

# Déclaration de performance extra-financière 2020



GROUPE  
**vilogia**  
Bien dans ma ville

# Avant-Propos

“

L'année 2020 restera une année suspendue dans le temps. Partout dans le monde, la crise du Covid a gelé l'activité et figé les élans, en soulignant les fragilités de nos modèles et les enjeux de nos sociétés. De la neutralité carbone à l'érosion de la biodiversité, en passant par l'émergence du "care" dans notre quotidien et le poids du local dans l'avenir de nos territoires, ce sont autant d'inspirations pour enrichir la démarche RSE de Vilogia et d'opportunités pour construire la ville de demain.

En 2020, nous avons programmé plus de 1 000 réhabilitations Energie zéro, qualifié les 150 hectares d'espaces verts du parc et bâti notre feuille de route Neutralité Carbone à horizon 2050. Le classement de Vilogia à la **50<sup>e</sup>** place du Palmarès Le Point de l'Environnement<sup>1</sup>, seul bailleur social à y figurer, a salué nos efforts en matière de **transition énergétique et environnementale**.

C'est l'enjeu extra-financier n°1 de Vilogia et l'axe clé de notre démarche RSE, mais ce n'est pas le seul. **La recherche d'impacts positifs** améliore nos pratiques, des achats responsables à la professionnalisation des métiers de l'immobilier social. **La durabilité de nos activités** oriente notre stratégie de développement du patrimoine et ouvre en grand le dialogue avec nos parties prenantes. Résultat : Vilogia figure à la **121<sup>e</sup>** place du Palmarès 2021 des Entreprises Socialement Responsables<sup>2</sup> (parmi 2 000 entreprises), et il est encore le seul bailleur social à atteindre le premier cercle.

En 2021, nous allons encore plus loin en intégrant nos parties prenantes, partenaires, fournisseurs, clients et collaborateurs, à la construction de notre prochaine ambition stratégique, qui sera largement teintée d'exigence extra-financière.

Parce que notre métier d'aménageur élargit notre périmètre de responsabilité au "*Bien dans ma ville*". Parce que notre performance extra-financière conditionne notre accès aux financements "verts" et ISR, et la réalisation de notre objectif de croissance. Parce que l'image du monde HLM et son attractivité se jouent aussi dans cette exemplarité. Et parce que l'intérêt général est dans l'ADN de Vilogia, tout simplement.

Découvrez sans plus attendre nos 10 enjeux extra-financiers et partagez nos performances. ”

## Philippe Rémignon

Président du Directoire de Vilogia Holding

1- Le Point N°2516 du 12 novembre 2020

2- Classement réalisé par l'institut indépendant Statista sur des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance auprès d'un échantillon de près de 2 000 entreprises de plus de 500 salariés ayant leur siège social en France, et publié par Le Point en novembre 2020.

# Tendances & perspectives



## ► 2020, une année charnière

Ces dernières années, les tensions commerciales, les incertitudes liées au Brexit, les évolutions réglementaires, et surtout la crise sanitaire liée à la Covid, ont pesé négativement sur les perspectives de croissance. En dépit de cette situation, le Groupe Vilogia a su tirer partie de ce contexte, d'autant plus que sa solidité financière a été confortée par ses agences de notation<sup>1</sup>.

## ► 2021, une année déterminante

Elle le sera tout autant pour le secteur du logement social que pour le Groupe Vilogia avec notamment :

- **Une pression maintenue sur les revenus locatifs** avec la Réduction du Loyer de Solidarité<sup>2</sup>.
- **La réorganisation du tissu HLM en France** : diminution du nombre d'organismes, mutualisation financière et technique des activités au sein de groupes nationaux<sup>3</sup>, croissance externe et partenariats vont reconfigurer la stratégie et les investissements du Groupe : développement en zones tendues/non tendues, réorientation des investissements, etc.
- **Les conséquences de la crise sanitaire sur le rapport à l'habitat** : modification du rapport des individus à leur mode d'habiter, de déplacement, de travail, évolution des préférences en matière de logements, demande accrue de logements sociaux, difficulté d'accès au logement.
- **La mise en œuvre de la RE2020<sup>4</sup>** qui modifiera profondément les modes constructifs dès son entrée en vigueur : priorité aux énergies renouvelables et aux matériaux biosourcés, intégration du confort d'été, éviction progressive du gaz, etc.

- **Des exigences renforcées en matière de performance énergétique et d'économie circulaire** : l'étiquette énergie du DPE est un outil très important pour cibler les logements à réhabiliter dans les Plans Stratégiques de Patrimoine des organismes HLM qui ont majoritairement pour objectif de ne plus avoir aucun logement en étiquette énergétique E, F ou G, qualifiés de logements éneergivores. Jusqu'à présent informatif, le DPE<sup>5</sup> prendra un caractère opposable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021, et la location des logements les plus éneergivores sera interdite à partir de 2023.

En parallèle, la loi relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire de février 2020 prévoit l'évolution du diagnostic déchets pré-démolition vers un diagnostic produits, matériaux et déchets, à horizon 2022.

Conscient que ces tendances constituent autant d'opportunités pour accélérer la construction de la ville de demain, Vilogia a décidé de prolonger d'une année le projet stratégique CAP2020, en y intégrant des enjeux d'urgence, comme la neutralité carbone, et de bâtir avec ses parties prenantes l'ambition de sa prochaine stratégie.

1- Notation A1 par Moody's, A- stable/F2 par Fitch Ratings.

2- La réduction de loyer de solidarité ou RLS est une mesure instaurée par l'Etat en 2018 pour faire baisser le montant du loyer du logement social pour certains foyers.

3- L'Etat a encouragé ce mouvement à travers la loi ELAN (Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) en imposant un seuil minimal de 12 000 logements pour tous les organismes agréés.

4- La nouvelle réglementation environnementale des bâtiments neufs (la « RE2020 ») a été prévue par la loi ELAN, pour une entrée en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

5- Créé en 2007, le diagnostic de performance énergétique est un outil de mesure de la classe énergétique d'un bien immobilier et du parc de logements dans son ensemble. Le contenu et les modalités d'établissement du DPE sont réglementés. La lecture du DPE consiste en deux étiquettes à 7 classes de A à G (A correspondant à la meilleure performance, G à la plus mauvaise).

# Notre modèle d'affaires

## Nos 3 axes stratégiques

DÉPLOYER UN PARC IMMOBILIER DURABLE

## Nos ressources

### 5 FILIALES SPÉCIALISÉES

- **Logement social :**  
Vilogia S.A.  
Vilogia Logifim (Hauts-de-France hors MEL)  
Vilogia Holding (résidences services)
- **Logement intermédiaire**  
Vilogia Privilège (production et gestion)
- **Accession sociale**  
Vilogia Premium (vente et syndic)

### DES ÉQUIPES EXPERTES

- 17 agences de proximité sur 7 territoires
- 1 104 collaborateurs, dont + de 600 sur le terrain
- 1 Direction de l'Innovation et un LAB

### DES PARTENARIATS EFFICACES

- **En renouvellement urbain :** La Méta
- **En maîtrise d'ouvrage :** Septalia, Grand Paris Habitat
- **En aménagement :** Sequano, Citallios, Linkcity
- **En formation :** Université des Compétences Habitat

### UN PATRIMOINE LOCATIF

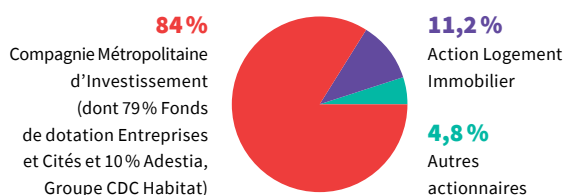
- 75 313 logements au 28 février 2021
- 75 % de logements sociaux
- 15 % de logements sociaux intermédiaires
- 5 % de logements très sociaux

### DES RESSOURCES NATURELLES

- **Renouvelables :** bois, isolants naturels, soleil...
- **Nécessaires à la construction :** foncier, eau, énergie...
- **Matériaux inertes et transformés :** acier, verre, béton, plâtre...

### UNE ASSISE FINANCIÈRE SOLIDE

- 437 M€ de chiffre d'affaires en 2020
- 574 M€ investis dans le parc en 2020
- Des actionnaires fidèles



