés, notamment par le confinement. Il nous est toutefois apparu nécessaire d'évoquer dans ce rapport **la manière dont les sociétés du Groupe Habitat en Région se sont organisées durant cette période pour poursuivre l'essentiel de leur activité et pour continuer d'exercer – voire de renforcer – leurs missions sociales auprès des locataires.**

En effet, le confinement a placé les bailleurs sociaux dans une situation inédite, les obligeant à prendre des mesures pour garantir la sécurité de leurs personnels tout en assurant une continuité de service pour des locataires contraints de rester chez eux. Leur activité n'a pas été directement impactée par le confinement, même si les difficultés financières auxquelles vont être confrontés de nombreux ménages dans les prochains mois font peser le risque d'accroissement des impayés. Dans ces conditions, ils apparaissent moins comme des victimes de cette crise que comme des acteurs en mesure d'apporter aux ménages une certaine sécurité, en les logeant et en les accompagnant. Cette situation a sollicité la réactivité des bailleurs dans leur rapport aux territoires, aux habitants et à leurs collaborateurs. Les enseignements tirés de la gestion de cette crise pourront dans les prochaines années être davantage pris en compte dans la manière d'appréhender les notions de performance et de risque extra financiers.

Le bilan des actions menées durant et après le confinement et les résultats des enquêtes post confinement ou des baromètres sociaux réalisés dans les sociétés mettent en évidence la **capacité des bailleurs sociaux à jouer leur rôle de sécurisation auprès des ménages en période de crise.** Cette réactivité s'appuie notamment sur une capacité de mobilisation des collaborateurs afin d'assurer la continuité du service, voire renforcer l'intervention auprès des plus fragiles. Le confinement n'a pas modifié de manière significative l'organisation des équipes, les relations avec les interlocuteurs extérieurs ou avec les locataires. C'est le plus souvent la cohésion des équipes et leur habitude de travail ensemble, acquises dans le contexte habituel de leur activité, qui leur a permis d'être réactifs et de maintenir le service. Le confinement semble dans ce cas avoir renforcé plutôt que fait émerger cette cohésion.

**Cette réactivité peut être un atout pour affronter de nouvelles crises,** dont il est difficile de prévoir comment elles se manifesteront et avec quels effets. L'enquête post confinement ouvre des pistes de réflexion sur la manière de favoriser la capacité d'adaptation des collaborateurs dans la perspective d'une plus grande agilité, en s'appuyant à la fois sur un soutien des directions, sur une plus grande autonomie et sur des consignes claires de l'encadrement sur les missions à réaliser. Une attention particulière peut également être accordée aux possibilités offertes par les nouveaux outils de communication pour favoriser la cohésion des équipes.

## ▣ UNE POLITIQUE RSE INSCRITE DANS LE PLAN STRATEGIQUE GROUPE

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

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

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

## Habitat en Région place l'Habitant au cœur de tout et joue pleinement son rôle de bailleur social pendant la pandémie

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.

## ▣ PRESERVER UNE RELATION CLIENT DURABLE ET DE QUALITE

### > Un niveau de qualité de service performant

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

Toutes les sociétés du Groupe sont attentives à l'écoute des insatisfactions ou réclamations exprimées par les locataires et mènent régulièrement des enquêtes de satisfaction dans une démarche d'amélioration continue. Selon les contextes des sociétés des enquêtes de satisfaction viennent compléter l'enquête de satisfaction triennale : enquêtes annuelles, enquêtes post-réhabilitation, enquêtes nouveaux entrants, enquêtes de courtoisie auprès des locataires en place, enquêtes espaces verts, etc.

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

- l'organisation territoriale des sociétés, au plus près des habitants et des partenaires locaux : **en 2020 plus de la moitié des 3 110 collaborateurs du Groupe Habitat en Région travaille en proximité avec les locataires, que ce soit en agence, dans un bureau de gestion ou directement dans les ensembles locatifs ;**
- l'ouverture de Centres Relation Client (CRC) : les locataires des sociétés équipées d'un CRC disposent ainsi d'un numéro unique pour contacter leur bailleur aussi bien pour des problèmes techniques que pour des questions de contentieux, de proximité ou de commercialisation ;
- l'équipement des personnels de proximité de tablettes numériques afin d'être plus précis et réactif lors des états des lieux ou des contrôles de sécurité dans les résidences par exemple ;
- la création d'espaces clients en ligne, permettant à la fois d'accéder aux informations nécessaires à la vie du bail, d'effectuer les paiements, de faire une demande d'intervention ou de réaliser d'autres démarches ;
- la mise en place de médiation sociale, afin d'assurer un environnement paisible à l'ensemble des locataires et des habitants.

Forts de ces engagements, **en 2020, le taux de satisfaction global des locataires des sociétés du Groupe est de 82,9%, en hausse de plus de 3 points en un an et de plus de 7 points en deux ans.**

Le confinement comme solution à la pandémie du Covid-19 a créé une situation totalement inédite. Les bailleurs sociaux ont été confrontés à la fois aux conséquences du confinement pour les locataires - contraints de rester chez eux et de limiter leurs déplacements -, à la nécessité, dans ces conditions, d'assurer une continuité de service voire de renforcer les services, au risque d'accroissement des difficultés pour les ménages les plus « fragiles » et à l'obligation de garantir la sécurité de leurs salariés et de mettre en place des mesures de protection et de distanciation physique.

