

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE



2018

CHIFFRES CLÉS 2018



Introduction

La directive 2014/95/UE relative à la publication d'informations extra-financières par les entreprises, dite « directive RSE », introduit de nouvelles règles relatives à la publication d'informations RSE par les entreprises.

Le décret d'application de l'ordonnance relative à la publication d'informations non financières a été publié au journal officiel le 11 août 2017.

Il modifie le décret de l'article 225 de la loi Grenelle II.

Cette évolution entre en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} septembre 2017 (donc pour le groupe Alliade Habitat au 31/12/2018).

A) Présentation des métiers et du modèle d'affaires

Premier opérateur logement en région Auvergne-Rhône-Alpes avec un patrimoine de 37 546 logements, Alliade Habitat, filiale d'Action Logement, a pour vocation à loger les salariés d'entreprises et les familles modestes et leur garantir une bonne qualité de vie.

Partenaire clé de la vitalité des territoires, Alliade Habitat accompagne les acteurs locaux pour dynamiser le lien emploi/logement. S'inscrivant dans l'économie sociale et solidaire, Alliade Habitat est un partenaire de confiance, responsable et engagé, qui déploie ses savoir-faire pour répondre aux besoins des salariés, des entreprises et des collectivités locales.

- **Notre ambition** : faire d'Alliade Habitat une entreprise innovante et performante où chacun développe fierté d'appartenance et engagement pour la satisfaction de tous nos clients.
- **Notre vocation** : faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi.
- **Nos valeurs** : proximité ; Utilité sociale ; Engagement et Équité

1) Présentation du modèle d'affaires d'Alliade Habitat

La méthode d'élaboration du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires met en évidence la manière dont Alliade Habitat crée de la valeur et la préserve à long terme grâce à ses activités et offres de service. Il reflète la vision stratégique du Groupe.

Sa formalisation est le résultat d'un travail commun, au niveau du Groupe, notamment entre les directions suivantes : Direction Gestion Patrimoniale, Direction Clients et Territoires, Direction des Relations Commerciales, Direction des Ressources Humaines, GIE ALLIADE Développement Immobilier.

MODELE D'AFFAIRES d'Alliade Habitat

GOUVERNANCE

STRATEGIE

Création de valeur

RESSOURCES

HUMAINES

- 505 ETP
- 475 CDI

OUTILS

Logiciel IKOS SOPRA

SAVOIR-FAIRE

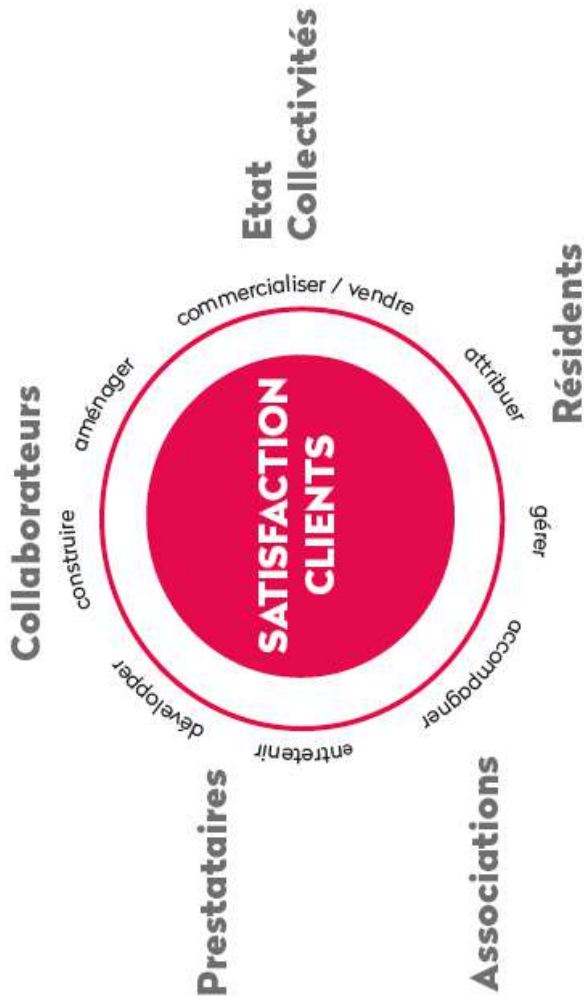
- 222 Gardiens et Gardiennes
- 24 Responsables Clients
- 18 Techniciens et Techniciennes
- 11 Experts et Expertes

PATRIMOINE

- 37 546 logements
dont 535 logements dédiés aux
jeunes
- et 1 996 logements en structures
collectives (foyer, CHRS,...)

REVENUS

168 806 000 € = montant des loyers



NOS VALEURS

utilité sociale équité proximité engagement

Economie durable

- 213 M€ investis en AURA
- 2 400 emplois directs et indirects
- 2 253 € investis par logement en entretien et réhabilitation

Equilibre social

- 511 logements livrés neufs (hors acquisitions)
- 297 logements acquis
- 1 379 salariés logés en 2018

Ressources humaines

- 260 Femmes
- 223 hommes
- 340 collaborateurs formés (2018)

Environnement

- - 112 €/an d'économie sur la facture énergétique d'un locataire (hors abonnement)
- 45 % du patrimoine avec une étiquette énergétique A, B ou C

Gouvernance et parties prenantes

- 64,2 % de locataires satisfaits
- 2,61 % de taux de vacances des logements commercialisables

indicateurs

Alliade Habitat

Groupe ActionLogement

2) Notre plan stratégique 2019/2021

NOTRE AMBITION STRATÉGIQUE



Faire d'Alliade Habitat une entreprise innovante et performante
où chacun développe compétences, fierté d'appartenance et engagement
pour la satisfaction de tous nos clients.

2

Groupe
Alliade Habitat 
Groupe ActionLogement

La séquence stratégique 2016/2018 a permis de faire d'Alliade Habitat une entreprise compétitive, agile et numérique qui l'engage vers une nouvelle croissance. Les acquis devront être confortés et pérennisés. Une nouvelle séquence stratégique a été déployée (2019/2021) qui conduira le Groupe Alliade Habitat vers un profond changement culturel, organisationnel au bénéfice de la satisfaction clients et du bien être des collaborateurs pour l'atteinte d'une performance globale.

- *Avoir engagé nos collaborateurs et collaboratrices et fait d'Alliade Habitat une entreprise attractive et stimulante.*
« Axe1 » : Déployer un projet d'entreprise permettant de mobiliser les collaborateurs et collaboratrices pour relever les défis de demain.
- *Être l'entreprise référente du logement des salariés sur notre territoire.*
« Axe2 » : Différencier nos produits et service au profit d'une expérience clients réussie.
- *Avoir engagé Alliade Habitat dans une dynamique économique novatrice et audacieuse.*
« Axe3 » : Assurer la performance économique de notre entreprise en cohérence avec notre vocation.

3) Notre actionariat

Action Logement : faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi

Depuis plus de soixante ans, la vocation du Groupe Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC), versée par toutes les entreprises du secteur privé d'au moins 20 salariés, dans le but de conduire ses deux missions principales :

- **Accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle**, en proposant des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi.
- **Construire et financer des logements sociaux et intermédiaires**, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

Le Groupe Action Logement est également un financeur majeur de la mise en œuvre de la politique publique, du renouvellement urbain et des politiques locales de l'habitat en lien avec les collectivités territoriales. En facilitant l'accès au logement pour les salariés, nous soutenons l'emploi localement et la performance des entreprises, contribuant ainsi au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires.

Les 18 000 collaborateurs et collaboratrices du Groupe assurent leurs missions dans le respect de valeurs qui constituent le socle fondateur de l'identité d'Action Logement et guident leur action :

- La solidarité et l'utilité sociale,
- L'ouverture et la proximité,
- L'équité et la transparence,
- L'engagement et le service.

La complémentarité de leurs savoir-faire et de leurs expertises permet au Groupe de traiter le logement social dans sa globalité.

Un patrimoine de 981 300 logements, dont 911 700 logements sociaux et 69 600 logements intermédiaires.

ALLIADE HABITAT : une entreprise sociale pour l'habitat (ESH) filiale d'ACTION LOGEMENT

4) Nos métiers

527 collaborateurs travaillent chez ALLIADE HABITAT autour de 3 métiers :

La gestion locative

Ce métier s'organise autour de toutes les étapes de la vie d'un client locataire comme par exemple : la gestion des demandes de logement, la mise en location, la facturation et les encaissements de loyers et charges, la gestion des situations des familles et l'accompagnement social, la gestion de la mobilité au sein du patrimoine, les entrées et les départs des clients, la gestion de proximité incluant le traitement des troubles de voisinage.

❖ **En 2018 nous avons attribué 2 285 logements dont 1 371 à des salariés.**

La gestion du patrimoine

Au quotidien, les collaborateurs d'Alliade Habitat s'occupent aussi de la gestion courante et de l'entretien du patrimoine. Ce métier comprend trois aspects : l'entretien courant qui se fait le plus souvent via des contrats d'entretien externes, la gestion des sollicitations techniques et la rénovation du patrimoine.

❖ **En 2018 nous avons consacré 2 253€/ Logement à l'entretien, la réhabilitation et l'investissement.**

Le développement immobilier

Pour maintenir et développer une offre de logements attractive et adaptée aux besoins de ses clients, Alliade Habitat construit des logements neufs collectifs ou individuels, achète et améliore du patrimoine existant et rénove les immeubles en s'inscrivant notamment dans les opérations de renouvellement urbain.

5) Notre organisation

La Direction Clients et Territoires

La Direction Clients et Territoires a pour finalité « la qualité de service durable et rentable », et pilote à ce titre l'ensemble des activités qui y contribuent : accueil, traitement des sollicitations, propreté, tranquillité, développement social des quartiers, concertation locative, maîtrise des charges, entretien courant Grâce à sa connaissance du terrain et des situations, elle contribue - aussi bien en amont que dans la phase de mise en œuvre - aux politiques portées par les autres directions.