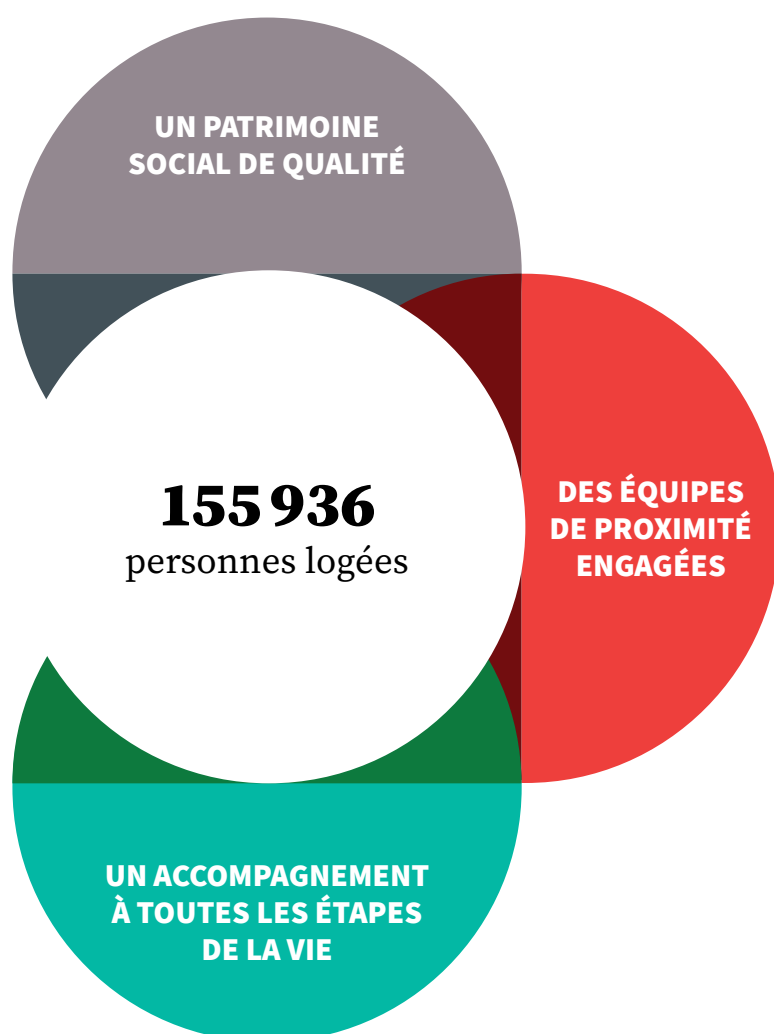
## Nos métiers



OPTIMISER NOTRE FONCTIONNEMENT  
POUR SOUTENIR NOTRE CROISSANCE

RENFORCER LA RELATION  
DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

BAILLEUR, CONSTRUCTEUR, AMÉNAGEUR



## La valeur créée

### L'ACCUEIL DES MÉNAGES MODESTES

- **155 936 personnes logées** à travers la France
- **61 %** ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources
- **49 %** sont des salariés

### UN PARCOURS RÉSIDENTIEL POSITIF

- **5 631 attributions** en 2020
- **409 logements vendus**, dont **183** dans le patrimoine
- **Une gamme complète** de produits logements :  
StuDOM® : étudiants  
IziDOM® : jeunes actifs  
OptiDOM : seniors

### UNE ÉCOUTE ATTENTIVE

- **21 538 appels de courtoisie** donnés en 2020 pour garder le lien
- **262 403 appels clients** gérés
- **129 336 mails** traités
- **79 397 sollicitations** sur l'Espace Locataire avec un délai de réponse d'une demi-journée en moyenne

### UN PARC DYNAMIQUE

- **2 432** logements sociaux neufs livrés ou acquis
- **1 627** logements réhabilités
- **19 projets** de rénovation urbaine (NPNRU)

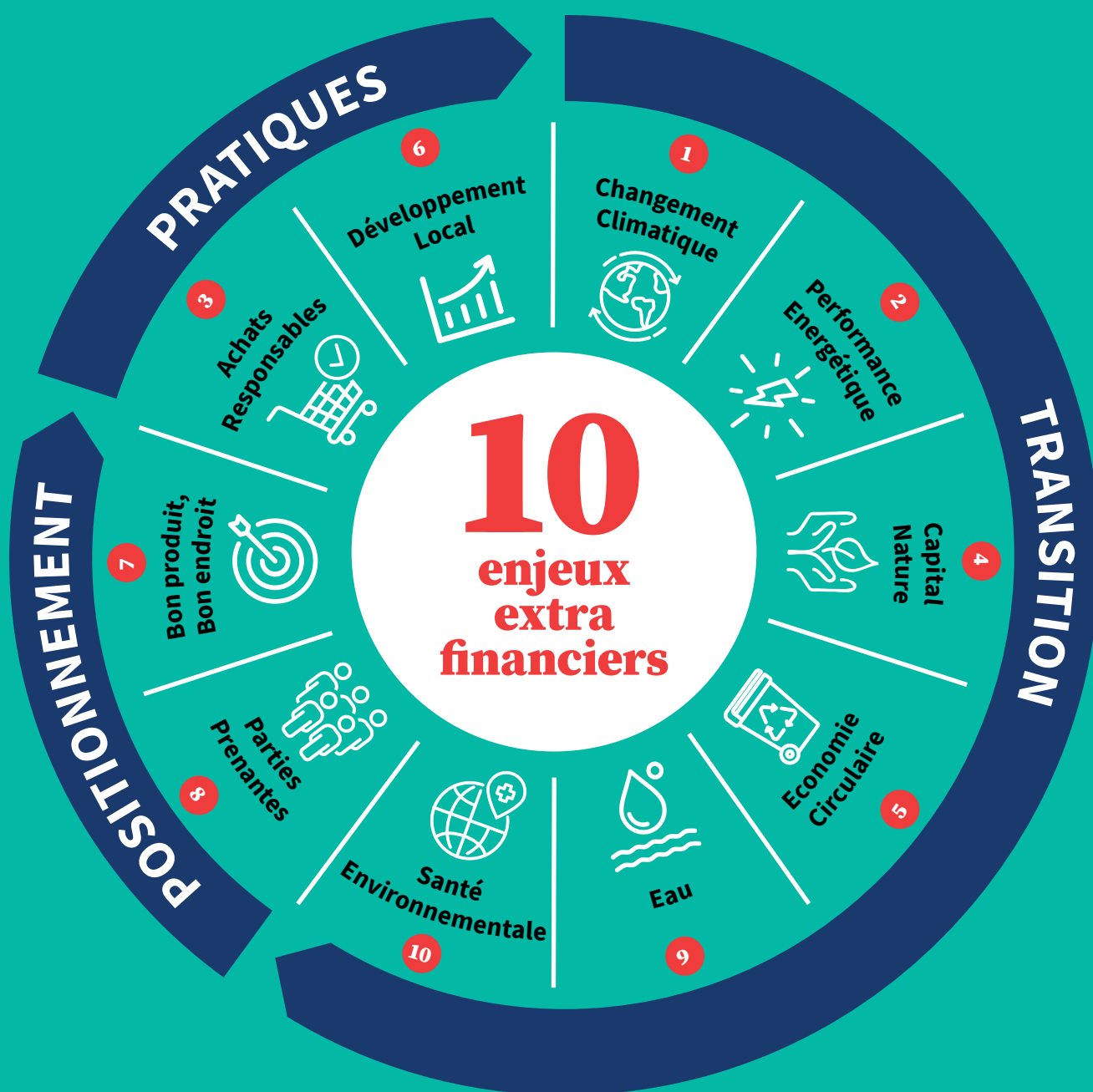
### LE RENOUVEAU DES FRICHES ENTIÈRES

- **12 projets** en cours d'aménagement
- **355 000 m<sup>2</sup>** de surface de plancher
- **2 300 logements** neufs à terme

### DES INNOVATIONS DE RUPTURE

- L'efficacité énergétique en pionnier  
Plus de **600** logements passifs  
Plus de **1 000** réhabilitations  
EnergieSprong programmées
- Le futur de l'habitat en cluster  
Membre fondateur de Maille'Immo

# De la responsabilité sociétale à la performance durable : nos 10 enjeux majeurs



Le palmarès 2021 des Entreprises Socialement Responsable (voir ci-contre) marque pour Vilogia l'aboutissement de plusieurs années d'engagement. Sa démarche RSE, initiée dès 2015 et pilotée depuis 2018 par le Pôle Projets et Innovation Sociale<sup>1</sup>, arrive aujourd'hui à maturité et ouvre la perspective d'un futur projet d'entreprise en phase avec les besoins, les usages et les aspirations de son temps et de ses parties prenantes.

Chaque année, le Groupe Vilogia se donne pour objectif une amélioration continue de sa performance extra-financière, car il aspire à demeurer une entreprise exemplaire en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. C'est ainsi qu'il a bâti en 2020 sa Feuille de Route Neutralité Carbone à horizon 2050.

En parallèle, conscient qu'une démarche RSE claire, structurée et rigoureuse constitue l'un des atouts majeurs et l'un des leviers de compétitivité du Groupe, Vilogia a souhaité dans le cadre ce rapport, organiser ses **10 enjeux extra-financiers** hiérarchisés par le Comex en 2020, autour de **3 thématiques** qui lui semblent fondamentales :

**LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ENVIRONNEMENTALE**

**LE POSITIONNEMENT DURABLE DE SES ACTIVITÉS**

**LES PRATIQUES RESPONSABLES DÉVELOPPÉES**

À travers cette DPEF, Vilogia souhaite ainsi permettre à ses parties prenantes de mesurer toute l'ampleur des enjeux extra-financiers du Groupe.

1- Rattaché à la Directrice des Partenariats et de l'Innovation de Vilogia S.A., membre du Comité Exécutif.

**Le saviez-vous ?**

Vilogia figure à la **121<sup>ème</sup> place** du palmarès 2021 des Entreprises Socialement Responsables publié dans le magazine Le Point en novembre 2020. Ce classement, réalisé par l'institut indépendant Statista, repose sur une analyse de près de 2 000 entreprises de plus de 500 salariés ayant leur siège social en France. L'étude a été menée autour de 3 items : environnement, social et gouvernance. Vilogia est le seul bailleur social à figurer dans ce palmarès.

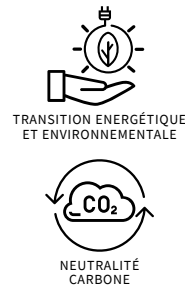
- 1 Atténuer et s'adapter au changement climatique : la priorité**
- 2 Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique**
- 3 Développer des pratiques d'achats plus responsables**
- 4 Veiller au capital nature**
- 5 Développer l'économie circulaire**
- 6 Accompagner les transformations : l'enjeu de la professionnalisation**
- 7 Développer le bon produit au bon endroit**
- 8 Entretenir des relations saines et durables avec nos parties prenantes**
- 9 Agir pour une gestion optimisée de l'eau**
- 10 S'engager pour un cadre de vie favorable à la santé**



ENJEU

1

# Atténuer et s'adapter au changement climatique : la priorité



L'enjeu pour le Groupe est la mesure de ses émissions de gaz à effet de serre (GES), l'identification des aléas et des risques liés au changement climatique (vagues de chaleur, fortes précipitations, inondations, retrait et gonflement des sols, etc.), l'adaptation de son patrimoine à ces nouvelles contraintes et l'atténuation de l'impact de ses activités sur l'environnement et le climat.

