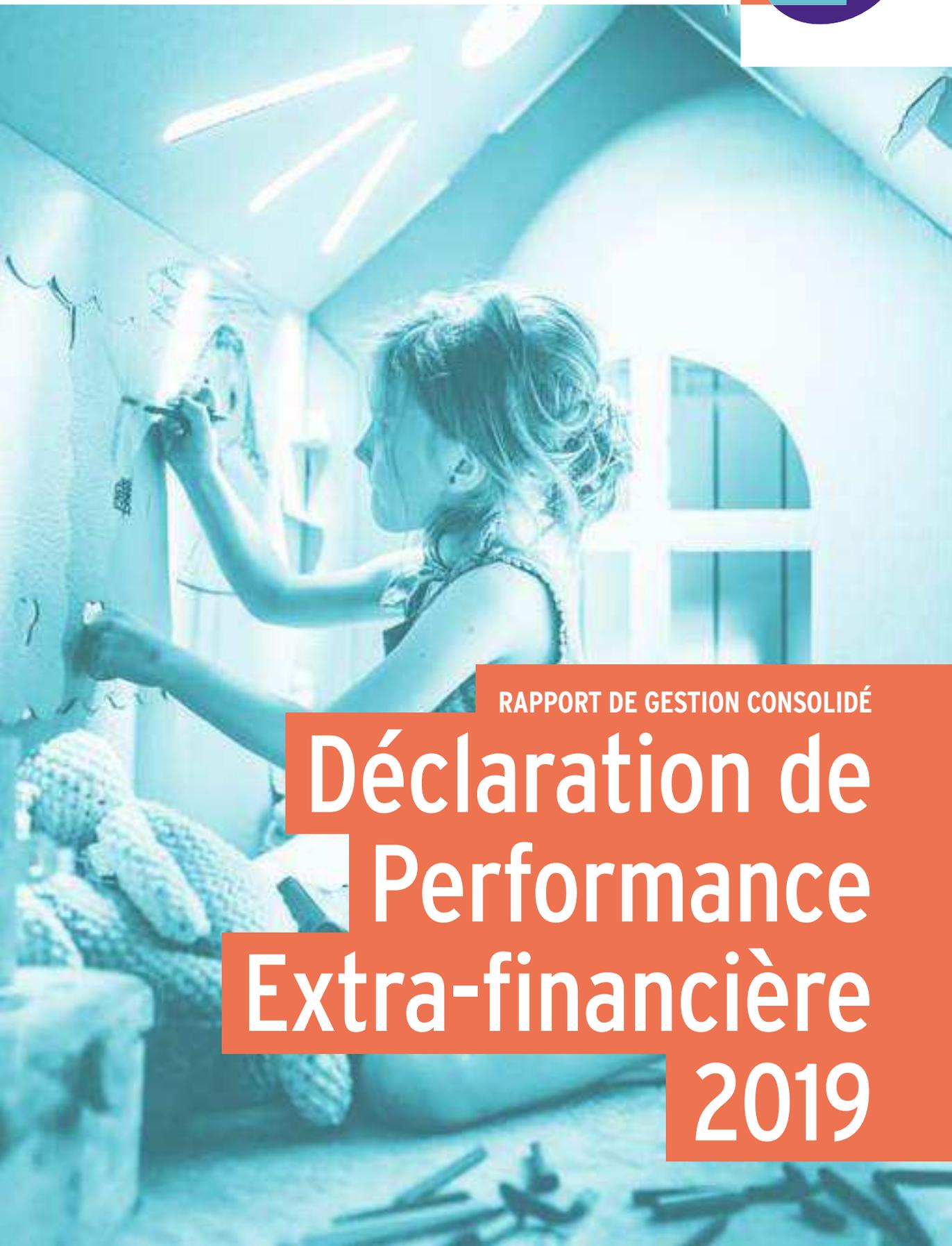


Améliorer la vie par l'habitat

CPH
Arcade
vyv

A woman with blonde hair is painting a wall in a room. She is wearing a dark sleeveless top and is focused on her work. The room has a window with a white frame and a lamp with a white shade. The overall scene is bathed in a soft, warm light.

RAPPORT DE GESTION CONSOLIDÉ

Déclaration de Performance Extra-financière 2019

trois con vic tions

1

LOGEMENT ET SANTÉ SONT INDISSOCIABLES

Le logement est même un déterminant de santé fondamental, une condition essentielle à la vie de chacun.

Personne ne doit être laissé sur le bord de la route et les réponses apportées doivent prendre en compte les parcours de vie pour agir efficacement et accompagner chacun, sans exclusion.

2

L'HABITAT DOIT ÊTRE INNOVANT

Il doit être plus intelligent, plus connecté et plus durable pour s'adapter à l'évolution des modes de vie et des usages (allongement de l'espérance de vie, évolution des modèles de famille) et répondre aux grands enjeux de notre planète, notamment en matière de développement durable et de climat.

3

LA PRIORITÉ EST DONNÉE À L'HUMAIN

La France n'est pas un territoire uniforme.

L'ancrage local et la prise en compte de ses spécificités sont la garantie d'une réponse de proximité adaptée et pertinente. Cette présence au plus près des territoires permet de placer l'humain au cœur de son action, et de penser l'habitat social selon des besoins concrets.

som mai re

MODELE D’AFFAIRES

Introduction : Le Groupe Arcade-VYV,
un acteur reconnu de l’habitat social p. 02

Dans un secteur en pleine mutation,
au cœur des enjeux sociétaux
d’aujourd’hui p. 02

Notre mission : Améliorer la vie
par l’habitat p. 03

Notre organisation singulière :
Réussir ensemble p. 06

Notre modèle économique
au service de l’utilité sociale p. 08

RISQUES ET POLITIQUES

Notre performance extra-financière p. 10

Indicateurs clés p. 16

Notice méthodologique p. 17

Annexes p. 18

Avis de l’organisme tiers indépendant p. 20

MODÈLE D'AFFAIRES

LA PROMESSE ARCADE-VYV

40 ans après sa création, le Groupe Arcade a connu en 2019 un tournant historique, en donnant naissance au **Groupe Arcade-VYV**, issu d'une alliance avec le Groupe VYV, premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France.

En s'appuyant sur une double compétence, dans l'habitat et la protection sociale, cette nouvelle entité propose un modèle unique en France, avec pour mission : « *Améliorer la vie par l'habitat* ».

Depuis 2019, Coopérer pour Habiter (CPH) Pôle Social, qui réunit les organismes de logement social du Groupe, est ainsi rattaché au Groupe Arcade-VYV, aux côtés de la SCCI Arcade Pôle privé, entité dédiée aux missions sociales et à la promotion privée.

Au 31 décembre 2019, le Pôle Social, objet de la présente DPEF, comprend 15 Entreprises Sociales pour l'Habitat, 9 Sociétés Coopératives d'HLM, 1 association, 1 groupe-ment d'intérêt économique et 1 société anonyme de coordination HLM. Ces structures détiennent et gèrent un patrimoine total de **172 560 logements et équivalents-logements¹**, en s'appuyant sur leurs 2 420 salariés. Le Groupe est ainsi le **4^e bailleur social en France**.

L'action du Pôle social du Groupe Arcade-VYV s'inscrit dans le cadre de l'article L411 du Code de la Construction et de l'Habitation, qui définit l'objet social principal des organismes d'habitations à loyer modéré (HLM) : « *La construction, l'aménagement, l'attribution et la gestion des logements locatifs sociaux visent à améliorer les conditions*

d'habitat des personnes de ressources modestes ou défavorisées. Ces opérations participent à la mise en œuvre du droit au logement et contribuent à la nécessaire mixité sociale des villes et des quartiers ».

En France en 2019		Source
Parc résidentiel (résidence principale)	29,9 millions	INSEE
Parc locatif des bailleurs sociaux	5,1 millions (17 % du parc des résidences principales)	INSEE
Nombre de personnes logées dans le parc HLM	environ 10 millions	USH ³
Nombre de personnes de > 60 ans	17 millions (25 % de la population)	INSEE
Familles monoparentales	2,6 millions (9 % des ménages) + 77 % par rapport 1990	USH ³
Familles monoparentales dans le parc HLM	21 % des ménages logés	USH ³
Part de ménages aux revenus < à 60 % des plafonds de ressources dans le logement social (soit 1 140 €/mois pour une pers. seule et 2 220 €/mois pour un ménage de 4 pers.)	60 % dans le parc HLM 14 % dans l'ensemble des ménages	USH ³
Nombre d'emménagements dans un logement social par an	500 000	USH ³

L'HABITAT SOCIAL : UN SECTEUR EN MUTATION, AU CŒUR DES ENJEUX SOCIÉTAUX D'AUJOURD'HUI

Parce qu'il touche à un aspect fondamental de la vie des individus, parce qu'il façonne durablement les territoires, parce qu'il est générateur d'activité économique - mais aussi source d'impacts environnementaux significatifs, l'habitat est au cœur des grands enjeux sociétaux d'aujourd'hui : évolutions sociodémographiques (transformation du modèle familial, vieillissement de la population, modification des modes de vie et de consommation...), transition écologique et changement climatique, fractures sociales et territoriales...

L'habitat social, porteur d'une mission d'intérêt général et s'adressant aux ménages aux revenus modestes, l'est sans doute plus encore.

Le logement social vise à offrir un logement de qualité, en locatif ou en accession sociale à la propriété, aux ménages, prioritairement modestes, qui peinent à se loger convenablement aux prix du marché.

Au niveau européen, le logement social est ainsi reconnu comme un Service d'Intérêt Économique Général (SIEG),

c'est-à-dire une activité économique - rémunérée et soumise à un impératif d'équilibre économique - au service d'une mission d'intérêt général qui ne serait pas exécutée par le marché, ou qui le serait à des conditions différentes en termes de qualité, de sécurité, d'accessibilité, d'égalité de traitement ou d'accès universel, en l'absence d'une intervention de l'État.

En droit français, les activités confiées aux opérateurs du logement social figurent explicitement dans les **articles L411-2 et L411-3 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH)** :

- Construire, acquérir, améliorer, attribuer, gérer et céder des logements locatifs sociaux ;
- Réaliser des opérations d'accession à la propriété ;
- Intervenir dans les copropriétés dégradées.

Ces activités participent à la mission d'intérêt général que constituent l'accès au logement, la recherche de la mixité sociale et de la diversité de l'habitat.

1. Le périmètre des entités considérées est précisé dans l'Annexe 1 du présent document.

2. La méthodologie de collecte des données consolidées est précisée dans la « Notice méthodologique pour publication » du présent document.

3. Chiffres clés du logement social.

UN CONTEXTE SECTORIEL EN PLEINE ÉVOLUTION

- Les opérateurs du logement social connaissent actuellement une **forte pression**, notamment **due** :
- **à la hausse de la demande de logement social** : plus de 2 millions de demandes actives en 2018, dont 700 000 demandes de mutations internes ;
- **à l'augmentation des coûts de production** : en 10 ans, le prix de revient moyen d'un logement social a augmenté de 28 %, avec une progression de la charge foncière plus rapide que le coût de construction.

À ces enjeux s'ajoute depuis quelques années le défi d'une mutation en profondeur du secteur et de son modèle économique : diminution des aides publiques, restructuration et concentration des acteurs, concurrence accrue dans un certain nombre de territoires...

Ce contexte, par les contraintes qu'il impose, appelle les organismes à innover, à repenser leurs pratiques, mais aussi leur(s) métier(s), leur fonctionnement, leurs interactions, entre eux et avec leurs parties prenantes.

Les incitations à la vente de logements locatifs sociaux, renforcées par la loi ELAN, visent ainsi à permettre aux

baillleurs de générer des fonds propres, nécessaires à la production de nouveaux logements (100 000 logements par an) et à la réhabilitation du parc (110 000 logements par an à l'horizon 2023).

La loi ELAN élargit également les compétences des organismes à la fourniture de services à caractère social d'intérêt direct pour les habitants. Les organismes pourront ainsi, dans le cadre d'une convention avec l'État, **réaliser des prestations de services**, afin de répondre à des besoins non satisfaits, ou partiellement satisfaits, ou **proposer aux locataires fragiles des services en direct**. Ces nouvelles activités – dont le modèle économique reste encore à définir – pourront constituer, dans les prochaines années, une nouvelle source de recettes pour les organismes.

Comment continuer à remplir notre mission, comment répondre à ces enjeux et attentes, avec moins de (ou d'autres) ressources ? Que devons-nous, que voulons-nous, que pouvons-nous apporter sur nos territoires d'intervention ? Quelle est notre valeur ajoutée, sur quoi faisons-nous la différence ? Voici quelques-unes des questions clés auxquelles nous devons répondre.

NOTRE MISSION : AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

UNE OFFRE COMPLÈTE ET DIVERSIFIÉE

« Améliorer la vie par l'habitat », telle est devenue notre devise en créant le Groupe Arcade-VYV.

