

# Déclaration

de performance extra-financière 2021



## Le mot d'introduction



Engagé par culture et par vocation, le Groupe Vilogia s'est doté d'une stratégie RSE, que la crise sanitaire est venue réinterroger, au même titre que l'économie en général, et en même temps éclairer d'un nouveau jour.

La pandémie a fait ressortir la fragilité de nos modèles et de nos sociétés, en soulignant l'urgence d'agir et le rôle clé des entreprises dans ce vaste défi collectif.

Acteur du logement social, conscient de l'impact de ses activités sur les territoires et sur ceux qui y vivent, le Groupe Vilogia a identifié trois enjeux majeurs - participer à la transition énergétique et environnementale, rendre ses activités plus durables et renforcer les pratiques responsables - auxquels répondent 10 engagements sociétaux et environnementaux.

En 2021, notre démarche RSE a progressé. Dans le domaine de l'économie circulaire notamment, le Groupe a cherché à valoriser les matériaux issus des démolitions des projets NPNRU et participé au projet européen *Digital Deconstruction*. Spéciale jeunes actifs ici, intergénérationnelle là, ou encore sociale et intermédiaire, l'offre de logements s'est enrichie et diversifiée au plus près des besoins de chaque territoire.

En matière de qualité de vie au travail, le Groupe a réussi le passage au télétravail et aborde désormais la question des engagements sociétaux et environnementaux lors de l'entretien annuel des salariés. Côté achats responsables enfin, le Groupe redouble d'attention aux impacts sur l'environnement et la société de ses prestataires, et d'exigence dans ses appels d'offres.

Ces premiers efforts portent leurs fruits. Pour maximiser notre impact, il nous faut maintenant systématiser le suivi de l'effet de nos actions par des indicateurs de performance fiables et la formalisation de nos engagements en stratégies pérennes, au service du nouveau projet stratégique de Vilogia, de la transformation du Groupe en profondeur et de son utilité pour toutes ses parties prenantes. ”

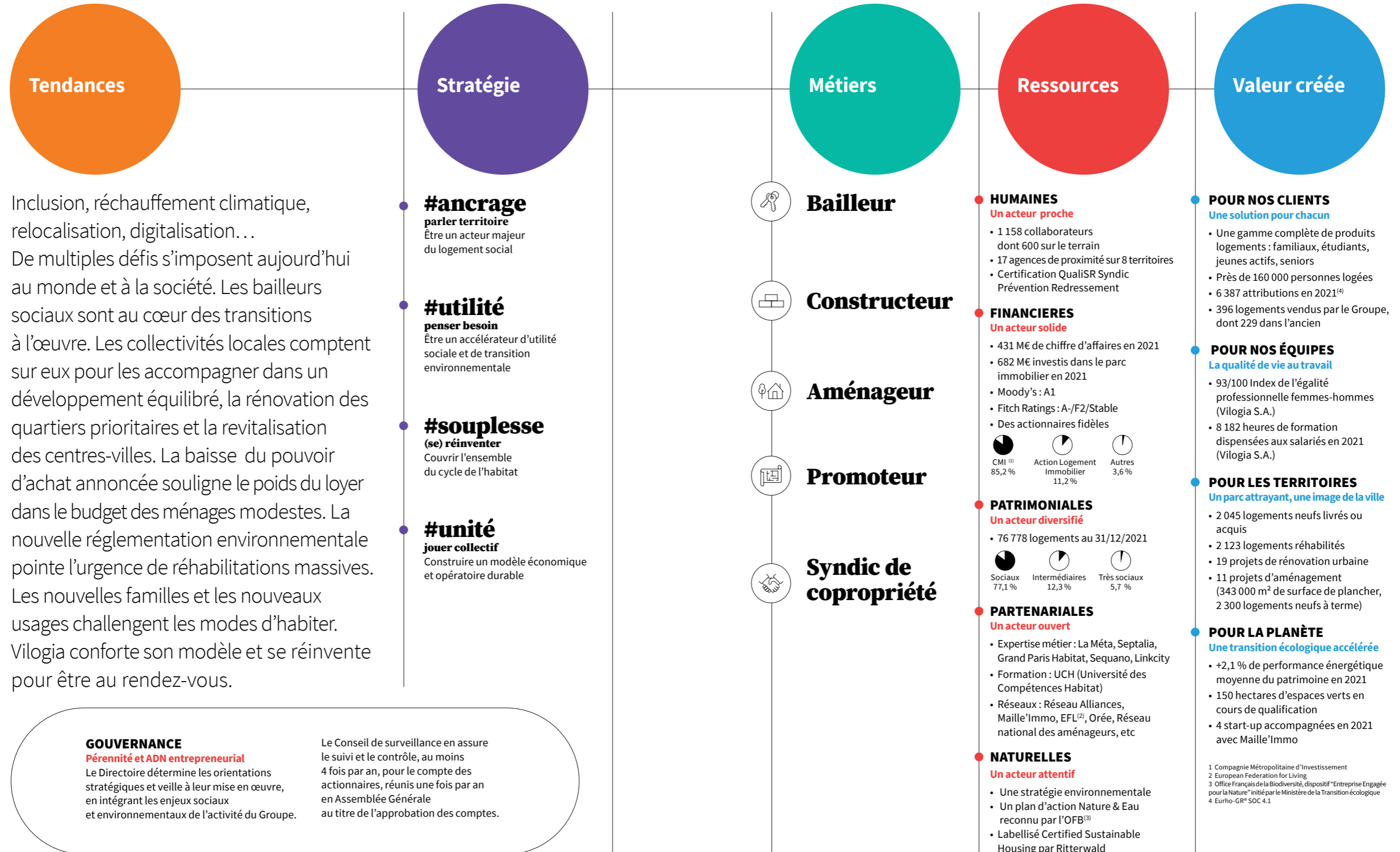
**Philippe Rémignon**

Président du Directoire de Vilogia Holding

## Sommaire

<b>Le modèle d'affaires de l'habitat vivant</b> .....	<b>4</b>
<b>Bilan, tendances et perspectives</b> .....	<b>6</b>
<b>Trois enjeux, dix engagements</b> .....	<b>7</b>
➔ <b>Atténuer et s'adapter au changement climatique</b> .....	<b>8</b>
➔ <b>Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique</b> .....	<b>10</b>
➔ <b>Veiller au « capital nature » et optimiser la gestion de l'eau</b> ..	<b>12</b>
➔ <b>Développer l'économie circulaire</b> .....	<b>14</b>
➔ <b>S'engager pour un cadre de vie favorable à la santé</b> .....	<b>16</b>
➔ <b>Développer le bon produit au bon endroit</b> .....	<b>18</b>
➔ <b>Entretenir des relations saines et durables avec nos parties prenantes</b> .....	<b>20</b>
➔ <b>Développer des pratiques d'achats plus responsables</b> .....	<b>22</b>
➔ <b>La professionnalisation, enjeu majeur</b> .....	<b>24</b>
➔ <b>Ressources humaines et qualité de vie au travail : prendre soin de nos équipes</b> .....	<b>26</b>
<b>En un mot</b> .....	<b>28</b>
<b>Note méthodologique</b> .....	<b>29</b>

# Le modèle d'affaires de l'habitat vivant





# Bilan, tendances et perspectives

## ► 2021 : quatre points à retenir

### 1. La pandémie : une saison 2 à l'impact modéré

L'épidémie de la COVID-19 a eu un impact sur l'activité du Groupe pour la seconde année consécutive, mais de manière plus réduite qu'en 2020. Le **plan de continuité d'activité**, l'expérience acquise et l'**engagement des salariés** ont permis la maîtrise des dépenses de fonctionnement. Mieux, le niveau de recouvrement des loyers a été amélioré cette année avec une baisse de la vacance des logements et une diminution des impayés. Le retard pris en 2020 a été rattrapé et les prévisions en termes de construction neuve, de réhabilitation et de gros entretien ont été atteintes.

### 2. Les CALEOL remplacent les CAL

L'une des dispositions de la Loi ELAN<sup>1</sup> remplace les CAL (Commissions d'attribution du logement) par des CALEOL (Commission d'Attribution Logement et Examen de l'Occupation des Logements). Concrètement, cette évolution est pour Vilogia une opportunité de **dynamiser le parcours résidentiel de ses clients** en tirant parti de l'obligation qui lui est désormais faite d'examiner la situation des ménages qui occupent un logement depuis trois ans dans des zones tendues, pour **lutter contre le phénomène de sur ou de sous-occupation** mais aussi et plus largement **proposer un logement adapté à chaque situation**. Pour les agences du Groupe, la mise en place du pôle Parcours Clients et Politiques sociales est une manière d'accompagner chaque locataire vers un logement adapté.

### 3. La signature du « Pacte Lille Bas Carbone »

Le 18 juin 2021, Vilogia a signé comme 113 autres partenaires le Pacte Lille Bas Carbone organisé autour de 150 exigences, dont 90 s'imposent à tous les nouveaux projets de construction ou de rénovation, pour lutter contre le réchauffement climatique. Énergie et gestion de l'eau, matériaux bas carbone et économie circulaire, nature, biodiversité et agriculture urbaine, adaptation au changement climatique, mobilité durable, bien-être des habitants... Les six grands axes identifiés trouvent naturellement leur place dans les 10 engagements sociétaux et environnementaux du Groupe.

### 4. Un projet d'entreprise coconstruit

Tous les collaborateurs de Vilogia de tous les territoires et de toutes les filiales ont été invités à participer au projet stratégique et 90 d'entre eux ont saisi cette opportunité. Après avoir fait connaissance et travaillé les intentions, les groupes des différentes initiatives sont maintenant à l'heure de la finalisation de leur feuille de route. Le nouveau projet stratégique sera dévoilé en 2022.

## ► 2022 : deux tendances à garder à l'esprit

### 1. Le pouvoir d'achat menacé

Déjà sensible au deuxième semestre 2021, la question du coût de l'énergie s'est encore renforcée au gré des différentes crises internationales et est l'une des clés de la hausse de l'inflation. Celle-ci, qui pourrait atteindre 3,2 % en fin d'année avant de repasser sous les 2 % en 2023, aura inévitablement un impact sur le budget des ménages les plus modestes et donc sur les clients du Groupe, comme d'ailleurs sur les fournisseurs et prestataires.

### 2. L'impact de la hausse du taux du Livret A sur le logement social

La principale mission du livret A est de financer le logement social. La hausse du taux, annoncée pour le 1<sup>er</sup> février 2022, ne devrait pourtant pas simplifier la tâche de la Caisse des dépôts, chargée de superviser cette mission. La banque publique peut compter sur environ 60 % de l'épargne réglementée collectée par les banques. Mais cette activité risque d'être impactée par la hausse prochaine du taux de rendement du Livret A puisque le taux des prêts de la Caisse est indexé sur celui du Livret d'épargne réglementé (0,5 % avant février 2022, 1 % depuis). Si celui-ci augmente du fait de la hausse de l'inflation, le taux auquel la Caisse prête aux bailleurs sociaux sera mécaniquement impacté, renchérissant ainsi le coût du financement des nouveaux prêts. S'adapter à ces évolutions consiste pour Vilogia à **diversifier ses sources de financement, en se tournant notamment vers la finance durable** avec la mobilisation de son label ISR<sup>2</sup>.

# Trois enjeux, dix engagements

La nature de ses métiers a toujours fait de **Vilogia un Groupe engagé**, avant même que la notion de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) n'émerge.

D'abord parce qu'être un bailleur social, c'est construire des logements pour les ménages modestes, bien sûr – mais surtout parce que les missions de Vilogia ont toujours été au-delà des chiffres. Comme ses métiers, ses missions ont changé et se sont diversifiées au fil du temps, au gré des évolutions législatives et réglementaires mais aussi de l'évolution des demandes d'une société qui change.

