

Déclaration
de performance
extra-financière
2019

Sommaire

1. Notre activité

- 1. Notre activité
- 2. Notre stratégie
- 3. Nos parties prenantes
- 4. Notre modèle d'affaires
- 5. Notre démarche RSE
- Note méthodologique



Née de plusieurs regroupements d'organismes, Alliade Habitat est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH).

Premier opérateur logement en région Auvergne-Rhône-Alpes avec un patrimoine de 42 000 logements, Alliade Habitat, filiale d'Action Logement, a pour vocation à loger les salariés d'entreprises et les familles modestes dont les ressources ne permettent pas toujours de disposer d'un logement adapté dans le parc privé.

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. Alliade habitat participe à l'effort de construction avec une production ambitieuse.

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 :



Notre groupe Action Logement

Depuis plus de 60 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.

En janvier 2018, Action Logement a signé la convention quinquennale 2018-2022 avec l'état, avec pour objectif principal d'améliorer les conditions de logements des salariés afin de favoriser leur accès à l'emploi et également de maintenir, voire de renforcer leur pouvoir d'achat. Cinq actions prioritaires ont été fixées :

- Renforcer la qualité de vie dans les quartiers au travers du NPRU (Nouvelle Politique de Renouvellement Urbain)
- Accélérer la production de logements
- Consolider le parcours résidentiel et professionnel des salariés, notamment des jeunes
- Accélérer la lutte contre la fracture territoriale
- Promouvoir la rénovation et la lutte contre la précarité énergétique

Chiffres clés d'Alliade Habitat



2. Notre stratégie

NOTRE AMBITION

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.

STRATEGIE

Axe 1

Déployer un projet d'entreprise permettant de mobiliser les collaborateurs et collaboratrices pour relever les défis de demain

Axe 2

Différencier nos produits et services au bénéfice d'une expérience clients réussie

Axe 3

Assurer la performance économique de notre entreprise en cohérence avec sa vocation

OBJECTIFS

Satisfaction clients
&
Satisfaction interne

VOCATION

FACILITER L'ACCÈS
AU LOGEMENT POUR
FAVORISER L'EMPLOI

POSITION

NOUS SOMMES
LE PARTENAIRE
LOGEMENT
DES SALARIÉS

VALEURS

PROXIMITÉ
UTILITÉ SOCIALE
ENGAGEMENT
ÉQUITÉ

3. 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 d'elles ainsi que nos modes de dialogue et de coopération.



4. Notre modèle d'affaires

RESSOURCES

HUMAINES

- 726 ETP
- 634 CDI
- 92 CDD

OUTILS et SAVOIR FAIRE

Logiciel IKOS SOPRA
250 Personnels d'Immeuble
28 Responsables Clients
19 Techniciens et Techniciennes
15 Experts et Expertes

PATRIMOINE

42 563 logements
dont 640 dédiés aux jeunes
et 1 529 en structures collectives
(foyer, CHRS...)

REVENUS

199 101 000 € = montant des loyers

GOVERNANCE

STRATEGIE

- Deployer un projet d'entreprise
- Différencier nos produits et services
- Assurer notre performance économique

Création de valeur

Ressources humaines

- 174 recrutements en 2019
- 447 collaborateurs formés (2019)

Gouvernance et parties prenantes

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

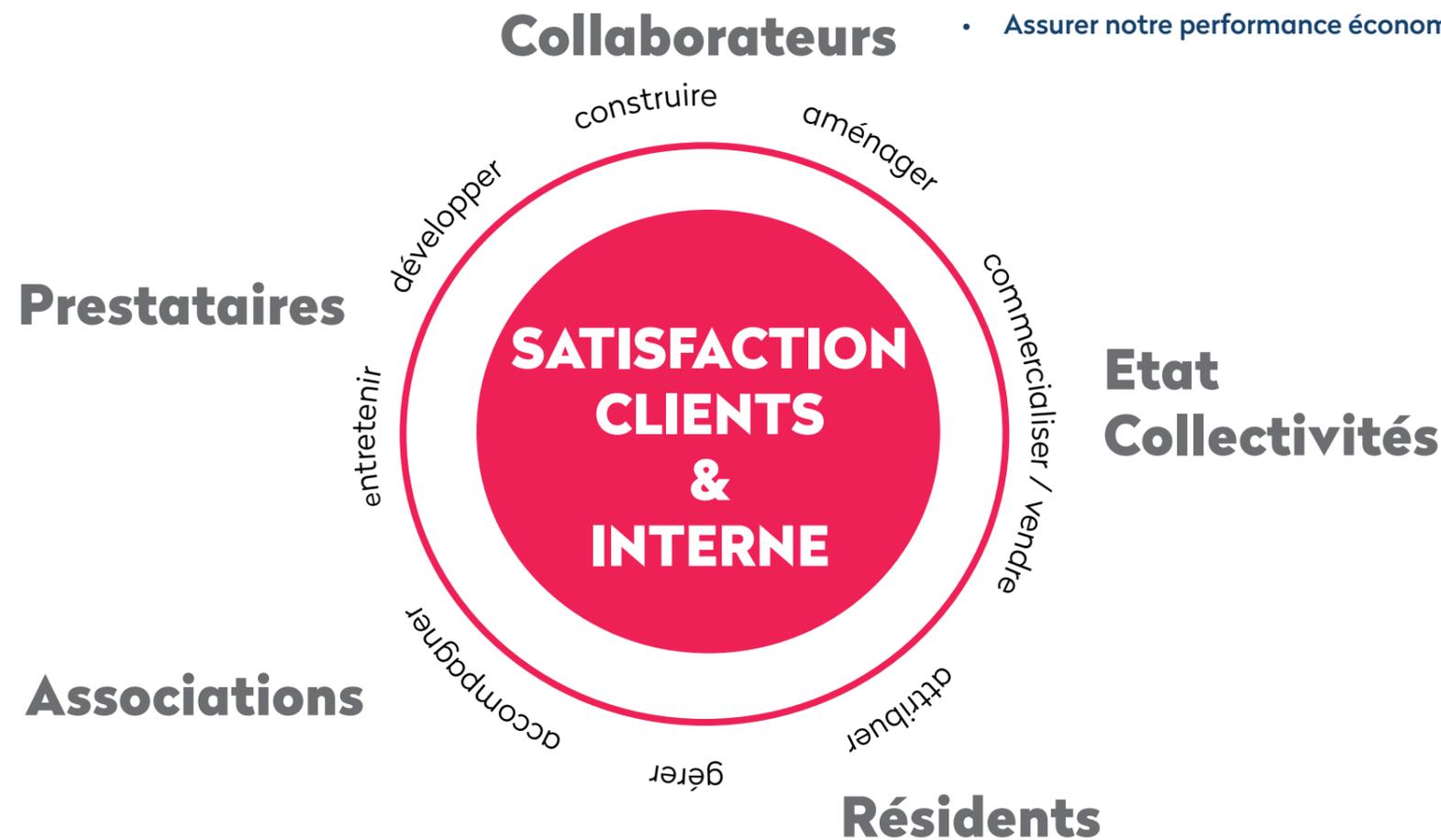
Equilibre social et environnemental

- 511 logements livrés neufs (hors acquisitions)
- 297 logements acquis
- 1 379 salariés logés en 2018
- 45 % du patrimoine avec une étiquette énergétique A, B ou C

Economie durable

- 213 M€ investis en AURA
- 2 400 emplois directs et indirects
- 2 253 € investis par logement en entretien et réhabilitation
- - 112 €/an d'économie sur la facture énergétique d'un locataire (hors abonnement)

indicateurs



NOS VALEURS

utilité sociale équité proximité engagement

5. Notre démarche RSE

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

La RSE est pleinement intégrée dans notre dispositif de gouvernance et nos échanges 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.