Au sein du Pôle Social, cette mission repose sur 3 piliers principaux :

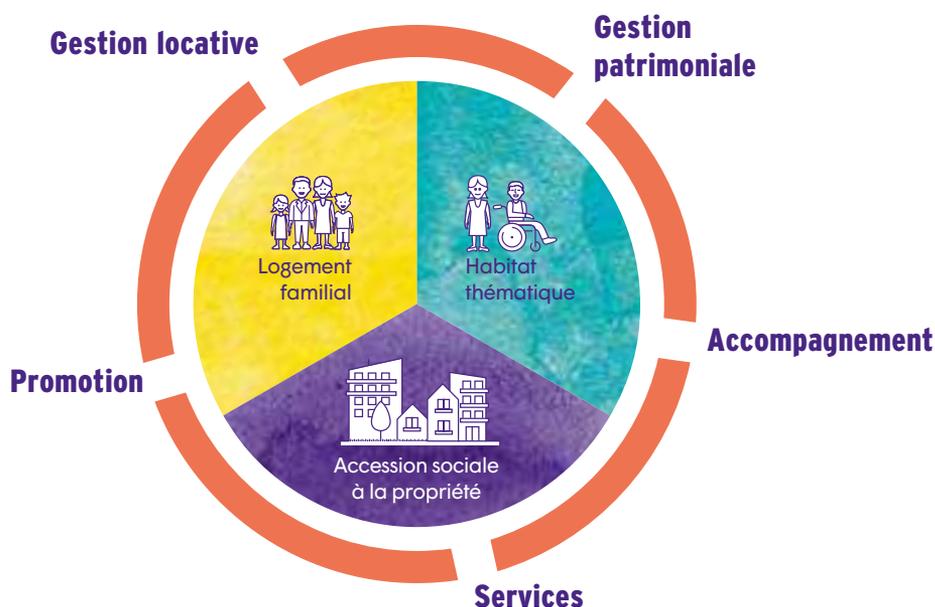
1. Le logement familial
2. L'habitat thématique
3. L'accession sociale à la propriété

En plus de l'activité centrale de logement locatif social familial, l'habitat thématique et l'accession sociale font partie intégrante de notre identité, de notre mission et de

notre projet, certaines de nos entités étant d'ailleurs exclusivement dédiées à ces activités.

Dans chacun de ces trois piliers, nous nous attachons à contribuer au bien-être et à l'épanouissement de nos clients, en proposant, au-delà d'une solution de logement, un service et un accompagnement adaptés à leurs besoins.

Nous nous appuyons pour cela sur une large palette de métiers et de savoir-faire développés au sein du Groupe, de la promotion immobilière sociale à la gestion patrimoniale, du parcours client à l'accompagnement social...

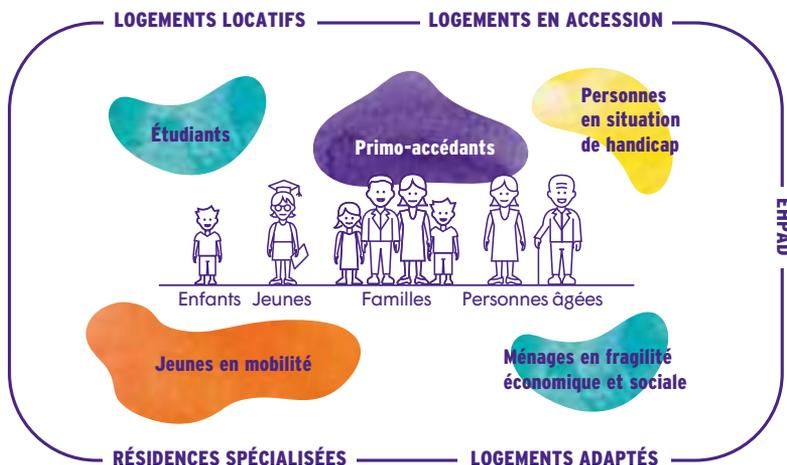


L'AMBITION D'ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS ET SATISFAIRE LEURS BESOINS RELEVANT DE L'HABITAT ET DE LA SANTÉ, POUR DES PARCOURS DE VIE RÉUSSIS.

En conciliant nos expertises de l'habitat, de la santé et du mieux-être, nous proposons une offre diversifiée de solutions de logements et de services, apportant une réponse globale aux territoires et à leurs habitants, en prenant en compte la pluralité des situations, des besoins et des attentes.

En intervenant sur tous les segments de l'habitat, nous sommes ainsi en mesure de proposer et accompagner les parcours résidentiels des publics ciblés, en accord avec leurs aspirations et possibilités : niveau de ressources (et taux d'effort), degré d'inclusion, composition familiale, fragilités éventuelles... Au regard de leur situation, nous pouvons les orienter vers un logement thématique, avec un accompagnement spécifique, ou un logement social classique adapté à leurs besoins, jusqu'à l'accès à la propriété pour les ménages qui font le choix de devenir propriétaires et en ont la capacité.

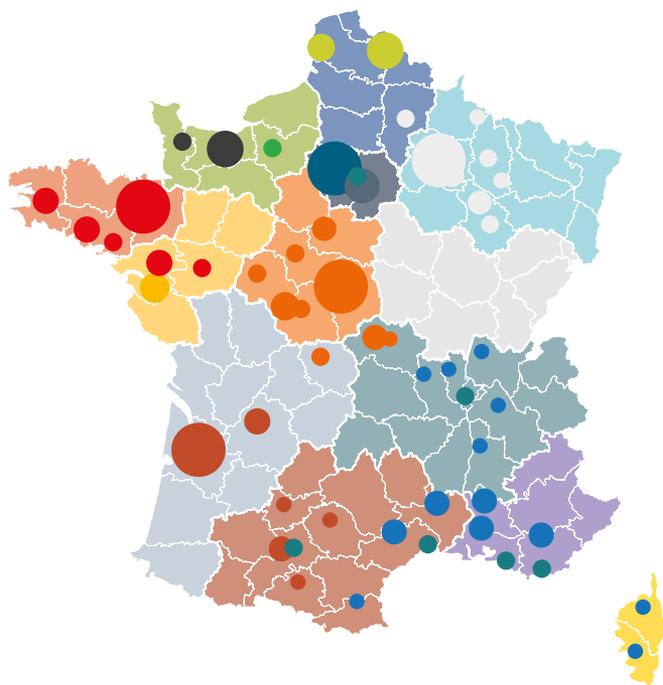
En complément du logement, nous menons diverses initiatives pour contribuer, plus largement, à favoriser des



« parcours de vie positifs » : santé, environnement, maîtrise du pouvoir d'achat, ou encore accès à l'emploi... sont par exemple autant d'enjeux que nous prenons en compte dans notre stratégie, nos projets et nos actions au quotidien, avec l'objectif de « prendre soin » des personnes logées. Notre lien au Groupe VYV nous permet de nous appuyer sur de nombreuses synergies pour renforcer davantage encore cette dimension.

UN ENGAGEMENT AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

Au travers de nos filiales, nous sommes présents dans 12 des 13 régions de France métropolitaine.



ÎLE-DE-FRANCE 	OCCITANIE
HAUTS-DE-FRANCE 	PROVENCE-ALPES-CÔTE-D'AZUR
NORMANDIE 	CORSE
BRETAGNE 	AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
PAYS-DE-LA-LOIRE 	GRAND-EST
CENTRE-VAL-DE-LOIRE 	
NOUVELLE-AQUITAINE 	

Nous intervenons au sein de territoires extrêmement divers : grandes métropoles, mais aussi territoires ruraux, villes moyennes ou territoires péri-urbains. Face à cette diversité, nous ne pouvons proposer une stratégie uniforme, bien qu'une même vision, une même ambition et des valeurs communes guident l'action de toutes nos entités.

En effet, depuis le début des années 2000, la France est marquée – comme la plupart des économies développées – par un dynamisme important des métropoles.

Si ce dynamisme est un atout économique, le développement des métropoles s'accompagne de fortes inégalités, notamment en matière d'habitat. Produire des logements abordables pour les publics modestes et les classes moyennes constitue donc un enjeu fort. Les collectivités territoriales et les opérateurs du logement social doivent s'organiser dans ce sens.

C'est dans ce contexte que les entités du Groupe Arcade-VYV veillent à :

- Apporter, à court terme, des réponses face aux situations humaines difficiles (résidences jeunes actifs, pensions de famille, accompagnement social) ;
- Développer, sur le long terme, une offre de logements en location ou en accession.

Sur ces territoires, dans un contexte fortement concurrentiel, la stratégie du Groupe et de ses filiales repose sur deux piliers : la croissance et la performance.

Dans le même temps, les inégalités se sont accentuées sur les autres territoires, à différents niveaux, qu'il s'agisse des effets de la désindustrialisation, avec une évolution économique et démographique défavorable, ou des ressorts de la croissance qui font défaut dans un certain nombre de villes moyennes et de territoires ruraux.

Historiquement implantées sur ces territoires, où la pression de la demande est faible mais où des besoins existent, certaines entités du Groupe Arcade-VYV y développent des stratégies centrées sur :

- Le maintien de la qualité de leur offre et le renforcement de l'attractivité de leur patrimoine ;
- La réponse à des besoins ciblés.

Par des politiques de recomposition de leur patrimoine – incluant des réhabilitations / reconversions, voire des démolitions – et le développement de nouveaux produits et services, ces entités s'attachent ainsi à répondre aux enjeux locaux, en accompagnant les politiques des collectivités.

Nos politiques patrimoniales, de gestion et de services sont donc définies avant tout localement, aux côtés des collectivités et en s'appuyant sur la connaissance fine qu'ont nos entités de leurs territoires d'implantation.

Ce modèle, fondé sur l'ancrage local, nous permet d'apporter des réponses adaptées aux problématiques spécifiques de chaque territoire, en tenant compte notamment du contexte démographique et socioéconomique local.

Par notre offre et nos actions, nous ne visons pas seulement à loger, mais aussi à participer à un développement économique durable, équitable et humain : en favorisant l'accès à un logement décent, en accompagnant le vieillissement des populations, en renforçant l'inclusion et la cohésion sociale, en contribuant à la lutte contre le changement climatique, en soutenant l'activité économique et l'emploi local...

Les loyers que nous pratiquons en tant qu'opérateurs du logement social permettent aux ménages aux revenus modestes de se loger dans des conditions décentes, selon leurs besoins, et pour un coût abordable, compte tenu de leurs ressources.

Ces niveaux de loyers appliqués, au regard des loyers pratiqués dans le parc privé, génèrent ainsi un gain en conditions de vie pour les ménages, de deux natures :

- En termes de conditions de logement (salubrité, surface, localisation...) : en l'absence de logement social, les locataires, à taux d'effort équivalent pour un même décile de revenus, ne pourraient accéder qu'à un logement de confort moindre, voire, sur les territoires au marché tendu, ne pourraient pas se loger décemment. Le différentiel de loyers correspond en majeure partie à cette plus-value de qualité de vie pour les occupants.
- En termes de pouvoir d'achat : en diminuant le coût du logement pour les ménages occupants par rapport au budget qu'ils auraient dû consacrer s'ils étaient logés dans le parc locatif privé du territoire, un gain de pouvoir d'achat est dégagé, permettant aux ménages de couvrir leurs autres besoins. La politique de réhabilitation énergétique du Groupe diminue les charges d'énergie des locataires et contribue également à augmenter leur pouvoir d'achat.

Aussi, l'accueil des publics fragiles, l'accompagnement des locataires en place et les actions de prévention des impayés et des expulsions représentent des coûts évités pour les ménages et la collectivité.

Enfin, par nos opérations d'investissement et notre activité courante de gestion, d'entretien et de maintenance, nous générons, en tant qu'opérateurs du logement social, une activité économique sur le territoire, contribuant ainsi au dynamisme économique et au maintien, voire à la création d'emplois.

Ainsi, nous sommes aussi un employeur local, par le biais non seulement de notre patrimoine (gestion de proximité), mais aussi de nos sites fonctionnels (agences et siège, le cas échéant) sur le territoire. Ces emplois ne sont pas délocalisables et sont faiblement sensibles aux fluctuations économiques.

De par la nature de nos engagements et l'ensemble de nos actions, nous nous inscrivons pleinement dans le cadre des Objectifs de Développement Durable de l'ONU, en contribuant plus particulièrement, à l'échelle des territoires, à l'atteinte des objectifs suivants :



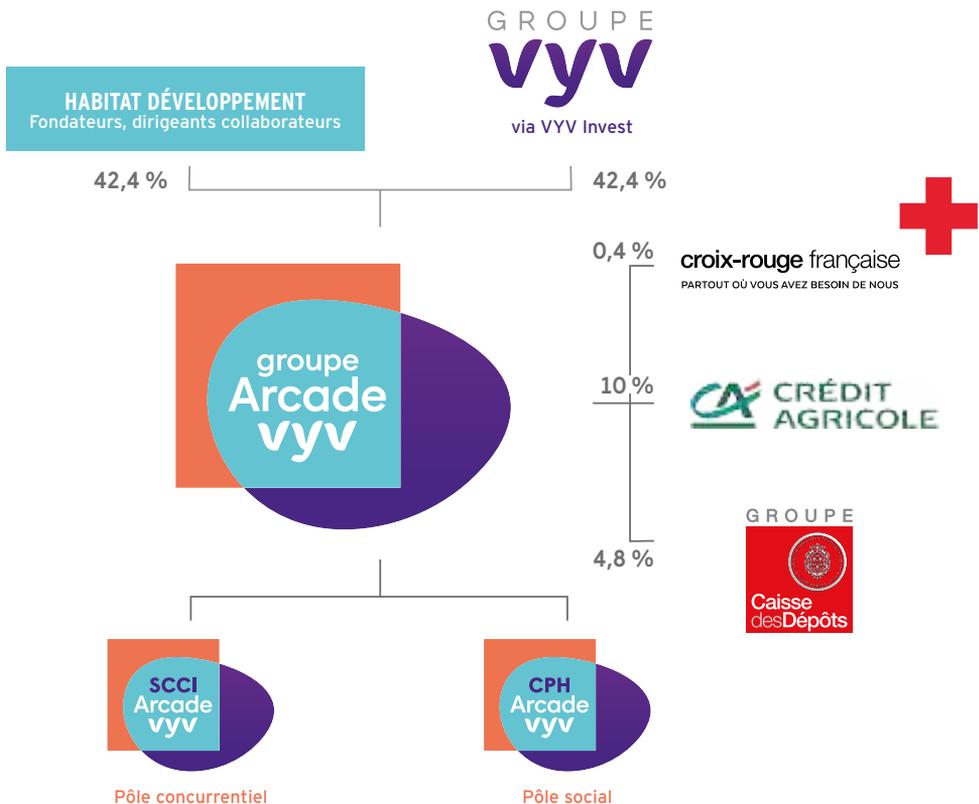
RÉUSSIR ENSEMBLE : UNE ORGANISATION SINGULIÈRE, S'APPUYANT SUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

Notre modèle de gouvernance et d'organisation reflète notre vision, notre ambition et notre attachement aux valeurs de l'économie sociale et solidaire, à l'ancrage local et à l'autonomie de nos entités.

