BATIGERE

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

SOMMAIRE

P. 04 PRÉAMBULE

P. 06 Notre organisation

P. 08 Le modèle d'affaires

P. 10 Cartographie des risques

P. 14 Périmètre et méthodologie de reporting

P. 15 Groupe de travail

P. 15 Instances décisionnelles et de mise en œuvre de LA DPEF

P. 16 LES AXES STRATÉGIQUES DE BATIGERE ET LES ENJEUX RSE

P. 16 ▪ Les 5 Axes stratégiques

P. 16 ▪ Les enjeux RSE

P. 16 ▪ Les résultats

P. 18 Identification des actions nécessaires à la réalisation de la Déclaration de Performance Extra-Financière 2020

P. 20 VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF

P. 21 1 > Développer une approche humaniste et personnalisée du travail en équipe

P. 21 ▪ Accord GPEC

P. 26 2 > Faire de la qualité de vie au travail, de l'égalité professionnelle et de la diversité des moteurs de la performance

P. 26 ▪ Égalité, Diversité et Qualité de vie au travail

P. 30 3 > Favoriser le développement des compétences et des savoir-faire de chacun

P. 30 ▪ Un Plan de formation pour chaque collaborateur

P. 34 BATIR UNE SOCIETE ECORESPONSABLE ET CO-CONSTRUIRE UNE CITE DURABLE

P. 35 1 > Définir un cadre d'exigences pour la conception de nos logements

P. 35 ▪ Réduire nos émissions et nos consommations

P. 38 ▪ Focus activités immobilières

P. 41 2 > Accompagner la transition environnementale

P. 41 ▪ S'engager en faveur de l'économie circulaire

P. 43 ▪ Donner une place centrale aux espaces verts

P. 44 METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS

P. 45 1 > Proposer une offre adaptée

P. 54 2 > Favoriser l'accès et le maintien à un logement adapté et de qualité pour tous

P. 54 ▪ La commission d'Attribution de Logements et de l'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL)

P. 58 ▪ L'Accompagnement Social

P. 62 3 > Développer des services en lien avec nos clients et nos partenaires

P. 62 ▪ Bien Habiter : la qualité de service co-construite avec les locataires

P. 65 ▪ Actions en faveur du « Bien Vieillir »

P. 67 ▪ Le Service Permanence pour la Sécurité de nos locataires

P. 68 PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE

P. 69 1 > Favoriser un échange constant et transparent

P. 69 ▪ Le dialogue avec les acteurs locaux

P. 70 ▪ La prévention des risques de corruption

P. 72 2 > Contribuer au développement économique local

P. 72 ▪ Les politiques d'achat favorisant le tissu économique local

P. 74 ▪ La création d'emplois directs et indirects générés par les activités

P. 76 3 > Stimuler le tissu associatif en faveur de l'utilité sociale

P. 76 ▪ La création et les actions de la Fondation BATIGERE en faveur de l'utilité sociale

P. 78 Rapport d'audit de l'OTI (Organisme Tiers Indépendant)

P. 80 Engagement citoyen

P. 82 Annexe 1 – INDICATEURS

P. 88 Annexe 2 – BONNES PRATIQUES

PRÉAMBULE

NOUS SOMMES BAILLEUR CITOYEN

Le logement : un droit humain

Pour BATIGERE, le logement est un droit humain, comme l'exprime l'article XXV de la Déclaration universelle des droits de l'homme, selon lequel : « Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux, ainsi que pour les services sociaux nécessaires ».

S'engager auprès des habitants et de l'ensemble des acteurs d'un territoire, avec une vision solidaire et éthique du logement social, est au cœur de notre projet stratégique qui se décline en 5 axes :

- Valoriser, en interne, chaque personne comme acteur du collectif
- Bâtir une société écoresponsable
- Co-construire une Cité durable
- Mettre le citoyen au centre de toutes les actions
- Partager une responsabilité commune en soutien à l'économie locale

Nous avons souhaité challenger et légitimer ces axes en les soumettant à nos partenaires qui ont pu s'exprimer et traduire concrètement leurs besoins/attentes sur ces enjeux pour construire ensemble sur cette nouvelle vision du logement social.

La crise liée à la COVID et ses premiers impacts sur notre société ont conforté notre volonté d'inscrire nos activités dans un cycle vertueux encourageant le développement de synergies entre les différents acteurs de notre écosystème.

L'engagement et la capacité d'adaptation de nos équipes au cours de cette période nous ont permis d'innover malgré des contraintes importantes et de maintenir les activités indispensables pour garantir un niveau de qualité de service et de sécurité à nos clients.

C'est pourquoi, nous sommes convaincus de l'intérêt de notre engagement sur ces différents segments qui seront essentiels pour permettre l'émergence de cette vision solidaire et éthique du logement social.

LE GROUPE BATIGERE

Le Groupe BATIGERE est un acteur reconnu du secteur du logement social en France. Il dispose d'une compétence nationale et est à ce jour, composé de 6 ESH, d'une coopérative HLM et d'un pôle dédié aux services aux particuliers.

Avec à leurs côtés, des structures mutualisées et l'association AMLI qui accompagnent les publics fragiles et gèrent des résidences thématiques, cet ensemble emploie en 2020 plus de 1 200 collaborateurs et représente un ensemble de près de 100 000 logements gérés.

Spécialisées dans le logement très social, social et l'accession sociale, les sociétés du Groupe sont implantées en Auvergne Rhône-Alpes, dans le Grand Est, en région Île-de-France, et ont pour ambition de faire du logement un vecteur central de l'engagement citoyen.

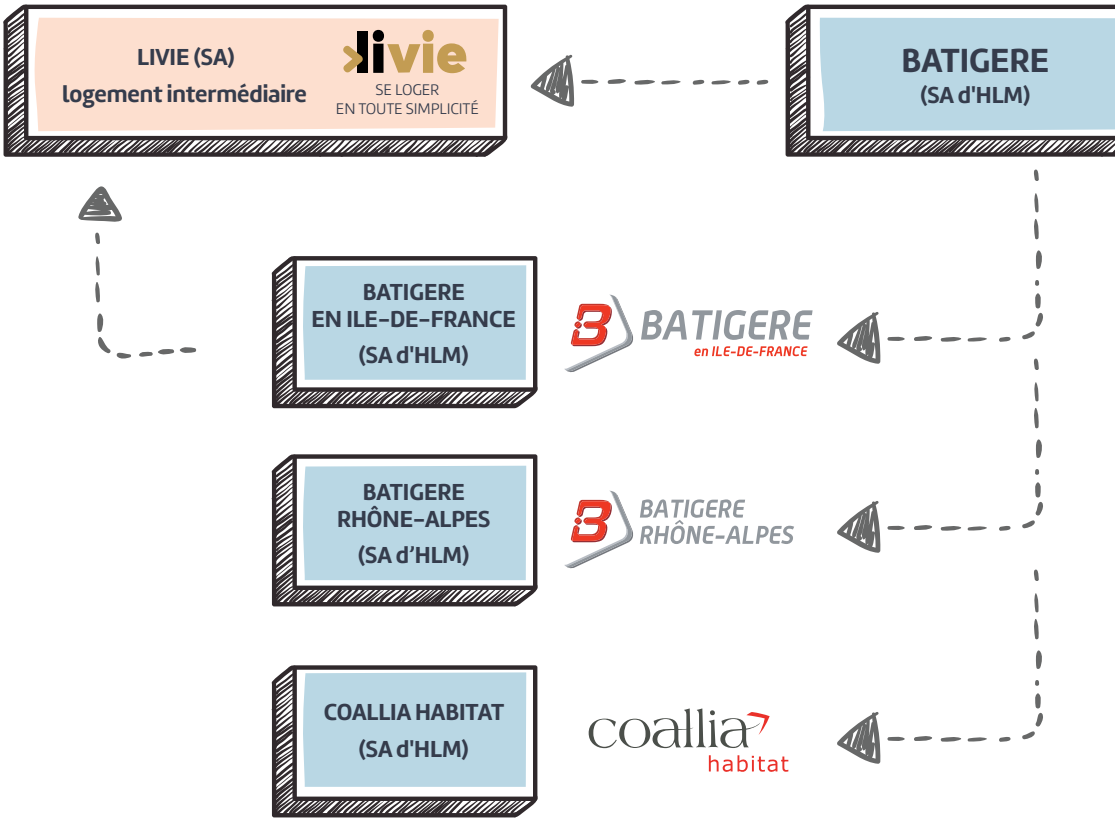
Cette ambition s'est traduite par des évolutions concrètes au sein de nos pratiques et le développement d'une offre de produits et de services adaptés nous permettant d'aller au-devant des besoins de nos clients.