Durant cette période et contrairement à d'autres secteurs économiques contraints à l'arrêt, l'activité des bailleurs sociaux n'a pas été directement impactée. En logeant les ménages et du fait de leur vocation sociale, les bailleurs sociaux ont joué au contraire un rôle dans la sécurisation des ménages, en assurant la continuité du service dû aux locataires contraints de rester chez eux, en évitant les expulsions, en accompagnant les plus fragiles, en proposant des solutions en cas de difficultés financières, en soutenant les actions en direction des scolaires, etc. La crainte d'une aggravation des impayés - risque majeur identifié dès le début du confinement - ne s'est pas encore confirmée mais cela n'exclut pas le risque de détérioration au fil des mois du fait de la dégradation de la situation de l'emploi et de la baisse de revenus d'une partie des locataires qui étaient en activité avant le confinement.

**Ainsi, pendant le premier confinement, les sociétés du groupe Habitat en Région ont poursuivi leur activité, renforcé les initiatives auprès des locataires en situation de fragilité et fait preuve de réactivité et mobilisant leurs équipes.**

---

### Les territoires en action

Les sociétés du Groupe ont su, pendant cette période de crise sanitaire, et grâce à l'engagement fort de l'ensemble des collaborateurs :

- sécuriser les activités vitales de l'entreprise comme le maintien de la sécurité des biens et des personnes dans les ensembles immobiliers, tout en appliquant les gestes barrière
- aménager des horaires de nettoyage et de sortie des ordures ménagères pour éviter les contacts au maximum
- assurer le fonctionnement des commissions d'attribution de logements, le quittancement, le paiement des fournisseurs et salariés
- suivre et gérer les chantiers
- assurer les relations avec les locataires les plus fragiles

## Activité

---

### > Co-produire avec les habitants

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

Des **concertations** sont régulièrement organisées avec les locataires lors des opérations de réhabilitation des logements ou de livraisons de programmes neufs, mais également à d'autres occasions comme les chantiers tremplins organisés par Alogea et permettant à un groupe d'habitants de participer à l'amélioration de leur quartier (Razimbaud à Narbonne, le Viguière à Carcassonne).

## ▣ CREER DU LIEN ENTRE LES HABITANTS ET ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

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

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

**Concernant la mobilité résidentielle en 2020, le taux de mutation interne pour l'ensemble des sociétés du Groupe est de 9,5%, en baisse de 1,3 point en un an, soit 1 474 mutations internes réalisées sur des logements locatifs sociaux pour 15 445 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 2020 par les sociétés telles que :

- La réalisation de travaux d'adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite et les personnes vieillissantes : afin d'accompagner les locataires dans cette démarche, plusieurs sociétés du Groupe ont mis en place un partenariat avec l'association HandiToit. La Société Immobilière du Grand Hainaut, de son côté, s'engage dans une démarche de labellisation Habitat Senior Services

(HSS) visant le maintien à domicile des personnes âgées autonomes. Au global, **plus de 25 000 logements des bailleurs du Groupe sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes, soit 12,7% du parc total hors EHPAD<sup>4</sup>** ;

- le déploiement d'une opération de distribution d'eau aux personnes âgées durant la canicule, visant également à rompre l'isolement et à alerter les autorités en cas de besoin ;
- 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, mise en place de plans d'apurement dans le cadre de la crise sanitaire ;
- la formation d'équipes dédiées pour accompagner les locataires en difficultés : conseillers en économie sociale et solidaire, chargés de prévention sociale, travaillant en association avec les structures sociales (CCAS, assistantes sociales, etc.).

---

### Les territoires en action

Pendant le premier confinement, les bailleurs du Groupe ont maintenu le lien avec tous leurs locataires, en continuant à prendre leurs appels téléphoniques et en les informant par l'intermédiaire de *newsletters* / *emails* / messages sur les sites internet des actions réalisées à leur intention pendant toute la période. Par ailleurs, des appels téléphoniques de solidarité ont été réalisés à destination des personnes les plus fragiles, notamment les personnes isolées ou âgées – de plus de 65, 70 ou 75 ans selon les sociétés –, pour leur apporter des solutions ponctuelles ou de soutien.

Liens

---

### Les territoires en action

Le Groupe Habitat en Région et les sociétés Logirem, Sogima, Famille et Provence et Erilia s'engagent avec l'association ELIA pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement de personnes réfugiées. Ainsi, les 4 bailleurs du Groupe proposeront, à compter de 2021, 70 logements par an dans les départements des Bouches du Rhône et du Var à leur intention. L'accompagnement social global et intensif, y compris culturel, réalisé par l'association ELIA les aide à devenir autonomes et locataires dans la durée. L'ESH Logirem a initié cette expérience avec l'association ELIA dès 2004. Sur la période, 400 logements ont ainsi été mis en location, avec un taux de réussite atteignant 90%.

Logement  
d'abord

Les actions mises en place pendant la crise sanitaire auprès des locataires les plus fragiles financièrement ont été multiples : appels des conseillers en économie sociale familiale (CESF), revue des plans d'apurement, accords mis en place avec les associations de locataires, aides sur quittances, constitution ou abondements de fonds de solidarité logement, mise en place de baux glissants, mutations internes au sein du parc locatif, etc.

Cela s'est concrétisé à la Société Immobilière du Grand Hainaut par la signature le 28 avril 2020 d'une « charte d'engagement pour l'accompagnement des locataires rencontrant des difficultés financières liées à la période de confinement Covid-19 ».

---

<sup>4</sup> Hors Un Toit Pour Tous

## Habitat en Région partenaire des Territoires

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

### ▣ ÊTRE ACTEUR DE LA TRANSFORMATION DES TERRITOIRES ET LES ACCOMPAGNER DANS UN CONTEXTE SANITAIRE EXCEPTIONNEL

Avec ses 21 entreprises, Habitat en Région est présent dans les 13 régions métropolitaines. Ce riche maillage territorial est aussi le signe de la grande diversité du Groupe et des réalités sociales très différentes qu'il recoupe.