*Comment peser dans la transformation des villes et des quartiers ?*

*Comment jouer au mieux ce rôle d'outil et de levier d'attractivité qui est le sien ?*

*Comment accompagner la transformation de territoires aux profils et aux besoins très différents ?*

Dans ce vaste effort collectif, Vilogia s'est engagé tôt. Sa démarche RSE, initiée en 2015, s'est constamment structurée sous le pilotage de la Direction des Partenariats et de l'Innovation.

Aujourd'hui bien avancée, construite avec ses équipes et ses parties prenantes, elle irrigue l'ensemble du nouveau projet d'entreprise. Son idée maîtresse est simple : **moteur d'engagement et de compétitivité, la RSE est aussi l'affaire de tous**. Bien sûr, le chemin reste long. Chaque année, le Groupe Vilogia se fixe un objectif : améliorer encore sa performance pour être toujours plus une référence, celle

Comme l'ensemble du monde de l'habitat social, le Groupe Vilogia est en première ligne et doit prendre toute sa part dans ce mouvement de fond.

Il doit **entretenir son patrimoine ancien, produire les logements d'aujourd'hui et de demain, mais aussi prendre de la hauteur** pour répondre à des problématiques plus larges qui touchent à l'attractivité de ses territoires, à la qualité de vie, à la mixité, à l'intégration sociale et professionnelle, aux nouvelles mobilités et à la protection d'un environnement que l'activité humaine a dégradé et continue de dégrader.

d'une entreprise exemplaire en matière de responsabilité sociale, sociétale et environnementale. Souvent pilote, réputé pour expérimenter constamment, Vilogia s'est doté dès 2020 d'une feuille de route claire et précise pour contribuer à la Neutralité Carbone de 2050.

Sur cette base, Vilogia a déterminé ses **10 engagements sociétaux et environnementaux**, hiérarchisés par le Comex en 2020, regroupés autour de 3 enjeux. Cet exercice est l'occasion d'en exposer les principes, les résultats, les avancées et les perspectives.

## 1. Prendre notre part dans la transition énergétique et environnementale

- **Atténuer et s'adapter au changement climatique**
- **Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique**
- **Veiller au « capital nature » et optimiser la gestion de l'eau**
- **Développer l'économie circulaire**
- **S'engager pour un cadre de vie plus favorable à la santé**

## 2. Rendre nos activités plus durables

- **Développer le bon produit au bon endroit**
- **Entretenir des relations saines et durables avec nos parties prenantes**

## 3. Renforcer les pratiques responsables

- **Développer des pratiques d'achat plus responsables**
- **Accompagner les transformations : l'enjeu de la professionnalisation**
- **Ressources humaines et qualité de vie au travail : prendre soin de nos équipes**

1- Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique.

2- Investissement Socialement Responsable.

## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Atténuer et s'adapter au changement climatique

Aucune région de la planète n'échappe à la réalité d'un changement climatique déjà visible : vagues de chaleur, inondations, mouvements de sol... Ne pas agir reviendrait à laisser s'aggraver ces épisodes météorologiques extrêmes.

Comme l'ensemble de la société, Vilogia se doit de faire sa part là où il le peut, avec les leviers dont il dispose. **Objectif : adapter son patrimoine et atténuer l'impact de ses activités.**

## Point de vue de collaborateur

« Nous allons plus loin que la plupart de nos concurrents. **Quand nous travaillons sur un bâtiment passif, nous dépassons largement les standards de la RT 2012, avec une consommation énergétique qui ne dépassera pas 50 kWh par m<sup>2</sup> et par an. Concrètement, nos clients n'auront guère besoin de chauffer beaucoup leurs logements, voire pas du tout.** »

Matthieu Devaere  
Responsable de Pôle (Septalia)

## Agir, pourquoi ?

► À la fois bailleur, constructeur et aménageur, Vilogia assume des missions dont l'impact sur les facteurs qui contribuent au changement climatique est direct. Au-delà des volumes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) qu'il engendre, le Groupe dispose de différents leviers pour réduire son empreinte carbone.

### Si on ne fait rien...

► Au niveau planétaire, faire peu ou pas assez reviendrait à aggraver le dérèglement déjà palpable des grands équilibres planétaires. À l'échelle de Vilogia, ne pas tenir compte des nouvelles conditions climatiques contribuerait à l'inadaptation progressive de son patrimoine. Moins adaptés, les logements du Groupe seraient moins confortables et attractifs, au risque de voir son image se dégrader auprès de ses clients comme de ses partenaires.

## Agir, comment ?

### En mesurant notre empreinte carbone

► Pour savoir où et comment agir, encore faut-il savoir d'où on part. Tous les quatre ans, Vilogia S.A. et Vilogia Logifim dressent un bilan carbone<sup>1</sup> complet de leur action, pour disposer d'une carte précise de leurs émissions de GES par poste et par type d'activités. C'est sur cette base que le Groupe peut alors définir un plan d'action adapté. Réalisé en 2019, le dernier bilan carbone chiffrait l'impact global des deux sociétés à 291 000 de tonnes équivalent CO<sub>2</sub>.

### En cherchant l'équilibre

► Dans le cadre de sa Stratégie Nationale Bas Carbone<sup>2</sup> (SNBC), la France s'est fixé un objectif ambitieux : atteindre la neutralité carbone en 2050, en agissant pour éviter, réduire et compenser l'équivalent des volumes de GES qu'elle émet. En 2020, le Groupe Vilogia s'est calé sur ce calendrier pour définir sa propre stratégie bas carbone. **À horizon 2050, il contribuera ainsi à la neutralité carbone planétaire.**

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

**-2,4%**

En termes d'émission de Gaz à Effets de Serre (GES) du patrimoine, la tendance à la baisse constatée ces dernières années se poursuit avec **2,4% de moins qu'en 2020**, soit un gain de 1 kg d'équivalent de CO<sub>2</sub> par mètre carré et par an<sup>4</sup>.

**12,6%**

En 2021, **12,6 % des logements du groupe sont alimentés par de l'énergie renouvelable** ou raccordés à un réseau de chaleur vertueux<sup>5</sup>, soit 1 point de plus qu'en 2020<sup>3</sup>.

**77%**

des collaborateurs se sentent **concernés dans leur métier par la lutte contre le changement climatique.**

## À La Gorgue, des logements responsables

► En février 2021, Vilogia Logifim a lancé la construction de 30 logements à La Gorgue (59), pour une livraison à l'été 2022. À la pointe de la performance environnementale, le chantier illustre **la volonté du Groupe de réduire son empreinte carbone** : labellisé E+C- (Energie positive et Réduction carbone), le bâtiment de quatre étages emploie des matériaux biosourcés plus vertueux que le béton, à commencer par une ossature bois. L'installation de panneaux photovoltaïques couvrira les besoins en énergie des locataires, qui profiteront par ailleurs d'espaces verts collectifs.

## Sensibiliser les locataires

► Convaincu que la lutte contre le dérèglement climatique se fait à tous les niveaux, Vilogia contribue à la sensibilisation de ses locataires. Au travers de **Contact Habitat**, le journal qui leur est régulièrement adressé, la Direction de la Communication & de la Relation Clients multiplie les articles et les sujets destinés à **illustrer la manière dont chacun peut agir au quotidien**, par des gestes simples, gratuits et souvent sources d'économies. Sans culpabiliser, sans fixer des objectifs décourageants ou inatteignables, Vilogia cherche ainsi à porter petit à petit un message qui complète toute une série d'animations ou d'ateliers organisés régulièrement par les équipes de **Station V by Vilogia**<sup>3</sup> ou par des associations partenaires, en ciblant notamment les plus jeunes.

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Sensibiliser nos parties prenantes

► Si la prise de conscience est réelle, beaucoup reste à faire pour accompagner les collaborateurs, les clients et les partenaires. La **communication** et la **pédagogie** sont des axes importants de la stratégie de Vilogia.

### Enclencher un cycle vertueux

► Comme bâtisseur et comme donneur d'ordres, le Groupe Vilogia a les moyens d'inciter ses prestataires et ses fournisseurs à l'accompagner dans une politique de réduction des émissions de GES. Faire évoluer ses cahiers des charges est un des leviers dont il dispose pour **s'entourer de partenaires engagés et responsables.**

### Identifier les pistes de progrès

► Atténuer l'empreinte carbone du Groupe passe par une **veille constante**, destinée à repérer ce qui peut être engagé dans chaque service et au sein de chaque équipe, pour faire en sorte que chacun agisse à son niveau.

1- Outil de mesure des émissions de GES prévu dans la loi Grenelle 1, le Bilan Carbone concerne les entreprises, les administrations et les collectivités.

2- Loi de transition énergétique et pour la croissance verte, 18 août 2015.

3- Espace situé sur la Grand Place de Lille, dédié à l'innovation dans l'habitat.

4- Eurho-GR® ENV 1.2 : Emission moyenne de GES du parc locatif. Cet indicateur ne concerne que le parc de Vilogia SA (données non disponibles pour les autres sociétés)

5- Eurho-GR® ENV 1.3 : Logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable (solaire, biomasse, photovoltaïque, ...), ou à un réseau « vertueux » valorisant au moins 50% d'énergie renouvelable et de récupération. NB : La DPEF 2020 n'intégrait pas les logements reliés à un réseau « vertueux ».

## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique

Responsable de 40 % des consommations d'énergie, le secteur du bâtiment occupe inévitablement une place centrale au sein des stratégies qui doivent faire de la France un pays plus vertueux. L'enjeu climatique environnemental se double d'un enjeu social et financier : l'indéniable tendance à la hausse des prix de l'énergie fragilise encore plus des populations déjà précaires.

## Point de vue de collaboratrice

« Construire le logement le plus performant du monde n'a pas de sens si on ne sait pas comment y habiter et comment l'utiliser. Éclairage, chauffage... Il y a plein de détails à connaître, de bons réflexes à adopter... Notre rôle est aussi d'accompagner nos locataires pour leur apprendre à vivre chez eux. Nous sommes d'une certaine manière des influenceurs : on vous propose du neuf, voilà comment l'utiliser. Et ça fonctionne, du moment qu'on parvient à les convaincre que c'est utile à tout le monde. »

Caroline Sciacca  
Chargée de Patrimoine à Villeneuve d'Ascq (Villogia S.A.)

## Agir, pourquoi ?

► Jouer sur l'efficacité énergétique en réhabilitant son patrimoine et en construisant des logements neufs qui répondent ou dépassent les normes réglementaires est une manière pour le Groupe de protéger l'environnement, mais aussi le pouvoir d'achat des ménages. La hausse récente des prix de l'énergie ne fait que renforcer l'importance de cette thématique.

### Si on ne fait rien...

► Si Villogia ne s'engage pas dans l'effort de longue haleine qui consiste à rendre son patrimoine plus vertueux en termes de consommation énergétique, le risque auquel il s'expose est de voir sa performance énergétique globale reculer, avec un impact potentiellement considérable sur l'attractivité de ses produits. Au-delà et dans un contexte de hausse des coûts de l'énergie, l'impact sur le reste à vivre ses clients serait sans nul doute palpable, au risque de voir se multiplier les difficultés sociales dans son parc.

## Agir, comment ?

À l'intersection des questions d'environnement et de pouvoir d'achat, Villogia peut mobiliser différents leviers, d'abord en facilitant la maîtrise des dépenses énergétiques dans son patrimoine – ses logements, mais aussi ses propres locaux – ensuite en privilégiant les énergies renouvelables, préférées aux sources fossiles.

### En ne sacrifiant rien au confort des occupants

► Varié, le patrimoine immobilier que gère les différentes Directions Territoriales du Groupe se caractérise par un mélange de logements anciens et neufs. Si la question de la consommation d'énergie est systématiquement intégrée à toute construction nouvelle, en visant des niveaux de performance souvent supérieurs à l'état de la réglementation en vigueur, la réduction des consommations d'énergie dans l'ancien est un défi constant, d'autant qu'il ne s'agit en aucun cas de sacrifier au confort des occupants. La stratégie de performance énergétique du Groupe repose sur un plan pluriannuel qui organise les priorités en termes de réhabilitation et de rénovation énergétique.