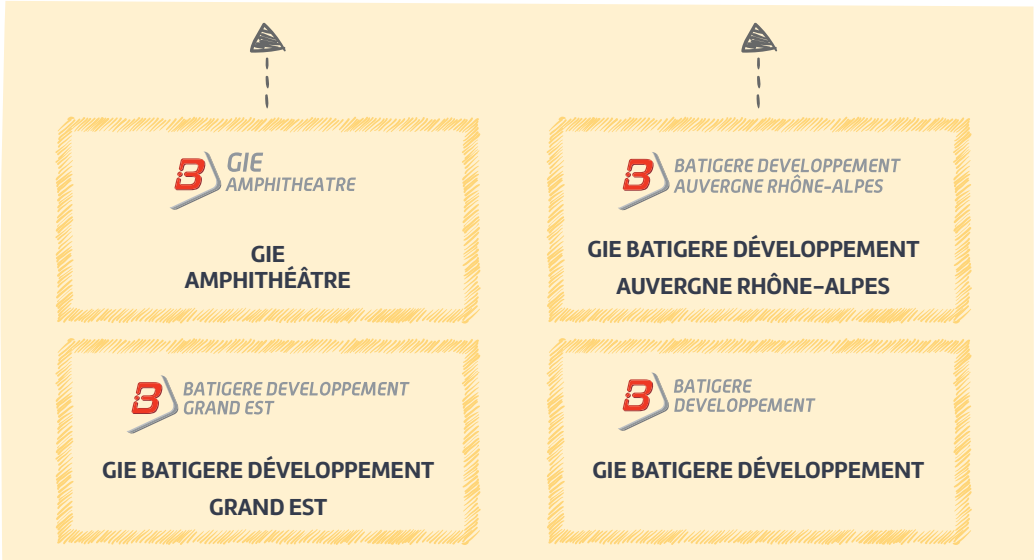
C'est ainsi que ces dernières années, nous avons souhaité maintenir une dynamique de développement soutenue, investir massivement sur notre parc pour plus de confort, de sécurité et de qualité énergétique de nos logements mais surtout aller plus loin dans l'accompagnement quotidien de nos clients les plus fragiles.

Avec l'objectif de gagner en performance économique, sociale et environnementale, nous avons su anticiper et relever, un ensemble de défis liés à un contexte économique contraignant et à notre posture réaffirmée de **« Bailleur citoyen ».**

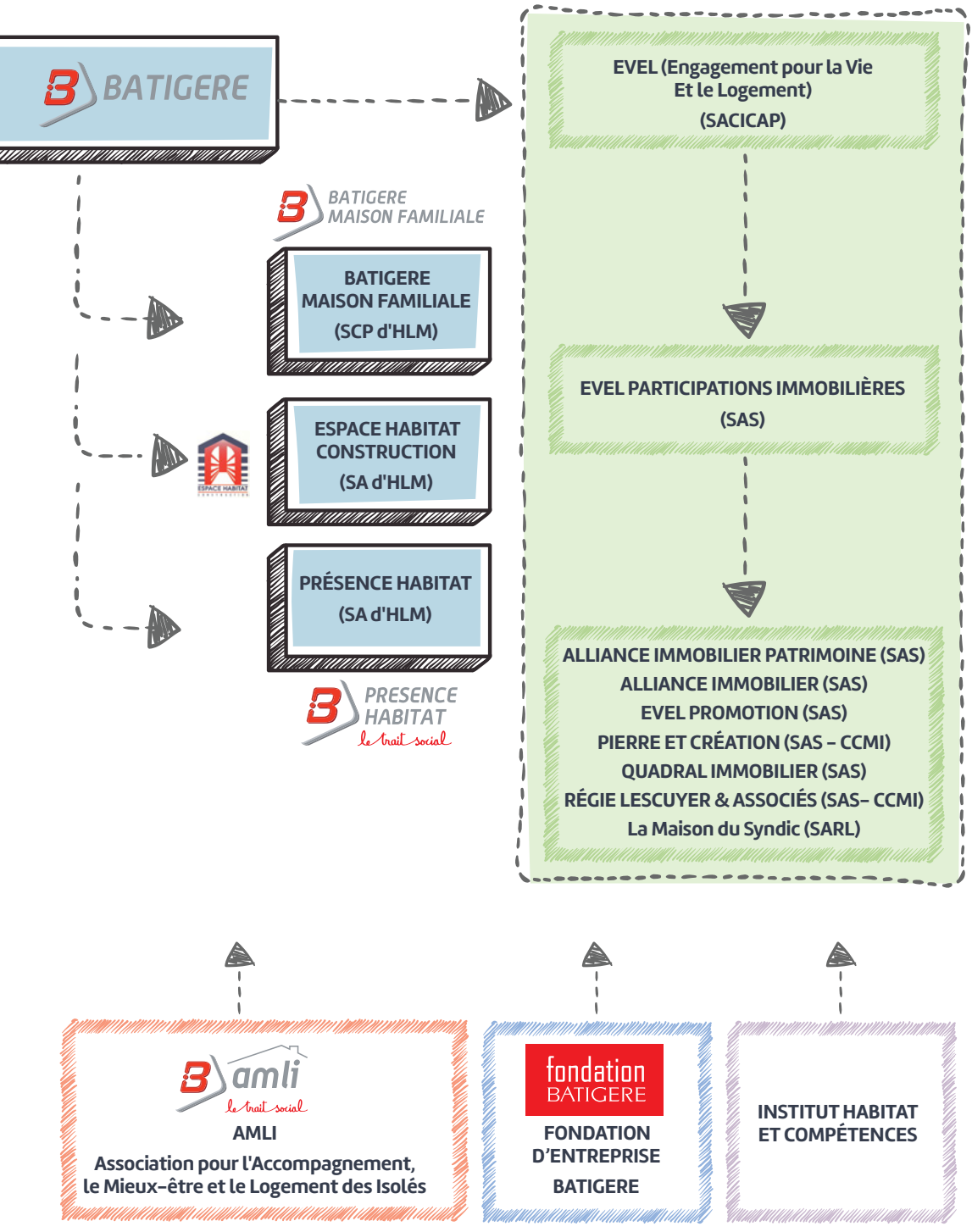
Engagés autour de valeurs communes, les acteurs du Groupe BATIGERE s'attachent à mener leurs activités en plaçant notamment l'égalité, la diversité et la déontologie au cœur de leurs pratiques quotidiennes.

