

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE



PREAMBULE

La présente Déclaration de Performance Extra-Financière, dite DPEF, répond aux dispositions relatives aux **obligations de transparence des entreprises sur les informations environnementales, sociales et sociétales** des articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code du Commerce, institués par l'article 225 de la loi Grenelle 2 de 2010, modifiés par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et précisés par le décret n°2017-1265 du 9 août 2017, transposant la directive européenne n°2014/95 du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.

Ces textes réglementaires ont notamment imposé d'**intégrer au rapport de gestion à destination des actionnaires, une déclaration de performance extra-financière** en remplacement le dispositif précédent de reporting RSE dit « Grenelle II ». Cette obligation concerne les sociétés dont le chiffre d'affaires est supérieur à 100 M€ et le nombre de salariés dépasse les 500 salariés au cours de l'exercice.

Ces textes précisent par ailleurs que lorsqu'une entité visée par l'obligation de présentation d'une DPEF établit des comptes consolidés, la dite DPEF doit être établie sur le périmètre du groupe consolidé et, qu'à la différence des dispositifs précédents, l'entité mère n'a plus l'obligation de communiquer l'information détaillée par filiale quand bien même celles-ci dépasseraient les seuils prévus.

Dans le cadre du présent document, le **Groupe Vilogia publie donc sa première DPEF**¹ couvrant les périmètres de l'ensemble des filiales consolidées².

La déclaration de performance extra-financière doit théoriquement présenter des données observées au cours de l'exercice clos et au cours de l'exercice précédent.

Dans le cas présent, la présente DPEF couvrant pour la première fois le périmètre du Groupe Vilogia, il est précisé que la notion de comparabilité ne sera analysée que sur le périmètre de Vilogia S.A. qui pilote depuis 2015 la stratégie RSE du Groupe en raison notamment de sa capacité à

déployer des actions sur le territoire national permettant un rayonnement plus important de la RSE. Sont exclues du périmètre de la présente DPEF les entités considérées comme non significatives en matière d'informations extra financières, à savoir : les SCCV, la SCI Lille Marine et le GIE « LA META ».

Dans ce contexte, la présente DPEF présente :

- ▶ Le **modèle d'affaires**³ décrivant les principales activités du Groupe Vilogia ainsi que ses clients, métiers, produits et chiffres clés par activité, la création de valeur, le modèle économique reprenant les ressources financières ou non financières - comme les ressources humaines⁴ - et les perspectives d'avenir et les objectifs⁵ tel que CAP 2020 ;
- ▶ L'**explication du processus d'identification des risques et la description des principaux risques et opportunités RSE retenus** au regard de l'activité du Groupe et de l'ensemble de ses filiales⁶,
- ▶ Les **politiques et plans d'actions mis en œuvre**⁷ pour l'application et le suivi de ces politiques au regard des risques majeurs identifiés
- ▶ Les **résultats et la performance, incluant des indicateurs RSE et des indicateurs clés de performance RSE (★KPI's)**, qui constituent autant d'informations qualitatives et quantitatives permettant de mesurer le déploiement et l'effet des politiques, le suivi des objectifs et le pilotage de la performance. Ces indicateurs vont généralement être exprimés sous forme de pourcentage - de l'activité, des effectifs, etc.

La période retenue pour le présent reporting annuel est l'année civile du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2018.

¹ Jusqu'à alors Vilogia publiait un « Reporting RSE » exposant les principales réalisations RSE ainsi que des indicateurs de suivi. La présente publication correspond donc au nouveau format du reporting RSE répondant aux nouvelles dispositions réglementaires.

² Voir « organigramme juridique simplifié au 31/12/2018 »

³ Voir « A propos du Groupe Vilogia »

⁴ Voir « Performance RSE 2018 - PILIER RSE3 Exemplarité de l'entreprise et des collaborateurs »

⁵ Voir « Stratégie et perspectives »

⁶ Voir « Management des risques et des opportunités »

⁷ Voir « Management des risques et des opportunités »

SOMMAIRE

A PROPOS DU GROUPE VILOGIA	6	Méthode d'identification des risques et d'évaluation de leur maîtrise	30
UN GROUPE NATIONAL ANCRE DANS LES METROPOLES	6	IDENTIFICATION ET MANAGEMENT DES RISQUES & OPPORTUNITES EXTRA-FINANCIERS	31
PLUS DE 100 ANS DE SAVOIR-FAIRE	7	Un contexte réglementaire et législatif entre contraintes, risques et opportunités	31
VILOGIA, OPERATEUR URBAIN GLOBAL	9	Principaux risques extra-financiers	34
Bailleur, syndic de copropriété, constructeur	9	PERFORMANCE RSE ET REALISATIONS 2018	40
Proximité, qualité d'usage	14	PILIER RSE1 # RENFORCER LA SOBRIETE ENERGETIQUE DU PARC ANCIEN ET LA QUALITE ENVIRONNEMENTALE DES CONSTRUCTIONS NEUVES	40
Renouvellement urbain, métamorphose	15	Bilan Carbone® - Emissions de gaz à effet de serre	40
Aménageur, ensemblier	16	Qualité et performance du patrimoine existant	42
Innovateur	18	Qualité des constructions neuves	46
Créateur de valeur	19	PILIER RSE2 # ENCOURAGER LES CLIENTS A ADOPTER UN COMPORTEMENT RESPONSABLE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE VIVRE ENSEMBLE	48
STRATEGIE ET PERSPECTIVES	20	Vivre différemment grâce à l'innovation sociale	48
Axe 1 # Accélérer le déploiement d'un parc immobilier durable et responsable	20	Vivre différemment, sans perte de confort	49
Axe 2 # Optimiser le fonctionnement pour soutenir notre dynamique de croissance	21	PILIER RSE3 # ADOPTER UN COMPORTEMENT EXEMPLAIRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE	50
Axe 3 # Renforcer la relation de confiance avec nos clients	21	Contribution à l'emploi local	50
DE LA RESPONSABILITE SOCIALE, SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE DU GROUPE VILOGIA	24	Gestion prévisionnelle des emplois et des carrières	51
LA RSE : FONDEMENT DE LA STRATEGIE DU GROUPE VILOGIA	24	Innovation avec les collaborateurs et l'écosystème des parties prenantes	52
UNE STRATEGIE RSE STRUCTUREE AUTOUR D'ENJEUX PRIORITAIRES	24	Comportement responsable des collaborateurs	53
PILIER RSE 1 : Renforcer la sobriété énergétique du parc ancien et la qualité environnementale des constructions neuves	25	Une politique de mécénat engagée	54
PILIER RSE 2 : Encourager les clients à adopter un comportement responsable en matière d'environnement et de vivre ensemble	25	TABLEAUX RECAPITULATIFS	58
PILIER RSE 3 : Adopter un comportement exemplaire au sein de l'entreprise	25	TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE	58
UNE GOUVERNANCE RENFORCEE DE LA DEMARCHE RSE	28	TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS SOUMIS AUX TESTS DE DETAIL PAR L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT	60
PERSPECTIVES 2019 : REFONTE DE LA STRATEGIE RSE	28	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIERES	61
MANAGEMENT DES RISQUES ET DES OPPORTUNITES	30		
PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES	30		
Organisation générale du management des risques	30		

***A PROPOS DU
GROUPE VILOGIA***



A PROPOS DU GROUPE VILOGIA

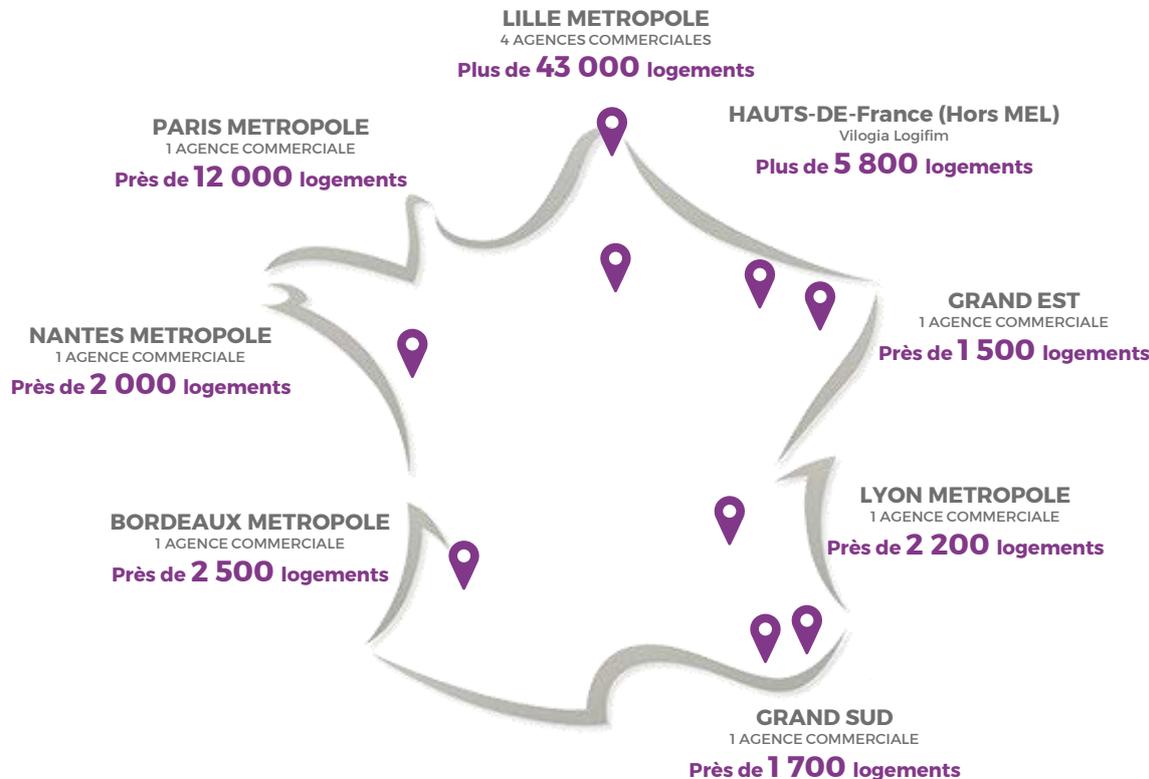
UN GROUPE NATIONAL ANCRE DANS LES METROPOLES

Groupe privé d'immobilier social, le Groupe Vilogia est un partenaire historique des entreprises et des collectivités grâce à ses trois métiers : Aménageur, Constructeur, Bailleur.

Il rassemble aujourd'hui 5 sociétés présentes dans les principales zones tendues : Lille Métropole, Paris Métropole, Lyon Métropole, Bordeaux Métropole, Grand Est, Nantes Métropole, Grand Sud :

- ▶ **Vilogia S.A.** : Société Anonyme d'HLM née il y a plus d'un siècle. Elle est l'une des rares ESH de France dotée d'un agrément national⁸. Vilogia S.A est également membre depuis 2012 d'EFL (European Federation for Living) qui regroupe une quarantaine d'acteurs originaires de toute l'Europe (bailleurs, entreprises) concernés par le logement social.
- ▶ **Logifim** : Société Anonyme d'HLM spécialisée dans le développement du patrimoine et la gestion immobilière dans les Hauts-de-France (hors métropole lilloise).
- ▶ **Vilogia Premium** : Société Anonyme Coopérative de Production d'HLM, spécialisée en production et commercialisation de logements en accession à la propriété (neufs ou anciens). Vilogia Premium assure également la gestion des copropriétés au sein du Groupe.
- ▶ **Vilogia Premium Grand Est** : autre Société Anonyme Coopérative de Production d'HLM, qui constitue l'outil de développement du Groupe sur l'axe Nancy - Metz - Strasbourg en matière d'accession (construction et commercialisation) et de logements spécifiques.
- ▶ **Vilogia Privilège** : Société par Actions Simplifiée à associé unique, spécialisée dans la production et la gestion de logements intermédiaires. Cette filiale accompagne les ménages dont les revenus dépassent les plafonds du logement social mais ne leur permettent pas d'accéder au marché privé.

Bailleur incontournable de la métropole lilloise depuis plus d'un siècle, Vilogia a enclenché son développement national dès les années 2000. Fin 2018, le Groupe était adossé à un patrimoine locatif de près de 70 000 logements répartis dans 7 régions d'implantation.



⁸ Suivant arrêté du Ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale, en date du 2 décembre 2004, publié au Journal Officiel le 26 décembre 2004.

PLUS DE 100 ANS DE SAVOIR-FAIRE

1906

Création de la **SABM DE MONS-EN-BARCEUL** (Société Anonyme à Bon Marché) au capital de 100 000 AF

1943

Albert Prouvost invente le **1% LOGEMENT** pour faire face à la crise du logement des salariés en métropole lilloise⁹

1952

La SABM de Mons-en-Barœul devient la **SA D'HLM DE MONS-EN-BARCEUL** (Société Anonyme d'Habitations à Loyer Modéré)

1955

La SA d'HLM de Mons-en-Barœul devient la **S.L.E** (SA d'HLM de Lille et de ses environs) et entre dans le Groupe Comité Interprofessionnel du Logement

1988

Les CIL se réunissent pour former le **CIL HABITAT METROPOLE NORD** qui s'appuie sur deux ESH de la métropole : **SLE** (Lille) et **LOGICIL** (Roubaix-Tourcoing)

1990

Création de la **CMH** (Compagnie Métropolitaine de l'Habitat) composée de SLE Habitat, de LOGICIL, du CIL Habitat Métropole Nord, et de différentes sociétés HLM filiales : Logis de Flandres, Notre Maison, Habitat de Flandres, Club H.E.N, Capcil

2001

Création de l'Association de Gestion (AG) Groupe CMH afin de devenir employeur unique des salariés des différentes structures du Groupe

2003

Le Groupe CMH se déploie en **ILE-DE-FRANCE** avec l'acquisition de logements appartenant au PACTARIM93

2004

Vilogia S.A. obtient son **AGREMENT NATIONAL** du Ministre de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion Sociale

2007

Ouverture d'une agence commerciale à **NANTES**

2009

CMH devient **VILOGIA**. Vilogia est la marque commerciale qui fédère tous les métiers, tous les produits et services

2010

Le développement se poursuit avec l'acquisition de 950 logements à Lyon

Vilogia devient en parallèle actionnaire majoritaire de MFL (Maison Familiale de Lorraine), coopérative de production d'HLM, aujourd'hui **VILOGIA PREMIUM GRAND EST**

2012

Ouverture d'une agence commerciale à **NANCY** et à **MARSEILLE**

2013

Les organismes de tutelle mettent fin au modèle de l'AG Vilogia : les collaborateurs réintègrent Vilogia S.A (ESH) et Vilogia Entreprises (CIL) et chaque structure juridique reprend son autonomie

2014

Vilogia S.A s'implante à **BORDEAUX** avec le rachat de SAEMCIB (Société Anonyme d'Economie Mixte Immobilière de Bègles)

2015

Vilogia S.A poursuit son implantation à Bordeaux avec l'acquisition de la SEMI de Blanquefort (Société Anonyme d'Economie Mixte Immobilière de Blanquefort)

2016

VILOGIA PREMIUM, coopérative HLM, se spécialise dans la commercialisation et la production de logements en accession, ainsi que dans la gestion de copropriétés. La structure intègre ses propres équipes

Vilogia Services fusionne avec **LOGIFIM**. L'ESH se spécialise dans la production et la gestion de logements en région Hauts-de-France (hors métropole lilloise)

2017

Création de **VILOGIA PRIVILEGE** société spécialisée dans la production et la gestion de logements intermédiaires

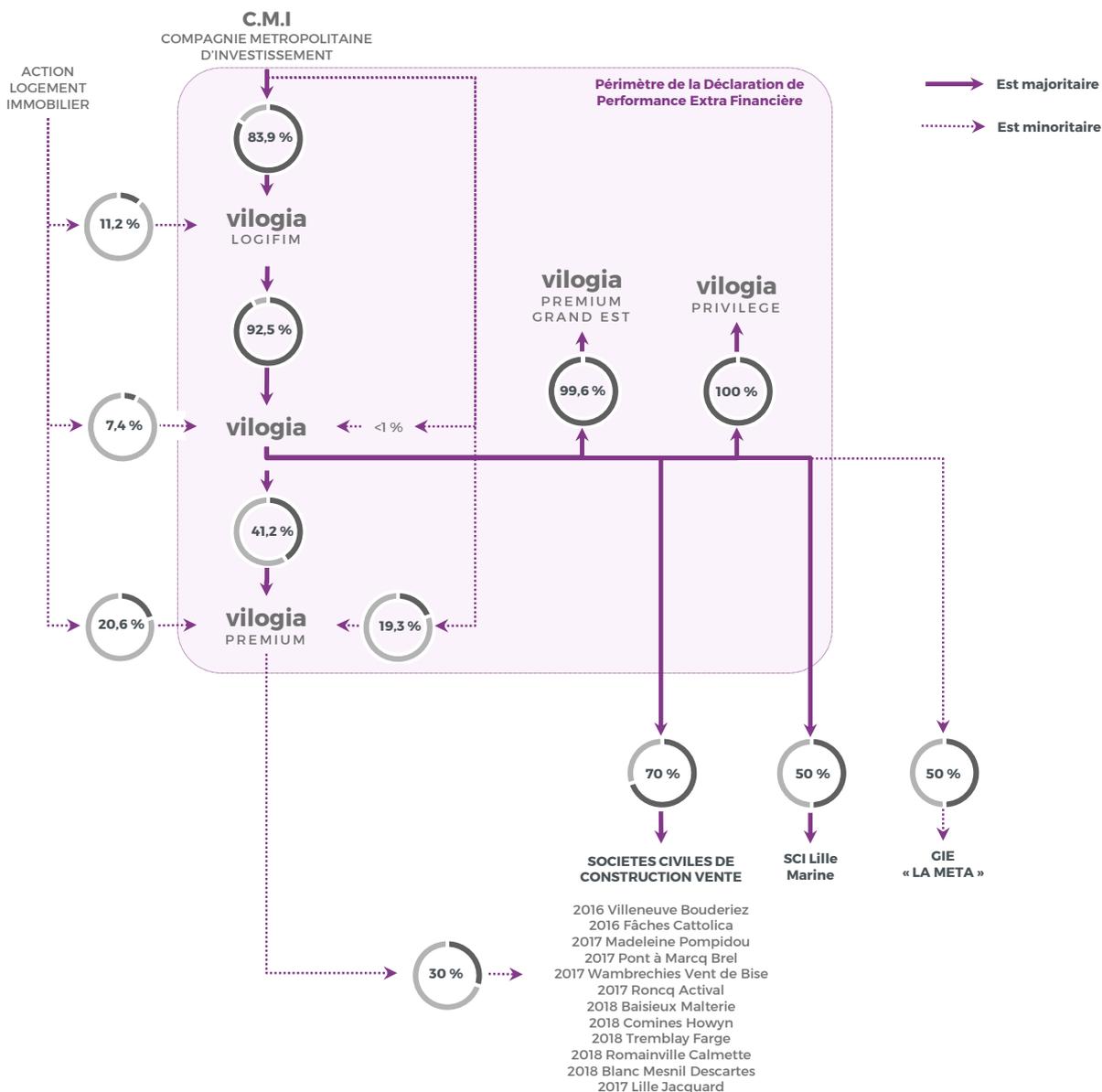
2018

Création avec LMH (Lille Métropole Habitat) du Groupement d'Intérêt Economique **LA META** (Mutualisation des Energies pour Transformer et Aménager) entièrement dédié au renouvellement urbain

Signature d'un protocole de partenariat entre le **GROUPE VILOGIA** et **CDC HABITAT** pour intensifier la production de logements abordables à travers la mutualisation de leurs expertises

⁹ Dispositif rendu obligatoire par l'Etat en 1953 et étendu à tout le territoire

Organigramme juridique simplifié au 31/12/2018 (en%)



Sont exclues du périmètre de la présente DPEF les entités considérées comme non significatives en matière d'informations extra financières, à savoir : les SCCV, la SCI Lille Marine et le GIE « LA META ».

VILOGIA, OPERATEUR URBAIN GLOBAL

BAILLEUR, SYNDIC DE COPROPRIETE, CONSTRUCTEUR

Le droit au logement est un droit fondamental. Chacun a droit à un habitat digne, sûr et confortable. L'habitat social répond à ce besoin croissant de logement des classes modestes et moyennes qui ne peuvent plus accéder au parc privé sans réduire considérablement leur pouvoir d'achat.

Dans les zones tendues, où le prix des logements ne cesse ainsi d'augmenter et où l'offre est limitée, les salariés modestes, les ménages en situation d'emploi précaire ou les familles monoparentales représentent une part de plus en plus importante des nouveaux entrants du parc social.

L'habitat, la mobilité, le travail, l'éducation, la santé sont par ailleurs autant d'enjeux qui doivent être pris en compte dès aujourd'hui pour construire la ville intelligente et durable de demain, une ville qui répond aux besoins fondamentaux des habitants et à leur quête de bien-être.

Face à ses enjeux, le Groupe Vilogia bailleur, syndic de copropriété et constructeur, propose et développe une gamme complète et diversifiée de logements et de services qui prend en compte ces évolutions sociétales et technologiques.

Cette gamme de produits et de services permet au Groupe d'assurer un véritable **parcours résidentiel** à ses clients qu'ils soient étudiants, jeunes actifs, seniors, personnes en situation précaire ou en situation de handicap, etc.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact du Groupe Vilogia au regard des attentes des habitants et des collectivités.

Une gamme complète et diversifiée de logements

- ▶ Des **logements conventionnés familiaux** : locatif social, et très social (PLUS¹⁰, PLAI¹¹) ;
- ▶ Des **logements conventionnés intermédiaires** (PLS et PLI¹², ULS¹³) avec la filiale Vilogia Privilège ;
- ▶ Des **logements spécifiques** pour étudiants (StuDOM®) jeunes actifs (IziDOM®) et personnes âgées (OptiDOM), des foyers ;
- ▶ Des **logements en accession à la propriété** neufs et anciens.

REPARTITION DU PARC LOCATIF DU GROUPE VILOGIA AU 31.12.2018		2017		2018		EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS		
Nombre de logements locatifs (périmètre consolidé)		NC		65 864		Non évaluable	Hors logements spécifiques 69 846 avec les logements spécifiques		
Dont Vilogia S.A.		60 483		62 190		↗ 2,8%	Hors logements spécifiques 63 973 avec les logements spécifiques		
Dont offre nouvelle de logements locatifs livrés dans l'année (périmètre consolidé)		NC		1 548		Non évaluable			
Dont Vilogia S.A.		1 260		1 502		↗ 19,2%			
★ Taux de croissance de l'offre de logements locatifs		NC		NC		Non évaluable	Prise en compte du nombre de logements neufs et acquis mis en service dans l'année		
Dont Vilogia S.A.		2,2%		2,8%		↗ 0,6 points			
Répartition du patrimoine par catégorie d'offre (périmètre consolidé)	Logements conventionnés familiaux (PLUS, PLAI)	NC	NC	58 382	88,6%	Non évaluable	% calculé sur le nombre de logements locatifs hors logements spécifiques		
	Logements conventionnés intermédiaires (PLS, PLI, ULS)	NC	NC	7 482	11,4%	Non évaluable	% calculé sur le nombre de logements locatifs hors logements spécifiques		
	Logements spécifiques (Foyers, StuDOM®, IziDOM®, OptiDOM)	NC	NC	3 982		Non évaluable	Logements spécifiques non repris dans le total du nombre de logements du périmètre consolidé (cf. supra)		
Dont Vilogia S.A.		Logements conventionnés familiaux (PLUS, PLAI)		54 381	89,9%	54 708	88,0%	→ Stable (0,6%) + 327 lgts	
		Logements conventionnés intermédiaires (PLS, PLI, ULS)		6 102	10,1%	7 482	11,4%	↗ 22,6% + 1 380 lgts	
		Logements spécifiques (Foyers, StuDOM®, IziDOM®, OptiDOM)		1 548		1 783		↗ 15,2% + 235 lgts	Logements spécifiques non repris dans le nombre de logements locatifs du périmètre consolidé (cf. supra)

★ KPI's

NC : Non Consolidé en 2017

¹⁰ PLUS : Prêt Locatif à Usage Social

¹¹ PLAI : Prêt Locatif Aidé d'Intégration, réservés aux personnes en situation de grande précarité

¹² PLS (Prêt Locatif Social) et PLI (Prêt Locatif Intermédiaire), attribués aux familles dont les revenus sont trop élevés pour pouvoir accéder

aux logements conventionnés familiaux, mais trop bas pour pouvoir se loger dans le secteur privé.