En parallèle, la Direction de la Stratégie Patrimoniale se penche aussi vers des solutions de court terme efficaces pour permettre aux clients de mieux gérer leurs consommations, notamment en procédant au remplacement de certains équipements ou en installant des objets connectés – répartiteurs de frais de chauffage par logement dans les résidences, thermostats connectés, compteurs d'eau communicants, chaufferies connectées...

En jouant sur la maintenance et sur la sensibilisation des occupants, elle permet ainsi à ces derniers de mieux maîtriser leurs dépenses, sans perdre en confort.

### En accompagnant nos clients dans la maîtrise de leurs dépenses

► Rénover des logements jusque-là peu performants ou construire des résidences énergétiquement vertueuses ne suffit pas : l'expérience du terrain, comme les remontées des équipes, montrent que **vivre dans un logement rénové ou vertueux change les habitudes**. Accompagner la livraison d'un logement à haute performance environnementale, ne pas gâcher le fruit de travaux d'isolation, apprendre à se servir d'équipements intelligents et/ou connectés... par un **effort constant de communication, de pédagogie et de sensibilisation**, Villogia met l'ensemble de ses canaux d'information au service de ses clients comme de ses collaborateurs, essentiels dans cet effort d'acculturation - c'est d'ailleurs l'une des missions de l'Université des Compétences Habitat (UCH), chargée de former les salariés de proximité à ces enjeux.

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

- 86,5%** des bâtiments disposent d'un **Diagnostic de Performance Énergétique** récent en 2021.
- 26,6%** des **logements locatifs** disposant d'un DPE restent classés **E, F ou G** en étiquette énergétique. C'est 1,4 point de mieux qu'en 2020.
- 21,7%** des ordres de service lancés en maîtrise d'ouvrage directe en 2021 vont au-delà des exigences réglementaires de la RT2012.
- 2 539** réhabilitations engagées.
- +2,1%** La performance énergétique moyenne du patrimoine de Villogia S.A. **s'est améliorée de 2,1 %**, en 2021, soit un gain de 4 kWh/m<sup>2</sup>/an par rapport à 2020.

## La Gavotte Peyret : une réhabilitation exemplaire

► Opération majeure, la rénovation des 14 bâtiments de la Gavotte Peyret, construits dans les années 1970 à Septèmes-les-Vallons (13) illustre les intentions du Groupe en matière de réhabilitation. Première acquisition de Villogia S.A. dans le sud de la France en 2017, cet ensemble de 417 logements a immédiatement bénéficié d'une opération de grande envergure, pour un coût de 18 millions d'euros. Menés en trois ans, les travaux ont permis aux habitants de ce quartier classé en zone sensible de bénéficier de nouveaux équipements techniques et sanitaires, mais surtout d'occuper des logements aux performances drastiquement améliorées, passés d'une étiquette D à une étiquette A. Reconnue pour son exigence, l'opération a obtenu le label **Bâtiment Durable Méditerranéen Bronze**.

## Pont-à-Marcq, l'exigence dans le neuf

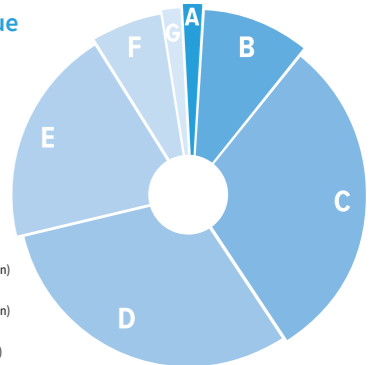
► Livrés en avril 2021, 38 des 52 logements de la résidence Villogia S.A. « *Le Faubourg* » sortis de terre à Pont-à-Marcq (59) présentent la particularité de bénéficier de l'un des certificats de performance thermique des bâtiments les plus exigeants aujourd'hui, le label **PassivHaus**.

## New European Bauhaus : un suivi des consommations en temps réel

► Villogia S.A. a participé en 2021 au concours New European Bauhaus, qui illustre l'innovation architecturale dans le secteur HLM. Pour rendre visible une production d'énergie renouvelable qu'on peine parfois à se figurer quand on vit dans un logement équipé, la Direction des Partenariats et de l'Innovation a développé avec le bureau d'études BLUEGRiOT un objet connecté, appelé ASTRE, qui permet aux habitants de visualiser en direct la production d'eau chauffée grâce à l'énergie solaire dans leur logement.

### Classement en étiquette énergétique du patrimoine du Groupe

1 458	<b>A</b>	<b>2,4%</b>	(bâti très performant)
6 250	<b>B</b>	<b>10,4%</b>	(51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an)
17 953	<b>C</b>	<b>29,8%</b>	(91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an)
18 618	<b>D</b>	<b>30,9%</b>	(151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an)
11 010	<b>E</b>	<b>18,3%</b>	(231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an)
3 886	<b>F</b>	<b>6,4%</b>	(331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an)
1 129	<b>G</b>	<b>1,9%</b>	(bâti énergivore)



1- Eurho-GR® ENV 1.1 : classement des bâtiments effectué sur la base de ceux disposant d'un Diagnostic de Performance Énergétique au 31/12/2021. NB : Dans la précédente DPEF 2020, cet indicateur était calculé sur la base de la totalité des bâtiments y compris ceux ne disposant pas d'un DPE récent.

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Des objectifs précis

- 100%** des bâtiments auront fait l'**objet d'un DPE** récent en 2025.
- 2 400** Villogia réalise chaque année la rénovation énergétique de 2 400 logements.
- 650** Le patrimoine de Villogia comptera **650 logements passifs d'ici 2022**
- 0** **Aucun logement ne sera plus classé en énergie G d'ici 2024, F d'ici 2028 et E d'ici 2030**. Cet objectif est en avance de quatre ans sur les dispositions légales.



## NOTRE ENGAGEMENT

# Veiller au "capital nature" et optimiser la gestion de l'eau

Sur les huit millions d'espèces animales et végétales recensées sur la planète, un million sont en danger<sup>1</sup>, et 50 % des eaux de surface française sont en mauvais état écologique<sup>2</sup>. Conscient de cette situation préoccupante, Vilogia s'engage à la fois directement, au travers de son développement, et indirectement, via l'action de ses fournisseurs et de ses clients.

## Agir, pourquoi ?

► Vilogia a un rôle à jouer dans la prise en compte de la nature et de l'eau en ville pour **répondre aux enjeux environnementaux** dans les milieux fortement urbanisés comme dans les milieux moins denses ou semi-ruraux. À court terme, il s'agit avant tout de limiter l'artificialisation des sols, pour préserver et restaurer lorsque c'est possible les écosystèmes qui l'entourent et les ressources dans lesquelles Vilogia puise : matières premières, occupation du foncier, gestion des surfaces naturelles... À moyen terme, Vilogia concourt ainsi à son niveau à la **réduction de l'impact des évolutions climatiques et à la protection de la diversité**.

## Si on ne fait rien...

► Par son activité, Vilogia a un impact direct sur l'utilisation de sols, déjà largement artificialisés, et des ressources, déjà mises à rude épreuve. Ne pas agir entraînerait des conséquences sur l'état des surfaces naturelles, des paysages, des habitats et de la biodiversité, comme sur la qualité des eaux, en surface ou dans les nappes phréatiques.

## Agir, comment ?

### En protégeant les espaces verts et en agissant en faveur de la biodiversité

► En 2021, Vilogia s'est doté d'un plan d'action « *Nature et Eau* » reconnu par l'OFB<sup>3</sup> et désormais intégré au projet stratégique. Issu d'une réflexion collective pilotée par la Direction des Partenariats et de l'Innovation,

ce plan d'action poursuit plusieurs objectifs, dont le **recours à des solutions fondées sur la nature**.

Le premier consiste à agir très directement sur les quelques 150 hectares d'espaces verts en pied d'immeubles qui sont la propriété de Vilogia. Le Groupe exige de ses prestataires le respect de consignes précises : taille des haies hors des périodes de nidification, paillage des pieds d'arbustes pour limiter les arrosages, utilisation de produits écocertifiés, prairies fleuries sur les friches, installation de nichoirs et d'hôtels à insectes...

**Diversifier les fonctions et renforcer la biodiversité des espaces verts** du patrimoine passe aussi par des initiatives destinées à sensibiliser et à impliquer les habitants, souvent avec l'aide de partenaires associatifs pour créer du lien social : aménagement de jardins partagés en pieds d'immeubles comme dans le quartier des Terres Neuves, à Bègles (33)<sup>4</sup>, réappropriation de jardins en friche pour développer la permaculture... La biodiversité est également prise en compte lors des opérations de construction, de réhabilitation et de réaménagement, en intégrant des préconisations pour la prise en compte des espaces verts adaptés à leur environnement dans le cadre des expérimentations destinées à préparer la future réglementation environnementale.

### En gérant plus efficacement la ressource en eau

► Approvisionnement, consommation, recyclage et traitement des eaux usées : à chaque étape du cycle de l'eau, Vilogia intervient pour préserver la ressource d'une part, en limiter la consommation inutile d'autre part.

Axe d'action essentielle, **la sensibilisation des clients** passe par une série d'opérations de communication diffusées par différents canaux : journal des locataires, rubrique « *Energie et logement* » de leur espace en ligne... Au-delà de ces rappels, Vilogia procède régulièrement avec ses concessionnaires et ses partenaires chargés de l'entretien des compteurs ou de l'approvisionnement en eau de ses logements à des opérations de sensibilisation : guide de bonnes pratiques, information sur les conséquences des fuites d'eau même mineures, conseil d'entretien...

La gestion en temps réel des données est un autre enjeu-clé. Grâce à la généralisation des télérelèves, les clients peuvent facilement accéder aux données liées à leur consommation personnelle, ce qui peut les alerter en cas de pic anormal. De son côté, la Direction de la Stratégie Patrimoniale bénéficie d'un suivi **constant des consommations sur son patrimoine immobilier** – immeubles et logements – et peut ainsi réagir rapidement en cas de problème : fuite, anomalie, équipement défaillant, panne...

Enfin, l'entreprise s'engage également pour réduire les consommations ou de rénovation pour installer un ensemble de produits et de dispositifs hydro-économiques : mitigeurs avec cartouches limiteurs de température, limiteur de débit dans les cuisines et les salles de bain, mécanisme d'économie d'eau 3/6 litres dans les réservoirs des toilettes, compteurs d'eau communicants...

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats



### Indicateurs 2021

En avril 2021, Vilogia S.A. a été reconnue « **Entreprise engagée pour la nature** ». Ce programme regroupe près de 170 entreprises engagées en faveur de la biodiversité.

En novembre 2021, Vilogia S.A. a retenu **4 sites pilotes** dans son patrimoine pour **intensifier la trame végétale** et recréer des espaces propices à la biodiversité, connectés aux corridors écologiques de la Métropole Européenne de Lille. Ils sont situés sur les communes de Croix, Wasquehal, et Villeneuve d'Ascq.

En 2021, le pôle aménagement et développement immobilier (PADI) de Vilogia S.A. a intégré des écologues dans ses équipes de maîtrise d'œuvre, pour **conduire la séquence « éviter-réduire-compenser »** sur d'anciennes friches industrielles en reconversion de Tourcoing : Desurmont et Masurel. Cette compétence bien spécifique vient compléter l'action du paysagiste et de l'urbaniste.

Depuis avril 2021, Vilogia s'est doté de compétences internes dédiées à la Nature et l'Eau, avec la **création d'un poste de chef de projet « nature & eau »**, d'abord stagiaire puis en alternance.