NOTRE ORGANISATION





AU 31 DÉCEMBRE 2020



3 LE MODÈLE D'AFFAIRES

CAPITAL HUMAIN

1 204 collaborateurs - **1** centre de formation (Institut Habitat et Compétences)

FINANCIÈRE

+ de 350 millions investis sur les territoires (en maintenance, modernisation et construction neuve)

468 000 € versés par la Fondation BATIGERE en faveur de l'égalité des chances et du lien social

IMPLANTATIONS LOCALES

41 agences implantées sur **4** grandes régions (Île-de-France, Grand Est, Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur)

26 % de personnel d'immeubles

PATRIMOINE

Près de **100 000** logements

74 % du patrimoine classé en étiquette **A** à **D**

NOS RESSOURCES + NOS ACTIVITÉS

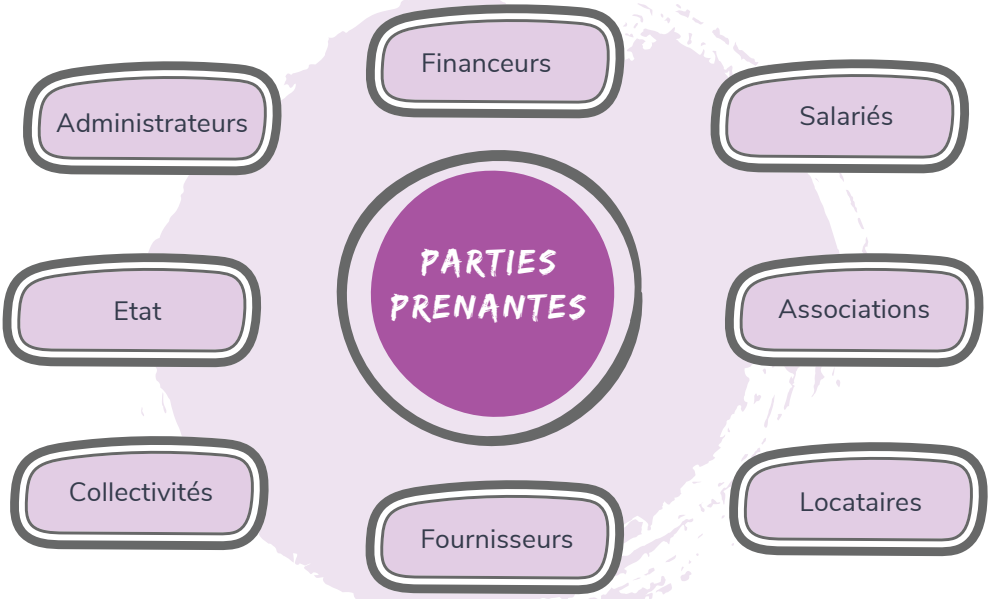
Valoriser, en interne, chaque personne comme acteur du collectif.
Développer une approche humaniste du travail en équipe s'appuyant sur la diversité et les talents de chacun.

Co-construire une cité durable.
Travailler avec nos partenaires pour construire ensemble les solutions concrètes de la ville durable.

Bâtir une société écoresponsable.
Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement, être innovant en matière de pratiques écoresponsables.

Mettre le citoyen au centre de toutes les actions.
Faire du logement un lieu favorisant les échanges, les liens entre les personnes et les générations.

Partager une responsabilité commune en soutien à l'économie locale.
Assurer notre responsabilité locale en contribuant au dynamisme du tissu économique et associatif.



+ de 10 000 visites sécurité réalisées sur le patrimoine

98 % des collaborateurs ont bénéficié d'une formation

5 628 logements attribués

196 Kwh étiquette énergétique moyenne du parc

=

LES VALEURS CRÉÉES

+ de 2 000 fournisseurs locaux engagés

91/100 Index égalité professionnelle femmes/hommes

100 % d'espaces verts en gestion écologique **«zéro phyto»**

+ de 53 000 heures d'insertion par l'activité économique réalisées soit 33 ETP

+ de 5 500 emplois générés par les dépenses et les investissements (maintenance, modernisation et construction neuve)

70 projets soutenus par la Fondation BATIGERE

CARTOGRAPHIE DES RISQUES

RISQUES EXTRA FINANCIERS - SOCIAUX

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Risques extra-financiers	
VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	**Fidélisation du personnel**	- Gestion des compétences - Faible engagement des collaborateurs	
	Qualité de vie au travail	- Départ et démotivation des collaborateurs - Manque d'attractivité de la société - Désorganisation liée à l'absentéisme - Dégradation des conditions de travail - Risques psychosociaux (mal-être au travail, situation de stress chronique, turn-over important, faible engagement des salariés...)	
	Formation	- Faible employabilité des salariés	
	Diversité dans l'entreprise	- Démotivation des salariés par les inégalités entre femmes/hommes - Turn-over/Mal-être au travail (comportement déplacé, inapproprié)	

RISQUES EXTRA FINANCIERS - ENVIRONNEMENTAUX

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Risques extra-financiers	
CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	**Réduction de l'impact environnemental**	- Risque stratégique en raison d'un parc non-attractif et non adapté aux valeurs (intérêt croissant pour un «parc vert») - Aggravation du changement climatique	
	Protection de la biodiversité	- Risque d'image via la dégradation du milieu naturel (non-prise en compte de l'environnement des immeubles, étalement urbain, artificialisation des sols...) - Parc non-attractif (ex : peu d'espace vert)	
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	**Économie circulaire**	- Responsabilité des déchets (gestion non raisonnée de déchets ou gaspillage des ressources)	

	Opportunités	Politiques pour maîtriser les risques et indicateurs de suivi
	Mettre en parfaite adéquation les ressources humaines avec les besoins des sociétés du Groupe	- L'Accord Intergénérationnel et de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
	Améliorer la performance des collaborateurs par leur bien-être au travail	- Les dispositifs d'aménagement du travail (parentalité, fin de carrière) - L'Accord Qualité de Vie au Travail - Le Diagnostic pénibilité - Plan de prévention des risques
	Adapter les besoins en Ressources Humaines des sociétés par l'amélioration des compétences des collaborateurs	- Plan de formation pour chaque collaborateur
	Mettre à profit les talents, les compétences, l'expérience et l'énergie de chacun par des actions intentionnelles et des politiques délibérées en faveur de l'égalité femme/homme et de la diversité	Accord Égalité Femmes/Hommes - Aménagement des postes de travail au handicap - Mise à disposition de cellules d'écoute dédiées (Allo Discri + Allo sexisme)