En 2018 nous avons négocié avec les associations la mise en place d'un contrat phare pour nos locataires « le multi service + ». Nous avons également renouvelé les 3 locataires élus au Conseil d'administration qui siégeront les 4 prochaines années.

La Direction des Relations Commerciales

La Direction des Relations Commerciales a pour finalité « la performance commerciale et sociale », et porte à ce titre les politiques de commercialisation, de remise en état des logements, de recouvrement et d'accompagnement social.

Elle s'organise pour cela autour de pôles, sous la responsabilité du directeur des relations commerciales : le pôle étudiant, le pôle commercialisation, le pôle recouvrement et le pôle relogement.

La Direction des Relations Commerciales gère aussi la vente des logements selon les politiques découlant de la stratégie de notre actionnaire ACTION LOGEMENT.

A fin 2018, notre taux de vacance commercialisable est de 2,61%. Nous avons vendu 90 logements.

La Direction de la Gestion Patrimoniale

La Direction de la Gestion Patrimoniale a pour finalité « l'attractivité du parc et de la valorisation des actifs immobiliers ». A ce titre, elle a un rôle essentiel dans la mise en œuvre de la stratégie patrimoniale, en articulation avec l'ensemble des directions d'Alliade Habitat et la Direction de la Prospective Patrimoine.

Grâce aux expertises qu'elle détient, elle appuie les autres directions aussi bien dans l'élaboration que dans la mise en œuvre des politiques qu'elles portent.

En 2018, nous avons :

- piloté 234 projets de gros entretien et /ou remplacement de composants ;
- réhabilité 307 logements dont 98 avec label BBC Effinergie rénovation ;
- rénové 9 chaufferies collectives et 61 ascenseurs.

Ces trois directions s'articulent autour de Groupement d'intérêts économiques.

Le GIE ALLIADE Ressources et Organisation composé

- De la direction financière ;
- Du service juridique, de la qualité, de l'organisation, du contrôle interne et du service audit et maîtrise des risques
- De la direction des ressources humaines
- La direction de la Prospective Patrimoniale
- Des moyens généraux et de la communication

Le GIE ALLIADE développement Immobilier

- D'un pôle développement
- D'un pôle constructions et d'un pôle réhabilitations

Et d'une direction des systèmes d'informations rattachée au secrétariat général

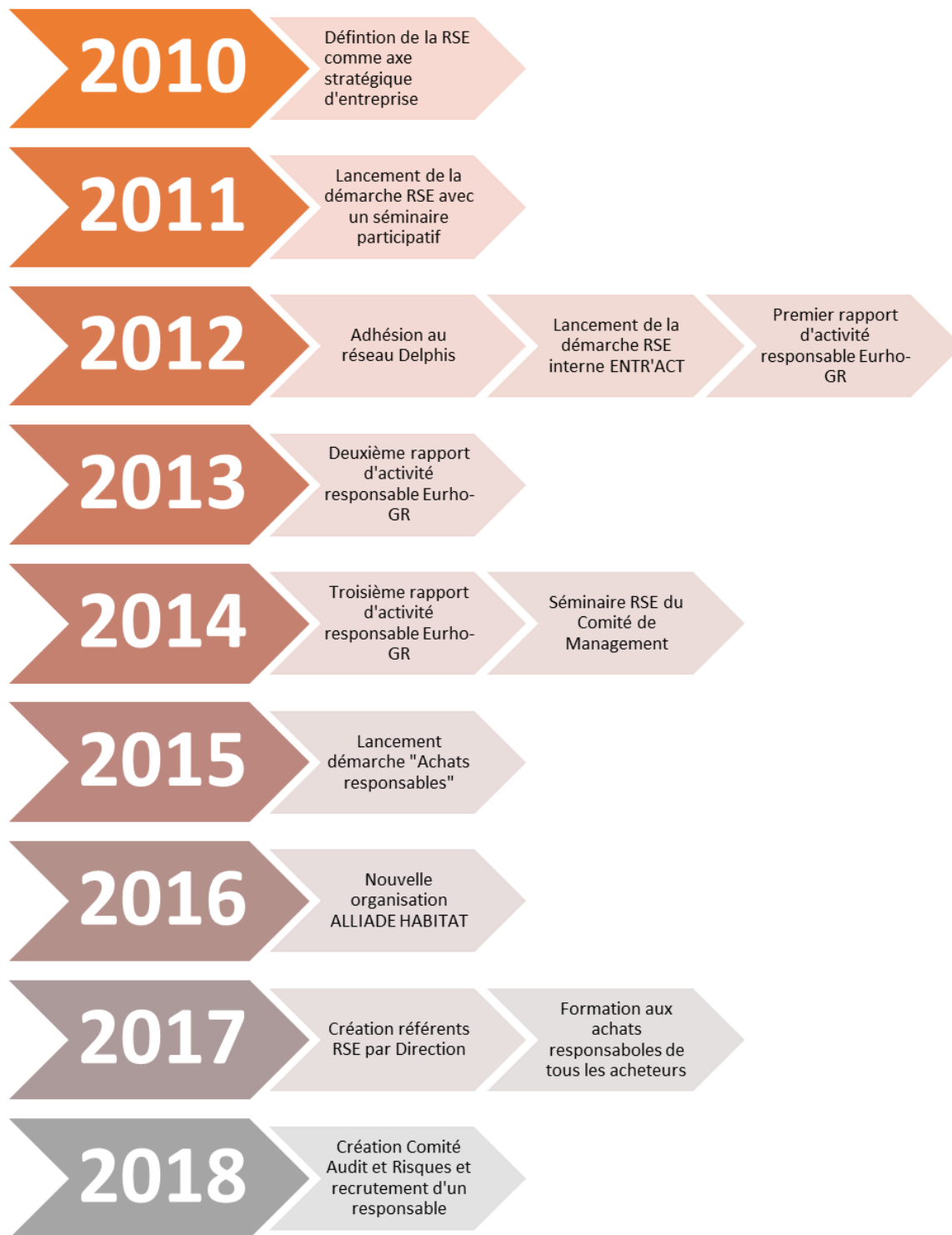
6) Les enjeux de nos parties prenantes

Dans le cadre de sa démarche RSE, Alliade Habitat attache une importance toute particulière à l'écoute de ses parties prenantes. Nous mesurons les enjeux de chacune de nos parties ainsi que nos modes de dialogue et de coopération.

- **Pour les collaborateurs :** *qualité de vie au travail, employabilité et développement, compétences adaptées aux besoins ;*
- **Pour les acteurs sociaux et associatifs :** *accès au logement, cohésion et lien social ;*
- **Pour nos partenaires économiques :** *capacité de production, maîtrise des coûts, qualité et respect des délais, loyauté des pratiques, respect des principes RSE, viabilité et développement des entreprises ;*
- **Pour les résidents :** *offre de logement adaptée aux besoins, cout global du logement maîtrisé, qualité de service, santé et sécurité, accompagnement et parcours résidentiel ;*
- **Pour les collectivités et l'état :** *offre de logements abordables, développement du vivre ensemble, mixité sociale, attractivité et développement du territoire, renforcement de l'ancrage territorial ;*
- **Pour les actionnaires :** *gestion saine et durable, développement d'une offre de logement adaptés.*

B) Notre démarche RSE

1) L'origine de notre engagement



La Responsabilité Sociétale (ou sociale) des Entreprises (RSE), est « la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable ».

La Responsabilité Sociale des Entreprises est notre principe de gouvernance avec nos parties prenantes : nous intégrons un échange régulier avec les acteurs tels que les associations des locataires, fournisseurs, partenaires institutionnels... pour faire évoluer et améliorer notre qualité de service.

Dans son précédent plan stratégique RSE, Alliade Habitat avait défini comme axe principal le lancement de la démarche en interne.

Aujourd'hui cette démarche est complètement intégrée à nos activités et nous pourrions nous appuyer dessus pour le lancement du projet d'entreprise Axe principal de notre nouveau plan stratégique à 3 ans.

En cohérence avec notre partenaire DELPHIS nous avons décidé de poursuivre la publication de tous les indicateurs mentionnés au référentiel EURHO GR sur lequel nous avons communiqué depuis le début de notre démarche.

Pour l'élaboration de sa Déclaration de Performance Extra-Financière, Alliade Habitat s'est appuyé sur le référentiel sectoriel EURHO-GR® (European Housing – Global Reporting) :

- pour l'identification des enjeux et risques extra-financiers ;
- pour définir les indicateurs clés de performance.

Le référentiel EURHO-GR® a été conçu en 2007, en intégrant les principes des lignes directrices de la « Global Reporting Initiative » (GRI), pour proposer aux bailleurs sociaux un cadre de référence en matière de reporting sur leur Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), adapté à leur métier et leurs spécificités. Il a été élaboré avec des bailleurs et des représentants de parties prenantes clés du secteur (associations nationales de locataires, collectivités, Etat, financeurs, fédérations professionnelles...), afin d'identifier les principaux enjeux et attentes en termes de RSE, et, en conséquence, les indicateurs pertinents.

Le référentiel EURHO-GR® a été revu une première fois en 2013, pour s'adapter aux évolutions sectorielles et prendre en compte la réglementation sur le reporting extra-financier issue de la loi Grenelle 2 (art. 225). La révision du référentiel a porté sur :

- la compatibilité aux informations listées dans le décret ;
- la mise en place d'un dispositif de vérification externe (volontaire).

Un travail a une nouvelle fois été initié en 2018 pour faire évoluer le rapport RSE vers la Déclaration de Performance Extra-Financier, issue des nouvelles obligations en matière de publication d'informations extra-financières.

Le référentiel est aujourd'hui utilisé par une quarantaine d'organismes (ESH, SEM, OPH) représentant plus de 600 000 logements, dont 3 ESH soumises à l'obligation de publication d'une DPEF (dont 2 déjà précédemment soumises à l'obligation de reporting Grenelle 2).

EURHO-GR® est le seul référentiel de reporting RSE du secteur proposant un ensemble d'indicateurs aux définitions et modes de calcul précisément établis.