**Le Groupe Habitat en Région est un employeur local clé en France, de manière directe comme indirecte. Via ses filiales et leur réseau d'agences, il emploie ainsi 3 110 personnes.**

Le Groupe contribue ainsi activement au développement de l'économie locale. Cette contribution se mesure notamment par **le chiffre d'affaires généré par les sociétés du Groupe au profit des entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics qui s'élèvent à 567 millions d'euros pour l'année 2020.**

#### > 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. La deuxième rencontre professionnelle d'Habitat en Région s'est tenue en juillet 2020 et avait pour thématique la gestion des conflits : 18 collaborateurs du Groupe ont pu confronter leurs expériences et explorer des pistes pour renforcer le dialogue et dépasser le conflit ;
- pour renforcer le **lien social et la solidarité** : création d'espaces partagés, visites et appels téléphoniques de courtoisie, organisation d'événements annuels, organisation d'ateliers collectifs en direction des personnes âgées, cours d'initiation numérique, accompagnement des pères de famille dans des activités avec leurs enfants, etc. ;
- pour faire face aux problèmes de trésorerie rencontrés par les petits commerces et les locataires : **annulation de loyers** aux clients professionnels ou encore prise en charge totale ou partielle de la taxe foncière par le bailleur, création de fonds de solidarité pour les locataires particuliers ;

- 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, organisation d'ateliers créatifs et collaboratifs (fabrication, réparation, initiation à diverses activités comme la danse, la musique ou la calligraphie, graffitis dans un immeuble à démolir), réalisation de fresques, organisation de séances de cinéma / concert / *escape game* en extérieur, partenariats avec des espaces culturels, etc. ;
- 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, montage d'une serre, mise en place de jardins partagés, embauche de volontaires en service civique.

---

### Les territoires en action

Face à une hausse des agressions envers ses gardiens et employés d'immeuble – 5 agressions verbales et physiques recensées entre mai et août 2020 –, la SA HLM de l'Oise a lancé une démarche de soutien collectif intitulée #FierDeMonGardien visant à faire réagir, changer les mentalités et le regard sur le métier et inviter à plus de bienveillance par l'affichage dans les halls d'immeuble et la diffusion de photographies de collaborateurs mettant en avant leur soutien à leurs collègues assurant les métiers de proximité.

#Fier

#### > 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 2020, les sociétés du groupe confirment leur engagement avec plus de 135 000 heures d'insertion ANRU et hors ANRU<sup>5</sup> réalisées dans le cadre des clauses d'insertion intégrées dans les marchés, soit environ 84 équivalents temps plein<sup>6</sup>.**

---

### Les territoires en action

SIA Habitat a poursuivi en 2020 sa démarche Co&Sia, dont l'objet est d'appréhender les réhabilitations thermiques du bassin minier sous 3 dimensions : citoyenne, locative et patrimoniale. Dans les faits, sont mis en place des tiers-lieux, des actions en faveur de l'emploi, de la permaculture, etc. Pour animer cette démarche avec les équipes du bailleur, 8 volontaires en service civique ont été accueillis au cours de l'année.

3

dimensions

---

<sup>5</sup> Hors Un Toit Pour Tous

<sup>6</sup> Nombre d'heures en insertion / 1607 (durée légale du travail pour un temps complet) : <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1911>

---

### Les territoires en action

Au début du mois d'avril 2020, alors que les équipements de protection individuels manquaient, les collaborateurs de la Sogima ont fait don de 1 500 masques aux hôtesse de caisse du supermarché voisin, à la police nationale et, pour l'essentiel, au personnel soignant de quatre Ehpad. Les personnels de proximité ont quant à eux fait le choix de donner une partie de leur quota de masques à leurs médecins de quartier. Idem dans les Hauts de France, où la Société Immobilière du Grand Hainaut a fait don de 400 masques à l'hôpital du Quesnoy.

**1 900**  
*masques offerts*

---

## ▣ 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 2020, les sociétés du groupe ont mis en place différentes mesures pour améliorer et sécuriser les politiques d'attribution des marchés et des achats ainsi que la relation avec les prestataires, dont notamment :

- la poursuite du déploiement des dispositifs relatifs à la loi Sapin II pour lutter contre la corruption (code de conduite, dispositif d'alerte, procédure d'évaluation des fournisseurs, etc.) ;
- la formalisation de procédures marchés et formation des équipes concernées ;
- la vérification de la dépendance économique des fournisseurs avant l'attribution des marchés ;
- le respect des délais de paiement, particulièrement dans le contexte de crise sanitaire et de confinement qui a entraîné des problématiques de trésorerie pour de nombreux artisans ;
- les partenariats avec des plateformes de dématérialisation sécurisées pour automatiser la gestion et l'obtention des pièces administratives.

Les sociétés du Groupe mesurent l'importance d'instaurer avec les fournisseurs un dialogue de qualité et les encourager à adopter des pratiques responsables : **en 2020, 44 % des marchés à procédure formalisée passés par les sociétés du Groupe intègrent une clause sociale, sociétale ou environnementale, en baisse de 4 points en un an.** Afin d'aller plus loin dans leur démarche, les sociétés ciblent également les marchés propices à l'intégration de clauses RSE tels que les marchés de fourniture et de services (espaces verts, nettoyage notamment).