	Opportunités	Politiques pour maîtriser les risques et indicateurs de suivi
	Permettre aux locataires et aux sociétés de réaliser des économies, d'améliorer la qualité de vie de tous par la réduction de l'impact environnemental	- Déploiement du référentiel « Bien Concevoir » encadrant l'acte de construire, regroupant l'ensemble des recommandations, usages et savoir-faire pour l'offre nouvelle, notamment en matière d'environnement
	Contribuer à une meilleure qualité de vie de nos locataires en préservant la biodiversité	- Aménagement d'espaces verts avec une priorité donnée à la plantation d'espèces appropriées et locales
	Réduire la consommation des ressources (eaux, consommation d'énergie…) et valoriser nos déchets	- Participer à l'élaboration pour développer les pratiques en matière d'économie circulaire - Stratégie patrimoniale (plan stratégique de patrimoine) pour traiter les logements énergivores (étiquettes E-F-G) - Développement des certifications NF Habitat/NF Habitat HQE pour les constructions neuves et les rénovations

CARTOGRAPHIE DES RISQUES

RISQUES EXTRA FINANCIERS - SOCIETAUX

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Risques extra-financiers	
METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	Hébergement des populations	- Incapacité de garantir l'accès au logement aux populations - Insuffisance de remplir les missions sociales (location de logements aux personnes éligibles, accompagnement des aspirants locataires, attribution des logements...)	
	Santé et sécurité des personnes	- Non-conformité avec les obligations réglementaires - Gestion des urgences pour les locataires	
	Cohésion sociale	- Dégradations de l'environnement des riverains (insécurité, mal être, absence de mixité...)	
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	Dialogues avec les parties prenantes locales	- Peu de contact avec les parties prenantes locales (associations, locataires, collectivités...) - Éthique des affaires	
PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE	Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi	- Dégradation du tissu économique local (inadéquation des besoins en logement avec le bassin d'emploi) et fragilisation du territoire - Perte de financements (collectivités locales, ANRU)	

	Opportunités	Politiques pour maîtriser les risques et indicateurs de suivi
	Permettre aux populations de bénéficier d'un hébergement accueillant et de qualité	- Mise en place d'une démarche qualité de service « Bien Habiter » garantissant l'intégration des locataires aux différentes étapes du parcours locatif - Actions en faveur du «Bien Vieillir» - Mise en œuvre des Commissions d'Attribution des Logements (CAL)
	Favoriser le bien-être des locataires par une écoute privilégiée	- Mise à disposition d'un Service Permanence et Sécurité pour nos locataires
	Favoriser la solidarité dans les territoires où les sociétés sont implantées	- Participation à des instances sécurité locales animées par les pouvoirs publics
	Développer l'innovation par la promotion d'initiatives locales	- Dialogue avec les associations locales - Réalisation d'enquêtes de satisfaction et de conseils de représentation locative - Mise en place des dispositifs de lutte contre la corruption exigés par la Loi Sapin 2
	Dynamiser le développement des territoires où les sociétés sont implantées	- Politiques achats favorisant le tissu économique local - Appui sur la Fondation BATIGERE pour favoriser l'égalité des chances et le lien social - Partenariat avec des acteurs de l'ESS

PÉRIMÈTRE ET MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

BATIGERE, société mère ; BATIGERE RHÔNE-ALPES ; BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE ; BATIGERE MAISON FAMILIALE ; PRÉSENCE HABITAT ; ESPACE HABITAT CONSTRUCTION ; COALLIA HABITAT ; Pôle EVEL.

Pour répondre à ces exigences, un Groupe projet pluridisciplinaire composé des référents de la société mère BATIGERE et de pôles d'expertise du GIE AMPHITHÉÂTRE a été constitué. Avec la collaboration efficace des équipes au sein de ses filiales, les membres du Groupe projet ont mené les actions nécessaires à l'élaboration de ce rapport dès le second trimestre 2020.

OBJECTIFS ET PILOTAGE DU PROJET

Les principes réglementaires contenus dans l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 et le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 au dernier trimestre 2017 ont été analysés.

Ainsi, les sociétés incluses dans le périmètre de consolidation de BATIGERE dépassent les seuils indiqués. **La société BATIGERE** insèrera une déclaration « consolidée » de performance extra-financière dans le rapport de gestion au titre de l'exercice 2020 qui sera présenté à **l'Assemblée Générale de juin 2021.**

Celles-ci ont porté sur :

- L'actualisation de la cartographie des risques extra-financiers, des politiques et des indicateurs de performance ;
- L'élaboration d'une première matrice de matérialité à l'appui d'enquêtes menées auprès de parties prenantes ;
- La collecte des informations extra-financières dans un cadre répondant aux exigences de conformité RGPD.

> *En interne, la DPEF valorise l'impact des activités de nos équipes dans notre environnement. En externe, c'est un outil qui présente nos activités sous un angle différenciant permettant l'accès à des financements spécifiques par exemple. C'est notre plus-value sociale qui est maintenant incarnée par notre positionnement de Bailleur citoyen.*

Sébastien TILIGNAC
Directeur Général société BATIGERE

GROUPE DE TRAVAIL

Juridique ***(GIE)***	Mekbule ANDIC – Claire LIPPOLIS
Comptabilité, Finances et Contrôle Interne ***(GIE)***	Ségolène DUHIL DE BENAZE – Mathieu RIGAUX Frédérique CARSIGNOL
RSE ***(GIE + BATIGERE)***	Emmanuel SCHWARTZ – Carole LANSELLE
Communication ***(GIE)***	Adrien DE CHADIRAC
Administration Générale ***(BATIGERE)***	Michel CAUFMENT – Philippe BERNARD
RGPD ***(GIE)***	Jean-Yves THOMAS

INSTANCES DÉCISIONNELLES ET DE MISE EN ŒUVRE DE LA DPEF

Instances décisionnelles (Groupe) :

- Comité Finances Organisation et Développement (Directoire et Président du Groupe)
- Comité Opérationnel Stratégique (Directoire et Directeurs société mère et des filiales)
- Conseil de Surveillance de la société BATIGERE (Président du Groupe, Conseillers, Direction Générale de la société BATIGERE)

Mise en œuvre :

- Groupe projet (mensuel)
- Référents de la société mère et des filiales
- Correspondants des structures mutualisées
- Référent RSE du GIE Amphithéâtre
- Référent du Directoire

LES AXES STRATÉGIQUES DE BATIGERE ET LES ENJEUX RSE

LES 5 AXES STRATÉGIQUES

Les axes stratégiques du Groupe BATIGERE reflètent la raison d'être du Groupe BATIGERE et ses grandes orientations.
Ses 5 AXES sont incarnés au quotidien par nos équipes sur les territoires et se déclinent en actions concrètes à destination de nos parties prenantes.

LES ENJEUX RSE

L'AMBITION DE NOTRE DÉMARCHE :
Aller vers nos parties prenantes pour identifier et affirmer en accord avec ces dernières les enjeux et indicateurs prioritaires à prendre en compte dans notre stratégie.

ENJEUX SOCIAUX

- La fidélisation du personnel au sein d'une entreprise
- La qualité de vie au travail
- La formation dans l'entreprise
- La diversité dans l'entreprise

230 réponses aux questionnaires

10 interviews réalisées

Aucun enjeu avec une note inférieure à 4.2

Une cotation moyenne de **4.5** pour LES ENJEUX SOCIAUX

- LES RÉSULTATS -

Ce travail met en évidence l'ensemble des sujets évoqués, les thématiques sociales, environnementales et sociétales sont considérées comme prioritaires par nos parties prenantes. Aussi, nous proposons d'approfondir cette réflexion pour identifier précisément les attentes et besoins de ces dernières.