Nous avons souhaité mettre en avant les indicateurs correspondant aux 13 risques que nous avons identifiés comme les plus importants pour ALLIADE HABITAT.

Pour cela nous nous sommes appuyés sur les 5 piliers de l'EURHO GR à savoir :

- **Assurer notre performance économique,**
- **Agir pour préserver l'environnement,**
- **Développer les ressources humaines,**
- **Promouvoir l'équilibre social des territoires,**
- **Gouverner l'entreprise en y associant les parties prenantes.**

2) Nos objectifs RSE

Dans le cadre de sa démarche RSE, Alliade Habitat définit des objectifs pour chacun des 5 piliers de l'EURHO GR. Ces objectifs sont renouvelés dès qu'ils sont atteints. Leur délai de réalisation est de 1 à 3 années.

Assurer notre performance économique

Création d'une direction des achats

Préserver l'environnement

Poursuivre l'amélioration thermique du parc (étiquette EFG)

Développer la part des logements livrés avec une certification environnementale

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Développer l'offre d'action logement dans le bassin Genevois et l'agglomération d'Annecy

Atteindre les objectifs de vente fixés par notre actionnaire

Améliorer notre taux de vacance commercialisable

Valoriser les ressources humaines

Mise en œuvre du télétravail et mesurer son impact sur la QVT

Gouvernance et relations aux parties prenantes

Améliorer notre taux de recommandation

Maîtriser nos coûts de fonctionnement à 1000 € / logement

3) Analyse des risques RSE

Présentation de la méthodologie d'identification des risques prioritaires

1. Identification des risques extra-financiers :

Alliade Habitat s'est appuyé sur le référentiel d'indicateurs sectoriel EURHO-GR® (European Housing – Global Reporting) et sur la liste des informations issues de l'article R225-102 du Code de Commerce pour construire son référentiel d'enjeux et de risques extra-financiers.

A l'issue de cette première phase, 42 risques ont été retenus et associés à des enjeux que nous avons jugés pertinents au regard du secteur du logement social.

2. Evaluation des risques extra-financiers :

Les risques extra-financiers ont ensuite été évalués selon leur gravité et leur fréquence :

- Concernant la gravité, nous avons pris en compte l'importance de l'enjeu et de son risque pour chacune de nos six parties prenantes et l'impact maximal potentiel sur notre Groupe parmi les critères utilisés dans notre cartographie générale des risques ;
- Concernant la fréquence, nous avons pris en compte l'exposition de notre organisme sur chaque risque au regard de son territoire et de son histoire.

Plusieurs groupes de travail collectifs constitués des Directions métiers et supports ont participé à l'évaluation des risques en suivant le cadre méthodologique défini préalablement par le service d'Audit et Maîtrise des risques avec la participation de DELPHIS.

Le résultat de ces ateliers de travail a enfin fait l'objet d'une hiérarchisation finale par le Comité Exécutif du Groupe.

3. Résultat de notre analyse des risques extra-financiers :

Nous avons ainsi considéré comme significatifs les 13 risques extra-financiers suivants :

Famille EURHO-GR	Enjeu	Risque
GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	Identifier les mesures d'insatisfaction et apporter la mesure corrective nécessaire pour que nos locataires n'aient pas une image dégradée du bailleur	Manque de qualité et/ou insatisfaction des locataires
CONTRIBUER A UNE ECONOMIE DURABLE	Assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients	Entretien insuffisant du bâti
GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	Prise en compte par Alliade Habitat de la réglementation sur la protection des données en fonction de la vie privée des personnes et de ses clients	Absence ou manque de protection des données personnelles
VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES	Garantir les bonnes conditions de travail et de santé : sécurité à l'ensemble des salariés	Absence de considération des conditions de travail et des cas d'atteinte à la santé et à la sécurité des salariés
PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	S'assurer que le processus d'attribution d'ALLIADE Habitat respecte le cadre législatif et réglementaire défini dans le code de la construction et de l'habitat	Procédure d'attribution qui manque de transparence ou qui induit des doutes ou est inéquitable
PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	S'assurer que nos clients, comme les visiteurs et les habitants riverains de nos bâtiments vivent ou côtoient en toute sécurité notre patrimoine	Absence ou manque de considération de la santé et de la sécurité des locataires et/ou riverains
CONTRIBUER A UNE ECONOMIE DURABLE	Avoir des fournisseurs de qualité à la fois compétent, réactifs et entretenir avec eux une relation gagnant/gagnant	Relations dégradées et/ou qualité insuffisante des prestations fournisseurs
GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	Respecter les directives de la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et prévenir les risques pour l'entreprise	Absence ou manque de prévention de pratiques de corruption ou des conflits d'intérêts
CONTRIBUER A UNE ECONOMIE DURABLE	Mettre en place des achats qui vont dans les sens de notre démarche RSE et du développement durable	Absence ou manque de considération des enjeux sociaux et environnementaux dans les achats
PRESERVER L'ENVIRONNEMENT	Respecter nos engagements et être attentifs à notre empreinte sur l'environnement	Absence ou manque de considération de l'impact des chantiers de construction/réhabilitation sur l'environnement
PRESERVER L'ENVIRONNEMENT	Lutter contre la précarité énergétique dans le cadre du développement ou de la réhabilitation de notre parc	Absence ou manque de considération de l'impact "énergie-climat" du parc
VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES	Garantir les bonnes conditions d'un climat social positif	Absence ou manque de dialogue social et de prise en compte des attentes des salariés
PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	Engager des actions sur la maîtrise des charges locatives seul levier d'action sur la quittance des locataires car non solvabilisée par l'APL à la différence du loyer	Non considération des évolutions de quittance des locataires

C) Politiques et actions mises en œuvre pour répondre aux principaux risques RSE

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- MANQUE DE QUALITE ET/OU INSATISFACTION DES LOCATAIRES

Enjeux :

Dans le cadre de la mission d'intérêt générale qui lui a été confiée, Alliade Habitat se doit de loger les publics en difficulté d'accès au logement de droit commun, tout en assurant un service de qualité aux locataires en place, dans une optique de maintien dans des lieux avec de bonnes conditions. C'est pourquoi, nous devons identifier leurs motifs d'insatisfaction pour apporter les mesures correctives nécessaires et éviter que nos locataires ne partent et/ou donnent une image négative d'Alliade Habitat.

Politique :

L'insatisfaction de nos locataires, lorsqu'elle existe, est la conséquence de dysfonctionnements qui nuisent au bon fonctionnement de nos résidences et au bien vivre de nos locataires. Elle entraîne une attractivité moindre de nos résidences et dans les cas les plus négatifs de la vacance locative. Ainsi, nous devons permettre à nos locataires « de jouir avec satisfaction de leur logement » en nous assurant de la qualité du service rendu. Par conséquent, nous devons être en mesure d'identifier les raisons de leur insatisfaction lorsque celles-ci existent, que ce soit sur :

- La qualité des logements que nous louons,
- La qualité des parties communes intérieures comme des espaces extérieurs des résidences,
- La qualité de la prise en compte par nos services des sollicitations de nos clients quel que soit la nature de celles-ci,
- Notre réactivité à solutionner les problèmes évoqués et d'informer nos clients sur les actions mises en œuvre,
- Notre capacité à associer nos parties prenantes lorsque celles-ci doivent participer à la résolution des problèmes soulevés.
- La mise en place d'une application pour nos gardiens afin qu'ils soient connectés directement avec les services du siège et puisse répondre de manière rapide à nos clients
- Un centre de relation clients avec une équipe de conseillers clientèle formés pour répondre à l'ensemble des sollicitations reçues et un accueil physique situé au siège social mais aussi dans les territoires

Actions mises en œuvre :

La mise en place d'un plan d'actions visant à réduire les sources d'insatisfactions de nos clients a été confiée à la Directrice Clients et Territoires Adjointe qui a pour mission de coordonner l'ensemble des Directions concernées par celles-ci. Elle travaille également en lien étroit avec le service Qualité d'Alliade Habitat. Pour identifier les sources d'insatisfaction des enquêtes régulières sont menées auprès de nos clients. Elles permettent d'identifier les actions correctives nécessaires à mettre en œuvre au sein des résidences. Régulièrement Alliade Habitat rencontre chaque association de locataires et réunit les instances réglementaires, qui permettent aux locataires de participer au fonctionnement d'Alliade Habitat : locataires élus au Conseil d'Administration, CCLP et CCLT. Alliade Habitat les informe, prend leurs avis et les associe aux décisions qui ont une incidence sur la vie quotidienne des résidences et des locataires.

➡ **KPI : taux de satisfaction global des locataires (enquête satisfaction annuelle) : 64,2 %.**

- **ABSENCE OU MANQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Enjeux :

Dans un contexte de développement des outils du numérique et du digital, d'accroissement des flux de données à l'intérieur même des entreprises mais aussi vers l'extérieur, la protection des données à caractère personnel constitue un enjeu majeur pour Alliade Habitat. La prise en compte par Alliade Habitat de la réglementation sur la protection des données lui permet d'assurer la sécurité juridique de ses activités, de poursuivre son engagement éthique et citoyen en faveur du respect de la vie privée des personnes, et de renforcer sa qualité de service auprès de ses clients.

Politique :

Alliade Habitat traite les données personnelles dans le respect de la réglementation applicable, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement général sur la protection des données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Ainsi Alliade Habitat s'engage à :

- Respecter les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel ;
- Prendre en compte la protection des données à caractère personnel dès la conception de ses projets ;
- Informer les personnes concernées en toute transparence des collectes et traitements de leurs données à caractère personnel ;
- Répondre dans les meilleurs délais, au plus tard sous un mois, pour toute demande d'exercice des droits relatifs aux données à caractère personnel.

En application du RGPD, Alliade Habitat a procédé à la désignation d'un Délégué à la protection des données (DPD). En charge de veiller au respect de la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles, il est l'interlocuteur privilégié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) et de toute personne concernée par un traitement de données personnelles.