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.

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.

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

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 l'élaboration de sa DPEF 2019 Alliade Habitat a choisi de s'appuyer sur les indicateurs ou KPI issus de son analyse de risques. Nous nous sommes donc 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.**

Depuis 2010, Alliade Habitat est engagée dans une démarche de responsabilité sociétale.

Tout au long de ces années, une multitude de projets et d'initiatives ont vu le jour sous l'impulsion de collaborateurs investis et de la capacité du COMEX à écouter et à répondre aux attentes de nos parties prenantes (clients, collaborateurs, administrateurs, partenaires et fournisseurs).

Aujourd'hui, notre volonté est d'aller encore plus loin à travers les projets que nous menons dans une dynamique d'amélioration continue :

- ALLICE : mise en place d'un plan d'actions visant à travailler les sources d'insatisfaction clients
- ALLEX : projet de réaménagement de nos espaces de travail et de transformation de nos méthodes de travail
- Notre projet OPTIM'ALL (pour piloter notre performance économique) et notre politique d'achats responsables

5.1. Notre projet RSE

Notre responsabilité environnementale

- + Prendre en compte des problématiques de développement durable tout au long du cycle de vie de nos résidences et mettre en œuvre les solutions adaptées : impact carbone, achats responsables, chantiers, énergies, gestion de l'eau et des déchets, entretien et maintenance, gestion des espaces verts, innovations expérimentations
- + Faire preuve d'une exemplarité sur les questions environnementales et sociales: invitation aux bonnes pratiques, mobilisation des salariés sur les impacts environnementaux et sociaux, management de la RSE

Notre responsabilité sociétale

- + Contribuer aux problématiques sociétales des territoires en lien avec le logement : mise en œuvre de solutions pour permettre l'accessibilité aux logements pour les personnes en difficultés, pour les personnes âgées et pour les jeunes
- + Participer à la mixité sociale par l'habitat

Notre responsabilité envers nos clients

- + Satisfaire et accompagner nos clients tout au long de leur parcours d'habitant : respect du processus d'attribution dans l'égalité de traitement, d'écoute, de communication et concertation avec nos clients, protection en matière de sécurité et accompagnement social des ménages en difficultés, qualité de vie dans les logements et les résidences, développement de services, ...

Notre responsabilité d'employeur

- + Œuvrer au bien-être de nos collaborateurs et collaboratrices et à leur développement
- + Être transparent dans nos décisions

5.2. Notre stratégie RSE

Alliade Habitat
Groupe ActionLogement

Contribuer à une économie durable

Enjeux

- Différencier nos produits et services au bénéfice d'une expérience clients
- Contribuer aux problématiques sociétales des territoires

Objectifs

- Mettre en œuvre une stratégie de différenciation
- Développer la vente de logement
- Déterminer des produits et services adaptés à nos segments de clientèle

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Enjeux

- Mise en œuvre des pistes d'amélioration économiques pour l'entreprise
- Créer de la valeur à travers nos activités économiques, locales et environnementales

Objectifs

- Création d'un service Achats
- Développer notre patrimoine sur les secteurs du Genevois et de la Haute Savoie
- Poursuite du projet OPTIM'ALL

Valoriser les ressources humaines

Enjeux

- Santé des collaborateurs
- Développement des compétences
- Rétention de talents

Objectifs

- Déploiement projet ALLEX
- Mise en œuvre du référentiel de compétences
- Projet UpMyRH

Gouvernance et relations avec les parties prenantes

Enjeux

- Renforcement de la gouvernance de l'entreprise avec l'objectif d'améliorer la prise en compte des parties prenantes et la transparence de nos décisions

Objectifs

- Mise en œuvre d'une stratégie de communication
- Poursuivre le projet de transformation digitale de l'entreprise
- Mise en place d'indicateurs
- Déploiement du projet ALLICE

Préserver l'environnement

Enjeux

- Prise en compte du développement durable tout au long du cycle de vie de nos résidences (éco-conception)
- Intégrer l'environnement dans nos modes de gestion

Objectifs

- Dématérialisation des outils gestion et relation clients
- Projet de réduction des mails
- Accélérer les réhabilitations thermiques dans le cadre du Prêt Haut de Bilan

5.3. Les risques et les opportunités pour Alliade Habitat

Le service audit et risques d'Alliade Habitat pilote la gestion des risques de l'organisme.

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 Alliade Habitat 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 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.

Accompagné par la société NICOMAK nous venons de lancer une consultation de l'ensemble de nos parties prenantes afin de pouvoir réaliser une analyse de matérialité qui viendra alimenter notre prochaine DPEF.

La société NICOMAK a effectué une vingtaine d'entretiens individuels (institutionnels, partenaires, fournisseurs, associations).

Deux ateliers ont été réalisés. Un premier avec des salariés représentatif de l'ensemble des directions et le second avec des locataires élus au conseil d'administration et des représentants de fédérations de locataires.

Une présentation a été réalisée au comité de direction en mars 2020 pour partager les enjeux et élaborer l'analyse de matérialité.

Enfin dans chaque direction des ateliers ont été animés par les managers pour présenter la démarche et alimenter notre analyse. Ainsi l'ensemble des parties prenantes auront été vues ce qui nous permet d'avoir une vision objective et pointer les enjeux prioritaires à intégrer dans notre stratégie.

Nous avons choisi de poursuivre notre consultation auprès de nos clients locataires et des associations de locataires pour affiner notre matrice. Cette consultation se poursuivra tout au long de l'année 2020.