Bâtir une société écoresponsable

Mettre le citoyen au centre de toutes les actions

Co-construire une Cité durable

Partager une responsabilité commune en soutien à l'économie locale

Valoriser, en interne, chaque personne comme acteur du collectif

ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

- La réduction de l'impact environnemental
- La protection de la biodiversité
- L'économie circulaire

ENJEUX SOCIÉTAUX

- Accueil et hébergement des populations
- La santé et la sécurité des personnes
- Le dialogue avec les parties prenantes locales
- La création d'emploi et l'insertion des demandeurs
- La cohésion sociale

BATIGERE

Toutes les parties prenantes de BATIGERE interrogées...

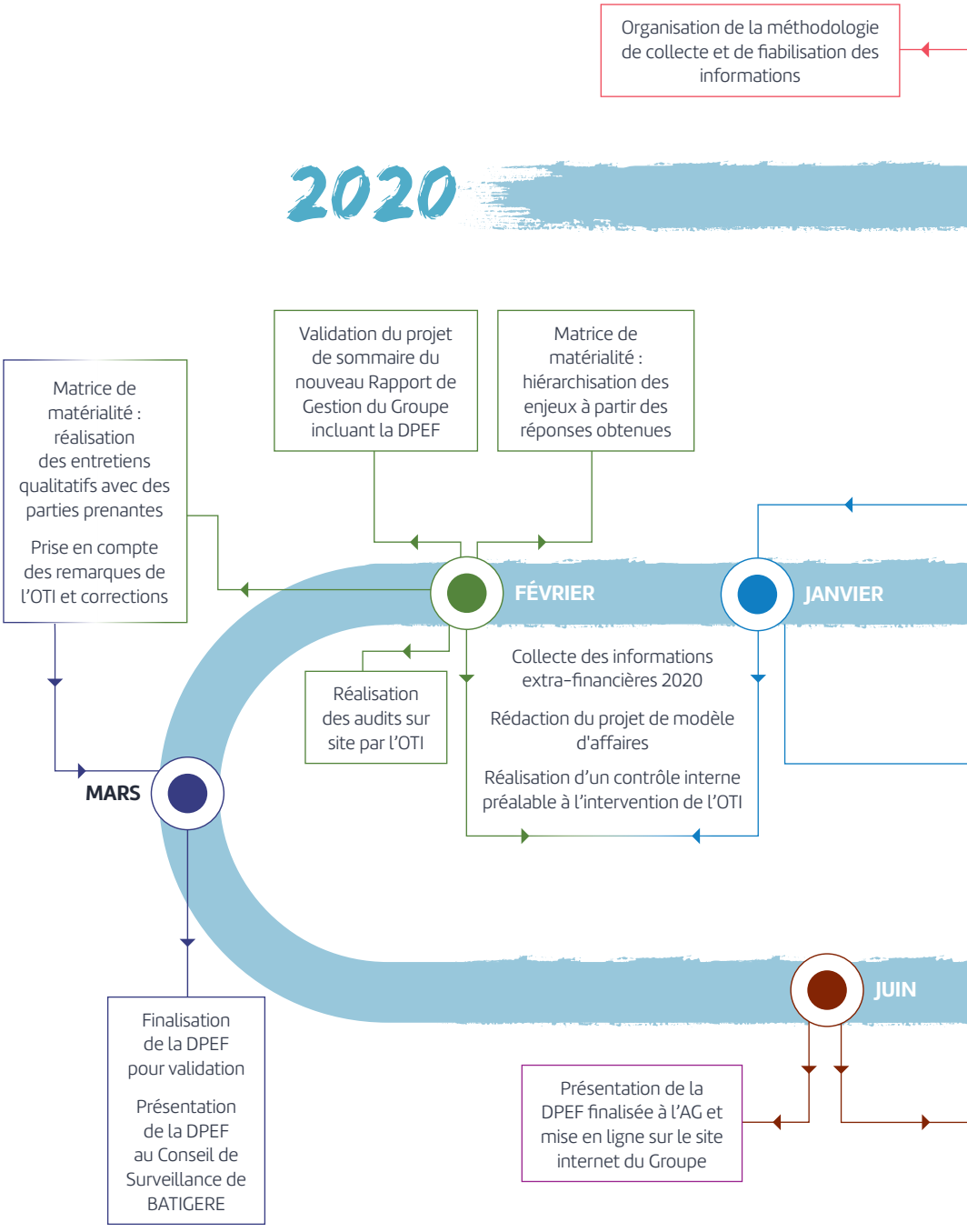
...pour évaluer de **1 à 5** l'importance des enjeux RSE.

Une cotation moyenne de **4.4** pour LES ENJEUX SOCIÉTAUX

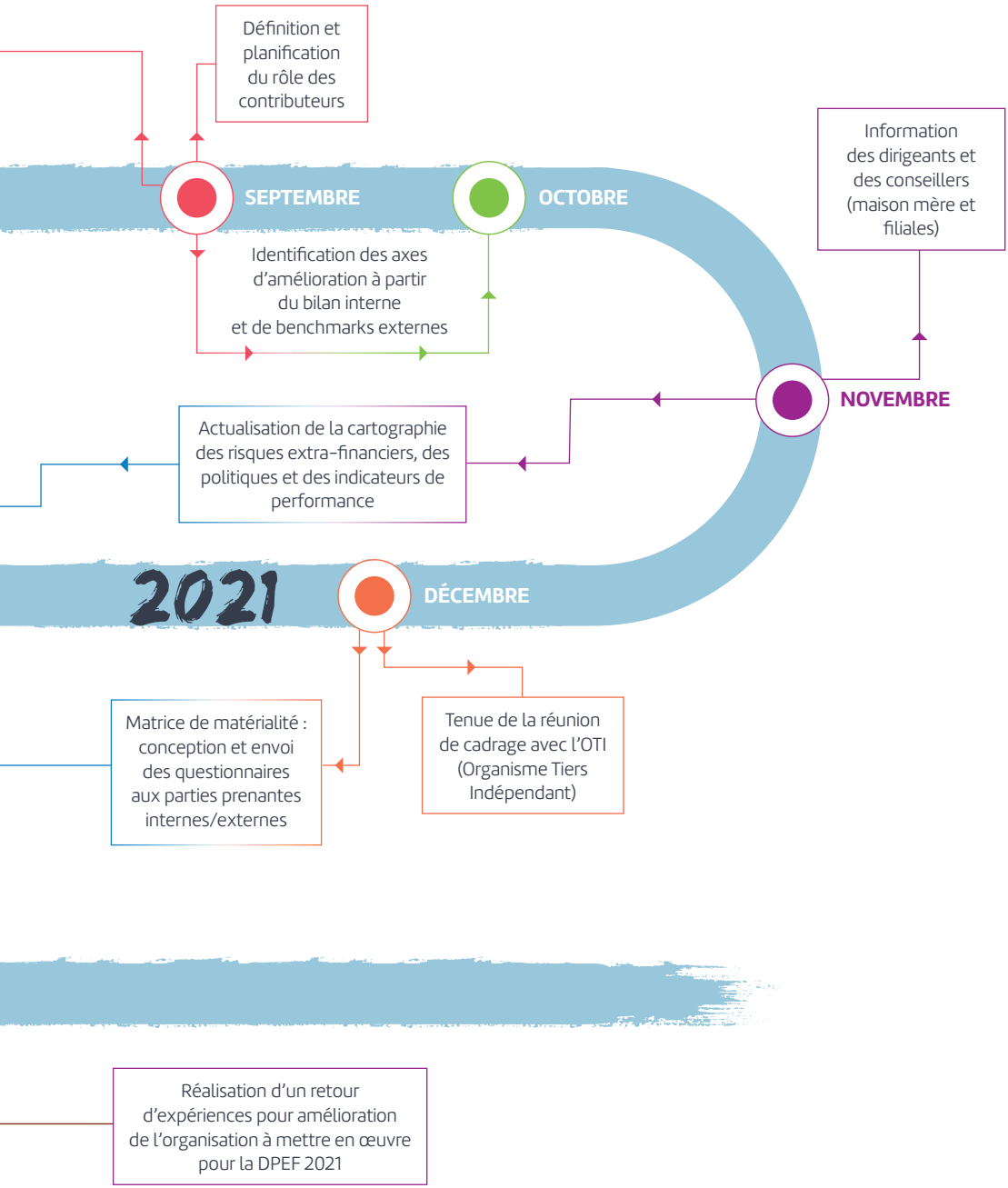
Une cotation moyenne de **4.4** pour LES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