### Point de vue de collaboratrice

« *Le sujet de la transition écologique dans le monde de l'habitat est une préoccupation grandissante autour d'un enjeu majeur. Du maître d'ouvrage au citoyen, il est possible de s'engager collectivement pour limiter l'impact de nos activités de développement et de gestion sur la biodiversité et améliorer le cadre de vie des habitants du parc social, en s'appuyant sur les solutions fondées sur la nature et en appliquant la séquence « éviter-réduire-compenser ».* »

Julie Xavier  
Responsable du Pôle Projets et Innovation Sociale (Vilogia S.A.)

## Poissy : l'eau en question

► Dans le cadre d'une vaste opération de médiation et de sensibilisation autour des questions liées à la consommation d'eau, Vilogia a organisé avec l'opérateur Suez deux journées d'information à Poissy (78), au pied des résidences du site de Beauregard. L'occasion d'un échange direct avec les agents de Suez présents sur place, mais surtout utile pour s'informer auprès d'intervenants spécialisés : lutte contre le gaspillage, bonnes pratiques, conseils pour l'entretien ou les petites réparations...

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Des objectifs précis

En 2022, Vilogia s'engage à **finaliser sa politique de gestion optimisée de l'eau** à chaque étape du cycle de vie du bâtiment.

En 2022, Vilogia va **intégrer le programme Nature en Ville et le Club « Urbanisme, Bâti et Biodiversité »** (U2B) de la Ligue de Protection des Oiseaux. L'objectif est de protéger la nature et d'intégrer la biodiversité dans la ville.

Pour lutter contre les effets du changement climatique, favoriser la biodiversité, limiter les îlots de chaleur en situation urbaine, améliorer le cadre de vie, Vilogia va **signer en 2022 avec la Région Hauts-de-France la convention « 1 million d'arbres en Hauts-de-France »**.

1- Source : Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services (IPBES), 2020.

2- Centre d'information sur l'eau, 2020.

3- Au travers du dispositif « Entreprise Engagée pour la Nature », une Initiative du Ministère de la Transition écologique.

4- Projet monté en lien avec l'association l'Atelier des Bains-Douches. 38 familles ont accès à un potager partagé et aux ateliers organisés par les bénévoles pour une sensibilisation aux questions de biodiversité.

## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Développer l'économie circulaire

La nature de ses activités amène Vilogia à mobiliser de nombreuses ressources pour ses opérations de construction et de réhabilitation, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de ses fournisseurs.

Agir de manière durable, c'est organiser la récupération, la transformation et/ou le recyclage des déchets de chantier, tout en veillant à la qualité de ses sources d'approvisionnement.



## Point de vue de collaborateur

« À Suresnes, sur la base d'un cahier des charges rigoureux, nous avons retenu Bouygues Bâtiment Ile-de-France pour nous accompagner sur un projet qui fait la part belle à l'économie circulaire. Absolument tout est fait pour valoriser le réemploi des matériaux : cloisons, moquettes, mobilier, pierres de la façade... Un vrai tour de force : tout ce qui peut être réutilisé le sera. »

Etienne Andreoletti  
Responsable de Programmes (Vilogia S.A.)

## Agir, pourquoi ?

► Bois, isolants naturels, béton, acier, verre, plâtre... Le secteur du bâtiment est consommateur de ressources nécessaires à la construction. Pour préserver la qualité du bâti - et donc sa pérennité - tout en intégrant les enjeux environnementaux, Vilogia porte une attention particulière aux matériaux utilisés et aux ressources qu'il emploie, directement ou par l'intermédiaire des maîtres d'œuvre en charge de ses chantiers, en construction ou en réhabilitation, mais aussi au quotidien, dans le cadre de sa gestion de site.

### Si on ne fait rien...

► Ne pas agir en faveur d'une gestion circulaire des ressources participerait à intensifier la pression qui s'exerce sur elles et plus particulièrement sur les plus fragiles. La mauvaise valorisation de ses déchets de chantier pourrait à terme aboutir à une mise en cause du Groupe sous l'angle de sa responsabilité environnementale indirecte.

## Agir, comment ?

► Vilogia souhaite **favoriser la généralisation d'une logique d'économie circulaire** pour limiter la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie. Cet objectif s'applique à toutes les activités du Groupe, dans ses métiers d'ordre administratif comme sur ses chantiers. Le diagnostic PEMD (Produits Équipements Matériaux et Déchets) est un des outils : prévu par la loi Anti-Gaspillage pour une Economie Circulaire (loi AGECE) adoptée en février 2020, il sera systématiquement mis en place dans toutes les opérations de démolition et de rénovation significatives engagées sur le patrimoine à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Toutes ces démarches concourent à un ensemble d'objectifs qui comprennent entre autres **la réduction de la consommation d'énergie, l'utilisation de nouveaux matériaux** notamment biosourcés, **le réemploi ou le recyclage des matériaux de déconstruction**, l'intégration de critères de chantier propre ou de chantier à faible nuisance dès la définition du cahier des charges des opérations. C'est aussi la réduction des déchets produits dans les bureaux ou au cœur des fonctions supports, pour impliquer l'ensemble des collaborateurs sans se limiter aux manifestations les plus visibles et les plus concrètes.

## Agir aujourd'hui

### Nos actions, nos résultats

### Réhabiliter intelligemment : à Suresnes, un cas d'école

► Bien connu des habitants de Suresnes (92) l'ancien siège d'Airbus a fait dès son rachat par Vilogia S.A. en 2019 l'objet d'un programme de rénovation en profondeur qui va permettre de lui donner une seconde vie. Situé en bord de Seine, l'ancien immeuble de l'avionneur est actuellement réaménagé, pour accueillir bientôt des commerces, mais aussi 270 appartements qui permettront de loger plus de 300 étudiants sur 22 000 m<sup>2</sup>. Au-delà de sa destination, le programme se caractérise par une dimension environnementale forte, conçue sur les principes de l'économie circulaire. Retenu sur la base d'un cahier des charges particulièrement exigeant, Bouygues Bâtiment Ile-de-France mène un chantier exemplaire en termes de réemploi des matériaux : tout ce qui peut être réutilisé le sera et le reste - notamment le mobilier - remis si possible à des écoles ou à des associations. Hors normes, le programme permettra d'économiser 1 200 tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport à un chantier de démolition - reconstruction classique.

### Lomme, site pilote pour une déconstruction raisonnée

► Partenaire du programme européen Interreg North West Europe (NWE) « Digital Deconstruction », Vilogia S.A. a fait de seize logements voués à la démolition un site pilote à Lomme (59). Destiné à développer un système d'aide à la décision, le projet vise à concevoir une stratégie de déconstruction des bâtiments et de réutilisation associée des ressources la plus durable et la plus économique possible, grâce aux outils numériques : numérisation 3D, BIM, construction d'une base de données sur les matériaux et les bâtiments... Vilogia S.A. participe en testant les modules en cours de développement et en partageant avec les chercheurs ses besoins en tant que bailleur social.

### Roubaix : succès pour les biodéchets

► Préserver la nature, c'est aussi mieux trier et valoriser les déchets domestiques. Les équipes du Pôle Innovation sociale et de l'agence de Roubaix (59) se sont associées avec l'entreprise *les Alchimistes* et l'association *Voisin Malin* pour monter un projet de récupération des biodéchets ambitieux à l'automne 2021. Sept points de collecte ont été mis en place sur deux résidences roubaisiennes, le Galon d'eau et le Square des Mulliez. Prévue pour durer 18 mois, l'expérience a rencontré un succès immédiat dès le premier mois, avec 417 kilos de déchets recueillis, soit l'équivalent de 108 kg de CO<sub>2</sub>. Une fois collectés, les biodéchets sont valorisés localement et redistribués sous forme de compost aux agriculteurs de la région. À terme, l'opération devrait permettre de produire trois tonnes de compost tout en préparant la population au tri à la source des déchets alimentaires, qui s'imposera à tous dès 2024.

## Agir demain

### Nos engagements, nos objectifs

### Renforcer le tri et valoriser le réemploi

► 90% du gisement issu des travaux de renouvellement urbain devra faire l'objet d'une revalorisation

### Utiliser davantage de matériaux et d'équipements recyclés dans les opérations

### Encourager les modes de consommation plus durables

### Bâtir des indicateurs de performance fiables

► pour suivre l'effet des actions engagées.



## NOTRE ENGAGEMENT ♥

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

Si un bailleur social n'est pas un acteur de santé publique en tant que tel, son action peut contribuer à favoriser le bien-être de ses clients en croisant logement et cadre urbain et en faisant de l'entretien, de la construction, et de l'aménagement un axe de prévention pour améliorer les conditions de vie des habitants. Construire un habitat favorable à la santé, c'est mener un patient travail dans et autour des logements et des résidences.

## Agir, pourquoi ?

► Proposer à ses clients des logements sains dans un cadre de vie propice suppose de maîtriser des problématiques complexes et d'agir à plusieurs niveaux. Il s'agit d'abord de **favoriser des constructions ou des réhabilitations qui intègrent les questions de santé** : choix des matériaux, orientation des bâtiments, agencement des espaces intérieurs, amélioration de la qualité de l'air intérieur... Mais sa responsabilité ne s'arrête pas là : au pied des immeubles ou sur ses espaces verts, Vilogia peut **minimiser l'exposition à différents facteurs de risques** : bruit, pollutions de l'air et du sol... Enfin, le Groupe peut plus globalement s'engager à favoriser un environnement agréable et apaisé : privilégier la lumière naturelle à l'intérieur des logements, soigner les aspects esthétiques dans les bâtiments et autour, garantir un environnement sonore aussi agréable que possible...

## Si on ne fait rien...

► Ne pas agir en faveur d'un habitat agréable et favorable à la santé reviendrait à nier un impact largement documenté par les spécialistes de la santé publique, sur des publics souvent défavorisés dont on sait par ailleurs qu'ils sont plus exposés que d'autres à différentes pathologies. Faute d'un engagement fort, Vilogia court le risque de voir sa clientèle durablement exposée à une prévalence renforcée pour certaines affections évitables. La santé de ses clients mais aussi celle de ses collaborateurs est en jeu, et avec elle l'image et l'attractivité du Groupe.

## Agir, comment ?

### En s'attachant à améliorer le quotidien dans les logements

► Par la construction d'un nombre croissants de logements passifs, la Maîtrise d'Ouvrage veut **conjuguer efficacité thermique, responsabilité environnementale, confort et santé**. Ensoleillement optimisé, circulation de l'air facilitée par des VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) double flux, isolation par l'extérieur, triples vitrages : au-delà de la performance énergétique, la qualité acoustique et le confort thermique en sont également améliorés.

### En travaillant avec des professionnels de la santé publique

► S'engager dans une stratégie favorable à la santé suppose de **s'appuyer sur des experts et d'adopter une démarche rationnelle et scientifique**. Le travail mené à Sevran (93) est à cet égard exemplaire de la démarche partenariale engagée avec les chercheurs et les professionnels de la santé publique. En collaboration avec l'Université Paris 1 Panthéon Sorbonne et le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP), le projet mené sur la résidence Masaryk consiste à **intégrer les enjeux de santé au vaste programme de réhabilitation** prévu dans le cadre du *Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine (NPNRU)*. Pour cela, quatre étudiantes en master 2 Urbanisme et Aménagement de l'Université ont vécu et enquêté en immersion pendant cinq semaines, logées dans un appartement mis à disposition par Vilogia. Elles ont ensuite livré un rapport sur le lien entre santé, inclusion, bien-être et habitat. La création d'un tiers-lieu intergénérationnel et de logements adaptés en rez-de-chaussée a déjà été actée.

Pour aller plus loin, Vilogia a souhaité expérimenter l'outil « *Domiscore* » du HCSP, qui analyse le lien entre santé et cadre de vie. Cette approche leur a permis de formuler un diagnostic et des préconisations visant à améliorer les différents espaces de vie : logements, espaces communs, espaces extérieurs et même aménagement du quartier. Leur rapport final a permis de pointer une quinzaine d'enjeux de santé. L'enquête, qui a permis d'améliorer l'outil Domiscore, a également conduit à affiner le programme de réhabilitation qui sera engagé début 2022.