Le Groupe Arcade-VYV, Société Anonyme relevant de l'économie sociale et solidaire, codétenue par, d'une part,

un acteur majeur de l'habitat social et, d'autre part, un leader du soin en France, propose un modèle unique, en faisant le lien entre logement et santé. Il permet de s'appuyer sur une double expertise et des synergies entre opérateurs partageant des valeurs communes et une même finalité : contribuer au « mieux vivre » sur les territoires.

ARCADE-VYV : UN MODÈLE UNIQUE POUR CONTRIBUER AU « MIEUX VIVRE »



La gouvernance du Groupe Arcade-VYV est à l'image de cette alliance, associant des experts du soin et de la santé, issus du groupe VYV, et de l'habitat, issus du groupe Arcade. Le Conseil d'Administration intègre également des représentants du Crédit Agricole et de la Croix Rouge Française (actionnaires du groupe), ainsi qu'un représentant des salariés et un représentant des bénéficiaires.

Le Conseil d'Administration s'appuie sur 4 Comités :

- Comité Stratégique
- Comité de Développement
- Comité d'Audit
- Comité des nominations et rémunérations

Au-delà du Conseil d'Administration et des Comités associés, **notre organisation et fonctionnement reposent sur 3 principes fondamentaux**, au cœur des valeurs et de la culture de notre Groupe :

1. Des sociétés ancrées dans les territoires et autonomes. Chaque entité participe à la définition et à la mise en œuvre

1. Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

de la stratégie collective du Groupe, dans le plein respect de sa propre histoire et de ses particularités géographiques.

2. Des espaces de **dialogue** territoriaux pour se coordonner entre associés du Groupe. Ensemble, sur un même territoire, notre collectif garantit une visibilité et une légitimité, des moyens supplémentaires pour agir, en première ligne, aux côtés des acteurs locaux.
3. Un réseau pour créer de l'intelligence collective. Afin de donner vie à ses ambitions, le Groupe Arcade-VYV, en équipe soudée, pratique la fertilisation croisée, le **partage** d'expériences et la co-construction de solutions, selon des principes agiles et une démarche à l'impact durable.

Pour favoriser les synergies et la mutualisation des expertises et savoir-faire, pour encourager l'intelligence collective, l'organisation et la coordination opérationnelle du

Groupe s'appuie sur 4 principaux leviers :

- Le **Comité de Direction Générale**, composé de 6 membres ;
- La **Coordination des Directeurs Généraux**, qui réunit l'ensemble des Directeurs Généraux des entités du Groupe ;
- Les **Services Généraux / moyens mutualisés**, qui assurent la coordination des actions du Groupe, le suivi des orientations et de l'activité de l'ensemble du Groupe, et mettent à disposition des filiales des services et des moyens mutualisés ;
- Les « **Communautés** » : des réseaux d'échanges entre experts métiers des entités du groupe, sur différentes thématiques, visant à partager des réflexions et des « bonnes pratiques », et à produire collectivement des outils communs.

UN LIEN ÉTROIT À NOS PARTIES PRENANTES CLÉS

Enfin, au-delà de notre fonctionnement interne, notre action ne peut se concevoir sans nos parties prenantes, et en premier lieu nos parties prenantes locales, en lien direct et continu avec nos sociétés. Qu'elles soient réglementaires ou volontaires, les différentes modalités de dialogue – voire de contractualisation – avec ces parties prenantes permettent à nos filiales de renforcer leur veille et analyse des besoins et des attentes, et de concevoir des actions communes en faveur des habitants et des territoires.

Ce lien étroit à nos parties prenantes se reflète en premier lieu dans la gouvernance de nos filiales.

Leur statut – sociétés anonymes d'habitations à loyer modéré (SA d'HLM) et sociétés anonymes coopératives de production d'habitations à loyer modéré (SCP d'HLM) – leur impose une organisation du capital social sous forme de collèges, dont :

- Un collège des collectivités territoriales sur le territoire desquelles la société gère du patrimoine. Ce collège est obligatoire pour les SA d'HLM et optionnel pour les SCP d'HLM
- Un collège de représentants des usagers (locataires et/ou accédants à la propriété). Ce collège est obligatoire pour les SA d'HLM et les SCP d'HLM.

Lorsque les statuts prévoient leur présence, ces acteurs sont donc obligatoirement associés aux prises de décision en Conseil d'administration (ou Conseil de surveillance) et en Assemblée générale.

En parallèle, la Convention d'Utilité Sociale (CUS) constitue le cadre de contractualisation avec l'Etat et certaines collectivités de la mission d'intérêt général pour l'ensemble des opérateurs de logement social. Cette convention, négociée pour une période de 6 ans, prévoit la mise en œuvre d'objectifs locaux. Construite sur la base d'un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ou d'un plan de développement pour les organismes qui ne disposent d'aucun patrimoine locatif, elle contient :

- L'énoncé des politiques poursuivies par l'opérateur : politique patrimoniale, politique de développement, politique de vente, politique sociale, etc ;
- Les engagements de qualité de service rendue aux locataires et accédants ;
- Des objectifs chiffrés, avec des indicateurs permettant de mesurer le niveau de performance, pouvant entraîner des sanctions s'ils ne sont pas respectés.

La loi impose par ailleurs aux Groupes d'organismes HLM l'élaboration d'un « **Cadre Stratégique d'Utilité Sociale** », reprenant les principales thématiques de la CUS.

C'est ainsi que le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale du Groupe Arcade-VYV a été défini et adopté en 2019.

Les organismes HLM sont historiquement liés aux territoires, qu'il s'agisse d'une collectivité ou d'un bassin d'emploi.

L'évolution du partage de compétences entre l'État et les collectivités territoriales depuis les premières lois de décentralisation a considérablement renforcé ce lien. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) se sont ainsi progressivement imposés comme l'échelon pertinent pour traiter, de façon solidaire entre communes, la question de l'équilibre de l'habitat et de la mixité sociale.

À travers leurs **Programmes locaux de l'habitat** (PLH), les EPCI se fixent notamment des objectifs quantifiés en matière :

- de production de logements neufs ;
- d'amélioration et de réhabilitation, notamment énérgétique, du parc existant ;
- de renouvellement urbain ;
- de moyens fonciers à mettre en œuvre, etc.

L'atteinte des objectifs fixés par le PLH repose en partie sur l'action des communes qui, grâce au Code de l'urbanisme, disposent d'outils pour influencer sur le marché foncier au profit du logement social (acquisitions, droit de préemption, servitudes de mixité sociale, etc.).

Elles restent par ailleurs décisionnaires, en dernier ressort, puisqu'elles ont la charge d'instruire et de signer les permis de construire, et apportent régulièrement une garantie d'emprunt ou un cautionnement pour les opérations de construction, d'acquisition ou d'amélioration de logements sociaux.

La stratégie patrimoniale et le développement de l'offre des bailleurs sociaux ne peuvent donc se concevoir et se déployer qu'en partenariat étroit avec les collectivités et avec la confiance de celles-ci.

La loi ALUR¹ a également renforcé l'implication des collectivités dans la gestion du parc et en particulier dans les attributions de logements. Les EPCI dotés d'un PLH ont ainsi l'obligation de mettre en place un dispositif mutualisé de gestion de la demande et des attributions qui comprend :

- Une **conférence intercommunale du logement** (CIL), instance multi-partenariale qui adopte des orientations en matière d'attributions et de mutations ;
- Une **convention intercommunale d'attribution** (CIA), document opérationnel qui permet de contractualiser sur des engagements pris par chaque opérateur ;
- Un **plan partenarial** de gestion de la demande du logement social et d'information du demandeur.

Les EPCI compétents en matière d'habitat et les communes sont par ailleurs membres de droit des **commissions d'attribution** et disposent d'une voix prépondérante en cas d'égalité, lorsque les logements sont situés sur le territoire relevant de leur compétence.

NOS MODALITÉS DE DIALOGUE ET DE COOPÉRATION

Pour développer leurs activités et répondre à leurs missions, le Groupe et ses entités sont en relation avec toutes les parties prenantes de la société :

Partenaire engagé des associations logement

- Conventions de partenariat
- Soutien matériel et/ou financier
- Initiatives communes
- Réunions, échanges



Associations

Partenaire des politiques publiques, territoriales et de proximité

- Représentants de collectivités dans les Conseils d'Administration et en Commissions d'Attribution de Logements
- Convention d'Utilité Sociale
- Conférences Inter-communales du Logement (CIL) et autres dispositifs locaux (PLH, PDALPD, Contrats de Ville...)
- Réunions, échanges



Collectivités

Notre raison d'être : les habitants sont au cœur de notre mission

- Conseils de Concertation Locative
- Plans de Concertation Locative
- Locataires élus membres des Conseils d'Administration
- Enquêtes de satisfaction
- Concertations en « pied d'immeuble »
- Soutien à des initiatives d'habitants (ex. : fête des Voisins)...



Habitants

Acteur de 1^{er} plan de la politique de logement définie par l'État

- Représentant de l'État dans les Conseils d'Administration
- Convention d'Utilité Sociale
- Accords collectifs locaux
- Réunions, échanges avec les services de l'État au niveau local (Préfecture, DDT...)



État

Force vive du groupe

- Conseil Social et Économique (CSE)
- Accords collectifs
- Réunions d'équipes, rencontres collaborateurs
- Entretiens annuels
- Enquêtes de satisfaction ou autres dispositifs de mesure de la satisfaction des salariés (dans certaines filiales)



Collaborateurs



Entreprises

Acteur du développement économique

- Appels d'offres, consultations, sourcing...
- Contrats et suivi contractuel, dispositifs d'évaluation des fournisseurs
- Réunions de chantiers
- Réunions d'échanges avec les prestataires
- Participation à des réseaux, filières, clusters locaux (pour certaines filiales)...

NOTRE CRÉATION DE VALEUR : UN MODÈLE ÉCONOMIQUE AU SERVICE DE NOTRE UTILITÉ SOCIALE

Nos valeurs et notre mission témoignent de l'ancrage volontariste du Groupe Arcade-VYV dans l'économie sociale et solidaire. Ce positionnement se traduit également dans notre modèle économique particulier, qui concilie activité économique et utilité sociale.

Le Pôle social du groupe s'inscrit par ailleurs dans le cadre des Services d'Intérêt Économique Général.

Comme l'ensemble des opérateurs de logement social, au titre de cette mission d'intérêt général, les entités du Pôle social bénéficient d'aides particulières : subventions, aides de circuit ou de taux, aides fiscales, mécanismes de garanties, etc.

En contrepartie, des obligations spécifiques encadrent fortement leurs activités, posant certaines contraintes en termes de modèle économique :

- les niveaux de loyers et prix de vente en accession sociale sont plafonnés, et les évolutions strictement réglementées ;
- la clientèle éligible, en location et en accession sociale, est définie par la réglementation, notamment en fonction de plafonds de ressources ;
- les attributions de logement obéissent à des règles d'organisation et de priorité.

Pour consolider leurs recettes, les organismes HLM doivent donc maîtriser les risques locatifs - loyers impayés, charges non récupérées et vacance- et agir sur tous les facteurs pouvant influencer sur ces éléments.

L'activité du Groupe Arcade-VYV Pôle social obéit par ailleurs au principe fondamental de lucrativité limitée : le bénéfice des activités est réinvesti dans l'objet social, le prix de cession des actions et le montant des dividendes versés aux actionnaires étant strictement encadrés et limités par la réglementation.

Les loyers et revenus des ventes en accession sociale, principales ressources du Pôle social, contribuent ainsi en retour à financer la gestion et l'entretien du patrimoine, les services aux habitants, ainsi que les investissements dans l'amélioration du parc et le développement de l'offre en location ou en accession.

Ces investissements représentent un aspect fondamental de notre modèle de création de valeur. Ils sont non seulement nécessaires à notre pérennité et développement (notre activité dépendant avant tout de notre offre de logements et de son attractivité), mais aussi essentiels à la

réalisation de notre mission première : fournir un logement abordable, adéquat et adapté aux besoins des ménages et leur assurer des conditions de vie satisfaisantes.

Plusieurs centaines de millions d'euros sont ainsi investis, chaque année, en construction ou en rénovation de notre patrimoine.

Le financement de ces investissements représente un enjeu fondamental pour les bailleurs.

Il reste principalement assuré par l'emprunt, essentiellement auprès de la Caisse des Dépôts, se traduisant en charges annuelles importantes liées au remboursement de ces emprunts. Le projet de création en 2019 de la société Groupe Arcade-VYV intégrait notamment un partenariat avec le Groupe Caisse des Dépôts afin de garantir la contribution à un mode de financement du monde HLM pérenne et solidaire.

Notre modèle historique connaît cependant une évolution importante depuis plusieurs années. La baisse constante des aides augmente la part de fonds propres que nous devons injecter dans nos opérations, accentuant le besoin d'autofinancement.

En parallèle, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) entrée en vigueur au 1^{er} semestre 2018 a eu un impact particulièrement important sur les équilibres économiques des bailleurs sociaux. Cette baisse de loyer, appliquée obligatoirement aux locataires disposant de ressources

proches de celles ouvrant droit à l'APL, a amputé les recettes locatives des organismes HLM. L'année 2019 a vu la signature de la clause de revoyure entre l'Etat et l'Union des organismes HLM (USH) qui atténue pour les années 2020 et 2021 la ponction financière sur les organismes votée dans la loi de finances 2018 (au travers de la Réduction de Loyer de Solidarité et de la cotisation additionnelle à la CGLLS) en contrepartie d'engagements de production de logements neufs (110.000 /an) et de réhabilitations thermiques (125.000/an).

Dans le même temps, les organismes ont été affectés par la hausse de la TVA. Le taux a été relevé de 5,5 % à 10 % sauf pour les travaux de rénovation thermique.

En contrepartie, les organismes HLM ont bénéficié de mesures d'accompagnement, en particulier du prêt de haut de bilan bonifié (PHBB) par la Caisse des Dépôts et Action Logement, et du dispositif d'allongement de dette.

Ces évolutions appellent à renforcer ou rechercher d'autres sources de financement, tout en restant dans le cadre de notre mission ; l'accession sociale et la vente de logements existants (vente HLM) figurent ainsi, entre autres, parmi les leviers à notre disposition.

Cette recherche de nouveaux équilibres économiques est l'un des défis majeurs que nous aurons à relever dans les prochaines années.

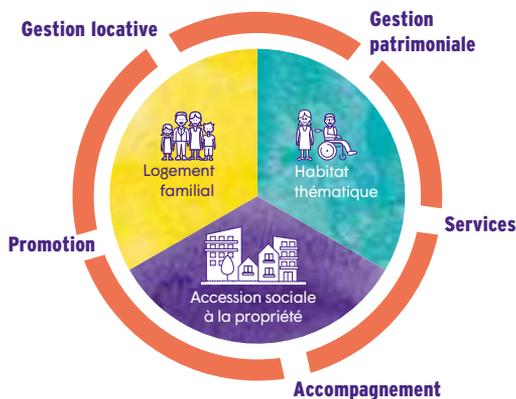
NOTRE CAPITAL HUMAIN
2 420 collaborateurs
 Expertises et savoir-faire
 (Habitat et santé)

NOTRE PATRIMOINE
152 553 logements
 locatifs sociaux
26 401 places
 en résidences
 spécialisées

RESSOURCES ÉNERGÉTIQUES
49 % logements
 classés A, B, C
42 % logements
 classés D à G
9 % des étiquettes
 non renseignés

RÉSULTATS
105 M€ de résultat
 consolidé pour
 CPH Arcade-VYV

RESSOURCES FINANCIÈRES
761 M€ de loyers
 quittancés
180 M€ de CA en
 accession sociale



EMPLOI
94 % en CDI
47 % de cadres
 femmes
123 travailleurs
 handicapés

CROISSANCE DE L'OFFRE
+ 4 119 logements
 locatifs neufs
+ 535 logements livrés
 en accession sociale

CONTRIBUTION SOCIÉTALE
12 % de logements
 « très sociaux »
400 € de loyer
 mensuel moyen
 hors charges
18 963 logements
 sociaux attribués

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE
+ de 16 % de logements
 en A,B,C en comparaison
 à 2018

IMPACT ÉCONOMIQUE
919 M€ investis
 sur les territoires

RISQUES ET POLITIQUES

NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

L'analyse des risques extra-financiers⁴ du Groupe a conduit à identifier 12 principaux risques, correspondant aux thématiques suivantes :

- Adéquation du parc aux besoins et attentes
- Niveau d'entretien du bâti
- Développement de l'offre
- Coût global du logement pour les locataires
- Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement
- Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
- Qualité de service et satisfaction des locataires
- Relations aux collectivités
- Santé et sécurité dans le patrimoine
- Corruption et conflits d'intérêt
- Impact « énergie-climat » du parc
- Santé, sécurité et conditions de travail

Un certain nombre de ces risques sont intégrés et couverts par le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale du Groupe, élaboré en 2019. Sur ces sujets, une stratégie et des objectifs ont ainsi été définis en 2019 pour la période 2019-2024, à l'échelle du Groupe et, le cas échéant, pour chaque entité.

Plus globalement, le Groupe attend des sociétés qu'elles inscrivent leurs relations avec les locataires dans des logiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et d'adopter une vision plus large des enjeux locaux, en plaçant le locataire au cœur d'une réflexion sur l'impact de l'activité et le lien à toutes les parties prenantes.

En complément, le Groupe et ses filiales mettent aussi en œuvre des initiatives et actions répondant à d'autres enjeux sociétaux faisant l'objet d'une attention particulière de l'Etat et intégrés dans des politiques nationales, parmi lesquels :

- l'économie circulaire ;
- la promotion du dialogue social ;
- la lutte contre les discriminations et la promotion des diversités.

Leviers de notre performance sociétale et environnementale, ces actions s'inscrivent pleinement dans la mission et l'ambition du Groupe Arcade-VYV : contribuer au développement économique, social et durable des territoires.

Adéquation du parc aux besoins et attentes

Au-delà des objectifs quantitatifs, les caractéristiques de l'offre nouvelle à produire sont également définies par les entités, au regard de leur analyse des besoins sur leurs territoires : catégories de financement et donc de ménages ciblés (logement « très social », « social », « intermédiaire »), type d'habitat (individuel ou collectif), typologies...

Sur le patrimoine existant, les stratégies patrimoniales définies dans les Plans Stratégiques de Patrimoine des sociétés peuvent, le cas échéant, inclure des opérations de restructuration de l'offre, voire de démolition-reconstruction. Ces projets, notamment dans le cadre de programmes de renouvellement urbain, permettent d'adapter l'offre de logements (en modifiant les typologies, les surfaces, les espaces, en améliorant l'accessibilité et le confort...), afin de renforcer l'attractivité du patrimoine (et limiter ainsi la vacance) et de mieux répondre aux besoins du territoire et des habitants.

Le taux de vacance commerciale, qui reflète pour partie le degré d'attractivité du parc, est suivi dans le tableau de bord du groupe.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

> Répartition de la production par catégorie de financement

> Répartition du patrimoine géré par catégorie de financement.

> Taux de vacance

Niveau d'entretien du bâti

Malgré des contraintes économiques accrues, le Groupe s'est donné comme orientation de maintenir un niveau d'investissement conséquent, tant en développement que pour la maintenance et l'amélioration du parc existant, comme souligné dans son Cadre Stratégique d'Utilité Sociale. Sur la période 2019 - 2024, le Groupe Arcade-VYV effectuera en moyenne annuelle 4 000 réhabilitations thermiques sur son patrimoine, conduisant au minimum au gain d'une étiquette énergétique pour les logements concernés.

La politique d'investissement dans le patrimoine est définie par chaque filiale dans son Plan Stratégique de Patrimoine, en fonction des besoins identifiés et des caractéristiques de son parc (notamment son ancienneté). Un Plan Stratégique de Patrimoine consolidé à l'échelle du Groupe a ainsi été élaboré, en parallèle du Cadre Stratégique.

En complément des projets d'investissements, chaque société assure l'entretien courant de son parc, visant à garantir la sécurité des occupants et maintenir un niveau de qualité satisfaisant.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

189 M€ investis en 2019, soit un effort de plus de 1 237 € par an et par logement en patrimoine.

Pratiques innovantes en 2019 :

Le numérique aide à suivre l'état du parc. Le nombre de projets et outils numériques qui contribuent à l'amélioration du suivi et de la gestion du parc de logements et des équipements s'amplifie dans le Groupe Arcade-VYV et des initiatives innovantes sont à relever.

- Un bailleur a par exemple déployé un outil de télésurveillance du fonctionnement des ascenseurs (alertes pannes et dysfonctionnements techniques non visibles).

4. Voir la notice méthodologique pour plus d'informations.

- Un autre a installé des VMC connectées sur l'ensemble de ses VMC collectives, soit un périmètre de plus de 8 000 logements. Le système permet de connaître à distance les débits de ventilation et ainsi l'efficacité des installations de renouvellement d'air.

Des initiatives transversales ont été conduites au niveau du groupe pour l'identification et le déploiement d'outils numériques en appui à la gestion du Patrimoine, notamment pour la gestion des données techniques et des interventions, ou encore pour la gestion des diagnostics.

Développement de l'offre

Le Groupe vise des objectifs de croissance élevés, tant pour le logement familial que pour l'habitat spécifique (offre en résidences et structures collectives).

Le Cadre Stratégique d'Utilité Sociale définit un objectif de production de logements : sur la période 2019-2024, le Groupe Arcade-VYV livrera en moyenne **3 700 nouveaux logements sociaux** chaque année.

À titre estimatif, 80 % de ces agréments porteront sur des logements familiaux et 20 % sur des logements foyers. Pour les logements familiaux, la répartition cible par catégorie de financement est la suivante :

- 32 % en Prêt Locatif Aidé d'Intégration - PLAI (logements dits « très sociaux », destinés aux ménages les plus modestes)
- 51 % en Prêt Locatif à Usage Social (logements « sociaux »)
- 17 % en Prêt Locatif Social - PLS (dits logements « sociaux intermédiaires », avec un plafond de loyer plus élevé, destinés en premier lieu à des ménages de la classe moyenne notamment en zones tendues connaissant une pénurie de logements)

Ces objectifs sont répartis par entité, au regard des caractéristiques de son/ses territoire(s) d'intervention et de son patrimoine existant.

Chaque entité doit ainsi se doter d'une stratégie de développement, en fonction des besoins des territoires et en cohérence avec les politiques locales (en particulier les PLH) et les attentes des collectivités, afin d'assurer un développement de l'offre maîtrisé et pertinent. Ces stratégies identifient les territoires de développement prioritaires, sur lesquels se concentrent les efforts de prospection foncière et d'investissement.

Le développement de l'offre se fait principalement par la production neuve.

En complément à l'offre locative, afin d'apporter une réponse globale et diversifiée en matière d'habitat, le Groupe Arcade-VYV consacre une part conséquente de son activité à la production d'une offre de logements destinés à l'accession à la propriété. Dans son Cadre Stratégique d'Utilité sociale, le Groupe Arcade - VYV s'engage à livrer en moyenne chaque année **1 000 logements en accession sociale à la propriété sur la période 2019 - 2024**.

Un suivi du développement de l'offre est réalisé au travers de plusieurs indicateurs du « Tableau de bord Groupe », notamment :

- le nombre de logements et d'équivalents-logements gérés par les filiales
- le nombre de logements en production, en locatif comme en accession.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

> Patrimoine total

> Un total de 4 119 logements sociaux neufs mis en service

> 730 M€ investis en 2019 en production neuve et accession

Exemples de pratiques :

Les organismes d'accession sont des outils innovants pour faciliter l'accession sociale à la propriété. Le statut d'Organisme Foncier Solidaire (OFS), créé par la loi ALUR (2014) vise à aider à lever cette contrainte. En 2019, un bailleur du Groupe a ainsi engagé un processus d'agrément OFS.

Coût global du logement pour les locataires

Compte tenu de leur statut de bailleurs sociaux, le montant des loyers pratiqués par les filiales du Groupe est étroitement encadré, à un niveau inférieur au loyer moyen du parc privé, permettant l'accès au logement de ménages aux revenus modestes. Chaque société du groupe définit ainsi sa politique de loyers dans le respect du cadre réglementaire (en termes de plafonds de loyers par catégorie de financement et d'évolution annuelle).

Le coût du logement ne se limitant pas au seul loyer, les sociétés du groupe portent une attention particulière à la maîtrise des charges locatives, dans un contexte de précarisation des ménages. Les leviers d'action peuvent ainsi porter sur les contrats de prestations (calibrage, mise en concurrence pour la recherche du meilleur rapport qualité-prix...) mais aussi sur la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.

Au-delà du coût du logement, les sociétés du Groupe sont particulièrement vigilantes au taux d'effort et au reste à vivre des ménages. Les critères d'attribution de logement intègrent ainsi systématiquement une analyse du taux d'effort tenant compte du coût du logement, des ressources du ménage et des aides éventuelles.

Parce que ces mesures ne permettent pas d'éviter toute situation d'impayés, différents dispositifs d'accompagnement personnalisé des locataires en difficulté de paiement sont par ailleurs déployés par les sociétés du Groupe.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

> Niveaux moyens des loyers

> Evolution des charges

Exemples de pratiques

Les mesures en faveur de la performance énergétique du patrimoine (voir « Impact énergie-climat ») constituent un des leviers majeurs de maîtrise des charges, par la diminution des consommations d'énergie liées au chauffage.

D'autres actions visent également à réduire ou limiter les charges d'eau et d'énergie des locataires :

- sensibilisation des locataires : remise d'un livret « éco-gestes » à l'entrée dans le logement ; actions de sensibilisation en pied d'immeuble ou en porte à porte, notamment au travers d'événements conviviaux ou ludiques, souvent menés en partenariat avec des associations ; « logement pédagogique » présentant les « bonnes pratiques » à adopter pour limiter ses consommations... Plusieurs filiales s'appuient sur du personnel dédié, à au moins 50 % de son temps, à la sensibilisation des locataires.
- mesures visant à limiter la consommation d'eau dans les parties communes : choix des matériaux, des produits, formation des personnels...
- mesures visant à limiter la consommation d'eau dans les espaces verts : choix des essences, dispositifs de récupération d'eau de pluie...
- déploiement d'équipements hydro-économes dans les logements : WC double-chasse, économiseurs d'eau sur les robinets et les douches...
- visites annuelles préventives d'entretien de la robinetterie afin de détecter, traiter, voire prévenir les fuites.

- dispositifs d'alertes en cas de « surconsommation » dans les parties communes et/ou dans les logements, suivies éventuellement d'un accompagnement personnalisé des locataires concernés.

Afin de limiter le taux d'effort des locataires, et de prévenir ou traiter des situations d'impayés, les sociétés mettent en œuvre différentes mesures, dont notamment :

- un accompagnement des locataires à l'ouverture de certains droits ou aides (APL, FSL, ASLL...), proposé par toutes les sociétés ;
- la mise en place de plans d'apurement de la dette, pratiqués par la totalité des sociétés ;
- des propositions de mutations, en réponse à des situations de fragilité sociale ou économique (ex. impayé ou taux d'effort trop important, sur-occupation, logement inadapté aux besoins), pratiquées par la totalité des sociétés ;

Quatre filiales du Groupe déploient par ailleurs des actions collectives de prévention de l'impayé (ex. sensibilisation à la maîtrise du budget...).

Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement

Positionné sur l'ensemble des segments de l'habitat, le Groupe Arcade-VYV est en capacité de répondre à une diversité de besoins, y compris pour des publics nécessitant des solutions spécifiques d'hébergement ou de logement et/ou un accompagnement particulier : personnes âgées, handicapées, personnes en situation de fragilité sociale ou économique, personnes rencontrant des problématiques de santé mentale...

Le Groupe propose et développe ainsi une offre en habitat spécifique (résidences dédiées à certains publics), comme des logements classiques ayant fait l'objet d'adaptations particulières (notamment pour répondre à des besoins d'accessibilité ou de perte d'autonomie de locataires âgés).

Cette compétence est aujourd'hui développée au sein de plusieurs sociétés du Groupe, mais représente plus particulièrement le cœur de métier de deux structures dédiées à l'habitat et l'accompagnement de publics plus fragilisés : l'association ALFI et l'ESH Croix-Rouge Habitat.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

> Offre en habitat spécifique

> Nombre/Part de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements

ALFI et Croix Rouge Habitat : deux structures dédiées à l'habitat spécifique

L'« Association pour le logement des familles et des isolés » (ALFI), créée en 1955, est une association Loi 1901 agréée pour la réalisation d'activités « d'intermédiation locative et de gestion locative » et « d'ingénierie sociale, financière et technique ». Intervenant pour le compte des ESH et coopératives du Groupe Arcade-VYV, l'ALFI :

- gère 20 résidences pour étudiants et pour jeunes actifs ;
- gère 6 pensions de famille, accueillant des personnes en situation de fragilité économique et/ou sociale, souvent isolées, et n'étant pas en mesure d'accéder à un logement autonome ;
- accompagne des résidents ou locataires en situation de fragilité économique et sociale (à destination des ménages des résidences et pensions de famille gérées, mais aussi des locataires du Groupe Arcade-VYV) ;
- accompagne les sociétés du Groupe sur les thématiques d'accompagnement des locataires et d'innovation sociale, en apportant notamment un appui à des initiatives innovantes en matière d'accueil et d'accompagnement de certains publics et en mettant à leur service son expertise d'ingénierie sociale.

ALFI a engagé en 2019 un projet « co-chercheurs », associant des résidents à la recherche collaborative menée par l'ALFI et le LEPS de l'Université Paris 13 sur le « logement d'abord » et dont les résultats permettront d'enrichir l'accompagnement de ces publics. 6 résidents des pensions de famille ont été intégrés à l'équipe de recherche en tant que co-chercheurs (recherche) et participent à toutes les étapes de recherche. 30 résidents ont été interviewés dans le cadre de cette étude.

Créée en 2017 par le Groupe Arcade-VYV et la Croix-Rouge française, l'ESH Croix-Rouge Habitat s'appuie sur les expertises et moyens de ses co-fondateurs pour développer une offre de logement et d'hébergement destinée à des ménages précaires ou défavorisés. L'objectif est de produire en 5 ans 65 établissements, permettant de loger un total de 6 000 personnes.

Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle

Le logement des personnes modestes, mais aussi des personnes défavorisées, en situation de précarité ou de vulnérabilité, fait explicitement partie intégrante de la mission que se fixe le Groupe Arcade-VYV, au même titre que l'accompagnement des parcours résidentiels et la contribution à la mixité sociale dans les territoires. Ces objectifs se traduisent dans la diversité de l'offre du Groupe, mais aussi dans sa politique de gestion sociale, définie au sein de son Cadre Stratégique d'Utilité Sociale :

- Sur la période 2019 - 2024, les sociétés du Groupe Arcade-VYV réaliseront au minimum 25 % de leurs attributions hors QPV au bénéfice des ménages du premier quartile.
- Les sociétés du Groupe Arcade-VYV porteront localement des actions visant à accompagner les personnes en situation de précarité pour l'accès au logement et le maintien dans le logement.

Les entités du Groupe sont ainsi tenues de respecter, voire dépasser autant que possible, leurs obligations en matière d'accueil de publics prioritaires, et de mener des initiatives spécifiques contribuant à l'accès et au maintien dans le logement de personnes précaires, en s'appuyant éventuellement sur l'expertise sociale d'ALFI.

Au-delà des engagements en matière de mixité sociale et d'accès au logement, le Groupe et ses entités veillent à garantir le respect des principes d'équité et de non-discrimination dans l'attribution de logements, dans le respect de la réglementation.

Exemples de pratiques

Au-delà des exigences réglementaires, les sociétés du Groupe ont mis en place différentes mesures visant à assurer la transparence des modalités d'attribution et à prévenir toute forme de discrimination dans le processus d'attribution, telles que :

- la diffusion publique (affichage, site internet...) des règles et critères d'attribution, au-delà du rappel des critères fixés dans la loi ;
- la réalisation d'un bilan public des attributions de l'année (disponible sur le site internet et/ou dans le rapport annuel) ;
- un dispositif collégial de sélection et/ou contrôle et validation systématiques des dossiers à présenter en Commission d'Attribution de Logements (CAL) ;
- la formalisation des règles d'attribution de logement aux salariés de l'organisme.

Qualité de service et satisfaction des locataires

La qualité du service rendu aux locataires est appréhendée globalement par le Groupe : fonctionnement des équipements, traitement des réclamations, prise en compte des besoins spécifiques de certains publics, mais aussi prévention des impayés, qualité de la concertation locative ou encore initiatives associatives soutenues par les bailleurs. À ce titre, différents projets sont en cours notamment la mise en place d'une agence en ligne pour traiter les demandes d'attribution, ou encore d'outil de suivi de la relation client (CRM).

Le Cadre Stratégique d'utilité sociale appelle les sociétés à formaliser et faire reconnaître leurs démarches de qualité de service : toutes les filiales du Groupe devront ainsi avoir mis en place sur la période 2019-2024 une démarche labellisée ou certifiée par un organisme auditeur externe.

Toutes les ESH mesurent déjà le niveau de satisfaction de leurs clients locataires au travers des enquêtes triennales obligatoires et/ou par des enquêtes propres plus régulières. L'Association ALFI suit également la satisfaction de ses résidents.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :
Taux de satisfaction

Exemples de pratiques

Plusieurs filiales du Groupe sont aujourd'hui déjà certifiées sur leur Qualité de service (sur le référentiel ISO 9001 ou le référentiel Qualibail, propre au secteur), labellisées ou en voie de labellisation (sur le référentiel sectoriel Quali'hm).

Au-delà de démarches formalisées et de la maîtrise de la qualité de service en gestion locative, les filiales du Groupe ont mis en place différents dispositifs d'information, d'écoute et d'échanges avec leurs locataires, et développent une palette d'initiatives contribuant notamment au « bien-vivre ensemble » et à la qualité du cadre de vie, en s'appuyant notamment sur le tissu associatif. Ces actions participent de l'identité du Groupe Arcade-VYV et sont un des reflets de ses valeurs, de sa vision du métier de bailleur social. Ces actions comprennent notamment :

- la réalisation de diagnostics partagés pour collecter les besoins auprès des habitants ;
- des événements de sensibilisation à la sécurité ou au respect de l'environnement auprès de ses habitants locataires. Ces événements peuvent aider à mettre en valeur les initiatives des habitants ;
- des actions d'ingénierie sociale pour prévenir les incivilités ou les dégradations ;
- l'implication de locataires volontaires dans des projets de travaux dans les résidences...

À ces actions s'ajoutent des pratiques originales et innovantes. Par exemple, un bailleur a travaillé à l'accessibilité de son site Internet et a mis en place un module pour le rendre accessible aux personnes qui souffrent de diverses pathologies ou qui ont des difficultés à manipuler un site Internet. Cette initiative est actuellement envisagée au niveau du groupe.

Autre exemple : un organisme a mis en place un « Comité d'actions solidaires » qui soutient financièrement 2 à 3 projets portés par des associations qui ont un impact local et qui s'inscrivent dans le cadre d'une action humanitaire, environnementale et / ou culturelle.

Relations aux collectivités

La conviction que l'habitat ne peut être pensé qu'en lien avec les territoires est au cœur de la philosophie du Groupe Arcade-VYV. Le Groupe repose donc sur une organisation et un fonctionnement donnant la priorité à l'ancrage local – l'ancrage dans les territoires étant l'une des

valeurs portées par la Charte du Groupe-, laissant une large autonomie aux filiales. La Charte insiste ainsi en préambule sur la liberté d'organisation et de gestion de ses sociétés.

Le Cadre Stratégique d'utilité sociale rappelle que cette autonomie est une condition nécessaire pour apporter des réponses pertinentes sur les territoires concernés, en s'appuyant sur l'expertise locale des sociétés et leurs relations aux collectivités.

Le Cadre stratégique rappelle ainsi que les filiales, et non le Groupe, sont les interlocutrices des communes, EPCI, départements, régions et services locaux de l'Etat. Elles ont ainsi la responsabilité d'entretenir un dialogue continu avec les collectivités, de recueillir leurs attentes et sollicitations.

Les sociétés sont par ailleurs appelées dans le Cadre stratégique à contribuer aux politiques, programmes, plans d'action locaux des collectivités et de l'Etat dans le champ de l'habitat et de la Politique de la Ville.

Exemples de pratiques

Les sociétés participent aux instances consultatives liées à l'élaboration ou au suivi de programmes locaux, notamment : CIL (conférence intercommunale du logement), PLH (programme local de l'habitat), PDH (plan départemental de l'habitat), SCOT (Schéma de cohérence territoriale), PDALHPD (Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées), NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) ...

En fonction des enjeux locaux et/ou des politiques menées localement, certaines sociétés ont mis en place ou contribuent à des dispositifs plus spécifiques :

- contribution à des observatoires locaux, comme ceux des coûts de constructions ou de la vacance de logements à l'échelle de la Région ;
- organisation de rencontres régulières de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité à l'attention des habitants de certaines communes, auxquelles peuvent participer les conseils citoyens qui le souhaitent ;
- participation au Plan territorial de santé mentale ;
- contribution au Schéma départemental d'accueil des gens du voyage ;
- participation à des tables rondes ou assises portées les villes ou aux réflexions sur leurs agendas 21 ;
- élaboration et à la révision des plans d'actions de transition numérique.

Compte-tenu de sa mission particulière, l'ALFI participe à des instances spécifiques : CRHH (Conseil Régional de l'Habitat et de l'Hébergement), SIAO (plateformes départementales de Service Intégré d'Accueil et d'Orientation qui centralisent et orientent les demandes d'hébergement).

Par ailleurs, des comités de pilotage sont organisés chaque année par l'ALFI sur chacune de ses résidences avec les collectivités locales, l'Etat, les partenaires locaux.

Dans le lien social et la relation aux publics fragiles, d'autres sociétés du Groupe mènent également des actions innovantes sur leurs territoires d'intervention.

Santé et sécurité dans le patrimoine

La santé et la sécurité dans le patrimoine concernent un vaste périmètre – du logement à ses abords et des caves aux toits –, et une grande diversité de risques, parmi lesquels : incendies, amiante, risques liés au gaz et à l'électricité, plomb, monoxyde de carbone, risque de chute... Garantir la santé et la sécurité, pour les habitants (propriétaires, locataires, riverains...) mais aussi les différents intervenants (salariés des sociétés et de leurs prestataires), repose en premier lieu sur le respect des obligations et normes réglementaires relatives à la construction, la

maintenance et la gestion de patrimoine immobilier (en tant que maître d'ouvrage, promoteur ou bailleur).