CE TRAVAIL MENÉ EN ÉTROITE COLLABORATION AVEC NOS PARTENAIRES ET BÉNÉFICIAIRES NOUS PERMETTRA D'AFFINER NOS CHOIX EN MATIÈRE DE POLITIQUES PRIORITAIRES À DÉPLOYER EN LIEN AVEC LES AXES STRATÉGIQUES DU GROUPE BATIGERE.

IDENTIFICATION DES ACTIONS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION



DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020



VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF

NOS ENJEUX RSE

Fidélisation du personnel *Qualité de vie au travail* *Formation* *Diversité dans l'entreprise*

1. Développer une approche humaniste et personnalisée du travail en équipe
2. Faire de la qualité de vie au travail, de l'égalité professionnelle et de la diversité des moteurs de la performance
3. Favoriser le développement des compétences et des savoir-faire de chacun

Entreprise socialement responsable engagée pour faire de l'égalité, de la diversité et de la qualité de vie au travail des facteurs de modernité, sources d'innovation et de performance, le Groupe BATIGERE développe depuis plusieurs années des démarches s'appuyant sur la promotion de l'égalité et de la diversité au sein de ses équipes et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

DES DÉMARCHES S'APPUYANT SUR LA PROMOTION DE L'ÉGALITÉ ET DE LA DIVERSITÉ AU SEIN DE SES ÉQUIPES

Cette conviction nous pousse à aller au-delà des dispositions législatives et réglementaires en associant l'ensemble des partenaires sociaux qui trouvent une expression concrète de cet engagement dans les politiques RH issues notamment des accords signés avec les organisations syndicales.

1 Développer une approche humaniste et personnalisée du travail en équipe

ACCORD GPEC

 # Fidélisation du personnel

 # Diversité dans l'entreprise

CHIFFRE CLÉ :

1 177

collaborateurs (ETP) soit + 15 % d'évolution (intégration du Pôle EVEL)

Entré en vigueur le 1er janvier 2017, l'Accord Intergénérationnel et de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences est applicable pour une durée de 5 ans et s'organise principalement autour de 3 axes :

AXE >1<

ANTICIPER L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS ET SÉCURISER LES ORGANISATIONS

EN METTANT EN ŒUVRE DIVERSES INSTANCES D'ÉCHANGES À L'IMAGE :

DU COMITÉ GPEC

(suit la mise en œuvre de l'accord, le déploiement des plans d'actions et les évolutions des référentiels métiers),

DU COMITÉ RESSOURCES HUMAINES ET COMPÉTENCES

(qui veille à la prise en compte des orientations stratégiques du Groupe dans le déploiement de ses politiques Ressources Humaines)

DU COMITÉ SOCIAL ET ECONOMIQUE (CSE)

(consulté chaque année sur les orientations stratégiques du Groupe et sur leurs conséquences sur l'activité et l'emploi)

EN IDENTIFIANT GRÂCE À L'OBSERVATOIRE DES MÉTIERS

Les impacts pour nos métiers liés aux différentes évolutions qui touchent nos territoires d'implantation, en matière de législation ou d'évolution des pratiques en lien avec notre environnement ou encore en matière de transformation digitale.

CHIFFRE CLÉ :

68

fiches métiers réalisées en 2020

EN TRAVAILLANT SUR NOS RÉFÉRENTIELS MÉTIERS

Qui nous offrent une vision claire de chaque métier explicitant sa finalité, ses missions principales et les compétences clés recommandées.

EN NOUS RÉUNISSANT LORS DES REVUES ANNUELLES RH

Pour anticiper nos besoins en matière de compétences, détecter les potentiels et encourager les parcours d'évolutions.

AXE >2<

RECRUTER, INTÉGRER ET GÉRER LES DISPOSITIFS INTERGÉNÉRATIONNELS

Le processus de **recrutement BATIGERE** veille au respect des valeurs de non-discrimination, d'égalité des chances et de diversification des profils. Un engagement fort de l'entreprise valorisé par de l'obtention et les renouvellements des *Labels égalité et diversité*.

Cette volonté de diversification se retrouve au travers d'une présence sur certains réseaux sociaux spécialisés, ou de quelques expérimentations d'entretiens de recrutement réalisés en ligne.

Ce renforcement de nos valeurs passe par l'affirmation d'une **Marque employeur** forte et bien définie favorisant notre attractivité lors de nos participations à des forums étudiants, des forums d'emplois ou encore de rencontres avec les écoles pour se faire connaître et attirer les nouveaux talents.

GROUPE

DIGITAL RECRUITERS

Afin de moderniser son process de recrutement et de proposer une « expérience candidat » optimale, le Groupe a développé une solution digitale apportant facilité, transparence et efficacité pour les candidats et les managers.

LE PARCOURS D'INTÉGRATION constitue aussi une étape essentielle de l'arrivée d'un nouveau collaborateur. Ce dernier se décline en plusieurs étapes :

- Établissement d'un planning de rendez-vous avec les personnes « clés » par le manager et le service RH de la société remis le jour de l'embauche,
- Planification de l'ensemble des formations nécessaires à l'exercice des fonctions,
- Possibilité d'effectuer des demi-journées d'immersion dans d'autres services afin de permettre une meilleure appréhension de l'environnement et de créer des liens interservices,
- Point d'étape réalisé par le manager avant la fin de la période d'essai.

AXE >3<

DÉVELOPPER ET ACCOMPAGNER LES PARCOURS PROFESSIONNELS DES SALARIÉS

Des sessions d'information sont réalisées tout au long de l'année afin de faire découvrir les métiers du Groupe sur ses différents sites. Cette présentation permet de revenir sur les opportunités offertes par la charte de mobilité. Cette dernière diffuse dans un premier temps les offres d'emplois en interne afin de donner la priorité aux salariés déjà présents dans l'entreprise (sauf cas particulier). Elle permet aussi l'accompagnement du salarié en mobilité (financement des frais de déménagement, congé dédié, visite du nouveau lieu de résidence...).