Actions mises en œuvre :

Alliade Habitat poursuit une démarche de conformité afin de prendre en compte les exigences du RGPD. Le Délégué à la protection des données accompagne les différentes directions dans la mise en œuvre des chantiers de conformité identifiés :

- Revue de la cartographie des traitements de données personnelles ;
- Elaboration de procédures ou politiques afin de documenter la démarche de conformité et l'ancrer dans les processus métiers ;
- Actualisation des mentions d'information figurant sur les supports de collecte de données personnelles ;
- Adaptation des clauses contractuelles de protection des données dans les marchés/contrats de sous-traitance de données personnelles ;
- Diffusion d'une culture Protection des données au personnel d'Alliade Habitat.

D'autres actions en cours de déploiement vont venir alimenter la démarche de conformité d'Alliade Habitat, notamment :

- L'adoption d'une charte de protection des données personnelles ;
- La réalisation d'un audit de sécurité des systèmes d'information ;
- La rédaction d'un rapport annuel d'activité Protection des données (à destination interne de la Direction).

🔄 **KPI : en cours de définition.**

- **NON CONSIDERATION DE LA QUITTANCE DES LOCATAIRES**

Enjeux :

Alliade Habitat, filiale Action Logement, a pour vocation à loger les salariés d'entreprises et les familles modestes et leur garantir une bonne qualité de vie.

A ce titre, Alliade Habitat est soucieux de permettre à ses locataires une optimisation de leurs ressources. Cette optimisation passe par la maîtrise de la quittance composée du loyer et des charges locatives. Engager des actions sur la maîtrise des charges locatives est primordial puisqu'il s'agit de la ligne de quittance la plus pénalisante pour les locataires, car non solvabilisée par l'APL à la différence du loyer.

Politique :

La maîtrise des charges de nos locataires passe par des provisions de charges adaptées, et la recherche d'économies de charges.

Cet engagement d'Alliade Habitat sur les charges locatives se traduit par :

- la responsabilité, portée par la Direction Clients et Territoires, et plus particulièrement le pôle charges, de la régularisation des charges de l'ensemble des résidences dans le respect de la législation et des délais légaux. Les gestionnaires charges répondent aux sollicitations des clients et/ou comités de locataires sur le thème des charges locatives.
- La mise en place, par la Direction Gestion Patrimoniale, d'un observatoire des charges par l'Expert Coût et Fluides, véritable outil d'analyse des charges locatives de nos résidences.

Par ailleurs, Alliade Habitat s'est fixé comme objectif d'atteindre d'ici 2 ans au moins 90 % de régularisations créditrices.

Actions mises en œuvre :

- Lors de la régularisation, les gestionnaires charges s'assurent que les provisions appelées auprès des locataires sont en cohérence avec les dépenses. En cas de décalage un nouveau budget prévisionnel est calculé pour le réajustement des provisions.
- L'observatoire des charges permet d'identifier les résidences les plus onéreuses en termes de charges, de proposer des plans d'actions, et d'analyser l'impact de nos actions (ex : réhabilitations thermiques...).
- Le projet Opticharges vise à identifier puis déployer des actions contribuant à « optimiser » les charges pour les locataires, dans une recherche de maîtrise des charges et de meilleur équilibre qualité/prix possible. Ce projet a été initialisé sur 10 résidences avec un groupe de travail transverse à plusieurs directions. Par la suite, cette méthode d'analyse pourra être étendue sur d'autres résidences, ainsi que les actions qui ont pu être identifiées.

➡ **KPI : pourcentage de régularisations de charges créditrices : 81,35 %.**

- **ABSENCE OU MANQUE DE PREVENTION DE PRATIQUES DE CORRUPTION OU DES CONFLITS D'INTERETS**

Enjeux :

La corruption constitue aujourd'hui un risque majeur pour les sociétés en raison des conséquences pénales, financières et de réputation qu'elle peut engendrer.

Afin d'apporter un cadre législatif efficace à la France, la loi n°2016-1691 dite « Sapin 2 » du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique a introduit une obligation de prévention de la corruption pour les entreprises dépassant certains seuils, et a défini, à travers son article 17, huit éléments clés d'un dispositif anti-corruption.

Le secteur de l'immobilier et plus spécifiquement du logement social sont exposés à des situations potentielles de corruption, toutes fonctions de l'entreprise pouvant être concernées par ce risque. Le Groupe Action Logement et Alliade Habitat ont donc engagé une démarche rigoureuse de maîtrise de ce risque.

Politique :

Le Groupe Action Logement a, depuis son existence, inscrit dans sa charte de déontologie les valeurs dont celles de l'équité et de la transparence et les règles de comportement partagés par tous les collaborateurs répartis au sein de toutes les entités du Groupe relatives notamment à la loyauté, au respect des textes qui encadrent l'activité professionnelle et aux conflits d'intérêts.

Alliade Habitat accorde une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent telles que l'éthique et l'intégrité dans ses relations avec ses parties prenantes notamment pour préserver sa réputation et l'intégrité de ses états financiers. La diffusion d'un guide éthique des achats, par exemple, rappelle depuis 2017 à tous les collaborateurs et fournisseurs les comportements à proscrire et les bonnes pratiques à suivre afin de construire une relation durable et équilibrée dans un cadre de confiance réciproque.

En matière de gouvernance, le Comité d'audit et des Comptes est chargé d'examiner le respect de la réglementation, en particulier la lutte anticorruption mentionné spécifiquement dans son règlement intérieur. Le service d'audit et de maîtrise des risques, rattaché directement à la Directrice Générale, est chargé de réaliser des interventions d'audit interne, de mettre à jour la cartographie des risques et de suivre les plans d'actions qui en découlent. Le service Contrôle interne et qualité est, quant à lui, chargé d'accompagner les fonctions opérationnelles dans la mise en œuvre du dispositif de prévention.

Un code de conduite a été établi sur la base d'un modèle commun aux entités du groupe Action Logement Immobilier. Il matérialise l'engagement de l'instance dirigeante : la tolérance zéro en matière de corruption. Il a pour objectif de partager des valeurs éthiques communes déjà déclinées dans la charte de déontologie et de renforcer la maîtrise des risques de fraude et de corruption dans l'exercice de nos missions d'intérêt général. Il énonce les règles à respecter en matière de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, et rappelle les politiques à suivre en matière de prévention (par exemple, la politique des cadeaux, invitations, dons et parrainage et la procédure d'alerte).

Actions mises en œuvre :

Alliade Habitat a déployé un dispositif de prévention du risque de corruption en s'intégrant dans le cadre de la loi Sapin 2 défini par la Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne d'Action Logement Immobilier.

La mesure du risque de corruption est tout d'abord réalisée au travers d'une cartographie des risques dont le référentiel est commun à toutes les entités du groupe Action logement Immobilier. Les risques et leur niveau de maîtrise sont évalués lors d'ateliers de travail collectifs avec les principaux responsables du Groupe Alliade Habitat. Des contrôles comptables supplémentaires ont ainsi été définis suite à ce travail.

Des actions de formation sur la fraude et la corruption sont dispensées aux membres du Comité d'Audit et des Comptes et aux principaux responsables du Groupe. L'ensemble des collaborateurs du Groupe sera formé sur ces thématiques courant 2019.

Enfin, la surveillance du dispositif est intégrée au plan annuel d'audit interne.

➡ **KPI : en cours de définition.**

CONTRIBUER A UNE ECONOMIE DURABLE

- ENTRETIEN INSUFFISANT DU BATI

Enjeux :

Assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients.

Donner l'image d'un bailleur soucieux de la qualité de son patrimoine

Politique :

A partir de la durée de vie des composants, de leur état et de la note PSP de chacun de nos produits (localisation, attractivité du territoire, état du produit) nous établissons des programmes de travaux qui vont alimenter nos principaux outils de gestion patrimoniale (PSP et PAP)

Les risques sont maîtrisés par la définition, l'actualisation et la mise en œuvre de plans pluri annuels de travaux comme le Plan stratégique Patrimoine (réhabilitations) et Plan d'amélioration du patrimoine (gros entretien programmé et travaux de remplacement de composants)

Actions mises en œuvre :

Chaque année le plan se construit en collaboration avec les territoires qui font remonter leur liste de travaux lors de la construction du plan. Cette liste est validée ensemble en fonction du budget alloué pour la remise en état du patrimoine.

Par exemple : Projet de résidentialisation de parking par l'installation de plots amovibles commandés à distance. Ce projet a été réalisé en lien avec les locataires qui ont été consultés. Ce projet a coûté la somme de 97 000 K€.

➡ **KPI :**

- **Pourcentage de réalisation du plan d'amélioration du patrimoine : 89 %.**
- **Effort annuel moyen en maintenance entretien et réhabilitation (Eco 1/2 Eurho GR) : 2 248,50 € / logement.**

- RELATIONS DEGRADEES ET/OU QUALITE INSUFFISANTE DES PRESTATIONS FOURNISSEURS

Enjeux :

Avoir des fournisseurs de qualité à la fois compétents et réactifs et entretenir avec eux une relation gagnant/gagnant

Notre ambition : faire progresser nos fournisseurs et les accompagner tout au long de nos relations contractuelles

Politique :

Alliade Habitat rencontre et écoute régulièrement ses fournisseurs. Nous organisons des séminaires en présence des locataires élus pour faire évoluer la relation fournisseurs et la qualité de service.

Toutes les anomalies fournisseurs sont traitées et nous avons initié avec eux des fiches actions de progrès qui sont suivies dans la durée.

Une charte des valeurs partagées a été co-construite entre les fournisseurs, les locataires et le bailleur. Cette charte définit les obligations de chaque partie à savoir :

- La communication le respect et la courtoisie,
- La qualité et les respects des délais,
- La sécurité,
- La propreté,
- L'environnement.

Actions mises en œuvre :

Nous évaluons chaque année l'ensemble de nos fournisseurs. Dans ce cadre, nous :

- rencontrons tous les fournisseurs stratégiques, à chaque nouveau marché qui revêt un caractère important pour nos clients (ascenseurs, chauffage, nettoyage dans le cadre de nouveaux marchés ;
- avons défini des procédures de suivi & d'évaluation des fournisseurs ;
- formons les fournisseurs qui le souhaitent aux techniques amiante in situ.