## Risques ⚠

Ne pas agir sur ce sujet contribue à l'aggravation du changement climatique et à l'inadaptation des produits-logements du Groupe aux risques induits par celui-ci. Cela peut également engendrer une baisse d'attractivité du patrimoine, un impact négatif au niveau de son image vis-à-vis de ses parties prenantes.

## Mesurer l'empreinte carbone

Afin de mesurer leur empreinte carbone, Vilogia S.A. et Vilogia Logifim réalisent tous les 4 ans un Bilan Carbone®<sup>1</sup> pour cartographier leurs émissions de GES par poste d'émissions et type d'activités, estimer le risque climat auquel le Groupe est soumis, et définir un plan d'actions de réduction des émissions de GES. Le dernier bilan carbone en date<sup>2</sup> évalue cette empreinte à 291 000 te<sup>2</sup>CO<sup>2</sup>.

## Contribuer à la neutralité carbone

La Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC)<sup>3</sup> est la feuille de route de la France pour lutter contre le changement climatique avec comme ambition d'atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050 en fixant des orientations pour tous les secteurs d'activités – dont le bâtiment<sup>4</sup> – et en définissant une trajectoire de réduction des émissions des GES.

Conscient de l'urgence d'agir pour atténuer l'impact carbone de ses activités et adapter celles-ci au futur bas carbone, le Groupe Vilogia a décidé en 2020 d'améliorer son Plan d'actions de réduction des émissions de GES<sup>5</sup> en définissant une **Feuille de route Neutralité Carbone Groupe à horizon 2050** (FNC Vilogia 2050).

Le saviez-vous ?

La Neutralité Carbone, est définie comme un équilibre entre les émissions de gaz à effet de serre et les absorptions par les puits de gaz à effet de serre gérés par l'homme et/ou par des procédés industriels.

Politiques actives

Actions menées

## Elaboration de la Feuille de route Neutralité Carbone du Groupe Vilogia à horizon 2050

Pilotée et animée en 2020 par la Direction des Partenariats et de l'Innovation, la FNC Vilogia 2050 a nécessité la contribution des différentes directions métiers et supports du Groupe afin d'aboutir à un plan d'actions ambitieux, mais réaliste, décliné suivant **4 axes : Energie, Biodiversité, Matériaux & Déchets, Mobilités.**



Recoupant certains des enjeux extra-financiers retenus par le Comité Exécutif début 2020, les politiques en cours et les actions menées en 2020 relatives à chacun de ces axes sont reprises de la manière suivante dans la DPEF :

Axe FNC Vilogia 2050	Enjeu extra-financier
Energie	« Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique »
Biodiversité	« Veiller au capital nature »
Matériaux & Déchets	« Développer l'économie circulaire »
Mobilités	« S'engager pour un cadre de vie favorable à la santé et au bien-être »

## Engagements pour demain

- **Sensibiliser et accompagner** les collaborateurs, puis les clients, dans l'amélioration de leur empreinte carbone.
- **Faire évoluer les cahiers des charges** de la maîtrise d'ouvrage pour adapter le patrimoine aux nouvelles contraintes climatiques.
- **Identifier les potentiels de neutralité carbone** pour atténuer l'impact des activités du Groupe sur l'environnement et le climat.
- **Eviter, réduire et compenser les émissions de GES** pour contribuer à la neutralité carbone planétaire d'ici à 2050.

## Objectifs fixés

### 2021

**100%** des collaborateurs sensibilisés à l'enjeu climat et à la nécessité de réduction de l'impact carbone.

### 2023

Réduction de **24%** des émissions de GES<sup>6</sup> de Vilogia S.A.

## Indicateurs 2020

Evolution des émissions de GES du patrimoine Vilogia S.A. :

**-4,7%**

par rapport à 2019, soit un gain de 2Kg d'équivalent CO<sup>2</sup>/m<sup>2</sup>/an (EURHO-GR ENV 1.1)

Part des logements Vilogia S.A. alimentés en énergie renouvelable<sup>7</sup> :

**3%**

En progression de 0,5 point par rapport à 2019 (EURHO-GR ENV 1.2)

1- Réactualisé régulièrement, le Bilan Carbone est un outil de comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre (GES) prévus dans la Loi Grenelle 1 pour les entreprises, les collectivités et les administrations.

2- Bilan Carbone® 2018/2019 disponible sur le site de l'ADEME : <https://www.bilans-ges.ademe.fr>

3- Introduite par la Loi de Transition Energétique pour la Croissance Verte (LTECV)

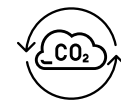
4- Avec 20% des émissions de GES, 40% des consommations d'énergie et 40% des déchets émis, le bâtiment a un rôle central à jouer dans l'atteinte de cet objectif neutralité carbone en 2050.

5- Plan élaboré par Vilogia S.A. en 2019, à la suite de l'actualisation de son Bilan Carbone.

6- Sur la base d'hypothèses de calcul formulées par ekodev en 2019, l'ensemble des actions du plan de réduction des GES représente un gain potentiel de près de 70 000 tCO<sup>2</sup> à l'horizon 2023.

7- Solaires, biomasse, photovoltaïque, etc.

# Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique



NEUTRALITÉ CARBONE  
(ÉNERGIE)

Vilogia contribue quotidiennement à l'atteinte des ambitions énergie-climat et de lutte contre la précarité énergétique que s'est fixée la France, des objectifs essentiels alors que le bâtiment est à l'origine de près de 40% de l'énergie consommée. L'enjeu est autant la maîtrise et la réduction des consommations énergétiques de son patrimoine (logements et locaux administratifs) que l'amélioration de sa performance énergétique, et son approvisionnement en énergie (renouvelable notamment).

## Risques ⚠

Ne pas agir sur ce sujet conduirait à une faible performance énergétique du patrimoine et une baisse de son attractivité. Dans un contexte d'augmentation des prix de l'énergie, cela générerait également un impact sur le reste à vivre des clients du Groupe et un impact négatif au niveau de son engagement sociétal vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

## Réduire les consommations d'énergie sans réduire le confort

La consommation d'énergie du patrimoine constitue un enjeu majeur du Groupe. Il a ainsi développé une stratégie de performance énergétique qui repose sur un plan pluriannuel de rénovation énergétique et d'amélioration des logements, piloté par la Direction de la Stratégie Patrimoniale en lien avec les Territoires, et sur la production de logements plus vertueux que la réglementation.

En parallèle, en équipant progressivement les logements d'objets connectés (répartiteurs de frais de chauffage, thermostats connectés, compteurs d'eau communicants, chaufferies connectées), le Groupe améliore la maintenance de son patrimoine et aide ses clients à maîtriser leur consommation énergétique tout en augmentant leur confort.

## Accompagner les clients dans leurs démarches globales d'économies d'énergie

Accompagner la livraison des résidences de logements passifs, consolider les investissements réalisés dans le cadre de la réhabilitation du parc, expérimenter le logement connecté, sont autant de sujets qui nécessitent une pédagogie pour garantir des usages appropriés par les clients,

faciliter la gestion quotidienne de leurs équipements, et maîtriser leurs consommations énergétiques.

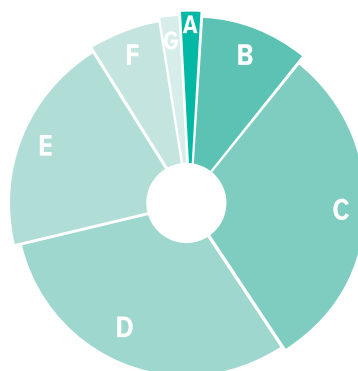
À cette fin, Vilogia a adapté sa communication à destination de ses clients et forme ses collaborateurs de proximité avec l'Université des Compétences Habitat.

## Maîtrise et réduction des consommations d'énergie

### Répartition du patrimoine du Groupe par étiquette énergétique en 2020

(Eurho-GR ENV 1.1)

<b>A</b>	<b>1,5%</b>	(bâti très performant)
<b>B</b>	<b>9%</b>	(51-90 kWk/m <sup>2</sup> /an)
<b>C</b>	<b>26,9%</b>	(91-150 kWk/m <sup>2</sup> /an)
<b>D</b>	<b>27,6%</b>	(151-230 kWk/m <sup>2</sup> /an)
<b>E</b>	<b>17,7%</b>	(231-330 kWk/m <sup>2</sup> /an)
<b>F</b>	<b>5,8%</b>	(331-450 kWk/m <sup>2</sup> /an)
<b>G</b>	<b>1,7%</b>	(bâti énergivore)
Inconnu	<b>9,7%</b>	



# 1 627

**logements réhabilités** (réception technique)  
**1 086** réhabilitations lancées  
 dont **67%** de logements énergivores  
 (en classe énergétique E, F, G) en 2020

# 37

**logements plus vertueux que la réglementation lancés** (ordre de service)  
 en 2020 (niveau passif et RT2012-20%)

## Elaboration du Volet Energie de la Feuille de Route Neutralité Carbone

Dans le cadre de la FNC Vilogia 2050, le Groupe a actualisé sa stratégie de performance énergétique : modification programmée du cahier des charges de la maîtrise d'ouvrage - accentuation de la performance énergétique et adaptation aux contraintes climatiques, préparation d'un PSPE consommation réelle<sup>1</sup> pour identifier le niveau de sortie de performance énergétique des bâtiments, suivi de la performance réelle des systèmes de production d'EnR installés sur le patrimoine avec les exploitants : autant d'actions en faveur de l'efficacité énergétique et de la performance carbone.