Des temps d'échanges sont consacrés à la mobilité et au parcours professionnel lors de **l'entretien annuel d'objectifs, l'entretien professionnel** ou **l'entretien conseil RH.**

Ils permettent notamment de déterminer les besoins en formation du collaborateur dans le cadre du développement de son parcours métier. Il comprend aussi l'aide à la réalisation de VAE, de bilan de compétences ou encore la formation en dehors du temps de travail.

« On peut déceler une certaine fierté de travailler à BATIGERE. »

Julie BLANC-TRANCHANT
Responsable Ressources Humaines BATIGERE RHÔNE-ALPES

GROUPE

GRADUATE PROGRAMMES

Pour répondre aux besoins à long terme de recrutement de profils à dimension managériale, le Groupe BATIGERE a lancé une expérimentation basée sur l'élaboration de programmes spécifiques d'intégration accélérée. Les graduate programmes permettent ainsi à de jeunes diplômé.e.s issu.e.s d'écoles d'ingénieurs, d'écoles de commerce ou d'universités, d'intégrer une société en CDI et d'y occuper plusieurs missions avant de prendre des responsabilités managériales.

LES OBJECTIFS DE LA GPEC

EMPLOI DES JEUNES ET ALTERNANCE

JEUNES DE MOINS DE 30 ANS

NOTRE AMBITION

20 %
de jeunes recrutés (en CDI) entre 2017 et 2022,

dont 5 %
issus de la formation en alternance

5 % de contrats
de formation en alternance pour 2022 dans l'UES BATIGERE

32 % des recrutements en 2020 !

LES DISPOSITIONS POUR LES SÉNIORS

- Maintien dans l'emploi des 55 ans et plus :
  15 %
  des effectifs sous CDI

22,5 % des effectifs en 2020 !

NOS AMBITIONS

- Recrutement des 50 ans et plus :
  5 %
  des recrutements en CDI ou CDD de 6 mois et plus

10,5 % des recrutements réalisés en 2020 !

- Pour les salariés volontaires, possibilité de bénéficier du tutorat inversé ou de devenir tuteur
- Entretien professionnel de fin de carrière
- Aménagements du temps de travail : à temps plein ; temps partiel ; Retraite progressive
- Bonification des indemnités de départ à la retraite

LES STAGES

Stages de 2 semaines à un mois :
l'objectif est de faire découvrir le monde de l'entreprise et les métiers du logement social

Stages de plus d'un mois :
l'objectif est de faire réaliser au stagiaire un vrai projet afin d'apporter une valeur ajoutée à l'équipe

ÉGALITÉ, DIVERSITÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Fidélisation du personnel *Qualité de vie au travail*

L'accord Qualité de Vie au travail, Égalité professionnelle et Diversité regroupant et enrichissant les deux accords QVT et égalité professionnelle et diversité, est applicable depuis le 1er janvier 2019.

Ce nouvel accord vise à :

- Développer la diversité dans les politiques d'emplois et les métiers
- Agir en faveur de l'égalité de rémunération entre F/H
- Rendre compatibles performance individuelle et parentalité
- Renforcer la conciliation vie privée/vie professionnelle
- Favoriser le bien-être et l'épanouissement au travail
- La mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise

CHIFFRE CLÉ :
91/100
Index égalité femmes/hommes

CHIFFRE CLÉ :
7 %
de nos collaborateurs ont bénéficié d'un aménagement du temps de travail en 2020

Au cours des dernières années, le législateur a profondément modifié le champ de la négociation collective sur les thématiques de la santé au travail et de la diversité.

Une évolution bien prise en compte au sein du Groupe BATIGERE, confirmée par son engagement quotidien auprès de ses équipes et contrôlée par ses différentes démarches de labellisation.

Fortes des avancées permises par les précédents accords « égalité professionnelle, diversité » et « qualité de vie au travail », les structures de l'UES BATIGERE souhaitent consolider et poursuivre leurs engagements au travers des 6 axes.

> *« Nos engagements en matière d'égalité et de diversité constituent de véritable marqueurs et témoignent de notre ouverture. Pour moi, c'est quand même un signe fort, c'est très important et c'est même l'objet d'une certaine fierté. »*

Sophie VAN BLITZ
Représentante du personnel BATIGERE EN ÎLE-DE-FRANCE

AXE >1< DÉVELOPPER LA DIVERSITÉ DANS LES POLITIQUES D'EMPLOIS ET LES MÉTIERS

Les salarié(e)s sont une source d'enrichissement des compétences pour les structures de l'UES BATIGERE. À ce titre, le recrutement est une étape importante et doit faire l'objet d'une attention particulière.

La mobilité, qu'elle soit géographique ou fonctionnelle, constitue l'un des fondements de la politique ressources humaines au sein de l'UES BATIGERE. Gage d'opportunité et d'évolution de carrière, la mobilité est favorisée en tenant compte des contraintes familiales.

AXE >2< AGIR EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DE RÉMUNÉRATION ENTRE FEMME/HOMME

Les écarts salariaux pouvant exister entre les femmes et les hommes avec un même niveau de formation, de poste, d'ancienneté, de compétences, d'expérience professionnelle, de performance individuelle ou encore de responsabilités équivalentes doivent être supprimés.

La plus grande attention est portée au suivi des trajectoires professionnelles et à l'évolution des rémunérations afin de prévenir et pallier toute rupture d'égalité.

AXE >3< RENDRE COMPATIBLES PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET PARENTALITÉ

Afin de prendre en compte les évolutions sociétales et permettre une réelle égalité dans le partage des responsabilités familiales, l'UES BATIGERE souhaite s'investir en mettant en place différentes mesures permettant de concilier au mieux la parentalité et la performance individuelle de chaque salarié(e).

AXE >4< RENFORCER LA CONCILIATION VIE PRIVÉE/VIE PROFESSIONNELLE

Afin de résoudre l'équation entre les attentes individuelles et les contraintes productives de l'entreprise, les signataires de l'accord rappellent que de nombreuses dispositions comprises dans divers accords de l'UES BATIGERE favorisent d'ores et déjà, pour l'ensemble des collaborateurs-trices, l'articulation entre la vie professionnelle et la vie privée.

AXE >5< FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET L'ÉPANOUISSEMENT AU TRAVAIL

Conscientes que l'épanouissement professionnel est un facteur de performance individuelle et collective, la Direction de l'UES BATIGERE et les organisations syndicales représentatives souhaitent réaffirmer et mettre en place des mesures favorisant ce dernier. L'arrivée dans l'entreprise, la conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée, le maintien du lien avec l'entreprise en cas d'absence et la protection sociale sont autant d'éléments qui contribuent à un environnement professionnel agréable.

AXE >6< LA MOBILISATION DE TOUS LES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

La promotion de la culture de la santé et du bien-être au travail, de l'égalité et de la diversité dans l'entreprise implique une mobilisation permanente de tous les acteurs de l'UES BATIGERE.

FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'expérimentation menée en 2019 sur un panel de 150 salariés (employés/agents de maîtrise/cadres) a permis d'anticiper la mise place généralisée du télétravail pendant la crise sanitaire.

En effet, pour mesurer les effets du télétravail sur les collaborateurs, un premier questionnaire avait été envoyé aux salariés et aux managers suite à cette 1ère expérimentation en septembre 2019.