Par ailleurs, nous avons mis en place un extranet fournisseurs pour faciliter les commandes et leurs paiements.

🔄 KPI :

- **Pourcentage de fournisseurs BPU ayant signé la charte partenariale : 15,5 %.**
- **Pourcentage de fournisseurs ayant une note supérieure à 12 et classés avec une note A ou B : 89,9 %.**
- **Pourcentage d'anomalies traitées (rapporté au nombre d'anomalies relevées) : 100 %.**

- ABSENCE OU MANQUE DE CONSIDERATION DES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DANS LES ACHATS

Enjeux :

Mettre en place des achats qui vont dans le sens de notre démarche responsable
Être irréprochable dans nos comportements.

Politique :

ALLIADE HABITAT en lien avec DELPHIS a construit le référentiel des achats responsables.

Notre ambition est d'atteindre le niveau « acheter » de ce référentiel à savoir respecter les engagements déclinés dans les dispositions d'organisation de la démarche achats responsables et les dispositions techniques propres à la mission achats

Nos collaborateurs ont été formés aux achats responsables et nous vérifions que les enjeux sociétaux et environnementaux sont pris en compte dans l'acte d'acheter (critères mis en œuvre dans nos marchés dès que cela est possible)

Nous avons réalisé un guide des achats responsable à destination de nos collaborateurs.

Nous avons rédigé et décliné une charte éthique des achats.

Nous collaborons avec des organismes d'insertion qui suivent et mettent en œuvre les clauses d'insertions dans nos marchés. Un bilan est réalisé chaque année.

Nous collaborons avec le GEIQ 69 pour l'insertion des jeunes dans le cadre des marchés de travaux.

Actions mises en œuvre :

🔄 KPI :

- **Pourcentage de collaborateurs formés aux achats responsables sur les 2 dernières années : 32 %.**
- **Pourcentage de respect du délai de paiement des fournisseurs : 75,67 %.**

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- ABSENCE DE CONSIDERATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DES CAS D'ATTEINTE A LA SANTE ET A LA SECURITE DES SALARIES

Enjeux :

Par la nature de ses métiers et de sa politique santé sécurité, Alliade Habitat se doit de garantir les bonnes conditions de travail et de santé / sécurité de ses salariés.

C'est un enjeu primordial et prioritaire et Alliade Habitat met tous les moyens en œuvre pour agir dans le sens de la protection de ses salariés.

Politique :

La « Qualité de Vie au Travail » est un enjeu majeur, tant pour le Groupe Alliade Habitat que pour ses salariés. Le Groupe Alliade Habitat se doit d'offrir un environnement de travail protégeant la santé et le bien-être de tous ses collaborateurs, conformément aux normes les plus élevées de sûreté, d'hygiène et de sécurité. Chaque employé(e) doit veiller à sa sécurité ainsi qu'à celle de ses collègues. De même qu'elle ne saurait être tolérée dans le cadre d'un recrutement effectué par notre Groupe, aucune discrimination ayant rapport avec l'origine, le sexe, ou l'âge d'un(e) employé(e) de l'entreprise ne sera admise. Cela s'inscrit dans la politique Diversité et Egalité Hommes / Femmes de notre Groupe.

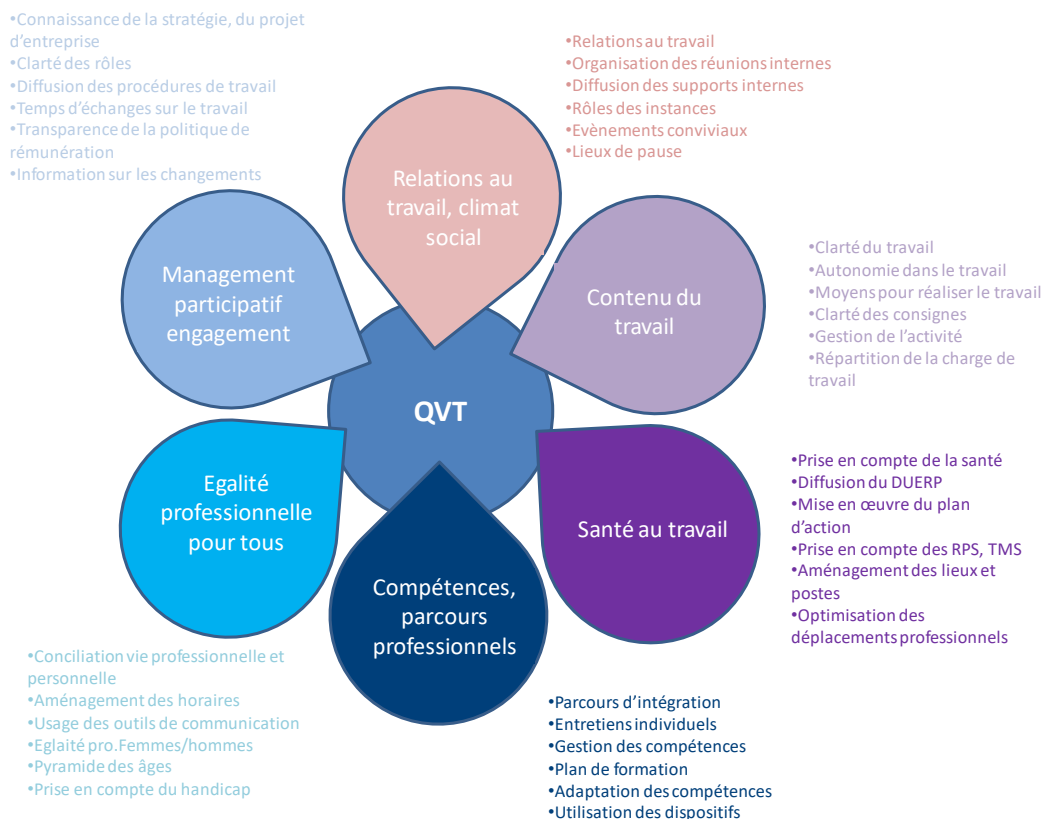
En outre, toute forme de harcèlement sera non seulement interdite mais activement détectée et éliminée. Des règlements internes traiteront explicitement des problèmes de harcèlement et de discrimination afin d'opérer la meilleure prévention possible.

Alliade Habitat prend ainsi des engagements forts en matière de santé, sécurité des salariés et diversité / égalité professionnelle.

L'ambition de la politique RH repose sur 5 grands axes :

- Renforcer l'attractivité, l'intégration et la fidélisation notamment au regard des compétences clés de l'entreprise, mais aussi de l'emploi des jeunes et des seniors et plus généralement dans le cadre de la politique Diversité ;
- Favoriser l'implication de tous et le développement des talents, développer et accompagner les parcours professionnels ;
- Communiquer, accompagner le changement et associer le management et les collaborateurs ;
- Développer la performance sociale, garantir la santé, sécurité et qualité de vie au travail des collaborateurs ;
- Assurer les fondamentaux RH en étant partenaires des opérationnels.

La QVT est l'affaire de tous. Elle regroupe les éléments multiples comme les accidents du travail, l'absentéisme, le management, les compétences, l'engagement des collaborateurs, le contenu du travail, les relations de travail, le climat social, la conciliation vie professionnelle et personnelle et la prise en compte du handicap. Le Groupe Alliade Habitat propose de distinguer 6 grandes dimensions de la Qualité de Vie au Travail, largement inspirées de l'approche de la QVT développée par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de vie au Travail (ANACT) :



Ainsi, le Groupe Alliade Habitat et toutes ses parties prenantes mettent tous les moyens en œuvre pour éviter tout accident grave et toute maladie professionnelle en matière de conditions de travail, santé, sécurité et diversité des salariés.

Actions mises en œuvre :

- **Assurer la sécurité des collaborateurs**

- **DUER**

Le document unique d'évaluation des risques est révisé tous les ans ou lors d'une modification d'organisation afin de prendre en compte les éventuelles évolutions : risques nouveaux, fréquence ou gravité modifiées...

- **Formation sécurité**

Chaque collaborateur est formé à la sécurité en fonction du poste occupé. Les habilitations (électriques, CACES, SST, ...) Nécessitant un renouvellement sont prises en compte dans le cadre du plan de formation.

Chaque personnel de proximité est formé :

- À La Prévention des Risques liées aux Activités Physiques ;
- Aux risques liés à l'amiante et remise du Dossier Technique Amiante de chaque résidence à chaque gardien ;
- Aux ports des Epi en fonction des tâches journalières, des équipements ou produits utilisés ;
- Aux risques d'incendie dans les immeubles d'habitation ;
- A l'identification et la détection des risques grâce au detectorisk.

Les collaborateurs de la régie ouvriers ont été formés à l'amiante et des modes opératoires validés par la CARSAT et la DIRECCTE leur permettent d'intervenir sur des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante sans risque. En fonction des modes opératoires les EPI ne sont pas les mêmes. Certains collaborateurs ont été formés « Guide file » et « Serre file » afin de faciliter les évacuations incendies dans les immeubles de bureaux. 2 exercices d'évacuation sont réalisés chaque année.

- **EPI :**

Le port des EPI est obligatoire sur tous les postes exposés à des risques professionnels. Ils sont régulièrement contrôlés, changés et leur présence est contrôlée par les managers de terrain.

- **Sécurité des toitures terrasses :**

Un plan pluriannuel a été mis en place en 2008. Plus de 60 % des toitures terrasses sont sécurisés à l'aide de protections collectives (garde-corps périphériques) et garantissent des risques de chutes.

- **Plaquette sécurité (sensibilisation nouveaux entrants) :**

Un livret sécurité est distribué à tous les nouveaux entrants.

- **Analyse des accidents :**

Chaque situation d'accident donne lieu à une analyse par le CHSCT.

- **Suivi des indicateurs santé / Sécurité :**

En matière de sécurité les indicateurs suivants sont suivis au niveau du CHSCT et communiqués dans le Bilan Social Annuel :

- Le taux de fréquence ;
- Le taux de gravité ;
- Le nombre d'Accidents du Travail.

Pour mesurer l'impact de nos actions dans le cadre du plan santé du Groupe et mesurer le bien-être au travail, des indicateurs sont suivis pour définir et mettre en place des plans d'action correctifs si nécessaire.

- Taux d'absentéisme par Direction ;
- Les mouvements de personnel : nombre de départs et leurs causes ;
- Le nombre d'EAD réalisés ;
- Nature et périodicité de réunions d'informations ;
- Aménagement de poste.

- **Formation santé et sécurité :**

L'accent est mis en matière de formations sur les axes suivants :

- Gestion des priorités et du temps ;
- Bonne utilisation de la messagerie ;
- Apprendre à gérer des clients difficiles ;
- Apprendre à aborder les problématiques de gestion du changement ;
- Permettre à chaque manager d'analyser son propre mode de management et de comprendre et intégrer les problématiques RPS.

- **Cellule d'écoute PSYA :**

Une cellule d'écoute est mise à disposition des collaborateurs : PSYA.

- Objectif : assurer une permanence téléphonique ouverte à tous les salariés qui s'estiment victimes ou témoins d'agissements de harcèlement, de violences ou de stress au travail sous confidentialité.
- Un dispositif de soutien individuel ou collectif.

- **Service social en entreprise INTERFACE :**

Une assistante sociale est à la disposition des collaborateurs, via l'organisme Interface pour aider les salariés à concilier vie professionnelle et personnelle.

- Objectif : écouter, informer, orienter les collaborateurs confrontés à des difficultés passagères ou durables tant dans le cadre professionnel que personnel.
- Le dispositif mis en place permet à chaque collaborateur de contacter par mail, téléphone ou sur rendez-vous, un(e) assistant(e) sociale dédié(e) soumis(e) au secret professionnel.

- **Dispositif d'alerte Groupe :**

Le Groupe Action Logement a mis en place un mécanisme d'alerte interne pour recueillir les éventuels signalements des collaborateurs relatifs aux situations de discrimination et de harcèlement, conformément aux Valeurs du Groupe Action Logement.

- **Négociation d'un Accord Qualité de Vie au Travail (QVT) en cours avec pour enjeu la santé et le bien être des collaborateurs :**
 - Partager et suivre les indicateurs en matière de QVT (effectifs par contrats CDD/CDI, entrées et sorties au cours de la période, taux d'absentéisme sur les absences maladie, accident du travail et du trajet, nombre d'arrêts maladie (inférieur ou égal à 3 jours et de 60 jours et plus) ;
 - Mettre en place d'un observatoire des métiers ;
 - Renforcer les compétences managériales ;
 - Revoir du personnel de proximité ;
 - Expérimenter le télétravail ;
 - Octroyer le Droit la déconnexion.

- **Amélioration du cadre de travail pour contribuer au bien-être des salariés :**

Un vaste projet de réaménagement des locaux du siège intitulé « Allex » permettra de proposer aux salariés une meilleure ergonomie des postes et des services nouveaux destinés à faciliter l'organisation vie privée/vie professionnelle.

Les futurs locaux disposeront également d'espaces de convivialité (salons, cafétéria...).

Des séminaires annuels sont organisés au sein de chaque Direction pour partager les objectifs et renforcer l'esprit d'équipe.

Des réunions d'informations entre la Direction et l'ensemble des managers ont lieu plusieurs fois par an (Rencontres des décideurs).

➔ **KPI :**

- **Nombre d'accidents du travail (hors accident de trajet) : 38.**
- **Taux de fréquence des accidents de travail (hors accident de trajet) : 43,02.**
- **Taux de gravité des accidents de travail (hors accident de trajet et comprenant les jours d'absences consécutifs à des accidents du travail antérieur à 2018) : 3,18.**

- **ABSENCE OU MANQUE DE DIALOGUE SOCIAL ET DE PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIES**

Enjeux :

De par la nature de ses métiers et de sa politique sociale, Alliade Habitat se doit de garantir les bonnes conditions d'un climat social positif.

C'est un enjeu primordial et prioritaire pour Alliade Habitat, qui met tous les moyens en œuvre pour agir dans le sens du dialogue social et de la prise en compte des attentes des salariés.

Politique :

La qualité du Dialogue Social est un enjeu majeur, tant pour le Groupe Alliade Habitat que pour ses salariés et les Représentants du Personnel.

ALH garantit la liberté d'association de ses employés et la reconnaissance collective du droit à la négociation collective.

ALH souhaite également, à travers ses relations avec les syndicats et autres associations représentatives, soutenir le développement à long terme de l'entreprise, dans l'intérêt à la fois du personnel et de la société, en maintenant un niveau de compétitivité adapté à son environnement économique.

ALH doit veiller à ce qu'une communication directe et régulière soit établie avec ses salariés, qu'ils soient membres ou non d'un syndicat

Les relations avec les syndicats sont établies dans le strict respect des réglementations nationales, des pratiques locales.

Les contacts avec les délégués syndicaux constituent une opportunité supplémentaire des fournir des informations permettant aux membres des syndicats, d'appréhender les activités et les objectifs d'ALH dans leur ensemble.

ALH ne s'engage dans aucune activité ou discussions avec tout syndicat portant sur des sujets autres que les conditions de travail et d'emploi, ou que les questions relatives aux conditions de travail.

Les négociations avec les syndicats sont dûment préparées, en coopération totale avec les responsables hiérarchiques et prennent en compte les intérêts légitimes de la société et de ses employés. Dans le cadre des négociations avec les syndicats, les prérogatives de la direction sont maintenues de façon appropriée.

Actions mises en œuvre :

- **Organisation du dialogue social**

Dans la continuité des engagements pris, notamment par accord collectif du 20 octobre 2017 sur le dialogue social, les représentants du personnel et la Direction inscrivent leurs discussions dans le cadre de réunions (Comité d'Entreprise, Délégués du personnel et CHSCT) communes aux sociétés de l'Unité Economique et Sociale (UES) Alliade à laquelle appartient Alliade Habitat.

Cet accord marque la volonté d'un dialogue constructif et affirme les engagements respectifs garants de comportements respectueux des droits et devoirs de chaque partie.

Pour illustration : En 2018, les grandes consultations sur la stratégie, la politique sociale et la situation économique de la société, sujets d'organisation de la société, ainsi que leurs conséquences sociales ont réunis membres du Comité d'entreprise et Direction à une fréquence supérieure au mensuel : 18 réunions pour le Comité d'entreprises et 12 réunions pour le CHSCT.

Lors de chaque réunion mensuelle, des indicateurs métiers sont partagés avec les représentants au comité d'entreprise qui se font échos des attentes des collaborateurs en matière d'organisation et d'actions opérationnelles.

- **Calendrier des négociations collectives**

Chaque année, soucieux de prendre le temps d'échanges nécessaires sur les grands sujets obligatoires de négociation collective, les partenaires sociaux s'entendent pour organiser le champ des négociations sociales et prioriser les thèmes à engager au cours de l'année à venir.

Pour illustration en 2018 a été négocié un accord de méthode et un calendrier de négociation, avec une volonté d'aborder les sujets de négociation en lien avec les projets d'organisation et de transformation de l'entreprise.

Ex : le 30.8.2018, signature d'un accord prévoyant des mesures temporaires d'accompagnement de mobilité géographiques liée à un projet d'organisation.

Ex : fin 2018 négociations en matière de GPEC et QVT, alimentées par les réflexions découlant des projets de la société initiés dans le cadre de démarche participative, intégrant managers et collaborateurs.

Les mesures négociées font ainsi échos aux questions sociales soulevées dans le cadre de ces projets de réorganisation et de transformation de l'entreprise discutés avec les élus du personnel.

- **Système d'information ascendante ou descendante**

Chaque année, une cérémonie des Vœux du groupe est organisée. Permettant d'allier information sur les enjeux clés et convivialité en rassemblant l'ensemble des acteurs de l'entreprise.

La « Communauté des Décideurs et Décideuses » du groupe Alliade Habitat regroupant les managers de toutes les entités (Alliade Habitat, HBVS, Foyer Vellave et les 3 GIE) se réunit plusieurs fois dans l'année pour partager la stratégie et l'avancement des projets.

- **Les outils de communication RH interne au groupe**

L'intranet : il permet aux directions de chaque structure de communiquer sur leur activité, de transmettre des informations pratiques de fonctionnement... L'intranet contient aussi une base documentaire. Sa gestion et son pilotage sont assurés par l'équipe Communication et Marketing d'Alliade Habitat. Le rythme de parutions d'actualités est régulier.

Des « Flash info RH », sont diffusés via l'Intranet et par le biais de la boîte de communication RH.

Des « notes d'organisation » annoncer l'arrivée de nouveaux collaborateurs et collaboratrices, sur des fonctions transversales. Elles sont diffusées via l'Intranet. Elles peuvent être articulées avec des portraits dans l'Intranet.

Une boîte mail « Communication DRH » diffuse des d'information à tous les collaborateurs et collaboratrices (mails, flash info, note d'organisation...)

- **La prise en compte des attentes des collaborateurs**

Les entretiens d'activité et de développement (EAD) annuels permettent aux collaborateurs de s'exprimer sur leur parcours professionnel, leurs attentes et avec un point spécifique sur l'organisation et la charge de travail, l'articulation entre l'activité professionnelle et familiale.

Les attentes exprimées sont ensuite exploitées par la Direction Ressources Humaines.

Pour optimiser ce processus, le traitement des données recensées et leur suivi durant cet entretien (formation, souhait d'accompagnement, souhaits de mobilité ou tous autres commentaires), la société a déployé en 2018 un nouveau système d'information RH sur le volet Capital Humain.

Lors de réflexion sur l'environnement de travail, nous avons été amenés à déployer des Enquêtes auprès de salariés.