## 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 ÉNERGETIQUE, ÉCOLOGIQUE ET DE LA BIODIVERSITÉ

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

L'engagement des sociétés se traduit à plusieurs niveaux :

- au travers les politiques stratégiques patrimoniales qui fixent des objectifs prioritaires de traitements des logements les plus énergivores, essentiellement par la réalisation **de réhabilitations thermiques globales** ;
- dans les cahiers des charges des constructions neuves qui intègrent des critères de performance énergétique qui vont au-delà de la réglementation thermique en vigueur (niveaux RT 2012 -10%, RT 2012 -20%, etc.) ;
- par le recours à des démarches de certifications et labels tels que NF Habitat, BBC Rénovation, BEPOS Effinergie, Bâtiment Durable Méditerranéen, E+C-, Passivhaus ;
- par des expérimentations EnergieSprong sur des opérations de réhabilitation.

**Ainsi en 2020, à l'échelle du groupe :**

- **près de la moitié (48,8%) des logements qui ont été livrés ont des performances énergétiques répondant à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012**, contre 34,1% en 2019 ;
- **52,3% du total des logements sont répertoriés en classes énergétiques A à C**, en légère baisse de 1,4 point par rapport à l'exercice précédent du fait de l'intégration de nouvelles sociétés dans le périmètre de la consolidation extra-financière. Le taux de couverture en diagnostics de performance énergétique (DPE) du parc poursuit son augmentation au fil des ans : à fin 2020, 85% des logements des sociétés sont couverts par un DPE, en hausse de 4,6 points par rapport à 2019 ;
- pour la première année, une vision consolidée du patrimoine du Groupe Habitat en Région selon les classes émission de gaz à effet de serre des DPE a été réalisée : **il en ressort que plus de 37% du parc présente une étiquette comprise entre A et C et près de 62% en incluant les étiquettes D.**

---

**Les territoires en action**

Le 16 octobre 2020, Alogea a livré 272 logements réhabilités sur la commune de Port-la-Nouvelle dans l'Aude. Les travaux dans cette copropriété des années 60 ont consisté en une réfection des réseaux de chauffage collectif, une isolation thermique des façades, des toitures et des planchers, un remplacement des menuiseries extérieures et des portes d'entrées des logements, une remise aux normes des systèmes de désenfumage, etc. pour un coût total de près de 9 M€ dont 1,8M€ pris en charge par le programme européen FEDER 2014-2020. Après 3 ans de travaux et un passage de l'étiquette énergétique D à B, des logements moins consommateurs d'énergie ont été livrés aux locataires.

---

**22%***Subvention FEDER***> Economie circulaire**

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

- la réduction de la consommation d'énergie et l'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments ;
- le recours aux énergies renouvelables, essentiellement par l'installation de panneaux photovoltaïques en toiture ;
- l'utilisation de nouveaux matériaux notamment biosourcés ;
- la conception de bâtiments passifs et E+C- (label « Bâtiments à Energie Positive et Réduction Carbone ») ;
- le réemploi des matériaux dans le cadre des démolitions ;
- l'intégration de critères de chantier propre ou de chantier à faible nuisance dès la définition du cahier des charges des opérations.

**> Gestion de la biodiversité**

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

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

**> Prévention du risque climatique**

Le Groupe Habitat en Région est exposé au risque climatique compte-tenu de l'implantation de son parc de logements et de l'augmentation des phénomènes liés au changement climatique (vagues de chaleur, inondations, tempêtes, sécheresses, augmentation des températures moyennes, etc.).

Elles mettent progressivement en place des politiques visant à mieux maîtriser ce risque et à adapter les logements à l'évolution du climat. Cet engagement se traduit par :

- la prise en compte des préconisations architecturales dès la conception des projets de construction pour assurer un confort aux habitants et sécuriser l'habitat (par exemple

suppression des sous-sols en zone inondable constructible, isolation adaptée au risque canicule, etc.) ;

- la veille technique du patrimoine et la formation continue des opérationnels aux enjeux du changement climatique ;
- l'intégration du concept de l'architecture bioclimatique prenant en compte les spécificités du territoire pour construire des logements moins énergivores (développement des matériaux bio sourcés).

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.

---

#### Les territoires en action

La société Alteal communique par le biais de *flyers* auprès de ses locataires sur les risques climatiques et les catastrophes naturelles susceptibles de concerner la région Occitanie : tempêtes, inondations, canicule, gel / grand froid. Pour chaque situation, le bailleur donne 4 conseils illustrés à ses locataires afin de les inciter à se protéger, ainsi que leur logement et leurs biens.

4  
catastrophes  
4  
conseils

---

## ▣ REDUIRE 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 2020, plusieurs actions ont été menées telles que :

- la remise de livrets d'accueil aux nouveaux entrants rappelant les écogestes ;
- des actions de sensibilisation des habitants en matière de consommation d'énergie, notamment à travers le recours à des jeunes en service civique réalisant des visites à domicile pour sensibiliser les locataires sur les gestes contribuant aux économies d'énergie et sur le chèque énergie ou encore à travers l'organisation d'un *escape game* ;
- la réalisation de diagnostics énergétiques personnalisés ;
- l'organisation de journées de sensibilisation sur la gestion des déchets (opération de nettoyage et de ramassage des déchets, sensibilisation sur le tri sélectif) ;
- l'installation de composteurs et la formation à leur utilisation ou encore la mise en place de jardins partagés et animés par les bailleurs ;
- l'accompagnement à la mise en place d'espaces de permaculture ;
- l'organisation de repas et apéritifs partagés autour des plantes comestibles.

Conscientes que les enjeux environnementaux se jouent à plusieurs échelles, des actions internes sont également portées par les sociétés pour sensibiliser et mobiliser les collaborateurs à la gestion des déchets et aux économies d'énergie : tri sélectif, affichage écogestes, semaine du développement durable, mise en place du forfait mobilité, etc.

## Habitat en Région et les Collaborateurs

### ▣ LES COLLABORATEURS AU CŒUR DU MODELE

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	2020		2019
	Nombre	%	Nombre
ALTEAL	159	5,1%	nc
ALOGEA	76	2,4%	nc
AXENTIA	41	1,3%	34
ERILIA	910	29,3%	889
ESCAUT HABITAT	9	0,3%	10
FAMILLE ET PROVENCE	115	3,7%	118
FONCIERE DU MOULIN VERT	2	0,1%	3
GIE HABITAT EN REGION	20	0,6%	22
HABITATIONS HAUTE PROVENCE	78	2,5%	75
IMMOBILIERE DU MOULIN VERT	136	4,4%	130
LOGIREM	396	12,7%	397
SIA HABITAT	625	20,1%	625
SI DU GRAND HAINAUT	392	12,6%	nc
UN TOIT POUR TOUS	151	4,9%	156
<b>Total</b>	<b>3 110</b>	<b>100%</b>	<b>2 459</b>

**2 919**

Collaborateurs en  
CDI

**262**

Recrutements en CDI

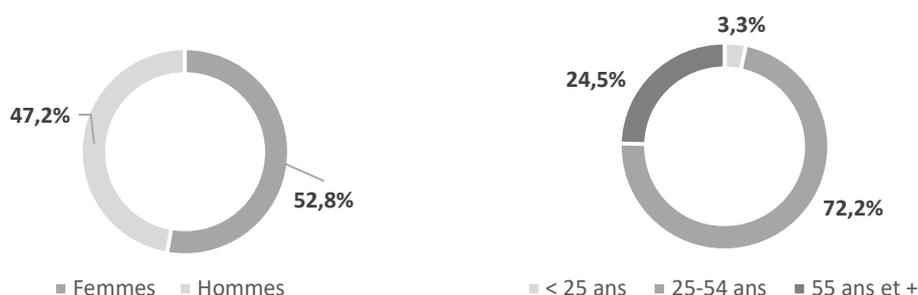
**6,3%**

Taux de mobilité

**38,3 / 40**

Indicateur d'écart de  
rémunération  
homme / femme

#### Répartition des effectifs



#### > Accompagner des collaborateurs pour l'amélioration des conditions de travail, la santé et la sécurité

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

- la mise en place de procédures de prévention des risques professionnels ;

- la formation pour prévenir les risques de santé et de sécurité au travail, notamment pour les métiers les plus à risque ;
- l'accompagnement des personnels de proximité ;
- la mise en place de comités 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.

Concrètement, l'année 2020 a vu les sociétés du Groupe Habitat en Région régulièrement mettre à jour leur document unique d'évaluation des risques professionnels – DUER – en liaison avec les comités sociaux et économiques voire les commissions santé sécurité des conditions de travail (CSSCT) et en lien avec l'évolution de la pandémie de Covid-19 et les mesures mises en place pour l'exercice des pratiques professionnelles. Les protocoles établis par le Ministère du Travail ont guidé les plans de reprise d'activité des sociétés du Groupe, qui ont fourni à leurs collaborateurs des kits Covid-19 avec masques et gel et des guides spécifiques pour les accompagner dans leur retour en entreprise, ont procédé à un affichage massif sur les gestes barrière et le port du masque, ont mis en place des plans de circulation, des horaires décalés, des bureaux redistribués ou aménagés avec des parois en plexiglass ou encore des dispositifs d'accueil du public avec prise de rendez-vous pour réguler les flux dans les locaux. Des formations aux risques psycho-sociaux ont également été déployées et des lignes téléphoniques vers des plateformes d'écoute psychologiques mises en place à destination des collaborateurs qui vivaient mal les périodes de confinement notamment.

Au total, en 2020, 80 accidents du travail – ou de trajet – ayant entraîné un arrêt de travail supérieur à un jour ont été recensés dans le Groupe. **Cela correspond à une fréquence de 14,5 accidents par million d'heures de travail.**

---

#### Les territoires en action

A l'issue du 1er confinement, dix sociétés du Groupe Habitat en Région ont réalisé un baromètre social coordonné auprès de leurs collaborateurs. Les résultats montrent notamment que 94% des personnes interrogées ont continué à travailler pendant le confinement et 47% ont pu poursuivre leur activité habituelle. Pour plus de 90%, le confinement s'est « très bien » ou « plutôt bien » passé. Au sortir du confinement, 50% se disaient « plutôt calmes ou sereins », 32% « motivés pour reprendre » et 18% « en forme ». 56% ont eu l'impression d'assurer un travail de même ou de meilleure qualité pendant le confinement et 21% avec des résultats « un peu dégradés ». 14% ont eu l'impression d'un travail de moins bonne qualité.

10

*sociétés participantes  
au baromètre social*

---

#### Les territoires en action

Alors que plusieurs d'entre elles n'avaient jamais expérimenté la pratique, toutes les entreprises du Groupe ont mis en place des dispositifs permettant aux collaborateurs en télétravail de garder le lien avec leurs collègues, que ce soit à travers le recours à des systèmes de messageries instantanées, de réseaux sociaux internes (Un Toit Pour Tous, Erilia, Logirem, Famille et Provence) ou de l'intranet (SIGH). Des concours de dessins (destinés aux enfants des collaborateurs à la SIGH), de photos (SIA Habitat), d'art (GIE Habitat en Région) ou encore une chasse aux œufs pascale virtuelle (Famille et Provence) ont pu être organisés au printemps 2020.

Partout

> **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 2020, à l'échelle du Groupe, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation continue s'élève à 2,6% (en repli de 0,1 point en un an), soit au-dessus de l'obligation légale de 1%. Cela correspond en moyenne à **17 heures de formation annuelles par collaborateur**, contre une vingtaine en 2019, année non marquée par des confinements. Dans le contexte particulier de l'année 2020, de nombreuses formations ont été déployées en distanciel grâce à des outils de visio-conférence voire en **e-learning**, notamment en ce qui concerne les **obligations réglementaires** liées à la lutte contre la corruption – loi dite « Sapin II » – et au règlement général sur la protection des données – RGPD.

> **Egalité professionnelle et politique de diversité**

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

*Egalité professionnelle*

En matière de politique salariale, les sociétés du Groupe sont attentives à garantir une politique de rémunération transparente et équitable. Elles mettent en œuvre chaque année des analyses et révisions des rémunérations individuelles et de leur évolution, soit dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire, soit dans le cadre des entretiens annuels. Un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a par exemple été signé en décembre 2020 au sein de la société Alteal.

**La note moyenne - pondérée par les effectifs des sociétés - du Groupe Habitat en Région atteint ainsi 38,3 sur 40 pour l'indicateur d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes**, normé par le Ministère du Travail.

---

**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'indice d'égalité professionnelle.

L'indice 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 3 ans).

Après les bons résultats des sociétés au titre de l'année 2019, marquant de manière significative leur engagement en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes, les résultats 2020

**Indice de l'égalité  
professionnelle femmes-  
hommes 2020**

ERILIA  
**99/100**

SIA HABITAT  
**99/100**

---

s'avèrent encore meilleurs pour Erilia et SIA Habitat (dans les deux cas de 93 à 99/100).

---

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

Concernant l'emploi de personnes en situation de handicap, **le taux d'emploi des travailleurs handicapés du Groupe est de 4,73% en 2020 - stable par rapport à 2019** - soit 140 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 2020 étaient ouverts aux personnes reconnues comme handicapées.

#### *Une gestion intergénérationnelle*

L'engagement des sociétés afin de développer le recrutement des jeunes et le maintien en emploi des seniors se traduit par des actions favorisant le recrutement et la promotion de profils diversifiés. Plusieurs actions ont été menées en 2020 parmi lesquelles :

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

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

### > **Fonctionnement des instances**

Les réunions des **conseils d'administration et de surveillance** des sociétés du Groupe Habitat en Région se sont tenues normalement en 2020, de manière entièrement dématérialisée ou mixte (présentiel et visioconférence) afin de répondre aux contraintes imposées par le contexte sanitaire. De nouvelles administratrices ont été nommées dans plusieurs sociétés du Groupe en 2020.

Pour les sociétés concernées, le **bureau du pacte d'actionnaires** se réunit en amont des conseils afin de partager les orientations stratégiques de l'entreprise et de garantir un bon niveau d'informations et d'échanges entre les actionnaires de référence. Toutes les sociétés, à l'exception d'Alogéa, ont mis en place un **comité d'audit** – émanation du conseil d'administration / de surveillance – qui se réunit à l'occasion de la présentation des comptes annuels et des budgets prévisionnels et plans à moyen terme des sociétés. Les sujets relatifs aux risques, au contrôle interne et à l'audit interne sont évoqués lors de ces réunions. Par ailleurs, des **comités des rémunérations** valident les éléments de rémunération des dirigeants mandataires sociaux.

Enfin, plusieurs **actions de formation** ont été dispensées aux administrateurs, notamment sur les enjeux actuels du secteur médico-social et le développement de nouveaux services chez Axentia. Le règlement intérieur du conseil d'administration de Logirem prévoit la prise en charge des coûts de formation des administrateurs en vue de l'exercice de leur mission dans la limite de trois jours par an et par administrateur, sur demande de leur part.

> **Promouvoir une culture déontologique**

Le Groupe Habitat en Région et les sociétés qui le composent se sont engagées à adopter une politique de **tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et du trafic d'influence** et ont mis en place un certain nombre de mesures et procédures entrant dans le cadre de la **loi Sapin II** relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Dans la continuité des travaux engagés en 2018 et 2020, les sociétés ont poursuivi en 2020 le déploiement de ces dispositifs :

- engagement des instances dirigeantes dans la lutte contre la corruption ;
- adoption d'un code de conduite annexé au règlement intérieur ;
- mise en place d'une cartographie des risques spécifique ;
- mise en place de procédures comptable et d'évaluation des tiers ;
- formation des cadres et personnels les plus exposés ;
- 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 événement qui pourrait avoir pour conséquence l'obtention d'un avantage indu, financier ou de toute autre nature. Enfin, les sociétés du Groupe ont procédé à la nomination en 2019 ou 2020 de référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

> **Protection et sécurité des données personnelles**

En matière de politique de Sécurité des Systèmes d'Information et de protection des données personnelles, le Groupe Habitat en Région a engagé une démarche de conformité en mai 2018 coordonnée par le GIE Habitat en Région, visant à externaliser et mutualiser la fonction **Délégué à la Protection des Données Personnelles** pour l'ensemble des sociétés du Groupe. La commission d'appel d'offres s'est réunie en décembre 2019 et le marché a été notifié dans la continuité. Depuis le mois de janvier 2020, la société SRC Solution a été déclarée auprès de la CNIL comme Délégué à la Protection des Données Personnelles des sociétés du Groupe. Parallèlement, ces dernières ont continué à travailler sur leurs plans d'actions de mise en conformité tout au long de l'année 2020.

---

**Le collectif en action**

Deux modules *e-learning* concernant les sujets réglementaires que sont la loi Sapin II et le RGPD ont été déployés dans le courant de l'année 2020 au sein des sociétés du Groupe. Ils ont été l'occasion pour les collaborateurs de se former à distance pendant la première période de confinement notamment. Ce dispositif a été complété par des sensibilisations régulières aux risques informatiques et aux tentatives d'hameçonnage.

**2**  
*modules e-learning*

## Synthèse des principaux enjeux RSE et résultats 2020

### Données consolidées Groupe Habitat en Région

Risques	Nos engagements	Indicateurs clés	2020	2019
<b>Volet social</b>				
Attractivité employeur		Effectif total	3 110	2 459
Diversité des salariés	Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes	Part des femmes	52,8%	51%
		Part des hommes	47,2%	49%
		Part des < 25 ans	3,3%	3,1%
		Part des 25-54 ans	72,2%	71,7%
		Part des 55 ans et +	24,5%	25,3%
Conditions de travail	Développer nos métiers	Taux de fréquence des accidents du travail (par million d'heures de travail)	14,5	<i>nc</i>
Employabilité et transformation des métiers	Promouvoir le dialogue social et la négociation collective	Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	17h	20h
Attractivité employeur	Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération	Taux de mobilité interne	6,3%	6,2%
Diversité des salariés		Indicateur d'écart de rémunération hommes / femmes (note / 40)	38,3	<i>nc</i>
	Cultiver la force de notre diversité	Taux d'emploi des travailleurs handicapés	4,7%	4,7%
<b>Volet environnemental</b>				
Participation à la transition énergétique et à la croissance verte	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Part des logements neufs livrés dont les performances énergétiques répondent à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012	48,8%	34,1%
Empreinte environnementale	Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C <sup>7</sup>	52,3%	53,8%
		Part du patrimoine répertorié en classes émission de gaz à effet de serre A à C	37,3%	<i>nc</i>
<b>Volet sociétal</b>				
Durabilité de la relation client	Assurer un niveau de qualité de service performant	Taux de satisfaction globale des locataires	82,9%	79,6%

<sup>7</sup> Rapporté à l'ensemble du parc, et non uniquement à la somme des logements gérés pour lesquels un DPE est disponible (définition DPEF 2019)

Accompagnement social des clients				
Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements	Proportion du parc de logements accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes	12,7%	<i>nc</i>
	Favoriser l'innovation sociale			
Accessibilité à l'offre locative et d'accession sociale	Assurer des pratiques d'achats exemplaires	Taux de mutation interne dans les attributions	9,5%	10,8%
	Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Part des marchés à procédure formalisées intégrant des exigences RSE	43,8%	47,8%
Relations sous-traitants et fournisseurs				

**Données 2020 des sociétés soumises à l'obligation de publication extra-financière**

Risques	Nos engagements	Indicateurs clés	ERILIA	SIA Hab.
<b>Volet social</b>				
Attractivité employeur		Effectif total	910	625
Diversité des salariés	Développer notre vigilance sur les conditions de travail de nos équipes	Part des femmes Part des hommes Part des < 25 ans Part des 25-54 ans Part des 55 ans et +	44,5% 55,5% 2,6% 67,3% 30,1%	57,9% 42,1% 5,4% 76,5% 18,1%
Conditions de travail	Développer nos métiers	Taux de fréquence des accidents du travail (par million d'heures de travail)	14,07	8,79
Employabilité et transformation des métiers	Promouvoir le dialogue social et la négociation collective	Nombre moyen d'heures de formation par salarié formé	8h	27h
Attractivité employeur	Assurer l'objectivité et la transparence des systèmes de rémunération	Taux de mobilité interne	3,7%	5,9%
Diversité des salariés	Cultiver la force de notre diversité	Indicateur d'écart de rémunération hommes / femmes (note / 40)	39	39
		Taux d'emploi des travailleurs handicapés	3,2%	5,1%
<b>Volet environnemental</b>				
Participation à la transition énergétique et à la croissance verte	Evaluer nos impacts environnementaux pour mieux les réduire	Part des logements neufs livrés dont les performances énergétiques répondent à des référentiels énergétiques au-delà de la RT 2012	10%	98%
Empreinte environnementale	Développer notre expertise sur l'impact des matériaux	Part du patrimoine répertorié en classes énergétiques A à C <sup>8</sup> Part du patrimoine répertorié en classes émission de gaz à effet de serre A à C	68,8% 58,5%	22,7% 15%
<b>Volet sociétal</b>				
Durabilité de la relation client	Assurer un niveau de qualité de service performant	Taux de satisfaction globale des locataires	82,9%	88,2%
Accompagnement social des clients				

<sup>8</sup> Rapporté à l'ensemble du parc, et non uniquement à la somme des logements gérés pour lesquels un DPE est disponible (définition DPEF 2019)

Développement de l'économie réelle et des besoins sociétaux	Développer nos compétences sur le sujet de l'attribution des logements	Proportion du parc de logements accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes	1,3%	13%
	Favoriser l'innovation sociale			
Accessibilité à l'offre locative et d'accession sociale	Assurer des pratiques d'achats exemplaires	Taux de mutation interne dans les attributions	8,7%	9,6%
	Soutenir un fonctionnement efficace des instances de gouvernance	Part des marchés à procédure formalisées intégrant des exigences RSE	79,2%	33,3%