## Innovation en matière de performance énergétique

Avec le projet européen Interreg MustBe0, Vilogia relève en 2020 un nouveau défi. Après des débuts prometteurs à Hem (59) sur 10 maisons individuelles, il s'agit cette fois d'adapter la démarche EnergieSprong (qui vise à développer des rénovations à énergie zéro garantie) à un immeuble collectif de 32 logements à Roubaix (59).



## Coopération renforcée pour la transition énergétique

Début 2020, Vilogia et Enedis ont signé une convention de partenariat pour capitaliser sur leurs expertises respectives dans la conduite de projets innovants favorables à la transition énergétique : intégration des énergies renouvelables et de dispositifs d'autoconsommation, intégration de la mobilité électrique, maîtrise de la demande en énergie.

Dans le cadre du projet Européen PVSITES, Vilogia a également signé une convention d'autoconsommation collective pour que la production des panneaux solaires installés sur une résidence soit utilisée en priorité pour les parties communes. Le surplus d'électricité est revendu à la Société Coopérative Enercoop Hauts-de-France, faisant de Vilogia l'un de ses sociétaires.

### Engagements pour demain

- **Poursuivre la politique** de rénovation énergétique et de production de logements plus vertueux que la réglementation.
- **Continuer à accompagner** les clients dans leurs démarches globales d'économies d'énergie.

### Objectifs fixés

**2020**

Atteindre **25%** de la production en maîtrise d'ouvrage directe plus vertueuse que la réglementation.

**2028**

**0** logement en étiquettes F et G.

## Indicateurs 2020

Evolution de la performance énergétique moyenne du patrimoine de Vilogia S.A. :

**-4,1%**

Soit une diminution de 8 kWh/m<sup>2</sup>/an par rapport à 2019 suivant les DPE<sup>4</sup> (EURHO-GR ENV 1.1)

Part du patrimoine Vilogia S.A. et Vilogia Logifim en E, F, G fin 2020 :

**28%**

En diminution de 2 points par rapport à 2019

Part des Ordres de Services (OS) lancés en 2020 en maîtrise d'ouvrage directe Vilogia S.A. concernant des logements plus vertueux que la réglementation

(i.e. niveau passif et RT2012-20%) :

**9,1%**

(pour 55% en 2019)<sup>5</sup>

1- Plan Stratégique de Patrimoine Energie basé sur les consommations réelles et sur les modèles des bâtiments.

2- Cultural-E : Solutions climatiques et culturelles pour les Bâtiments à Energie Positive (BEP).

3- GReNEFF : projet INTERREG soutenant le développement écologique dans le domaine de l'aménagement urbain durable des quartiers et des logements sociaux à haute performance énergétique.

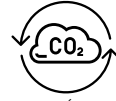
4- Les consommations et les émissions par m<sup>2</sup> sont issues des informations présentes dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE. Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des diagnostics obtenus à la suite des travaux. Les informations présentées sont arrêtées à la date du 31 mars 2021.

5- La pandémie de la COVID-19 a profondément marqué l'année 2020 en engendrant une crise sanitaire, mais aussi économique et sociale. Les mesures gouvernementales, particulièrement le premier confinement en mars, ont eu des impacts sur l'activité et l'organisation du Groupe Vilogia. Ainsi les missions d'utilité sociale, liées au métier de bailleur, ont pu être maintenues. S'agissant des métiers de constructeur et d'aménageur, le Groupe a confirmé tous ses engagements, mais l'activité notamment de maîtrise d'ouvrage a subi des décalages dans le temps, laissant apparaître des résultats globalement en deçà des objectifs fixés en début d'année. L'année 2020 a aussi subi le retard lié au 2<sup>ème</sup> tour des élections municipales, impactant tout particulièrement les métiers de la maîtrise d'ouvrage, par 6 mois d'incertitudes supplémentaires.

# Développer des pratiques d'achats plus responsables



PRATIQUES RESPONSABLES



NEUTRALITÉ CARBONE (MATÉRIAUX & DÉCHETS)

L'enjeu pour le Groupe Vilogia est l'intégration, dans les cahiers des charges d'appels d'offre ou de consultations, des préoccupations environnementales, sociales et sociétales en complément des critères courants de sélection (coûts, délais, qualité technique), et l'alignement à moyen terme de sa politique achats sur sa feuille de route neutralité carbone avec notamment l'intégration de l'analyse du cycle de vie des produits. Impliquer ses partenaires et fournisseurs dans des pratiques plus vertueuses offre également au Groupe Vilogia une opportunité pour augmenter sa contribution sociétale, améliorer les pratiques du secteur et renforcer ses impacts positifs, comme la création d'emploi ou l'insertion professionnelle.

## Risques ⚠

Un manque d'exemplarité et d'anticipation sur ce sujet peut engendrer des relations dégradées avec les fournisseurs et une qualité insuffisante des prestations fournies, une dégradation de la situation environnementale et sociétale par l'absence de prise en compte des impacts de la chaîne de fournisseurs et enfin un déficit d'image et une perte de confiance des clients, partenaires et fournisseurs.

## Simplifier la relation avec les fournisseurs

Dans le cadre de l'optimisation de son processus d'achats, Vilogia met à disposition de ses fournisseurs un outil dédié à la gestion collaborative des achats. Les fournisseurs peuvent accéder en toute transparence à leur profil (mise à jour des informations, vision synthétique de l'ensemble de l'activité de l'entreprise avec Vilogia, etc.), ainsi qu'au calendrier des opérations d'achats, de la phase de consultation ou de lancement d'appel d'offres à l'attribution des marchés. L'utilisation de ce portail assure gain de temps, traçabilité et efficacité dans le traitement et le suivi des achats.

## Agir avec éthique

L'éthique est fondamentale à l'excellence d'une entreprise. Afin d'impliquer tous ses collaborateurs dans cette démarche responsable, Vilogia a élaboré dès 2016, une « **Charte Ethique** » qui représente le socle de l'exemplarité de l'entreprise en rappelant les règles fondamentales de bonne conduite à respecter en toutes circonstances. Depuis, la Loi Sapin 2 a introduit le statut du lanceur d'alerte. Compte tenu de ce nouveau cadre législatif, Vilogia S.A. a organisé dans le cadre d'une « Charte droit d'alerte »<sup>1</sup>, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2018, les modalités de formulation et de recueil des signalements. Cet outil a pour objet de renforcer la démarche éthique de Vilogia S.A. et de contribuer à la pérennité de l'activité de l'entreprise en réduisant notamment les risques d'image et de perte financière.

## Le saviez-vous ?

Les achats représentent toutes les prestations auxquelles fait appel le Groupe Vilogia dans le cadre de ses activités de constructeur, d'aménageur ou de gestionnaire (prestations intellectuelles, achats généraux, travaux, programmes immobiliers, etc.). Le Groupe s'appuie aujourd'hui sur un réseau de près de **4 200 fournisseurs**.

## Favoriser l'accès à l'emploi

Favoriser l'accès ou le retour à l'emploi des habitants du parc social figure parmi les engagements sociaux des organismes HLM. Les dispositions prises dans le cadre de la politique d'achats du Groupe promeuvent l'accès ou le retour à l'emploi des personnes rencontrant des difficultés sociales ou professionnelles particulières<sup>2</sup>, par une clause d'insertion représentant un objectif minimum de 5 à 7% des heures travaillées en fonction des types de marchés.

## Un pacte de relance, de confiance et de solidarité pour soutenir l'activité

Au côté d'autres organismes HLM du territoire, Vilogia a signé en 2020 avec la FFB<sup>3</sup> Nord-Pas-de-Calais, et EGF-BTP HDF un pacte de relance, de confiance et de solidarité pour favoriser la relance économique de la filière Bâtiment au lendemain du premier confinement. Les objectifs du pacte sont multiples :

échanger sur les enjeux, attentes et besoins de chacun, relancer l'activité en préservant l'emploi local, développer l'insertion durable tout en facilitant l'accès aux marchés publics à tous et assurer un service de qualité auprès de nos clients.

### Insertion par l'emploi

En 2020, le champ de l'insertion par l'emploi a représenté **86 270 heures**<sup>4</sup>, répartis sur différents métiers.

### Prévention de la corruption

L'un des grands dispositifs de la Loi Sapin II imposant la formation des collaborateurs à la prévention de la corruption en entreprise, l'Université des Compétences Habitat et la Direction Audit interne & risques ont développé en 2020 un module de e-learning obligatoire à destination des

collaborateurs avec comme objectif de leur faire connaître le cadre juridique de la Loi Sapin 2 et leur permettre de reconnaître les situations de corruption et d'acquiescer les bons réflexes.

### Engagements pour demain

- ▶ **Continuer à agir** en faveur de l'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi.
- ▶ **Impliquer nos partenaires et fournisseurs** dans des pratiques plus responsables.

## Objectifs fixés

### 2021

**Elaborer dans les dossiers de consultations des critères RSE**, différenciés selon les types de fournisseurs, pour l'amélioration progressive de la démarche d'achats responsables.

### 2021

**Bâtir des indicateurs clés de performance** fiables permettant de suivre et d'évaluer les effets des actions.

1- Le dispositif d'alerte de Vilogia S.A. est géré par le Secrétariat Général et la Direction des Ressources Humaines dans le plein respect des lois et règlements. La charte « droit d'alerte » a par ailleurs fait l'objet d'une consultation des instances de représentation du personnel de Vilogia.