Cependant, la crise sanitaire à laquelle nous faisons face aujourd'hui a eu de forts impacts sur l'organisation du télétravail au sein du Groupe BATIGERE. C'est dans ce cadre, en concertation avec les Organisations Syndicales, qu'il a été convenu de travailler sur la rédaction d'un accord spécifique qui verra le jour en 2021 et qui tiendra compte des différentes attentes exprimées par les salariés.

GROUPE

ALLÔ DISCRIM'

Le Groupe BATIGERE a mis en place depuis le mois d'octobre 2017 Allô discrim', afin de promouvoir l'égalité et lutter contre les discriminations. Il s'agit d'un dispositif dédié à la prévention et au traitement des situations se déroulant sur le lieu de travail et pouvant présenter un risque de non-respect du principe d'égalité de traitement et de discrimination.

ALLÔ SEXISM

Allô sexism a été mis en place fin 2018, dans la continuité de la cellule d'écoute Allô discrim'.
Cette cellule est dédiée au traitement des agissements sexistes, des cas de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles.

RÉFÉRENT HARCÈLEMENT SEXUEL

Le référent est chargé d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

RÉFÉRENT HANDICAPS

Le référent a pour rôle d'accompagner les salariés dans leurs démarches, suivre les salariés en situation de handicap au cours de leur carrière professionnelle, favoriser la recherche de solutions face aux situations d'inaptitude, être le relais des missions handicap nationales ou associatives comme le Duo Day, etc.

GROUPE

GUIDE DE LA PARENTALITÉ

Être parent, c'est d'abord une excellente nouvelle, mais c'est également un labyrinthe administratif et législatif ainsi que de multiples rencontres avec différents interlocuteurs (services médicaux, employeur, CAF...).

Soucieux de faciliter les démarches de nos équipes et afin de leur permettre de mieux connaître leurs droits, les Ressources Humaines proposent ce guide qui rassemble l'ensemble des dispositions légales, mais également les avantages proposés par l'UES BATIGERE, énoncés notamment dans l'accord relatif à la Qualité de Vie au Travail, à l'Égalité professionnelle et à la Diversité.

Ce guide a pour ambition de permettre à nos équipes de bénéficier du meilleur accompagnement professionnel possible durant cette période importante de leur vie personnelle.

GROUPE

SENSIBILISATION SUR LA THÉMATIQUE DU HANDICAP

Mise en place d'un partenariat lancé avec l'Université de Lorraine afin de promouvoir les différents métiers du Groupe en accueillant des étudiants en situation de handicap et en proposant des contrats de stage ou de professionnalisation. Un partenariat similaire sera mis en place en 2021 avec des universités franciliennes.

BATIGERE

Partenariat mis en place avec l'APF France Handicap permettant à des personnes en situation de handicap de trouver un emploi via le dispositif CDD Tremplin.

CHIFFRE CLÉ :

6,40 %

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap

« La qualité de vie au travail est pour moi un sujet majeur. J'ai particulièrement apprécié la cellule d'assistance psychologique proposée aux collaborateurs pendant la crise sanitaire. Il y a parfois des gens qui ne sont pas très bien au travail, et ils ne le disent pas forcément. »

Amadou NDIAYE
Gestionnaire contentieux EHC

UN PLAN DE FORMATION POUR CHAQUE COLLABORATEUR

Formation *Fidélisation du personnel*

Dans un environnement professionnel en pleine mutation, marqué à la fois par les effets conjugués d'un environnement législatif mouvant et des évolutions technologiques, culturelles et sociétales, il est indispensable pour nos organisations de s'adapter.

Ces contraintes extérieures nous encouragent à développer les compétences de l'ensemble des collaborateurs pour leur garantir une employabilité optimale en créant des passerelles entre les différents métiers

CHIFFRE CLÉ :

98 %

des collaborateurs ont participé à au moins une formation en 2020

L'IHC OBTIENT LA CERTIFICATION « QUALIOPI »

La Certification Qualité qui deviendra obligatoire pour tout organisme de formation, à partir du 1er janvier 2022, garantit la qualité des processus mis en œuvre dans la conception et le déploiement des formations. Elle permet également de pouvoir bénéficier de financements de l'Etat.

LA CERTIFICATION QUALITÉ OBLIGATOIRE POUR TOUT ORGANISME DE FORMATION

À la suite de l'audit de certification des 26 et 27 octobre, cette démarche qualité a vu son aboutissement avec l'obtention de la certification le 9 novembre 2020.

Qualiopi processus certifié

LA CERTIFICATION « QUALIOPI » EST VALABLE POUR UNE DURÉE DE 4 ANS, SOIT JUSQU'AU 8 NOVEMBRE 2024.

VERS LA DÉMATÉRIALISATION DES MODULES DE FORMATION

En 2020, l'Institut a pris un fort virage digital en optant pour la réalisation à distance d'une grande partie de ses formations, à l'exception de celles nécessitant des exercices pratiques.

C'est ainsi que 44 % des formations proposées en 2020 ont été, en tout ou partie, réalisées à distance via les outils TEAMS ou ZOOM.

À noter qu'en 2019, aucune formation n'était proposée sous ce format. Résolument innovant dans ses pratiques, l'Institut Habitat et Compétences a à cœur de renouveler ses approches pédagogiques de façon à former les professionnels de l'habitat social de demain dans toute la diversité de leurs métiers avec pour **objectif de dépasser les 60 % de formations réalisées à distance.**

Ce qui m'a frappé en arrivant à BATIGERE, c'est que la formation faisait partie de l'accord d'intéressement, chose que je n'avais vue nulle part ailleurs. En revanche, nous pourrions encore progresser sur sa bonne adéquation par rapport aux besoins exprimés.

Julie BLANC-TRANCHANT
Responsable Ressources Humaines BATIGERE RHÔNE-ALPES

BATIGERE

ICN BUSINESS SCHOOL

Partenariat avec l'école d'enseignement supérieur afin de favoriser les échanges entre les étudiants, les professeurs et les collaborateurs de la société dans le cadre d'actions communes en termes de formation, de recherche, d'insertion professionnelle, dans un souci de développement des hommes, des entités et du territoire.

L'année 2020, marquée par la crise sanitaire, a été l'occasion de créer une cellule de crise RH dédiée pour organiser et harmoniser les actions, et aussi répondre aux questions des directions des sociétés.

DURANT CETTE PÉRIODE INÉDITE, LES PRINCIPALES ACTIONS MENÉES ONT ÉTÉ LES SUIVANTES :

- Maintien du dialogue social et de la concertation avec les partenaires sociaux, en coordonnant les instances spécifiques société ;
- Veille juridique sur les textes et consignes gouvernementaux ;
- Diffusion d'une communication au personnel, sur l'existence du n° vert d'écoute psychologique ;
- Mise en service d'une page e-Team dédiée à la crise ;
- Mini baromètre de climat social "À chaud".

PENDANT LA PÉRIODE DE CONFINEMENT :

- Coordination du suivi de la situation des salariés dans chaque structure (garde d'enfants, travail en présentiel, travail à distance etc...) ;
- Mise en place de la gestion de l'activité partielle Covid-19 ;
- Mise en place des protocoles pour les travailleurs en présentiel ;
- Préparation et communication du protocole de Reprise Groupe ;
- Mise à jour du guide du "Télétravailleur" ;
- Préparation et diffusion des protocoles d'interventions métiers et missions ;
- Charte d'engagement réciproque ;
- Consignes de sécurité et sanitaires ;
- