



→ 2019

# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE

“ Vilogia a toujours été pionnier en matière de RSE, simplement parce que c’est inhérent à sa mission de service public, moteur de son cœur de métier HLM et inscrit dans son ADN.

Depuis sa création par des entrepreneurs du nord de la France, qui ont choisi d’investir dans un immobilier accessible et attractif pour reloger leurs ouvriers au lendemain de la seconde guerre mondiale, jusqu’en 1993, où Vilogia a rejoint les membres fondateurs du Réseau Alliances, 1er réseau d’acteurs économiques engagés pour une économie plus responsable... L’histoire de Vilogia est jalonnée d’engagements volontaires et d’initiatives pionnières pour relever les défis environnementaux, sociaux et sociétaux.

En 2014, soucieux de contribuer aux grands objectifs du développement durable, nous avons formalisé notre politique RSE autour d’un axe stratégique : accélérer le déploiement d’un parc de logements durables et responsables. Les expérimentations PassivHaus et EnergieSprong prouvent que nous sommes sur le bon chemin.

Depuis, le concept de RSE a connu bien des évolutions, son dispositif de reporting s’est sophistiqué. La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) que vous avez entre les mains s’impose désormais comme un outil de la stratégie de l’entreprise, avec son modèle d’affaires, ses risques extra financiers et les politiques et diligences appliquées pour y répondre.

Forts des leçons de notre première DPEF, nous avons décidé de refondre notre démarche RSE en 2019 afin de hisser notre niveau d’engagement d’utilité sociale et d’impact positif sur la société. La Direction est en première ligne, ses membres ont été désignés référents de risques. En 2020, la formalisation de cette politique avec toutes nos parties prenantes - collaborateurs, clients et élus - donnera une nouvelle ampleur à la RSE de Vilogia.

La rédaction de notre raison d’être marque l’aboutissement de décennies d’engagement et ouvre la perspective d’un modèle HLM enthousiasmant, en phase avec les besoins, les usages et les aspirations de son temps. ”

**Philippe Rémignon**  
Président du Directoire Vilogia Logifim



## SOMMAIRE

### 5 LE MODELE D’AFFAIRES

5 | LA RAISON D’ÊTRE : L’UTILITÉ SOCIALE

8 | LES RESSOURCES

10 | LA CRÉATION DE VALEUR

17

## DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE À LA PERFORMANCE DURABLE

<b>ENJEU N°1</b> Atténuer et s’adapter : la réponse au changement climatique	20	<b>ENJEU N°7</b> Développer le bon produit au bon endroit !	33
<b>ENJEU N°2</b> Être un acteur majeur de l’efficacité énergétique	23	<b>ENJEU N°8</b> Entretenir des relations saines et durables avec les parties prenantes	36
<b>ENJEU N°3</b> Optimiser les achats	26	<b>ENJEU N°9</b> Agir pour une gestion optimisée de l’eau	40
<b>ENJEU N°4</b> Veiller au capital nature	27	<b>ENJEU N°10</b> S’engager en faveur de la santé environnementale	41
<b>ENJEU N°5</b> Développer l’économie circulaire	29	<b>ET AUSSI...</b> Œuvrer pour une vie professionnelle épanouie	43
<b>ENJEU N°6</b> Contribuer à l’emploi et au développement local	31	<b>ET AUSSI...</b> Assurer la protection des données	45

# LE MODÈLE D’AFFAIRES

## LA RAISON D’ÊTRE : L’UTILITÉ SOCIALE

Groupe privé d’immobilier social, Vilogia est un partenaire historique des entreprises et des collectivités dans l’aménagement et le développement des territoires. Adossé à un patrimoine locatif de plus de 72 000 logements, Vilogia poursuit l’ambition **d’être un opérateur urbain global, innovant et performant, où chacun est engagé pour la satisfaction du client.**

# Le modèle d'affaires Vilogia

## NOS 3 AXES STRATÉGIQUES

DÉPLOYER UN PARC IMMOBILIER DURABLE

OPTIMISER NOTRE FONCTIONNEMENT POUR SOUTENIR NOTRE CROISSANCE

RENFORCER LA RELATION DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS

## NOS RESSOURCES

### 5 FILIALES SPÉCIALISÉES

- **Logement social**: Vilogia S.A. Vilogia Logifim (Hauts-de-France hors MEL)
- **Logement intermédiaire**: Vilogia Privilège, production et gestion
- **Accession sociale**: Vilogia Premium & Vilogia Premium Grand Est, commercialisation de logements et syndic de copropriété

### 7 TERRITOIRES, TOUTE LA FRANCE

14 agences de proximité

### UN PATRIMOINE LOCATIF

73 105 logements au 31 mars 2020

- 5% de logements très sociaux
- 77% de logements sociaux
- 12% de logements sociaux intermédiaires

### DES ÉQUIPES EXPERTES ET ENGAGÉES

983 collaborateurs, dont + de 500 sur le terrain  
L'Université des Compétences Habitat: des parcours métiers

### LE CHOIX DES PARTENARIATS

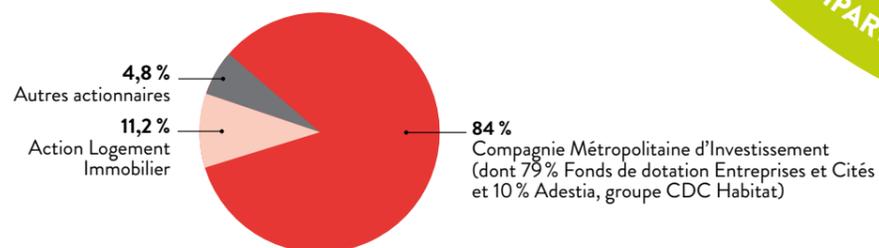
- en renouvellement urbain (GIE La Meta)
- en maîtrise d'ouvrage (GIE Septalia)
- en aménagement (Sequano, Citallios, Linkcity)

### LE PARI DE L'INNOVATION

1 Direction de l'innovation  
12 collaborateurs "Agitateurs" Design Thinking

### UNE ASSISE FINANCIÈRE SOLIDE

- 400,3 M€ de chiffre d'affaires en 2019
- 531 M€ investis dans le parc en 2019
- Des actionnaires fidèles :



## NOS MÉTIERS



## LA VALEUR CRÉÉE

### L'ACCUEIL DES MÉNAGES MODESTES

150 404 personnes logées à travers la France  
62% ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds  
49% sont des salariés

### UN PARCOURS RESIDENTIEL POSITIF

6 110 attributions en 2019  
457 logements vendus, dont 213 dans le patrimoine  
Une gamme complète de solutions logements :  
■ StuDOM® : étudiants  
■ IziDOM® : jeunes actifs  
■ OptiDOM : seniors

### UNE ÉCOUTE DE TOUS LES INSTANTS

13 000 appels de courtoisie donnés pendant le 1<sup>er</sup> mois de confinement  
330 000 appels clients gérés en 2019  
82 000 mails traités en 2019  
50 000 sollicitations sur l'Espace Locataire traitées en 1 jour en moyenne

### UN PARC DYNAMIQUE

1 566 logements sociaux livrés en 2019  
2 285 logements réhabilités en 2019  
19 projets de rénovation urbaine (NPNRU), 10 000 logements concernés

### LE RENOUVEAU DE FRICHES ENTIÈRES

12 projets en cours d'aménagement  
297 000 m<sup>2</sup> de surface de plancher

### DES INNOVATIONS DE RUPTURE

- L'efficacité énergétique en pionnier  
633 logements certifiés PassivHaus à fin 2020  
170 maisons réhabilitées EnergieSprong
- Le futur de l'habitat en cluster  
Membre fondateur de Maille'Immo



# LES RESSOURCES

## Les 3 axes du projet stratégique CAP 2020

axe **1** Accélérer le déploiement d'un parc immobilier durable et responsable.

axe **2** Optimiser notre fonctionnement pour soutenir notre dynamique de croissance.

axe **3** Renforcer la relation de confiance avec nos clients.

## 5 SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES DANS L'HABITAT SOCIAL

### Vilogia S.A.

ESH\* dotée d'un agrément national depuis 2004

### Vilogia Logifim

ESH présente dans les Hauts-de-France (hors métropole lilloise)

### Vilogia Premium et Vilogia Premium Grand Est

2 coopératives spécialisées en production et commercialisation de logements en accession à la propriété (neufs ou anciens) et syndic de copropriétés,

### Vilogia Privilège

Filiale dédiée à la production et la gestion de logements intermédiaires.

\* Entreprise Sociale pour l'Habitat



## DES RESSOURCES HUMAINES

À travers la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), Vilogia favorise le développement des compétences de ses collaborateurs, leur mobilité, leur employabilité et la performance collective. Il veille également à leur qualité de vie au travail et à l'équilibre vie familiale / vie professionnelle <sup>1</sup>.

→ **983**

**Collaboratrice(eur)s**<sup>2</sup>  
(EURHO-GR<sup>®</sup> 0.4)<sup>3</sup>

→ **57,5%**  
**Femmes**

→ **42,5%**  
**Hommes**  
(EURHO-GR<sup>®</sup> HR 1.2)

→ **78/100**

**Index égalité homme-femme**<sup>4</sup>

→ **1 Université des Compétences Habitat** pour proposer des parcours de formation « métiers » qualifiants et certifiants afin de permettre à tous nos collaboratrice (eur)s de construire leur projet professionnel.

1- Voir également « Œuvrer pour une vie professionnelle épanouie »

2- Effectif moyen en équivalent temps plein (ETP)

3- La correspondance aux indicateurs EURHO-GR<sup>®</sup> est indiqué en dessous de chaque indicateur concerné

4- Pour Vilogia S.A. (obligatoire pour les entreprises d'au moins 50 salariés). Texte de référence : Décret n° 2019-15 du 8 janvier 2019 portant application des dispositions visant à supprimer les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes dans l'entreprise et relatives à la lutte contre les violences sexuelles et les agissements sexistes au travail.

## DES RESSOURCES FINANCIÈRES

C'est par une gestion économique et financière saine et rigoureuse de son activité que Vilogia peut assurer le développement et la pérennité de son action.

→ **370 M€**  
**de chiffre d'affaires**

(Hors commerces, hors foyers, hors garages et autres annexes)  
(EURHO-GR<sup>®</sup> 0.4)

## DES RESSOURCES ENVIRONNEMENTALES

1 seule planète Terre que nous devons préserver (eau, sols, matières premières)

## DES RESSOURCES SOCIÉTALES

Des partenariats avec son écosystème professionnels et des relations attentionnées avec les parties prenantes.

## RÉPARTITION DU CAPITAL

G.P.I.  
5,01%

GIPEL  
5,01%

ADESTIA  
(Groupe CDC Habitat)  
10%

Entreprises & Cités  
(Fonds de dotation)  
79,11%

Action Logement Immobilier  
11,24%

C.M.I.  
(Compagnie Métropolitaine  
d'Investissement)  
83,99%

# CRÉATION DE VALEUR

## BAILLEUR

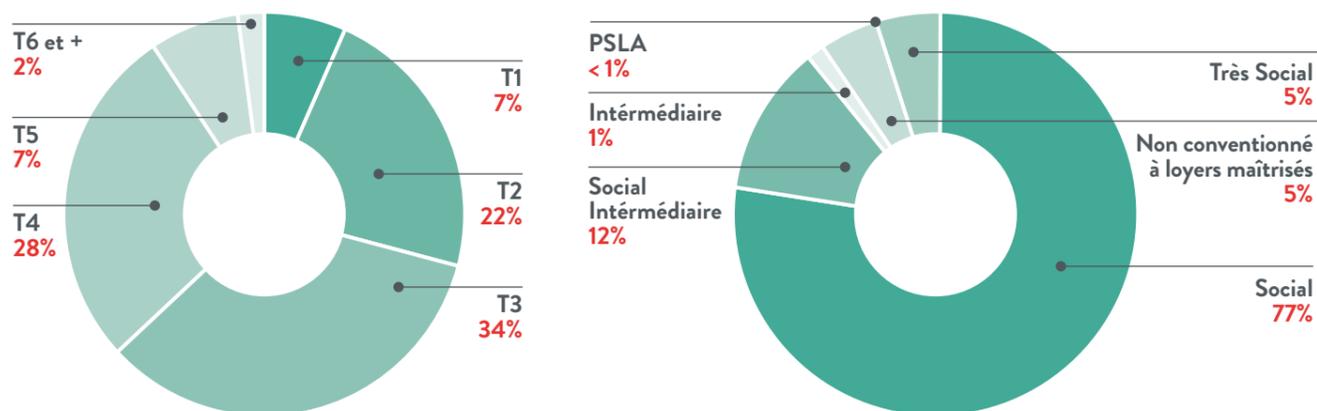
### Proposer un parcours résidentiel sur mesure

Accompagner les clients dans leur parcours résidentiel signifie pour Vilogia anticiper leurs besoins et leur proposer une réponse optimisée pour chaque étape de leur vie. Il s'agit de les aider dans leur recherche d'un logement en cohérence avec leur situation personnelle, de s'adapter aux évolutions, de proposer des services facilitant leur vie quotidienne, et même de leur offrir la possibilité d'accéder à la propriété. Avec sa gamme complète et diversifiée de logements abordables, Vilogia propose à ses clients, aux revenus modestes<sup>1</sup>, un parcours résidentiel sur mesure !

## LES PRODUITS

→ **72 207** logements gérés au 31 décembre 2019<sup>2</sup> (EURHO-GR 0.1)  
 Dont **34,7%** situés en quartier prioritaire politique de la ville<sup>3</sup> (EURHO-GR 0.3)

### Répartition des logements par type de logements<sup>4</sup> et par type de financements (hors logements spécifiques) (EURHO-GR 0.1)



1- Le parc social accueille des ménages répondant à des conditions maximales de ressources. À titre d'exemple : le plafond de ressources pour l'attribution d'un logement social en province équivaut à un salaire net mensuel de 1 900 € pour une personne vivant seule, et 3 700 € pour un ménage de 4 personnes.

2- Le parc HLM national est composé de 4,6 millions de logements locatifs. En France, 78% des organismes HLM, possédaient en 2019 moins de 12 000 logements. (Source : USH, Les HLM en chiffre, édition 2019)

3- Pour 31% en moyenne constatée au niveau national (Source : USH, Les HLM en chiffre, édition 2019)

4- Moyenne nationale du parc HLM en 2019 : 8% de T1, 19% de T2, 37% de T3, 29% de T4, et 8% de T5 et plus.

## LES CLIENTS

→ **150 404** personnes logées par le Groupe Vilogia

→ **47,7%** de ménages recevant une aide au logement (hors foyers) (EURHO-GR 0.6)

### Profil des locataires occupants (situation professionnelle & plafond de ressources)

→ **49%** de salariés modestes

→ **62%** disposant de ressources inférieures à 60% du plafond

## IMPACTS 2019

→ **6 110** Attributions réalisées en 2019 par le Groupe Vilogia (EURHO-GR 0.8)

→ **24,4%** Taux d'effort moyen des ménages entrants aux ressources < à 60% des plafonds (EURHO-GR SOC 2.2)

### Profil socioéconomique des ménages entrants (EURHO-GR SOC 3.1)



# CRÉATION DE VALEUR

## BAILLEUR

### Écouter le client et faciliter son quotidien

Le client est au cœur de notre organisation et de notre ambition. Près de la moitié des collaborateurs travaille sur le terrain, en contact direct des clients. Et dans les bureaux, l'écoute continue. Quel que soit le canal, toutes les demandes sont tracées, suivies et le délai de réponse est maîtrisé.

## SERVICES

→ <b>14</b> Agences de proximité	→ <b>+ de 500</b> collaborateurs de terrain en relation directe avec les clients	
→ <b>1</b> Centre de Relation Client (CRC) avec 32 téléconseillers	→ <b>1</b> Espace locataire en ligne accessible 24h/24 et 7j/7	→ <b>1</b> Journal des locataires « Contact Habitat »
→ <b>Vilogia Confort +</b> Contrat Multiservices couvrant la maintenance et le dépannage des équipements des logements tout en incluant une visite préventive annuelle		

## IMPACTS 2019

- **330 000** appels traités
- **82 000** mails traités (délai moyen de traitement : 3 jours)
- **50 000** sollicitations reçues via l'Espace locataire (délai moyen de traitement : 1 jour)

## CONSTRUCTEUR

### Développer une offre attractive de logements durables

En anticipant l'évolution de la réglementation thermique, Vilogia œuvre au quotidien pour améliorer l'efficacité énergétique de son patrimoine existant et pour développer une offre attractive de logements abordables et plus performants que les normes en vigueur.

## RESSOURCES

- **1 GIE<sup>1</sup> entièrement dédié au renouvellement urbain créé en 2018 : La META**  
(Mutualisation des Energies pour Transformer et Aménager)
- **1 GIE<sup>1</sup> consacré à la maîtrise d'ouvrage dans la région des Hauts-de-France créée en 2019 : SEPTALIA**  
(Le GIE Septalia réunit Vilogia S.A., Vilogia Logifim, CDC Habitat et Maisons & Cités)

1- GIE : Groupement d'Intérêt Economique

## IMPACTS 2019

### Construction neuve

- **3,1%** de taux de croissance de l'offre  
(EURHO-GR<sup>®</sup> SOC 1.1)
- **2 836** logements sociaux mis en location  
(EURHO-GR<sup>®</sup> SOC 1.2)
- **239** logements en accession sociale et en location-accession livrés  
(EURHO-GR<sup>®</sup> SOC 1.3)

### Réhabilitation

- **2 285** logements réhabilités

### Renouvellement urbain

- **19** quartiers inscrits dans le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

### Investissement en 2019



# CRÉATION DE VALEUR

## AMÉNAGEUR ENSEMBLIER

### Accompagner les collectivités dans leurs politiques d'habitat et d'aménagement

Constructeur et bailleur, Vilogia est également aménageur ensemble, capable d'écrire la ville de demain, aux côtés des collectivités locales. En associant de multiples compétences, l'équipe du Pôle Aménagement et Développement Immobilier pilote des projets complexes qui mêlent logements, activités et services, et leurs espaces associés (VRD, espaces verts, etc.) et propose une approche fondée sur les besoins des habitants.



#### RESSOURCES

- 1 Direction de l'aménagement et du développement immobilier
- Des partenariats locaux et nationaux avec des professionnels de l'aménagement et de l'immobilier afin de multiplier les projets à haute qualité de vie et d'usage dans les métropoles (Sequano, Citallios, Linkcity)

#### IMPACTS

- 12 projets d'aménagement au niveau national
- 297 000 m<sup>2</sup> de surface de plancher maîtrisés et en cours d'aménagement

## L'ESPRIT D'INNOVATION

### Innover, chercher et expérimenter des solutions nouvelles pour nos clients

Dans un monde de l'immobilier social en constante évolution (sociétale, économique et réglementaire) Vilogia fait le choix d'une politique d'innovation assumée afin d'anticiper les changements sur tous les plans. Les innovations menées sont multiples (techniques, environnementales, financières ou sociales) et concernent tous les territoires d'implantation, au premier rang desquels les Hauts de France et la MEL, berceau historique du groupe. L'enjeu est de proposer aux clients, aux revenus modestes, des solutions logement durables et responsables.

#### RESSOURCES

- 1 Direction de l'Innovation composée de 15 collaboratrice(eur)s dédié(e)s à l'innovation technique & sociale et au Design
- 1 Espace interne d'innovation : le « LAB<sub>Vilogia</sub> », centré sur la méthode du Design Thinking, et qui a pour vocation d'étudier plusieurs projets par an
- 12 Collaboratrice(eur)s certifié(e)s « Agitateurs » Design Thinking pour le LAB<sub>Vilogia</sub>

#### ZOOM

#### PARTENAIRE ACTIF DE L'EUROPE DU LOGEMENT SOCIAL

MEMBRE DEPUIS 2012 D'EFL<sup>1</sup>

#### 6 PROJETS EUROPÉENS COLLABORATIFS EN COURS :

PVSites, InBetween, MustBe0, Digital Deconstruction<sup>2</sup>, Cultural-E<sup>3</sup>, GreenEff. Les projets européens permettent de développer et de tester des technologies et des produits pour augmenter la performance du logement social et le confort d'usage des habitants.

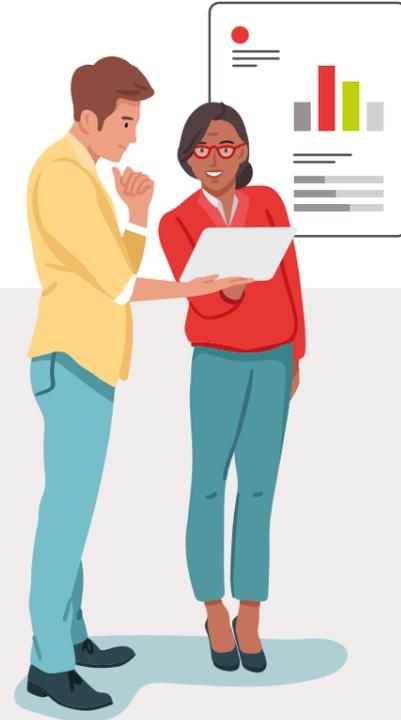
1- European Federation for Living regroupe une soixantaine d'acteurs originaires de toute l'Europe (bailleurs, entreprises) concernés par le logement social

2- Digital DeConstruction : projet INTEREG visant à développer un système innovant d'aide à la décision intégrant des outils digitaux variés et permettant d'élaborer des stratégies de déconstruction et réemploi plus durables et économiques.

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

## DES RÉSULTATS CONCRETS EN 2019

- **217** logements certifiés PassivHaus livrés
- **10** maisons réhabilitées EnergieSprong
- **7** projets d'innovation sociale en cours de déploiement opérationnel sur tout le territoire national
- **5** projets en cours d'étude dans le LAB<sub>Vilogia</sub>  
(Qualité de la donnée patrimoniale, Compréhension des charges locatives, Utilisation des espaces communs, Amélioration de la sous occupation, Usage des clients durant les opérations de rénovation)
- **5** POC<sup>1</sup> déposés dans le cadre de Lille World Design Capital 2020  
(Design Thinking, Maison Design Pour Tous, Université des Compétences Habitat, Design des Halls d'entrée, Couvent de la Visitation)
- **Obtention du label européen « Certified Sustainable Housing », développé par Ritterwald**
- **Une notation Moody's confirmée A1**
- **Une notation A- stable/F2 par Fitch Ratings successivement en 2017 et 2018**
- **Une dynamique partenariale ambitieuse** (membre fondateur de 3 GIE, rapprochements avec des acteurs incontournables du secteur)
- **Signature de l'engagement ACT4Nature France** (Entreprises engagées pour la nature)



1- POC : Proof Of Concept

# DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE À LA PERFORMANCE DURABLE

Les informations présentées dans cette déclaration de performance extra-financière couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2019 sur le périmètre des filiales consolidées, en dehors des entités considérées comme non significatives en matière d'informations extra financières, à savoir : les Groupements d'Intérêt Economique, les Sociétés Civiles de Construction-Vente & les Sociétés Civiles Immobilière du Groupe.

Afin de concentrer cette deuxième édition de la DPEF sur les enjeux les plus pertinents pour le Groupe, plusieurs groupes de travail, constitués de collaborateurs des directions métiers, supports et territoires ont revu de manière approfondie l'analyse des risques extra financiers de Vilogia en suivant un cadre méthodologique défini par la Cellule RSE, le Risk Manager & Délégué à la Protection des Données (DPO), aidés d'un cabinet de conseil en RSE qui a réalisé un audit à blanc de la première DPEF.

**Une vraie somme de défis !**

défi

1

Produire une liste la plus exhaustive possible des risques extra-financiers et des enjeux qu'ils représentent.

défi

2

Coter chacun de ces risques, avec les directions métiers et supports concernées, en fonction de leurs conséquences sur la performance, de leur horizon temporel de survenance, de leur probabilité d'occurrence, de l'ampleur de leur impact sur les parties prenantes et de leur niveau de maîtrise par Vilogia, pour aboutir à une cotation finale pour chaque risque.

Cette méthodologie et les résultats ont fait l'objet d'une présentation au comité exécutif qui a procédé à la hiérarchisation finale de 10 enjeux majeurs au regard des risques et opportunités qu'ils présentaient et de leur niveau de maîtrise par Vilogia ; et nommé des membres de la direction « propriétaires d'enjeux ». 3 autres enjeux maîtrisés par le Groupe ont également été retenus pour faire l'objet d'une information simplifiée dans la DPEF.

défi

3

Pour chacun des enjeux retenus (voir encadré), définir les éléments de politique de maîtrise du risque, les ressources allouées, des objectifs et des engagements.

défi

4

Choisir des indicateurs clés de performance (ICP) pertinents au regard de cette analyse pour évaluer chaque année les accomplissements et les marges de progrès et piloter efficacement sur le long terme cette nouvelle approche de la démarche RSE du Groupe basée sur les risques.

La mesure de la valeur créée n'est pas simple à cerner au regard de notre secteur d'activité. Au lendemain de la revue de l'analyse des risques, les équipes travaillent actuellement pour les 10 enjeux majeurs à l'adaptation des Indicateurs Clés de Performance (ICP) présentés dans la présente DPEF et à l'établissement de nouveaux ICP pertinents (c'est-à-dire définis par rapport aux enjeux), fiables (et donc vérifiables, crédibles et documentés) et intégrés (c'est-à-dire faisant partie de la stratégie globale de performance). Ces néo-indicateurs et les résultats associés apparaîtront dans la DPEF 2020.

## UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE DE LA RSE

Depuis 2018, le pilotage de la politique RSE et des obligations réglementaires en la matière (DPEF, Bilan Carbone®, Plan de Mobilités d'Entreprise, etc.) est confié au Pôle Projets et Innovation Sociale (PPIS), rattaché à la Directrice du Développement, des Partenariats et de l'Innovation de Vilogia S.A., membre du Comité Exécutif.

Au sein du PPIS, la cellule RSE pilote le Comité technique RSE, qui réunit régulièrement des contributeurs opérationnels et des experts internes représentatifs et impliqués dans le développement de la politique RSE, et anime les Groupes de Travail (Energie & Environnement, Mobilités, Economie Circulaire) mis en place pour élaborer et coordonner les actions inscrites dans notre plan de réduction des émissions de GES.

Elle assure également la représentation de Vilogia dans les réseaux traitant des thématiques de la RSE en participant activement aux ateliers et manifestations organisés (Club des Référents RSE et Ateliers Déclat Mobilités du Réseau Alliances, Conseil d'Orientation du World Forum de Lille, GT Reporting RSE d'Orée, Institut HLM de la RSE, etc.).

Le Comité Exécutif, lieu de prise de décision, définit quant à lui les priorités en matière de RSE, supervise la politique RSE, oriente et arbitre les plans d'actions.



Les enjeux retenus en raison de leurs risques sont hiérarchisés de la manière suivante :

### ENJEU N°1

**Atténuer et s'adapter : la réponse au changement climatique**

### ENJEU N°2

**Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique**

### ENJEU N°3

**Optimiser les achats**

### ENJEU N°4

**Veiller au capital nature**

### ENJEU N°5

**Développer l'économie circulaire**

### ENJEU N°6

**Contribuer à l'emploi et au développement local**

### ENJEU N°7

**Développer le bon produit au bon endroit**

### ENJEU N°8

**Entretenir des relations durables avec les parties prenantes**

### ENJEU N°9

**Agir pour une gestion optimisée de l'eau**

### ENJEU N°10

**S'engager en faveur de la santé environnementale**

En 2019, Vilogia a adhéré à EURHO-GR® (EURopean Housing – Global Reporting). Intégrant les principes des lignes directrices de la « Global Reporting Initiative » (GRI), et compatible avec la norme ISO 26000, le référentiel EURHO-GR a été élaboré en 2007 par des professionnels du secteur (bailleurs sociaux de l'association DELPHIS), en concertation avec des parties prenantes de l'habitat. Son outil de reporting associé facilite la collecte, le traitement et la consolidation à l'échelle Groupe des indicateurs d'état publiés dans la présente DPEF tout en renforçant leur fiabilité.

## ENJEU N°1

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

**Vilogia, le colibri du logement social !**  
Comme ce petit oiseau dans la métaphore du philosophe et agriculteur Pierre Rabhi, le Groupe est convaincu que face au défi climatique son action peut changer le monde à son échelle.

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Aggravation du changement climatique
- Dépendance aux énergies fossiles & carbonées
- Inadaptation des logements aux risques induits par le changement climatique
- Baisse d'attractivité du patrimoine
- Déficit d'image
- Insatisfaction des parties prenantes

#### POLITIQUE

À la suite de l'actualisation de son bilan carbone<sup>®</sup> 2015, Vilogia S.A. a élaboré en 2019 un plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre pour la période 2020 – 2023 qui prend en compte les trajectoires à suivre pour **atténuer l'impact de son activité sur le changement climatique, en cohérence avec les autres démarches environnementales ou d'efficacité énergétique engagées** telles que la stratégie de réhabilitation du patrimoine ou le plan de mobilité d'entreprise.

La Cellule RSE coordonne les actions qui ont été confiées à différentes directions ou entités (communication, DSI, stratégie client, services généraux, territoires, GIE Septalia, secrétariat général, pôle innovation sociale, ressources humaines, stratégie patrimoine). En complément, Vilogia va définir en 2020 une politique d'adaptation de ses activités et produits aux risques induits par le changement climatique.

## ENJEU N°1

### ZOOM SUR LE BILAN CARBONE<sup>®</sup>

Le Bilan Carbone<sup>®</sup> est un outil concret qui permet aux entreprises de faire le point sur leurs émissions de GES et de dégager des pistes d'actions qui permettront de les réduire.

En 2019, Vilogia S.A. et Vilogia Logifim ont réalisé leur Bilan Carbone<sup>®</sup> (voir encadré) sur l'ensemble de leurs activités. Leur réalisation a mobilisé les services RSE et innovation, la maîtrise d'ouvrage, les ressources humaines, les services généraux, la communication, la gestion immobilière et les achats et a été mené avec l'aide du Cabinet conseil ekodev.

Conformément à l'obligation réglementaire, ces bilans ont été publiés sur le site de l'ADEME : <https://www.bilans-ges.ademe.fr>

Résultats :

**291 000** tonnes équivalent CO<sub>2</sub> (teCO<sub>2</sub>)  
(Vilogia **267 000** teCO<sub>2</sub>, Vilogia Logifim **24 000** teCO<sub>2</sub>)

#### ACTIONS 2019

Les principales mesures prévues par le plan de réduction de GES de Vilogia S.A. sont organisées suivant **3 thématiques**, et regroupent une série d'actions pouvant être mises en place à court, moyen et long terme :

#### ENERGIE & ENVIRONNEMENT

- **Sensibiliser** à l'écoresponsabilité.
- Renforcer la **sobriété énergétique** des locaux administratifs.
- **Déployer un parc immobilier durable et responsable** : logements passifs ou E+/C- (voir encadré), éradication des passoires énergétiques, gestion et maintenance préventive<sup>1</sup>, intégration de critères carbone dans les achats<sup>2</sup>, stratégie biodiversité<sup>3</sup>.

1- Voir également « Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique »

2- Voir également « Optimiser nos achats »

3- Voir également « Veiller au capital nature »

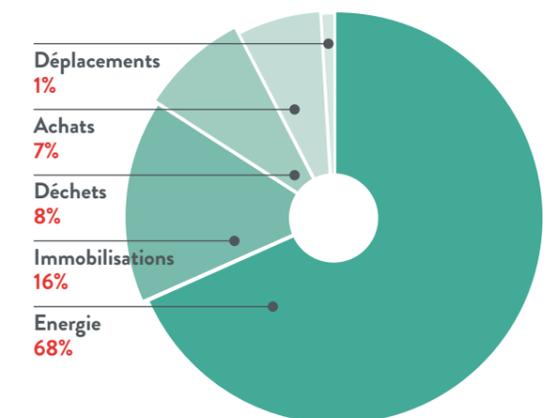
#### ZOOM VILOGIA S.A.

**Évolution globale des émissions de GES sur la période 2014-2018 : +6%**

(Évolution du patrimoine sur la même période : +7,5%)

Évolution par source d'émissions :

- ▼ **-1,4 %** en matière d'énergie
- ▼ **-24 %** en matière de déplacements
- ▼ **-5,7 %** en matière de déchets
- ▲ **+164 %** en matière d'achats (produits et services)
- ▲ **+28 %** en matière d'immobilisations



**20 actions = -24% d'émissions de GES en 2023**

#### E+/C-

En 2019, Vilogia Logifim a lancé deux opérations visant la certification énergie positive et réduction carbone à La Gorgue (30 logements) et à Grande Synthe (Cité Moser : 25 logements).

## ENJEU N°1

## PLAN DE MOBILITÉ D'ENTREPRISE

- **Sensibiliser** les collaborateurs aux enjeux de la mobilité durable.
- **Réduire les besoins** en déplacement.
- **Optimiser** la flotte de véhicules de société.
- **Favoriser** l'utilisation des modes de déplacements alternatifs à la voiture.

## ECONOMIE CIRCULAIRE

- **Développer** le comportement responsable de l'entreprise : recyclage des déchets, tri, réemploi et valorisation des déchets de chantier (voir également risque 5).
- **Favoriser** le comportement responsable de nos clients locataires .

**1 342 kg d'objets collectés en 4 après midi**  
**Plus de 150 personnes sensibilisées au réemploi.**

Fin 2019, Vilogia S.A. a coorganisé une ressourcerie éphémère à Savigny-le-Temple, au pied des immeubles de notre résidence « La Grange du Bois ». Plus de 300 objets ont retrouvé une seconde vie grâce à la boutique solidaire, revendus à bas prix. En parallèle, des ateliers gratuits de réparation ou de création ont été proposés aux enfants et aux adultes.

Sur la base d'hypothèses de calcul formulées par ekodev, l'ensemble des actions du plan de réduction des GES représente un gain potentiel de 70 000 teCO<sub>2</sub> à l'horizon 2023. Validé en comité exécutif, ce plan sera officialisé en 2020 avec des groupes de travail dédiés. Les premiers résultats des actions mises en place apparaitront dans la DPEF 2020.

## ENGAGEMENT

## Atténuer les émissions de GES

**Adapter les produits-logements aux risques induits par le changement climatique**, en améliorant la résilience des bâtiments en les adaptant aux conditions météorologiques plus extrêmes induites par le changement climatique et qui pourraient affecter le confort et la santé des clients.

## OBJECTIF 2023

Réduction de **24%** des émissions de GES

## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

## Emission de GES de l'activité administrative

**5,3** tCO<sub>2</sub>e/collaborateurs = impact de l'activité administrative de Vilogia S.A. et de Vilogia Logifim (Bilan Carbone® 2018)

## Emission de GES du patrimoine (Vilogia S.A.)

Moyenne **43** kg d'équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an : Médiane **39** kg d'équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an

(EURHO-GR ENV 1.1 sur la base des Diagnostics de Performance Energétique)

Autres indicateurs clés de performance complémentaires à bâtir en 2020

## ENJEU N°2

## Être un acteur majeur de l'efficacité énergétique

**Vilogia contribue quotidiennement à l'atteinte des ambitions énergie-climat et de lutte contre la précarité énergétique que s'est fixées la France, des objectifs essentiels alors que le bâtiment est à l'origine de près de 45% de l'énergie consommée. Son défi : Faire en sorte que les enfants d'aujourd'hui vivent demain dans des logements qui préservent la planète !**

## DESCRIPTION DES RISQUES

- Augmentation des prix de l'énergie
- Faible performance énergétique du patrimoine
- Dépendance aux énergies fossiles & carbonées
- Baisse d'attractivité du patrimoine
- Impact financier pour les clients
- Insatisfaction des clients

## POLITIQUE

En 2018, 7 millions de personnes en France étaient touchées par la **précarité énergétique**<sup>1</sup>. Pour VILOGIA, ce sujet est devenu **un enjeu majeur de la politique énergétique du Groupe**, impulsée par CAP 2020.

Les leviers d'actions sont de deux ordres : traiter les causes notamment au travers de la performance énergétique des logements (plan pluriannuel de rénovation énergétique

et d'amélioration (GE/GR) du patrimoine piloté par la Direction Stratégie Patrimoine, production de logements plus vertueux que la réglementation par la maîtrise d'ouvrage en lien avec le pôle innovation technique) et agir sur les consommations avec la pédagogie de l'énergie portée par la Direction Stratégie Client et le Pôle Projets & Innovation Sociale.

1- Source : Observatoire National de la Précarité Énergétique (2<sup>nd</sup> semestre 2019). Selon la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, « est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou conditions d'habitat »

## ENJEU N°2

## ACTIONS 2019

## ERADIQUER LE PATRIMOINE ÉNERGIVORE

En 2019, Vilogia a investi près de **119 millions d'euros** dans la réhabilitation et la rénovation de près de 2 285 logements, dont 57% étaient de classe énergétique E, F ou G. Fin 2019, 26,3% du patrimoine est encore énergivore (E, F, G) et la classe énergétique moyenne du patrimoine est estimée à D, avec une moyenne 197 kWh/m<sup>2</sup>/an. Rappelons que l'objectif du projet stratégique est d'atteindre une part maximum de 20% de classes énergétiques E, F, G en 2020 dans le parc et une performance énergétique moyenne de 200 kWh/m<sup>2</sup>/an.

## ÊTRE ACTIF SUR LE PASSIF

Depuis 2016, Vilogia construit des logements certifiés PassivHaus. En 2019, il en a livré **217**, répartis sur 5 programmes, dont son plus grand collectif de logements passifs de Lille (voir encadré). **285 logements PassivHaus** sont actuellement en chantier et 131 en cours de conception.

**18**  
projets passifs depuis 2016  
pour plus de 600 logements

## Le chauffage au prix d'un expresso par semaine à Lille, Rue de la Justice

En 2019, Vilogia S.A. a inauguré sa première résidence certifiée PassivHaus de Lille, Rue de la Justice. Les 30 logements sociaux doublement orientés, présentant un grand confort, été comme hiver, auront des besoins en chauffage inférieurs à 15 kWh/m<sup>2</sup>/an, assurés en majorité par la récupération des calories sur l'air vicié évacué. La production d'eau chaude sanitaire est assurée quant à elle par une pompe à chaleur Air/Eau, couplée au système de récupération des eaux « grises » de la résidence. Cette performance a été obtenue grâce à la mise en place d'une isolation par l'extérieur de 30 cm et des menuiseries triple vitrage à haute performance. Et pour éviter les ponts thermiques, les balcons sont désolidarisés de la structure. Aujourd'hui, les clients bénéficient des charges réduites que permettent les logements passifs.

## UNE INNOVATION NUMÉRIQUE QUI PROFITE AU CLIENT

En équipant progressivement les logements d'objets connectés (répartiteurs de frais de chauffage, thermostats connectés, compteurs d'eau communicants, chaufferie connectée), le Groupe aide ses clients à maîtriser leur consommation énergétique et à augmenter leur confort. Cela lui permet également d'améliorer la maintenance de son patrimoine.

## ACCOMPAGNER LES CLIENTS DANS LEURS DÉMARCHES GLOBALES D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

Accompagner la livraison des résidences de logements passifs, consolider les investissements réalisés dans le cadre de la réhabilitation du parc, expérimenter le logement connecté, ... autant de sujets qui nécessitent une pédagogie pour garantir des usages appropriés par nos clients, faciliter la gestion quotidienne de leurs équipements, et maîtriser leurs consommations énergétiques ! À cette fin, Vilogia a adapté sa communication à destination de ses clients et formé ses collaborateurs de proximité.

## ENGAGEMENTS

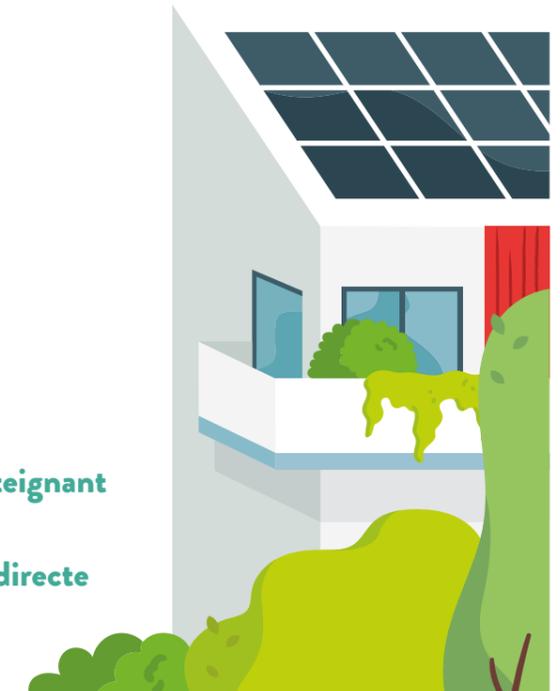
Continuer la politique volontariste de rénovation énergétique et de production de logements passifs.

Continuer à accompagner les clients dans leurs démarches globales d'économies d'énergie.

## OBJECTIF 2020

Améliorer l'efficacité énergétique du patrimoine en atteignant une part de 20% d'E, F, G maximum d'ici 2020.

Atteindre 25% de la production en maîtrise d'ouvrage directe en PassivHaus.



## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

**197** kWh/m<sup>2</sup>/an

Performance énergétique moyenne du parc Vilogia S.A. suivant les DPE<sup>1</sup>  
(en diminution de 2,95% par rapport à 2018 (203 kWh/m<sup>2</sup>/an))

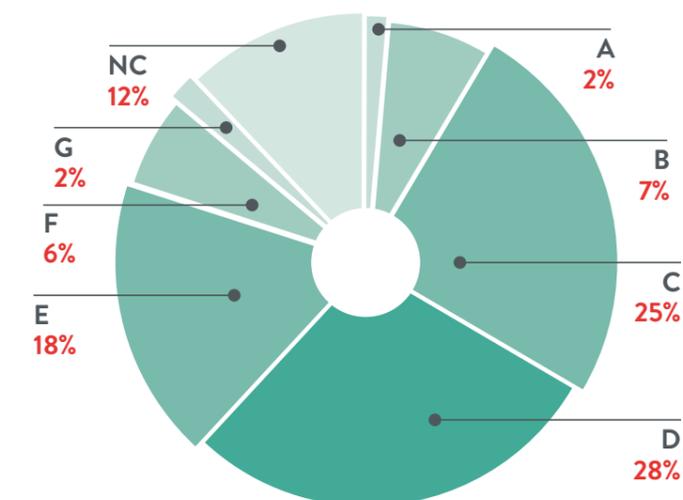
**176** kWh/m<sup>2</sup>/an

Performance énergétique médiane du parc  
(EURHO-GR ENV 1.1)

**55%**

des ordres de service (OS) en maîtrise d'ouvrage directe Vilogia S.A. concernent des logements plus vertueux que la réglementation  
(i.e. niveau passif et RT2012-20%)

Autres indicateurs clés de performance complémentaires à bâtir en 2020.

Classement énergétique du patrimoine du Groupe (hors Vilogia Premium)<sup>2</sup>

1- Le diagnostic de performance énergétique (DPE) renseigne sur la performance énergétique d'un logement ou d'un bâtiment, en évaluant sa consommation d'énergie et son impact en termes d'émissions de gaz à effet de serre. Le contenu et les modalités d'établissement du DPE sont réglementés. Il indique, suivant les cas, soit la quantité d'énergie effectivement consommée (sur la base de factures), soit la consommation d'énergie estimée pour une utilisation standardisée du bâtiment ou du logement.

2- 39% du parc social national est aujourd'hui classé parmi le parc de logements le moins énergivore (étiquettes A, B ou C), 34% pour le Groupe Vilogia

## ENJEU N°3

### Optimiser les achats

**Mettre en place des achats qui vont dans le sens de la démarche RSE du Groupe et du développement durable !**

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Non-conformité avec les réglementations futures
- Relations dégradées et/ou qualité insuffisante des prestations des fournisseurs
- Aggravation de la situation environnementale et sociétale par les achats

#### POLITIQUE

Le Groupe **Vilogia participe activement à la vie économique dans ses territoires d'implantation**, aux côtés des collectivités locales et des entreprises. Afin de réduire les délais de paiement de ses fournisseurs, Vilogia passe en dématérialisation les factures de tous les nouveaux appels d'offres lancés, et travaille à la mise en place d'un Extranet commande fournisseur qui permettra également de réduire les délais de paiement.

1- Voir également « Contribuer à l'emploi et au développement local »

2- Voir également « Atténuer et s'adapter : notre réponse au changement climatique »

#### ZOOM SUR LES ACHATS

Près de **4 400** fournisseurs et prestataires  
(EURHO-GR ECO 2.3)

**37** jours délai moyen de paiement des fournisseurs  
(EURHO-GR ECO 2.4)

**7%** des émissions de GES de Vilogia S.A. et de Vilogia Logifim liées aux achats (intrants)  
(Bilan Carbone® 2018)

En parallèle, le Groupe est conscient que ses activités, qu'elles soient de construction, de gestion immobilière ou d'aménagement, ont des impacts positifs comme l'aménagement du territoire ou la création d'emplois<sup>1</sup> mais également sensibles comme les émissions de GES<sup>2</sup> ou la production de déchets<sup>3</sup>. Si Vilogia agit sur les champs de l'insertion professionnelle ou du réemploi des matériaux, impliquer plus globalement ses partenaires et fournisseurs dans des pratiques plus vertueuses représente une opportunité majeure pour **augmenter sa contribution sociétale**. Pour ce faire, en 2020, les services achats accompagnés par la cellule RSE vont étudier l'intégration systématique de critères RSE dans les achats (marché de travaux notamment de construction, de réhabilitation, de prestation de service ou d'achats généraux<sup>4</sup>) pour mettre en place progressivement une politique d'achats responsables. Les premiers résultats et indicateurs clés de performance apparaitront dans la DPEF 2020.

3- Voir également « Développer l'économie circulaire »

4- Appelés aussi achats hors production, indirects ou de fonctionnement, ils regroupent les prestations de services et les consommables utilisés dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise, comme les achats liés aux infrastructures comme le bâtiment, l'informatique, etc.

#### ENGAGEMENT 2020

**Etudier l'intégration systématique de critères RSE dans les achats** (marché de travaux, de prestation de service ou d'achats généraux), pour une mise en place progressive d'une démarche d'achats responsables.

Bâtir des indicateurs clés de performance.

## ENJEU N°4

### Veiller au capital nature

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

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Dégradation des trames écosystémiques
- Artificialisation des sols
- Répercussions sur le patrimoine locatif et locaux administratifs
- Mise en cause de la responsabilité environnementale
- Dégradation de l'image
- Insatisfaction des parties prenantes

#### POLITIQUE

Par ses activités de constructeur, d'aménageur et de bailleur, Vilogia interagit avec le vivant, à la fois directement par le biais de son développement (aménagement, construction), et indirectement, à travers ses fournisseurs ou encore par l'usage que ses clients feront des espaces.

Conscient que la situation tendra à se dégrader si rien n'est fait pour agir sur les facteurs à l'origine des atteintes à la biodiversité, comme par exemple l'artificialisation des sols, Vilogia S.A. a décidé de

**s'engager dans une feuille de route « Neutralité Carbone – Biodiversité » pour 2020**, qui sera pilotée par la direction de l'innovation et associera les directions métiers, supports et territoires.

La démarche débute, mais l'engagement dans le cadre « Act4nature » marque cette implication et cette volonté d'intégrer la biodiversité dans la stratégie d'entreprise en complément des autres politiques menées.

## ENJEU N° 4

## ACTIONS 2019

## WORKSHOP BIODIVERSITÉ

En décembre 2019 une vingtaine de collaborateurs (Vilogia, La Méta et Septalia) ont participé à un workshop sur le thème de la biodiversité, animé par le pôle Projets et Innovation sociale accompagné d'une écologue intervenue pour présenter les enjeux de la biodiversité en ville, puis dans un projet immobilier.

Sensibilisation des collaborateurs, accompagnement des partenaires, des locataires, partage de retours d'expérience, déploiement de toitures ou façades végétalisées, projets pilotes, intégration plus globalement de la biodiversité dans les projets ... autant de pistes de réflexion qui vont alimenter les prochaines sessions de travail.

La démarche est lancée !

**Le saviez-vous ?**

Vilogia S.A. devrait planter plus de **800 000 arbres** pour compenser ses émissions de gaz à effet de serre.

## DÉMARCHE ACT 4 NATURE, VILOGIA ENGAGÉ POUR LA BIODIVERSITÉ !



En 2019, Vilogia S.A. a rejoint l'initiative « Entreprises engagées pour la biodiversité » du ministère de la Transition écologique et solidaire baptisée Act4nature. Avec cette démarche portée par l'Agence française de la biodiversité, Vilogia s'engage autour de 10 principes communs à tous les signataires. Il s'agit aussi bien d'intégrer la biodiversité dans la stratégie d'entreprise, d'en évaluer les différentes composantes par des indicateurs d'impact que de sensibiliser et former les collaborateurs.

## ENGAGEMENT 2020

**COMPRENDRE :** Procéder à une auto-évaluation afin de préciser les enjeux et déterminer ceux sur lesquels agir en priorité.

**BÂTIR :** Un plan d'actions (périmètres concernés, pilotage de la mise en œuvre, stratégie d'amélioration, implication des parties prenantes et des indicateurs clés de performance)

## OBJECTIF 2020

Une **stratégie biodiversité** adaptée à l'activité de Vilogia, intégrée à la stratégie globale, et qui répond aux engagements pris dans le cadre de Act4Nature.

## ENJEU N° 5

## Développer l'économie circulaire

**Le bâtiment est le premier générateur de déchets. Vilogia porte donc son effort sur la gestion des déchets de chantiers afin qu'ils deviennent les matériaux de demain. L'ambition : reconstruire un quartier ou un immeuble, en préservant les ressources, par la valorisation des matériaux et des équipements techniques existants !**

## DESCRIPTION DES RISQUES

- Raréfaction des ressources
- Mauvais tri et mauvaise valorisation des déchets de chantier
- Mise en cause de la responsabilité environnementale du Groupe

## POLITIQUE

En parallèle de l'attention portée à ses émissions de GES, Vilogia oriente également son effort sur la gestion des déchets de chantiers afin qu'ils deviennent les matériaux de demain. Pour cela, la maîtrise d'ouvrage a systématisé le « diagnostic ressources », document de référence pour réduire et mieux gérer les déchets de chantiers et réemployer ou recycler les ressources issues de ceux-ci.

Dans le cadre du plan de réduction des émissions de GES 2020-2023 la direction stratégie patrimoine va également étudier la mise en place d'ici 2022 d'un dispositif de seconde vie pour les équipements techniques des logements.

## ENJEU N°5

## ACTIONS 2019

## UN APPEL À PROJET POUR UNE PLATEFORME D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Reconstruire un quartier ou un immeuble, en préservant les ressources, par la valorisation de matériaux existants, c'est l'ambition avec le GIE La Méta. A travers la déconstruction des logements dans le cadre du NPRNU, l'idée est de réutiliser et recycler les matières issues de chantiers pour rebâtir de nouveaux logements. Afin d'enclencher le processus, La Méta a lancé en 2019 un appel à projet pour la création d'une plateforme d'économie circulaire combinant plusieurs activités : le recyclage et la valorisation sur site des matériaux issus des futures déconstructions, la réparation et le reconditionnement des matériaux de réemploi et des équipements techniques, et leur commercialisation. Un consortium de recycleurs, constructeurs, start-up et universitaires verra le jour courant 2020. Les résultats des actions mises en place apparaîtront dans la DPEF 2020.

## DIGITAL DECONSTRUCTION : LE NUMÉRIQUE POUR OPTIMISER LA DÉCONSTRUCTION ET FAVORISER LE RÉEMPLOI

DigitalDeConstruction, projet Interreg North West Europe, intègre quinze partenaires<sup>1</sup> dont Vilogia. Lancé en 2019, pour une durée de 3 ans, ce programme de recherche fait le pari du numérique comme outil d'aide à la décision pour optimiser la déconstruction des bâtiments et le réemploi des éléments, en intégrant un pool de technologies comme le scan3D, le BIM, les bases de données matériaux et les technologies de blockchain.

## ENGAGEMENT 2020

## Renforcer le tri, le réemploi et la valorisation des déchets de chantier.

Bâtir des indicateurs clés de performance.

## OBJECTIFS À MOYEN TERME

Création de 4 pôles d'activité (pôle industriel, pôle R&D, pôle commercial et pôle formation en lien avec Université des Compétences Habitat)

Création d'emplois directs et indirects.<sup>2</sup>

1- Partenaires du projet : Provincie Limburg, Campus Heerlen Management & Development, NOBATEK/INEF4, Block Materials, Laboratory for Green Transformable Buildings, Greenflex, Cyprès International, BAM Construct UK, Kempens Landshap vzw, Vilogia, Luxembourg Institute of Science and Technology, Wetenschappelijk Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf (BBRI), Schroeder et Associés SA, AREP, SNCF

2- Voir également « Contribuer à l'emploi et au développement local »

## ENJEU N°6

## Contribuer à l'emploi et au développement local

**Contribuer à l'emploi et au développement local va au-delà du dialogue avec les parties prenantes : pour Vilogia il s'agit de soutenir une activité économique sur ses territoires d'implantation, de promouvoir ses métiers, ses pratiques, et son savoir-faire auprès d'elles et de contribuer localement à la réinsertion des publics les plus fragiles !**

## DESCRIPTION DES RISQUES

- Dépendance des fournisseurs
- Achats moins qualitatifs
- Inadaptation aux obligations réglementaires
- Dégradation des relations avec les acteurs locaux



## POLITIQUE

Depuis novembre 2018, Vilogia S.A. adhère dans le cadre du programme de rénovation urbaine à un **plan d'actions en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle des habitants**, lequel prévoit une augmentation du nombre d'heures d'insertion, ainsi qu'un renforcement des dispositifs autour d'objectifs qualitatifs : privilégier la réalisation de parcours longs et qualifiants (passerelles vers l'emploi et la formation),

favoriser l'emploi des femmes et des jeunes diplômés issus des quartiers d'habitat social, accompagner les structures de l'IAE dans leur développement, etc. Le Groupe dispose également depuis 2019 d'une Université des Compétences Habitat<sup>1</sup> dédiée à la formation et dont l'ambition est de **faciliter la professionnalisation et l'employabilité des collaborateurs**, notamment les plus fragiles.

**27 500 heures d'insertion réalisées**

1- Groupement d'Intérêt Économique (GIE) constitué avec Lille Métropole Habitat

## ENJEU N° 6

## ACTIONS 2019

## PROMOUVOIR LES MÉTIERS ET LES SAVOIR-FAIRE

Entre le Forum ESTP (Ecole Spéciale Travaux Publics) et le Salon ESPI (École Supérieure des Professions Immobilières) en Île-de-France, en passant par le Forum des métiers de l'association D-Clic en Région Grand Est, en 2019 les équipes de la Direction de Ressources Humaines ont sillonné la France pour aller à la rencontre des étudiants, de jeunes diplômés, ou de jeunes issus des quartiers prioritaires, l'occasion de présenter les métiers du bâtiment, les parcours universitaires, ou les parcours professionnels qui s'ouvrent aux jeunes talents au sein du Groupe.

## L'UNIVERSITÉ DES COMPÉTENCES HABITAT : RÉPONDRE AUX ENJEUX DE PROFESSIONNALISME DANS UN MARCHÉ DE L'EMPLOI TENDU

Inauguré en octobre 2019, l'Université des Compétences Habitat est installée dans le quartier des Bois-Blancs de Lille. Son rôle est d'améliorer l'attractivité des métiers de la gestion immobilière, de proposer une offre de formation aux métiers du logement social, de favoriser l'employabilité des collaborateurs de ses membres et d'accompagner le développement économique du territoire en formant les « talents » dont il a besoin.

## UN PROJET DE CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS (CFA)

Avec l'UCH a été identifiée l'opportunité de créer une filière de formation complète pour intégrer des jeunes, génération particulièrement touchée par le chômage, et les adapter à nos métiers. Il s'agit de mettre en place un parcours diplômant permettant à des étudiants de venir terminer leurs études au sein des entités Vilogia S.A ou Lille Métropole Habitat. Trois formations sont envisagées à ce jour : un parcours Gestionnaire de clientèle et de patrimoine social (en lien avec le Bachelor Gestionnaire d'actifs et de patrimoine Immobilier de l'EFAB), un parcours Habitat Social et un parcours Gestion du Patrimoine (en lien avec la Licence Professionnelle Métiers de l'Immobilier de l'Université de Lille) et un parcours « Habitat Habiter » (en lien avec le Master 2 Urbanisme et Aménagement de l'Université de Lille et de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de Lille (IAUL))

## Ce dispositif présente 3 intérêts majeurs :

- Reconnaître Vilogia à l'externe comme une structure pouvant former des jeunes sur des métiers attractifs.
- Proposer aux collaborateurs de transmettre leur savoir-faire en devenant formateur au sein de l'UCH.
- Intégrer un vivier sur des métiers qui sont très tendus actuellement et qui continueront à l'être d'après les travaux prospectifs.

## ENGAGEMENT 2020

**Se rapprocher** des filières de l'insertion.

**Généraliser** dans l'ensemble des marchés de maîtrise d'ouvrage l'insertion professionnelle à hauteur de 5%.

**Créer le Centre de Formation des Apprentis.**

## OBJECTIF À COURT TERME

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

Bâtir des indicateurs clés de performance.

## ENJEU N° 7

## Développer le bon produit au bon endroit !

*L'enjeu aujourd'hui est de proposer le bon produit, au bon moment, à la bonne personne et d'offrir de manière proactive aux clients du Groupe un parcours résidentiel.*

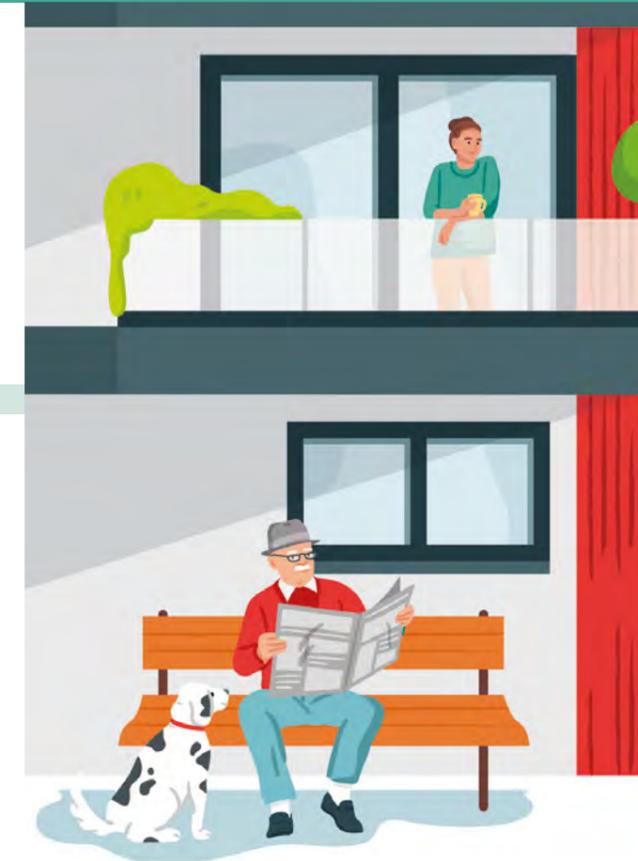
## DESCRIPTION DES RISQUES

- Modification du modèle socio-économique du logement social (réglementation & financements)
- Développement aux mauvais endroits
- Déconnexion entre l'offre produit et les besoins
- Dégradation de la satisfaction client
- Déficit d'image
- Perte d'attractivité et d'opportunités de développement
- Augmentation des impayés et de la vacance

## POLITIQUE

En tant qu'organisme de logement social, Vilogia est soumis à l'obligation de signer avec l'Etat une Convention d'Utilité Sociale (CUS) pour une période de 6 ans renouvelable. Piloté par la Direction Evaluation et prospective, il s'agit du **document de référence précisant les politiques d'investissement sur le patrimoine, de développement de l'offre nouvelle, de gestion sociale et de qualité de service** des organismes.

Les objectifs quantitatifs et qualitatifs inscrits dans cette Convention d'Utilité Sociale ont été fixés en fonction des orientations stratégiques de CAP2020 qui prennent en compte : le Plan Stratégique de Patrimoine actualisé en novembre 2018, les orientations nationales et locales des politiques de l'habitat, et les capacités techniques et financières actuelles et projetées du Groupe.



## ENJEU N°7

## ACTIONS 2019

## CUS, DEUXIÈME ÉDITION

Une première CUS avait déjà été formalisée en 2010 pour une période allant jusqu'en 2016. Logiquement la seconde édition aurait dû être signée en 2017, toutefois, la Loi Égalité et Citoyenneté et la Loi ELAN (Evolution du logement, de l'aménagement et du numérique) ont quelque peu modifié les contours entraînant un report général du calendrier. La nouvelle CUS sera donc active de 2019 à 2024. Des engagements pour les 6 années à venir ont été formalisés (voir ENGAGEMENT) et une évaluation est prévue à mi-parcours en 2021. Les résultats des actions mises en place apparaissent dans le modèle d'affaires.

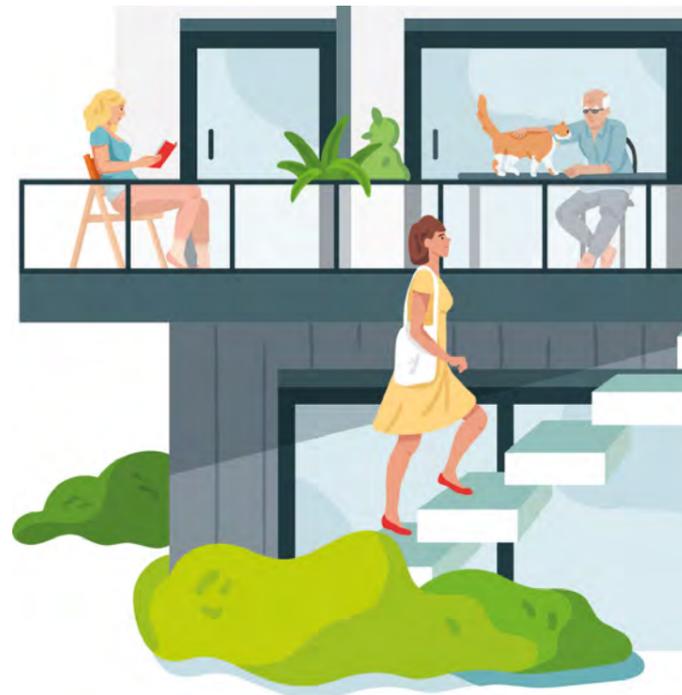
## AVANCEMENT PRODUITS SPÉCIFIQUES

Connaître les besoins de chaque territoire est tout aussi important que de connaître ceux des clients. Une analyse de marché menée en 2018 sur les 3 domaines d'activités (logements étudiants, logements jeunes actifs et logements séniors) a permis de mettre en avant les menaces et opportunités du marché (besoins, concurrence...). Ces résultats ont été confrontés à la réalité des besoins pour chaque territoire, afin de mettre en forme une stratégie et un plan de développement. Résultat à fin 2019, Vilogia S.A. comptabilise :

**3 031** logements OptiDOM

**3 256** logements StuDOM®

**346** logements IziDOM®



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

- Le concept **IziDOM®** accueille les jeunes actifs en logement temporaire.

- Avec **StuDOM®**, Vilogia facilite la vie des étudiants en leur offrant un environnement de qualité pour se consacrer à leurs études dans des logements équipés et bien situés.

- **OptiDOM** regroupe sous une même marque l'offre en logement dédiée aux séniors.

## ENGAGEMENT

Poursuivre le développement et accroître le patrimoine dans l'ensemble des métropoles où le Groupe est implanté pour augmenter son offre de logements abordables à destination des ménages modestes.

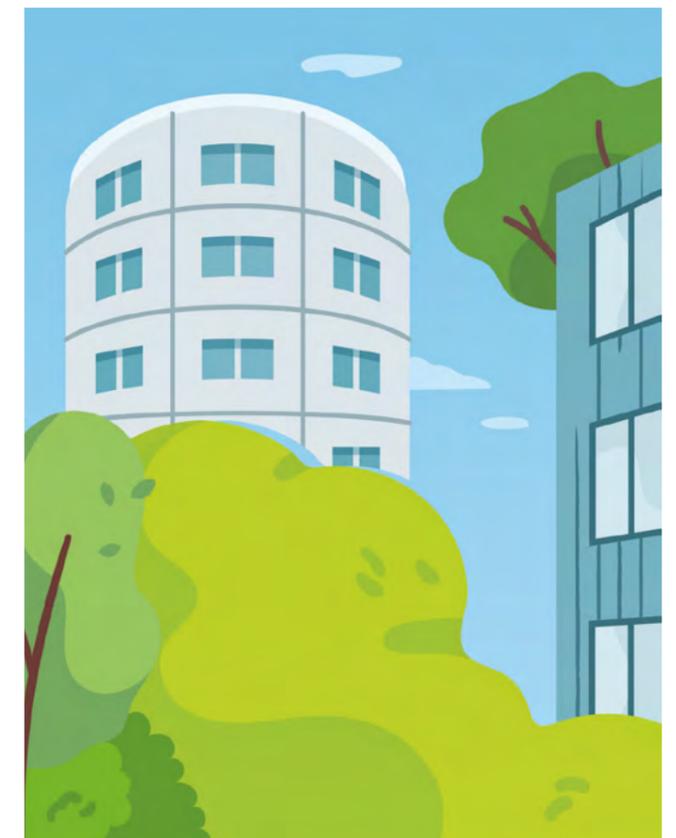
Accompagner le développement par de nouveaux produits et services en phase avec les tendances actuelles et futures.

## OBJECTIF 2024

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

**25%** des attributions au 1<sup>er</sup> quartile (public fragile socialement)

**15 000** logements accessibles PMR dans notre parc.



## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

L'emplacement géographique d'une résidence, la tension du marché locatif local ou les éventuels défauts patrimoniaux des logements affectent directement le niveau de vacance commerciale et d'impayés comme le volume de demandes de mutation. Le suivi de ces indicateurs permet de mener les actions correctives nécessaires et de développer le bon produit au bon endroit.

**12,3%**

**Taux de mutation interne**  
(objectif 2020 : 15%) (Vilogia S.A.)  
(EURHO-GR SOC.2.7)

**2,28 %**

**Taux de vacance commerciale**  
(Vilogia S.A.)

**1,69 %**

**Taux de non-recouvrement**  
(Vilogia S.A.)

## ENJEU N°8

### Entretenir des relations saines & durables avec les parties prenantes

**Au quotidien, l'ensemble des collaborateurs de Vilogia œuvre pour répondre efficacement aux attentes de ses parties prenantes. Des clients aux acteurs institutionnels, en passant par les partenaires économiques ou du monde associatif, tous souhaitent que le Groupe tienne ses engagements, leur satisfaction est par conséquent l'affaire de tous !**

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Prise en compte excessive des attentes de certaines parties prenantes
- Eloignement de l'objet social
- Méconnaissance des attentes des parties prenantes
- Déconnexion entre l'offre de produits et les besoins de la clientèle
- Insatisfaction des clients



#### POLITIQUE

**Renforcer la relation de confiance avec les clients** est l'un des axes stratégiques de CAP2020. Une démarche complète est pilotée par la Direction Stratégie Client avec 3 objectifs fondamentaux : améliorer le traitement de la demande clients, renforcer la qualité de leur cadre de vie et être pro-actif au quotidien en leur apportant une information claire et compréhensible sur chacun des sujets les concernant. Afin d'évaluer les résultats de ses actions et d'améliorer sa performance, Vilogia réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction.

1- À raison de 2 €/logement.

En parallèle, et conformément au Plan de Concertation Local signé avec les associations de locataires, Vilogia alloue un budget<sup>1</sup> aux associations de locataires au prorata des résultats des votes. 70% du budget est alloué pour le fonctionnement des associations et la formation, et 30% est alloué pour les projets locaux en faveur des clients. Vilogia accompagne également les associations qui agissent en faveur de l'accompagnement social des clients les plus fragiles, l'objectif étant de les maintenir dans un logement pérenne en toute autonomie.

En parallèle, les financeurs, les pouvoirs publics, les partenaires économiques, etc. attendent également du Groupe qu'il tienne ses engagements. C'est pourquoi l'ensemble des directions et plus particulièrement la Direction du Développement, des Partenariats et de l'Innovation, la Direction Stratégie Financière ou les Directions de Territoires et la Direction de la Communication s'attachent à développer avec eux des relations régulières et harmonieuses.

#### Comment ?

Ces dernières s'organisent par le biais de rencontres régulières, pour échanger informations ou bonnes pratiques, de communications ciblées (comme la lettre « Info Partenaires » ou « La lettre aux administrateurs ») ou plus généralistes (comme le blog), de « contrats » (comme la CUS<sup>2</sup>), de conventions de coopération opérationnelle (comme avec le GIE

2- Voir également « Développer le bon produit au bon endroit ! »

Paris Habitat, Sequano ou Citallios en Île-de-France), ou encore de conventions avec des associations (comme pour nos « IziDOM® Sport » du Grand Est avec la Team Strasbourg, club de waterpolo en Pro A, et le Sporting Schiltigheim, club de football en national, ou à Nantes avec l'association Mutualité Retraite pour le développement de logements pour séniors). Enfin, pour impliquer tous les collaborateurs dans cette démarche de relations saines et durables avec les parties prenantes, une « Charte Ethique » a été élaborée, qui représente le socle de l'exemplarité de l'entreprise en rappelant les règles fondamentales de bonne conduite à respecter en toute circonstance. Elle est complétée par une « Charte Droit d'alerte » dispositif géré par le Secrétariat Général et la Direction des Ressources Humaines dans le plein respect des lois et règlements.

#### ACTIONS 2019

### LE PARCOURS CLIENT VILOGIA



## ENJEU N° 8

## LE PARCOURS CLIENT : LA RESPONSABILITÉ DE CHACUN AU SERVICE DE TOUS !

Elaboré dans le cadre de CAP2020 et diffusé auprès des collaborateurs au premier semestre 2019, le parcours client a vocation à devenir une référence chez Vilogia.

De quoi le client a-t-il besoin ? Qui lui répond ? Comment lui répond-on ? Le client recherche un logement, arrive chez Vilogia, en repart mais entre deux, que se passe-t-il ? Aujourd'hui chaque besoin du client est ciblé, et se voit associer une action Vilogia, avec identification des contributeurs concernés. Des délais contractuels de réponse interne sont ensuite définis afin de permettre aux collaborateurs de front office de pouvoir répondre au client dans les meilleurs délais.

Le parcours client est un outil simple et pédagogique qui permet à chacun, quel que soit son métier, de savoir où il intervient et ainsi de comprendre qu'il est un maillon essentiel dans la chaîne du service client. La responsabilité est donc collective !



## DES VISITES POUR BÂTIR UNE RELATION COURTOISE

En plus des visites de courtoisie avec les locataires entrants, la Direction Stratégie Client (DSC) a développé en 2019 les visites et contacts avec les clients en place pour engager avec eux un dialogue permettant de connaître, voire d'anticiper, leurs besoins.

## LES CONTRATS DE SERVICE : À RESPONSABILITÉ COLLECTIVE, ENGAGEMENTS COLLECTIFS !

Engagement signé entre un métier contributeur et la Direction Stratégie Client, les contrats de service ont pour objectif de faire émerger les points bloquants, de mettre en place des actions réciproques permettant de fluidifier la relation DSC/Métiers et ainsi de satisfaire au mieux notre client en termes de qualité et de délai de réponse. Le premier contrat de service signé en 2019 a concerné les charges. D'autres contrats seront élaborés en 2020.

## DES CONCERTATIONS NOMBREUSES !

La concertation fait partie intégrante du processus de réhabilitation car réglementaire. En 2019, avec plus de 1 000 ordres de service, les équipes de gestion locative, de maîtrise d'ouvrage et de SEPTALIA ont été particulièrement mobilisées et ont enchaîné les rendez-vous décisifs pour ces projets de rénovation. Le rythme de réhabilitation est dense, le travail de dialogue avec les locataires l'est tout autant !

## ACCUEIL D'ÉTUDIANTS ULTRAMARINS

Ils viennent de Martinique et débarquent à Bordeaux, Lille, Paris ou Lyon pour faire leurs études et Vilogia leur garantit un logement à leur arrivée dans l'Hexagone. A l'issue d'une expérimentation d'un an qui a permis de loger 10 jeunes, Vilogia S.A. a signé en juin 2019 un partenariat avec la Société Martiniquaise d'HLM pour une durée de 3 ans. Ainsi une vingtaine d'étudiants seront logés à proximité de leur ville d'études.

## LA CONTRIBUTION DE VILOGIA S.A. AU DÉVELOPPEMENT SOUTENABLE EST CERTIFIÉE !



En décembre 2019, à l'occasion de la dernière conférence de l'European Federation for Living (EFL) qui s'est tenue à Dublin, Vilogia S.A. a obtenu le « Certified Sustainable Housing Label », premier label européen à mesurer l'impact social et environnemental d'un bailleur.

Développé par Ritterwald, cabinet de conseil spécialisé dans le secteur immobilier, sous l'impulsion de plusieurs membres partenaires de l'EFL dont Vilogia, ce label permet à Vilogia de se positionner sur le marché des « obligations durables », et ainsi de financer ses missions sociales et sa politique de réduction de l'empreinte environnementale de son parc.

Vilogia S.A. est le premier bailleur français à obtenir ce label aux côtés du bailleur allemand Gewobag, et du bailleur anglais Clarion Housing. Une certification qui démontre que son activité contribue au développement soutenable de la société.

## ENGAGEMENT 2020

**Engager un travail sur le dialogue avec les parties prenantes pour animer le modèle d'affaire.  
Mise en place du Passeport Client (collaborateurs)**

## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

### 70,9%

**Taux de satisfaction client**  
(+1 point par rapport à 2018)<sup>1</sup>  
(Vilogia S.A.) (EURO-GR GOV 2.1)

### 83,4 %

**des nouveaux entrants rencontrés dans le cadre  
des visites de courtoisie en 2019**  
(Vilogia S.A.)

1- Réponse à la question : « Etes-vous globalement satisfait de Vilogia, c'est-à-dire de votre logement, les services et les contacts que vous entretenez avec votre bailleur ? ». Enquête menée par le Cabinet Règle de Trois auprès d'un échantillon total de 6 697 locataires sélectionnés aléatoirement et suivant 4 vagues trimestrielles d'enquête qui ont eu lieu en avril, juin, octobre et décembre 2019.

## ENJEU N°9

### Agir pour une gestion optimisée de l'eau

Indispensable pour toute vie et toute société, il est naturel que l'eau soit identifiée comme une question centrale à gérer de manière responsable.

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Raréfaction des ressources
- Défaut de maintenance préventive sur les installations
- Surconsommation d'eau par les clients
- Dégradation des conditions d'accès à l'eau en cas de conditions climatiques dégradées
- Surcoûts liés à la surconsommation et à la pénurie de la ressource

#### POLITIQUE

L'eau représente un enjeu transversal qui touche à la santé, à l'hygiène, à l'alimentation, à l'éducation, à l'environnement et au climat.

Conscients de ne pas être engagés pleinement à la hauteur de cet enjeu, Vilogia va lancer dès 2020 l'élaboration d'une politique de gestion optimisée de l'eau pour ses bâtiments d'habitation comme pour ses locaux administratifs, une opportunité d'apporter toujours plus à la société sur une problématique essentielle pour toutes ses parties prenantes.

#### ENGAGEMENT 2020

Construire une politique de gestion optimisée de l'eau pour soutenir la mise en œuvre du 6<sup>ème</sup> Objectif du Développement Durable « Assurer la disponibilité et la gestion durable de l'eau et de l'assainissement pour tous ».

“ L'eau est le patrimoine commun de la Nation, chacun ayant droit à l'usage de l'eau et à l'accès à l'eau potable de qualité à un coût acceptable. ”

Loi sur l'Eau du 3 janvier 1992

## ENJEU N°10

### S'engager en faveur de la santé environnementale

L'impact de la dégradation de l'environnement sur la santé humaine est une des préoccupations majeures de santé publique, à Vilogia de s'engager pour des solutions pour un quotidien plus sain !

#### DESCRIPTION DES RISQUES

- Risque amiante
- Impact financier
- Impact sur l'environnement et sur la santé des clients et des collaborateurs

#### POLITIQUE

Dans les immeubles construits avant le 1<sup>er</sup> juillet 1997, le propriétaire, ou le syndicat de copropriétaires, a l'obligation de faire vérifier l'état des matériaux et produits pouvant contenir de l'amiante. Eu égard à son âge moyen de près de 40 ans, une grande partie de du patrimoine de Vilogia, comme chez beaucoup de ses confrères, est soumis à cette législation que le Groupe se doit de respecter.

Le pôle sécurité patrimoine y veille et mène, en ce sens, les actions suivantes :

- en présence de matériaux en amiante friable [Liste A] : le retrait est systématique
- en présence de matériaux en « amiante lié » [Liste B] ou de matériaux par nature couverts et protégés [Liste C] : leur retrait est effectué en cas de mauvais état ou quand ils sont concernés directement

par des travaux (réhabilitation, GE/GR, etc.). Il fait également réaliser des Dossiers Amiante des Parties Privatives (DAPP) pour les logements collectifs, des Dossiers Technique Amiante (DTA) pour les parties communes des immeubles collectifs, et des Diagnostics Amiante Avant Travaux à chaque fois que cela est nécessaire (réhabilitation, travaux GE/GR, entretien courant). Dès que les travaux impliquent des matériaux contenant de l'amiante, Vilogia fait intervenir systématiquement des entreprises habilitées (habilitation relevant de la sous-section 3 pour les travaux de retrait ou l'encapsulage, habilitation relevant de la sous-section 4 pour les autres travaux réalisés sur ou à proximité des matériaux contenant de l'amiante).

## ACTIONS

## RÉSULTAT POLITIQUE AMIANTE

Tous les matériaux contenant de l'amiante de la liste A identifiés sur le patrimoine de Vilogia S.A. ont été retirés (3.46 millions d'euros de travaux dépensés entre 2000 et 2019).

## Dossiers Technique Amiante (DTA)

Les DTA ont tous été réalisés. Ils sont en cours d'actualisation sur 2 agences du Nord pour répondre à l'obligation de mise à jour à effectuer avant le 31 janvier 2021. Le montant de la provision comptabilisée au titre des diagnostics restants à effectuer représente 280 k€. Les prévisions de travaux chiffrées à fin 2019 s'élèvent quant à elle à 624 k€. L'ensemble de la démarche de prise en compte du risque amiante au travers de la provision s'élève au total à 904 k€ au 31 décembre 2019.

## Dossiers Amiante des Parties Privatives (DAPP)

Les DAPP sont réalisés à chaque relocation ou lorsqu'un client en fait la demande (s'ils n'existent pas pour le logement concerné).

**14 %** des logements remis en location ont fait l'objet d'un DAPP.

## ENGAGEMENT 2020

La problématique de la pollution extérieure est aujourd'hui un sujet de préoccupation majeure. La pollution intérieure, qui peut être cinq fois à 8 fois plus élevée, est paradoxalement moins bien considérée alors que nous passons près de 80 % de notre temps dans des environnements clos (domicile, locaux de travail, transport, écoles...) dans lesquels nous pouvons être exposés à de nombreux polluants. Cette pollution de l'air intérieur peut avoir des effets sur la santé et le bien-être des personnes. La prise en compte de ces risques est une opportunité pour Vilogia de **bâtir une politique de prévention et d'amélioration de la qualité de l'air de ses logements et d'engager une réflexion sur le choix des matériaux utilisés dans les constructions neuves mais aussi dans le choix des futurs équipements**. Ce travail sera engagé en 2020, la politique, les actions et les indicateurs clés de performance apparaîtront dans la DPEF 2020.

## OBJECTIF À COURT TERME

Bâtir des indicateurs clés de performance.

## ET AUSSI...

## Ouvrir pour une vie professionnelle épanouie

*Vilogia est fier de ses talents et il en dépend !*

## FIDÉLISER LES TALENTS

## POLITIQUE

À travers la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC), le Groupe Vilogia **favorise le développement professionnel des collaborateurs, leur mobilité et leur employabilité ainsi que la performance collective**. L'évolution des métiers est

anticipée grâce aux recrutements et formations qui visent le développement de compétences essentielles pour le Groupe. Vilogia veille également à la qualité de vie au travail et à l'équilibre vie familiale / vie professionnelle de ses collaborateurs.

## PARCOURS D'INTÉGRATION : BIENVENUE CHEZ VILOGIA

Dans un souci d'accompagnement du collaborateur au sein de l'entreprise dès son premier jour, la Direction des Ressources Humaines a mis en place des parcours d'intégration personnalisés dans leur contenu et leur forme. Piloté par l'Université des Compétences Habitat en lien avec la Direction des Ressources Humaines, ils permettent aux collaborateurs d'appréhender les métiers et process.

## UNE NOUVELLE CARRIÈRE POUR LA MOBILITÉ INTERNE

Afin de répondre aux enjeux de notre secteur en mutation, d'anticiper les évolutions des métiers et, dans le même temps, de développer les compétences des collaborateurs qui souhaitent faire évoluer leur carrière, la Direction et les organisations syndicales ont renforcé en 2019 la démarche de GPEC en développant la mobilité interne. Ainsi le transfert et le partage des savoir-faire sont facilités sur l'ensemble de l'hexagone, dans chacune de ses filiales.

## POUR UN JUSTE ÉQUILIBRE ENTRE VIE FAMILIALE ET VIE PROFESSIONNELLE

38h20 de travail hebdomadaire, 25 jours de congés payés et 20 jours de RTT par an, horaires individualisables lorsque possible, temps partiel, Charte du droit à la déconnexion, places en crèche réservées par l'entreprise, maintien de salaire pendant le congé paternité, journées enfants malades ou hospitalisés, conciergerie d'entreprise, mise à disposition de vestiaires sportifs ou organisation d'événements conviviaux (auberges espagnoles, don du sang, etc.) Vilogia veille à la qualité de vie au travail et au juste équilibre entre vie familiale et vie professionnelle de ses collaborateurs.

## FIDÉLISER LES TALENTS

### ÉGALITÉ HOMME / FEMME

Un accord concernant l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la promotion de la mixité fixe plusieurs objectifs notamment l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. Une règle applicable dès le comité salaires 2019 : les collaboratrices en congé maternité se voient attribuer, au cours des comités salaires, à minima la moyenne des augmentations individuelles perçues par les salariés de l'entreprise.

### UN DIALOGUE SOCIAL OPTIMISÉ

Le Comité Social et Economique (CSE) est informé régulièrement des projets de l'entreprise et de ses évolutions et les comptes-rendus des réunions sont accessibles par l'ensemble des salariés.

### ZOOM SUR LA COMPOSITION DU CSE

Le CSE est composé de 32 élus, 10 délégués syndicaux représentant 5 syndicats représentatifs (Villogia a effet instauré une règle plus favorable que la loi en octroyant la possibilité de désigner 2 délégués syndicaux par syndicat dans l'entreprise) et 4 représentants syndicaux.

### DES AVANTAGES SOCIAUX POUR LES COLLABORATEURS

Entre tickets restaurants, primes vacances, d'ancienneté, de médaille du travail, ou de sujétion pour les collaborateurs travaillant dans les secteurs prioritaires QPV, prise en charge à hauteur de 75% des abonnements de transports en commun et indemnités kilométriques vélo, 13<sup>ème</sup> mois, intéressement et abondement dans le cadre du plan d'épargne salariale, mutuelle, les avantages sociaux financés par Villogia représentaient 18,1% de la masse salariale, une réelle contribution au bien-être et au pouvoir d'achat des collaborateurs.

## ET AUSSI...

### Assurer la protection des données

*La sécurité des systèmes d'informations est au cœur des préoccupations de la Direction stratégie SI & Numérique. En effet, les collaborateurs, clients, collaborateurs, prospects, fournisseurs, prestataires font confiance au Groupe qui se doit de protéger leurs données à caractère personnel !*

## POLITIQUE

Le RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) a modifié nos rapports avec les données personnelles.

Avec sa **Politique de Protection des Données**, élaborée conjointement par le Secrétariat Général et la Direction stratégie SI & Numérique, Villogia déploie tous les moyens nécessaires pour sécuriser l'ensemble de ses traitements de données à caractère personnel et respecter la réglementation en vigueur pour ses salariés, clients, prospects, fournisseurs et prestataires.

## COMMENT

Un Data Protection Officer (DPO) a été nommé. Accompagné d'un réseau de Référents Informatiques et Libertés (RIL) internes, il construit, déploie et anime le dispositif et peut être amené, s'il l'estime nécessaire, à piloter des Etudes d'Impact sur la Vie Privée (EIVP).

Un registre des traitements de données à caractère personnel qui reprend notamment les données collectées et leur durée de conservation, les personnes concernées, et les mesures de sécurité mises en place a également été mis en place.

Enfin, Villogia respecte et fait respecter les droits dont jouissent ses parties prenantes, à savoir les droits d'accès ou d'opposition à l'information personnelle, à la rectification, à la limitation et à l'effacement de ces données.

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

Vilogia fournit volontairement une information simplifiée sur les thématiques de l'organisation du travail, de la qualité de vie au travail, des relations sociales et de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC)<sup>1</sup>, de la lutte contre la corruption et de la protection des données personnelles<sup>2</sup>, ces sujets étant globalement maîtrisés.

En revanche, Vilogia ne présente pas d'information sur les thématiques de la lutte contre le gaspillage alimentaire, ainsi que sur la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, considérant que celles-ci ne font pas parties de ses principaux risques.

1- Voir « Œuvrer pour une vie professionnelle épanouie »

2- Voir « Assurer la protection des données »

*Pour cette déclaration de performance extra-financière, le Groupe Vilogia a mandaté le Cabinet De Saint Front, en tant qu'organisme tiers indépendant (OTI), afin d'effectuer les travaux de vérification de conformité et de sincérité des informations publiées.*

## POUR EN SAVOIR PLUS :

### Sur vilogia.fr

Vous pouvez consulter :

- le Rapport d'Activité 2019
- le Rapport Financier 2019



### Suivez-nous sur les réseaux sociaux

-  @VilogiaGroupe
-  [blog.vilogia.fr](http://blog.vilogia.fr)
-  vilogia

Ce document est édité par la Direction du Développement, des Partenariats et de l'Innovation.  
CONCEPTION/RÉALISATION : EPOKA, TAKMAK ILLUSTRATIONS : Mélissa DIB



Villogia  
74 rue Jean Jaurès  
CS 10430  
59664 Villeneuve d'Ascq Cedex  
[www.villogia.fr](http://www.villogia.fr)