2- Demandeurs d'emploi de longue durée (plus de 12 mois d'inscription au chômage), allocataires du revenu de solidarité active demandeurs d'emploi, de minima sociaux, publics reconnus travailleurs handicapés, bénéficiaires de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS), de l'Allocation d'Insertion (AI), de l'Allocation Adulte Handicapé (AAH), de la pension d'invalidité, jeunes de moins de 26 ans sortis sans qualification à l'issue de leur scolarité ou sans expérience professionnelle, personnes relevant d'un dispositif de l'insertion par l'activité économique.

3- FFB : Fédération Française du Bâtiment, organisation professionnelle qui a pour but de représenter et défendre les entreprises du bâtiment.

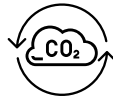
4- À noter, ce chiffre est basé sur le déclaratif « entreprises » avec des contrôles partiels réalisés à partir des informations transmises par les structures de l'Insertion par l'Activité Economique partenaires de Vilogia (8 au niveau national).



ENJEU

4

# Veiller au capital nature

TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
ET ENVIRONNEMENTALENEUTRALITÉ CARBONE  
(BIODIVERSITÉ)

Par ses activités, Vilogia interagit avec le vivant, à la fois directement par le biais de son développement et indirectement à travers ses fournisseurs ou par l'usage que ses clients font des espaces. L'enjeu repose alors tant sur la préservation et la restauration des ressources écosystémiques impactés par l'activité du Groupe (matières premières<sup>1</sup>, sols et surfaces, paysages et cadre de vie, etc.) que sur la réduction – à son niveau – des impacts de long terme des phénomènes climatiques (vagues de chaleur, inondations, etc).

## Risques ⚠

Le changement climatique et l'érosion de la biodiversité sont les deux faces d'une même pièce : le changement global qui questionne le modèle de développement urbain et l'utilisation que Vilogia fait des sols.

Ne pas agir sur ce sujet amène à la destruction des sols, des paysages, des habitats et de la biodiversité animale et végétale, et contribue à l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre, des risques d'aléas climatiques et leurs conséquences sans compter la perte des fonctions productives des sols. Enfin, cela présente pour le Groupe un risque d'impact négatif au niveau de son image vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

Politiques actives

## Préserver la biodiversité et contribuer au stockage carbone

Conformément aux engagements annoncés dans sa précédente DPEF, Vilogia a déterminé en 2020 un plan d'action en faveur de la biodiversité<sup>2</sup>, intégré à la FNC Vilogia 2050. Issu d'une réflexion collective, orchestrée par la Direction Partenariats et Innovation, ce plan d'action vise à :

- Faire évoluer les pratiques d'entretien des espaces verts pour respecter et favoriser la biodiversité<sup>3</sup>.
- Diversifier les fonctions des espaces verts du patrimoine.
- Intégrer la biodiversité dans les opérations de construction et de réhabilitation.
- Exploiter le potentiel écologique des réserves foncières.
- Sensibiliser et éduquer pour augmenter les compétences des collaborateurs, prestataires et clients.

Le saviez-vous ?

Rechercher la Neutralité Carbone nécessite de REINVESTIR DANS NOTRE « CAPITAL NATURE » qui participe à la création de valeur de nos sociétés.

Actions menées

## Evolution des pratiques d'entretien des espaces verts

150 hectares est la surface cumulée d'espaces verts que compte Vilogia. C'est sur cet espace que le Groupe a repensé fin 2020 ses pratiques au service de la préservation de l'environnement et de la biodiversité. Au-delà de l'entretien régulier des parcelles, des recommandations précises et responsables ont été ajoutées au cahier des charges des

entreprises : respecter les périodes de nidification lors de la taille des haies, pailler les pieds d'arbustes pour limiter les arrosages, utiliser des produits écocertifiés et bannir les phytosanitaires, semer des prairies fleuries sur les friches, installer des nichoirs et des hôtels à insectes...

## Innovation sociale, quand les jardins cultivent le lien

À la suite de la réhabilitation des 104 logements des résidences Chanzy-Beauséjour à Longwy, deux espaces délaissés vont se métamorphoser en un jardin potager et un jardin partagé avec pour fil conducteur la biodiversité. Première étape de ce chantier : la création en 2020 du jardin

potager avec le partenaire EcoConseil accompagnant en matière de transition écologique. Ce projet coconstruit avec les locataires par le Pôle Innovation Sociale et le Territoire Grand Est va permettre de retisser du lien entre résidents de tous âges tout en améliorant leur cadre de vie.

### Premier chantier vers la Zéro Artificialisation Nette

À Nantes, Vilogia S.A. et ses partenaires entendent faire de la friche MHS<sup>4</sup> un véritable « Parc Habité ». Sur une superficie de 75 000 m<sup>2</sup>, 150 logements sociaux, dont 77 en location et 73 en accession, y sont en cours de construction. Le projet respecte la végétation déjà présente sur le site et vise même à la renforcer, en poursuivant un objectif de « Zéro Artificialisation Nette ». Sur le site, 54% des sols vont être renaturés avec des jardins partagés, des noues paysagères, la conservation d'espaces boisés classés, la replantation d'arbres et l'implantation de jardinières géantes. Par ailleurs, les bâtiments seront raccordés au réseau de chaleur par une chaufferie mixte bois et gaz.

**Le saviez-vous ?**

Introduit en 2018 par le « **Plan Biodiversité** » (la feuille de route nationale portée par le Ministère de la transition écologique et solidaire et l'Agence Française pour la Biodiversité), le concept de « **Zéro Artificialisation Nette** » suppose que toute nouvelle opération d'artificialisation des sols qui ne peut pas être évitée devra être compensée par une action contraire, dite de renaturation ou de « désartificialisation » (friche, parking...)

### Engagements pour demain

- **2021 : Finaliser le programme d'actions** concrètes et mesurables afin de limiter les impacts, directs et indirects, sur la biodiversité (Dispositif Act4Nature).
- **2021 : Participer aux projets de développement et d'innovation en matière de biodiversité** (Plan 1 Million d'arbres de la région Hauts-de-France, Appel à projet de l'Agence de l'Eau, etc).
- **2025 : Lutter contre les îlots de chaleur** en favorisant l'intensification urbaine, la biodiversité et la végétalisation du patrimoine.
- **2050 : Contribuer à la neutralité carbone planétaire.**

## Objectifs fixés

### 2021

**Elaborer un guide biodiversité** à destination des équipes opérationnelles de gestion immobilière et de maîtrise d'ouvrage intégrant les bonnes pratiques en matière de conception, réalisation et gestion.

### 2021

**Etablir un protocole de suivi de la biodiversité** dans le parc du Groupe, par la définition d'indicateurs pertinents, et la fréquence de leur suivi.

### 2021

**Bâtir des indicateurs clés de performance** fiables permettant de suivre et d'évaluer les effets des actions.

1- En lien avec l'axe de l'économie circulaire et des matériaux de la FNC Vilogia 2050.

2- La biodiversité recouvre l'ensemble des milieux naturels et des formes de vie ainsi que toutes les relations et interactions qui existent, d'une part, entre les organismes vivants eux-mêmes, d'autre part, entre ces organismes et leurs milieux de vie (Article L. 110-1 du code de l'environnement).

3- Le terme « espaces verts » regroupe toutes les parties collectives extérieures aux bâtiments que ce soient des jardins, des surfaces plantées ou semées, des allées, chemins et des aires minérales diverses.

4- Ancienne emprise de MHS Electronics (fabrication de composants électroniques, liquidée en 2010).





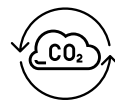
ENJEU

5

# Développer l'économie circulaire



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ENVIRONNEMENTALE



NEUTRALITÉ CARBONE (MATÉRIAUX &amp; DÉCHETS)

L'enjeu pour le Groupe Vilogia porte tant sur l'optimisation des ressources mobilisées : matériaux et ressources renouvelables (bois, isolants naturels, eau, etc.), ressources nécessaires à la construction (sols, eau, énergie, etc.) matériaux inertes et transformés (acier, verre, béton, plâtre, etc.) que sur la limitation, la réutilisation et la valorisation des déchets produits par l'activité du Groupe et ses clients.

## Risques ⚠

Ne pas agir sur ce sujet participerait à la raréfaction des ressources, à un mauvais tri et une mauvaise valorisation des déchets de chantier pouvant à terme aboutir à la mise en cause de la responsabilité environnementale du Groupe.

Politiques actives

## Développer l'économie circulaire en 3 dimensions

Le volet « Matériaux & Déchets » de la FNC Vilogia 2050, va constituer dès 2021 le plan d'action du Groupe Vilogia pour augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources, valoriser et réemployer les déchets produits par ses activités (administratives, chantier, etc.), et enfin pour encourager et établir des modes de consommation et de vie plus durable pour ses clients. Il intègre les actions prévues initialement

dans le cadre du plan d'actions de réduction des émissions de GES de Vilogia S.A. élaboré en 2019 comme l'amélioration de la gestion des déchets des sites administratifs, la création d'une plateforme d'économie circulaire, projet porté par La META, ou encore la mise en place de ressourceries ou de repair café à destination des locataires, etc.

Actions menées

## Création d'une plateforme de tri des déchets de déconstruction

À la suite d'un appel à projet lancé en 2019 par le GIE La META, un consortium réunissant 6 entreprises a été constitué en 2020 en vue de la création d'une société d'exploitation d'une plateforme de tri et de valorisation des déchets de déconstruction.

## Une ressourcerie dans un quartier en renouvellement urbain pour changer les habitudes de consommation

Projet issu d'une initiative d'habitants, une ressourcerie a ouvert ses portes en 2020, au sein du quartier en rénovation urbaine de la Bourgogne à Tourcoing (59), dans des locaux mis à disposition par Vilogia. Ce projet réalisé en collaboration avec Lille Métropole Habitat, la Ville de Tourcoing, le Département du Nord et la Métropole Européenne de Lille,

a pour objectif de créer du lien social au sein du quartier en développant des réseaux de solidarité entre habitants, et en menant des actions de sensibilisation au respect de l'environnement, du tri des déchets, du recyclage, de la revalorisation des biens et au changement des habitudes de consommation.

Et toujours...



"Digital DeConstruction"

Vilogia est partenaire de ce programme de recherche Interreg visant à développer un système d'aide à la décision intégrant des outils numériques (Scan3D, BIM, base de données matériaux, blockchain) pour optimiser les stratégies de déconstruction et de réemploi des matériaux. Le site pilote qui sert de lieu d'expérimentation au projet se situe à LOMME (59)

## Engagements pour demain

- Renforcer le tri et favoriser le réemploi et la valorisation des déchets de chantier.
- Encourager des modes de consommation plus durables basés sur les gisements de déchets qui peuvent être réemployés.

## Objectifs fixés

2021

Bâtir des indicateurs clés de performance fiables permettant de suivre et d'évaluer les effets des actions inscrites dans l'axe matériaux & déchets de la feuille de route neutralité carbone.





ENJEU

6

# Accompagner les transformations : l'enjeu de la professionnalisation

L'investissement local du Groupe Vilogia permet de loger une partie de la main d'œuvre nécessaire au développement économique des territoires dans lesquels il est représenté. Ainsi, le Groupe Vilogia peut soutenir l'activité économique des zones tendues, mais aussi promouvoir ses métiers, ses pratiques, et son savoir-faire.



PRATIQUES RESPONSABLES

## Risques ⚠

Ignorer cet enjeu, c'est se déconnecter des besoins locaux, et prendre le risque de perdre en compétence et en attractivité, et de voir les relations avec les acteurs locaux se dégrader.

## Répondre aux enjeux de professionnalisation

Le Groupe dispose depuis 2019 d'une Université des Compétences Habitat<sup>1</sup> dédiée à la formation et labellisée Centre de Formation des Apprentis (CFA) et dont l'ambition est de proposer une offre de formation aux métiers du logement social, pour favoriser l'employabilité de ses collaborateurs, renforcer l'attractivité professionnelle du secteur et accompagner le développement économique du territoire en formant les « talents » dont il a besoin. En étroite collaboration avec l'EFAB (École Supérieure des Métiers de l'Immobilier) et l'Université de Lille, les 3 parcours diplômants de l'UCH répondent au mieux aux besoins opérationnels des entreprises de l'immobilier.

## Soutenir les initiatives innovantes

Afin d'accompagner l'évolution des métiers et organisations de l'immobilier de demain, Vilogia S.A. intègre des start-ups à son environnement avec Maille'Immo. Hébergé à Blanche Maille, à Roubaix (59), et accompagné par Euratechnologies

dans le cadre de sa verticale PropTech<sup>2</sup>, Maille'Immo est un cluster<sup>3</sup> dont l'objectif est de connecter des acteurs clés de l'immobilier avec des startups dans les Hauts-de-France pour imaginer l'immobilier du futur et du bien-vivre ensemble.

## Lancement officiel du Centre de Formation des Apprentis de l'Université des Compétences Habitat

Pour cette première rentrée, l'UCH a accueilli 46 étudiants, futurs talents de l'immobilier.

## Partenariats concrets avec des start-up de l'écosystème Maille'Immo

Vilogia est devenu sponsor de 2 Start-Up avec le cluster Maille'Immo :

- OGGA, spécialisée dans les logements connectés, la maîtrise de la consommation énergétique, et le traitement des données du bâtiment en général.
- MyDigitalBuilding, qui a développé un service de modélisation 3D en images réelles.

Le saviez-vous ?  
Près de **200** collaborateurs de proximité ont été formés à la relation client depuis 2018 (Hors Vilogia Premium)

## Indicateurs 2020

Part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 3 dernières années<sup>4</sup> :

# 69,8%

(EURHO-GR® HR 2.2)

## Engagements pour demain

- ▶ Participer à des actions ou projets destinés à développer l'emploi local et les compétences.

1- Groupement d'Intérêt Économique (GIE) constitué avec Lille Métropole Habitat.  
2- PropTech : Property Technology, toutes les nouvelles technologies du domaine de l'immobilier.  
3- Cluster : réseau, structure qui permet aux sphères économiques, académiques et/ou publiques de se rencontrer autour d'un intérêt commun, d'échanger et d'avancer ensemble. Maille'Immo rassemble notamment Sergic, réseau de syndicats de copropriété et d'agences immobilières, Dalkia, filiale d'EDF dédiée à l'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables et le promoteur Nacarat.  
4- Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant assisté aux formations durant les 3 dernières années et encore présents au 31 décembre 2020

Politiques actives

Actions menées



ENJEU

7

# Développer le bon produit au bon endroit



POSITIONNEMENT DURABLE

L'investissement du Groupe dans le développement de l'offre en logements locatifs abordables ou en accession sociale à la propriété répond à la demande en logements des ménages modestes, tout en leur permettant de vivre en proximité des lieux d'activité, d'accéder à des zones d'emploi ou encore de limiter leur temps de transports. L'enjeu pour Vilogia est donc de contribuer à l'accès de tous à un logement et à ses aménités, à un coût abordable tout en contribuant à un aménagement durable des territoires<sup>1</sup>.

## Risques ⚠

Un développement au mauvais endroit, déconnecté des attentes des clients et des parties prenantes peut mener à la perte d'attractivité du patrimoine, à une dégradation de la satisfaction des clients et porter atteinte sur le long terme à la pérennité de l'activité du Groupe (perte d'opportunités de développement, augmentation des impayés, de la vacance commerciale, etc).

## Développer une offre en logements abordables

La **Convention d'Utilité Sociale (CUS)** est le document de référence du Groupe Vilogia précisant sa politique d'investissement sur le patrimoine, de développement de l'offre nouvelle et de sa gestion sociale. Les objectifs quantitatifs et qualitatifs qui y sont inscrits sont fixés en fonction des orientations du projet d'entreprise qui prennent notamment en compte le Plan Stratégique de Patrimoine, les orientations nationales et locales des politiques de l'habitat, d'aménagement du territoire ou encore du climat (Programmes Locaux de l'Habitat (PLH), Plans Climat-Air-Energie Territoriaux (PCAET), etc.), les capacités techniques et financières actuelles et projetées du Groupe. Depuis 2020, les objectifs sont déclinés pour chacun des 7 territoires d'implantation du Groupe dans des Plans Stratégiques de Territoire.

## Adapter le patrimoine au vieillissement de la population

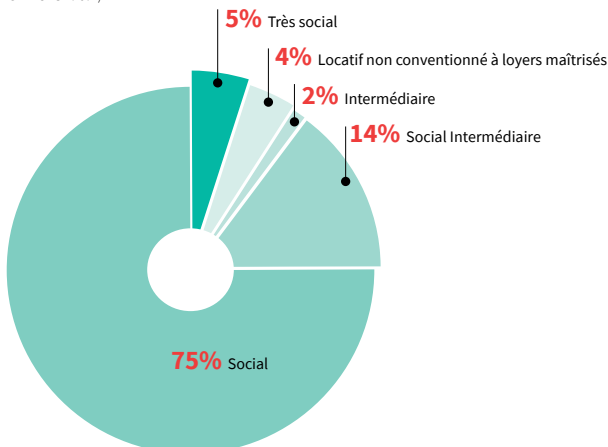
Depuis 2017, Vilogia S.A. mène une stratégie de développement de l'offre de logements destinée aux seniors, avec des objectifs quantitatifs et qualitatifs : critères d'adaptation, cahiers des charges spécifiques (OptiDOM), nombre de logements. Avec 23,4% de titulaires de bail de plus de 65 ans en 2020<sup>2</sup>, il est incontournable d'adapter le patrimoine au vieillissement des clients pour favoriser leur maintien à domicile.

Politiques actives

## Réponse aux attentes et besoins des locataires et des accédants

### Répartition du logements locatifs gérés en 2020 par type de financement

(EURHO-GR: 0.1)



## 74 136

### logements gérés

au 31 décembre 2020, dont 33 % situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (EURHO-GR 0.1 & 0.3)

## 49,4%

### Part des ménages percevant une aide au logement en 2020

## 5 631

### attributions réalisées en 2020 (EURHO-GR 0.8)

## 21,6%

### c'est le taux d'effort moyen des ménages

entrants en 2020 dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds HLM (Vilogia S.A.) (EURHO-GR SOC 2.2)

Et toujours...

« En moyenne, en France, les loyers du parc HLM sont un tiers moins élevés que ceux du parc privé » (USH)

Avec un loyer mensuel moyen de 383 € pour un logement social de 66m<sup>2</sup> financé en PLUS, Vilogia permet à ses clients de bénéficier d'un gain de pouvoir d'achat.

Actions menées

## « Tousproprios » : le salon immobilier virtuel des Hauts-de-France

Vilogia Premium a été à l'initiative du 1<sup>er</sup> salon virtuel de l'immobilier en Région Hauts-de-France. Une innovation menée avec l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France et le concours d'un large réseau de partenaires. Dans le contexte sanitaire actuel, l'enjeu est de permettre aux futurs acquéreurs de réaliser leur projet d'accession sociale à la propriété dans les meilleures conditions. 100% virtuel, ce salon qui reprend les codes du salon physique, privilégie un échange de qualité entre les équipes et les prospects. Lancé en novembre 2020, il se tiendra ensuite tous les premiers vendredis du mois en 2021.

**165**

logements en accession sociale et en location-accession livrés en 2020 par Vilogia S.A. et Vilogia Premium (EURHO-GR SOC 1.3)

**409**

logements vendus dont 183 dans l'ancien

### Engagements pour demain

- **Poursuivre le développement et accroître le patrimoine** pour augmenter l'offre de logements abordables à destination des ménages modestes et l'offre de logements spécifiques.
- **Accompagner le développement par de nouveaux produits et services** en phase avec les tendances actuelles et futures.

### Objectifs fixés

**2024**

**10 000 logements neufs** programmés et mis en service (27% de PLAI, 50% de PLUS, 23% de PLS)

**2024**

**15 000 logements accessibles** PMR dans le patrimoine.

**2024**

**Atteindre un taux de mutation interne de 15%** pour fluidifier les parcours résidentiels.

### Indicateurs 2020

Taux de croissance de l'offre en 2020 :

**+3,4%**

(EURHO-GR SOC 1.1)

**29,8%**

**Parc locatif de Vilogia S.A. adapté** aux personnes âgées et/ou handicapées en 2020, soit + 3,8 points par rapport à 2019 (EURHO-GR SOC 1.4)

**13,7%**

**Taux de mutation interne en 2020** (Vilogia S.A. et Vilogia Logifim), en progression de 1,9 point par rapport à 2019 (EURHO-GR SOC 2.7)

Taux de vacance commerciale en 2020 (cumulé Vilogia S.A., Vilogia Logifim, Vilogia Privilège) :

**1,8%**

(EURHO-GR ECO 1.5)

1- L'accès à un logement abordable est un droit fondamental édicté par la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (Art. 25) et la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (Art. 34)

2- EURHO-GR SOC 0.7 : Le seuil de 65 ans a été retenu selon la définition de la «personne âgée» de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).



ENJEU

8

# Entretenir des relations saines et durables avec les parties prenantes



POSITIONNEMENT DURABLE

Des clients aux acteurs institutionnels, en passant par les collaborateurs, les partenaires économiques ou le monde associatif, tous souhaitent que le Groupe tienne ses engagements. Leur satisfaction est par conséquent l'affaire de tous. L'enjeu pour le Groupe Vilogia est d'installer et de maintenir une démarche d'écoute, de dialogue et d'engagement systémique et professionnel avec ses parties prenantes pour développer des relations durables et constructives.

## Risques ⚠

Au quotidien, l'ensemble des collaborateurs de Vilogia œuvre pour répondre efficacement aux attentes des parties prenantes. Ne pas agir en ce sens, fait courir au Groupe Vilogia le risque d'une mauvaise convergence entre ses objectifs de développement et les attentes des parties prenantes, d'une déconnexion entre l'offre de produits et les besoins des clients, pouvant à terme amener Vilogia à ne plus faire partie des acteurs « qui font la ville ».

Politiques actives

## Dialoguer en permanence avec les parties prenantes

Le Groupe Vilogia est soumis aux règles du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), lequel décrit le rôle des organismes HLM, leurs compétences, leurs obligations, ainsi que les relations avec les locataires. Ses statuts lui imposent un mode d'organisation spécifique en accord avec sa mission d'intérêt général. Au-delà des échanges réguliers avec les collectivités locales et ses clients représentés dans

diverses instances de gouvernance, le Groupe Vilogia anime un dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes à tous les niveaux de l'organisation : information, consultation, rencontres régulières, échange de bonnes pratiques, communication ciblée, conventions de coopération opérationnelle, plan de concertation locative, etc.

Actions menées

## Renforcement du lien avec les clients les plus fragiles

# 12 423

appels téléphoniques de courtoisie afin de maintenir le lien social durant la crise sanitaire (Vilogia S.A.)

Dès le début de la pandémie du COVID-19, le Groupe Vilogia a adapté son organisation pour assurer la continuité de service. Durant cette période, une attention particulière a été portée aux personnes les plus fragiles, via des appels téléphoniques de courtoisie et la mise en relation le cas échéant avec des associations locales et des CCAS afin de leur apporter l'accompagnement social dont ils ont besoin.

Et toujours...

Une écoute omnicanale :

262 403 appels téléphoniques gérés (taux de décroché : 86 %)

129 336 mails traités

79 397 sollicitations reçues en ligne via l'Espace locataire



## « On garde contact entre collaborateurs »

Cellule de crise quotidienne, dispositif gratuit de soutien psychologique, cellule interne d'écoute « On garde contact », accord d'entreprise sur les modalités de mise en place de l'activité partielle comprenant le maintien à 100% du salaire net, organisation du télétravail : afin de faire face à l'épidémie de Covid-19, Vilogia a très rapidement aménagé son organisation tout en veillant à la sécurité et à la santé de ses collaborateurs.

## Animer les représentations

Événements nationaux, conférences intercommunales, événements promotionnels, salon des métiers de l'immobilier, Comité d'orientation du 14<sup>ème</sup> Lille World Forum for a Responsible Economy (WFL), Conférence d'automne de l'EFL (European Foundation for Living), Ateliers d'échanges du Réseau professionnel Innovation et Prospective de l'USH, ou 2<sup>ème</sup> édition de l'Action Tank de Maille'Immo<sup>1</sup>, le Groupe Vilogia a de nouveau animé en 2020, ses représentations, défendu ses prises de positions et de parole, avec comme ambition d'échanger avec ses pairs et d'être reconnu comme un acteur de référence et d'influence sur son cœur de métier.

### Engagements pour demain

- Faire de chaque collaborateur un ambassadeur du Groupe.
- Animer les représentations de Vilogia.

## Objectifs fixés

### 2021

**Consulter les parties prenantes du Groupe** (gouvernance, décideurs, réseaux métiers et professionnels, fournisseurs, clients, collaborateurs) **pour définir les contours du futur projet d'entreprise** en application de la méthode Design Thinking.

### 2021

**Prendre le pouls des clients** pour apprécier plus justement leurs attentes et les anticiper avec le Dialogue client.

## Indicateurs 2020

Taux de satisfaction client (Vilogia S.A.)<sup>2</sup> en 2020 (+4,4 points par rapport à 2019) :

**75,3%**

(EURO-GR GOV 2.1)

1- Sur le thème : « Les communautés, vers la création de valeur pour les clients et les entreprises »

2- Réponse à la question : « Etes-vous globalement satisfait de Vilogia, c'est-à-dire de votre logement, les services et les contacts que vous entretenez avec votre bailleur ? ». Enquête menée par le Cabinet Règle de Trois auprès d'un échantillon de locataires sélectionnés aléatoirement et suivant 4 vagues trimestrielles d'enquête.

# Agir pour une gestion optimisée de l'eau



TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
ET ENVIRONNEMENTALE

## Risques ⚠

L'eau représente un enjeu transversal qui touche à la santé, à l'hygiène, à l'alimentation, à l'éducation, à l'environnement et au climat. Ne pas agir pour une gestion optimisée de l'eau peut amener à un appauvrissement de la ressource, à un déficit de qualité, à la dégradation des conditions d'accès à l'eau en cas de conditions climatiques dégradées et à un surcoût pour nos clients en cas de surconsommation ou de pénurie de la ressource.

L'enjeu pour le Groupe Vilogia porte sur la bonne gestion de la ressource en eau dans l'ensemble de son patrimoine, ce qui comprend l'approvisionnement, la consommation, le recyclage et le traitement des eaux usées.

## Sensibiliser les clients à la préservation de la ressource en eau

Afin de préserver la ressource en eau, la Direction Communication du Groupe rappelle aux clients des écocgestes via le journal des locataires ou la rubrique « Energie et logement » de leur espace en ligne. En parallèle, l'entreprise OCEA Smart Building qui s'est vu confier en 2020 la prestation de location, d'entretien, de relève des compteurs d'eau froide et d'eau chaude et l'exploitation des données a également pour mission de sensibiliser les clients du Groupe à la préservation des ressources naturelles en eau en dispensant un guide des bonnes pratiques de l'utilisation de l'eau et des conséquences financières liées aux fuites même mineures.

## Exploiter les données pour une gestion optimisée

Grâce à la télérelève des compteurs d'eau, les clients peuvent accéder via leur espace en ligne à leurs propres consommations. Ils peuvent également être alertés en cas de consommations anormales et obtenir des conseils de consommation. Vilogia peut consulter les données de consommations mensuelles de son patrimoine immobilier (immeubles et logements) et être alerté de manière automatisée en cas de consommation anormale selon un référentiel établi : détection d'anomalies, alerte fuite, équipement défaillant, pannes, surconsommation.

## Equiper les logements en dispositifs hydro-économiques

Les guides des prescriptions techniques pour les constructions neuves et les réhabilitations constituent les documents de référence précisant l'ensemble des préconisations pour les différents produits et gammes de logements du Groupe. Annexés aux contrats de maîtrise d'œuvre qui se doivent de les respecter et de les faire respecter par les entreprises, ils contiennent diverses dispositions visant à limiter les consommations d'eau : mitigeur avec cartouches limiteur de température et limiteur de débit dans les cuisines et les salles de bains, réservoir de WC avec mécanisme économiseur d'eau 3/6 litres, compteurs d'eau communicants selon prescriptions concessionnaires (pour le locatif).

Le saviez-vous ?

La Loi sur l'eau de 1992 affirme dans son article 1<sup>er</sup> que l'eau fait partie du patrimoine commun de la nation et définit la notion de "gestion équilibrée" de la ressource en eau.