Les bailleurs du Groupe, qui doivent veiller à cet enjeu sur toute la durée de vie de leur patrimoine, incluent les obligations de diagnostics, de mise en conformité, de renouvellement de composants dans leurs Plans Stratégiques de Patrimoine et plans d'entretien. Au cours des dernières années, les sociétés du Groupe ont notamment intégré dans leurs pratiques la problématique de l'amiante : diagnostics, modification des modes d'intervention en parties communes et dans les logements pour les travaux concernés, formation des personnels concernés, choix des prestataires...

Par ailleurs, une veille continue est assurée par des contrôles techniques et visites de sécurité du patrimoine, à des fréquences définies par chaque société.

Au vu des différences importantes de contextes locaux, le Groupe n'a pas défini sur ce sujet de politique nationale s'imposant aux filiales. Par contre, d'une part le dispositif d'audit et de contrôle interne du groupe est fondé à vérifier les dispositifs mis en œuvre par les sociétés et leur efficacité et, d'autre part, des échanges de pratiques et d'outils permettent aux sociétés de renforcer leur maîtrise de ces différents risques. Sur ce second point, Arcade-VYV a en effet établi et coordonne des « communautés permanentes », par métiers, afin de favoriser les échanges et retours d'expériences des sociétés. La question de la santé et la sécurité dans le patrimoine est abordée dans plusieurs d'entre elles, en particulier par la communauté « Maîtrise des risques » et la communauté « Patrimoine ».

Par ailleurs, le groupe a engagé un dialogue compétitif autour des outils numériques pour la gestion du patrimoine. Cette consultation comporte notamment un volet dédié à la gestion des diagnostics immobiliers, qui permettra aux sociétés du groupe de se doter d'un outil dédié pour suivre les caractéristiques de leurs immeubles au regard des principaux risques et d'enclencher plus facilement les actions à mener.

Enfin, au-delà de la maîtrise du risque d'impact du patrimoine sur la santé et la sécurité, le Groupe développe actuellement une approche plus globale du lien entre santé et logement, en s'appuyant notamment sur l'expertise du groupe VYV, ce qui donnera lieu à de nouvelles solutions au profit des locataires, accédants et des collectivités.

Exemples de pratiques

Parmi les mesures prises par les sociétés, différents axes sont pris en compte :

- Organisation RH de la sécurité avec définition des rôles et identification de responsables sécurité, comités internes, groupes de travail. Sur la santé et la sécurité, les collaborateurs sont régulièrement formés et mis à niveau.
- Mise en place de systèmes de veille réglementaire.
- Conception et suivi de plans de sécurité, de plans de prévention, coordination SPS, inspections communes, DIUO (dossier d'interventions ultérieures sur l'ouvrage), DOE (Dossier des ouvrages exécutés), PPSPS (plan particulier de sécurité et de protection de la santé)...
- Mise en place de systèmes de surveillance interne et/ou externe (avec astreintes, remontée d'alertes et signalements).
- Dispositifs de vidéo-protection visant d'une part à limiter les actes de vandalisme, et, d'autre part, à renforcer la sécurité des personnes sur certains sites.
- Projet inter-bailleurs, porté par la collectivité, d'amélioration de la tranquillité résidentielle par la mise en place d'une patrouille d'agents de tranquillité résidentielle.

Certaines filiales ont également mis en place des actions ou outils innovants :

- Applicatif smartphone avec une grille normée et un recueil sécurité pédagogique permettant aux équipes de proximité de signaler immédiatement un risque potentiel ;
- Guide sécurité réalisé en concertation avec les représentants des locataires à destination des locataires ;
- Sensibilisations régulières réalisées auprès des locataires ;
- Étude portant sur la qualité de l'air intérieur sur des programmes neufs représentatifs des modes de construction du bailleur. Les tests ont été réalisés dans le cadre de la mise en œuvre d'une peinture dépolluante, et les résultats sont conformes aux seuils.

Enfin, ALFI sensibilise chaque année les résidents à la sécurité incendie, à la qualité de l'eau mais aussi, au regard de la spécificité de sa mission, réalise des campagnes de prévention sur différentes thématiques de santé, telles que le SIDA, les addictions, les vaccinations, les épidémies (ex. tuberculose).

Corruption et conflits d'intérêt

En application de la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique (« loi Sapin 2 »), le Groupe Arcade-VYV a renforcé son dispositif de prévention des risques de corruption et de conflits d'intérêts par la mise en place de différents outils :

- un Code de conduite anti-corruption (annexé au Règlement intérieur), qui inclut des pistes de comportements à adopter et les questions à se poser ;
- une cartographie des risques de corruption ;
- des procédures d'évaluation des tiers ;
- des procédures de contrôles comptables ;
- un dispositif de formation en présentiel et en ligne ;
- un dispositif d'alerte interne ;
- un régime disciplinaire sur le sujet ;
- un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

Par ailleurs, le Groupe a conçu et déployé une charte de déontologie qui rejoint le Code de conduite sur certaines thématiques mais aborde aussi d'autres questions comme par exemple celle de la lutte contre les discriminations.

La Charte du Groupe rappelle par ailleurs dans son « Article 5 – Les richesses humaines » que toute personne participant à l'activité du Groupe et de ses filiales – salariés, bénévoles, mandataires sociaux – se doit de respecter ces règles de déontologie et, en particulier, d'être vigilante au regard des conflits d'intérêt pouvant la concerner.

Exemples de pratiques

Le dispositif de lutte contre la corruption et de prévention des conflits d'intérêts est déployé dans toutes les entités du groupe. Les sociétés ont instauré le code de conduite et l'ont intégré à leur règlement intérieur. Elles ont également mis en place le dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements émanant d'employés ou de tiers et relatifs à l'existence de conduites ou de situations contraires au code de conduite de la société. Elles ont également établi une cartographie des risques destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les risques d'exposition de la société à des sollicitations externes aux fins de corruption en fonction notamment des secteurs d'activités et des zones géographiques.

Une large majorité des filiales a mis en œuvre les mesures suivantes :

- Définition et déploiement auprès de ses collaborateurs et intervenants extérieurs de consignes claires liées aux « cadeaux et/ou invitations » ;

- Explication et refus de tout paiement de facilitation (paiement effectué auprès du dépositaire d'une autorité afin que cette dernière favorise ou facilite le traitement d'un dossier, d'une demande) ;
- Explication à ses collaborateurs des conflits d'intérêt (réels ou apparents) et le comportement à adopter ;
- Invitation des collaborateurs à se questionner personnellement sur leurs pratiques et à communiquer leurs doutes.

Impact « énergie-climat » du parc

L'enjeu de la performance énergétique du patrimoine est clairement identifié dans le Cadre Stratégique d'Utilité sociale, en termes non seulement d'impact environnemental, mais aussi de coût pour les locataires, et de lutte contre la précarité énergétique.

Concernant la production neuve, le respect des normes en vigueur permet d'ores et déjà de proposer des logements significativement plus performants. Sur le parc existant, un objectif de rénovation des logements les plus énergivores (classés en étiquettes E, F, G) sera ainsi défini au niveau du Groupe et pour chaque société.

Si l'enjeu énergétique est aujourd'hui pleinement intégré dans les politiques et pratiques des bailleurs sociaux, il n'en est pas de même pour l'enjeu « Carbone » et la limitation des émissions de Gaz à Effets de Serre (GES), sujet qui n'est à ce jour qu'émergent au sein du secteur. En anticipation de la prochaine réglementation « RE 2020 », il fait néanmoins l'objet d'une attention croissante. Plusieurs bailleurs du Groupe ont ainsi initié des projets expérimentaux visant à tester des procédés et/ou équipements permettant de concilier performance énergétique et réduction des émissions de GES (notamment via le label « E+C- »).

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

49 % des logements du parc du Groupe Arcade-VYV sont classés A, B ou C

Exemples de pratiques

Au-delà de l'intégration systématique de l'enjeu énergétique dans leur Plan Stratégique de Patrimoine, certaines sociétés ont établi des seuils minimums de performance en construction et rénovation qui vont au-delà des exigences réglementaires en cours : pour la construction neuve (performance thermique « RT2012 -20% » pour la construction neuve et « BBC rénovation » pour les réhabilitations).

Plusieurs filiales s'appuient sur la norme NF HQE et/ou le Label « 3 Soleils » du Groupe Arcade-VYV pour la construction neuve.

Pour sensibiliser et aider à la maîtrise des consommations d'eau et d'électricité, les bailleurs se doivent de diversifier et renouveler leurs approches et outils afin d'éviter un « effet de lassitude ». Les messages informatifs, souvent vécus comme moralisateurs, voire culpabilisants, montrent leurs limites ; aussi sont désormais de plus en plus privilégiées des approches ludiques et/ou pragmatiques. C'est dans cette optique qu'un des bailleurs du groupe a expérimenté en 2019 la mise en place de « nudges » : des messages ou mesures « coups de pouce », souvent ludiques, visant à orienter les comportements des individus vers des pratiques plus vertueuses.

Les effets du changement climatique – notamment les risques de fortes chaleurs – sont de plus en plus pris en compte par les sociétés du groupe, au travers, par exemple, de réflexions sur le confort d'été, la prévention du phénomène d'îlot de chaleur urbain, l'orientation des bâtiments, etc.

Santé, sécurité et conditions de travail

Les politiques et mesures relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail des salariés sont définies par chaque société, en s'appuyant notamment sur leur Document Unique d'Évaluation des Risques et, le cas échéant, leur Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). Les plans d'actions sont ainsi adaptés aux caractéristiques de chaque filiale : nombre de collaborateurs, organisation, profils de postes (en particulier : présence de gardiens et/ou employés d'immeuble ou non), etc.

Certaines sociétés qui, jusqu'en juin 2019, se trouvaient dans le périmètre de l'UES Arcade, se trouvent, en application de l'accord de dissolution de l'UES Arcade et de continuité sociale conclu en date du 17/12/2019, couvertes par un ensemble d'accords collectifs, dont certains traitent de sujets afférant à la santé et sécurité des salariés (accord sur la qualité de vie au travail et l'égalité femmes / hommes notamment). Toutes les entités de l'UES Arcade se sont par ailleurs dotées ou sont en train de se doter d'un référent en matière de santé et sécurité.

La « Communauté Ressources Humaines » mise en place par le Groupe permet par ailleurs aux filiales d'échanger sur leurs pratiques en matière de Ressources Humaines, et de conditions de travail.

Une nouvelle « Charte de mobilité Groupe » a été élaborée en collaboration avec les DRH des sociétés du Groupe Arcade-VYV. Par sa taille, la diversité de ses territoires, la richesse de son histoire et la complémentarité de ses sociétés, le Groupe Arcade-VYV souhaite offrir aux collaborateurs, par cette charte, des perspectives élargies d'évolution professionnelle au sein de ses différentes entreprises, au niveau de la région ou sur le plan national. En ce sens la mobilité professionnelle répond aux besoins opérationnels et aux perspectives de développement des entités membres. Cette charte s'adresse principalement aux salariés qui souhaitent donner un élan à leur carrière professionnelle. Par capitalisation des expériences, la mobilité professionnelle participe à la construction d'une employabilité durable et s'inscrit dans une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. La charte fixe les principes généraux qui s'appliquent au sein du Groupe et le cadre permettant de garantir le respect de l'égalité des chances et de l'équité de traitement entre tous les salariés. Elle s'applique à toutes les sociétés entrant dans le périmètre du Groupe Arcade-VYV.

En complément, une « bourse de l'emploi » a été créée et mise à disposition de l'ensemble des collaborateurs du Groupe via le réseau social d'entreprise Talk Spirit.

Par ailleurs, qu'il s'agisse d'une réflexion, de l'élaboration d'une politique ou de la mise en place et de son déploiement effectif, l'année 2019 aura été marquée pour le Groupe Arcade-VYV par le développement du télétravail. Selon les organismes, cette mise en place a pu s'accompagner ou non d'un questionnement plus global sur l'organisation du travail (mobilité des salariés, du travail en « bureaux satellites »).

Exemples de pratiques

Face à la problématique des incivilités et agressions, qui peuvent non seulement porter atteinte à la santé et sécurité des personnels, mais affectent aussi profondément leurs conditions de travail, un certain nombre de sociétés comptant du personnel de proximité (dont notamment toutes celles comprises dans l'UES du Groupe) ont mis en place des mesures spécifiques : procédures de suivi et accompagnement des victimes, accès à une plateforme de soutien psychologique...

Face à l'enjeu croissant de la Qualité de vie au travail, de plus en plus de sociétés s'engagent sur le sujet, au travers de différents types d'actions, en particulier sur l'équilibre vie personnelle-vie professionnelle et l'organisation du travail.

La possibilité de temps partiel est ainsi généralisée. Même si elles ne sont pas systématiques, d'autres pratiques sont largement répandues au sein des filiales du groupe : existence d'un CET, horaires avec plages fixes et plages variables, contrôle et rappel de bilans CP et RT ou encore dons de jours sont des pratiques répandues dans plus de la moitié des filiales du Groupe. Plusieurs bailleurs du groupe [FOYER STEPHANAIS, FRANCE LOIRE] ont également mis en place un dispositif de « don de jours » au bénéfice de salariés parents d'enfants gravement malades et de salariés « aidants ».

Par ailleurs, plusieurs sociétés réalisent périodiquement une enquête « Baromètre social » visant à mesurer la qualité de vie au travail perçue en leur sein par les collaborateurs et recueillir les attentes des salariés sur différents thématiques concourant à la qualité de vie au travail (conditions de travail, management, perspectives professionnelles, ...). Quelques filiales ont mis en place des ateliers sur la Qualité de vie au travail et/ou des réunions de « droit d'expression » permettant à chacun d'aborder des questions liées aux conditions de travail.