Principaux risques et indicateurs de suivi

ENJEU	RISQUE	Politique et actions	Indicateurs clés de performance	Objectif	Résultats 2018	Résultats 2019
1 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	5.3 Axe gouvernance politique satisfaction clients	Taux de satisfaction globale des locataires (Enquête annuelle)	80 %	64,2 %	64,7 %
2 Assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients	Entretien insuffisant du bâti	5.6 Axe économique politique entretien du patrimoine	Pourcentage de réalisation du plan d'amélioration du patrimoine	90 %	89 %	87,29 %
			Effort annuel moyen en maintenance entretien et réhabilitations		2 248,50 €/lgt	2 604,4 €/lgt
3 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	5.3 Axe gouvernance protéger les données de nos clients	Pourcentage des demandes d'exercice des droits des personnes traitées	100 %	NC	100 %
4 Garantir les bonnes conditions de travail, de santé et de 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	5.4 Axe social et RH politique santé et conditions de travail	Nombre d'accidents du travail (hors accidents de trajets) Taux de fréquence des accidents de travail (hors trajets)		38 43,02 %	61 44,56 %
			Taux de gravité des accidents de travail (hors accidents de trajets et comprenant les jours d'absence consécutifs à des accidents de travail antérieur à 2018)	0 %	3,18 %	3,16 %
5 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	5.3 Axe gouvernance politique d'attribution	Taux de représentation des services désignés (3) pour valider les décisions selon la procédure établie pour les CALEOL	100 %	*	*
6 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	5.3 Axe gouvernance assurer la sécurité de nos clients locataires	Pourcentage de diagnostics réglementaires opposables réalisés à chaque arrivée d'un nouvel occupant (Amiante, Plomb nécessaire, risques naturels, électricité et gaz)	100 %	70 %	80,83 %
7 Avoir des fournisseurs de qualité à la fois compétents et réactifs et entretenir avec eux une relation gagnant/gagnant	Relations dégradées et/ou qualité insuffisante des prestations fournisseurs	5.6 Axe économique Mieux connaître nos fournisseurs	Pourcentage d'anomalies fournisseurs traitées (rapporté au nombre d'anomalies relevées)	95 %	95,49 %	93,9 %
8 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	5.3 Axe gouvernance politique prévention risques corruption	Pourcentage de collaborateurs ayant reçu le code de conduite anticorruption	100 %	NC	96,58 %
9 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	5.6 Axe économique Réaliser des achats responsables	Pourcentage de factures fournisseurs réglées dans les 30 jours	95 %	75,67 %	69,30 %
10 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	5.7 Axe environnemental rénovation énergétique du parc	Pourcentage d'opérations livrées dont les entreprises ont signé la charte "chantiers à faibles nuisances"	100 %	30 % (44,3% neuf et 13,2% réhabilitations)	100 %
			Part de logements livrés neufs et réhabilités ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	100 %	46 %	NC
11 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	5.7 Axe environnemental rénover et construire en préservant l'environnement				
12 Garantir les bonnes conditions d'un climat social positif	Absence ou manque de dialogue social et de prise en compte des attentes des salariés	5.7 Axe social et RH dialogue social	Pourcentage d'accords signés (rapports entre le nombre d'accords signés et le nombre d'accords proposés aux instances représentatives du personnel)	100 %	100 %	100 %
13 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	5.3 Axe gouvernance agir sur les charges locatives	Pourcentage de régularisation de charges créditrices (hors HBVS)	90 % d'ici 2 ans	81,50 %	75,4 %

*les résultats de cet indicateur ne seront disponibles qu'à partir du prochain exercice car la nouvelle organisation des CAL n'est effective que depuis décembre 2019.

5.3. Axe GOUVERNANCE

Alliade habitat : engagée pour la satisfaction de nos clients

Dans le cadre de la mission d'intérêt général 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 les 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.

L'insatisfaction de nos locataires, lorsqu'elle existe, est la conséquence de dysfonctionnements qui nuisent au bon équilibre 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 leurs insatisfactions 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.
- 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
- Le projet ALLICE :
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, Conseil de concertation locatif et territorial

➤ UN OUTIL POUR MIEUX REpondre AU BESOIN DE NOS CLIENTS

Alliade Habitat fait le choix en 2020 de mettre en place un CRM (Customer Relation Management), outil de gestion de la relation client, destiné à consolider l'expérience de ses clients dans le cadre de leurs interactions avec l'entreprise.

Les objectifs de ce projet sont multiples. Il s'agit à la fois de mieux connaître nos clients et prospects, de faciliter le partage de l'information et la connaissance du client dans l'entreprise mais également d'assurer une meilleure productivité en interne, tout en offrant un service plus personnalisé.

Par ailleurs, le CRM est un élément fondamental pour développer les contacts multicanaux et la digitalisation de la relation client sans perdre en efficacité et en pertinence des réponses.



➤ UNE ATTRIBUTION DE LOGEMENT EN TOUTE TRANSPARENCE

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 Quartiers Prioritaires de la Ville (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.

Dans un contexte marqué par la pression de la demande sur des secteurs tendus, la transparence des décisions d'attributions est un enjeu primordial auquel Alliade Habitat a souhaité répondre par une composition innovante des membres ayant droit de vote.

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. Elle 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.

Actions mises en œuvre

Dans un souci d'équité de traitement des dossiers présentés en CALEOL, la composition des membres ayant droit de vote a été revue pour une application dès le 31/12/2019, en introduisant des membres d'autres directions d'Alliade Habitat.

Ainsi, le Directeur Clients et Territoires, la Responsable du service relations clients, et la Responsable du service contentieux, siègent dorénavant aux côtés du représentant élu des locataires, de la Responsable commercialisation et de la gestionnaire de CALEOL.

Les règles de fonctionnement ont fait l'objet d'un règlement intérieur.

Cette innovation permet d'avoir un regard autre que strictement commercial sur les attributions, en apportant une vision de nos services de proximité.

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 ;
- 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 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.

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. En effet, la convention intercommunale d'attribution (CIA) constitue la déclinaison opérationnelle des orientations adoptées par la conférence intercommunale du logement (CIL). 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 Alliadé 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.



➤ ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LEUR PARCOURS RESIDENTIEL

Alliadé Habitat a pour objectif de pouvoir réaliser 20 % de mutation dans son parc dans le cadre des attributions de logements.

Pour y parvenir, nous développons une politique sur plusieurs plans :

- Favoriser la mobilité des seniors et des personnes en sous/sur occupation même en dehors du cadre de la loi MOLLE. Cette mesure est accompagnée par un maintien du prix/m² du logement d'accueil pour favoriser la mobilité et d'un accompagnement par notre service relogement.
- Accompagner la mobilité professionnelle. Alliadé Habitat souhaite accompagner par ailleurs la mobilité des salariés en lien avec son actionnaire Action Logement. Il s'agit de favoriser la mutation professionnelle en proposant une solution logement. Cette offre se couple avec celles proposées par Action Logement (ma nouvelle ville, mobilipass notamment).
- Favoriser la location choisie dans le cadre du renouvellement urbain en mettant à disposition une plateforme d'offres de logement extrêmement large.
- Participer à la plateforme BIENVEO pour la location active, et ainsi mettre à disposition une offre locative variée et disponible pour les demandeurs de mutation



➤ ASSURER LA SECURITE DE NOS CLIENTS LOCATAIRES

Alliadé Habitat se doit, 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.

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

- A l'établissement de l'ensemble des diagnostics nécessaires (amiante, plomb, risques naturels, électricité et gaz) 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.

L'ensemble des collaborateurs intervenant sur ce champ, quelle 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.

+ MIEUX ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LES DIFFICULTES

Un pôle social internalisé est mobilisé pour les demandeurs, avant l'attribution jusqu'aux premières difficultés d'impayés du locataire.

Ce service intervient selon différentes modalités :

- Apporter aux services internes l'expertise sociale nécessaire pour traiter certaines situations complexes
- Identifier les obstacles à l'accès et au maintien dans le logement des locataires en difficultés et faire évoluer les situations dans un objectif d'insertion par le logement
- Assurer, sur les territoires du département du Rhône définis comme prioritaires, l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) des locataires en difficulté sur le parc locatif d'Alliade Habitat
- Proposer des actions et projets innovants dans le domaine de l'Action Sociale
- S'impliquer dans les dynamiques partenariales et institutionnelles

Accompagner spécifiquement les publics prioritaires

Alliade Habitat a fait le choix de dédier des moyens spécifiques à l'accompagnement des publics prioritaires

Une équipe de 8 personnes agit quotidiennement pour :

- Accompagner les publics prioritaires et DALO (Droit Au LOgement) dans l'accès au logement: montage des dossiers, relai avec assistantes sociales, prise en charge des déménagements/emménagements, ...
- Assurer la relation inter-bailleurs pour favoriser l'insertion et le relogement.
- Assurer le relai avec les services de l'Etat
- Assurer le passage en commission d'attributions des dossiers concernés

Intégrer pleinement la dimension sociale aux projets de renouvellement urbain

L'équipe citée ci-avant intervient par ailleurs dans le cadre des projets de renouvellement urbain.

Ses interventions prennent les formes suivantes :

- Participation au diagnostic social des résidences en renouvellement urbain ou en réhabilitation lourde
- Accompagnement de l'information des locataires sur les projets de renouvellement urbain et notamment l'accompagnement social
- Prise en compte des besoins spécifiques dans le cadre du relogement
- Lien avec les partenaires sociaux et les collectivités

Ces fonctions sont elles aussi assurées dans le périmètre de l'agence Velay Vivarais avec 1 responsable, 1 CESF et 1 agent de médiation.

+ AGIR SUR LA QUITTANCE DE NOS CLIENTS

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.

Nous devons optimiser la quittance des locataires et contribuer à la maîtrise des charges locatives. La maîtrise des charges de nos locataires passe par des provisions de charges adaptées, et la recherche d'économies de charges.

75,4 %

des régularisations
de charges crédités

(hors HBVS)

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, nous nous sommes fixé comme objectif d'atteindre d'ici 2 ans au moins 90 % de régularisations créditrices.

- 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.

+ PROTEGER LES DONNES DE NOS CLIENTS

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.

Nous traitons 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. Une communication via l'Intranet de l'entreprise a été faite pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices.

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).

100 %

des données clientes
tracées

420

familles rencontrées
dans le cadre de ce dispositif

+ RENCONTRER NOS CLIENTS POUR MIEUX LES CONNAITRE ET LES ECOUTER

Dans le cadre du Festival International du logement qui s'est tenu sur Lyon en juin 2019, Alliade Habitat s'est inscrit dans la démarche de la grande conversation en se rendant chez 420 clients sur 2 semaines. Des binômes de collaborateurs, de services supports et de proximité, sont allés chez nos clients afin de s'entretenir avec eux sur leurs besoins et leurs satisfactions au sein de leur résidence. La démarche était participative et visait deux objectifs principaux :

Objectifs internes :

- Favoriser et accentuer notre culture client inter services
- Permettre aux collaborateurs de se rencontrer entre services administratifs et proximité
- Intégrer les nouveaux collaborateurs aux visites terrains dans les parcours d'intégration
- Favoriser les échanges sur les contraintes métiers respectifs

Objectifs externes :

- Echanger avec nos clients sur leurs besoins
- Travailler des actions pédagogiques ou correctives préalablement ciblées par la proximité
- Afficher une démarche en continue auprès de nos clients

Le bilan est plus que positif puisque 97,4% de nos locataires sont satisfaits et 72% trouvent la démarche très utile. 274 collaborateurs et collaboratrices se sont rendus en binôme chez nos clients. 98% d'entre eux ont passé un bon moment et 87% sont prêts à recommencer. Ce fut une expérience enrichissante en allant au-devant de nos clients pour mieux mesurer quels pouvaient être leurs besoins et attentes.

Compte tenu de ces retours partagés entre nos clients et nos collaborateurs, nous avons décidé d'inscrire cette démarche en continue au sein de notre entreprise.

+ PREVENIR LES RISQUES DE CORRUPTION

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.

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 mentionnée 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).

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.

5.4. Axe SOCIAL & RESSOURCES HUMAINES

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.

La « Qualité de Vie au Travail » est un enjeu majeur, tant pour Alliade Habitat que pour ses salariés. 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. Alliade Habitat met tout en œuvre pour garantir qu'aucune discrimination ayant rapport avec l'origine, le genre, ou l'âge d'un(e) employé(e) ne puisse avoir lieu. Elle reste vigilante sur toute forme de harcèlement moral ou sexuel qui pourrait survenir pour les détecter et les éliminer afin d'assurer 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) :



- Connaissance de la stratégie, du projet d'entreprise
- Clarté des rôles
- Diffusion des procédures de travail
- Temps d'échanges sur le travail
- Transparence de la politique de rémunération
- Information sur les changements



Ainsi, Alliade Habitat et toutes ses parties prenantes s'attachent à mettre en œuvre une dynamique d'ensemble autour de ces différents éléments. Dans cette optique, elle a signé en 2019, avec ses partenaires sociaux, un accord collectif regroupant les thématiques de Gestion Prévisionnel des emplois et des Compétences (GPEC) et de Qualité de Vie au Travail (QVT). Un plan d'actions d'un an constituant une première étape affiche une volonté: d'une part, de plus de partage d'information en vue d'identifier les éventuels points de criticité qui pourraient avoir des conséquences sociales et réfléchir à des actions possibles. Comme en matière d'absentéisme et de turn-over, pour lesquels des études ont été engagées fin 2019 ;

d'autre part, de développer de nouvelles formes d'organisation du travail pour une meilleure qualité de vie des collaborateurs, de renforcer les compétences managériales (construction d'un référentiel managérial et de parcours managériaux) et d'accompagner les réflexions sur les métiers de proximité (revues de personnel gardiens et régisseurs).

Santé, sécurité et conditions de travail

ACTIONS MISES EN OEUVRE

+ 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...

Le DUER est en cours de révision avec l'objectif d'en faire un document plus opérationnel dans la gestion du risque

+ 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 ; par ailleurs un Dossier Technique Amiante a été remis à chaque gardien ;
- aux ports des EPI (Equipements de Protection Individuelle) en fonction des tâches journalières, des équipements ou produits utilisés ;
- aux risques d'incendie dans les immeubles d'habitation ;
- à 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.

+ Sécurité des toitures terrasses

Un plan pluriannuel est défini depuis 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

Un livret sécurité est distribué à tous les nouveaux entrants. Il a été retravaillé en 2019 par les experts prévention, QVT et le CHSCT.

+ 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.

De plus, une communication régulière est faite sur les indicateurs sociaux (absentéisme, arrêts maladie de courte et longue durée, mouvements de personnel, etc.). Ceux-ci sont suivis et partagés avec les représentants du personnel pour définir et mettre en place les actions correctives nécessaires

+ Démarche de prévention des Troubles musculo-squelettiques (TMS)

une démarche de prévention des TMS en lien avec la CARSAT Rhône Alpes a été initiée fin 2019 dans le cadre du programme national de prévention. Alliade souhaite ainsi prioriser des actions répondant à un objectif de diminution de la sinistralité due aux IMS et aux Accidents du travail liés aux manutentions manuelles.

+ Formations contribuant à la dynamique QVT

Le plan de développement des compétences cible des programmes de formations spécifiques sur les thèmes suivants

- Gestion des conflits: cette formation s'adresse plus spécifiquement aux personnels gardiens pour leur permettre de prévenir et gérer les conflits avec les clients
- La Formation Management dispense les fondamentaux du manager d'Alliade permettant à chacun de mieux se connaître pour mieux interagir et adapter son mode de management
- L'Accompagnement au changement est réalisé sous forme de sensibilisation à la conduite du changement afin que les managers disposent des clés nécessaires pour accompagner leurs collaborateurs

+ Cellule d'écoute PSYA

Cette cellule d'écoute propose 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.

Le dispositif a été élargi à 2 prestations :

- un accompagnement individuel en cas de besoin
- un accompagnement collectif plus pour gérer les situations de crise.

+ 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

Dans le cadre d'une procédure commune au Groupe Action Logement, Alliade Habitat a engagé la mise en place d'une procédure interne dématérialisée pour recueillir les éventuels signalements des collaborateurs relatifs à des situations de souffrances au travail, de discrimination ou de harcèlement, conformément aux valeurs du Groupe Action Logement.

+ Expérimentation du télétravail et travail à distance

Alliade Habitat a expérimenté le télétravail. Le dispositif a été organisé par accords collectif et individuel pour une période déterminée et pour un périmètre d'emplois tests (environ 50 collaborateurs). Afin de dresser le bilan de cette expérimentation, un questionnaire a été envoyé par mail courant novembre 2019, aux collaborateurs concernés. 100% des collaborateurs estiment que l'expérience a été globalement satisfaisante, avec plus de 90% de « très satisfaits » et une amélioration de la qualité de vie (majoritairement en raison de moins de temps passé dans les transports et moins de fatigue).

Dans le but d'accompagner les mobilités géographiques des collaborateurs concernés par les projets d'organisation qui impliquent une augmentation importante de la distance entre le nouveau lieu de travail et le domicile, elle a également négocié avec les partenaires sociaux des mesures d'organisation temporaires du travail à distance.

447

collaborateurs formés
en 2019

Dialogue social

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 oeuvre pour agir dans le sens du dialogue social et de la prise en compte des attentes des salariés.

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

Alliade garantit la liberté d'association de ses employés et la reconnaissance collective du droit à la négociation collective. Les relations avec les partenaires sociaux sont établies dans le strict respect des réglementations nationales, des pratiques locales.

Elle 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.

Alliade veille à ce qu'une communication directe et régulière soit établie avec ses salariés, qu'ils soient membres ou non d'un syndicat. Elle s'attache au maintien d'une expression de l'ensemble de ses salariés. Les contacts avec les délégués syndicaux constituent une opportunité supplémentaire de fournir des informations.

Alliade ne s'engage dans aucune activité ou discussions avec tout syndicat portant sur des sujets autres que les conditions de travail et d'emploi, sans échange avec les partenaires sociaux 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 appropriées

ACTIONS MISES EN OEUVRE

+ 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). 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. Cette volonté a été réaffirmée en 2019 avec la renégociation de l'accord dialogue social pour prendre en compte le nouveau champ de représentation du personnel issu des ordonnances Macron et regroupant les instances du personnel en place. Les échanges ont permis d'adapter le fonctionnement du futur CSE aux réalités de fonctionnement de l'entreprise avec pour objectif de poursuivre un dialogue constructif avec les nouveaux élus (élections intervenus fin 2019).

Chaque année, les grandes consultations sur la stratégie, la politique sociale et la situation économique de la société, les sujets d'organisation de la société, ainsi que leurs conséquences sociales réunissent les membres du Comité d'entreprise et la Direction à une fréquence souvent supérieure au mensuel. Le dialogue social se poursuivra en 2020, avec de nouveaux élus

+ Négociations collectives

Chaque année, 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, de manière à ce que les thématiques et mesures négociées fassent échos à l'actualité de l'entreprise et aux questions sociales soulevées dans le cadre des projets (réorganisation, transformation de l'entreprise, introduction de nouvelles technologies...).

Le cadre des négociations 2019 était défini par un accord de méthode signé en 2018. Le champ des thématiques qui avait été négocié a néanmoins été élargi pour accompagner la mise en oeuvre des projets de fusion de l'entreprise. A ce titre, ont été signés des accords d'harmonisation sur 6 thématiques différentes. La négociation s'est faite avec les délégués syndicaux d'Alliade Habitat mais également en présence d'anciens délégués syndicaux de la société fusionnée afin de prendre en compte les revendications de l'ensemble des collaborateurs.

Un nouvel accord sur des mesures de prévention et d'accompagnement du projet de fusion réalisé au cours de l'année a également été discuté avec l'ensemble des représentants du périmètre concerné. Il organise un processus d'accompagnement individuel et collectif du projet organisationnel, avec des dispositifs d'écoute, de prévention, de concertation et de suivi et, ainsi que des mesures d'accompagnement des mobilités (prime, remboursement transport, travail à distance ...).

+ 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 outils de communication RH internes au groupe permettent de véhiculer des informations via l'intranet, les flash info RH ainsi que les notes d'organisation. Une boîte mail spécifiquement dédiée à la DRH permet également de diffuser des informations à tous les collaborateurs et collaboratrices.

+ 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 sont ensuite analysées par la Direction Ressources Humaines.

En 2019, ce processus a été optimisé grâce à un nouveau système d'information RH sur le volet capital humain ce qui permet un meilleur traitement des données recensées durant cet entretien (formation, souhait d'accompagnement, souhaits de mobilité ou tous autres commentaires). Dans le cadre d'une expérimentation du télétravail en 2019 organisé par accord collectif, les collaborateurs, managers et équipes du périmètre d'expérimentation ont été consultés pour avis sur le dispositif expérimenté, préalablement au réengagement des négociations sur le sujet. L'entreprise est composée de plusieurs sites de travail. Au-delà des obligations légales, le nouveau champ de représentation du personnel négocié dans le cadre de l'accord dialogue social organise une représentation du personnel de proximité de manière à assurer une expression des collaborateurs de l'ensemble des sites géographiques de l'entreprise.

+ Diversité

Au coeur des valeurs de l'entreprise, la politique diversité s'intègre dans les différents axes et processus de la politique Ressources Humaines de manière à prévenir toute forme de discrimination.

Au-delà d'un enjeu d'égalité des chances ou de réponse à ses obligations (index femmes-hommes, emploi des travailleurs handicapés), Alliade Habitat s'emploie à informer, mener des actions de sensibilisation pour faire évoluer les représentations.

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. 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. Au-delà, du maintien dans l'emploi des personnes handicapées, en collaboration avec la médecine du travail elle réalise des aménagements de postes dans le but de prévenir les risques de TMS.

Alliade Habitat accueille au total 38 travailleurs handicapés pour une obligation d'emploi qui se situe à hauteur de 35 collaborateurs.

En 2019, les collaborateurs ont pu participer à la course de la Diversité qui réunit entreprises, organisations, particuliers, étudiant.e.s et demandeuse.s d'emploi autour de la thématique de la Diversité. Il a aussi été mis en place un partenariat avec l'ESDES de Lyon (Business School of UCLY) elle-même en partenariat avec l'ADAPT (Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées).

Une mission d'inclusion du handicap confiée à 4 étudiants de Master dans le cadre d'un programme Handi Management a débutée fin 2019 avec pour finalité de favoriser l'intégration de personnes handicapées ou pour agir le plus en amont possible des situations de maintien dans l'emploi.



5.5. Axe SOCIÉTAL

UN ACTEUR D'UTILITE SOCIALE ET ECONOMIQUE, VECTEUR D'INNOVATION

La vocation d'Alliade Habitat est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. En améliorant l'accès au logement des salariés, nous levons l'un des freins à la compétitivité des entreprises, à l'emploi et au pouvoir d'achat.

Alliade Habitat, 1er bailleur en Auvergne-Rhône-Alpes, est également un opérateur économique de premier plan dont l'activité alimente directement l'économie locale.

En favorisant l'innovation, elle contribue aussi au développement d'activités créatrices de richesse et de croissance pour le territoire.

Par le maintien d'investissements importants, malgré les contraintes, Alliade Habitat est un acteur d'utilité sociale et économique.

A moyen terme (5 ans), ce sont près de 1,7 Milliard d'euros qui seront investis dans,

- La construction et l'acquisition de logements
- La rénovation du parc
- Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain
- La revitalisation des villes moyennes



DÉVELOPPER UNE OFFRE LOCATIVE ÉQUILIBRÉE RÉPONDANT À LA DIVERSITÉ DES BESOINS

+ Accélérer la production

Alliade Habitat a initié une très forte accélération de sa production, en passant de 840 logements agréés en 2015 à 1850 en 2019 (+120%). Le taux de production (nombre de logements agréés rapporté au patrimoine) a donc très fortement progressé, de 2,2% à 4,5%, et se situe nettement au-dessus de l'objectif de production régional (2,6%) ou de celui de la Métropole de Lyon (2,5%).

Une cartographie plus précise de nos territoires de développement est en cours de réalisation.



+ Développer l'offre à destination des jeunes (jeunes actifs et en formation) et des salariés en mobilité

Dans leur grande majorité, les jeunes entrent sur le marché du travail par des contrats précaires et leurs difficultés d'accès au logement sont un frein à la mobilité géographique et à l'emploi. Cette difficulté touche tout autant les jeunes actifs que les jeunes en formation dont une part importante est salariée, qu'il s'agisse de contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, de stages ou d'emplois menés en parallèle des études. La Métropole de Lyon connaît en outre un important déficit d'offre pour les étudiants et s'est fixée comme objectif de produire 860 places/an entre 2018 et 2020 puis 400 places/an minimum entre 2021 et 2026 (entre 2015 et 2017 ces objectifs n'ont pas été atteints).

L'enjeu du logement des jeunes est également perceptible à travers les demandes de logements sociaux. Dans la Métropole de Lyon, un ménage sur deux fait une demande de T1/T2, à Lyon-Villeurbanne (52% de la demande) mais aussi en périphérie (45%). Ce sont majoritairement des personnes seules, qui représentent 40% de la demande globale, mais aussi une partie des couples sans enfants ou des familles monoparentales. Par ailleurs, avec seulement 31% de l'offre, le T1/T2 sont très nettement déficitaires: 1 T1 attribué pour 7 demandes contre 1 T3 attribué pour 3 demandes. Une cible de 50% de T1/T2 dans la production, avec un effort particulier sur les T1 bis, contribuerait au rééquilibrage de la typologie proposée au sein du parc.



Résidence Yves Chauvin_Villeurbanne



Résidence Pixel _ Puy-en-Velay



Résidence Bertly _ Lyon 8^{ème}

+ Développer le logement intermédiaire pour les salariés

Le logement intermédiaire présente un enjeu fort pour Alliade Habitat car il permet d'enrichir notre offre à destination des salariés, le taux de salariés logés étant deux fois plus important sur ce segment. Il permet également d'améliorer la mixité sociale au sein de nos résidences, d'élargir notre offre pour favoriser la mobilité ou encore de reconstituer un stock futur de patrimoine à vendre sans dégrader l'offre de logement social. C'est également un levier pour accroître nos capacités de production sur des marchés fonciers de plus en plus tendus.

Par ailleurs, Alliade Habitat est partie prenante de la convention de partenariat Métropole de Lyon - Action Logement Immobilier, portant sur la production de logements intermédiaires.

+ Développer l'offre à destination des plus modestes

Notre programmation comprendra une part substantielle de logements financés en PLAI avec une cible autour de 30% du socle de PLUS-PLAI-PLS* dans les zones les plus tendues (A/B) et de 40% du socle PLUS-PLAI dans les autres secteurs. Indépendamment du pourcentage, Alliade Habitat s'engage surtout à accentuer ses efforts en matière de PLAI, et à doubler le volume programmé. Situé autour de 165 logements 2016, ce volume a été porté à 479 logements en 2019.