### En promouvant le bien-manger

► Si les circuits courts et le développement du marché du bio suscitent de l'engouement, les bénéficiaires du logement social en sont encore trop souvent tenus à distance. Pour **favoriser l'accès de tous à une alimentation équilibrée et durable**, Vilogia s'est associé à trois autres bailleurs sociaux de la métropole lilloise, 3F Notre Logis, LMH et Sia Habitat. Grâce à ce partenariat qui lui permet de jouer sur ses volumes d'achat, l'association VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun) a pu mettre en place un réseau de distribution de produits locaux et écologiques dans certains quartiers populaires de la métropole lilloise, pour une vente à prix coûtant. En plus d'un soutien financier, qui a permis la création d'un poste de coordinateur au sein de l'association, les équipes de Vilogia et des autres bailleurs ont accompagné l'implantation de VRAC sur le terrain.

### En travaillant sur les mobilités

► Travailler à un cadre de vie plus sain, c'est aussi **se pencher sur les questions de mobilité** et sur le développement des déplacements doux et/ou moins polluants. Pour y parvenir et pour prendre toute sa part dans le partage des bonnes pratiques, Vilogia S.A. est membre du *Réseau Alliances*, qui réunit depuis 2009 les entreprises des Hauts-de-France notamment autour des thématiques de la RSE et de la mobilité durable. Au plus près des résidences, cet effort se concrétise. La Direction Territoriale d'Île-de-France s'est ainsi associée à *Waat*, une société spécialisée dans l'installation de bornes électriques. Dans ce territoire 47 bornes de recharge sont déjà en service dans différentes communes et d'autres seront prochainement installées dans une vingtaine de villes.

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

Durant les quatre semaines de Tonic Challenge, les salariés du Groupe ont fait 101 455 342 pas et parcouru 72 521 km à pied, soit 1,8 tour de la planète.

### Point de vue de collaboratrice

“ *Quand on travaille sur des projets à dix ou quinze ans, on sait qu'on va changer la vie des gens. L'énergie, les usages, les commerces, les transports, la vie de quartier... Tout entre en ligne de compte, de la performance énergétique à la question de savoir comment ils vont à leur travail et comment ils en reviennent... Ce qui importe, c'est de savoir comment la brique dont nous sommes responsables se connecte avec toutes les autres briques qui font une ville. ”*

Agnès Crucé  
Responsable de Projets Aménagement & Immobilier (Vilogia S.A.)

## Une flotte plus responsable

► À l'occasion du renouvellement de la flotte de véhicules de fonction, la Direction des Achats Indirects a fait le choix d'une mobilité plus respectueuse de l'environnement. Pour accompagner ce déploiement, six bornes supplémentaires ont été installées au siège, soit onze points de recharge. En complément, les collaborateurs peuvent utiliser les véhicules électriques en libre-service. Conformément aux obligations de la loi d'Orientation des Mobilités (loi LOM de décembre 2019), une étude est en cours pour installer des bornes de recharge dans les différents territoires où sont implantés les locaux d'entreprise de Vilogia.

## Mur végétalisé : le digital au service du cadre de vie

► Les murs végétalisés permettent d'améliorer l'esthétique du cadre de vie mais aussi de lutter contre les îlots de chaleurs urbains en intégrant le végétal dans la ville. Attentive aux évolutions technologiques, la Direction des Partenariats et de l'Innovation apporte son aide à une start-up spécialisée, Solioti, qui travaille sur l'automatisation de ce type d'aménagements. Actuellement testé sur une maison Vilogia S.A. à Hem (59), le mur végétal mis au point par Solioti apporte des bénéfices à l'intérieur comme à l'extérieur des bâtiments, notamment en termes de protection thermique. Il est surtout conçu comme un équipement autonome grâce aux capteurs qui permettent d'automatiser la gestion des arrosages en fonction des conditions météorologiques..

NOTRE ENGAGEMENT

# Développer le bon produit au bon endroit

La société change, l'habitat social aussi. Pour répondre à des phénomènes, à des enjeux et à des attentes nouvelles, le rôle d'un bailleur social comme Vilogia ne saurait se limiter à développer son offre globale de logement. Au plus près des territoires et en lien avec les collectivités, il s'agit de proposer des produits qui répondent avec justesse à des besoins qui ne sont pas les mêmes d'un territoire à l'autre.

## Agir, pourquoi ?

► Répondre aux attentes des ménages modestes implique non seulement de leur proposer des logements abordables en location comme en accession, mais

aussi attractifs, donc connectés au reste de leur territoire et adaptés à un nombre considérable de besoins qui varient avec l'âge, l'implantation géographique, la situation professionnelle... La vie d'un jeune couple qui attend un enfant n'est pas celle d'un senior, d'un étudiant ou d'un jeune actif. Les besoins ne sont pas les mêmes selon qu'on loge au centre de la métropole lilloise ou en grande couronne parisienne. Face à ces enjeux, la stratégie de Vilogia s'inscrit dans une démarche de territoire plus large, car il fait partie des acteurs appelés à imaginer les résidences et l'habitat de demain, pour faire de la ville un espace mixte et pluriel où chacun doit pouvoir vivre dans un environnement adapté à ses besoins. À son échelle, la raison d'être de Vilogia prend là toute sa valeur.

## Si on ne fait rien...

► Développer une offre de logement social déconnectée des réalités de chaque territoire ou éloignée des attentes de ses clients reviendrait à ternir l'image de l'entreprise auprès de ses parties prenantes. En ne veillant pas à proposer une offre sur mesure, finement adaptée, le risque est de compromettre sa performance et son équilibre : manque d'attractivité, augmentation de la vacance commerciale, hausse des impayés...

## Agir, comment ?

### En construisant une offre de logements abordables pour tous, là où il y a des besoins

► Document de référence du Groupe Vilogia, la Convention d'Utilité Sociale (CUS) fixe les priorités du Groupe en matière d'investissement, de développement de l'offre et de gestion sociale. Ses objectifs quantitatifs et qualitatifs sont

établis en fonction des orientations du projet d'entreprise. Nécessairement construit en fonction des besoins identifiés à différents échelons et des capacités financières du Groupe, celui-ci prend notamment en compte le Plan Stratégique de Patrimoine et les grandes orientations nationales et locales en termes de politiques de l'habitat, d'aménagement du territoire ou encore de protection du climat : Plans locaux d'urbanisme (PLU), Programmes Locaux de l'Habitat (PLH), Plans Climat-Air-Energie Territoriaux (PCAET). Depuis 2020, les objectifs sont déclinés pour les huit territoires d'implantation du Groupe dans le cadre de Plans Stratégiques de Territoire. Dans chacun d'entre eux, une même logique gouverne : **ne pas construire pour construire, mais s'implanter et développer une offre là où elle est utile**, en se concentrant sur les zones tendues. Pour mener ce travail de dentelle, Vilogia a développé son propre outil d'analyse des territoires, MapMarket. Conçu pour produire rapidement des études détaillées, MapMarket repose sur l'extraction et l'analyse de nombreuses données : localisation des transports, des commerces et des écoles, analyse des données sociologiques et démographiques à différentes échelles, étude des caractéristiques du logement locatif social du territoire, mesure d'attractivité...

### En adaptant le patrimoine au vieillissement de la population

► Défi démographique majeur, le vieillissement est un enjeu essentiel de toutes les politiques de l'habitat et Vilogia y est évidemment sensibilisé : en 2021, **23 % de ses titulaires de bail sont âgés de 65 ans et plus** (Eurho-GR® SOC 4.6). Depuis 2017, le Groupe s'est fortement engagé dans la construction d'une offre adaptée à des seniors dont le souhait principal est de continuer à vivre dans leur domicile aussi longtemps que possible. Pour répondre à cette attente forte, Vilogia S.A. a créé sa gamme de logements seniors, baptisée OptiDOM. Les quelques 4 000 logements OptiDOM déjà existants en 2021, implantés à proximité des commerces et des transports, sont tous dotés d'équipement spécifiques, adaptés à des locataires âgés : microviseurs numériques sur les portes d'entrée, volets roulants motorisés, barres de maintien... Évolutifs, ils peuvent facilement faire l'objet de travaux pour s'adapter au degré d'autonomie de leurs occupants. 3 000 logements OptiDOM supplémentaires sont prévus d'ici 2023.

### En imaginant le logement de demain

► Depuis son apparition au XIX<sup>e</sup> siècle, le logement social n'a jamais cessé de progresser au gré des évolutions technologiques, des mœurs et des avancées sociétales. Si développer le bon produit au bon endroit implique de répondre aux besoins d'aujourd'hui, **préparer l'avenir suppose obligatoirement de se pencher sur ce que sera l'habitat social de demain**. Réputé pour sa capacité à tester de nouveaux modèles, Vilogia a inauguré en septembre dernier à Lille un lieu original, Station V, à la fois vitrine d'un savoir-faire et tiers-lieu appelé à rassembler tous les acteurs de l'écosystème de l'habitat et de la ville : bailleurs, architectes, collectivités, promoteurs, professionnels du bâtiment, ingénieurs... Le but est de créer une atmosphère d'émulation et d'ébullition dans un lieu destiné à explorer des possibles et à sensibiliser le grand public aux questions qui permettront de mieux vivre demain.

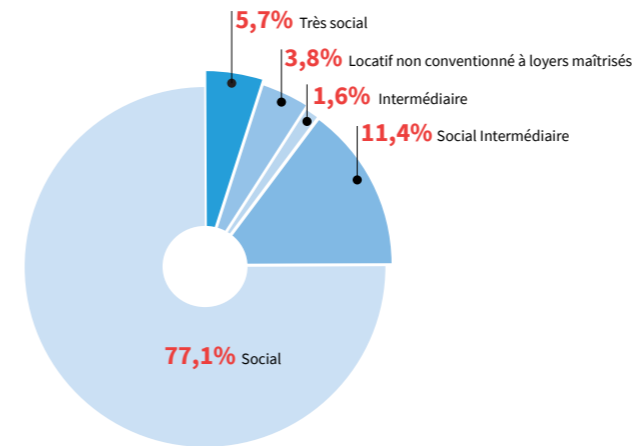
## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

- 13,4%** des attributions réalisées en 2021 ont bénéficié à des locataires en place (Eurho-GR® SOC 2.6)
- 4,4%** du parc locatif est adapté au handicap ou au vieillissement, parmi le parc total de logements du Groupe (Eurho-GR® SOC 1.5)
- 3,6%** est la hausse de l'offre de logement du Groupe en 2021 par rapport à 2020
- 1,8%** des logements sont en vacance commerciale en 2021, stable par rapport à 2020 (Eurho-GR® ECO 1.7)

## Répondre aux attentes et aux besoins des locataires et des accédant



Répartition des logements locatifs (hors équivalents logements) gérés en 2021, par type de financements (Eurho-GR® 0.5)

**76 778** logements gérés au 31 décembre 2021, dont **34,3 %** situés en quartier prioritaire de la politique de la ville (Eurho-GR® 0.9)

**6 387** attributions réalisées en 2021 (Eurho-GR® SOC 4.1)

**46,8%** des ménages ont bénéficié d'aides sociales au logement<sup>1</sup> (hors foyers) en 2021 (Eurho-GR® SOC 4.5)

**23,3%** c'est le taux d'effort moyen des ménages entrants en 2021 dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds HLM (Vilogia S.A.) (Eurho-GR® SOC 2.3)

**396** logements vendus par le Groupe, dont **229** dans l'ancien

**221** nouvelles location-accession (PSLA) livrées

## Habitat intergénérationnel : un projet emblématique à Nantes

► Casser les silos, **favoriser le vivre-ensemble et les liens intergénérationnels** est un des enjeux de l'habitat social. Au nord de Nantes, à Champlain (44), le Territoire du Grand Ouest a profité d'une réhabilitation d'ampleur dans le quartier du Chêne des Anglais, concerné par le NPNRU, pour construire en partenariat avec des associations locales plusieurs projets d'habitat partagé : colocation entre jeunes, entre seniors mais aussi cohabitation entre jeunes et seniors. La démarche a permis la création d'un jardin partagé pour cultiver le lien social avec le soutien de l'association Casse ta routine.