Économie circulaire

La thématique de l'économie circulaire commence seulement à faire l'objet d'une prise de conscience au sein du secteur du logement social : peu de bailleurs ont une politique structurée sur le sujet.

L'économie circulaire peut se définir comme « un modèle économique dont l'objectif est de produire des biens et des services de manière durable, en limitant la consommation et les gaspillages de ressources (matières premières, eau, énergie) ainsi que la production des déchets. » (Ministère de la Transition écologique et circulaire). Cette approche appelle donc à réinterroger les modes de production, les modes de consommation et la gestion des déchets. Pour le Groupe Arcade-VVY et ses filiales, les principaux enjeux et leviers concernent :

- la construction et la rénovation de logements (consommation de matériaux, des sols, d'eau, d'énergie ; gestion des chantiers et notamment des déchets) ;
- la gestion et l'occupation du patrimoine (en particulier les consommations d'eau et d'énergie associées) ;
- la gestion des déchets des ménages et la sensibilisation des habitants.

Le Groupe Arcade-VVY n'a pas défini à ce jour une stratégie globale sur l'économie circulaire, et cette thématique n'est pas toujours identifiée en tant que telle par les entités du Groupe. Néanmoins, un certain nombre de projets, d'expérimentations ou pratiques des sociétés y contribuent.

Exemples de pratiques

Note : les actions liées à la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie liées à la gestion et l'occupation du patrimoine sont décrites dans les politiques en réponse aux risques « Impact énergie-climat » et « Coût global du logement ».

Actions relatives à la construction, la rénovation et l'exploitation du patrimoine :

- labellisations ou certifications environnementales intégrant des enjeux de l'économie circulaire (telles que la certification NF HQE) ;
- recours à des matériaux biosourcés, en privilégiant les ressources locales : ossature bois, murs en terre crue, peinture biosourcée aux algues... ;
- recours à des énergies renouvelables ou alternatives :

panneaux solaires, « chaudière numérique » (utilisation de la chaleur produite par un data center pour chauffer l'eau) ...

- limitation de l'imperméabilisation des sols et gestion des eaux pluviales : création de noues, limitation de l'artificialisation des sols, places de stationnement végétalisées... ;
- mesures volontaires, au-delà des obligations réglementaires, de réduction des pollutions et nuisances de chantiers, pouvant notamment se traduire par la mise en place de Chartes « Chantiers propres » ou « Chantiers à faibles nuisances » ;
- mesures volontaires de suppression ou limitation des produits d'entretien écotoxiques (espaces verts et/ou parties communes des résidences) : ces mesures sont aujourd'hui très largement appliquées par les bailleurs, qui ont, pour beaucoup, supprimé les produits phytosanitaires dans l'entretien des espaces verts et ont recours à des produits d'entretien éco-labellisés ;
- quelques bailleurs ont mis en place des mesures de limitation des produits écotoxiques dans la construction et/ou rénovation (exemple : utilisation de peintures sans solvant) ;
- gestion différenciée des espaces verts : limitation de l'arrosage, des tontes, suppression des produits phytosanitaires... ;
- partenariats avec des associations environnementales : la collaboration avec des associations spécialisées dans la protection de l'environnement (par exemple : Bretagne Vivante, association AL LARK, Ligue de Protection des Oiseaux, agence parisienne du Climat...) peut apporter une expertise et un soutien dans la mise en œuvre de certains projets, notamment dans le cadre d'expérimentations. Les sociétés peuvent aussi s'appuyer sur ces partenariats pour les actions de sensibilisation des habitants.

Actions relatives à la gestion des déchets des ménages et la sensibilisation des habitants :

Ces actions sont principalement mises en œuvre avec l'objectif de favoriser la cohésion sociale et le lien social, de limiter les charges ou améliorer le pouvoir d'achat des locataires, ou encore de préserver le cadre de vie des habitants. Elles contribuent néanmoins également à l'évolution des comportements en matière de consommation et de gestion des déchets. Les principales actions menées sont les suivantes :

- sensibilisation au tri des déchets : affichage, diffusion de livrets « éco-gestes » incluant des messages sur le tri, actions ponctuelles de sensibilisation... ;
- mise en place de solutions de compostage, avec parfois réutilisation locale du compost pour l'amendement des sols ;
- sensibilisation au recyclage : animations, ateliers de réparation ou recyclage d'objets... Un bailleur a mis en place un dispositif incitatif de recyclage de bouteilles en plastique permettant aux habitants de cumuler des points donnant lieu à des réductions de prix sur certains achats ;
- dispositifs facilitant la collecte d'encombrants ou de déchets spécifiques (piles, électro-ménager...) : points de collecte, véhicules de collecte... ;
- sensibilisation à l'usage de produits d'entretien non nocifs : messages d'information, ateliers de fabrication de produits d'entretien naturels, sensibilisation dans le cadre de jardins partagés...

En complément, un certain nombre d'entités du Groupe déploient différentes actions visant à limiter l'impact environnemental de leur fonctionnement, portant notamment sur les déplacements et la limitation de la consommation de papier. Des actions de sensibilisation des collaborateurs sont aussi réalisées. Les mesures de dématérialisation (processus électoral du Comité Social et Économique

par voie électronique, enquête de satisfaction sans envoi de courrier) et de numérisation sont désormais largement répandues.

Si ces mesures sont moins significatives en termes d'impact que celles portant sur le patrimoine, elles contribuent néanmoins à l'effort général de sensibilisation et sont importantes en termes d'exemplarité et de cohérence globale avec les valeurs et engagements des sociétés et du groupe.

Dialogue social

La qualité du dialogue social fait l'objet d'une attention particulière de l'ensemble des sociétés du groupe, consciente que des relations sociales collaboratives contribuent à un climat social apaisé, levier d'attractivité tout autant que de réassurance pour les parties prenantes. Le dialogue social restant du ressort de chaque entité, il n'existe pas actuellement d'accord collectif à l'échelle du Groupe Arcade-VYV, couvrant l'ensemble des sociétés membres.

Un projet d'évolution de l'organisation des relations sociales au sein du Groupe Arcade-VYV est toutefois en cours, avec un triple objectif :

- faire en sorte que toutes les sociétés du groupe disposent de leurs propres instances de représentation du personnel ; la dissolution de l'UES Arcade intervenue en juin 2019, à l'issue des processus électoraux engagés concomitamment dans l'ensemble des sociétés de ce périmètre, concourt à la réalisation de cet objectif ;
- veiller à la cohérence des pratiques sociales et RH entre sociétés implantées sur un même territoire afin d'éviter que des différences de traitement non justifiées ne génèrent des risques de tensions sociales ;
- préparer la mise en place du comité de groupe.

L'obligation faite aux entreprises de substituer les CSE, au plus tard le 31/12/2019, à leurs instances de représentation préexistantes (CE, DP, CHSCT) a amené l'ensemble des sociétés du groupe à coordonner leurs actions et leur communication dans ces processus électoraux et à porter une vision commune et partagée du dialogue social.

Les accords en vigueur au sein des entités du Groupe sont nombreux et couvrent une grande diversité de sujets. Les thématiques les plus représentées sont les suivantes :

- égalité entre les femmes et les hommes ;
- intéressement et dispositif d'épargne salariale ;
- emploi des travailleurs handicapés ;
- temps de travail et CET ;
- frais de santé et prévoyance ;
- intergénérationnel, maintien dans l'emploi des seniors ;
- qualité de vie au travail, télétravail, droit à la déconnexion.

Lutte contre les discriminations et promotion des diversités

La Charte de Déontologie du Groupe, diffusée à l'ensemble des collaborateurs, intègre la prévention des discriminations. Le Groupe a également établi un Comité de Déontologie à l'échelle du Groupe qui peut être saisi sur cette question, et invité les sociétés membres à en mettre en place dans chaque société.

Au sein de certaines entités du Groupe, des actions de sensibilisation ou formation des collaborateurs sont également réalisées. Plusieurs sociétés ont mis en place des partenariats avec des associations spécialisées, telles par exemple la fondation FACE (Agir Contre l'Exclusion).

Au-delà de la prévention des discriminations au sein de l'entreprise, des bailleurs se sont engagés sur le sujet auprès de leurs locataires avec différentes actions de sensibilisation, visant par exemple à lutter contre les inégalités entre filles et garçons.

Sur la question de l'égalité femmes-hommes plus particulièrement, différentes mesures sont prises à l'échelle des sociétés et des UES, sur des thématiques telles que les rémunérations, l'évolution de carrière, la conciliation vie professionnelle-vie personnelle, etc.

Par ailleurs, différentes actions sont déployées en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap :

- au travers de leur activité et objet social, pour favoriser l'accueil et le logement de personnes handicapées (voir « Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement ») ;
- en tant qu'employeurs, pour favoriser l'accès et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap ;
- en tant que donneurs d'ordre, par l'achat de prestations auprès de structures dédiées à l'insertion des personnes en situation de handicap.

En tant qu'employeurs, les actions peuvent porter tant sur l'embauche de salariés que sur l'accompagnement au maintien dans l'emploi, par l'aménagement des postes par exemple, ou encore l'information des salariés sur la reconnaissance du statut de travailleur handicapé.

Résultats et indicateurs-clés en 2019 :

- > Part de femmes pour les catégories Cadres et Cadres dirigeants (en CDI)
- > Différentiel de rémunération entre hommes et femmes selon le statut professionnel
- > Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées durant l'année

INDICATEURS CLÉS

Indicateurs	2019
Patrimoine total	
Patrimoine total	172 560
dont :	
Nombre de logements locatifs	152 553
Nombre de Foyer-Résidences (en équivalent logement)	20 007
Part de logements très sociaux (PLAI)	11,53 %
Part de logements sociaux (PLUS)	65,25 %
Part de logements sociaux intermédiaires (PLS)	8,92 %
Autres	14,31 %
Nombre de logements locatifs mis en service dans l'année	
Nombre de logements locatifs mis en service dans l'année	6 750
dont :	
Nombre de logements locatifs	6 158
Nombre de Foyer-Résidences (en équivalent logement)	592
Part de logements très sociaux (PLAI)	18,09 %
Part de logements sociaux (PLUS)	68,59 %
Part de logements sociaux intermédiaires (PLS)	8,99 %
Autres	4,33 %
Taux de vacance	
Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine	1,16 %
Chiffre d'affaires	
Total des chiffres d'affaires des sociétés au 31/12 (en M€)	930 M€
dont part du chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs (pour les entités concernées)	81,8 %
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation	
Montant moyen annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc	189 M€
<i>Soit, en moyenne en € par logement</i>	1 237
Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements	617 M€
Effectif du Groupe	
Effectif total au 31/12 de l'année considérée	2 420
Part de femmes pour les catégories « Cadres, cadres dirigeants et directeurs » (CDI uniquement)	46,56 %
Écart moyen de rémunération entre homme et femme, par catégorie	
	Ratio H/F
Ouvriers de maintenance	1,05
Personnel de proximité	1,23
Employés administratifs	1,05
Agents de maîtrise	1,05
Cadres	1,2
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0,95
Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap	
Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées durant l'année	123

Indicateurs	2019	
Classement énergétique du patrimoine		
Nombre de logements A, B ou C	83 731	
<i>Soit, en % du patrimoine</i>	48,52 %	
Nombre de logements D à G	73 056	
<i>Soit, en % du patrimoine</i>	42,34 %	
Nombre de logements pour lesquels les données ne sont pas disponibles	15 773	
<i>Soit, en % du patrimoine</i>	9,14 %	
Niveau moyen des loyers (€/m²/mois)		
	Hors IdF	IdF
Parc « Très social » (PLAI)	5,30 €/m ² /mois	5,50 €/m ² /mois
Parc « Social » (PLUS)	5,61 €/m ² /mois	6,87 €/m ² /mois
Parc « Social Intermédiaire » (PLS)	7,31 €/m ² /mois	9,95 €/m ² /mois
Loyer moyen (€/mois) pour une surface moyenne, hors charges.		
	Hors IdF	IdF
La surface moyenne d'un logement dans le secteur du logement social est de 68,7 m ² (source : Insee)		
Parc « Très social » (PLAI)	364 €/mois	377 €/mois
Parc « Social » (PLUS)	385 €/mois	472 €/mois
Parc « Social Intermédiaire » (PLS)	502 €/mois	684 €/mois
Évolution du montant des charges récupérables		
Montant moyen mensuel des charges récupérables (EUR / m ² / mois)	1,58 €/m ² /mois	
Évolution annuelle	2,79 %	
Évolution annuelle, hors coûts de chauffage	1,87 %	
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite		
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12	37 022	
<i>Soit, en % du parc</i>	21,45 %	
Offre en habitat spécifique		
Nombre total de places en habitat spécifique dont, par public cible :	26 401	
Étudiants (résidences universitaires)	7 961	
Personnes âgées autonomes	2 306	
Personnes âgées dépendantes	5 873	
Personnes handicapées	1 507	
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	732	
Travailleurs (FJT, FTM)	7 321	
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	701	
Satisfaction des locataires (moyenne pondérée par le nombre de logements gérés sur l'ensemble des ESH)		
Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu	81,03 %	
Soutien à l'accès à la propriété		
Logements existants vendus à des particuliers (« vente HLM »)	471	
dont logements vendus à des locataires de l'organisme	168	
<i>soit, % des logements vendus à des locataires de l'organisme parmi les logements vendus à des particuliers</i>	35,67 %	

NOTICE MÉTHODOLOGIQUE DE PRODUCTION

Dans le cadre de la transposition de la directive européenne n°2014/95/EU sur la publication d'informations extra-financières, les textes suivants ont été publiés :

- Ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises ;
- Décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

Ces textes précisent :

- quelles sont les entités concernées par l'obligation d'établissement et de publication d'une déclaration de performance extra-financière dans le rapport de gestion ;
- quel en est son contenu et quelles sont les obligations des commissaires aux comptes et des organismes tiers indépendants vis-à-vis de cette déclaration.