## Vers une meilleure gestion de l'eau

Vilogia s'est rapproché de l'Agence de l'Eau Artois-Picardie dans le cadre de son programme de soutien à l'amélioration des réseaux d'eau et d'assainissement, dans les parcs locatifs des bailleurs publics et privé, ainsi que la restauration et la création d'espaces de nature : réhabilitation et/ou mise en séparatif des réseaux d'assainissement, gestion intégrée et durable des eaux pluviales, travaux de lutte contre les fuites sur les conduites d'eau potable, opérations d'économies d'eau dans les logements par mise en place de dispositifs

hydro économes, de cuves de récupération d'eau de pluie avec raccordement des chasses d'eau et pour l'arrosage, lutte contre les îlots de chaleur urbain (création de plans d'eau, mares, végétalisation des espaces publics, des toitures, restauration et création d'espaces naturels), actions de sensibilisation et d'éducation, autant de sujets à prendre en compte par Vilogia pour finaliser sa politique en faveur d'une gestion optimisée de la ressource en eau.

### Engagements pour demain

- ▶ **2021 : Finaliser la politique de gestion optimisée de l'eau** à chaque étape du cycle de vie du bâtiment;
- ▶ **2021 : Bâtir des indicateurs clés de performance fiables** permettant de suivre et d'évaluer les effets des actions inscrites à la politique de gestion optimisée de l'eau.

## Objectifs fixés

### 2023

**100% de relève** au réel des compteurs d'eau communicants.

### 2023

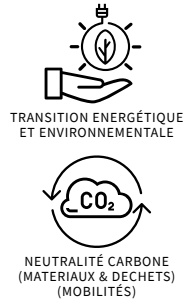
**95% des compteurs d'eau existants** remplacés par des nouveaux compteurs d'eau communicants dans le cadre du contrat de location et d'entretien des compteurs d'eau froide et d'eau chaude.



ENJEU

10

# S'engager pour un cadre de vie favorable à la santé



L'enjeu pour Vilogia est de construire des logements favorables à la santé et au bien-être de ses clients en considérant simultanément leur conception (choix des matériaux, orientation et agencement des pièces, etc.) et l'aménagement des espaces extérieurs (pieds d'immeubles, espaces verts, etc.) de façon à minimiser l'exposition à des facteurs de risque (nuisances sonores, polluants de l'air extérieur et intérieur, radon, ondes électromagnétiques, etc.) et maximiser l'exposition à des facteurs de confort (lumière naturelle, vues esthétiques, environnement sonore agréable, etc.).

## Risques ⚠

Ignorer les enjeux de la santé environnementale, c'est refuser d'admettre qu'un cadre de vie favorable à la santé fédère les préoccupations de nombreux acteurs impliqués dans la fabrique de la ville. Ne pas agir sur ce sujet présente pour le Groupe un risque d'impact sur l'environnement et sur la santé des clients et des collaborateurs, de pertes d'opportunités de développement, de perte d'attractivité du patrimoine et peut à terme générer un impact négatif au niveau de son image vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

## Vivre mieux dans les logements

En construisant des résidences passives, le Groupe Vilogia conjugue efficacité thermique, confort et santé. Avec un ensoleillement optimisé, l'air renouvelé par des VMC Double Flux, une isolation par l'extérieur, des menuiseries en triple vitrage, les réalisations ont des bénéfices considérables pour les locataires : meilleur confort acoustique, logement plus sain avec un air régulièrement renouvelé, meilleur confort thermique et meilleure maîtrise de la consommation en énergie.

## Agir sur les mobilités pour réduire les émissions de polluants locaux

Après l'analyse des déplacements des collaborateurs en 2019, c'est ceux des clients qui sont observés. Outre leur impact carbone, ils sont à l'origine d'émissions de polluants locaux (NO<sub>2</sub>, particules fines PM<sub>10</sub>, PM<sub>2,5</sub>, etc.) participant à la dégradation de la qualité de l'air. Ils peuvent également présenter des impacts sanitaires indirects tel que le stress, la fatigue, etc.

En intégrant un axe « Mobilités » dans sa FNC Vilogia 2050, le Groupe va compléter sa politique en faveur d'un cadre de vie favorable à la santé.

## Le saviez-vous ?

En France, la Loi sur l'Air et l'Utilisation Rationnelle de l'Energie (LAURE) de 1996 vise à rationaliser l'utilisation de l'énergie et à définir une politique publique intégrant l'air en matière de développement urbain. Le droit de respirer un air qui ne nuise pas à sa santé est reconnu à chacun.



## Soutien à un projet de recherche universitaire pour réinventer la mobilité

Vilogia S.A. soutient un projet de recherche universitaire de l'Université Polytechnique Hauts-de-France, financé par la Région des Hauts-de-France. Ce projet, baptisé « BlobLAB, la cellule pour réinventer la mobilité », vise à étudier les moyens de transports utilisés par les salariés de plus de 130 sites employeurs des Hauts-de-France, dont le siège de Vilogia, sur une durée de 12 mois.

Par le biais d'enquêtes et de questionnaires réguliers, les chercheurs tenteront de comprendre quelles sont les contraintes et les attentes individuelles des collaborateurs, avant de proposer des recommandations pour une mobilité plus respectueuse de l'environnement. Les résultats définitifs seront livrés courant 2021.

## Les locataires en selle avec Vélowomon

Pour lutter contre la pollution, améliorer sa santé, mais également préserver son pouvoir d'achat, quoi de mieux que de se déplacer à vélo ? Vilogia S.A. est partenaire de l'opération « La boîte à Vélow », un projet pilote de location de vélo cargo en libre-service, dont l'objectif est de démocratiser sa pratique et ainsi de lutter contre la pollution sur le territoire.

Proposer aux clients Vilogia du quartier de la Cousinerie à Villeneuve d'Ascq de louer à un tarif préférentiel des vélos cargos pour faire leurs courses ou tout simplement pour une balade en famille, c'est le but du partenariat entre Vilogia et l'association Vélowomon.

### Engagements pour demain

- ▶ **2021 : Engager une expérimentation de mesure de la qualité de l'air intérieur** avec l'installation de capteurs connectés récoltant les données des principaux polluants ainsi que les paramètres de confort (sous réserve des résultats d'un appel à projet).
- ▶ **2021 : Analyser les multiples expositions possibles des clients aux polluants et aux nuisances** (air, eau, sols, bruit, température, etc.) afin d'améliorer la **qualité des logements**, autant du point de vue de leur conception que de l'impact de l'environnement extérieur sur les conditions d'habitat intérieur.

# Note méthodologique



## ► Période et périmètre de reporting

Les informations présentées dans cette déclaration de performance extra-financière correspondent à la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 sur le périmètre des filiales consolidées, en dehors des entités considérées comme non significatives en matière d'informations extra financières, à savoir : les Groupements d'Intérêt Economique, les Sociétés Civiles de Construction-Vente & les Sociétés Civiles Immobilière du Groupe.

Il a été vérifié que les enjeux reportés dans la présente DPEF couvraient bien les grands domaines d'information prévus au titre II de l'article R225-105 du Code de commerce (informations sociales, informations sociétales et informations environnementales).

## ► Précision sur les indicateurs

### EURHO-GR®

Depuis 2019, Vilogia adhère à EURHO-GR® (EUROpean Housing – Global Reporting). Intégrant les principes des lignes directrices de la « Global Reporting Initiative » (GRI), et compatible avec la norme ISO 26000, le référentiel EURHO-GR a été élaboré en 2007 par des professionnels du secteur (bailleurs sociaux de l'association DELPHIS), en concertation avec des parties prenantes de l'habitat.

Son outil de reporting associé facilite la collecte, le traitement et la consolidation à l'échelle Groupe des indicateurs d'état publiés dans la présente DPEF tout en renforçant leur fiabilité.

La correspondance aux indicateurs EURHO-GR® est indiqué en dessous de chaque indicateur concerné.

### Exclusions

Vilogia ne présente pas d'informations spécifiques sur les thématiques de l'organisation du travail, de la qualité de vie au travail, des relations sociales et de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), ces sujets étant globalement maîtrisés.

d'information sur les thématiques de la lutte contre le gaspillage alimentaire, ainsi que sur la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable.

Par ailleurs, le Groupe Vilogia ne présente pas d'information sur la lutte contre la discrimination, ce sujet ne représentant pas un enjeu majoritaire. Enfin, le Groupe Vilogia ne présente pas

Compte tenu de l'activité du Groupe, ces sujets ne répondent pas à un risque matériel, aussi il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

## ► Intervention de l'Organisme Tiers Indépendant

Le Cabinet de Saint Front, en sa qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le Cofrac sous le numéro 3-1055 (liste des implantations et portée disponibles sous [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), a mené les travaux de vérification de la conformité et de la sincérité de la présente Déclaration de Performance Extra-Financière de l'exercice clos le 31 décembre 2020, présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

Les travaux se sont déroulés entre février et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de 11 semaines. Dans ses conclusions, l'OTI n'a pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la présente déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au référentiel.

## Pour en savoir plus :

### Vous pouvez consulter :

- le Rapport d'Activité 2020
- le Rapport Financier 2020



### Suivez-nous sur :

[vilogia.fr](http://vilogia.fr)

 [@VilogiaGroupe](https://twitter.com/VilogiaGroupe)

 [blog.vilogia.fr](http://blog.vilogia.fr)

 [vilogia](https://www.linkedin.com/company/vilogia)



Vilolia  
74 rue Jean Jaurès  
CS 10430  
59664 Villeneuve d'Ascq Cedex