## Note méthodologique

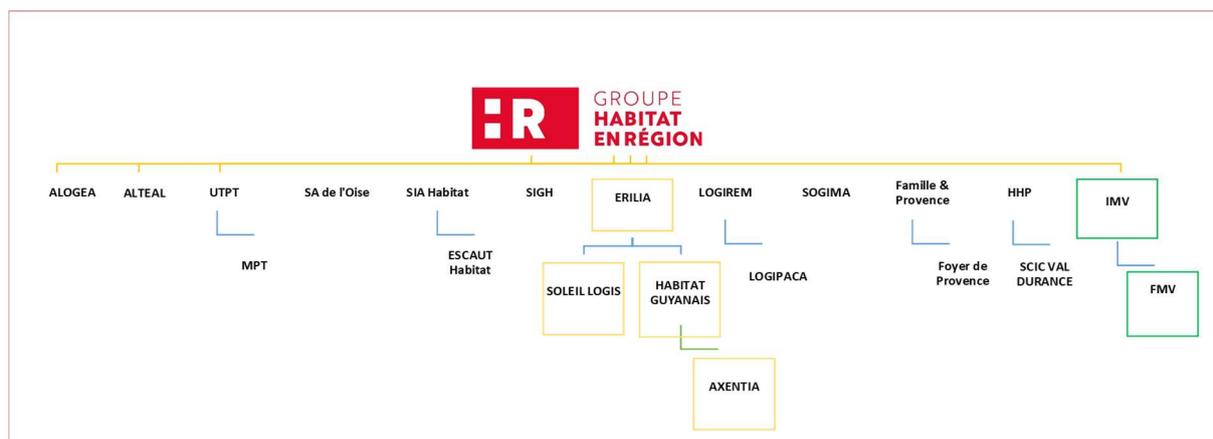
### Méthodologie du reporting extra-financier

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

L'obligation réglementaire de publication des informations extra-financières porte sur les comptes sociaux des sociétés Erilia et SIA Habitat. Toutefois, la stratégie et la démarche RSE étant portées par le Groupe Habitat en Région, il a été fait le choix de publier une déclaration consolidée au niveau d'Habitat en Région et non au niveau individuel d'Erilia et SIA Habitat.

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

### Organigramme du Groupe au 31/12/2020



## **Elaboration du modèle d'affaires**

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

## **Choix des indicateurs**

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

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

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

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

## **Précisions apportées sur la définition de certains indicateurs**

Concernant la *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 DPEF. Dans ce cas, sont considérées les certifications reçues au lancement du projet, sur les programmes de conception technique.

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

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

Le *nombre d'heures de formation* comprend tous les types de formation (présentiel, distanciel, *e-learning*) dès lors qu'un suivi effectif de la présence est formalisé ou qu'une comptabilisation du temps passé en formation a lieu (dans le cas du *e-learning*).

L'indicateur d'écart de rémunération entre les hommes et les femmes est calculé conformément aux règles édictées par le Ministère du Travail : il s'agit de l'un des quatre ou cinq critères calculés pour établir l'indice d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes que sont tenues de produire chaque année les entreprises de plus de 50 salariés. Les entreprises de moins de 50 salariés du Groupe Habitat en Région ont contribué à l'indicateur consolidé 2020, dans la limite des règles de prise en compte de l'indicateur (effectifs valides représentant plus de 40% des effectifs totaux).

Le nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite et aux personnes vieillissantes a été déterminé conformément à l'indicateur obligatoire des conventions d'utilité sociale (CUS). Il s'agit de mesurer la possibilité pour les personnes à mobilité réduite et les personnes vieillissantes d'accéder aux logements (le logement n'est pas forcément adapté mais est accessible). Cette donnée est rapportée à l'ensemble du parc des bailleurs du Groupe Habitat en Région, hors EHPAD (y compris le parc social construit avant 2008 donc).

### **Période du reporting**

Les données publiées couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2020.

### **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 2020, le périmètre de reporting pour les indicateurs extra-financiers concerne les entités suivantes : **Erilia, SIA Habitat, Escaut Habitat, Axentia, Habitations Haute-Provence, Famille et Provence, Logirem, Un Toit Pour Tous, Immobilière du Moulin Vert, Foncière du Moulin Vert, GIE Habitat en Région et, pour la première fois, Alogéa, Altéal et la Société Immobilière du Grand Hainaut**. L'ensemble de ces entités représente 91,5% du chiffre d'affaires du Groupe. Au regard de leur faible activité, les entités Soleil Logis, Logipaca, Val Durance Habitat, Foyers de Provence, la Maison pour tous ainsi qu'Habitat Guyanais ne sont pas pris en compte dans le périmètre de consolidation des données extra-financières.

Du fait des difficultés organisationnelles rencontrées, la SA HLM de l'Oise n'a pas été intégrée au périmètre du reporting en 2020 mais le sera en 2021, tout comme l'EPL Sogima qui intègre pour la première année le périmètre de combinaison économique et financière du Groupe en 2020 mais n'est pas actionnaire de la SAC Habitat en Région Sud-Est au 31 décembre 2020. La société SDH Constructeur sera intégrée à la fois dans les périmètres de combinaison financière et consolidation extra-financière en 2022 au titre de l'exercice 2021.

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* : Un Toit Pour Tous n'est pas en mesure de reporter la donnée sur l'ensemble de son parc et travaille sur un recensement des logements adaptés pour le prochain exercice ;
- *Nombre d'heures de travailleurs en insertion (ANRU et hors ANRU)* : Un Toit Pour Tous n'a pas obtenu de retour de son tiers et n'a pas été en mesure de reporter les données pour 2020.

### **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 2019, le Groupe Habitat en Région a fait le choix de ne communiquer que sur un seul exercice.

Du fait de l'élargissement du périmètre des sociétés consolidées en 2020 par rapport à 2019, seuls les indicateurs se présentant sous la forme de ratios font l'objet d'une comparaison entre les deux exercices.



# **HABITAT EN RÉGION**

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

Groupement d'Intérêt  
Économique Habitat en Région  
Immatriculation RCS de Paris 812 648 434  
SIREN 812 648 434  
N° TVA FR82812648434