Le cadre réglementaire ainsi posé se synthétise comme suit :

- l'introduction de seuils pour les entités dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé ;
- une appréciation des seuils qui, lorsque l'entité établit des comptes consolidés, se fait désormais au niveau consolidé ;
- une exemption pour les entités contrôlées lorsque l'entité qui les contrôle établit une Déclaration consolidée, sans qu'elles n'aient à nommer un OTI. De plus, la Déclaration de l'entité qui les contrôle n'a pas à mentionner les informations individuelles des entités contrôlées.

Conformément à ce dispositif, la société CPH Groupe Arcade-VYV, qui établit des comptes consolidés, produit elle-même au titre de l'année 2019 une Déclaration de Performance Extra-financière consolidée sur le même périmètre.

Compte-tenu de ses missions, présentées dans son modèle d'affaires, de ses valeurs et son attachement aux principes de l'Economie Sociale et Solidaire et de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), le Groupe a identifié et évalué, fin 2018 et début 2019, les risques d'impacts négatifs, mais aussi ses leviers d'impact positif, de création de valeur pour les parties prenantes, la société et les territoires. Ce travail d'analyse, réalisé pour la DPEF de 2018, a été repris pour cette Déclaration de Performance Extra-Financière. La méthodologie d'identification et d'analyse est décrite dans la Déclaration de Performance Extra-Financière 2019.

Les indicateurs de performance, qui avaient été définis en concertation avec le groupe de travail de 2018 ont été passés en revue. La méthodologie de collecte a été adaptée : les indicateurs de performance extra-financière ont été collectés, analysés, et consolidés par le Service Consolidation Centrale du Groupe Arcade-VYV. Ainsi, la remontée des principales données quantitatives s'est faite cette année en parallèle de l'élaboration par les entités des liasses extracomptables Berger-Levrault, avec lesquelles elles ont été mises en concordance.

En complément, un questionnaire qualitatif a permis de recueillir les pratiques et actions à l'échelle locale, afin de compléter et illustrer la description des politiques mises en œuvre.

Ces éléments, et précisément le modèle d'affaires et la cartographie des risques, ont été validés par trois membres du Comité de Direction Générale, avant présentation en Conseil d'Administration.

ANNEXES

LISTE DES ENTITÉS PRISES EN COMPTE DANS LE PÉRIMÈTRE DE LA DPEF CONSOLIDÉE

- Coopérer Pour Habiter
- Aiguillon Construction
- Aiguillon Résidences
- ALFI
- Antin Résidences
- Arcansud
- COO.Pairs
- Croix Rouge Habitat
- Evolea
- France Loire
- GIE Arcade Services
- Harmonie Habitat
- La Ruche Habitat
- Le Foyer Stéphanois
- Le Foyer Rémois
- Le Logis Corse
- Le Toit Girondin
- Les Ajoncs
- Les Foyers de Seine-et-Marne
- Logipostel
- Loir et Cher Logement
- Mésolia
- Notre Cottage Accession
- Norévie
- Partelios Habitat
- SFHE
- Vie et Lumière

DESCRIPTION DES PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS

Risque	Impacts négatifs potentiels	
	Pour le groupe / les sociétés	Pour les parties prenantes, la société, l'environnement
Principaux risques généraux liés à la mission et l'activité du Groupe		
Développement de l'offre	<p>Si croissance nulle ou insuffisante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non satisfaction des attentes des collectivités (en quantitatif et/ou sur des besoins ciblés) • Perte de positionnement local, d'image, affectant le lien aux collectivités et le potentiel de développement futur • Perte de compétence en maîtrise d'ouvrage <p>Si croissance non-maîtrisée ou non adaptée à la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacance • Déséquilibre du marché immobilier affectant l'attractivité relative du parc existant du bailleur 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à satisfaire les besoins en logement des habitants du territoire (en termes quantitatifs), difficultés à loger la population du territoire • Déséquilibre du marché immobilier • Perte d'attractivité du territoire • Insatisfaction des parties prenantes : collectivité, demandeurs • Non atteinte des objectifs PLH / PLUIH
Adéquation du parc aux besoins et attentes	<ul style="list-style-type: none"> • Faible attractivité du parc • Insatisfaction des locataires • Vacance et pertes économiques associées 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés à satisfaire les besoins en logement des habitants du territoire (en termes qualitatifs), difficultés à loger convenablement la population du territoire • Perte d'attractivité du territoire • Risque d'insatisfaction des parties prenantes : collectivité, demandeurs. • Non atteinte des objectifs PLH / PLUIH
Niveau d'entretien du bâti	<ul style="list-style-type: none"> • Faible attractivité du parc • Insatisfaction des locataires • Dégradations accrues (notamment dégradations volontaires) et coûts associés • Vacance et pertes économiques associées • À moyen et long termes : besoins accrues en investissement • Dépréciation du patrimoine, avec difficultés de vente le cas échéant 	<ul style="list-style-type: none"> • Insatisfaction des habitants (locataires et riverains) et de la collectivité • Perte d'attractivité du territoire
Principaux risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux du Groupe		
Coût global du logement pour les locataires	<ul style="list-style-type: none"> • Difficultés de paiement des locataires, hausse de l'impayé • Insatisfaction des locataires • Tensions/conflits avec les associations de locataires • Baisse d'attractivité du parc (coût global du logement trop élevé) • Dégradation de l'image, de la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> • Budget logement global élevé, limitant le reste à vivre, le pouvoir d'achat • Difficultés de paiement, endettement • Précarisation, précarité énergétique • Conditions de logement inadaptées (surpeuplement, manque de chauffage...) et conséquences associées au mal-logement • Difficultés d'accès au logement sur le territoire

Risque	Impacts négatifs potentiels	
	Pour le groupe / les sociétés	Pour les parties prenantes, la société, l'environnement
Principaux risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux du Groupe		
Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement	<ul style="list-style-type: none"> Inadéquation des logements aux besoins, avec comme conséquences potentielles : insatisfaction, dégradation du logement, troubles de jouissance, rotation... Non réponse à certains besoins du territoire => mission de bailleur social non complètement remplie, insatisfaction des collectivités 	<ul style="list-style-type: none"> Difficultés d'accès à un logement ou de maintien dans le logement pour certaines catégories d'habitants et coûts associés (partiellement ou totalement pris en charge par la collectivité et/ou l'Etat) Non atteinte des objectifs des politiques d'accès au logement et de maintien à domicile (logement d'abord, autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap, logement des jeunes, etc.) Manque de capacité d'accueil pour les ménages en situation de vulnérabilité ou nécessitant un accompagnement spécifique et coûts associés (partiellement ou totalement pris en charge par la collectivité et/ou l'Etat) Inadéquation du logement et conséquences associées pour les habitants
Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de discrimination ou de situation de corruption avérée Dégradation de l'image, perte de crédibilité Non-respect des obligations réglementaires (CCH, loi ALUR, loi Egalité et Citoyenneté) et/ou des politiques locales (dans le cadre des CLIL notamment) Déséquilibre de peuplement fragilisant le fonctionnement social des résidences 	<ul style="list-style-type: none"> Discrimination dans l'accès au logement social Perte de crédibilité des pouvoirs publics face aux citoyens Difficultés d'accès à un logement pour certaines catégories d'habitants Dysfonctionnement social dans certaines résidences, certains quartiers Déséquilibres territoriaux, phénomènes de « ghettoisation » et/ou stigmatisation de certains quartiers
Qualité de service et satisfaction des locataires	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfaction des locataires Manque d'attractivité, rotation élevée, vacance Tensions entre locataires et personnel de proximité, incivilités Tensions avec les associations de locataires 	<ul style="list-style-type: none"> Dégradation de la qualité de vie des locataires Insatisfaction des locataires
Relations aux collectivités	<ul style="list-style-type: none"> Non réponse aux attentes des collectivités Faible ancrage local, limitant la capacité à se développer (accès au foncier, aux garanties, aux financements) Refus de permis de construire, refus de projets Difficultés à accompagner les ménages en situations de vulnérabilité 	<ul style="list-style-type: none"> Manque de cohérence avec les politiques locales Besoins des territoires / collectivités non satisfaits Manque d'accès aux habitants en situation de vulnérabilité conduisant à une efficacité limitée des dispositifs d'accompagnement
Santé et sécurité dans le patrimoine	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de non-respect de la réglementation (conformité technique, amiante, sécurité du bâti) Accidents dans le patrimoine engageant la responsabilité du bailleur Dégradation du patrimoine Dégradation de l'image Tensions, conflits, litiges avec les locataires et/ou leurs représentants 	<ul style="list-style-type: none"> Atteinte à la santé ou la sécurité des locataires (accidents, maladies...) Atteinte à la santé ou la sécurité des personnes intervenant dans le patrimoine
Corruption et conflits d'intérêt	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de prévention de la corruption et du trafic d'influence Sanctions pénales en cas de faits de corruption avérés Coûts de la corruption (coût financier, inefficience, perte de qualité...) Dégradation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions en cas de corruption avérée Dégradation de l'image, perte de crédibilité
Principal risque lié à l'impact environnemental du Groupe		
Impact « énergie -climat » du parc	<ul style="list-style-type: none"> Hausse des charges de consommation d'énergie pour les locataires, diminuant leur solvabilité Non satisfaction des attentes et exigences des collectivités et de l'Etat (actuelles : énergie; et à venir : énergie + émissions de gaz à effet de serre) Perte d'attractivité, dépréciation du parc, limitant le potentiel de location et de vente Dégradation de l'image 	<ul style="list-style-type: none"> Hausse des charges de consommation d'énergie pour les locataires Précarité énergétique Baisse d'attractivité du parc du territoire Non atteinte des objectifs des plans climat
Principal risque lié à l'impact social du Groupe		
Santé, sécurité et conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> Sanctions pénales en cas de non-respect des obligations de santé et sécurité du Code du Travail Accidents du travail, maladies professionnelles Absentéisme et coûts associés Désengagement des collaborateurs et coûts associés (perte de productivité) Conflits sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Accidents, maladies, atteintes à la santé (avec risques de séquelles) Usure professionnelle

PRISE EN COMPTE DES ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

L'article L.225-102-1 du Code de Commerce mentionne un certain nombre de thématiques sur lesquelles les sociétés ou groupes doivent rendre compte dans leur Déclaration

de Performance Extra-Financière. Le tableau qui suit présente une vue d'ensemble du traitement de ces thématiques par le Groupe Arcade-VYV.

Thématiques réglementaires	Traitement de la thématique par le Groupe Arcade-VYV
Conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	Voir risque « Impact énergie- climat du parc »
Engagements sociétaux en faveur du développement durable	L'engagement sociétal du Groupe Arcade-VYV est essentiellement lié à sa mission d'intérêt général. Voir les politiques décrites en réponse aux « Risques généraux » et « Risques liés à l'impact et aux engagements sociétaux » du Groupe.
Économie circulaire	Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Économie circulaire ».
La lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable	Le Groupe Arcade-VYV n'est pas concerné par cet enjeu : <ul style="list-style-type: none"> • son activité n'est pas liée à ces enjeux • le Groupe ne dispose pas de restauration collective massive. Quelques actions peuvent être menées par des bailleurs sociaux autour de l'alimentation et/ou du gaspillage, dans le cadre d'actions contribuant à la cohésion sociale, à l'accompagnement social et/ou à l'amélioration de la gestion des déchets, mais ces actions restent marginales et très ciblées (par exemple : partenariats permettant de mettre à disposition des locataires des produits locaux et issus de l'agriculture biologique à prix coutant).
Accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés	Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Dialogue social ».
Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités	Au regard de son activité, cet enjeu concerne non seulement les actions relatives à la gestion des ressources humaines, mais aussi la gestion des attributions de logements. Concernant les attributions : voir les politiques en réponse au risque « Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle ». Concernant la gestion des ressources humaines : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	Au regard de son activité, cet enjeu concerne non seulement les actions relatives à l'accès à l'emploi, mais aussi l'accès au logement et le maintien à domicile des personnes en situation de handicap. Concernant l'accès au logement : voir les politiques en réponse au risque « Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement ». Concernant l'accès à l'emploi : Voir les politiques décrites en réponse à l'enjeu « Lutte contre les discriminations et promotion des diversités ».



AVIS DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2019

Aux membres de l'assemblée générale,

En notre qualité de Commissaires aux Comptes de la société Coopérer pour Habiter, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1080, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière, relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du Commissaire aux Comptes désigné organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

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

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

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

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 13 % et 19 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre avril et mai 2020. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

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

Neuilly-sur-Seine, le 12 mai 2020

L'un des Commissaires aux Comptes

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Christian Bande
Associé



Tristan Mourre
Directeur



CPH Arcade-VYV

59 rue de Provence
75009 Paris
Tél. : 01 49 95 37 37

Retrouvez nous sur :
groupearcadevyv.fr