## Une offre qui se développe dans la région Grand Sud

► En devenant au 1<sup>er</sup> janvier 2021 propriétaire de 150 logements rachetés à l'ESH Logirem, la Direction Territoriale Grand Sud a renforcé sa présence dans sa région d'implantation. Dispersés sur une cinquantaine de sites distincts à Marseille, Martigues, Aubagne et Port de Bouc, ces logements sont occupés par des locataires que les équipes locales ont pris soin de rencontrer. Vilogia S.A., qui gère désormais près de 2 700 logements sociaux au cœur de la métropole Aix-Marseille-Provence, va encore renforcer son implantation puisque le rachat de 150 autres logements est prévu, toujours auprès de Logirem.



### Point de vue de collaboratrice

« Nous sommes des constructeurs. Cela veut dire que nous sommes là pour innover et pour trouver des solutions pour les gens modestes et pour ceux qui ont rencontré des difficultés dans leur vie. Construire un logement basse consommation, confortable et adapté, c'est une manière de les aider à s'en sortir financièrement. À notre échelle, on joue notre rôle, et ça a du sens. »

Joela Davalo  
Chef de Projets (Vilogia S.A.)

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Poursuivre le développement et construire l'offre

► À moyen terme, le Groupe Vilogia compte **renforcer sa présence et poursuivre son développement** sur des produits actuels, au cœur de son offre : habitat très social, social, logement intermédiaire, accession sociale et maîtrisée... Le Groupe souhaite également **construire une offre de logement basée sur l'ensemble du cycle de l'habitat**, en incluant son savoir-faire d'aménageur et de maître d'ouvrage.

1- Les aides sociales à considérer sont : APL (aide personnalisée au Logement), ALF (allocation de Logements à caractère familial), ALS (allocation de Logements à caractère social)



## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Entretenir des relations saines et durables avec nos parties prenantes

Vilogia intervient aux côtés d'une multitude de partenaires : collectivités territoriales, acteurs institutionnels, prestataires et fournisseurs, banques et financeurs, associations de locataires, société civile, urbanistes, architectes et constructeurs... La qualité des échanges avec ces parties prenantes – qui incluent nos propres collaborateurs – permet de créer collectivement de la valeur en imaginant des solutions durables, équitables et solidaires.

## Agir, pourquoi ?

► Entretenir un dialogue constant avec toutes les parties prenantes est une nécessité : c'est par l'écoute que l'on construit une réponse adaptée aux grands enjeux de l'entreprise et de la société. C'est à cette condition que Vilogia peut contribuer à faire la ville de demain, être reconnu comme un acteur de référence et par là, servir la collectivité au mieux de ses moyens.

## Si on ne fait rien...

► Faute d'un dialogue enrichissant avec ses parties prenantes, Vilogia pourrait progressivement se couper des remontées du terrain et de l'ensemble de l'écosystème de l'habitat social. À la clé, le risque de voir son action perdre en pertinence n'est pas neutre et pourrait mener à une déconnexion entre l'offre et les attentes, écartant le Groupe de la liste de ceux qui font la ville d'aujourd'hui et de demain.

## Agir, comment ?

### En entretenant un dialogue constant et encadré

► Dans le respect des règles établies par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), qui décrit le rôle des organismes HLM, leurs compétences, leurs obligations et les relations avec les locataires, Vilogia entretient des échanges réguliers avec les représentants des collectivités locales et de ses clients qui siègent dans ses diverses instances de gouvernance. Au-delà de ces dispositions statutaires, le Groupe Vilogia et ses équipes entretiennent un **dialogue permanent avec l'ensemble de leurs parties prenantes à tous les niveaux de l'organisation** : information, consultation, rencontres régulières, échanges de bonnes pratiques, communication ciblée, conventions de coopération, plan de concertation locative, etc.

### En pratiquant une écoute omnicanale

► Mail, téléphone, Espace locataire en ligne... Pour garder un contact constant avec ses clients, le Centre de Relation Clients (CRC) de Vilogia gère une série d'outils qui permettent de garantir des échanges rapides et fluides avec les locataires. En 2021, le CRC a ainsi passé **6 861 appels** de courtoisie (dont 75,6% ont abouti) et **décroché 462 760 fois** pour des appels entrants, tout en gérant les **69 220 mails et les 89 746 sollicitations déposées sur l'Espace locataire**.

### En pariant sur l'intelligence artificielle

► Depuis septembre 2021, le CRC a fait évoluer ses pratiques en intégrant une solution basée sur l'intelligence artificielle (IA) pour mieux qualifier les demandes de ses clients. Lorsque ceux-ci prennent contact avec le CRC, on ne leur demande plus si la raison de leur appel concerne une affaire commerciale ou technique : le client formule sa demande naturellement, avec ses propres mots. Le serveur repère alors certains mots clefs grâce à l'IA. S'il détecte le mot "loyer", plusieurs propositions sont ainsi soumises au client pour déterminer s'il s'agit d'un problème de quittance, d'une question plus large... Pour chaque item, une solution est apportée au client et le *callbot*, ou serveur vocal interactif, permet ainsi de répondre aux questions qui appellent des réponses simples. Les téléconseillers peuvent donc se concentrer sur les appels pour apporter des réponses précises pour les sujets plus complexes. En 2021, **23 000 affaires commerciales ont ainsi été qualifiées automatiquement** par le *callbot*.

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

**86%** des appels entrants au CRC recourent une réponse (taux de décroché)

**49%** des demandes qui arrivent au CRC sont immédiatement résolues (téléphone, espace clients, application & mail)

## Projet stratégique : une démarche horizontale avec les "Agitateurs"

► Impliquer l'ensemble des partenaires et des collaborateurs du Groupe dans la conception du projet stratégique est une préoccupation constante. Pour l'entreprise, il s'agit à la fois de **se nourrir de l'expérience de terrain de ses équipes et de ses parties prenantes**, de prendre leurs retours en compte et d'écouter leurs attentes. À cette fin et grâce aux collaborateurs volontaires de l'équipe dite des "Agitateurs", **115 personnes ont été impliquées dans le processus de construction du nouveau projet stratégique**, en veillant à panacher les profils, les missions et les régions : 20 décideurs, 12 partenaires du réseau, 18 fournisseurs, 23 clients et 42 collaborateurs ont ainsi apporté leur regard sur une série de sujets essentiels : les nouveaux modes de vie, l'évolution de la manière d'habiter, le rôle d'accélérateur de la pandémie sur certaines tendances, la prise en compte de enjeux sociétaux et environnementaux, l'évolution des métiers du Groupe, les nouveaux champs d'investigation dans l'univers HLM...

## Accompagner les jeunes actifs

► La capacité des jeunes à s'intégrer facilement dans le monde du travail passe entre autres par l'accès à un logement. Pour accompagner les jeunes actifs de 18 à 30 ans<sup>1</sup>, Vilogia a développé une offre locative spécifique, IziDOM<sup>®</sup> : des logements temporaires<sup>2</sup> de type T1 meublés et équipés, situés dans des résidences neuves ou réhabilitées et dotées de locaux et d'équipements communs, adaptés à leur mode de vie : laverie, local vélo, salle commune... Localement, le Groupe s'appuie aussi sur des partenaires associatifs comme à Schiltigheim (67), dans la région Grand Est, où l'association *l'Étage* accompagne les jeunes dans cette étape de leur vie qui peut être déstabilisante : isolement social et familial, méconnaissance des droits sociaux, gestion du budget et des démarches administratives... Le Groupe dispose à ce jour de 240 logements de ce type, répartis dans 7 résidences à travers la France. 300 autres sont prévus d'ici la fin de l'année 2022.

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Poursuivre les représentations du Groupe dans les rendez-vous incontournables du secteur (réseaux, salons, congrès...)

### Accentuer la présence de Vilogia sur les réseaux sociaux

### Construire un nouvel Espace locataire (site + Web App) sur la base de l'enquête menée auprès des locataires<sup>3</sup>



#### Point de vue de collaboratrice

“ Depuis l'été dernier, les appels du Centre de relation clients sont préqualifiés et sécurisés par le callbot, une solution qui repose sur l'intelligence artificielle. Dès qu'un client appelle depuis un numéro de téléphone renseigné dans sa fiche client, le serveur identifie son compte affaire. Il affine le travail en demandant la date de naissance, afin de définir l'appelant au sein du foyer. Cette technologie sécurise l'appel et le met en conformité avec le RGPD. ”

Françoise Blondeau  
Responsable du Centre de Relation Client (Vilogia S.A.)

1- CDI, stagiaires, intérimaires, apprentis, salariés en mobilité ou au chômage...  
2- Pour une période de 1 à 24 mois.  
3- Adressée à l'été 2021 à 54 000 locataires, l'enquête a permis de réunir 4544 réponses auprès de clients interrogés sur leur fréquence de connexion à leur Espace Locataire, sur le(s) appareil(s) utilisé(s), sur l'intérêt porté à leur espace numérique et bien sûr, sur leurs attentes.  
4- RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données.



## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Développer des pratiques d'achats plus responsables

Conscient que ses activités de construction, de gestion immobilière ou d'aménagement ont un impact notable sur le cadre de vie, le Groupe Vilogia se positionne comme un acteur économique responsable et socialement engagé dans ses pratiques d'achats.

## Agir, pourquoi ?

► Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important pour Vilogia, qui s'appuie au quotidien sur ses fournisseurs pour mener à bien ses activités de bailleur, de constructeur, d'aménageur ou de gestionnaire : travaux, prestations intellectuelles, programmes immobiliers... Dans les territoires où il intervient, l'impact du Groupe est largement positif, en contribuant à l'aménagement du territoire et en permettant la création d'emplois. Mais sa politique d'achats a aussi un effet plus sensible, notamment au travers des émissions de GES ou de production de déchets.

**Impliquer ses partenaires et ses fournisseurs en les incitant à adopter des pratiques plus vertueuses** est une véritable opportunité pour se différencier, **favoriser la création de valeur partagée et réduire l'empreinte environnementale** du Groupe. C'est aussi une manière d'inciter l'ensemble de la filière Habitat à avancer collectivement et à pousser son propre effort, enclenchant ainsi une démarche positive.

## Si on ne fait rien...

► Ne pas rechercher l'exemplarité en termes d'achats responsables peut avoir des conséquences lourdes pour l'entreprise : non-conformité vis-à-vis des réglementations présentes ou futures, relations dégradées avec les fournisseurs, aggravation de la situation environnementale et sociétale globale, déficit d'image, perte de confiance des clients, des partenaires et des fournisseurs...

## Agir, comment ?

### En entretenant des relations simples et ouvertes avec les fournisseurs

► Pour fluidifier ses relations avec l'ensemble de ses fournisseurs, les Directions des Services Informatiques et des Achats s'appuient sur un **constant effort de dématérialisation et d'optimisation des processus**, via notamment un Espace Fournisseurs. Interface de référence pour les fournisseurs et les prestataires, il permet à ces derniers d'accéder facilement à l'ensemble des informations qui leur sont utiles pour répondre à une consultation, de la publication des appels d'offres à l'attribution des marchés. Synthétique et efficace, cette solution sécurisée permet des gains des temps tout en garantissant la traçabilité des échanges et du suivi de chaque mission.

### En veillant au respect des règles éthiques

► Indispensable, le respect des règles de bonne conduite est essentiel aux yeux de Vilogia. Dès 2016, l'entreprise a établi une charte éthique destinée à **encadrer ses relations avec ses fournisseurs en rappelant les règles déontologiques fondamentales** que l'ensemble des parties sont tenues de respecter. Elle insiste notamment sur le respect par les fournisseurs des normes nationales et internationales en matière de droits sociaux fondamentaux, de préservation de l'environnement, d'hygiène et de lutte contre la corruption. Le Groupe s'engage en parallèle à traiter les candidats avec égalité, à assurer le paiement dans les délais légaux, à éviter la concurrence déloyale, à renforcer l'accessibilité des marchés notamment aux TPE et PME, enfin à prévenir le risque de dépendance réciproque avec les fournisseurs. La loi dite Sapin 2, en 2018, a par ailleurs conduit à l'introduction d'un statut spécifique pour les lanceurs d'alerte, déclinée chez Vilogia sous la forme d'une « *charte droit d'alerte* » qui encadre les modalités de signalement, sous le contrôle du Secrétariat général et de la Direction des Ressources Humaines.

### En favorisant les achats inclusifs

► La Direction des Achats s'attache également à **renforcer l'inclusivité de ses achats en pratiquant une politique adaptée**, qui peut passer par l'ajout de clauses dépassant les normes de l'ANRU dans ses marchés, la mise en place de chantiers-école, des partenariats réguliers avec des structures comme l'École de la deuxième chance, le recours à des entreprises sociales inclusives pour des chantiers comme la peinture, le nettoyage, les espaces verts, débarras...

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

**8 008** heures de travail ont été confiées à des acteurs du champ de l'insertion par l'emploi par Vilogia S.A. en 2021 <sup>2</sup>

**41** jours de délai de paiement moyen des fournisseurs en 2021 <sup>3</sup>

## Insertion par l'emploi : un exemple dans la région Grand Sud

► Favoriser le retour à l'emploi des personnes qui en sont éloignées est un des axes forts de la politique d'achats responsables du Groupe Vilogia<sup>1</sup>. La clause d'insertion qui figure dans ses différents appels d'offre fixe un objectif minimum de 5 à 7 % des heures travaillées confiées à ces publics, en fonction de la nature du marché.

À l'occasion de la réhabilitation de la résidence la Gavotte-Peyret, à Septèmes-les-Vallons, cette politique a porté ses fruits : pendant deux ans et demi, 22 personnes du quartier ont ainsi pu travailler sur le chantier pour un volume global de 12 000 heures. L'opération a fait de Vilogia le deuxième bailleur en termes de clauses sociales d'insertion sur l'agglomération marseillaise.



### Point de vue de collaboratrice

“ En matière d'insertion, la démarche de Vilogia dépasse le seul respect des obligations réglementaires au travers d'engagements fermes, volontairement déployés dans le cadre de sa politique RSE partout où c'est possible. Sur le papier, tous les marchés de travaux et de services sont susceptibles d'intégrer des clauses sociales. En pratique, Vilogia se concentre sur les missions compatibles avec l'accueil de personnes en insertion, pour garantir des conditions d'accueil et de prise en charge satisfaisantes. ”

Laure Deletrez  
Chargée de mission insertion / emploi / gestion de Proximité (La Méta)

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Construire une politique d'achats responsables

### Agir en faveur de l'insertion professionnelle des personnes sans emploi

### Impliquer nos partenaires et nos fournisseurs

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

2- Eurho-GR® ECO 2.2 : Cet indicateur reprend le nombre d'heures d'insertion directes (c'est-à-dire relevant d'un contrat direct entre le bailleur et la structure d'insertion : chantiers école, la sécurisation purge, GEGR, contrats de services) La précédente DPEF reprenait en sus le nombre d'heures indirectes (c'est-à-dire réalisées dans le cadre de contrats passés avec des prestataires)

3- Eurho-GR® ECO 2.4 Cette donnée ne concerne que Vilogia Logifim.

## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# La professionnalisation, enjeu majeur

Engagé dans une phase de développement et de croissance, Vilogia fait comme l'ensemble du monde de l'habitat face à un environnement complexe et en constante mutation : évolutions réglementaires, transformation digitale, nouvelles attentes sociétales... Dans ce contexte, les contours des métiers et des compétences présentes au sein du Groupe ne cessent d'évoluer. Promouvoir son savoir-faire, adapter les formations, rechercher les bonnes pratiques, attirer les bons profils et veiller au bon déroulement des carrières des salariés sont autant d'enjeux essentiels.

## Agir, pourquoi ?

► Le monde du logement social se complexifie dans tous ses aspects et d'autant plus vite que les besoins nationaux conduisent à une tension assez forte sur certains des métiers. Placer les collaborateurs au cœur de son modèle et faciliter leur sentiment de réalisation professionnelle, c'est **mettre en place une stratégie de ressources humaines orientée vers la performance collective au travers de la valorisation des compétences**. Tant pour accompagner la carrière de ses salariés que pour réussir l'intégration de nouveaux collaborateurs ou pour garantir le développement des compétences, Vilogia déploie les moyens nécessaires à la transformation permanente qui caractérise son secteur d'activité : formation, recrutements, soutien à l'innovation...

## Si on ne fait rien...

► En n'engageant pas les mesures nécessaires pour accompagner la constante évolution de ses métiers, le Groupe court le risque de voir se développer petit à petit une forme d'inadéquation entre ses besoins et les compétences de ses collaborateurs. Vilogia pourrait alors perdre en attractivité, ternir sa marque-employeur et voir se dégrader la qualité de ses relations avec les parties prenantes.

## Agir, comment ?

### En passant par l'Université des Compétences Habitat

► Inaugurée en octobre 2019 et installée dans le quartier des Bois-Blancs à Lille, l'Université des Compétences Habitat est un groupement d'intérêt économique (GIE) constitué à l'origine avec Lille Métropole Habitat. Labellisée Centre de Formation des Apprentis (CFA) depuis fin 2020, elle a pour mission **d'améliorer l'attractivité des métiers de la gestion immobilière, de proposer une offre de formation adaptée aux métiers du logement social, de favoriser l'employabilité des collaborateurs et d'accompagner le développement économique du territoire en formant les « talents »** dont il a besoin. Véritable incubateur de compétences, elle offre aux salariés de Vilogia l'accès à un catalogue de plus de 80 formations aux métiers de l'immobilier, conçues en lien avec l'École supérieure des Métiers de l'Immobilier (EFAB), l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille et l'Université de Lille. Perpétuellement renouvelées, ces dernières peuvent le cas échéant donner lieu à une certification ou à une qualification. En 2021, 422 salariés du Groupe sont passés par l'UCH.

### En échangeant avec les écosystèmes innovants

► Pour suivre l'évolution de ses métiers et accompagner l'innovation, Vilogia S.A. adhère avec une vingtaine d'autres entreprises au réseau *Maille'Immo*, un écosystème unique dédié aux innovations technologiques, énergétiques et sociales dans l'immobilier. Installé à Blanche Maille à Roubaix et accompagné par Euratechnologies, l'un des principaux incubateurs d'Europe en matière de nouvelles technologies, *Maille'Immo* a pour objectif de créer de synergies entre les start-up de l'immobilier et les grands groupes du secteur pour **faire naître des solutions adaptées aux enjeux du futur**. Ainsi, en 2021 Vilogia épaula avec Dalkia une jeune pousse, *My Digital Buildings*, dont la technologie permet de développer une numérisation extrêmement rapide des bâtiments via des technologies de scan 3D couplées à de la photo HD 360° et du relevé par drone.

### En portant les Engagements Sociétaux et Environnementaux lors des entretiens annuels

► La plupart des collaborateurs font de la RSE sans le savoir : dans chaque métier, il est possible d'identifier des actions qui traduisent l'engagement du Groupe. Lors de la campagne 2021 des entretiens annuels professionnels (EAP), chaque collaborateur a été invité à choisir les Engagements Sociétaux et Environnementaux qui sont propres à son métier, et évaluer à quel niveau il se sentait impliqué.

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

**93 %** des Entretiens Annuels Professionnels (EAP) ont permis d'aborder la question des Engagements Sociétaux et Environnementaux.<sup>1</sup>

**66 %** des salariés ont suivi au moins une formation au cours des trois dernières années, dont 49 % en 2021.

En 2021, le budget formation de Vilogia S.A. représentait un volume global de **662 000 €** pour **8 182 heures de formation** dispensées (Eurho-GR® HR 2.1)



### Point de vue de collaboratrice

► *Aborder la thématique RSE lors de l'entretien annuel, c'est une manière d'insister auprès de chaque collaborateur sur l'importance de ces enjeux pour Vilogia, d'amener chacun d'entre nous à réfléchir pour savoir s'il les aborde dans son métier, au quotidien. Petit à petit, cela deviendra un réflexe aussi naturel que pour n'importe quel autre critère d'évaluation.*

Suzy Lozano  
Responsable Ressources Humaines (Vilogia S.A.)

## Accueillir des alternants

► En accueillant 76 alternants dans toute la France en 2021, le Groupe prolonge une politique RH engagée dans la durée et continue de poursuivre une relation qui a des avantages pour l'entreprise comme pour les jeunes accueillis.

Responsables de programmes, Téléconseillers, Chargés de Développement, d'Accueil, de Patrimoine, de Clientèle, de Location, de Qualité du Patrimoine ou Techniciens de Maintenance... Formés par l'Université des Compétences Habitat ; les jeunes gens alternent entre apprentissage de fondamentaux théoriques et expérience terrain chez Vilogia. Ils apprennent dans les cursus universitaires, dans les cours professionnalisants délivrés par l'UCH et sur site.

L'alternance permet ainsi à Vilogia de **faire face à des besoins en recrutement qualifié**, voire de **réduire l'impact de la pénurie de compétences pour certains métiers**. Au-delà, les dispositifs d'alternance constituent un vivier de jeunes talents déjà formés aux spécificités du Groupe. Recruter un jeune en alternance est ainsi une bonne manière d'**anticiper sur la croissance de l'entreprise**, sans la fragiliser en termes financiers, et en permettant à de jeunes actifs de faciliter leur intégration, de parfaire leur formation et d'acquérir les savoir-faire très spécifiques dont a besoin l'univers du logement social. Enfin, l'alternance est aussi un moyen de **construire une relation de fidélité et de confiance avec les écoles et les établissements d'enseignement supérieur**, tout en contribuant à la visibilité du Groupe auprès des futurs diplômés.

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Valoriser les actions et les projets qui permettent de développer l'emploi local et les compétences

### Engager en 2022 une réforme des parcours destinés aux managers

1- Chiffre au 30 mars 2022, la campagne des EAP n'étant pas terminée.

## NOTRE ENGAGEMENT ♥

# Ressources humaines et qualité de vie au travail : prendre soin de nos équipes

Engagé dans une dynamique de transformation et d'évolution de son périmètre et de ses activités, le Groupe, avec l'appui de la Direction des ressources humaines, porte la conviction que la qualité de vie au travail (QVT) constitue le socle de performance sociale.



## Point de vue de collaboratrice

« Dès leur arrivée, les collaborateurs se sont sentis accueillis à leur poste de travail avec un petit cadeau. Les premiers jours, les habitudes de travail ont été perturbées. C'est normal ! Deux semaines plus tard, on trouve nos marques ! On profite des espaces clos, ouverts et conviviaux. La direction a fait un bel investissement pour le bien-être des collaborateurs. »

Anne-France Kerkhove  
Superviseur Accueil à Roubaix (Villogia S.A.)

## Agir, pourquoi ?

► Équilibre complexe, la QVT regroupe une série de thématiques importantes qui concourent toutes au bien-être et à la productivité des équipes. Encore mises en avant au travers de la récente pandémie, plusieurs font écho aux enjeux du Groupe. La première tourne autour des mesures destinées à **faciliter le bon équilibre entre vie privée et vie professionnelle** par une meilleure gestion de la répartition des temps de vie et des dispositifs facilitant leur articulation : télétravail, congés pour raisons familiales, mesures en faveur de la parentalité, droit à la déconnexion... La deuxième concerne l'épanouissement des salariés du Groupe, quel que soit leur âge, leur profil et leur ancienneté : jeune, senior, manager, collaborateur en situation de handicap : le Groupe Villogia veille à ce que chacun soit accompagné dans son **parcours professionnel dans le respect de l'égalité professionnelle**, l'égalité des chances et de la diversité. Enfin l'amélioration globale de l'atmosphère et des conditions de travail est une préoccupation constante pour Villogia qui agit sur l'environnement de travail, donne du sens aux missions de chacun, accompagne les évolutions d'organisation, assure une bonne prévention des risques psychosociaux (RPS)...

### Si on ne fait rien...

► Mutations de l'entreprise et de ses métiers, qualité du management, équilibre vie privée/vie pro... Négliger la vaste gamme des problématiques couvertes par la QVT aurait des conséquences à plusieurs niveaux. Au-delà du mal-être, des RPS ou de la perte de sens au travail des collaborateurs, le manque d'épanouissement professionnel se traduirait nécessairement par une perte d'intelligence collective et par un recul de l'efficacité et de la productivité des salariés.

## Agir, comment ?

### En installant ses équipes dans des locaux neufs et réaménagés

► Depuis plusieurs années, Villogia déploie une stratégie d'investissement dans ses locaux de travail qui conduit ses différentes entités territoriales à **investir de nouveaux locaux** les unes après les autres, en basculant du statut de locataire à celui de propriétaire. En 2020, l'agence de Lille s'est ainsi installée au rez-de-chaussée de la résidence Jacquard, propriété de Villogia. Les agences de Roubaix, Marseille et Lyon se sont également inscrites dans cette démarche en 2021 et le siège du Groupe, lui, se positionnera fin 2023 dans un programme immobilier appelé « Hope » au cœur du nouvel écoquartier de Villeneuve d'Ascq. Chaque opération est aussi l'opportunité de **concentrer les savoir-faire du Groupe et de repenser ses espaces pour les rendre plus accueillants et plus adaptés aux nouveaux modes de travail.**

## Agir aujourd'hui

Nos actions, nos résultats

### Indicateurs 2021

**15,5%** de renouvellement des équipes en 2021

**6,3%** d'absentéisme en 2021

### Favoriser les mobilités vertes grâce au Forfait Mobilité Durable (FMD)

► En 2021, Villogia a fait évoluer son ancien dispositif d'aides aux mobilités douces (remboursement de 75% des frais de transports en commun, indemnité kilométrique vélo) pour tenir compte des nouvelles possibilités ouvertes par la LOM<sup>1</sup> de 2019. Dans ses grandes lignes, le FMD déployé prévoit ainsi l'élargissement de l'ex « Indemnité kilométrique vélo » à la trottinette, le remboursement des tickets unitaires de transport en commun, l'aide à l'achat ou à la réparation d'un vélo (électrique ou non) ou d'une trottinette (électrique ou non) dans la limite de 200 € pour les collaborateurs qui s'engagent à utiliser au moins 60 jours par an ce matériel pour se rendre sur leur lieu de travail.

1- Loi d'orientation sur les mobilités d'août 2019.

### L'intelligence collective au service du projet d'entreprise

► En 2021, 90 collaborateurs ont répondu à l'appel à candidature de Villogia pour apporter leur pierre à la conception du projet stratégique. En intégrant leurs idées et leur point de vue dans le processus qui s'est conclu avec la rédaction d'un texte final qui reprend plusieurs des initiatives avancées par ses collaborateurs, Villogia envoie un message fort : toutes ses équipes sont impliquées et représentées dans la définition d'un projet qui dessine l'avenir du Groupe.

### En adoptant une charte du télétravail

► En septembre 2021, Villogia s'est doté d'une charte du télétravail. Si la pandémie a évidemment joué un rôle d'accélérateur, la Direction des Ressources Humaines souhaite ainsi **tenir compte de l'évolution déjà sensible des pratiques et des attentes des collaborateurs en matière de travail à distance**. Lors des confinements successifs, le Groupe a pu mesurer l'investissement de ses collaborateurs, mais aussi constater l'importance de **construire un modèle hybride** et adapté aux préférences de chacun pour concilier télétravail et travail en présentiel, et garder ainsi le meilleur des deux modes.

## Agir demain

Nos engagements, nos objectifs

### Entretenir l'environnement professionnel

► La QVT étant par nature plurielle, la Direction des Ressources Humaines s'engage à investir l'ensemble des champs qu'elle englobe. Au niveau des conditions de travail et d'emploi, l'objectif est d'**entretenir un environnement professionnel propice, d'assurer un suivi pertinent des carrières et des formations tout en investissant le champ extraprofessionnel** : transport, santé...

### Créer des espaces de dialogue

► Entreprise moderne, le Groupe compte aussi **renforcer les capacités d'expression et d'action de ses membres** en créant les conditions d'échanges et de discussions nécessaires pour que chacun puisse participer à la réalisation des objectifs de l'entreprise. Cela passe par des espaces de dialogue, mais aussi par un partenariat social basé sur la concertation, sur un soutien managérial attentif et clair et sur l'aide apportée aux collectifs de travail.

### Plus d'autonomie

► Enfin, le Groupe s'engage à aller vers **davantage d'autonomie en accompagnant ses collaborateurs** pour qu'ils puissent mieux maîtriser leurs tâches, tant en termes de rythmes et d'outils qu'en termes de variété et de diversité.



## En un mot

Engagé, le Groupe Vilogia s'est emparé des problématiques que les deux dernières années, marquées par la pandémie, ont fait sans doute ressortir avec plus d'acuité encore dans le débat public. La fragilité de nos modèles et de nos sociétés, aujourd'hui palpable, est une évidence qui amène chacun à interroger ses modèles, ses équilibres et sa stratégie pour faire sa part dans ce vaste défi collectif. Acteur du logement social, Vilogia fait partie de ceux qui inventent la ville de demain. Son action, ses métiers ont un impact sur les territoires et sur ceux qui y vivent. **Construire la ville demain, proposer un habitat social responsable suppose d'interroger et de faire évoluer constamment les process, les modèles et les pratiques.**

Dans les dix engagements que le Groupe a identifiés comme prioritaires, **beaucoup a déjà été fait pour orienter l'entreprise vers la transition énergétique et environnementale**, en renforçant les pratiques responsables, en rendant ses activités plus durables - directement ou indirectement, en embarquant ses parties prenantes dans l'effort collectif. Vilogia agit, innove, invente, réfléchit, explore et se remet en cause à chaque étage, à chaque projet, dans chaque métier.

Des choses sont faites, d'autres restent à faire. Le chemin qui se dessine est clair : **il s'agit désormais de formaliser et de solidifier ce qui est entrepris pour se structurer et gagner en puissance d'impact.** Dans plusieurs domaines, Vilogia doit mettre à plat des politiques de diligence raisonnable et bâtir des indicateurs de performance fiables pour suivre l'effet des actions engagées. Cela ne se fait pas en un jour, mais cela se fait.

**Dans le domaine de l'économie circulaire**, le Groupe a déjà multiplié les initiatives, en cherchant à valoriser les matériaux réunis lors des démolitions sur des opérations ANRU, en travaillant sur les friches industrielles, en participant au projet européen Digital Deconstruction et en travaillant sur la circularité des matériaux... L'ensemble de ces actions, menées avec l'aide d'experts externes, permettent petit à petit aux équipes de monter en compétence. Elles devraient **aboutir à la formalisation prochaine d'un plan d'action « matériaux et déchets »**, intégré à la stratégie environnementale inscrite dans le futur projet d'entreprise.

**En matière de QVT**, le Groupe progresse également, marqué comme d'autres par l'expérience de la pandémie, avec l'adaptation rapide à laquelle celle-ci a conduit en matière de télétravail. **Les Engagements Sociétaux et Environnementaux, abordés systématiquement en Entretien Annuel de Performance sont un autre signe de cette implication de l'ensemble des salariés**, tout comme le succès de l'opération *Tonic Challenge*. En s'imposant comme un acteur imaginatif et engagé dans le paysage du logement social, comme une entreprise responsable et capable de créer de la valeur, Vilogia doit travailler aussi sa marque employeur et renforcer ses chances d'attirer les talents qui imagineront la ville de demain.

**Enfin, en termes d'achats responsables**, des marges de progrès existent. Beaucoup est déjà fait, mais il s'agit à présent de **formaliser et d'accentuer l'effort, en intégrant des clauses plus attentives encore à l'environnement et aux enjeux sociétaux dans les procédures** d'appel d'offre pour inciter les prestataires et fournisseurs à s'aligner sur des standards exigeants. Le moment est venu de porter une attention généralisée aux procédures d'achats, en veillant à leurs impacts sur le long terme sur l'environnement, la société, l'économie de l'entreprise, des clients et des entreprises.

C'est ainsi que le Groupe peut encourager la créativité en interne comme chez ses fournisseurs. Formaliser cette politique, en faire une stratégie tournée vers le concret, c'est donner du sens à l'action des acheteurs, des prescripteurs et des utilisateurs de ces achats, c'est aussi renforcer la confiance des clients du Groupe en garantissant la fiabilité et le caractère responsable des produits et des services qui leur sont proposés. Car tout est là : tout ce que l'entreprise déploie n'a de sens que si ses clients en tirent un bénéfice.

## Note méthodologique

### ► Période et périmètre de reporting

Les informations présentées dans cette déclaration de performance extra-financière correspondent à la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021 (sauf mention expresse) sur le périmètre des filiales consolidées, en dehors des entités considérées comme non significatives en matière d'informations extra-financières notamment les Sociétés Civiles de Construction-Vente et Sociétés Civiles Immobilières du Groupe.

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

### ► Intervention de l'Organisme Tiers Indépendant

Afin d'obtenir un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :  
- la conformité de la présente Déclaration de Performance Extra-financière aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;  
- la sincérité des informations fournies en application du 3<sup>o</sup> 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 » ;  
- le Groupe Vilogia a mandaté le Cabinet de Saint Front, en tant qu'organisme tiers indépendant (OTI).

Les travaux se sont déroulés entre mars et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines. L'OTI a mené 12 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de présente Déclaration.

Sur la base de ses travaux, l'OTI n'a pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que **la présente déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère**, conformément au Référentiel.

### ► Précision sur les indicateurs

#### Eurho-GR®

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

Son outil de reporting associé facilite la collecte, le traitement et la consolidation à l'échelle Groupe des indicateurs d'état publiés dans la présente DPEF tout en renforçant leur fiabilité. La correspondance aux indicateurs Eurho-GR® est indiqué en dessous de chaque indicateur concerné.

#### Exclusions

Le Groupe Vilogia ne présente pas d'information sur la lutte contre la discrimination, cet enjeu étant globalement maîtrisé.

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

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

## Pour en savoir plus :

### Vous pouvez consulter :

- le Rapport d'Activité 2021
- le Rapport Financier 2021



### Suivez-nous sur :

**vilogia.fr**

 **@VilogiaGroupe**

 **blog.vilogia.fr**

 **vilogia**

Ce document est édité par la Direction des Partenariats et de l'Innovation.

Vilogia remercie chaleureusement celles et ceux qui ont contribué à ce document, ainsi que les collaborateurs et les locataires qui ont accepté de prêter leur image pour la couverture de cet ouvrage.

Crédits Photographiques : Michèle Grassiot, Frédéric Iovino, Aurélien Mahot, Olivier Samyn, Treizelux.



Groupe Vilogia  
74 rue Jean Jaurès  
59650 Villeneuve d'Ascq