Pour Ex : en 2017, une enquête couvrant les questions du cadre de vie au travail et du bien-être au travail (services aux salariés, espaces de convivialité...) a été lancée pour alimenter la réflexion du projet d'aménagement des locaux.

- ➡ **KPI : pourcentage d'accords signés (rapport entre le nombre d'accords signés et le nombre d'accords proposés aux instances représentatives du personnel) : 100 %.**

PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- **ABSENCE OU MANQUE DE TRANSPARENCE ET D'EQUITE DANS LES PROCEDURES D'ATTRIBUTION**

Les enjeux de la politique d'attribution et de sa transparence :

L'attribution des logements sociaux est un enjeu majeur pour la mise en œuvre du droit au logement et de la mixité sociale. Malgré l'impact positif du programme national de rénovation urbaine (PNRU), la situation actuelle de l'occupation du parc social est marquée par la concentration croissante des ménages les plus pauvres et une ségrégation territoriale conduisant à la « ghettoïsation » de certains quartiers. Les politiques d'attribution font l'objet d'une réforme de grande ampleur avec la loi ELAN et Alliade Habitat accompagne sa mise en œuvre afin que la spécificité des QPV soit davantage prise en compte et que le peuplement de ses résidences reflète une mixité attendue.

L'attribution des logements locatifs sociaux doit notamment prendre en compte la diversité de la demande constatée localement ; elle doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs du territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social. Parallèlement, doit être favorisé l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Plus de transparence, c'est également l'une des demandes récurrentes du grand public vis-à-vis du monde HLM et Alliade Habitat n'y échappe pas. Et plus particulièrement dans le mode d'attribution des logements sociaux. Ainsi, les initiatives, notamment avec la transmission de la politique d'attribution, du règlement des commissions d'attribution et du bilan annuel des attributions transmis au Conseil d'Administration, se multiplient pour rendre visible et compréhensible les méthodes d'attribution des logements pour que tout un chacun puisse s'assurer de l'honnêteté de la démarche.

Parmi les principales mesures de la loi ELAN figure la généralisation de la cotation des candidatures à un logement social avec un suivi visible du demandeur de sa demande.

Plus le demandeur répond aux critères demandés, plus le nombre de points sera élevé, ce qui permettra au demandeur d'accéder plus rapidement, voire prioritairement, à un logement social. Cette pratique s'appliquera dès fin 2021 et a pour objectif est de rendre plus transparente l'attribution des logements. Dans l'attente les politiques de l'attribution restent décrites dans la politique d'attribution et le règlement intérieur.

La politique

La politique d'attribution d'Alliade Habitat respecte le cadre législatif et réglementaire défini dans le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) par les articles L et R 441 et suivants. Elle s'applique donc au parc locatif social.

La politique d'attribution définit les orientations applicables à l'attribution des logements en cohérence avec le projet développé par le Conseil d'Administration de l'organisme et porté par la direction générale.

Ces orientations sont un élément fort de la démarche qualité de l'organisme et de sa démarche RSE engagée depuis plusieurs années. Elles pourront être complétées ou modifiées en fonction des orientations spécifiques adoptées localement (dans le cadre des Conférences Intercommunales du Logement et des Plans Partenariaux de la Gestion de la Demande et d'Information des Demandeurs ou des Conventions Intercommunales d'Attribution en particulier) ou des nouvelles dispositions qui pourraient éventuellement découler des décrets d'application de la loi ELAN.

La Commission d'Attribution Logement, instance décisionnaire du processus d'attribution, attribue les logements selon les réglementations en vigueur :

- de la mise en œuvre de la politique d'attributions des logements fixée par le Conseil d'Administration (Annexe 1 : CA du 30 juin 2015) ;
- des objectifs fixés à l'article L.441 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH) ;
- des priorités définies dans les premiers alinéas de l'article L.441-1 du CCH en faveur des personnes défavorisées et de celles qui rencontrent des difficultés de logement ;

- ainsi que dans le respect des dispositions de l'article L.441-1, du II de l'article L.441-23, du III de l'article 4 de la loi n°90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, des orientations fixées par la Conférence Intercommunale mentionnée à l'article L.441-1-5 si elle est créée, et du Plan Partenarial de la Gestion de la Demande de Logement social et d'information des demandeurs mentionné à l'article L.441-2-8 du Code de la Construction.

Les règles de fonctionnement de ces commissions sont précisées dans le règlement intérieur annexé au présent document. **(Annexe 2 : CA du 27 septembre 2018 : règlement d'attribution).**

Les rapports annuels des commissions d'attributions sont présentés et commentés annuellement à l'occasion du Conseil d'Administration. L'objectif principal est de s'assurer que tous les demandeurs, en toute transparence, ont un égal accès à l'attribution d'un logement, quelle que soit l'origine de la demande. C'est aussi l'occasion de partager et d'échanger sur les évolutions qui ressortent des analyses faites sur les candidatures pour déterminer des éventuelles modifications de pratiques. **(Annexe 3 : Bilan CAL 2018).**

La politique d'attribution sera de nouveau proposée pour évolution lors d'un CA, lorsque l'ensemble des CIA du territoire concerné par la société seront arrêtées et que pour les 234 articles promulgués en novembre dernier pour la loi ELAN, l'ensemble des décrets d'application seront connus.

En effet, la convention intercommunale d'attribution (CIA) constitue la déclinaison opérationnelle des orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement (CIL)¹. Cet outil engage chaque partenaire signataire dans la mise en œuvre d'actions visant l'atteinte des objectifs fixés par la CIL. Régie par les dispositions des articles L.441-1-5 et L.441-1-6 du code de la construction et de l'habitation (CCH), elle est obligatoire pour :

- Les EPCI tenus de se doter d'un programme local de l'habitat (PLH) ;
- Les EPCI compétents en matière d'habitat avec au moins un quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV).

Celle-ci est signée par :

- L'EPCI ;
- Les bailleurs de logements sociaux possédant ou gérant du patrimoine sur le territoire concerné ;
- Les titulaires des droits de réservation sur ce patrimoine (dont le préfet de département) ;
- Le cas échéant, d'autres collectivités territoriales ou d'autres personnes morales intéressées.

Les actions menées :

Pour accompagner les évolutions souhaitées par la loi ELAN, nous participons à toutes les instances de mises en place des CIL et CIA.

Dans l'attente, de la signature de l'ensemble des CIL et CIA des EPCI qui concernent Alliade Habitat, un test est actuellement partagé avec les bailleurs de la région AURA, pour assurer une transparence complète du processus d'attribution via une plateforme commune de mise à disposition des logements sociaux appelée BIENVEO et avec des critères d'éligibilité commun. Cette plateforme est dédiée dans sa phase de test au traitement de la demande de mutation.

Ce dispositif servira de base à la mise en place d'un système de cotation publique à fin 2021. (**Annexe 4 : cotation location active via BIENVEO et Annexe 4 bis : présentation plateforme BIENVEO**)

➡ **KPI : en cours de définition.**

- **ABSENCE OU MANQUE DE CONSIDERATION DE LA SANTE ET DE LA SECURITE DES LOCATAIRES ET/OU RIVERAINS**

Enjeux :

Alliade Habitat se doit, de par les missions qui lui sont confiées, de s'assurer que nos locataires, comme les visiteurs et les habitants riverains de nos bâtiments, vivent, fréquentent ou côtoient en toute sécurité notre patrimoine.

Politique :

Alliade Habitat dans le cadre de la législation en vigueur comme des règles que nous nous sommes fixées en interne, doit procéder systématiquement :

- A l'établissement de l'ensemble des diagnostics nécessaires lors de tout mouvement de locataires ou lors de travaux dans le cadre d'une réhabilitation partielle ou totale d'un ensemble – ou d'un seul – logement.
- Disposer de l'ensemble des contrats et/ou marchés visant au bon fonctionnement permanent des équipements et ainsi assurer la sécurité de nos locataires et des visiteurs sur nos résidences lors de l'utilisation des équipements en question.
- Veiller à ce que toutes les sources visant à remettre en cause la bonne santé de nos locataires ou du voisinage soient traitées en temps et en heure (élimination des nuisibles, propreté des lieux, etc.).
- Donner toutes les informations utiles visant à ce que nos locataires soient informés de risques pouvant survenir dans leur logement et/ou leur résidence.
- Mettre en œuvre des actions visant à améliorer les conditions de vie de nos locataires dans les résidences.

Actions mises en œuvre :

L'ensemble des collaborateurs intervenant sur ce champ, quel que soit la direction de rattachement, est formé régulièrement et sensibilisé sur ces questions qui couvrent un périmètre très large allant de la santé à la sécurité en passant par la sûreté.

La direction gestion et patrimoine veille à disposer des marchés et contrats nécessaires au bon suivi et fonctionnement des équipements (organes vitaux et sensibles des logements et résidences). Elle s'assure par des contrôles fréquents à la bonne exécution des dits contrats et/ou marchés.

➡ **KPI : pourcentage de diagnostics réglementaires réalisés dans les logements à chaque arrivée d'un nouvel occupant (amiante, plomb, risques naturels, électricité et gaz) – hors entrants par acquisition : *non disponible*.**

PRESERVER L'ENVIRONNEMENT

- ABSENCE OU MANQUE DE CONSIDERATION DE L'IMPACT DES CHANTIERS DE CONSTRUCTION/REHABILITATION SUR L'ENVIRONNEMENT

Enjeux :

Placer nos clients et nos parties intéressées au cœur de notre activité, nous remettre en question régulièrement, chercher à leur apporter dans les délais impartis, les réponses pertinentes, respecter nos engagements, être attentifs à notre empreinte sur l'environnement sont les clés de notre succès, de notre fierté et de la pérennité du Groupe Alliade Habitat.

Politique :

Alliade Habitat est fortement engagée dans une démarche de Haute Qualité Environnementale :

- En développant des constructions neuves exemplaires : des Bâtiments à énergie positive et à bas carbone « E+C- » ou des Bâtiments très performants : RT -10 à 20 % ou encore des Bâtiments neufs performants : RT 2012.
- En poursuivant un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc avec pour objectif d'ici 2020, de ramener le patrimoine classé E à 10% du parc et d'éradiquer les étiquettes F et G. De contribuer au développement du chauffage urbain.