¹³ ULS (Usufruit Locatif Social) basé sur le démembrement de propriété permettant de produire des logements sociaux et intermédiaires dans les zones en tension foncière

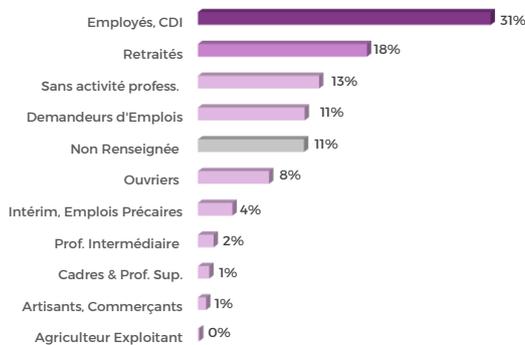
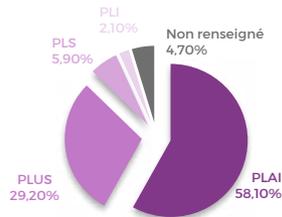
Des logements familiaux

Le Groupe Vilogia détient un parc de logements essentiellement composé de logements familiaux (PLAI et PLUS).

En 2018, ils représentent 89% du patrimoine, soit près de 58 400 logements. Ces logements sont occupés majoritairement par des locataires disposant de ressources inférieures au plafond PLAI (58%).

PROFIL DES LOCATAIRES OCCUPANTS (situation professionnelle & plafond de ressources)

★ Positionnement des locataires par rapport aux plafonds de ressources HLM



Des logements intermédiaires

Dans les métropoles, où la situation du logement est plus tendue, l'écart de loyer important entre l'offre sociale et le marché privé freine le parcours résidentiel des ménages.

Pour développer une offre intermédiaire, le Groupe Vilogia a créé en 2017 sa filiale « Vilogia Privilège », qui gère désormais près de 2 000 logements intermédiaires et non conventionnés.

Des partenariats, contractualisés avec des investisseurs indépendants, comme AEW Europe avec qui un contrat exclusif sur le fonds Résidys 2 a été signé en matière de sourcing et de gestion de la partie intermédiaire, permettent à Vilogia Privilège d'assurer la gestion locative d'actifs détenus par des fonds privés.

Vilogia Privilège réalise alors le sourcing et le suivi de maîtrise d'ouvrage jusqu'à la livraison des logements, et en assure la gestion immobilière par le biais d'un mandat de gestion.

Ce sont autant de logements mis à la disposition des salariés modestes, au cœur des métropoles attractives.

★ KPI's



Les attributions de logement en 2018

1 163
Commissions d'Attribution
de Logement

19 994
propositions
étudiées

6 104

Attributions dont :
5 664 réalisées par Vilogia S.A.
440 réalisées par LogiFIM

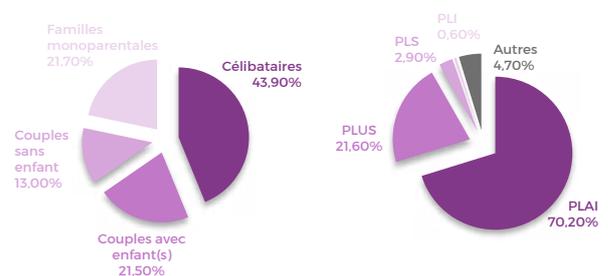


30%
Sont des salariés, dont 45% de
salariés d'entreprises
versant la PEEC

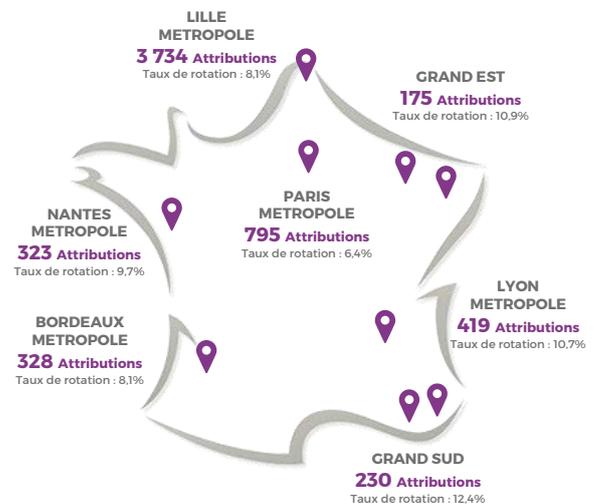
2/3
De personnes seules
avec ou sans enfant

8,3%
Ont 3 enfants et +
(7,6% en 2017)

PROFIL DES ENTRANTS (composition familiale & plafond de ressources)



REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES ATTRIBUTIONS



Des logements spécifiques¹⁴

Étudiants, jeunes actifs, seniors, personnes en situation précaire ou en situation de handicap, Vilogia S.A. accompagne le parcours résidentiel de chacun grâce notamment à sa gamme de logements spécifiques :

- ▶ Le concept Izidom® accueille les jeunes actifs en logement temporaire ;
- ▶ Avec Studom®, Vilogia facilite la vie des étudiants en leur offrant un environnement de qualité pour se consacrer à leurs études dans des logements équipés et bien situés ;
- ▶ Optidom regroupe sous une même marque l'offre en logement dédiée aux seniors.



En moins de 30 ans, la population estudiantine a doublé en France. Si elle bénéficie de différentes solutions pour se loger, l'insuffisance de l'offre ne permet pas de répondre de manière satisfaisante aux besoins de logement d'un nombre grandissant d'étudiants.

Avec StudOM®, Vilogia apporte une réponse globale et fiable aux besoins des établissements d'enseignement supérieur, des CROUS, et des collectivités locales pour l'implantation de logements étudiants.

Destinées aux étudiants menant des études supérieures, les résidences sont soit construites et gérées pour le compte de tiers, soit pour le compte de Vilogia. Ces résidences sont situées dans les centres urbains, implantées à proximité des transports, des commerces, des activités culturelles et des pôles universitaires. Selon les projets, les résidences disposent de lieux de vie, des équipements communs - laverie, local vélo, etc. Les logements sont quant à eux meublés et équipés et disposent d'un accès internet.

Avec **22 résidences** pour un total de près de **2 400 chambres**, Vilogia ambitionne de disposer de plus de **6 800 unités StudOM® d'ici 2023**.



IziDOM® est une **offre de logements temporaires**¹⁵ destinée aux jeunes de 18 à 30 ans¹⁶ salariés en situation de premier emploi, en CDD, CDI, stage ou formation. L'offre IziDOM® propose soit des **logements entièrement meublés** dans des résidences neuves ou réhabilitées avec espace de vie commun, soit des **logements pré-équipés** allant du studio au 4 pièces dans le parc existant et loués individuellement ou en colocation.

Vilogia propose aujourd'hui plus d'une centaine de logements IziDOM® et prévoit le développement de **1 650 logements IziDOM® supplémentaires d'ici 2023**.



Face au vieillissement de la population, de nombreux projets émergent dans le champ de l'habitat. Les résidences pour seniors se multiplient, proposant une gamme variée de logements et de services. Cette offre reste cependant généralement réservée aux retraités aisés.

Aujourd'hui, les plus de 60 ans représentent plus de 27% de la clientèle de Vilogia et l'isolement de ces personnes âgées représente un risque majeur de perte d'autonomie.

Conscient que le maintien dans la vie sociale et que le sentiment de se rendre utile sont des facteurs importants du bien vieillir, et afin de répondre aux attentes et besoins évolutifs des seniors, Vilogia a créé OptiDOM une offre sociale de logements tenant compte de leur niveau d'autonomie.

Cette offre comprend :

- ▶ Des **logements diffus adaptés** au sein de programmes intergénérationnels,
- ▶ Des **logements adaptés groupés** en collectif ou en individuel - béguinages,
- ▶ Des **logements avec services** en Résidence Autonomie, EHPA ou EHPAD (gestion externalisée).

Avec près de **2 000 logements OptiDOM fin 2018**, Vilogia ambitionne de disposer de **7 700 logements OptiDOM d'ici 2023**.

¹⁴ Développés uniquement par Vilogia S.A.

¹⁵ De 1 à 24 mois

¹⁶ De 18 à 26 ans et jusqu'à 30 ans sous certaines conditions

Des logements en accession à la propriété

L'accession maîtrisée constitue une volonté partagée par l'État, les collectivités et les acteurs de l'immobilier - dont le Groupe Vilogia - de permettre aux foyers à revenus moyens de devenir propriétaires grâce à des prix inférieurs à ceux du marché privé.

Depuis 2016, le Groupe s'est attaché à **professionnaliser l'accession à la propriété dans toutes ses composantes**, en les regroupant au sein de sa filiale **Vilogia Premium**, qui décline l'expertise du Groupe autour de **trois activités** tournées vers l'accession maîtrisée : la vente en neuf, la vente de patrimoine et la gestion de syndic de copropriété.

Les collaborateurs de Vilogia Premium sont aujourd'hui de véritables experts en immobilier neuf, maîtrisant tous les aspects de la commercialisation de produits spécifiques à l'accession maîtrisée comme le PSLA17, en zones ANRU ou en quartiers prioritaires politique de la ville.

Du premier contact à la remise des clés, chaque client est accompagné par un interlocuteur dédié qui l'accompagne tout au long de son projet d'achat, dans ses démarches administratives et dans le choix des prestations¹⁸.

Vilogia Premium offre également à ses clients la **possibilité d'un conseil en financement** grâce à son réseau de partenaires bancaires, des frais de notaires réduits, des offres exclusives - réduction sur le déménagement par exemple.

Toutes les offres commercialisées par Vilogia Premium et Vilogia Premium Grand Est sont accompagnées d'un **dispositif sécurisant** donnant la possibilité aux locataires à revenus modestes de devenir propriétaires : le « **Pack Tranquillité** ».

Le « Pack Tranquillité » assure un achat sécurisé pour l'acquéreur en cas d'accident de la vie, et ceci pendant 15 ans. Vilogia Premium propose alors un nouveau logement au sein du Groupe Vilogia, dans un délai de trois mois suivant la demande de relogement (sous conditions de ressources) ou le rachat du logement.

En 2018, Vilogia Premium a accompagné 460 accédants à la propriété (229 acquéreurs en ancien, 231 en neuf).

A ce jour, **91% des clients sont satisfaits du logement qu'ils ont acheté.**



Zoom sur ...



LA VENTE EN NEUF

« **Bâtir les projets de nos clients ensemble** »

Vilogia Premium a développé ce savoir-faire depuis de nombreuses années.

Aujourd'hui, les collaborateurs de Vilogia Premium sont de véritables experts en immobilier neuf, maîtrisant tous les aspects de la commercialisation de produits spécifiques à l'accession maîtrisée. Pour chaque projet, les équipes prennent en charge les différentes phases des opérations :

- ▶ **L'ÉVALUATION** du programme
- ▶ **LE MONTAGE** de l'opération, de la faisabilité à la livraison.
- ▶ **LA COMMERCIALISATION** avec la fixation du prix de vente, la commercialisation des logements, le suivi des contrats, la livraison et un reporting grâce à un extranet client.

Exemple ci-contre // LES QUAIS Ruelle du Vent de Bise Wambrechies (59)



LA VENTE DE PATRIMOINE

« **Donner à chacun l'opportunité de devenir propriétaire en toute simplicité** »

Dans le contexte de réduction des loyers de solidarité et de baisse des aides publiques, la vente de patrimoine devient un axe stratégique pour les bailleurs.

Chaque année, le Groupe Vilogia met en vente plusieurs centaines de logements de son patrimoine auprès de ses clients. Cette offre à prix très abordable - autour de 1 360 €/m² en moyenne - permet à des ménages aux revenus modestes de se constituer un patrimoine en résidence principale et de réaliser un achat tremplin.

¹⁷ PSLA : Prêt Social Location-Accession. Le régime juridique est celui de la location-accession, régi par la loi 84-595 du 12 juillet 1984.

¹⁸ Personnalisation des espaces intérieurs pour que l'acquéreur puisse adapter son logement à ses envies (sous réserve des impératifs

techniques et des possibilités) et choix des prestations intérieures parmi la gamme de matériaux proposés par Vilogia Premium.

Gestion de syndic de copropriété

Au-delà de la production et de la commercialisation de logements en accession à la propriété, le syndic Vilogia Premium gère également des copropriétés mixtes issues du parc de bailleurs - dont Vilogia S.A. - et de promoteurs, sur des ensembles immobiliers neufs et anciens. Il gère plus de 200 ensembles immobiliers représentant 11 484 lots sur la métropole lilloise et en Île-de-France.

Vilogia Premium propose à ses clients une double expertise :

- ▶ L'accompagnement des services de maîtrise d'ouvrage dans le cadre de vente en neuf afin d'optimiser la gestion future des ensembles immobiliers ;
- ▶ La prise en gestion de copropriétés, et l'accompagnement des accédants dans leur changement de statuts dans le cadre de vente de patrimoine. Afin d'accueillir les accédants à leur nouveau statut, Vilogia Premium organise des ateliers pédagogiques qui leur permettent de mieux connaître les rouages d'une copropriété : bienvenue à l'école de la copropriété !

Entretien avec Philippe REMIGNON - Président du Directoire de Vilogia S.A.



Vilogia vend entre 200 et 300 logements de son patrimoine locatif par an. A quelles problématiques êtes-vous confrontés ?

« Vilogia est un acteur important de la vente HLM en France. Nous sommes précurseurs en la matière avec notre filiale Vilogia Premium qui gère près de 12 000 lots en copropriété. Vendre plus n'est pas une question de volonté car il faut du temps pour trouver un marché dans le parc HLM ancien en accord avec les objectifs des collectivités territoriales. Et vendre ne suffit pas, il faut aussi considérer les conséquences de la vente avec notamment la transformation en copropriété qui implique d'avoir recours à un syndic adapté au monde HLM comme Vilogia Premium »

Résidence LES QUAIS à Wambrechies (59) // ENSEMBLE IMMOBILIER AU COEUR DE LA MÉTROPOLE LILLOISE // Vilogia Premium



PROXIMITE, QUALITE D'USAGE

Centre de Relation Client et Extranet Locataire

Vilogia, c'est avant tout un réseau de **10 agences implantées dans 7 territoires**, **500 collaborateurs en relation directe avec le client**, des équipes de terrain en étroite relation avec les collectivités et les associations et des enquêtes de satisfaction régulières.

Pour aider ces collaborateurs de terrain à améliorer la réponse apportée aux clients, Vilogia a créé dès 2008 un Centre de Relation Client (CRC), internalisé en 2013.

Depuis, tous les locataires de Vilogia bénéficient d'un numéro unique grâce à cette **plateforme téléphonique internalisée**, où tous les appels sont centralisés.

Les réponses apportées sont **harmonisées tout en étant personnalisées** et sont suivies dans le temps. Les conseillers téléphoniques ont en effet accès au dossier historisé des clients et sont en mesure d'organiser la prise en charge de l'intervention et de positionner directement un rendez-vous avec le chargé de clientèle, le chargé de patrimoine ou l'entreprise multiservices (voir « Vilogia Confort + ») en cas de besoin. L'équipe est également formée pour répondre aux demandeurs de logement et aux accédants potentiels.

Pour les demandes techniques, un service d'astreinte est assuré les soirs, week-ends et jours fériés.

En 2018, le CRC a traité **307 305 appels**, présentant un taux de traitement sans rappel de 84.8%, et de 88.2% avec rappel, et traité **58 419 mails**.

En parallèle, l'**Extranet Client** (Espace Locataire sur Vilogia.fr) permet le **suivi des réclamations techniques et le paiement en ligne du loyer**.

En 2018, l'Extranet Client représentait 31 777 sollicitations sur l'année, avec un objectif de traitement des demandes en 24 heures.

Vilogia Confort +

Depuis 2017, les clients locataires de Vilogia S.A bénéficient d'une offre multiservices : l'offre **Vilogia Confort +**. Celle-ci regroupe un ensemble de prestations qui couvrent :

- ▶ **L'entretien et le dépannage** des éléments d'origine du logement. Sont concernées : la plomberie et la robinetterie (qui faisaient déjà l'objet d'un accord collectif), l'électricité, l'interphonie, la menuiserie et la quincaillerie.
- ▶ Une **visite préventive annuelle** pour chaque logement.

Vilogia Confort + se distingue ainsi par le large spectre des domaines couverts, dont une grande partie relevait de la responsabilité des locataires en vertu du décret d'août 1987, véritable garantie de confort pour les locataires.

Cette prestation de maintenance est facturée 7,55€ TTC/mois aux locataires, avec signature d'un accord collectif. Vilogia l'accompagne d'un plan de remplacement programmé des équipements.

Activité 2018 Centre de Relation Client



307 305
appels

Taux de traitement
sans rappel : 84.8%,

Taux de traitement
avec rappel : 88.2%



58 419
mails traités

Activité 2018 Extranet Locataire



31 777
sollicitations

Le Centre de Relation Client // Villeneuve d'Ascq (59)



RENOUVELLEMENT URBAIN, METAMORPHOSE

Acteur majeur du PNRU¹⁹, Vilogia a déjà investi 700 millions d'euros dans 17 quartiers populaires situés en Ile-de-France ou dans les métropoles régionales (Lille, Roubaix, Tourcoing, Bègles, etc.).

Le Groupe y a accompagné 4 780 réhabilitations, 3 000 démolitions et 3 350 constructions neuves.

Dans le cadre du NPNRU²⁰, Vilogia est partenaire de 16 nouveaux projets, dont 13 d'intérêt national et 3 d'intérêt régional.



Afin de répondre aux enjeux liés à l'attractivité des quartiers populaires et au développement équilibré et diversifié de l'offre d'habitat, Vilogia S.A et Lille Métropole Habitat (LMH) ont créé en mai 2018 un Groupement d'Intérêt Economique (GIE) entièrement dédié au renouvellement urbain : La META (Mutualisation des Energies pour Transformer et Aménager) afin de conjuguer leurs ressources et leurs moyens.

Un tel rapprochement est une première en France pour un Office Public HLM et une Entreprise Sociale pour l'Habitat.



¹⁹ PNRU : Programme National de Rénovation Urbaine

Zoom sur ... « La META »

Installé dans les locaux de LMH à Tourcoing (59), le GIE La META dispose également de deux antennes, l'une à Paris et l'autre à Bordeaux. L'équipe est composée de collaborateurs issus à parité des deux structures fondatrices.

A travers La META, LMH et Vilogia veulent unir leurs forces, mutualiser leurs moyens et développer leurs compétences pour le renouvellement urbain au sens large, bien au-delà des projets de l'ANRU. L'ambition est d'adopter une approche globale des projets de renouvellement urbain en y intégrant les dimensions techniques, sociales et environnementales.

Dans une logique d'optimisation des coûts, l'objet de ce GIE est de conseiller ses membres en matière de projets complexes et de les assister :

- ▶ Dans la conduite des PRU et notamment en vue de contractualiser avec l'ANRU ;
- ▶ Dans le cadre d'opérations d'ingénierie financière ;
- ▶ Dans le cadre de l'ingénierie sociale et de l'économie de proximité (gestion urbaine et sociale de proximité, insertion professionnelle, relogement, tranquillité résidentielle, activités économiques, etc...) ;
- ▶ Dans la mise en œuvre d'opérations d'aménagement et de projets délégués au regard de leur complexité ou de la mobilisation d'outils de portage opérationnels, en dehors du périmètre du NPNRU.

L'enjeu pour les deux bailleurs est de s'affirmer comme de véritables acteurs de la politique de la ville, coconstruisant leurs projets avec les collectivités locales.

La META prévoit également d'agir sur différentes thématiques comme la stratégie d'achat, la gestion des concessionnaires (comment les associer le plus tôt possible dans les opérations de démolition notamment), sur l'économie circulaire, le traitement des logements diffus ou encore l'insertion professionnelle

LA META EN CHIFFRES :

- ▶ Plus d'1 Milliard d'euros d'investissement
- ▶ 80 % des projets en matière d'habitat sur la MEL dans le cadre du NPNRU
- ▶ 4,5 M d'euros par an pour les actions de proximité dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV)
- ▶ 47 000 logements en QPV.

²⁰ NPNRU : Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine

AMENAGEUR, ENSEMBLIER

Constructeur et bailleur reconnu, Vilogia est également un aménageur ensemblier capable d'écrire la ville de demain en se positionnant comme un **trait d'union** entre les collectivités territoriales, les acteurs économiques et les usagers.

Contribuant activement à la **reconquête de friches urbaines ou industrielles**, le Groupe maîtrise plus de 250 000 m² de surface de plancher en Ile-de-France et dans les métropoles régionales. Sa stratégie foncière repose sur un **objectif de 400 000 m² à aménager et à bâtir d'ici 2020**. (Voir « Stratégie et Perspectives »).

Les projets confiés à Vilogia sont toujours menés en partenariat étroit avec les décideurs locaux et les autres opérateurs privés afin d'en garantir la qualité et d'en assurer la mixité sociale et fonctionnelle.

Le Groupe a ainsi développé des **relations privilégiées avec les professionnels nationaux et régionaux** par :

- ▶ Le développement d'opérations immobilières en macro-lots ou en aménagement avec Kaufman & Broad à Bordeaux ou Lyon, avec Vinci Immobilier ou encore Alday à Bordeaux, avec BPD Marignan à Bordeaux et Lille, avec Duval à Lille et Lyon, ou avec Nacarat à Lille ;
- ▶ La signature de conventions de partenariat avec des aménageurs comme Citallios et la Sequano en Ile-de-France ;
- ▶ Le groupement de moyens pour le développement d'opérations complexes : Linkcity,
- ▶ La signature de convention de PUP²¹ avec des intercommunalités comme la convention de PUP signée avec le Grand Lyon en 2017 pour le réaménagement du site Vienne-Duvivier.

Vilogia est également l'un des membres fondateurs du LIFTI²², le **Laboratoire d'Initiatives Foncières Territoriales Innovantes**. Ce nouveau fonds de dotation rassemble des acteurs de tous horizons, mobilisés pour faire avancer la connaissance des problématiques foncières avec deux groupes de travail, l'un consacré à l'**open data des données foncières**, l'autre au **recyclage des friches urbaines**.



²¹ PUP : Projets Urbains Partenariaux. Ces leviers financiers permettent un co-financement des aménagements et équipements publics (école, crèche, dessertes) entre les différentes parties prenantes du projet.

Entretien avec Guillaume HEQUET - Responsable du Pôle Aménagement et Développement Immobilier Vilogia S.A.



Vilogia se définit comme « opérateur des villes », qu'est-ce que cela signifie ?

« Le monde de l'aménagement est en pleine évolution. La ville n'est pas extensible, elle doit se reconstruire sur elle-même en mobilisant les acteurs autour de partenariats public-privé. La vocation de Vilogia est d'être support du développement territorial et économique des villes en facilitant le développement des entreprises et en apportant des solutions-logement adaptées à tous les habitants et notamment aux salariés modestes : les jeunes actifs, les salariés modestes ou encore les primo-accédants, etc. Notre savoir-faire d'aménageur est le trait d'union entre les attentes des élus, des chefs d'entreprises et des habitants »

Quelle est l'expertise de Vilogia en matière d'aménagement ?

« L'aménagement chez Vilogia a été historiquement pratiqué dans le Nord. Depuis 6 ans, nous sommes organisés pour le développement national de cette compétence. Par notre gestion d'un patrimoine de 70 000 logements en France, nous connaissons les préoccupations des habitants, nous sommes au premier chef des mutations sociétales et de l'expression des nouveaux besoins, nous sommes donc à-même de développer des solutions pérennes par le biais d'un engagement durable avec les villes et les collectivités. Aujourd'hui, nous ne pouvons plus imaginer un quartier qui soit uniquement résidentiel, mais nous devons intégrer toutes les fonctions urbaines qui contribuent à créer des quartiers actifs et vivants. Ceci implique de se questionner constamment sur les nouveaux usages - mobilité, développement du numérique, etc. - en plaçant l'habitant au centre de nos réflexions. Nos experts de l'aménagement et du développement immobilier travaillent avec l'équipe marketing, service à l'avant-garde des besoins des habitants et des mutations des villes, qui nous apporte une connaissance très fine des territoires et des attentes de nos clients. De plus, nous nous inspirons des nouvelles solutions technologiques et des nouvelles pratiques expérimentées par le LAB^{Vilogia} (Voir « Incubateur ») en vue de les développer à grande échelle. »

²² Membres fondateurs du LIFTI : Marc Kaszynski, DS Avocats, Vilogia, Pream et Frédéric Roussel - Notaire



Zoom sur ... « La ZAC JAPPE-GESLOT - Faches-Thumesnil (59) »

En remportant en 2018 l'appel d'offres de la Métropole Européenne de Lille pour l'aménagement du site Jappe Geslot en écoquartier résidentiel, Vilogia S.A. déploie sa compétence d'aménageur ensemblier sur le territoire historique du Groupe en devenant pilote d'un projet de 35000 m² de surface de plancher permettant le développement de 480 logements et commerces sur 5,4 hectares.

Les logements se composent à 50% d'accession libre, à 20% d'accession sociale et à 30% de location sociale.

Le projet, conçu à l'échelle du piéton, fait une large place à la nature en ville et laisse transparaître une volonté de vivre ensemble (50% d'espaces verts, publics comme privés)

La concession se déroulera sur une période de 8 ans, l'aménagement sera mené, quant à lui, en quatre tranches, réparties de 2018 à 2025.

« Pour préserver la qualité de vie du quartier existant et donner toutes les conditions de réussite à celle du quartier à venir, les intentions urbaines misent sur le regroupement des logements en formes intermédiaires et collectives, afin de proposer des espaces paysagers publics, communs et privés de taille satisfaisante. Des axes de circulation pour modes doux créent un maillage entre les unités de voisinage et les différents quartiers. Cette silhouette particulière donnée à ce nouveau quartier l'inscrit dans la continuité des usages que le site a connu, agricole puis terrain de loisir. Elle lui confère également le rôle d'espace de transition et de circulation, reliant les centres d'animation : la mairie, les écoles, et le pôle commercial. Cette opération sera un véritable écoquartier densément habité par des unités de voisinage multigénérationnelles et socialement diversifiées, et surtout animé par un dispositif programmatique et urbain dont Vilogia sera le meilleur des garants en sa qualité de bailleur social engagé. »

Zac JAPPE GESLOT Faches-Thumesnil (59) // Perspective Atelier 9.81



INNOVATEUR

Le Groupe Vilogia, héritier des pionniers du mouvement industriel en faveur du logement des salariés, se renouvelle en permanence pour remplir sa mission dans un monde qui change :

- ▶ L'hyper-métropolisation pousse naturellement les salariés vers les grands centres urbains et crée de nouveaux besoins auxquels il nous faut répondre ;
- ▶ La raréfaction des financements nous oblige à explorer des pistes nouvelles pour équilibrer la difficile équation que constitue la production d'un logement abordable et économe en zone tendue. A la différence des promoteurs immobiliers, nous construisons pour établir une relation durable et de qualité avec les occupants dans une perspective patrimoniale raisonnée.

Dans la droite ligne de la COP21, cette recherche d'innovation est aussi engagée pour répondre à l'urgence environnementale, et ce faisant, pour protéger nos locataires de la précarité énergétique.

Pour relever ces défis, Vilogia a structuré une Direction Développement, Partenariats et Innovation qui rassemble près de 15 collaborateurs dédiés à la R&D et au travail d'innovation technique, sociale et urbaine.

Chez Vilogia, l'innovation est partout : dans le bâti, dans nos procédés constructifs, dans la donnée qui transforme nos logements en logements communicants, dans la relation avec les occupants, dans la gestion de l'exploitation et de

la maintenance de notre patrimoine pour pérenniser le parc, etc. :

Des innovations technologiques

Vilogia S.A. est le premier bailleur français à mettre en œuvre EnergieSprong (cf. Performance RSE). Vilogia teste également les nouvelles technologies du bâtiment - comme l'impression 3D, la construction en métal avec les pavillons modulaires, le BIM²³, etc. - et utilise les procédés et matériaux les plus avancés pour lutter contre le réchauffement climatique et économiser les ressources. Des projets menés en partenariats, y compris à l'échelle européenne (cf. Projet PVSites).

Des innovations sociales et urbaines

La Direction Développement, Partenariats et Innovation, comprend un pôle projets et innovation sociale qui développe des produits innovants pour répondre aux modes d'habiter contemporains et alternatifs et intégrer les usages dans les projets développés - ex. Habitat Participatif.

Un LAB d'innovation et une démarche de Design Thinking

Dans le cadre de son plan stratégique CAP2020, Vilogia a mis en place Le LAB^{Vilogia} pour explorer, expérimenter et développer des idées des produits et/ou des services innovants afin de répondre aux besoins d'aujourd'hui et anticiper ceux de demain.

Avec l'ensemble de ces projets, l'ambition du Groupe est de proposer bien plus que des m² à louer.



Zoom sur ... « Le LAB^{Vilogia} »

Conçu en 2018 dans le cadre du déploiement du plan stratégique CAP 2020, le LAB^{Vilogia} est aligné, dans sa finalité, avec les priorités stratégiques du Groupe.

Le LAB^{Vilogia} a pour objectif de :

- ▶ Détecter les tendances émergentes en termes d'habiter, d'usages, etc.
- ▶ Explorer des nouvelles idées, des nouveaux produits et services en termes d'appétence client, de faisabilité technique et de viabilité économique
- ▶ Optimiser le fonctionnement du Groupe par l'amélioration continue de nos process, de notre organisation et de nos méthodes de travail
- ▶ Développer des Proofs of Concept (POC) auprès des clients (interne ou externe) avant d'opérer un déploiement à grande échelle
- ▶ Fédérer et dynamiser les équipes autour de la démarche d'innovation du Groupe.

Au-delà du projet stratégique, le LAB^{Vilogia} accompagne la transformation de l'entreprise (voir « INNOVATION AVEC LES COLLABORATEURS ET L'ECOSYSTEME DES PARTIES PRENANTES »)

En juin 2018, à travers des méthodes d'animation originales, des collaborateurs ont guidé 35 collègues, venus de Nantes, de Marseille et de toute la métropole lilloise, dans un vaste brainstorming où tout était possible. Ont ainsi émergé des thèmes prioritaires pour Vilogia comme Favoriser le lien social · Flexi logement · Nature en ville etc. Plus de 50 produits et services ont été imaginés. Les participants ont sélectionné 4 projets qui devront être travaillés en 2019 dans Le LAB^{Vilogia} suivant les méthodes du Design Thinking.



²³ BIM : Building Information Modeling qui se traduit par Modélisation des Informations (ou données) du Bâtiment.

CREATEUR DE VALEUR

En 2013, dans un contexte de renforcement de la territorialisation des politiques de l'habitat et de raréfaction des ressources financières des collectivités, la Caisse des Dépôts, l'Institut CDC pour la Recherche et l'Union Sociale pour l'Habitat ont engagé une réflexion sur la question de la mesure de la création de valeur d'un organisme HLM pour un territoire, afin de sortir du « combien ça coûte ? »²⁴.

L'objectif de cette étude était notamment de cartographier l'ensemble des activités des organismes HLM créatrices de valeur puis de développer des indicateurs permettant de la mesurer.



UNE ACTIVITE CREATRICE DE VALEUR POUR LE PARC RESIDENTIEL DU GROUPE ET POUR LES TERRITOIRES D'IMPLANTATION

Les investissements réalisés par le Groupe Vilogia sur son patrimoine permettent de maintenir et d'améliorer sa qualité d'usage et son attractivité. Ils permettent d'en réduire les risques de vacance et de pertes financières associés et de pérenniser la valeur générée.

Les indicateurs présentés dans le cadre de la DPEF reflètent ainsi les efforts, la performance et l'impact du Groupe Vilogia au regard des attentes des habitants et des collectivités.



UN APPORT EN « BIEN-ETRE » ET POUVOIR D'ACHAT POUR LES LOCATAIRES

La performance énergétique moyenne du parc de logements du Groupe Vilogia classe le patrimoine en D, contre une moyenne en France, logements privés et sociaux, d'une classe énergie E.

Cette performance énergétique est le résultat d'une politique volontariste tant sur la construction neuve que sur la réhabilitation thermique des logements énergivores et le gros entretien du parc (GE/GR).

Une mauvaise performance énergétique a des répercussions importantes sur le coût du logement et donc sur le pouvoir d'achat des ménages. Avec les actions engagées (Voir Performance RSE 2018), le Groupe Vilogia peut ainsi accompagner au quotidien ses clients dans la maîtrise de leurs charges locatives et leurs dépenses énergétiques pour un meilleur confort dans le logement.

A l'occasion de la présente DPEF, le Groupe Vilogia, qui s'efforce dans toutes les dimensions de son activité à créer durablement de la valeur pour toutes ses parties prenantes, souhaite s'engager dans cette réflexion, relevant ci-après quelques pistes de réflexion et d'analyse qui restent à traiter avec ses parties prenantes dans le cadre de la refonte de sa stratégie RSE en 2019.



UNE ACTIVITE VECTRICE D'EMPLOIS ET DE REVENUS

Grâce aux investissements réalisés tous domaines d'activité confondus : constructions, acquisitions et réhabilitations / amélioration, le Groupe Vilogia participe activement à la vie économique locale dans ses territoires d'implantation, en générant une activité pour ses fournisseurs, prestataires et sous-traitants et leurs salariés, y compris en insertion.

Le Groupe est par ailleurs un employeur local par le biais de son patrimoine (agents de proximité, gardiens) mais aussi par le biais de ses sites fonctionnels (sièges sociaux, agences territoriales, agences locales).

Avec 1 043 collaborateurs en 2018, le Groupe Vilogia contribue à l'emploi dans un contexte économique et social parfois difficile (voir « PERFORMANCE RSE2018 »).

²⁴ Travaux menés dans le cadre de l'appel à projets de l'USH et de la CDC sur le thème « mesurer sur le plan économique les apports du

secteur du logement social » et fruit d'une collaboration entre DELPHIS, l'Institut d'Urbanisme de Paris et 13 organismes HLM.

STRATEGIE ET PERSPECTIVES

Mobilisé autour du projet stratégique Cap 2020²⁵ le Groupe Vilogia poursuit son développement national en fédérant l'ensemble des métiers du Groupe autour de trois axes :

- ▶ AXE 1 : Accélérer le déploiement d'un parc immobilier durable et responsable ;
- ▶ AXE 2 : Optimiser son fonctionnement pour soutenir sa dynamique de croissance ;
- ▶ AXE 3 : Renforcer la relation de confiance avec ses clients.

L'ambition du Groupe Vilogia est d'être un opérateur immobilier intégré parmi les plus performants, afin de favoriser croissance et performance grâce à :

- ▶ Ses racines et son ancrage territorial : près de 100 ans de savoir-faire en Métropole lilloise, laboratoire de notre développement ;
- ▶ Son agilité et sa réactivité : plus de 10 ans de conquête de nouvelles métropoles et d'offre de nouveaux produits ;
- ▶ Ses atouts : une culture entrepreneuriale forte, un maillage sur le territoire national, une solidité financière, une maîtrise de ses métiers traditionnels. Une recherche constante d'innovation et une capacité à incuber de nouveaux dispositifs.

Ce plan stratégique, porté par une organisation transverse, associe les collaborateurs afin de développer les synergies entre les activités et encourager une culture plus collaborative au sein de l'entreprise.

AXE 1 # ACCELERER LE DEPLOIEMENT D'UN PARC IMMOBILIER DURABLE ET RESPONSABLE



Objectifs 2020

75 000 logements

En 2020 dont 1/3 en Ile-de-France et dans les secteurs

400 000 m²

de surface de plancher maîtrisés et engagés en aménagement

Moyenne de consommation énergétique du parc inférieure à

200 KWh/m²/an

Vilogia vise en 2020, un patrimoine de 75 000 logements. Ce parc de logements devra être performant avec une consommation énergétique moyenne inférieure à 200 KWh/m²/an.

Pour cela, le Groupe va continuer à développer son expertise d'aménageur ensemblier. Il va également nouer de nouveaux partenariats locaux et nationaux afin de multiplier les projets à haute qualité de vie et d'usage dans les métropoles.

Vilogia ambitionne ainsi d'atteindre 400.000 m² de surface de plancher maîtrisés et engagés d'ici à 2020 sur l'ensemble du territoire national.

Ce développement s'accompagnera d'un gain en maturité des produits et services proposés ainsi que par le développement - notamment avec Le LAB^{Vilogia} - de nouveaux produits et services en phase avec les tendances actuelles et futures.

L'objectif reste d'accompagner le parcours résidentiel de nos clients en leur proposant le bon produit au bon moment ou en adaptant nos m².

En parallèle, le Groupe ambitionne de renforcer son positionnement d'acteur majeur du développement responsable et de l'efficacité énergétique en :

- ▶ Améliorant l'efficacité énergétique de son patrimoine en atteignant une part de 20% de bâtiments en étiquette E, F, G maximum sur le patrimoine d'ici 2020 ;
- ▶ Développant des logements plus vertueux que la réglementation (objectif de 25% de sa production propre en vertueux²⁶ en 2020) ;
- ▶ Intégrant l'économie circulaire dans son fonctionnement et son développement ;
- ▶ Accompagnant ses locataires à la bonne gestion de l'énergie et du bien vivre chez soi.

²⁵ Dernière feuille de route du projet Ambition 2020 élaboré en 2010 autour des 3 piliers de la RSE.

²⁶ ^Logements passifs, participation aux tests E+C-

AXE 2 # OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT POUR SOUTENIR NOTRE DYNAMIQUE DE CROISSANCE

La raréfaction des financements et les évolutions récentes du contexte réglementaire obligent le monde HLM à explorer des pistes nouvelles pour équilibrer la difficile équation que constitue la production d'un logement abordable et économe en zone tendue.

C'est pourquoi, afin de soutenir sa dynamique de croissance, Vilogia a décidé d'engager un travail sur l'**optimisation de son fonctionnement** afin que les économies réalisées puissent permettre la construction de logements neufs supplémentaires.

Le Groupe vise ainsi la réalisation de 5 à 25 M€ d'économies d'ici 3 ans en :

- ▶ Trouvant les bonnes manières de faire pour **gagner en productivité** tout en assurant une organisation agile ;
- ▶ **Renforçant le pilotage économique et l'efficacité opérationnelle** : mesure du bénéfice (ROI²⁷) de chaque nouvelle dépense, rationalisation des frais de fonctionnement, optimisation des achats, optimisation du pilotage budgétaire et du contrôle interne ;
- ▶ **Diversifiant les financements** (20% de financement diversifié dans les opérations dès 2018) ;
- ▶ **Développant des modèles économiques innovants** ;
- ▶ Mutualisant les moyens avec d'autres opérateurs (Voir GIE LA META).



Objectifs 2020

5 à 25 Millions d'Euros

D'économies réalisées

Soit l'équivalent de

+ 250 à + 1 250

Logements neufs supplémentaires

20%

de financement diversifié dans les opérations

AXE 3 # RENFORCER LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

Le troisième axe du projet stratégique CAP 2020 vise à **renforcer la relation de confiance avec nos clients**, afin d'atteindre, à horizon 2020, un taux de satisfaction client de 85% couplé à un taux de recommandation positif.

Pour cela, Vilogia a engagé dès 2018 un travail d'optimisation des « points de contact » afin de déployer une relation client maîtrisée.

Cette optimisation du fonctionnement sera accompagnée d'un déploiement d'une « carte vitale » du logement dont l'objectif est de **cadrer, suivre et valider les interventions patrimoniales** s'inscrivant dans une démarche préventive et proactive.

Avec ce dispositif, le Groupe ambitionne de maximiser la pérennité du patrimoine et la valeur perçue par le client tout en réduisant les coûts de maintenance de 5 à 10%.

Enfin, le Groupe veut **insuffler une culture client exemplaire dans tous ses métiers** en déclinant des objectifs « relation client » dans chacune de ses actions.



Objectifs 2020

5 à 10%

De réduction des coûts de maintenance

85%

De satisfaction client
couplé à un taux de recommandation positif

²⁷ ROI : Retour sur Investissements

Une activité créatrice de valeur

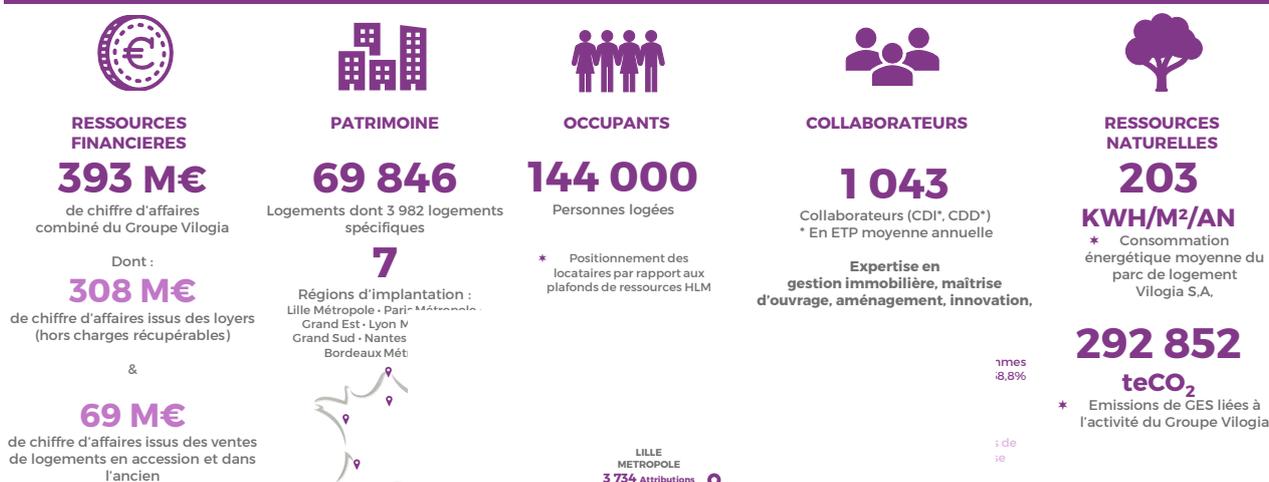
UNE STRATEGIE ...

# AXE 1 #	# AXE 2 #	# AXE 3 #
ACCÉLÉRER LE DÉPLOIEMENT D'UN PARC IMMOBILIER DURABLE ET RESPONSABLE	OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT POUR SOUTENIR NOTRE DYNAMIQUE DE CROISSANCE	RENFORCER LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS
OBJECTIF 2020	OBJECTIF 2020	OBJECTIF 2020
75 000 logements	5 à 25 M€ d'économies réalisées	5 à 10% de réduction des coûts de maintenance
400 000 m² de surface de plancher maîtrisées et engagés en aménagement	soit l'équivalent de +2 50 à +1 250 logements neufs supplémentaires	85% de satisfaction client avec taux de recommandation positif
Consommation énergétique du parc inférieure à 200 KWH/M²/AN	20% de financement diversifié dans les opérations	

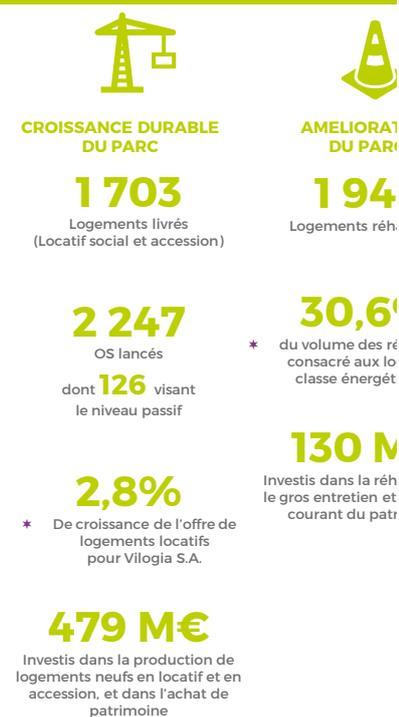
DES METIERS ...



DES RESSOURCES CLES ...



UNE ACTIVITÉ



RES !



* KPI's

***DE LA RESPONSABILITE
SOCIALE, SOCIETALE ET
ENVIRONNEMENTALE DU
GROUPE VILOGIA***



DE LA RESPONSABILITE SOCIALE, SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE DU GROUPE VILOGIA

LA RSE : FONDAMENT DE LA STRATEGIE DU GROUPE VILOGIA

Le Groupe Vilogia a une mission de service d'intérêt général qui s'inscrit historiquement, et par nature, dans le développement durable, que ce soit par la production de bâtiments économes en énergie, d'un urbanisme responsable et surtout par l'accompagnement personnalisé de nos clients. Par exemple, pour le Groupe Vilogia, construire des logements économes en énergie, c'est :

- ▶ Lutter contre la diminution du pouvoir d'achat : impact économique et social ;
- ▶ Préserver les ressources naturelles dans le secteur du bâtiment et limiter les émissions de GES, secteur le plus gros consommateur d'énergie : impact environnemental et économique ;
- ▶ Soutenir l'emploi notamment dans le BTP : impact économique ;
- ▶ Sensibiliser et responsabiliser les clients au bon usage de leur logement : impact économique (ils réduisent le montant de leurs charges), social (ils augmentent leur pouvoir d'achat), et environnemental (ils gaspillent moins d'énergie).

Premier bailleur à s'être lancé en 2008 dans une démarche d'audit en RSE avec Vigéo²⁸, Vilogia tient son engagement RSE de ses racines à l'origine du mouvement HLM et du monde du 1% Logement qui sont nés d'une prise de conscience des acteurs économiques de leur responsabilité sociétale.

Aujourd'hui, depuis la maîtrise énergétique du parc de logements à son expertise sociale, la RSE est le fondement de la stratégie du Groupe Vilogia. Elle irrigue son activité.



Depuis 2008, le Groupe Vilogia est partenaire financier du Réseau Alliances qui fédère les acteurs de la Région des Hauts-de-France pour une économie plus responsable et qui organise chaque année le Forum Mondial de l'Economie Responsable de Lille (World Forum), événement réunissant des acteurs des cinq continents pour échanger sur les bonnes pratiques RSE.

Convaincu que le World Forum est un excellent vecteur des bonnes initiatives mondiales en la matière, Vilogia invite ses collaborateurs, locataires et partenaires à assister à des conférences et ateliers.



En 2018, Vilogia S.A. est devenu adhérent de l'association ORÉE qui fédère et anime un réseau d'acteurs engagés pour la mise en place d'une dynamique environnementale au service des territoires, suivant trois priorités :

- ▶ « Biodiversité et économie » ou comment intégrer la biodiversité dans la stratégie des organisations
- ▶ « Économie circulaire » recouvrant les démarches centrées sur l'économie de la fonctionnalité, l'éco-conception, les filières de recyclage et de valorisation
- ▶ « Reporting RSE et ancrage local » en lien avec la réglementation française et européenne sur la publication d'informations extra-financières.

UNE STRATEGIE RSE STRUCTUREE AUTOUR D'ENJEUX PRIORITAIRES

Pour élaborer sa stratégie RSE, Vilogia a fait appel en 2014 au Cabinet EKODEV²⁹.

Une analyse de matérialité a permis au Groupe d'identifier ses parties prenantes - clients locataires et accédants, entreprises partenaires et leurs salariés, partenaires territoriaux et collectivités locales, milieux associatifs, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs - et de qualifier

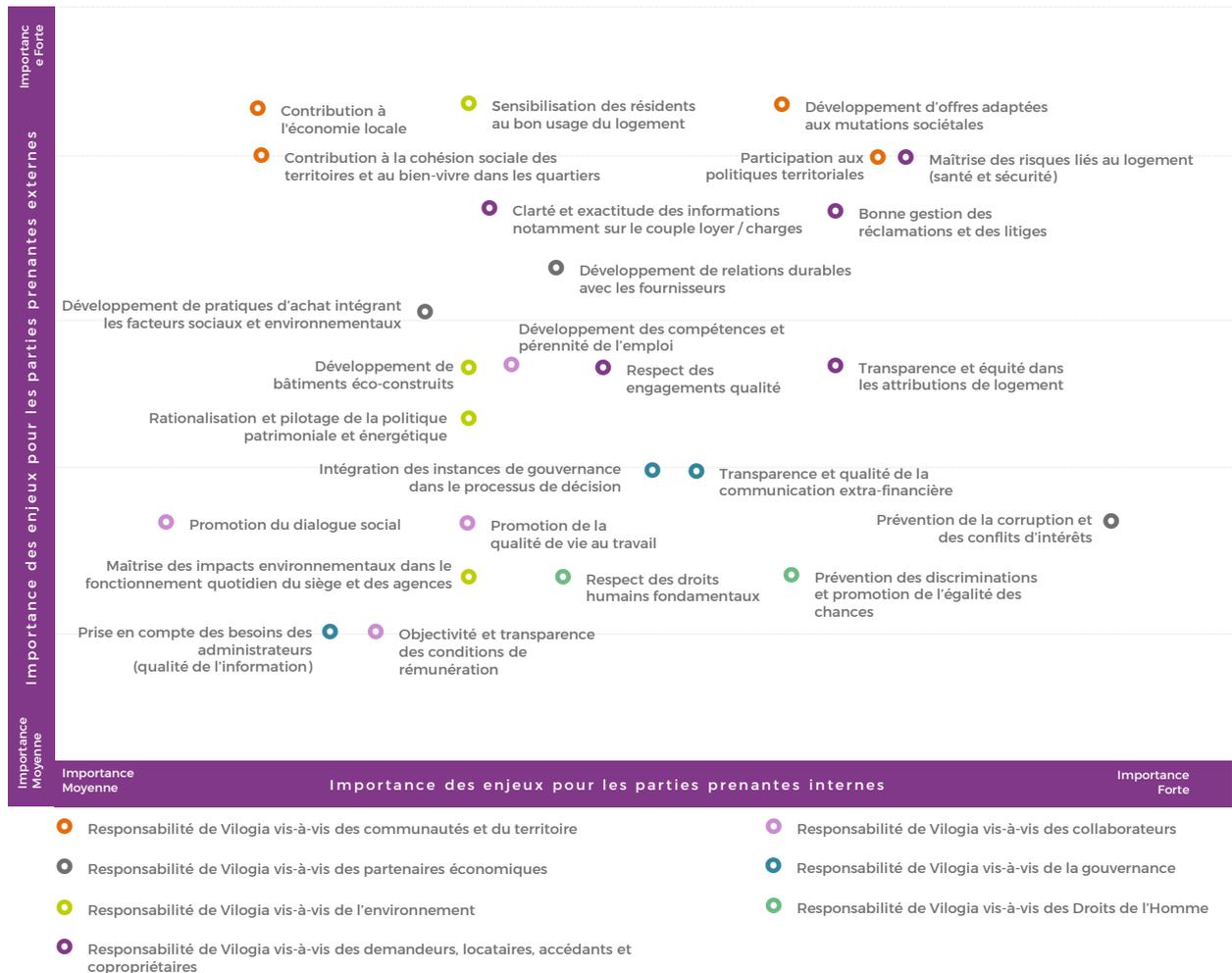
l'impact de ses actions suivant les trois axes de la RSE avec un principe d'action : repenser notre relation avec nos parties prenantes en adoptant une posture exemplaire et responsable et pour améliorer la qualité de notre offre.

Cette analyse a permis de différencier les enjeux prioritaires, de ceux moins prioritaires (liés majoritairement à des obligations réglementaires).

²⁸ Agence de notation sociale et environnementale spécialisée dans l'évaluation de la performance et du niveau de maîtrise des risques de responsabilité sociale des entreprises et des organisations.

²⁹ Agence de Conseil et de Services, certifiée BCorp depuis octobre 2015, spécialisée dans l'accompagnement des entreprises dans la structuration de leur démarche RSE et de développement durable.

Matrice de matérialité de Vilogia



De cette matrice de matérialité, 3 enjeux ont été identifiés comme prioritaires et ont constitué jusqu'en 2018 les trois piliers de la stratégie RSE de Vilogia :

PILIER RSE 1 : RENFORCER LA SOBRIETE ENERGETIQUE DU PARC ANCIEN ET LA QUALITE ENVIRONNEMENTALE DES CONSTRUCTIONS NEUVES

- ▶ Amélioration de l'efficacité énergétique du parc : objectif de réduction de la consommation énergétique d'ici 2020 (< 200kWh/m²/an) et limitation de la part de logements en classe énergétique E, F et G à moins de 20% du parc ;
- ▶ Développement des logements passifs.

PILIER RSE 2 : ENCOURAGER LES CLIENTS A ADOPTER UN COMPORTEMENT RESPONSABLE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE VIVRE ENSEMBLE

- ▶ Sensibilisation des locataires aux écocgestes permettant de réduire leur consommation énergétique et d'améliorer la gestion des déchets.

PILIER RSE 3 : ADOPTER UN COMPORTEMENT EXEMPLAIRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ▶ Réduction des impacts environnementaux des collaborateurs (optimisation des déplacements, réduction des impressions, recyclage des déchets) ;
- ▶ Politique de mécénat ;
- ▶ Stabilité financière de l'entreprise.

Cartographie des parties prenantes de Vilogia



CLIENTS

LOCATAIRES

- ▶ Prospects
- ▶ Demandeurs
- ▶ Résidents

PROPRIÉTAIRES

- ▶ Accédants
- ▶ Copropriétaires

REPRÉSENTATION DES LOCATAIRES & PROPRIÉTAIRES

- ▶ Amicales de locataires
- ▶ Associations de quartier
- ▶ Syndics de copropriétés



PARTENAIRES ECONOMIQUES & ASSOCIÉS

PRESTATIONS INTELLECTUELLES

- ▶ Notaires
- ▶ Avocats
- ▶ Huissiers
- ▶ Cabinets de conseil
- ▶ Assistant Maitrise d'Ouvrage
- ▶ Architectes
- ▶ Bureaux d'études
- ▶ Centres de recherches
- ▶ Universités
- ▶ Startups

TRAVAUX

- ▶ Entreprises de bâtiment
- ▶ Constructeurs
- ▶ Aménageurs
- ▶ Régie

PARTENAIRES D'AFFAIRES

- ▶ Foncière
- ▶ Promoteurs VEFA
- ▶ Promoteurs privés (Copromotion)
- ▶ Aménageurs

FOURNITURES

- ▶ Industries du mobilier
- ▶ Industries de téléphonie
- ▶ Editeurs de logiciels
- ▶ Fournisseurs d'énergie Industriels

SERVICES

- ▶ Plateformes dématérialisées
- ▶ Assurances
- ▶ Organismes certificateurs
- ▶ Régie travaux chauffe
- ▶ Banques
- ▶ CAC



RÉSEAUX

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES & ASSIMILÉS

- ▶ Fédération HLM
- ▶ Fédération des Coop HLM
- ▶ Fédération des ESH
- ▶ USH, URHLM
- ▶ Ordre des architectes
- ▶ FFB
- ▶ Associations d'acheteurs
- ▶ EFL
- ▶ Association OREE
- ▶ Entreprises & Cités
- ▶ Réseau Alliances
- ▶ Autres bailleurs sociaux
- ▶ MAAV (Maison de l'Architecture et de la Ville)
- ▶ Association AMO (Architecture et Maîtres d'Ouvrage)

MÉDIAS

- ▶ Presse
- ▶ Réseaux sociaux



GOVERNANCE

ORGANISATION JURIDIQUE ET ACTIONNARIAT

- ▶ CMI
- ▶ Action Logement Immobilier
- ▶ Administrateurs
- ▶ Filiales



ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

SALARIÉS

- ▶ Direction des Ressources Humaines
- ▶ Collaborateurs
- ▶ Candidats à l'embauche
- ▶ Université d'Entreprise (en 2019)

MÉDIAS

- ▶ CARSAT
- ▶ CHSCT
- ▶ CPAM
- ▶ Représentants du personnel
- ▶ Inspection du travail
- ▶ CSE
- ▶ Conseil des Prud'hommes
- ▶ Médecine du travail
- ▶ Mutuelle & Prévoyance

ELUS

- ▶ Présidents et Vices
- ▶ Présidents de métropoles
- ▶ Maires et élus locaux



INSTITUTIONNELS

MISSIONS SOCIALE

- ▶ CAF
- ▶ CCAS
- ▶ Assistantes sociales
- ▶ Associations
- ▶ Centres Sociaux

RÈGLEMENTATION

- ▶ Etat (politiques publiques)
- ▶ Ministère du logement
- ▶ Préfet / préfecture
- ▶ DDTM
- ▶ DDOS
- ▶ DREAL
- ▶ CNIL
- ▶ ANCOLS
- ▶ DHUP
- ▶ DGUHC

INSTITUTIONS ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

- ▶ Action Logement 1%
- ▶ CDC
- ▶ CGLLS
- ▶ Services des Impôts
- ▶ Trésorerie
- ▶ FEDER
- ▶ ADEME
- ▶ DDTM
- ▶ ANRU
- ▶ Collectivités Locales
- ▶ Conseils Régionaux
- ▶ Métropoles
- ▶ Union Européenne

INSTITUTIONS SÉCURITAIRES

- ▶ Services des pompiers
- ▶ Services de police
- ▶ Justice

Le Groupe Vilogia entretient un dialogue régulier avec ses parties prenantes clés :

PARTIES PRENANTES CLES	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE
<p>CLIENTS (Locataires, représentants de locataires, propriétaires, représentants de propriétaires)</p>	<p>LOCATAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Avis d'échéance & mailings joints à l'avis d'échéance ▶ Extranet locataires et Centre de Relation Client internalisé ▶ Enquête de satisfaction trimestrielle ▶ Site web www.vilogia.fr ▶ Plaquettes « produits spécifiques » ▶ Journal locataires « Contact Habitat » ▶ Newsletter Locataires ▶ Démarches de concertation y compris réglementaires ▶ Démarche de mécénat, soutenant des actions d'accès à la culture pour tous, d'insertion par l'emploi et de développement social et environnemental des territoires ▶ Le LAB^{Vilogia} <p>PROPRIETAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Extranet Copropriétaires ▶ Site web www.vilogia-premium.fr ▶ Plaquettes (documents commerciaux relatifs aux activités de vente neuve, de vente de patrimoine et copropriété) ▶ Rapport d'activité
<p>PARTENAIRES ECONOMIQUES & ASSOCIES (prestataires intellectuels, entreprises de travaux, fournisseurs de produits & services, partenaires d'affaires)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Newsletter : « Lettre Partenaires » ▶ Signature d'une convention de partenariat avec CDC Habitat ▶ Vilogia S.A. : Outil d'évaluation des fournisseurs EVALUA et extranet fournisseurs ▶ Vilogia S.A. : Développement de projets communs (Kaufman & Broad, Vinci Immobilier, Alday, BPD Marignan, Duval, Nacarat) ▶ Vilogia S.A. : Signature de conventions avec des aménageurs (Citallios, Sequano) ▶ Vilogia S.A. : Développement de partenariats pour le développement d'opérations complexes (Linkcity) ▶ Vilogia S.A. : Création de Groupements d'Intérêt Economique (G.I.E. LA META) ▶ Vilogia Premium : Développement de mandats avec des partenaires bailleurs et promoteurs (AMO, Commercialisation, Copropriété) ▶ Rapport d'activité
<p>GOVERNANCE (Actionnaires institutionnels et individuels, filiales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Blog de veille et d'actualité de l'habitat de demain https://blog.vilogia.fr ▶ Lettre aux administrateurs ▶ Assemblée Générale des actionnaires ▶ Communiqués de presse ▶ Rapport d'activité
<p>ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL (Salariés et représentants du personnel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entretiens annuels et professionnels ▶ Vilogia S.A. Communication interne : Intranet Collaborateurs, Intranet Manager, Magazine collaborateur (Mosaiques), Flash info, Newsletters internes, revue de presse quotidienne ▶ Veilles thématiques réalisées par le service de documentation ▶ Démarche d'innovation selon les méthodes du Design Thinking avec Le LAB^{Vilogia} ▶ Evénements : Journée d'intégration pour les nouveaux collaborateurs, rencontres auprès des salariés (présentation des résultats, vœux, comité managers, conférence métiers, convention Groupe) ▶ Dialogue social avec les partenaires sociaux ▶ Le LAB^{Vilogia} ▶ Rapport d'activité
<p>INSTITUTIONNELS (Elus, Collectivités locales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conférences thématiques ▶ Tables rondes pour les élus ▶ Blog de veille et d'actualité de l'habitat de demain https://blog.vilogia.fr ▶ « Métropoles » : la lettre d'information innovation de Vilogia ▶ Evénements : inaugurations, poses de première pierre, salons immobiliers ▶ Rapport d'activité
<p>FEDERATIONS PROFESSIONNELLES ET ASSIMILES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Membre Fondateur de LIFTI³⁰ http://lifti.org ▶ Adhérent de l'association OREE ▶ Partenaire du Réseau Alliances, ▶ Participation aux groupes de travail du Plan Bâtiment Durable ▶ Vilogia S.A. : Membre de EFL (European Federation for Living)³¹ depuis 2012 ▶ Evénements : inaugurations, poses de première pierre, salons immobiliers, congrès HLM, etc. ▶ Le LAB^{Vilogia} ▶ Rapport d'activité
<p>MEDIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Communiqués de presse, dossiers de presse ▶ Evénements : inaugurations, poses de première pierre, visites de sites avec la presse, etc. ▶ Rapport d'activité

³⁰ Laboratoire d'Initiatives Foncières Territoriales Innovantes

³¹ EFL regroupe près de 50 membres, dont une vingtaine de bailleurs européens. Les membres de ce réseau échangent régulièrement leurs bonnes pratiques et œuvrent collectivement pour l'innovation et le cadre de vie des habitants à travers des expérimentations soutenues par l'union européenne.

UNE GOUVERNANCE RENFORCEE DE LA DEMARCHE RSE

Depuis 2015, la stratégie RSE déployée par l'ensemble des entités du Groupe Vilogia est pilotée au sein de l'entité Vilogia S.A. dont le nombre de collaborateurs et la capacité à déployer des actions sur le territoire national permettent un rayonnement plus important de la RSE.

En 2018, la gouvernance de la RSE a évolué. Le pôle RSE, dont la mission est de déployer un modèle économique pérenne au cœur de ses activités et métiers, est dorénavant rattaché à la Direction des Développements, Partenariats et de l'Innovation de Vilogia S.A.

Deux instances de pilotage ont été mises en place :

- ▶ Le **comité de pilotage RSE** qui définit les priorités en matière de RSE, supervise la stratégie RSE, oriente et arbitre le plan d'actions, et vérifie enfin le respect des obligations réglementaires. Ce Comité semestriel, qui regroupe les directeurs et managers de l'ensemble des départements stratégiques du Groupe, **atteste de la volonté de ce dernier de confronter et nourrir sa stratégie RSE à travers une gouvernance renforcée.**
- ▶ Le **comité technique RSE** qui traite du plan d'actions, du suivi des obligations réglementaires et des indicateurs. Il est force de proposition sur les ateliers thématiques et **l'animation de la démarche RSE** afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs, ainsi que sur les représentations extérieures. Il réunit toutes les 6 semaines les contributeurs opérationnels de la DPEF et les experts internes représentatifs et impliqués dans le développement du plan d'action RSE.

Pilotage de la déclaration de performance extra-financière

Le pôle RSE, responsable de la déclaration de la performance extra-financière du Groupe, est en charge de s'assurer de la conformité de la DPEF aux référentiels réglementaires et/ou sectoriels.

Il actualise la DPEF avec les contributeurs opérationnels - lancement et coordination des diverses phases de campagne de collecte de données, consolidation et calcul de certains indicateurs RSE et KPI's, vérification de la cohérence des informations transmises.

Il analyse les résultats des évolutions avec le Comité de Pilotage RSE et propose des plans d'actions et des initiatives au regard des évolutions, des enjeux et principaux risques et opportunités identifiés avant de communiquer les informations consolidées en interne et en externe.

Les contributeurs opérationnels sont des experts internes qui détiennent ou qui centralisent des données et informations relatives à un ou plusieurs indicateurs RSE ou KPI's à reporter (cf. liste en fin de DPEF).

Leur rôle consiste à collecter les données pour le(es) indicateur(s) qu'ils suivent, suivant des règles de gestion validées en amont avec le pôle RSE, s'assurer de la fiabilité des données en réalisant les contrôles de cohérence nécessaires - cohérence année N/N-1 - et transmettre les données au pôle RSE.

PERSPECTIVES 2019 : REFONTE DE LA STRATEGIE RSE

L'exercice de la déclaration de performance extra-financière a tout d'abord représenté pour le Groupe Vilogia une opportunité pour procéder à un nettoyage de son référentiel d'indicateurs - en revoyant certaines définitions et règles de gestion, afin de leur donner davantage de sens et en visant par là-même un meilleur taux de couverture.

En 2019, le Groupe Vilogia travaille à **la refonte de sa stratégie RSE qui sera basée sur les grands enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux dans le monde du logement social**, pour répondre aux attentes et aux besoins des collaborateurs, des partenaires et des clients de Vilogia.

La mise en place de cette stratégie RSE s'appuiera sur :

- ▶ Un **diagnostic des pratiques internes**, l'implication des collaborateurs, et l'observation des politiques RSE développées chez d'autres bailleurs, en respectant les méthodes propres au domaine (indicateurs ONU, labels RSE, labels ISR)

- ▶ Une **révision complète de la cartographie des enjeux** réalisée en 2015, enrichie par une analyse de matérialité tenant compte du contexte environnant, de l'organisation du Groupe et des contraintes liées à son activité
- ▶ Une **nouvelle cartographie des risques**, en déployant un outil interne d'évaluation des risques et de cotation de leur maîtrise. Ce management des risques permettra d'identifier et d'analyser les principales menaces susceptibles d'affecter de manière significative la réalisation des objectifs du Groupe ainsi que les opportunités potentielles, afin d'anticiper les risques au lieu de les subir, et de réduire les risques en traitant les causes.

Soutenu par un plan de communication, le déploiement de la nouvelle stratégie RSE sera l'occasion d'animer **un plan d'actions participatif**, impliquant les collaborateurs et les parties prenantes.



***MANAGEMENT DES RISQUES
ET DES OPPORTUNITES***



MANAGEMENT DES RISQUES ET DES OPPORTUNITES

PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE GESTION DES RISQUES

ORGANISATION GENERALE DU MANAGEMENT DES RISQUES

Le management des risques est un **outil de pilotage de maîtrise des activités de l'entreprise**, à disposition des dirigeants et managers opérationnels et fonctionnels.

Il est assuré en interne de Villogia S.A. par le « pôle Audit Interne et Risques » qui a élaboré un « **dispositif de management des risques** ».

Ce dispositif permet de :

- ▶ **Identifier, anticiper et analyser les principales menaces** susceptibles d'affecter de manière significative la réalisation des objectifs, la préservation des actifs et l'atteinte à l'image de Villogia ;
- ▶ Mettre en œuvre un dispositif permettant de **sécuriser les intérêts de l'entreprise** et d'**agir en priorité sur les risques majeurs** nécessitant une amélioration de leur maîtrise ;
- ▶ **Avoir une vision globale, hiérarchisée et actualisée des risques**, en privilégiant le contrôle et la maîtrise des risques à forts enjeux avec impacts financiers, réglementaires, sociaux, de qualité de service et/ou de réputation pour Villogia ;
- ▶ **Mobiliser les collaborateurs** autour d'une vision commune des principaux risques et de les sensibiliser aux risques inhérents à leur activité.

Le pôle Audit Interne et Risques de Villogia accompagne les pilotes de process dans la construction et l'animation de la cartographie des risques :

- ▶ Identification et cotation des risques ;
- ▶ Formalisation et évaluation du dispositif de maîtrise des risques ;
- ▶ Ciblage des plans d'actions pour les risques insuffisamment maîtrisés et suivi de leur déploiement.

Le dispositif de management des risques couvre l'ensemble des activités du Groupe Villogia et est déployé sous la responsabilité des membres du Comité de Direction en charge des différentes directions.

METHODE D'IDENTIFICATION DES RISQUES ET D'EVALUATION DE LEUR MAITRISE

Les principaux risques liés aux activités de Villogia sont appréhendés au travers de cartographies des risques réalisées selon une approche en deux temps.

IDENTIFICATION ET COTATION DES RISQUES BRUTS

L'identification et la cotation des risques majeurs ou risques bruts sont évaluées en fonction :

- ▶ De la probabilité de survenance du risque évaluée suivant une échelle de 1 (rare) à 4 (fréquent) ;
- ▶ Et de l'évaluation de son impact et de sa gravité suivant une échelle de 1 (impacts organisationnels) à 4 (impacts stratégiques) avec une pondération possible des critères d'impact.

La moyenne de ces deux cotations, considérée comme la **criticité du risque brut**, permet de déterminer si le risque est majeur ou opérationnel.

EVALUATION DE LA MAITRISE DES RISQUES BRUTS

Seule la maîtrise des risques majeurs est évaluée. Cette cotation permet de classer la maîtrise des risques majeurs en 2 catégories :

- ▶ Les **risques majeurs à optimiser**, correspondant aux risques majeurs qui demandent une amélioration de leur maîtrise et nécessitent la mise en œuvre d'un plan d'actions ;
- ▶ Les **risques majeurs déclarés maîtrisés et à surveiller**.

La cotation de la maîtrise se fait ainsi sur la base d'une échelle de valeur de 1 à 4, en distinguant dans le dispositif de maîtrise potentiel du Risque, ce qui a été fait en matière de politique de diligences raisonnables et ce qu'il faudrait déployer en terme pour une amélioration de la maîtrise d'un risque.

IDENTIFICATION ET MANAGEMENT DES RISQUES & OPPORTUNITES EXTRA-FINANCIERS

Avec la nouvelle réglementation applicable à compter de l'exercice 2018³², les entreprises françaises concernées doivent désormais identifier et hiérarchiser leurs risques environnementaux, sociaux et sociétaux liés à leurs activités sur l'ensemble de leur chaîne de valeur et expliciter les politiques appliquées pour prévenir, identifier et atténuer la survenance de ces risques.

Pour la présente DPEF, Vilogia a identifié et analysé les principales menaces et risques extra-financiers susceptibles d'affecter de manière significative la réalisation des objectifs du Groupe, ainsi que les opportunités potentielles. Il est précisé que, dans le cadre de la refonte de sa stratégie RSE, Vilogia réalisera en 2019 une cartographie complète des risques extra-financiers en rassemblant et interrogeant ses parties prenantes internes et externes.

UN CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET LEGISLATIF ENTRE CONTRAINTES, RISQUES ET OPPORTUNITES

En France, plusieurs textes et réglementations ayant trait à l'efficacité énergétique ou à la protection de l'environnement ont eu, et auront demain, un impact fort sur notre secteur d'activité : Grenelle II, Loi TEPCV, réglementation et cadre de référence pour le secteur de la construction, feuille de route sur l'économie circulaire, etc.

D'autres textes, concernant plus spécifiquement les acteurs du logement social, comme la loi Egalité et Citoyenneté, la loi ELAN³³, ou les Lois de Finances, sont quant à eux susceptibles d'affecter de manière significative le monde HLM en redéfinissant les règles et les pratiques du secteur : évolution des procédures, simplification des circulations des capitaux entre les organismes, regroupements volontaires ou contraints entre organismes, etc.

Le projet de loi Pacte va encore plus loin en consacrant la notion d'intérêt social et en affirmant la nécessité pour les entreprises de prendre en considération les enjeux sociaux et environnementaux de leur activité.

Aujourd'hui, le Groupe Vilogia est pleinement conscient que le monde du logement et plus particulièrement celui des HLM, s'apprête ainsi à vivre une véritable mutation.

En anticipant ces évolutions ces dernières années, Vilogia a en effet transformé ces risques et contraintes en opportunités en :

- ▶ **Anticipant les évolutions législatives** : la stratégie du Groupe lui a permis d'être présent dans toutes les grandes métropoles tendues avec près de 70 000 logements ;
- ▶ **Anticipant également les évolutions réglementaires sociales et environnementales** : Vilogia a mis l'innovation au cœur de son projet stratégique CAP2020 avec des projets tel qu'EnergieSprong (voir « PERFORMANCE RSE ET RÉALISATIONS 2018 ») ;
- ▶ **Anticipant enfin les attentes de ses clients** : Vilogia leur propose un parcours résidentiel complet et un logement adapté à chaque étape de leur vie (voir « VILOGIA, OPERATEUR URBAIN GLOBAL »).

C'est pourquoi, Vilogia considère que les changements à venir ouvrent globalement de nouvelles perspectives pour la réalisation des objectifs du Groupe.

³² Articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code du Commerce, institués par l'article 225 de la loi Grenelle 2 de 2010, modifiés par l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 et précisé par le décret n°2017-1265 du 9 août 2017, transposant la directive européenne n°2014/95 du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières.

³³ Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite loi ELAN, publiée au Journal Officiel du 24 novembre 2018. La loi est organisée en 4 parties, reprenant 4 grands objectifs : I Construire plus, mieux et moins cher (Favoriser la libération du foncier et la transformation de

bureaux en logements, simplifier les procédures d'urbanisme) II. Evolutions du secteur du logement social (Regroupements ou fusions entre organismes HLM afin de mutualiser les ressources et les risques d'exploitation) III. Répondre aux besoins de chacun et favoriser la mixité sociale (Favoriser la mobilité et la mixité dans le parc social, améliorer les relations locataires – bailleurs) IV. Améliorer le cadre de vie (Revitalisation des centres villes, rénovation énergétique, lutte contre l'habitat indigne et les marchands de sommeil, amélioration du droit des copropriétés). Les dispositions de la loi ELAN sont entrées en vigueur le 25 novembre 2018.

Contexte réglementaire et législatif

TEXTES ET REGLEMENTATIONS	PRINCIPAUX OBJECTIFS ET ORIENTATIONS	CATEGORIE D'ENJEUX EXTRA-FINANCIERS		
2010 - Directive Européenne EPBD 2010 ³⁴	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accélérer la rénovation rentable des bâtiments existants et y promouvoir des technologies intelligentes ▶ Modification 2018 : généralisation du bâtiment à énergie positive en Europe en 2020 			
2012 - Grenelle II	<ul style="list-style-type: none"> ▶ À la suite de la directive européenne EPBD 2010, la France se dote d'une réglementation pour le secteur de la construction et de la rénovation (Grenelle II) 			
2015 - Loi Transition Énergétique Pour la Croissance Verte	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Objectif de réduction de 50% des consommations énergétiques à horizon 2050 et de 40 % des émissions de GES en 2030, 75% à l'horizon 2050 ▶ Mise en place de la première stratégie nationale bas carbone 			
2015 - Acte HLM 2016-2020 ³⁵ - « Agir pour le Climat et la Transition Énergétique » (Mouvement HLM)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Eradication des bâtiments E, F, G du logement social d'ici 2020 ▶ Généralisation de bâtiments exemplaires sur le plan environnemental, afin de limiter au maximum les émissions de gaz à effet de serre ▶ Expérimentation du label "énergie positive et réduction carbone" (E+C-) qui préfigure la prochaine réglementation énergétique et environnementale des bâtiments neufs à l'horizon 2020 ▶ Développement des dispositifs d'accompagnement, de sensibilisation et d'implication des habitants 			
2016 - Loi Égalité et Citoyenneté « Mixité sociale et égalité des chances dans l'habitat » ³⁶ (Ministère du logement et de l'habitat durable, Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports, Secrétariat d'État chargé de l'égalité)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Engage des mesures structurantes dans le domaine du logement pour favoriser le vivre-ensemble et lutter contre les phénomènes de ségrégation territoriale et de "ghettoïsation" de certains quartiers. ▶ Rendre public les critères d'attribution des logements sociaux d'ici 2022 ▶ Publication en ligne des logements sociaux vacants avant 2022 ▶ Evolution des modalités d'attribution des logements sociaux : obligation d'attribuer les logements sociaux disponibles dans les quartiers les plus attractifs aux 25% ▶ Nouvelle politique des loyers pour le parc social Renforcement des obligations de production de logement social en fonction des besoins et réalités des territoires 			
2016 - Loi El Khomri ³⁷	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fusion des branches professionnelles 			
2018 - Plan de rénovation énergétique des bâtiments (Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire / Ministère de la cohésion des territoires)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Faire de la rénovation énergétique des bâtiments une priorité nationale mieux identifiée et pilotée en associant l'ensemble des parties prenantes ▶ Lutter contre la précarité énergétique ▶ Massifier la rénovation des logements en industrialisant les actions les plus efficaces ▶ Accompagner l'évolution des compétences de la filière du bâtiment et le développement de l'innovation pour l'essor de solutions industrielles, fiables et compétitives 			
2018 - Stratégie Nationale Bas Carbone (Révisée) (Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Neutralité carbone en 2050 ▶ Réduction de 87% des émissions de CO₂ du bâtiment de 2012 à 2050 			
Enjeux Environnementaux (changement climatique)	Enjeux Sociétaux (création de valeur sociétale)	Enjeux sociaux (création de valeur sociale)	Enjeux économiques (nouveaux modèles, création d'emplois)	Enjeux d'innovation technique, sociale, nouveaux modèles économiques

³⁴ Directive 2010/31/UE sur la performance énergétique des bâtiments qui fixe des exigences minimales et un cadre commun pour le calcul de la performance énergétique. Elaboré en 2010 et modifiée en 2018 par la directive (UE) 2018/844 après un examen de sa mise en œuvre.

³⁵ « Agir pour le climat et la transition énergétique ».

³⁶ LOI n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté

³⁷ LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

TEXTES ET REGLEMENTATIONS	PRINCIPAUX OBJECTIFS ET ORIENTATIONS	CATEGORIE D'ENJEUX EXTRA-FINANCIERS		
2018 - Feuille de route pour une économie 100% circulaire (Ministère de la Transition Ecologique et Solidaire)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 50 mesures pour accompagner un changement de modèle « écologique, sociétale et économique » ▶ Réduire de 30% la consommation des ressources par rapport au PIB entre 2010 et 2030 ▶ Réduire de 50% le volume de déchets mis en décharge ▶ Créer 500 000 emplois supplémentaires, y compris dans des métiers nouveaux ▶ Parmi les mesures concernant directement le secteur du logement et du BTP : renforcer le tri, le réemploi et la valorisation des déchets du BTP 			
2018 - Loi ELAN ³⁸	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Instauration de mécanismes contraignants afin de garantir la consolidation du secteur : définition de la notion de groupe d'Organismes de Logement Social (OLS), avec mise en place de seuil de viabilité et de critères d'appartenance à un groupe, ▶ Assouplissement des règles d'accessibilité des logements avec introduction de la notion de logement « évolutif » ou « réversible » : 20% au moins des logements entièrement accessibles et adaptés au handicap, 80% des logements restants pourront se contenter d'être évolutifs. ▶ Modification de la CAL (commission d'attribution de logement) qui devient la CALEOL (commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) avec examen triennal des conditions d'occupation des logements soumises par le bailleur pour les baux en cours à compter du 1^{er} janvier 2019 dans les zones tendues ▶ Rénovation énergétique dans le tertiaire : échéance fixée à 2030 pour une réduction des consommations d'énergie de 40%. ▶ Généralisation du carnet numérique d'information, de suivi et d'entretien du logement pour toute construction dont le permis de construire est déposé à compter du 1^{er} janvier 2020 			
2018 - Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel ³⁹	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Refonte de la formation professionnelle ▶ Obligation de résultat en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes et publication d'indicateurs sur les écarts de rémunération 			
A VENIR - Réglementation Environnementale (RE2020)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer des bâtiments sobres en énergie, donnant une part importante aux énergies renouvelables (obligations en matière d'énergies renouvelables et de réduction des émissions de GES) et prenant en compte la qualité de l'air intérieur <p>La RE2020 succèdera bientôt à la RT 2012</p>			
A VENIR - Loi PACTE ⁴⁰	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nouveau cadre méthodologique permettant de mieux mesurer et analyser la valeur créée par les entreprises sur le long terme pour l'ensemble de leurs parties prenantes (prise en compte de 4 piliers : la gestion du capital humain et du bien-être des employés, l'innovation : la réponse à des besoins insatisfaits, l'impact et les objectifs sur les parties prenantes externes, la gouvernance : la capacité du conseil d'administration à mettre en place la surveillance et les mécanismes adéquats) 			
<p>Enjeux Environnementaux (changement climatique)</p>	<p>Enjeux Sociétaux (création de valeur sociétale)</p>	<p>Enjeux sociaux (création de valeur sociale)</p>	<p>Enjeux économiques (nouveaux modèles, création d'emplois)</p>	<p>Enjeux d'innovation technique, sociale, nouveaux modèles économiques</p>

³⁸ Loi n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite loi ELAN, publiée au Journal Officiel du 24 novembre 2018. La loi est organisée en 4 parties, reprenant 4 grands objectifs : I Construire plus, mieux et moins cher (Favoriser la libération du foncier et la transformation de bureaux en logements, simplifier les procédures d'urbanisme) II. Evolutions du secteur du logement social (Regroupements ou fusions entre organismes HLM afin de mutualiser les ressources et les risques d'exploitation) III. Répondre aux besoins de chacun et favoriser la mixité sociale (Favoriser la mobilité et la mixité dans le parc social, améliorer les relations locataires – bailleurs) IV. Améliorer le cadre de vie (Revitalisation des centres villes, rénovation énergétique, lutte contre l'habitat indigne et les marchands de sommeil, amélioration du droit des copropriétés). Les dispositions de la loi ELAN sont entrées en vigueur le 25 novembre 2018.

³⁹ Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 : Loi Avenir professionnel et égalité de rémunération femmes/hommes.

⁴⁰ Loi PACTE (Projet de loi relatif à la Croissance et la Transformation des Entreprises)

PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Comme indiqué précédemment, pour la présente DPEF, Vilogia a identifié et analysé les principales menaces et risques extra-financiers susceptibles d'affecter de manière significative la réalisation des objectifs du Groupe, ainsi que les opportunités potentielles. Afin de **disposer d'une cartographie rapide et synthétique de risques RSE**, cette analyse a été réalisée par le **rapprochement d'une approche « top-down » des enjeux et risques majeurs évalués par le Comité de Pilotage RSE** en novembre 2018, et d'une analyse détaillée des risques et opportunités réalisée par le pôle RSE fin 2018.

Il est précisé que, dans le cadre de la refonte de sa stratégie RSE, Vilogia réalisera en 2019 une cartographie complète des risques extra-financiers en rassemblant et interrogeant ses parties prenantes internes et externes.

Développement des territoires

Plus qu'un mot d'ordre, c'est une véritable expertise que Vilogia propose aux communes et aux intercommunalités dont il est partenaire. Il travaille en étroite collaboration avec les élus pour optimiser le cadre de vie et le vivre ensemble, et réduire les risques d'un développement inégal des territoires.

RISQUE MAJEUR / DEVELOPPEMENT INEGAL DES TERRITOIRES ET DEGRADATION DU CADRE DE VIE

Description du risque majeur

- ▶ Risque d'instabilité des réglementations encadrant les activités du Groupe dans divers domaines comme l'urbanisme, la construction, l'hygiène, la santé et la sécurité, l'environnement, la gestion immobilière (locatif social, copropriété) droits des sociétés, fiscalité des clients, des entreprises et des particuliers, fiscalité et modèle de financement du logement social, etc.
- ▶ Risque de non-conformité aux réglementations (notamment Loi Egalité et Citoyenneté « Mixité sociale et égalité des chances dans l'habitat »)
- ▶ Impact législatif et réglementaire (limitation des aides, baisse de l'APL évolution des coûts du foncier vs érosion des subventions, Inflation des normes qui renchérissent les coûts des opérations et pèsent sur la gestion)
- ▶ Risque de défaillance dans la gestion et le suivi de la demande de logement
- ▶ Risque de non-respect des engagements RSE de Vilogia notamment engagement sociétal
- ▶ Risque de dégradation de la relation client et de l'image de Vilogia et de mise en cause de la responsabilité de Vilogia

Principaux enjeux



Engagements pris au regard du risque identifié	Objectifs	Indicateurs et Performance 2018	Objectifs d'amélioration associés
Process Gérer, suivre les demandes (dont mutation) et attribuer les logements	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contrôler les critères d'analyse de la demande et la conformité des dossiers présentés en CAL ▶ Entretien préalable systématique avec le demandeur ▶ Analyser les causes des refus des prospects 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1 163 commissions d'attribution de logement ▶ 19 994 propositions étudiées ▶ 6 104 attributions 	
Plan de développement des produits (OptiDOM, IziDOM, StruDOM)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proposer & professionnaliser une gamme de produits, au service des territoires et du parcours client intégré des salariés (CAP2020) 	1 783 logements spécifiques VSA en 2018 ↗ 15,2% (soit + 235 lgts)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Définir le plan de développement et les modes de gestion associés ▶ Définir un plan séquencé par produit par secteur ▶ Définir une organisation agile et dynamique (adaptée au développement, aux volumes, aux produits, et aux spécificités des territoires d'implantation du Groupe)
Stratégie Innovation Sociale	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Développer des produits-logement innovants pour répondre aux modes d'habiter alternatifs ; ▶ Créer des espaces collaboratifs physiques et / ou numériques pour partager, animer, communiquer 	Voir Performance RSE (informations qualitatives)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Replacer la biodiversité au cœur du patrimoine pour un cadre de vie qualitatif
Dispositif de nuit (Voir ci-dessous)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lutter contre les petites dégradations et contre les incivilités commises sur le patrimoine 	↗ 10% du nombre de rondes ↗ 6% du nombre d'interventions	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rondes toujours plus ciblées avec des consignes plus précises et des passages plus efficaces

Agir pour le cadre de vie de nos clients

Graffitis, déchets, dégradations des parties communes, interphones dégradés, serrures cassées, bris de vitre : le vandalisme coûte chaque année près d'1 million d'euros à Vilogia. Pour lutter contre ces petites dégradations mais également contre les incivilités commises sur son patrimoine, Vilogia a mis en place en 2013 sur la métropole lilloise un **dispositif de veille résidentielle** pour assurer la tranquillité des locataires, de 18h à 6h du matin. **Le sentiment de sécurité reste une préoccupation dans la satisfaction client**. Aussi le dispositif de nuit permet de maintenir un bon niveau de satisfaction vis-à-vis de la tranquillité résidentielle (dont la note moyenne reste supérieure à celle constatée auprès d'autres organismes bailleurs).

RISQUE MAJEUR / CHANGEMENT CLIMATIQUE ET EROSION DES RESSOURCES NATURELLES

<p>Description du risque majeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Risque d'instabilité des réglementations encadrant les activités du Groupe dans divers domaines comme l'urbanisme, la construction, l'hygiène, la santé et la sécurité, l'environnement, la gestion immobilière (locatif social, copropriété) droits des sociétés, fiscalité des clients, des entreprises et des particuliers, fiscalité et modèle de financement du logement social, etc. ▶ Risque de modification des normes constructives, normes environnementales. ▶ Risque de non-conformité aux réglementations (pollution, biodiversité, performance et consommation énergétique, Risque de non-conformité aux nouvelles réglementations environnementales (réglementation thermique, loi de transition, énergétique, loi sur la stratégie nationale bas-carbone, réglementation RBR2020, feuille de route pour une économie 100% circulaire) ▶ Risque lié aux impacts des phénomènes climatiques extrêmes (inondations, vagues de chaleur, sécheresse) sur le patrimoine et sur son exploitation ▶ Risque d'obsolescence du patrimoine, perte d'attractivité et de part de marché ▶ Risque de non-respect des engagements RSE de Vilogia relatifs au changement climatique ▶ Risque de raréfaction des ressources et érosion des espaces naturels ▶ Risque de hausse des prix de l'énergie
-------------------------------------	--

<p>Principaux enjeux</p>						
	<p>Enjeu Environnementaux (changement climatique)</p>	<p>Enjeux Sociétaux (création de valeur sociétale)</p>	<p>Enjeux économiques (nouveaux modèles, création d'emplois)</p>	<p>Enjeux d'innovation sociale</p>	<p>Enjeux réglementaires</p>	<p>Enjeux d'image</p>

Engagements pris au regard du risque identifié	Objectifs	Indicateurs et Performance 2018	Objectifs d'amélioration associés
<p>Stratégie énergie et politique de rénovation énergétique du patrimoine et de production de logements passifs</p> <p>Voir projet stratégique « AXE 1 # ACCELERER LE DEPLOIEMENT D'UN PARC IMMOBILIER DURABLE ET RESPONSABLE »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Être moteur dans la diffusion des innovations et anticiper la réglementation sur le bâtiment ▶ Participer aux objectifs Français et Européens de réduction des GES ▶ Réduire l'empreinte carbone du parc immobilier ▶ Anticiper le risque de précarité énergétique des clients et leur permettre de mieux maîtriser leur budget ▶ 20% de bâtiments en étiquette E, F, G maximum sur le patrimoine d'ici 2020 ▶ 25% de production propre en vertueux en 2020 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 49,3% des réhabilitations consacré aux logements économes ▶ 126 OS logements PassivHaus 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prise en compte des impacts environnementaux dans les décisions d'investissement, la construction, la conception des produits/services ▶ Conforter les choix techniques, économiques (maîtrise des coûts) et organisationnels du Groupe ▶ Généraliser les réhabilitations de type EnergieSprong ▶ Améliorer la performance des équipements à l'aide de la phase d'exploitation ▶ Intégrer des contrats d'intéressements en individuel ▶ Intégrer des contrats d'intéressement pour les énergies renouvelables ▶ Tester le tiers financeur Energies Renouvelables ▶ Tester le modèle de vendeur d'énergie ▶ Tester le forfait énergie ▶ Tester l'autoconsommation ▶ Construire le business model de revente de l'énergie
<p>Innovation Sociale « Pédagogie de l'énergie »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Suivre les usages : comportements usagers, gestion et maintenance des équipements, performance mesurée du bâti ▶ Faire participer le locataire à la baisse de consommation d'énergie/CO₂ du bâtiment ▶ Modérer l'effet rebond ▶ Inventer un nouveau service « accompagnement énergie » 	<p>Voir Performance RSE (informations qualitatives)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Systématiser la formation « énergie » pour les chargés de clientèle ▶ Poursuivre l'accompagnement des locataires occupant notamment des logements passifs et des locataires « EnergieSprong » ▶ Mesurer et vérifier le gain énergie lié au comportement ▶ Développer des outils d'accompagnement (numérique, documents) ▶ Replacer la biodiversité au cœur du patrimoine pour un cadre de vie qualitatif
<p>Démarche de déconstruction-reconstruction</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Initier et mettre en œuvre une démarche d'Economie Circulaire ▶ Mettre en place les filières locales permettant le réemploi et le recyclage des composants et matériaux du bâtiment déconstruit. ▶ Impliquer les acteurs locaux d'entreprises sociales et solidaires afin de maximiser l'impact local socio-économique des projets 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Convention de partenariat Economie Circulaire / NPNRU avec Néo Eco 	

Vilogia a identifié des opportunités sous jacentes à l'enjeu physique du changement climatique en développant une **politique volontariste de rénovation énergétique et de production de logements passifs** (voir « PERFORMANCE RSE ET REALISATION 2018 / PILIER RSE1). En réponse aux tendances fortes à la fois économique, réglementaire et politique (voir « CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET LEGISLATIF ENTRE CONTRAINTES, RISQUES ET OPPORTUNITES »), Vilogia développe également une **stratégie énergie et une pédagogie de l'énergie** en s'appuyant sur de nombreux leviers comme les constructions neuves, l'exploitation du parc, la rénovation du parc, le comportement des clients, les ressources financières et humaines, ou encore de nouveaux modèles économiques. Vilogia est enfin porteur d'une **démarche d'économie circulaire** sur les projets de construction, aménagement, ou réaménagement de bâtiments à usage professionnel ou de logements dans le cadre du NPNRU.

RISQUE MAJEUR / GESTION ECONOMIQUE DEFAILLANTE

- Description du risque majeur**
- ▶ Risque de non-adaptation du modèle Vilogia du logement social aux enjeux actuels et à venir, notamment réglementaires (notamment Loi Egalité et Citoyenneté, Loi ELAN, Loi PACTE)
 - ▶ Risque de mauvaise anticipation des aléas économiques (par exemple impacts des lois de finances) entraînant une difficulté d'atteinte des objectifs d'activité
 - ▶ Impact législatif et réglementaire (limitation des aides, baisse de l'APL évolution des coûts du foncier vs érosion des subventions, Inflation des normes qui renchérisent les coûts des opérations et pèsent sur la gestion)
 - ▶ Risque lié à la hausse des taux d'intérêt (atteinte à la rentabilité des opérations)

Principaux enjeux



Engagements pris au regard du risque identifié	Objectifs	Indicateurs et Performance 2018	Objectifs d'amélioration associés
Notation financière	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Diversifier, sécuriser et optimiser les sources de financements externes 	A- / Stable / F2	
Stratégie de diversification et d'optimisation financière (pilotage économique de l'efficacité opérationnelle)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Optimiser notre fonctionnement pour soutenir notre dynamique de croissance ▶ Diversifier à hauteur de 20% les financements des opérations ▶ Monter des partenariats innovants ▶ Diversifier la nature de la dette 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Création du GIE LA META 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Généralisation de la mesure du « ROI » pour les dépenses engagées (objectif 100% des opérations respectant le budget initial) ▶ Contrôle qualité pour jauger de la qualité de l'investissement au regard des prestations offertes aux clients ▶ Concilier performance économique et impact social et environnemental (ISR) (réflexion en cours avec EFL)

L'activité du Groupe Vilogia est à la croisée de l'économique et du social. C'est par une **gestion économique et financière saine et rigoureuse de son activité** que le Groupe peut assurer le développement et la pérennité de son action sociale et sociétale. C'est en ce sens qu'il inscrit sa mission dans une perspective durable et responsable.

Notation financière

Comme le souligne l'agence Fitch Ratings, les bailleurs sociaux ne bénéficient pas de toutes les marges de manœuvre dont disposent les opérateurs du parc privé (hausse des prix, diversification de l'offre) pour faire face aux aléas économiques. Par ailleurs, la rentabilité de la gestion locative des bailleurs sociaux est inférieure à celle des bailleurs personnes physiques. Enfin, le modèle du logement social doit s'adapter aux enjeux présents et à venir notamment réglementaires (cf. Loi Egalité et Citoyenneté, Loi ELAN, Loi PACTE).

En mai 2018, l'agence de notation Fitch Ratings a confirmé la note A- / Stable / F2 attribuée à Vilogia S.A. en 2017. La note de long terme « A » reconnaît la solidité financière et la solvabilité du Groupe. Cette note est assortie d'une perspective stable. La note de court terme « F2 » permettra de poursuivre l'émission de billets de trésorerie sans garantie et à des conditions plus avantageuses. Cette notation permet ainsi au Groupe Vilogia de diversifier, sécuriser et optimiser ses sources de financement externes pour accroître et renouveler une offre abordable dans les zones tendues au profit des salariés les plus modestes.

En 2018, la Direction Stratégie Financière a ainsi poursuivi son travail pour diversifier à hauteur de 20% les financements des opérations, monter des partenariats innovants (cf. le GIE LA META) et diversifier la nature de la dette. Un travail essentiel pour pérenniser le modèle de développement du Groupe.

Mesure du bénéfice

Tandis que l'effort de maîtrise des frais de fonctionnement est maintenu, la mesure du bénéfice (R.O.I.) sera généralisée pour les dépenses engagées. 100% des opérations devront respecter leur budget initial et un contrôle qualité sera instauré pour jauger de la qualité de l'investissement au regard des prestations offertes à nos clients.

Le R.O.I. (Return On Investment - Retour sur investissement) est un indicateur qui permet de mesurer et de comparer la rentabilité d'un investissement. C'est un indicateur essentiel et déterminant dans le choix d'un projet.

Le contrôle de gestion a mis en place une « Fiche R.O.I. » utilisée pour chaque nouveau projet ou recrutement, et qui permet de mesurer la rentabilité des projets et d'en effectuer une traçabilité.

L'analyse systématique du R.O.I. permettra :

- ▶ D'une part d'identifier et d'actionner les leviers d'amélioration de l'activité pour une meilleure performance,
- ▶ D'autre part, en cas d'échec du projet, de pointer les erreurs et de les éviter dans les projets futurs.

Cette démarche contribuera à rationaliser les dépenses et les réduire in fine à hauteur de 4M€ d'ici 2020.

Comportement éthique

RISQUE MAJEUR / MANQUEMENT AUX REGLES ETHIQUES

Description du risque majeur	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Risque de mise en cause de la responsabilité du Groupe sur la base d'engagements illégaux ▶ Risque de perte de confiance des clients et partenaires ▶ Risque d'image et de perte d'opportunités ▶ Risque de pertes financières
-------------------------------------	---

Principaux enjeux



Engagements pris au regard du risque identifié	Objectifs	Indicateurs et Performance 2018	Objectifs d'amélioration associés
Charte Ethique	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rappeler les règles fondamentales de bonne conduite à respecter en toute circonstance 	Signature par l'ensemble des collaborateurs de la Charte Ethique	
Charte Droit d'Alerte	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Renforcer la démarche éthique de Vilogia ▶ Réduire les risques d'image et de pertes financières ▶ Contribuer à la pérennité de l'activité du Groupe 	Nouveau dispositif 2018	

L'éthique est la base de l'excellence d'une entreprise. Elle est le socle de la confiance que nous accordent nos clients et nos partenaires et cette confiance naît de notre comportement et de notre professionnalisme.

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 toute circonstance.

Depuis, la Loi Sapin 2⁴¹ a introduit au sein de la législation française 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 », entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018, les modalités de formulation et de recueil des signalements émis par les lanceurs d'alerte.

Ce dispositif d'alerte 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 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.

⁴¹ Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « loi Sapin 2 ».

RISQUE MAJEUR / INEGALITES DE TRAITEMENT ET PERTE DE COMPETENCES

- Description du risque majeur**
- ▶ Risque de non-conformité aux réglementations et notamment la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel (obligation de résultat en matière d'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes)
 - ▶ Risque de non-adaptation du modèle Vilogia du logement social aux enjeux actuels et à venir, notamment réglementaires (notamment Loi ELAN, Loi PACTE, Loi Travail)
 - ▶ Risque de perte de confiance des clients et partenaires
 - ▶ Risque d'image et de perte d'opportunités
 - ▶ Risque de pertes de compétences et de manque d'attractivité de talents

Principaux enjeux

			
Enjeux économiques	Enjeux sociaux (création de valeur sociale)	Enjeux juridiques	Enjeux d'image

Engagements pris au regard du risque identifié	Objectifs	Indicateurs et Performance 2018	Objectifs d'amélioration associés
Politique RH et Politique de gestion des carrières et des compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Faire monter en compétences les salariés ▶ Contribuer à diffuser la culture de l'entreprise ▶ Adapter les compétences à la stratégie de l'entreprise (anticipation des besoins, adaptation aux changements des collaborateurs, attractivité et rétention des compétences) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 11 444 heures de formation ▶ 53% des collaborateurs formés ▶ 3% de la masse salariale consacrée par Vilogia S.A. au financement de la formation professionnelle ▶ Renforcement du dispositif d'intégration des collaborateurs (cf. Performance RSE) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mise en place de l'Université d'Entreprise
Dialogue Social avec IRP		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 11 Réunions CE puis CSE ▶ 5 Réunions CHSCT ▶ 4 Réunions communes CE et CHSCT ▶ 3 Réunions Délégués du personnel ▶ 18 Réunions avec délégués syndicaux 	
Bien-être au travail		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Désignation d'un référent harcèlement ▶ Absentéisme : Indicateur non obligatoire, ne pouvant être calculé pour la rédaction de la DPEF (calculé à la fin du premier semestre) ▶ En parallèle développement d'une politique en matière de bien-être au travail avec prévention de la discrimination et du harcèlement 	
Egalité professionnelle (Femmes / Hommes)	Remédier aux écarts de salaires Femmes / Homme	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Un accord concernant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la promotion de la mixité a été signé en avril 2018. Il fixe plusieurs objectifs notamment l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. Une règle applicable dès le comité salaires 2019 : les collaboratrices en congé maternité se voient attribuer, au cours des comités salaires, à minima la moyenne des augmentations individuelles perçues par les salariés de l'entreprise. Bilan de cet accord en mai 2019 ▶ Répartition Femmes / Hommes dans les postes d'encadrement dans le Groupe Vilogia FEMMES : 45,1% HOMMES : 54,9% ▶ Ecart de rémunération entre Femmes et Hommes : 17,2% 	

À travers la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières, le Groupe Vilogia favorise la performance collective, le développement de ses collaborateurs, leur mobilité et leur employabilité. Afin d'aller plus loin, Vilogia a décidé en 2018 de créer une Université d'Entreprise.

S'inscrivant dans la même dynamique que la loi du 5 septembre 2018⁴² l'Université d'Entreprise a pour objectif d'accompagner les collaborateurs dans la construction de leur projet professionnel. Dans le cadre d'un environnement ESH en pleine mutation qui va devoir s'ouvrir à d'autres secteurs d'activité, l'Université d'Entreprise Vilogia doit garantir à l'entreprise de garder et développer ses compétences et talents.

⁴² Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel »

***PERFORMANCE RSE ET
REALISATIONS 2018***



PERFORMANCE RSE ET REALISATIONS 2018

PILIER RSEI # RENFORCER LA SOBRIETE ENERGETIQUE DU PARC ANCIEN ET LA QUALITE ENVIRONNEMENTALE DES CONSTRUCTIONS NEUVES

De la sobriété énergétique des bâtiments, à l'accompagnement des clients aux comportements économes, le Groupe Vilogia a fondé sa stratégie sur plusieurs leviers qui visent la sobriété énergétique du parc ancien et la qualité environnementale des constructions neuves.

BILAN CARBONE® - EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)	2017	2018	EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATION PRINCIPALE	
★ Emissions totales de GES (Bilan Carbone®) (Périmètre consolidé)	NC	292 852 tCO2e	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim	
★ Dont Vilogia S.A.	251 925 tCO2e	267 211 tCO2e	Non évaluable	Difficilement évaluable en raison de l'évolution du périmètre patrimonial	
★ Dont Logifim		25 641 tCO2e	NC		
★ Dont émissions de GES liées à l'activité locative (i.e. liées à la consommation d'énergie du patrimoine (périmètre consolidé))	NC	230 665 TCO2e	78,77%	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim
★ Dont émissions de GES liées aux activités administratives (périmètre consolidé)	NC	4 821 TCO2e	290 TCO2e	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim
★ Dont émissions de GES liées aux activités de maîtrise d'ouvrage (périmètre consolidé)	NC	53 163 TCO2e	3 913 TCO2e	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim

★ KPI's

NC : Non Consolidé

La Loi portant l'Engagement National pour l'Environnement du 12 juillet 2010 a posé le principe d'une **généralisation des bilans d'émissions de GES**⁴³ pour un certain nombre d'acteurs (article L.229-25) avec pour objectif de réaliser un diagnostic des émissions de GES des acteurs publics et privés, en vue d'**identifier et de mobiliser les gisements de réduction de ces émissions**.

Conformément aux obligations réglementaires, Vilogia S.A a évalué en 2015 ses émissions de GES par la méthode Bilan Carbone® V7.3 pour l'année de référence 2014. Ce document a été transmis à la préfecture des Hauts-de-France en novembre 2015, et fait l'objet d'un dépôt sur la plateforme dédiée de l'ADEME⁴⁴ en juillet 2018.

Dans le cadre de ce premier Bilan Carbone®⁴⁵, les émissions globales de GES engendrées en 2014 par les activités de Vilogia S.A ont été évaluées à 251 925 tCO₂e, dont 73 % trouvaient leur origine dans les émissions de GES liées à la consommation d'énergie du patrimoine.

Fin 2018, conformément aux dispositions de la Loi TEPCV⁴⁶ qui a fixé à 4 ans la périodicité d'actualisation des bilans carbone pour les entreprises, Vilogia S.A. a engagé l'actualisation de son bilan carbone avec comme objectifs :

- ▶ D'identifier des sources d'économies de GES réalisables ;
- ▶ D'alimenter, au regard des résultats de son profil carbone, le projet stratégique CAP2020 – par exemple : achats responsables, production vertueuse, innovation, etc.,
- ▶ De sensibiliser l'ensemble de ses parties prenantes aux enjeux énergie-climat.

Poursuivant les mêmes objectifs, Logifim s'est engagé en 2018 dans la réalisation de son premier Bilan Carbone, bien qu'il ne soit pas concerné par l'obligation réglementaire⁴⁷.

Les autres filiales du Groupe Vilogia, non concernées par l'obligation réglementaire, ne réalisent pas pour l'instant de Bilan Carbone.

⁴³ GES : Gaz à Effet de Serre

⁴⁴ <http://www.bilans-ges.ademe.fr/>

⁴⁵ Bilan Carbone Réel et non Bilan GES réglementaire dit Bilan Carbone Obligatoire. Le Bilan Carbone 2015 de Vilogia S.A. concernait les 3 scopes.

⁴⁶ LOI n° 2015-992 du 17 août 2015, dite loi sur la Transition Energétique pour la Croissance Verte

⁴⁷ Sont soumis à l'obligation de réalisation d'un Bilan Carbone Obligatoire dit Bilan de GES Réglementaire : les entreprises de plus de 500 salariés, les collectivités de plus de 50 000 habitants les établissements publics de plus de 250 agents et les services de l'Etat.

/// Résultats & Performance

Pour la réalisation de leur Bilan Carbone, Vilogia S.A. et Logifim ont défini les périmètres de comptabilisation de GES suivants :

- ▶ Le **périmètre organisationnel** couvre l'ensemble des sites et installations des sociétés, suivant le découpage régional de leur activité, consolidé au niveau national
- ▶ Le **périmètre opérationnel** couvre les activités suivantes : les activités administratives, les activités de gestion du patrimoine dites « locatives » qui représentent l'activité du parc locatif et de ses locataires, les activités de maîtrise d'ouvrage qui représentent les activités nécessaires à l'évolution du parc locatif - construction neuve, réhabilitation, immobilisation.

Pour Logifim, l'énergie consommée par le parc immobilier représentait en 2018 83% des émissions de GES de l'entreprise, soit 21 348tCO₂e.

Pour Vilogia S.A. on constate que les émissions de GES liées à la consommation d'énergie du patrimoine s'élevaient en 2018 à 209 227 tCO₂e, représentant ainsi 78% des émissions de GES de l'entreprise.

Vilogia S.A. et Logifim élaborent actuellement un **plan d'actions de réduction des émissions de leur GES**. Ce plan devra être mis en cohérence avec les autres démarches environnementales ou d'efficacité énergétique engagées par Vilogia S.A et/ou Logifim telles que le plan de mobilité d'entreprise, la stratégie de réhabilitation du patrimoine, ou les politiques d'achats responsables.

POUR ALLER PLUS LOIN // Des projets pour l'avenir : L'économie circulaire pour donner une seconde vie aux déchets du BTP

En parallèle de l'attention portée à ces émissions de GES, le Groupe Vilogia porte également son effort sur la gestion des déchets de chantiers afin qu'ils deviennent les matériaux de demain. Rappelons que le Gouvernement s'est fixé comme objectif d'en recycler jusqu'à 70 % en 2020.

Pour cela, l'économie circulaire se base sur 3 piliers ayant tous pour finalité la réduction de l'empreinte carbone :

- ▶ L'éco-conception des matériaux,
- ▶ La recyclabilité des ouvrages
- ▶ Et l'allongement de la durée de vie des matériaux.

La réutilisation des déchets de chantiers devient ainsi une priorité inscrite dans le projet stratégique Cap 2020.

Dans ce cadre, le Groupe Vilogia travaille sur une **démarche de déconstruction-reconstruction** du site Masurel Les Francs (voir ci-contre). En effet, en appliquant une méthodologie rigoureuse et en faisant preuve d'innovation, il devient désormais possible de valoriser près de 100 % des produits de déconstruction du BTP.

L'approche est un exemple concret d'économie circulaire en France et est une formidable occasion d'animer un quartier et de créer des emplois pérennes à l'échelle d'un territoire.

/// Pistes d'amélioration : mise en place d'un processus périodique de collectes des données

Vilogia S.A et Logifim ont sollicité le prestataire en charge de la réalisation de leur Bilan Carbone pour la définition d'un processus de collecte périodique des données afin de :

- ▶ Faciliter le renouvellement des calculs,
- ▶ Internaliser la démarche de comptabilisation,
- ▶ Faciliter le suivi annuel des actions de réduction.



Zoom sur ... le Site MASUREL LES FRANCS (59)

Premier projet d'aménagement du Groupe Vilogia à intégrer l'économie circulaire.

Le projet d'aménagement du site Masurel Les Francs, ancienne friche industrielle de près de 70 000m² de Surface de Plancher à Tourcoing (59), va connaître une importante phase de déconstruction intégrant le principe d'Economie Circulaire.

L'AMO Economie Circulaire, qui accompagne Vilogia dans la réalisation de ce projet, a réalisé un diagnostic complet du site afin d'évaluer le potentiel de matériaux re-valorisables.

Pas moins de 33 000 tonnes de béton et 14 000 tonnes de briques ont été quantifiées et seront recyclées de manière industrielle, sous une nouvelle formulation chimique, qui pourra alors être réutilisée lors de la phase de reconstruction du site (à terme 380 logements individuels et collectifs et 4 000m² de commerces, activités et services), ou vendue pour profiter à d'autres projets.

QUALITE ET PERFORMANCE DU PATRIMOINE EXISTANT

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)		2017		2018		EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS
★ Classement énergétique du patrimoine hors logements spécifiques (périmètre consolidé)	A bâti très performant	NC	NC	537	0,9%	Non évaluable	% calculé par rapport aux logements dont le DPE est connu (58 423 logements sur les 62 190)
	B 51-90 kWh/m ² /an	NC	NC	3 901	6,7%	Non évaluable	
	C 91-150 kWh/m ² /an	NC	NC	15 787	27,0%	Non évaluable	
	D 151-230kWh/m ² /an	NC	NC	19 740	33,8%	Non évaluable	
	E 231-330 kWh/m ² /an	NC	NC	12 748	21,8%	Non évaluable	
	F 331-450 kWh/m ² /an	NC	NC	4 457	7,6%	Non évaluable	
	G > 450KWh/m ² /an	NC	NC	1 253	2,1%	Non évaluable	
Données non disponibles	NC	NC	7 440	11,3%	Non évaluable		
★ Dont Vilogia S.A.	A bâti très performant	98	0,2%	511	0,9%	↗ 421,4%	% calculé par rapport aux logements dont le DPE est connu.
	B 51-90 kWh/m ² /an	1 709	3,3%	3 733	6,6%	↗ 118,4%	
	C 91-150 kWh/m ² /an	12 796	24,9%	15 054	26,6%	↗ 17,6%	Forte augmentation des logements en étiquette ABC.
	D 151-230kWh/m ² /an	18 745	36,5%	19 223	33,9%	↗ 2,6%	
	E 231-330 kWh/m ² /an	12 239	23,8%	12 537	22,1%	↗ 2,4%	Baisse de la part des logements éneergivores entre 2017 (18 043 logements EFG soit 35,1% du patrimoine V.S.A.) et 2018 (18 179 logements EFG soit 32% du patrimoine V.S.A.)
	F 331-450 kWh/m ² /an	4 538	8,8%	4 399	7,8%	↘ -3,1%	
	G > 450KWh/m ² /an	1 266	2,5%	1 243	2,2%	↘ -1,8%	
Données non disponibles	9 032	15,0%	5 490	8,8%	↘ -39,6%		
★ Consommation Energétique moyenne du parc (périmètre consolidé)	NC	NC	NC	NC	Non évaluable	Valeur estimée sur la base des DPE renseignés (7 440 DPE non disponibles)	
Dont Vilogia S.A.	214 KWh/m ² /an	203 KWh/m ² /an	↘ 5%				
Nombre total de réhabilitation (périmètre consolidé)	NC	1 947	Non évaluable				
★ % du nombre des réhabilitations consacré aux logements éneergivores (périmètre consolidé)	NC	30,6%	Non évaluable				
	Dont Vilogia S.A.	83,3% (598 logements)	29,6% (568 logements)	↘ -39,3 %			
★ Montants consacrés à l'amélioration du patrimoine (réhabilitations, amélioration et gros entretien sur le patrimoine) (périmètre consolidé)	NC	130 106 k€	Non évaluable			Dont 100M€ de travaux de réhabilitation et d'amélioration sur le patrimoine et 30M€ pour le Gros Entretien	

★ KPI's

NC : Non Consolidé

Par son projet stratégique, le Groupe Vilogia contribue à atteindre les ambitions énergie-climat et de lutte contre la précarité énergétique que s'est fixée la France⁴⁸, des objectifs essentiels alors que le bâtiment est à l'origine de 44% de l'énergie consommée, et que 3,5 millions de Français ont eu froid en 2017 pour des raisons de précarité énergétique.

En intégrant la performance énergétique comme un enjeu prioritaire, le Groupe Vilogia poursuit le plan de réhabilitation de son patrimoine avec une **priorité donnée aux bâtiments éneergivores**.

Résultats & Performance

En 2018, près de 130 millions d'euros ont été investis par le Groupe Vilogia dans la réhabilitation et la rénovation de près de 1 950 logements, dont 30,6% concernaient des logements en classe énergétique E, F, G.

La majeure partie de ces réhabilitations a été portée par l'ESH Vilogia S.A. qui a investi 116M€ dans la réhabilitation et la rénovation d'un peu plus de 1 900 logements. 26,6% concernaient des logements en classe énergétique E, F, G (568 logements).

Logifim, qui mène la même politique, a consacré, en 2018, 100% de son activité de réhabilitation à la résorption de ses logements éneergivores comme avec la réhabilitation de Coudekerque-Branche (59) (voir ci-contre).

Au 31/12/2018, 31,6% du patrimoine du Groupe Vilogia est encore éneergivore et la classe énergétique du patrimoine est estimée à D⁴⁹, soit en moyenne 203 KWh/m²/an.

Rappelons que l'objectif du projet stratégique est d'atteindre une part maximum de 20% de classes énergétiques E, F, G en 2020 dans le parc et une consommation énergétique moyenne de 200 kWh/m²/an.

⁴⁸ Voir également « UN CONTEXTE REGLEMENTAIRE ENTRE CONTRAINTES, OPPORTUNITES ET RISQUES »

⁴⁹ A noter qu'en France, la moyenne (logements privés et sociaux confondus) est de 270 KWh/m²/an soit l'équivalent d'une classe énergétique E.

/// Pistes d'amélioration

Aujourd'hui, les solutions courantes mises en place pour la réhabilitation ne sont que partielles et ne sont soumises à aucune garantie de performance énergétique.

Dans ce contexte, des pistes d'amélioration ont d'ores et déjà été identifiées comme

- ▶ Continuer à améliorer la performance énergétique du bâti en généralisant EnergieSprong ;
- ▶ Ou améliorer la performance des équipements à l'aide de la phase d'exploitation en intégrant des contrats d'intéressement en individuel.

(Voir ci-après « POUR ALLER PLUS LOIN // Des projets pour l'avenir : EnergieSprong »).



G

Classe
énergétique
avant travaux



C

Classe
énergétique
après travaux

🔍 Zoom sur ... Réhabilitation de logements énergivores - Coudekerque-Branche (59)

Sur un de ses territoires historiques, à Coudekerque Branche, Logifim transforme une partie de son patrimoine le plus ancien.

Ce sont 180 maisons des années 1930 qui sont réhabilitées de fond en comble : menuiseries extérieures, isolation par l'intérieur, démolition et reconstruction des extensions en rez-de-chaussée pour y installer les pièces d'eau, et systèmes techniques (chauffage, ventilation, appareils sanitaires et électricité.

Ce programme ambitieux de 12 M€ d'investissement passé en Entreprise Générale, a nécessité un accompagnement quotidien des locataires pour les phases de concertation, travaux et déménagement.

Enfin ce projet permet surtout de redonner le confort nécessaire à ces logements, et de prémunir les locataires de Logifim des augmentations brutales des coûts de l'énergie.

Leurs factures seront fortement réduites car ces logements passeront d'une étiquette énergétique G à C, soit une division par 3 de leurs consommations !



REHABILITATION DE 180 LOGEMENTS INDIVIDUELS // Logifim (Photo : Maxime Dufour Photographies)

ENERGISPRONG Hem (59) //
(Photo : Vilogia)



F

Classe
énergétique
avant travaux



E=0

Après travaux

interreg
North-West Europe
E=0

POUR ALLER PLUS LOIN // Des projets pour l'avenir : EnergieSprong

Initiée et éprouvée aux Pays-Bas, la démarche EnergieSprong est portée par un mouvement européen d'acteurs qui veut développer, dans un contexte de maîtrise de la dépense publique, un **système de rénovations énergétiques efficaces, désirables pour l'occupant et viables économiquement**.

La démarche repose sur un cahier des charges exigeant avec 4 volets clés :

- ▶ Une rénovation à un niveau énergie zéro garanti sur le long terme (jusque 30 ans aux Pays-Bas)
- ▶ Des travaux en site occupé réalisés en un temps réduit (jusque 10 jours grâce à la pré-industrialisation d'une partie des éléments)
- ▶ Un surcoût financé par la revente d'énergie renouvelable et la réduction des dépenses énergétiques
- ▶ Une attention forte portée à la satisfaction des occupants (esthétisme, confort...).

Aux Pays-Bas, l'engagement de 6 bailleurs sociaux de rénover 11 000 logements avec ces exigences, a donné une visibilité aux fournisseurs de solutions et instauré un climat de confiance, qui a engendré en, 5 ans, une **baisse des coûts de 50%**. Cela a permis une véritable **démocratisation des rénovations énergétiques très performantes**.

La Commission Européenne a financé, via le projet Transition Zéro du programme H2020, la **transposition en France et au Royaume-Uni de la démarche**. Le même travail s'est engagé depuis en Italie et en Allemagne.

Dans ce cadre, une **Charte d'Engagement** a été signée en France en Septembre 2017 lors du 78^{ème} Congrès de l'USH pour formaliser l'engagement de 40 acteurs à contribuer à l'émergence d'un marché de la rénovation E=0. Neuf bailleurs, dont le Groupe Vilogia, se sont engagés à lancer la rénovation de 3 600 logements en France suivant le cahier des charges EnergieSprong d'ici 2022, dont 950 dans les Hauts-de-France.

Ces projets démonstrateurs sont les premiers signes d'une démarche de grande ampleur en France. L'intérêt manifesté par de nombreux acteurs de la filière confirme l'émergence d'une dynamique à l'échelle nationale et la maturité des acteurs du secteur pour s'**engager dans la massification de la rénovation énergétique**. Néanmoins, tout n'est pas réglé et la dynamique doit continuer à être accompagnée. Le prix de ces rénovations énergétiques est en baisse mais l'équilibre économique ne sera atteint qu'avec l'amplification du mouvement.

La dynamique EnergieSprong France est financée par la Commission Européenne jusque début 2019, il faut maintenant imaginer des façons de la poursuivre pour atteindre le changement d'échelle souhaité.



Timelapse EnergieSprong, Rue Védrines, à HEM(59)

<https://blog.vilogia.fr/demarche-energiesprong-nouvelle-ere-pour-le-premier-projet-francais>



Zoom sur ... EnergieSprong à HEM (59)

Ces maisons ont été réhabilitées en trois semaines avec l'objectif « Energie = 0 » sur l'année (tous usages énergétiques), c'est-à-dire avec une performance de réhabilitation supérieure aux constructions neuves RT2012 actuelles, avec une garantie de performance sur 25 ans.

Pour cela, les logements ont été isolés par l'extérieur avec des façades préfabriquées qui réduiront de 70% le besoin énergétique du logement. Le procédé industrialisé allié aux outils numériques permet d'atteindre à la fois un très bon niveau de performance (assemblage des pièces en usine) et une très grande rapidité de chantier.

La très haute performance énergétique est atteinte grâce à

- ▶ Une excellente isolation thermique du bâtiment au niveau passif : triple vitrage, excellente étanchéité à l'air, traitement des ponts thermiques,
- ▶ Associée à une pompe à chaleur sur air extrait et une ventilation double flux
- ▶ Et une toiture recouverte de panneaux photovoltaïques pour la production d'électricité (6 000 kWh garantis par an).

Les logements ont bénéficié également de la réfection de la cuisine et la salle de bain avec des éléments soumis au choix des locataires, d'un renouvellement des électroménagers, et d'une mise aux normes électriques.

La consommation du logement pour la cuisine, l'eau chaude, le chauffage, la ventilation est de 3000 kWh garantis par an, représentant le « forfait énergie » possédé par le locataire pour couvrir ses besoins domestiques. Les locataires bénéficient en parallèle d'un système de monitoring de leur consommation et d'un accompagnement progressif pour optimiser leurs usages et faire des économies supplémentaires.

La prochaine étape est de proposer au locataire un couple, loyer plus charges, garanti, intégrant à la fois la facture d'énergie, l'entretien des équipements et le loyer.



QUALITE DES CONSTRUCTIONS NEUVES

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)	2017	2018	EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS
Nombre de logements lancés visant le label PassivHaus (périmètre consolidé)	NC	126	Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	33	126	↗ 282%	
* % des logements lancés visant le label PassivHaus	NC		Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	1,2% des OS	6% des OS	↗ +21,1 pts	Progression en volume 93 logements)

* KPI's

NC : Non Consolidé

2020 sera l'ère des bâtiments à énergie positive. D'ici là, les bâtiments passifs deviendront la base pour les constructions neuves.

En tant que maître d'ouvrage, Vilogia s'est engagé dès 2015 dans la production de logements passifs, anticipant ainsi la future réglementation thermique.

Pour améliorer l'efficacité énergétique du patrimoine, le passif se pose en effet en véritable solution (isolation renforcée, pose d'un triple vitrage, étanchéité à l'air) tout y est mis en oeuvre pour contrer le froid extérieur en hiver et protéger de la chaleur en été, garantissant ainsi une température intérieure confortable en toute saison.

Par ailleurs, l'absence de pont thermique vient également assurer une meilleure qualité du bâti. Dans les logements passifs, c'est la ventilation automatique, assurée par une ventilation mécanique contrôlée, qui vient apporter un air neuf, de jour comme de nuit.

La mobilisation en faveur du logement passif répond à une double volonté pour le Groupe Vilogia en lien direct avec le déploiement de la politique RSE : réduire l'empreinte carbone de son parc immobilier, et permettre aux clients de mieux maîtriser leur budget par une meilleure maîtrise des charges locatives.

Concepteur Européen Bâtiment Passif



Trois collaborateurs du Pôle Innovation Technique⁵⁰ ont suivi une formation et ont obtenu le diplôme "Concepteur Européen Bâtiment Passif" (CEPH) reconnu à l'échelle européenne.

Ces collaborateurs experts accompagnent la maîtrise d'ouvrage, dans toute la phase de conception de projet d'habitat passif du premier coup de crayon de l'architecte, jusqu'à l'appel d'offres.

Au-delà de l'accompagnement, des formations sont dispensées aux collaborateurs par les CEPH et un bureau d'études spécialisé dans le but de se familiariser aux questions récurrentes du passif via l'analyse du cahier des charges du passif.

⁵⁰ Rattaché à la Direction Développement Partenariats et Innovation de Vilogia S.A.

⁵¹ Chauffage, production d'eau chaude sanitaire, refroidissement, éclairage, auxiliaires : ventilateurs, pompes

⁵² E1 et E2 représentent la première avancée par rapport aux normes actuelles, c'est l'amélioration des performances du bâtiment à coût

Résultats & Performance

En 2018, près de 130 logements visant le niveau passif ont été lancés par Vilogia sur plusieurs communes :

ROMAINVILLE (93) 14 logements collectifs (9 PLUS, 3 PLAI et 2 PLS), ROUBAIX (59) 29 logements collectifs PLUS, PONT-A-MARCQ (59) 54 logements locatifs PLUS, FACHES THUMESNIL (59) 29 logements (23 PLUS et 6 PLAI)

En parallèle, Vilogia a réceptionné 89 logements neufs Passif, réalisés en maîtrise d'ouvrage à LILLE (30 logements collectifs) et à LYON (59 logements collectifs) (Voir ci-contre « Zoom sur ... LYON « Les Alizés » (69) »).

POUR ALLER PLUS LOIN // Des projets pour l'avenir : Expérimentation E+/C-

Par suite de l'accord de Paris à l'occasion de la COP21, l'Etat et les acteurs de la construction se sont engagés pour contribuer à la lutte contre le changement climatique autour de deux grandes orientations : la généralisation des constructions neuves à énergie positive et le déploiement des bâtiments à faible empreinte carbone.

En prévision de la réglementation thermique et environnementale de 2020 pour la construction neuve, l'Etat a lancé en novembre 2016 le label E+/C-, 1^{er} pas vers des bâtiments à énergie positive (E+) et à faible empreinte carbone (C-), qui repose sur une nouvelle méthode de calcul et de nouveaux indicateurs. Le but est de pouvoir quantifier et qualifier l'empreinte carbone du bâtiment sur l'ensemble de son cycle de vie, depuis sa construction jusqu'à sa déconstruction en passant par son exploitation quotidienne.

Du point de vue de l'énergie (E+), alors que la RT 2012 s'appuie sur 5 usages⁵¹, E+/C- tient compte de tous les usages du bâtiment et propose 4 niveaux de performance énergétique⁵².

Concernant la performance environnementale et carbone (C-), E+/C- tient compte de l'empreinte carbone du bâtiment tout au long de son cycle de vie avec deux niveaux carbone identifiés⁵³.

Fidèle à son objectif de réduction de son empreinte énergétique, Vilogia fait partie des 15 bailleurs qui expérimentent E+/C- depuis son lancement en 2017.

maîtrisé, E3 représente un effort supplémentaire avec un recours significatif aux énergies renouvelables, E4 concerne quant à lui les bâtiments à énergie positive (bépos).

⁵³ C1 mesure les émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble du cycle de vie du bâtiment, C2 mesure des émissions de gaz à effet de serre relatives aux produits de construction et aux équipements.

Après deux années de tests et l'analyse de 7 projets, soit 328 logements, Vilogia a présenté les premiers résultats à l'Union Sociale pour l'Habitat et aux représentants du Ministère en janvier 2018.

Il s'avère que grâce à sa production de logements passifs depuis 2015, Vilogia est en avance sur la réglementation et dépasse déjà les niveaux de performance fixés en matière d'énergie par le label E+C-.

E+C- permet toutefois de développer une conception différente de l'habitat avec la prise en compte de tous les usages dans la mesure de la consommation d'énergie et l'intégration de l'impact carbone du bâtiment.

Zoom sur ...

LYON « Les Alizés » (69)

Le programme « Les Alizés » a été réalisé en maîtrise d'ouvrage directe et totalise 59 appartements répartis en 2 bâtiments R+5 : un bâtiment de 36 Logements (25 PLUS-PLAI, 11 logements PLS) et le second de 23 logements PLS, séparés par une coulée verte.

Premier programme locatif social PassivHaus à Lyon, « Les Alizés » est labellisé :

- ▶ PassivHaus®, délivré par la Maison Passive.
- ▶ Habitat et Environnement (H&E) Profil A, délivré par Cerqual
- ▶ Référentiel Grand Lyon Habitat Durable 2013

L'atteinte des performances énergétiques s'appuie sur une isolation et une étanchéité à l'air renforcées, sur l'utilisation de la géothermie et la récupération de chaleur grâce à une VMC double-flux.

Résidence LES ALIZES Lyon (69) // CERTIFIEE PASSIV HAUS, H&E PROFIL A, REFERENTIEL GRAND LYON HABITAT DURABLE // Vilogia S.A.



PILIER RSE2 # ENCOURAGER LES CLIENTS A ADOPTER UN COMPORTEMENT RESPONSABLE EN MATIERE D'ENVIRONNEMENT ET DE VIVRE ENSEMBLE

Concernant ce second pilier de la stratégie RSE, les résultats et la performance seront présentés pour l'essentiel sous la forme d'informations qualitatives, via la présentation d'une sélection d'actions et de projets engagés par Vilogia afin d'encourager ses clients à adopter un comportement responsable en termes d'environnement et de vivre ensemble

VIVRE DIFFEREMMENT GRACE A L'INNOVATION SOCIALE

Les villes et les quartiers se réinventent comme des lieux de partage et de solidarité.

En tant que bailleur, constructeur et aménageur, Vilogia crée des espaces de vie, du public au privé en passant par des espaces communs qui sont envisagés comme des opportunités de partage et de rencontres.

Après plusieurs années d'innovations techniques et technologiques, principalement axées sur l'amélioration des performances énergétiques des bâtiments, c'est naturellement que Vilogia s'est engagé pour **trouver des réponses aux nouveaux usages de notre société** en développant de nouveaux modes et lieux de partage au service d'un bien commun grâce à l'innovation sociale.

Atelier partagé à Hem (59)

L'Atelier Partagé de HEM (59) a été développé par Vilogia en partenariat avec la municipalité de Hem, le Centre Social des 3 villes⁵⁵, la Métropole Européenne de Lille, et EDF.

Le projet tire sa genèse d'un atelier solidaire mis en place à Toulouse, notamment sous l'impulsion d'EDF dont la politique RSE vise à lutter contre la précarité énergétique et à développer la pédagogie de l'énergie. Quand EDF a souhaité mettre en place un nouveau projet, Vilogia, également concerné par ces enjeux, a décidé d'accompagner l'opérateur privé.

Implanté dans un quartier en mutation dans un local mis à disposition par Vilogia, l'Atelier Partagé de Hem a pour objectif de **mettre à disposition des habitants, un lieu ressource** autour de cinq fonctions :

- ▶ La prévention de la précarité énergétique,
- ▶ La réappropriation du logement,
- ▶ La création de lien social,
- ▶ L'éducation à la qualité de l'air intérieur,
- ▶ L'embellissement du logement.

Les activités s'articulent autour d'une outilthèque, d'ateliers théoriques d'information et de sensibilisation contre la précarité énergétique, d'ateliers pratiques sur les bonnes pratiques de petit bricolage au sein de son logement et enfin autour d'un prototype de « mur de l'énergie »⁵⁶, axé sur les écogestes.

L'innovation sociale⁵⁴ permet en effet **d'élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux non traités dans tous les secteurs** : alimentation, mobilité, énergie, habitat, environnement.

En se dotant d'un pôle innovation sociale au sein de la direction développement, partenariats et innovation, Vilogia fait aujourd'hui de ce pan de l'innovation, une de ses priorités pour les années à venir et concrétise son engagement pour des projets d'innovation sociale nombreux et pérennes.

L'objectif est désormais de **lancer au moins 10 projets par an**, en ciblant surtout les sites à forts enjeux.

Pour Vilogia, ce projet lui permettra de **mieux connaître les besoins de ses clients au-delà de la solution-logement**.

En cela, l'atelier partagé est un véritable projet d'innovation sociale : il répond à la volonté du Groupe de toujours **mieux accompagner ses clients dans la réappropriation de leurs logements**, son embellissement et dans la maîtrise de leur consommation énergétique. Il vise aussi à **créer du lien social dans un quartier en mutation** grâce aux temps de rencontre.



⁵⁴ « L'innovation sociale consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers. Ces innovations concernent aussi bien le produit ou service, que le mode d'organisation, de distribution, dans des domaines comme le vieillissement, la petite enfance, le logement, l'emploi, la santé, la lutte contre la pauvreté, l'exclusion,

les discriminations... » : Définition proposée par le Conseil Supérieur de l'Économie Sociale et Solidaire (CSESS).

⁵⁵ 3 Villes car Roubaix et Lys les Lannoy sont également concernées.

⁵⁶ Développé par EDF, le « mur de l'énergie » est une exposition permanente qui se matérialise sous la forme d'un appartement témoin et qui propose des écogestes en lien avec le quotidien aussi bien d'un locataire que d'un propriétaire.

VIVRE DIFFEREMMENT, SANS PERTE DE CONFORT

En 2017, selon l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE), près de 7 millions de Français ont été considérés en précarité énergétique car dépensant plus de 8% de leurs revenus annuels pour se chauffer.

En complément, et selon le baromètre Energie-info du médiateur national de l'énergie, 15 % des ménages affirment avoir souffert du froid dans leur domicile au cours de l'hiver 2017-2018, et 30 % des ménages (et 43 % des 18-34 ans) ont restreint le chauffage pour réduire leur facture.

Conscient que l'énergie représente un poids financier de plus en plus important pour ses locataires, et soucieux de les aider dans la maîtrise de leurs charges locatives et de leurs dépenses énergétiques, Vilogia a engagé sur les dernières années de nombreuses projets, expérimentations ou actions de proximité afin de sensibiliser et aider les locataires à réduire leur facture énergétique :

- ▶ 2016 - Projet Européen TRIME⁵⁷ (59)
- ▶ 2017 - Dispositif CLEO (voir ci-contre)
- ▶ 2017 - Formation des locataires aux particularités du passif à Nantes - Opération Soléo (44)
- ▶ 2018 - Atelier Solidaire à Hem (59) (voir précédemment)
- ▶ 2018 - Actions de proximité à Bordeaux Métropole avec la visite de la maison « Eco-Mobile » du CREAQ⁵⁸ durant la semaine HLM.

C'est dans ce contexte qu'un groupe de travail sur la pédagogie de l'énergie a été mis en place en 2018 pour que chacun de nos locataires, par des actions quotidiennes et par un usage efficient des équipements du logement, puisse maîtriser sa consommation et son pouvoir d'achat.

PROGRAMME CLEO : Sensibilisation, information et formation des clients locataires contre la précarité énergétique

Pour lutter contre le phénomène de précarité énergétique, la start-up « Économie d'Énergie » a créé le programme CLEO⁵⁹.

Ce dispositif a été spécifiquement développé pour accompagner les enjeux d'économies d'énergie via les éco-comportements des ménages en situation de précarité énergétique vivant dans le parc social.⁶⁰

CLEO s'appuie sur la mise à disposition d'un site web ludique et coopératif ainsi qu'une application mobile. Ces plateformes sont renforcées et soutenues par des actions de proximité sur site animées par CLEO.

Ces plateformes invitent leurs membres à participer à des jeux et des défis autour des écogestes. Les locataires peuvent en parallèle découvrir des modules d'e-learning en lien avec les économies d'énergie avec en récompense des cadeaux à remporter grâce à un système de points à collecter.

Enfin, pour que chaque famille puisse mesurer l'impact de son engagement au quotidien, un compteur pédagogique d'économie d'énergie, d'eau et de déchets leur permet de mesurer l'impact concret de leur comportement.

Soucieux d'aider ses locataires dans la maîtrise de leurs dépenses énergétiques, et afin de poursuivre les initiatives engagées pour systématiser les écogestes, le Groupe Vilogia a intégré en octobre 2017 ce programme avec 29 000 logements présentant des étiquettes DPE de A à D, situés sur tous les territoires d'implantation du Groupe⁶¹.

Les ambassadeurs du programme CLEO se sont rendus dans les résidences de la métropole lilloise, de Paris Métropole, Lyon Métropole, Bordeaux Métropole et Nantes Métropole afin d'aller à la rencontre des locataires et de les sensibiliser et les informer pour soutenir leur participation sur la plateforme CLEO.

Fin 2018, 3 194 ménages étaient inscrits au programme.

Ce sont ainsi 11% des ménages concernés qui bénéficient d'informations, de conseils utiles pour réduire leurs charges en énergie et leur impact sur l'environnement.

⁵⁷ Expérimentation européenne déployée sur la métropole lilloise entre 2016 et 2017. (Cf. Reporting RSE 2017)

⁵⁸ CREAQ (Centre Régional d'Ecoénergétique d'Aquitaine) association (loi 1901) d'intérêt général créée en 1998. Elle a pour but de promouvoir les principes du développement durable, les énergies renouvelables, la sobriété énergétique et l'écoconstruction. A l'occasion de la semaine Nationale des HLM 2018, Vilogia a convié les habitants des résidences Cim bats II et Cim bats III à Blanquefort, et Yves Farge à Bègles, à la visite de la maison « Eco-Mobile » du CREAQ. Autour de nombreuses animations, les habitants ont pu

découvrir les gestes simples qui permettent d'économiser de l'eau et des énergies.

⁵⁹ CLEO : Communauté Local d'EcoCitoyen

⁶⁰ Dispositif soutenu par les pouvoirs publics dans le cadre du dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie.

⁶¹ Lille Métropole, Paris Métropole, Grand Est, Lyon Métropole, Grand Sud, Bordeaux Métropole et Nantes Métropole

PIILIER RSE3 # ADOPTER UN COMPORTEMENT EXEMPLAIRE AU SEIN DE L'ENTREPRISE

CONTRIBUTION A L'EMPLOI LOCAL

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)	2017	2018	EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS
Effectif total fin de période (périmètre consolidé)	NC	1 043	Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	963	948	↓ -1,6%	
Nombre d'entrées CDI (périmètre consolidé)	NC	92	Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	114	89	↓ -25 entrées (soit -21,9%)	
★ Nombre de sorties CDI	NC		Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	91	106	↑ +15 sorties (soit +16,5%)	
★ Répartition des salariés par statut de poste & par sexe (périmètre consolidé)	FEMMES			
	Employés	NC NC	153 25,1%	Non évaluable
	Agents de Maîtrise	NC NC	313 51,4%	Non évaluable
	Cadres	NC NC	143 23,5%	Non évaluable
	HOMMES			
	Employés	NC NC	108 25,4%	Non évaluable
	Agents de Maîtrise	NC NC	150 35,3%	Non évaluable
	Cadres	NC NC	167 39,3%	Non évaluable
★ Répartition Femmes / Hommes dans les postes d'encadrement (périmètre consolidé)	Femmes	NC NC	73 45,1%	Non évaluable
	Hommes	NC NC	89 54,9%	Non évaluable
★ Ecart de rémunération entre Hommes et Femmes	Rémunération brute mensuelle moyenne des femmes	NC NC	2 391 €	Non évaluable
	Rémunération brute mensuelle moyenne des hommes	NC NC	2 801 €	Non évaluable
	Ecart de rémunération Hommes / Femmes	NC NC	17,2 %	Non évaluable

★ KPI's

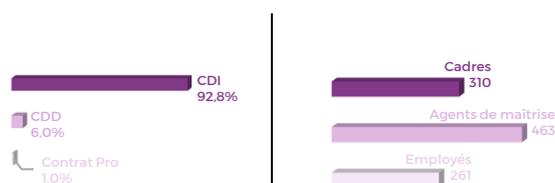
NC : Non Consolidé

En 2018, l'effectif du Groupe Vilogia est de 1 043 collaborateurs.

Vilogia S.A. est le plus représenté en termes d'effectif avec 948 collaborateurs (près de 92% des effectifs du Groupe). Un effectif en diminution de 1,6% par rapport à 2017 qui s'explique par une politique maîtrisée des recrutements (-21,9% d'entrées en CDI en 2018) et un nombre plus important de sorties de CDI (+16,5% en 2018).

En parallèle, la progression de l'ancienneté moyenne des collaborateurs de Vilogia S.A. (+1,4 mois par rapport à 2017) démontre sa capacité à attirer et retenir les talents au sein de l'entreprise.

REPARTITION DES COLLABORATEURS PAR TYPE DE CONTRAT ET PAR STATUT



1 043 FEMMES ET HOMMES ENGAGES AU QUOTIDIEN AUPRES DES CLIENTS

11 ans & 2 mois

Ancienneté moyenne des collaborateurs de Vilogia S.A. (7,8 Ans chef Logifim)⁶²

+2,3%

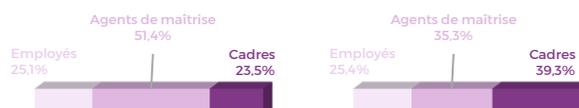
Evolution de la masse salariale en 2018

59,6%

Femmes

40,4%

Hommes



⁶² L'ancienneté moyenne est essentiellement appréciée pour les sociétés Vilogia S.A. et Logifim.

GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES CARRIERES

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)	2017	2018	EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS
Nombre total d'heures de formation (périmètre consolidé)	NC	11 444 heures	Non évaluable	
Nombre de collaborateurs formés (périmètre consolidé)	NC	556 53%	Non évaluable	
★ % de collaborateurs formés (périmètre consolidés)	NC	53%	Non évaluable	
★ Dont Vilogia S.A.	62%	59%	↘ 3%	
Part de la masse salariale consacrée à la formation (périmètre consolidé)	NC	NC	Non évaluable	
Dont Vilogia S.A.	3,25%	3,00%	↘ -0.25%	

★ KPI's

NC : Non Consolidé

À travers la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières, le Groupe Vilogia favorise la performance collective, le développement de ses collaborateurs, leur mobilité et leur employabilité.

L'évolution des métiers est anticipée grâce aux recrutements et formations qui visent le développement de compétences essentielles pour le Groupe.

S'attachant à développer les compétences de ses collaborateurs, Vilogia a décidé en 2018 de créer une Université d'Entreprise.

L'enjeu de cette Université est double : faire monter en compétences les salariés et contribuer à diffuser la culture de l'entreprise.

S'inscrivant dans la même dynamique que la loi du 5 septembre 2018⁶³ l'Université d'Entreprise a pour objectif de proposer des parcours de formation « métiers » qualifiants et certifiants afin de permettre à tous les collaborateurs Vilogia de construire leur projet professionnel.

L'offre de formation certifiante est en cours de construction à travers différents « parcours métier ». Chacun d'eux est constitué de plusieurs modules de formation et d'un dispositif d'évaluation d'acquisition des compétences.

Alors que le « parcours Managers » existait déjà, le « parcours Relation Client » vient de démarrer. Reconnu par la Chambre de Commerce et d'Industrie, il est organisé autour de trois métiers : Chargé de Clientèle, Chargé de Location, Chargé d'Accueil, et téléconseiller avec un socle commun et des passerelles entre métiers.

Un « parcours Maîtrise d'Ouvrage » est en cours de certification auprès de la Fédération des ESH.

La plupart de ces formations sont dispensées par réseau de formateurs internes et volontaires du Groupe Vilogia.

Experts dans leur domaine, ils partagent ainsi leur expérience et seront accompagnés à leur tour en 2019 par une démarche de formation de formateurs avec à la clé une certification attribuée par la Fédération Française de Formation.

L'Université d'Entreprise a également vocation d'être un lieu de la transformation de la culture d'entreprise :

- ▶ Par l'animation d'ateliers, de conférences, de visites d'entreprises à destination de l'ensemble des collaborateurs encourageant l'ouverture d'esprit et une meilleure appropriation de l'environnement externe ;
- ▶ En créant avec Le LAB_{Vilogia} un écosystème d'innovation, d'exploration, d'expérimentation et de développement des idées, des nouveaux produits et services pour le Groupe

⁶³ Loi n°2018-771 du 5 septembre 2018 « pour la liberté de choisir son avenir professionnel »

INNOVATION AVEC LES COLLABORATEURS ET L'ECOSYSTEME DES PARTIES PRENANTES

Qu'ils soient technologiques, environnementaux, ou sociaux, les bouleversements auxquels fait face le secteur immobilier modifient les usages en profondeur. Vilogia considère cette transformation à l'œuvre comme une opportunité de développer des offres innovantes susceptibles de faire émerger des modes de vie plus responsables.

Afin d'inscrire l'innovation au cœur de sa stratégie, Vilogia a créé en 2018 le LAB^{Vilogia}, une structure interne mais indépendante.

Le LAB^{Vilogia} s'appuie sur de nombreuses ressources internes : un Directeur du Design, une team d'animateurs Design Thinking, une cellule prospective, des collaborateurs volontaires et motivés, et associe les parties prenantes du Groupe : clients, écosystème de startups, etc.

Les objectifs du LAB^{Vilogia} sont de rassembler imagination, créativité et réalisations concrètes. Il vise à :

- ▶ Détecter les tendances émergentes en termes de logement, d'usages, etc.
- ▶ Explorer de nouvelles idées, de nouveaux produits et services en termes de besoins des locataires, de faisabilité technique et de viabilité économique
- ▶ Faciliter la mise en œuvre des idées via des démonstrations de concept (POC) avec des locataires ou des panels d'utilisateurs avant de déployer un déploiement à grande échelle
- ▶ Fédérer et dynamiser les collaborateurs autour d'une démarche d'innovation.



Le LAB^{Vilogia} se veut enfin un vecteur de transformation de Vilogia en :

- ▶ Installant de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles formes d'organisation, en définissant notamment le Design Thinking comme "LA" méthode de travail collaboratif en entreprise
- ▶ Optimisant le fonctionnement de l'entreprise en améliorant en permanence ses processus, et ses méthodes de travail
- ▶ Facilitant l'innovation : le LAB^{Vilogia} est un centre d'expertise en innovation, un incubateur de facilitateurs de projets au service des métiers.
- ▶ Alimentant en permanence la stratégie à long terme du Groupe en capitalisant sur l'information et le retour d'expérience.

La session de lancement du LAB^{Vilogia} en juin 2018 avec les



COMPORTEMENT RESPONSABLE DES COLLABORATEURS

La stratégie de réduction de l'impact carbone de Vilogia s'articule autour d'un autre pilier prioritaire : la modification des comportements au sein même de l'entreprise.

// Elaboration d'un plan de mobilité employeur

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les plans de mobilité employeurs sont devenus obligatoires pour les entreprises réunissant plus de 100 travailleurs sur un même site.

Au-delà de l'obligation réglementaire, **Vilogia S.A et Logifim ont décidé en 2018 de réaliser leur premier plan de mobilité d'entreprise, en synergie avec la réalisation de leur bilan carbone®**, avec comme objectifs :

- ▶ **D'optimiser l'efficacité des déplacements liés à leur activité et notamment ceux des collaborateurs** (trajets domicile-travail, déplacements professionnels, etc.) Rappelons que de nombreux sites de Vilogia sont accessibles en transport en commun et que la société dispose d'une politique volontariste en matière de remboursement des frais de transports (remboursement à hauteur de 75% contre 50% selon la réglementation)
- ▶ **D'optimiser les postes « Transports et Déplacements » de l'entreprise.** Flotte de véhicules, coûts du stationnement, transports dédiés, risques routiers ... les déplacements représentent en effet un poste important dans l'économie des entreprises. A titre d'exemple, la flotte de véhicules de société de Vilogia S.A. a consommé près de 217 000 litres de carburant en 2018 pour un montant de 280 331,77€.
- ▶ **Favoriser la réduction des émissions de GES et contribuer à la stratégie RSE.**

En fin d'année 2018, une enquête a été proposée à tous les collaborateurs afin de connaître leurs habitudes de déplacement. Les résultats de 335 réponses seront intégrés au Bilan Carbone®, diagnostic global des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise dont le plan d'actions est en cours de rédaction.

Sur la métropole lilloise un groupe de travail sur la mobilité sera constitué. 60 collaborateurs se sont d'ores et déjà déclarés intéressés. Leurs réflexions pourront nourrir le Plan de Mobilité d'Entreprise.

// Exemplarité des collaborateurs

En 2018, la régie de Vilogia, basée à Lesquin (59), a mis en place un **système de tri sélectif dans son magasin**.

Les collaborateurs peuvent ainsi y rapporter tous les emballages cartonnés, vidés de leur contenu (polystyrène et autres). Seule contrainte : ils doivent être pliés dans un souci de gain de place.

Les circuits imprimés, les ampoules, les néons ainsi que tout le vieux cuivre et laiton peuvent aussi être triés.

Devenue prestataire du contrat multiservice, la régie a en effet désormais en charge un patrimoine de 8 300 logements répartis en 5 zones.

Afin de répondre à ses nouvelles missions, elle a notamment réorganisé son magasin afin d'y accueillir plus de stock.

Cette initiative est donc à souligner car elle inscrit le développement de cette activité dans une démarche responsable.

UNE POLITIQUE DE MECENAT ENGAGEE

Depuis 2007, Vilogia a développé sa **politique de mécénat** en soutenant des institutions qui sont les vitrines de ses territoires d'implantation et des projets qui favorisent le développement économique des Métropoles. En tant que créateur de grandes innovations sociales (voir « INNOVATION SOCIALE AU COEUR DES TERRITOIRES ») Vilogia déploie une **politique de mécénat conforme à ses valeurs profondes, à savoir l'esprit d'initiative, d'ouverture, de créativité et l'envie d'entreprendre.**

La politique volontariste de Vilogia s'articule autour de trois axes majeurs :

- ▶ L'insertion par l'emploi,
- ▶ L'accès à la culture pour tous,
- ▶ Et le développement social et environnemental des territoires.

L'insertion par l'emploi

Vilogia soutient les actions qui participent au **développement des compétences et à l'insertion par l'emploi.**

L'emploi et le logement sont des composants essentiels de la cohésion du territoire et Vilogia est un acteur engagé aux côtés des structures locales pour accompagner les jeunes de ses quartiers dans la définition de leur parcours professionnel et l'accès à l'emploi.

Depuis 2011, Vilogia a ainsi mis en place une démarche de mécénat de compétences et est devenu un partenaire privilégié du réseau de **l'Ecole de la deuxième chance**, pour **aider les jeunes sortis du système scolaire à définir un projet professionnel et à aboutir à une insertion durable.**

Grâce à ce dispositif, les collaborateurs de l'entreprise accueillent des jeunes pour leur faire découvrir leur métier ou effectuer des séances de simulation d'entretien d'embauche pour préparer les élèves à l'étape du recrutement.

Vilogia est par ailleurs partenaire des dispositifs « **Nos quartiers ont du talent** » (NQT) ou encore **Ajir** qui favorisent l'insertion des jeunes demandeurs d'emplois diplômés issus des quartiers défavorisés :

- ▶ NQT est un dispositif destiné à favoriser l'insertion professionnelle des jeunes diplômés âgés de moins de 30 ans, issus de milieux sociaux modestes et dont certains résident dans nos quartiers.

Grâce à un système de parrainage, des cadres, assimilés, voire des dirigeants d'entreprises expérimentés en activité conseillent les jeunes sur la recherche d'emploi, le CV, la lettre de motivation, les entretiens, l'aide à la constitution du réseau.

6 jeunes sont actuellement accompagnés par des managers de l'entreprise.

- ▶ Ajir est un regroupement de 5 associations engagées pour favoriser l'insertion, la formation et la citoyenneté des jeunes de la région des Hauts-de-France. Chaque année, Ajir accompagne 1 700 jeunes et 6 000 élèves des Hauts-de-France vers l'insertion professionnelle et citoyenne.

Vilogia accompagne l'action d'Ajir notamment par le prêt de locaux et la mise à disposition d'un collaborateur.

Vilogia est enfin engagé, depuis 2010, auprès des équipes de l'association « **La Chartreuse de Neuville** », afin de faire revivre ce lieu chargé d'histoire et d'en faire un lieu dédié à « l'évolution de la relation de l'Homme et des Territoires à l'économie ».

L'association de la Fondation de la Chartreuse de Neuville a pour objet de conserver, de protéger et de faire revivre le patrimoine historique de la Chartreuse de Neuville.

Au-delà de son engagement fort en termes de valorisation patrimoniale, la Fondation a pour objet **l'aide et l'assistance à la réinsertion sociale et professionnelle de personnes en difficulté et l'implication de son écosystème comme terrain d'expérimentation d'innovations sociétales.**

En 2018, Logifim s'est également engagé dans un plan volontariste de mécénat visant à favoriser l'accès à la culture de ses locataires, à développer l'ouverture de ses salariés aux évolutions de la société et à accroître sa visibilité sur ses territoires de développement ;

A ce titre il s'est également engagé auprès de l'association « **La Chartreuse de Neuville** », pour bénéficier de l'effet d'entraînement des réflexions issues des rencontres et séminaires organisés par ce Centre culturel d'innovation sociétale pour développer le volet d'accompagnement social à destination de sa clientèle.

L'accès à la culture

Convaincu que l'accès à la culture est une chance qui doit être partagée par le plus grand nombre, Vilogia organise des événements festifs et culturels à l'attention de ses locataires et partenaires.

Les événements organisés par l'entreprise remportent toujours un franc succès et sont source de rencontres originales entre les collaborateurs et les clients.

Musique pour tous, expositions, théâtre, opéra : Vilogia a comme ambition première de **faire partager aux habitants la découverte de différents lieux tels que :**

- ▶ Le Musée de la Piscine de Roubaix⁶⁴. Depuis 2007 Vilogia fait partie du Cercle des Entreprises Mécènes du Musée d'Art et d'Industrie André Diligent « La Piscine » de Roubaix.

- ▶ Le musée du Louvre Lens : depuis 2013, Vilogia fait partie du Cercle Louvre-Lens Entreprises. Le partenariat permet à des groupes d'enfants de locataires de découvrir le musée (minimum 2 visites/an).



Le développement social et environnemental des territoires

En lien avec sa stratégie RSE, Vilogia souhaite soutenir des projets ou structures qui favorisent la solidarité dans la ville.

En 2018, Vilogia est devenu membre fondateur de la « Fondation du Nord⁶⁵ » première fondation territoriale à l'échelle d'un département.

Cette fondation soutient des actions innovantes en fonction des besoins et des spécificités de chaque territoire du Nord. Elle travaille en coordination et avec l'appui de tous les acteurs locaux concernés (associations, collectivités, autres fondations).

La Fondation du Nord a vocation à **intervenir dans le champ des missions sociales du Département.**



Elle a vocation à soutenir des projets innovants dans 5 domaines :

- ▶ Développer de nouvelles formes de solidarité sur le territoire,
- ▶ Soutenir l'accès à l'emploi des allocataires du RSA : accompagnement par l'entreprise via du mécénat de compétences, levée des freins à l'emploi (mobilité, coaching, garde d'enfants...)
- ▶ Favoriser l'autonomie et l'inclusion sociale des personnes âgées ou en situation de handicap : maintien à domicile, habitat connecté, habitat intermédiaire favorisant la mixité...
- ▶ Permettre l'accompagnement des personnes les plus fragiles, notamment les jeunes (logement, emploi, numérique...) : découverte des métiers au collège, accès au logement autonome, etc.
- ▶ Accentuer l'accès de tous à la culture et à l'environnement : médiations intergénérationnelles, projets d'accès à la culture pour tous, etc.

⁶⁴ La Piscine est classée 5^{ème} musée français et 1^{er} musée de province par le Journal des Arts.

⁶⁵ <https://lafondationdunord.org/#intro>



TABLEAUX RECAPITULATIFS



TABLEAUX RECAPITULATIFS

L'exercice de la déclaration de performance extra-financière a représenté pour le Groupe Vilogia une opportunité pour procéder à un nettoyage du référentiel d'indicateurs en en revoyant certaines définitions et règles de gestion afin de leur donner davantage de sens et en visant par là même un meilleur taux de couverture.

TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE

REPARTITION DU PARC LOCATIF DU GROUPE VILOGIA AU 31.12.2018		2017		2018		EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS	
Nombre de logements locatifs (périmètre consolidé)		NC		65 864		Non évaluable	Hors logements spécifiques 69 846 avec les logements spécifiques	
Dont Vilogia S.A.		60 483		62 190		↗ 2,8%	Hors logements spécifiques 63 973 avec les logements spécifiques	
Dont offre nouvelle de logements locatifs livrés dans l'année (périmètre consolidé)		NC		1 548		Non évaluable		
Dont Vilogia S.A.		1 260		1 502		↗ 19,2%		
★ Taux de croissance de l'offre de logements locatifs		NC		NC		Non évaluable	Prise en compte du nombre de logements neufs et acquis mis en service dans l'année	
Dont Vilogia S.A.		2,2%		2,8%		↗ 0,6 points		
Répartition du patrimoine par catégorie d'offre (périmètre consolidé)	Logements conventionnés familiaux (PLUS, PLAI)	NC	NC	58 382	88,6%	Non évaluable	% calculé sur le nombre de logements locatifs hors logements spécifiques	
	Logements conventionnés intermédiaires (PLS, PLI, ULS)	NC	NC	7 482	11,4%	Non évaluable	% calculé sur le nombre de logements locatifs hors logements spécifiques	
	Logements spécifiques (Foyers, StuDOM, IziDOM, OptiDOM)	NC	NC	3 982		Non évaluable	Logements spécifiques non repris dans le total du nombre de logements du périmètre consolidé (cf. supra)	
Dont Vilogia S.A.	Logements conventionnés familiaux (PLUS, PLAI)	54 381	89,9%	54 708	88,0%	→ Stable (0,6%) + 327 lgts		
	Logements conventionnés intermédiaires (PLS, PLI, ULS)	6 102	10,1%	7 482	11,4%	↗ 22,6% + 1 380 lgts		
	Logements spécifiques (Foyers, StuDOM, IziDOM, OptiDOM)	1 548		1 783		↗ 15,2% + 235 lgts	Logements spécifiques non repris dans le nombre de logements locatifs du périmètre consolidé (cf. supra)	
★ Emissions totales de GES (Bilan Carbone®) (Périmètre consolidé)		NC		292 852 tCO2e		NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim	
★ Dont Vilogia S.A.		251 925 tCO2e		267 211 tCO2e		Non évaluable	Difficilement évaluable en raison de l'évolution du périmètre patrimonial	
★ Dont Logifim				25 641 tCO2e		NC		
★ Dont émissions de GES liées à l'activité locative (i.e. liées à la consommation d'énergie du patrimoine (périmètre consolidé))		NC		230 665 tCO2e		78,77%	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim
★ Dont émissions de GES liées aux activités administratives (périmètre consolidé)		NC		4 821 tCO2e		290 tCO2e	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim
★ Dont émissions de GES liées aux activités de maîtrise d'ouvrage (périmètre consolidé)		NC		53 163 tCO2e		3 913 tCO2e	NC	Consolidation données Vilogia S.A. et Logifim
★ Classement énergétique du patrimoine hors logements spécifiques (périmètre consolidé)	A bâti très performant	NC	NC	537	0,9%	Non évaluable	% calculé par rapport au logement dont le DPE est connu (58 423 logements sur les 62 190)	
	B 51-90 kWh/m²/an	NC	NC	3 901	6,7%	Non évaluable		
	C 91-150 kWh/m²/an	NC	NC	15 787	27,0%	Non évaluable		
	D 151-230 kWh/m²/an	NC	NC	19 740	33,8%	Non évaluable		
	E 231-330 kWh/m²/an	NC	NC	12 748	21,8%	Non évaluable		
	F 331-450 kWh/m²/an	NC	NC	4 457	7,6%	Non évaluable		
	G > 450 kWh/m²/an	NC	NC	1 253	2,1%	Non évaluable		
	Données non disponibles	NC	NC	7 440	11,3%	Non évaluable		
★ Dont Vilogia S.A.	A bâti très performant	98	0,2%	511	0,9%	↗ 421,4%	% calculé par rapport au logement dont le DPE est connu.	
	B 51-90 kWh/m²/an	1 709	3,3%	3 733	6,6%	↗ 118,4%		
	C 91-150 kWh/m²/an	12 796	24,9%	15 054	26,0%	↗ 17,6%		
	D 151-230 kWh/m²/an	18 745	36,5%	19 223	33,9%	↗ 2,6%		
	E 231-330 kWh/m²/an	12 239	23,8%	12 537	22,1%	↗ 2,4%		
	F 331-450 kWh/m²/an	4 538	8,8%	4 399	7,8%	↘ -3,1%		
	G > 450 kWh/m²/an	1 266	2,5%	1 243	2,2%	↘ -1,8%		
	Données non disponibles	9 032	15,0%	5 490	8,8%	↘ -39,6%		
	Forte augmentation des logements en étiquette ABC.							
	Baisse de la part des logements énergivores entre 2017 (18 043 logements EFG soit 35,1% du patrimoine V.S.A.) et 2018 (18 179 logements EFG soit 32% du patrimoine V.S.A.)							

INDICATEUR DE SUIVI ET DE PERFORMANCE (KPI'S)		2017		2018		EVOLUTION 2017/2018	OBSERVATIONS
★ Consommation Energétique moyenne du parc (périmètre consolidé)		NC		NC		Non évaluable	Valeur estimée sur la base des DPE renseignés (7 440 DPE non disponibles)
	Dont Vilogia S.A.	214 KWh/m²/an		203 KWh/m²/an		↘ 5%	
Nombre total de réhabilitations (périmètre consolidé)		NC		1 947		Non évaluable	
★ % du nombre des réhabilitations consacré aux logements éneergivores (périmètre consolidé)		NC		30,6%		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	83,3% (598 logements)		29,6% (568 logements)		↘ -39,3 %	
★ Montants consacrés à l'amélioration du patrimoine (réhabilitations, amélioration et gros entretien sur le patrimoine) (périmètre consolidé)		NC		130 106 k€		Non évaluable	Dont 100M€ de travaux de réhabilitation et d'amélioration sur le patrimoine et 30M€ pour le Gros Entretien
Nombre de logements lancés visant le label PassivHaus (périmètre consolidé)		NC		126		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	33		126		↗ 282%	
★ % des logements lancés visant le label PassivHaus		NC				Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	1,2% des OS		6% des OS		↗ +21,1 pts	Progression en volume 93 logements)
Effectif total fin de période (périmètre consolidé)		NC		1 043		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	963		948		↘ -1,6%	
Nombre d'entrées CDI (périmètre consolidé)		NC		107		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	114		104		↘ -10 entrées (soit -8,8%)	
★ Nombre de sorties CDI		NC		114		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	91		107		↗ +16 sorties (soit +17,6%)	
★ Répartition des salariés par statut de poste & par sexe (périmètre consolidé)	FEMMES						
	Employés	NC	NC	153	25,1%	Non évaluable	
	Agents de Maîtrise	NC	NC	313	51,4%	Non évaluable	
	Cadres	NC	NC	143	23,5%	Non évaluable	
	HOMMES						
	Employés	NC	NC	108	25,0%	Non évaluable	
	Agents de Maîtrise	NC	NC	150	35,3%	Non évaluable	
Cadres	NC	NC	167	39,3%	Non évaluable		
★ Répartition Femmes / Hommes dans les postes d'encadrement (périmètre consolidé)	Femmes	NC	NC	73	45,1%	Non évaluable	162 collaborateurs à des postes d'encadrement
	Hommes	NC	NC	89	54,0%	Non évaluable	
★ Ecart de rémunération entre Hommes et Femmes	Rémunération brute mensuelle moyenne des femmes	NC	NC	2 391 €		Non évaluable	Nouvel indicateur de la DPEF
	Rémunération brute mensuelle moyenne des hommes	NC	NC	2 801 €		Non évaluable	
	Ecart de rémunération Hommes / Femmes	NC	NC	17,2 %		Non évaluable	
Nombre total d'heures de formation (périmètre consolidé)		NC		11 444 heures		Non évaluable	
Nombre de collaborateurs formés (périmètre consolidé)		NC		556 53%		Non évaluable	
★ % de collaborateurs formés (périmètre consolidés)		NC		53%		Non évaluable	
	★ Dont Vilogia S.A.	62%		59%		↘ 3%	
Part de la masse salariale consacrée à la formation (périmètre consolidé)		NC		NC		Non évaluable	
	Dont Vilogia S.A.	3,25%		3,00%		↘ -0,25%	
★ Absentéisme (périmètre consolidé)		NC		NC		Non évaluable	Indicateur non obligatoire, ne pouvant être calculé pour la rédaction de la DPEF, car calculé de manière définitive qu'en avril chez Vilogia. Une modification interne du planning de consolidation des données permettra d'alimenter la DPEF en 2020.
	★ Dont Vilogia S.A.	NC		NC		Non évaluable	

★ KPI's

NC : Non Consolidé

TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS SOUMIS AUX TESTS DE DETAIL PAR L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS LOGIFIM SOUMIS AUX TESTS DE DETAIL PAR L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT	
Occupation du parc	▶ Extraction des outils de gestion comprenant la répartition des locataires par plafond de ressources
Production	▶ Synthèse des logements livrés (RT) et des logements mis en chantier (OS)
Attributions	▶ Fichier de synthèse des commissions d'attribution de logements incluant les données sociales relatives aux attributaires (situation professionnelle, composition des ménages, ressources financières)
Performance énergétique du parc	▶ Fichier de calcul de la consommation énergétique moyenne du parc immobilier géré ▶ Synthèse des logements gérés avec répartition par classe énergétique ▶ Bilan Carbone® permettant d'attester des émissions de GES liées aux consommations d'énergie

TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS VILOGIA S.A. SOUMIS AUX TESTS DE DETAIL PAR L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT	
Catégorie d'offre de logements	▶ Extraction des outils de gestion comprenant l'ensemble des logements gérés par type de financement et par zone géographique ▶ Table de correspondance utilisée afin d'harmoniser les anciennes conventions de financement avec les catégories actuelles
Occupation du parc	▶ Extraction des outils de gestion comprenant la répartition des locataires par situation professionnelle, par composition familiale et par plafond de ressources
Production	▶ Tableaux de bord des OS et des opérations lancées en PassivHaus
Attributions	▶ Extraction des outils de gestion comprenant la répartition des nouveaux entrants par condition de ressources et par statut
Performance énergétique du parc	▶ Extraction de la base thermique incluant l'ensemble des consommations moyennes des bâtiments et les étiquettes énergétiques correspondantes
Développement des compétences des salariés	▶ Tableaux de synthèse comprenant le nombre de salariés formés, le nombre d'heures de formation réalisées et les éléments financiers relatifs aux formations

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT SUR LES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIERES

Afin d'obtenir un avis externe sur l'exhaustivité et la sincérité de son processus de remontée des informations extra-financières, Logifim a mandaté le cabinet Grant Thornton, en tant qu'organismes tiers indépendant (OTI), afin d'effectuer les travaux de vérification de la présence et de la sincérité des informations extra-financières publiées.

Dans ce cadre, l'OTI a réalisé des tests de détails sur les informations les plus matérielles (voir « TABLEAU RECAPITULATIF DES INDICATEURS SOUMIS AUX TESTS DE DETAIL PAR L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT ») et une revue de cohérence sur les autres informations publiées. Le rapport de l'OTI est repris ci-après.

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

VILOGIA

Société Anonyme d'HLM
74, rue Jean Jaurès
59 491 Villeneuve d'Ascq

Exercice clos le 31 décembre 2018

Grant Thornton

SA d'Expertise Comptable et
de Commissariat aux Comptes
au capital de 2 297 184 €
inscrite au tableau de l'Ordre de la région
Paris Ile-de-France et membre
de la Compagnie régionale de Versailles
RCS Nanterre 632 013 843
29 rue du Pont
92200 - Neuilly-sur-Seine

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

VILOGIA

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société VILOGIA, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

¹ Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr.

M

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de Commerce et le Code de Déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée 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, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- Le respect, par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- La conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après, ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de Commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises inclus dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel, au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place ;
- Nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

M

- Nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants² :
 - Des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - Des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices³ et couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁴ ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés, en exerçant notre jugement professionnel, nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre novembre 2018 et avril 2019.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

² **Informations sociales** : effectif total fin de période et répartition des salaires par type de contrat et par sexe ; nombre d'entrées CDI ; nombre de sorties CDI ; nombre total d'heures de formation ; nombre de collaborateurs formés
Informations environnementales : émissions de GES liées à la consommation d'énergie du patrimoine locatif ; classement énergétique du patrimoine locatif ; nombre de logements locatifs réhabilités ; pourcentage du nombre des réhabilitations consacré aux logements économes ; nombre de logements locatifs lancés visant le label Passiv Haus.
Autres informations : nombre de logements locatifs ; répartition du patrimoine locatif par catégorie d'offre ; nombre de logements vendus.

³ Vilgia S.A.

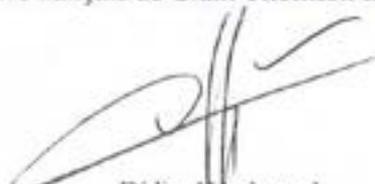
⁴ **Informations qualitatives** relatives aux parties suivantes : « Règles éthiques » ; « Achats responsables » ; « L'insertion par l'emploi » ; Le développement social et environnemental des territoires ».

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la 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.

Neuilly-sur-Seine, le 19 avril 2019

L'Organisme Tiers Indépendant
Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Didier Hezebrouck
Associé