Cet important effort de production sera surtout mesurable en nombre de logements, son pourcentage dans la programmation étant mécaniquement limité par une importante production additionnelle de produits spécifiques financés en PLS : résidences étudiantes, densification/diversification, Usufruit Locatif Social, surplus de VEFA au-delà des quotas SMS... L'ajout de PLS permet également d'atteindre un équilibre financier indispensable à certaines opérations.

*PLS : Prêt Locatif Social
PLUS : Prêt Locatif à Usage Social
PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration

+ Développer l'habitat individuel et intermédiaire, notamment sur la périphérie de l'aire urbaine et les marchés moins tendus

Le développement de l'agglomération lyonnaise risque d'entraîner une certaine saturation, notamment en matière de foncier constructible, et le report d'une partie du développement démographique sur les secteurs périurbains périphériques de l'aire urbaine. Cette tendance est par ailleurs favorisée par la création du Réseau Express de l'Aire Métropolitaine Lyonnaise (« RER Lyonnais ») et par le développement de pôles économiques périphériques (Est Lyonnais, Nord Isère, Plaine de l'Ain, Brignais, etc.). Il existe donc sur ces territoires, une demande en logements de la part de salariés d'entreprises. Celle-ci s'oriente plutôt vers de la maison individuelle ou de l'habitat intermédiaire. Ce type de produit présente également un intérêt en termes de satisfaction client, de coût d'exploitation et, à terme, de revente.



INNOVATION

Résidence "LE CAIRN" (Lyon 4^{ème}) en habitat participatif

La résidence Le Cairn est un projet d'habitat innovant, portant à la fois sur des innovations sociales et techniques. Elle comporte 11 logements locatifs sociaux et 13 logements gérés par une coopérative d'habitants, le Groupe du 4 Mars. Les coopérateurs et futurs habitants de la résidence ont participé à la conception du projet par le biais d'ateliers participatifs notamment.

Ils bénéficient, en plus de leurs logements, d'espaces communs : une salle commune de 50 m², un bureau et une chambre d'amis partagée. La résidence propose également une buanderie ouverte à tous.

Le bâtiment a été réalisé en structure mixte bois-béton, avec isolation par l'extérieur. Le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont produits par une chaufferie collective à granulés bois. L'opération a été labellisée NF Habitat HQE (Haute Qualité Environnementale) et est lauréate des appels à projets E+C- de l'ADEME et de l'USH, pour le niveau E3C1.



ENTREtenir NOTRE PATRIMOINE

Notre rôle est d'assurer la pérennité de nos bâtiments, le confort et la sécurité de nos clients et de donner l'image d'un bailleur soucieux de la qualité de son patrimoine

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 généré des travaux de l'ordre de 97k€.

87,29 %

des actions du plan d'amélioration
réalisées en 2019

5.6. Axe ECONOMIQUE



61 M€

investi dans l'entretien
du patrimoine

MIEUX CONNAITRE NOS FOURNISSEURS

La volonté d'Alliade Habitat est d'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 pour améliorer la satisfaction de nos clients.

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.

- Nous organisons régulièrement des rencontres avec les locataires pour faire évoluer la relation
- Avons défini des procédures de suivi & d'évaluation des fournisseurs. Toutes les anomalies fournisseurs sont traitées et les fiches « action de progrès » créées si besoin sont suivies dans la durée.

- Des outils ont été mis en place pour mieux piloter nos prestataires et nous avons étendu l'extranet fournisseurs pour faciliter l'émission de la commande et le paiement des factures sur nos principaux accords-cadres à bons de commandes.
- Nous nous sommes dotés de l'outil info Diag, plateforme permettant la gestion des interventions et le recensement des diagnostics immobiliers.
- Nous formons les fournisseurs qui le souhaitent aux techniques amiante in situ.
- Nous associons nos fournisseurs et nos clients dans le cadre de la construction de certains marchés (multi service)
- Enfin nous évaluons nos fournisseurs chaque année

En 2019, 84,79 % de nos fournisseurs ont été évalués en A ou B avec une notation supérieure à 14/20.

- | | |
|---------------|--------|
| • 16 à 20 | note A |
| • 12 à 16 | note B |
| • 10 à 12 | note C |
| • moins de 10 | note D |

75 %

de nos fournisseurs* signataire
de la charte des valeurs
partagées

93,9 %

d'anomalies
fournisseurs traité

* fournisseurs de l'accord cadre BPU

REALISER DES ACHATS RESPONSABLES

Depuis plusieurs années nous avons construit une politique d'achats qui décrit nos enjeux et nos objectifs :

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

En lien avec DELPHIS nous avons 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). De nouvelles formations auront lieu en 2020 auprès des nouveaux collaborateurs.

Un guide des achats responsables a été réalisé à destination de nos collaborateurs. Nous avons rédigé une charte éthique des achats et notre actionnaire Action Logement a réalisé le code de bonne conduite qui a été diffusé par voie managériale à l'ensemble des collaborateurs du groupe.

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. Trois conventions ont été signées en 2019 pour favoriser l'insertion sur nos 3 principaux territoires d'intervention (Lyon Métropole, Beaujolais Val de Saône et Velay Vivarais).

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



5.7. Axe ENVIRONNEMENTAL

RÉNOVER ET CONSTRUIRE EN PRÉSERVANT L'ENVIRONNEMENT

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 d'Alliade Habitat.

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.

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.
- En contribuant au développement du chauffage urbain, moins émetteur de les sources d'énergies classiques.

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 OEUVRE

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 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.

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 fiches 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.

100 %

des logements neufs livrés avec un
label ou une certification
environnemental

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

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.
- 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

- Accélérer la rénovation thermique de l'ensemble du parc, avec plus de 5400 logements programmés en 3 ans
 - 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 2020-2026.
- 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 ;
 - Rouboysson à Décines
réhabilitation thermique avec un niveau de performance BBC Effinergie rénovation Cerqual.



POURSUIVRE UN AMBITIEUX PLAN DE RENOVATION ENERGETIQUE DU PARC

+ Une priorité nationale amplement relayée par les bailleurs sociaux

Le Grenelle de l'environnement a été amplement relayé à partir de 2010 par les bailleurs sociaux, qui se sont engagés dans une politique sans précédent de rénovation énergétique du parc, apportant ainsi une contribution non négligeable à l'effort national de réduction de la consommation d'énergies fossiles. Cet objectif d'intérêt général, fait particulièrement écho aux préoccupations des bailleurs en matière de lutte contre la précarité énergétique, par la baisse des charges de chauffage en particulier.

+ Rénover 35% du parc : un objectif initial particulièrement ambitieux

Les logements classés en E, F ou G, initialement ciblés par le Grenelle, représentait près de 35% du parc Alliade Habitat contre 21% en moyenne dans le parc social, impliquant un effort de rénovation important. Pour autant, la consommation moyenne, estimée à 190 kilowattheures d'énergie primaire / m²/an, était équivalente à la moyenne du parc social. La répartition initiale du parc Alliade Habitat se caractérise donc par une proportion élevée d'étiquettes E (33% contre 13% dans le parc social), qui implique un effort de rénovation globalement plus important, pour une consommation moyenne équivalente au reste du parc social. Par ailleurs, on recense initialement très peu d'étiquettes F (3%) et quasiment pas d'étiquettes G (0,1%).

+ Accélérer la rénovation thermique du parc à court terme

Le Prêt Haut de Bilan Bonifié (PHBB) CDC/ Action Logement, doit permettre, grâce à des quasi fonds propres, d'accélérer les investissements des bailleurs sociaux. Alliade Habitat a obtenu un 1er prêt haut de bilan de 29 940 000 €, dont 23 940 000 € pour la rénovation thermique du parc et 6 000 000 € pour la production. Pour la rénovation thermique, l'objectif était particulièrement ambitieux puisqu'il prévoyait la réhabilitation de 5 400 logements sur 3 ans, soit plus de 2400 logements additionnels (à titre de comparaison, le volume porté par le pôle public de l'habitat de la Métropole de Lyon est de 1850 logements additionnels).

Ce dispositif a généré un véritable effet levier sur l'économie locale, puisque pour Alliade Habitat 1 000 000 € de PHBB ont généré près de 4 500 000€ d'investissements supplémentaires, soit 140 000 000 € au total. L'ambition du plan d'investissement proposé par Alliade Habitat a ainsi permis d'accroître fortement les fonds injectés dans la Métropole Lyonnaise (67 M€ de prêt au total pour les 5 bailleurs dont le siège social est à Lyon).

+ Ramener la patrimoine EFG à 10% du parc d'ici 2020 et l'éradiquer d'ici 2025

La parc EFG est passé de 35% en 2012 à près de 16 % en 2019 soit un gain de 15 points et un parc énergivore presque divisé par deux en 6 ans. Grâce à l'accélération engagée dans le cadre du prêt haut de bilan, l'objectif est de ramener ce taux autour de 10% d'ici 2023 et éradiquer les étiquettes F et G avant 2025.

- de 16 %

de notre parc diagnostiqué avec une étiquette E - F et G

BIODIVERSITE

Alliade Habitat poursuit sa démarche de gestion écologique des espaces verts.

Nous avons fait le choix d'une régie espaces verts en interne dont le rôle est de créer, réhabiliter et entretenir les espaces verts de notre parc (hors tontes).

Une gestion différenciée avec le découpage des espaces extérieurs en différentes zones qui seront gérées avec une fréquence et des techniques différentes :

- Gestion « zéro phyto » : suppression des produits phytosanitaires (engrais, herbicide, insecticides, anti germinatifs) pour éviter la pollution des sols et des eaux de ruissellement, les impacts sur la santé humaine et la destruction de la faune et de la flore
- Le paillage : les jardiniers de notre régie espaces verts recouvrent le sol de matériaux organiques (broyas de déchets, copeaux de bois.) qui vont protéger le sol des rayons du soleil et ainsi retenir l'humidité, empêcher l'herbe de pousser ce qui évite de devoir désherber et nourrir le sol en se décomposant.

Enfin dans le cadre des derniers aménagements espaces d'extérieurs, nous avons géré les eaux pluviales de surfaces avec des systèmes de noues et de bassins pour réduire les zones imperméabilisées au maximum grâce à des matériaux drainants et ainsi permettre à l'eau de retrouver les nappes phréatiques.

BILAN CARBONE ET GES

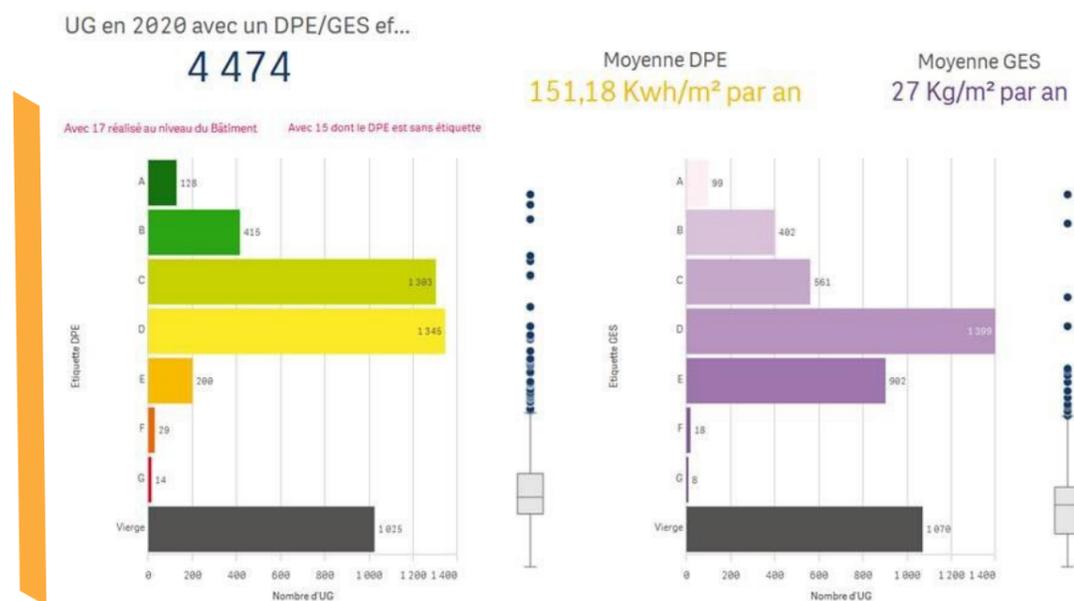
Nous lançons cette année un bilan carbone et un audit énergétique sur l'ensemble de notre patrimoine.

Le dernier audit date de l'année 2016 et ne concerne pas l'ensemble du Patrimoine puisqu'entre temps nous avons regroupé par voie de fusion l'ensemble de nos filiales (Le foyer Vellave au Puy en Velay et Habitat Beaujolais Val de Saône à Villefranche).

Une fois ce bilan réalisé, nous serons en mesure de déterminer un objectif de réduction d'émissions de gaz à effet de serre lié à nos activités, cohérent et ambitieux.

CLASSEMENT ENERGÉTIQUE DU PATRIMOINE DIAGNOSTIQUE

(hors patrimoine acquis cite nouvelle)



Note méthodologique

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

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 au paragraphe « Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration de performance extra-financière.

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 vérifiées en interne par les différentes Directions impliquées dans le reporting. La directrice générale a été désignée 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 2019 porte sur le périmètre consolidé : Alliade Habitat.

Modèle d'affaires

Le modèle d'affaire a été mis à jour pour l'année 2019, en mars 2020, une fois les données 2019 consolidées.

La méthode d'élaboration du 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.

Déclaration
de performance
extra-financière
2019



Alliade Habitat

173 avenue Jean Jaurès 69007 LYON
alliadehabitat.com