Une Charte de « Chantier à Faibles Nuisances » a également été instaurée afin de limiter les nuisances des opérations de construction, de réhabilitation et de démolition aussi bien pour les riverains, pour le personnel de chantier, que pour l'environnement proche.

Cette charte de « Chantier à faibles nuisances » est intégrée aux pièces contractuelles des marchés de travaux et sa signature est un préalable obligatoire au démarrage des travaux.

Actions mises en œuvre :

Parmi les actions mises en place, Alliade Habitat s'assure en amont et durant la phase de chantier :

- Du respect la réglementation : Toutes les entreprises intervenant sur le chantier (y compris sous-traitants, intérimaires...) s'engagent à respecter la réglementation en vigueur, notamment le code du travail, le code de la Santé publique et le code de l'environnement.
- Du respect de certains objectifs importants :
 - 1) Qui sont définis dans la Charte de Chantier à faibles nuisances, et notamment :
 - D'identifier l'état de l'existant (volumes et types de déchets) ;
 - De minimiser la production de déchets ;
 - D'assurer la traçabilité des déchets ;
 - De valoriser les matériaux issus de la déconstruction ;
 - D'économiser les consommations de matériaux et d'énergie.
 - De limiter les risques et les nuisances causés aux riverains du chantier ;
 - De limiter les risques sur la santé des ouvriers ;
 - De limiter les pollutions de proximité.
 - 2) Depuis 2018, pour faire suite à différents groupes de travail concernant les achats responsables, Alliade Habitat a également intégré dans son règlement interne de

commission d'appel d'offres parmi les critères techniques des critères environnementaux tels que :

- Le bilan carbone du chantier ;
- L'analyse du cycle de vie ;
- La démarche éco-responsable mise en œuvre sur le chantier ;
- Le développement des approvisionnements directs ou biosourcés ou recyclés ;
- La pérennité et facilité de l'entretien ;
- Le Respect de la biodiversité.

Il faut retenir que ces différents éléments et notamment notre engagement dans la labellisation E+C- participent à l'acculturation progressive de nos personnels à prendre en considération un modèle de production nouveau. Certains des éléments *d'une économie circulaire* se retrouvent ainsi à travers :

- L'analyse du cycle de vie des matériaux de nos constructions (approvisionnement durable, éco-conception et prévention du recyclage des déchets) ;
- La recherche de matériaux biosourcés (consommation responsable) et proches des lieux de construction (écologie territoriale) via l'analyse des fiche descriptives environnementales et sanitaires des matériaux mis en œuvre sur nos chantiers.

Nous ne sommes aujourd'hui qu'au stade de l'expérimentation sur quelques sites mais le développement de cette labellisation (future RT 2020) accélèrera notre démarche responsable.

➡ **KPI : pourcentage d'opérations livrées dont les entreprises ont signé la charte « chantiers à faibles nuisances » : 46,6 %.**

- **ABSENCE OU MANQUE DE CONSIDERATION DE L'IMPACT "ENERGIE-CLIMAT" DU PARC (ABSENCE DE MAITRISE DE LA CONSOMMATION D'ENERGIE)**

Enjeux :

La France s'est dotée de différents outils pour **lutter contre le réchauffement climatique** : Grenelle de l'environnement, loi transition énergétique, COP21, plan de rénovation énergétique des bâtiments, Plans Climat-Energie Territoriaux, etc.

L'habitat étant l'un des principaux émetteurs de gaz à effet de serre, le développement et la rénovation d'un parc économe en énergie constitue un enjeu **environnemental** majeur. Mais l'enjeu est également **social** (lutte contre la précarité énergétique), **économique** (développement d'une filière pourvoyeuse d'emplois et d'innovations), **financier** (optimisation de nos ressources et de nos financements), **juridique** (respect des obligations légales et des engagements) **et politique** (contribution du groupe Action Logement aux politiques locales en matière d'environnement). En tant qu'acteur d'utilité sociale et économique, nous avons vocation à répondre à ces différents enjeux.

Politique :

Alliade Habitat intervient sur l'impact énergie-climat de son parc, principalement à travers deux axes de sa politique patrimoniale :

1. Développer des constructions neuves très performantes ;
2. Poursuivre un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc.

Ces objectifs doivent être déclinés dans la prochaine **Convention d'Utilité Sociale 2019-2025**.

Actions mises en œuvre :

1. Développer des constructions neuves très performantes

- Contribuer au développement d'un parc peu consommateur d'énergie (60 kilowattheure/m² maximum contre environ 240 dans le parc privé ancien).
- Viser des labels plus performants que la réglementation thermique actuelle et contribuer notamment à l'expérimentation "E+C-" (Bâtiment à Énergie Positive et Bas Carbone).
- Lutter contre les îlots de chaleur en favorisant l'intensification urbaine, la biodiversité et la végétalisation au sein de notre parc.

2. Poursuivre un ambitieux plan de rénovation énergétique du parc

- Accélérer la rénovation thermique de l'ensemble du parc, avec près de 4000 logements programmés en 3 ans dans le cadre du PHBB 1.
- Rénover une partie du patrimoine en basse consommation énergétique (BBC), niveau proche du logement neuf.
- Cibler une réduction des charges, de l'ordre de 20% dans les bâtiments rénovés.
- Ces objectifs doivent être déclinés dans la prochaine Convention d'Utilité Sociale 2019-2025

Actions mises en œuvre :

1. Développer des constructions neuves très performantes :

- 93, rue Brossolette à Bron, projet de construction modulaire hors site en bois avec label E3C1 et expérimentation avec GRDF de l'autoconsommation.
- rue Valdo Lyon 5, exploitation d'un résiduel foncier avec construction de 2 bâtiments « identiques » mais un au niveau BEE neuf Prestaterre E2C1 et un RT 2012 pour comparer investissement et performance.

2. Poursuivre un ambitieux plan de rénovation énergétique du Parc :

- Fontanières à La Mulatière : réhabilitation thermique BBC Effinergie rénovation Promotelec avec expérimentation monitoring des logements + power pipe (récupération chaleur eaux grises) + démarche intégrale de commissionnement ;
- Rouboisson à Décines : réhabilitation thermique avec un niveau de performance BBC Effinergie rénovation Cerqual.

Nous sommes en train de lancer un bilan de notre patrimoine et de nos activités sur les gaz à effet de serre. Nous nous engageons une fois ce bilan réalisé sur 2019 à proposer un objectif de réduction sur l'année suivante.

➡ **KPI : Part de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale : 30 % (44,3 % pour les logements neufs et 13,2 % pour les logements réhabilités).**

Traitement du handicap chez ALLIADE HABITAT :

Au cœur des valeurs de l'entreprise, la politique diversité s'intègre dans les différents axes et processus de la politique Ressources Humaines.

Au-delà d'un enjeu d'égalité des chances ou de réponse aux obligations d'emploi, Alliade Habitat souhaite accompagner les collaborateurs en situation de handicap et préserver l'employabilité de l'ensemble de ses salariés. La politique handicap est également au centre du management de la performance dans la mesure où elle favorise des visions et modes de gestion innovantes.

Alliade Habitat s'emploie à informer, mener des actions de sensibilisation pour faire évoluer les représentations et favoriser ainsi l'intégration de personnes handicapées ou pour agir le plus en amont possible des situations de maintien dans l'emploi.

Elle veille également à développer l'emploi au sein de structures de secteur protégé ou adapté par le biais d'achats de biens, services ou sous-traitance.

C) Note méthodologique

Organisation et méthode du reporting

Pour cette nouvelle édition, les informations nécessaires à la rédaction de la déclaration de performance extra-financière ont été collectées auprès de différentes Directions (Ressources Humaines, Achats, Finance, etc.) et auprès des filiales. Les données fournies par les différents contributeurs ont ensuite été consolidées au niveau de la Direction de la Gestion Patrimoniale.

Les données qualitatives ont quant à elles été collectées par l'intermédiaire d'entretiens dédiés avec des interlocuteurs internes et externes au Groupe, et vérifiés en interne par les différentes Directions impliquées dans le reporting. Le directeur général délégué est désigné responsable du reporting extra-financier au niveau du Groupe.

Périmètre et période du reporting

Le reporting extra-financier d'Alliade Habitat au titre de l'exercice clos au 31 décembre 2018 porte sur le périmètre suivant : ALLIADE HABITAT

Ces entités sont toutes intégrées globalement dans le reporting extra-financier. En revanche, Les GIE sont exclus du périmètre.

Enfin les sociétés HBVS, Les GIE, la SCI le grand Axe, LOGIVELAY n'ont pas intégrées cette année dans le reporting mais le seront lors du prochain exercice.

Pertinence des indicateurs retenus

Le choix des indicateurs pertinents a été mené par l'équipe projet du rapport. La pertinence des indicateurs retenus s'apprécie au regard des impacts sociaux, environnementaux et sociétaux de l'activité du Groupe et des risques associés aux enjeux des métiers exercés. En effet, l'analyse des risques menée a permis de dégager des macro-risques pour lesquels des engagements ont ou seront pris, et de déterminer des indicateurs clés de performance qui permettront de suivre l'efficacité des actions entreprises.

Exclusions

De par son activité, le Groupe n'est pas directement concerné par les enjeux liés à la lutte contre le gaspillage alimentaire et à la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable. Ces éléments n'ont donc pas été traités dans la déclaration de performance extra-financière.

Démarche de vérification externe

Les informations sociales, environnementales et sociétales publiées dans cette déclaration de performance extra-financière, ont fait l'objet de travaux de vérification par un Organisme Tiers Indépendant, afin d'émettre un avis sur :

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

La nature des travaux réalisés et les conclusions sont présentées dans le Rapport de vérification de l'Organisme Tiers Indépendant sur la Déclaration de performance extra-financière.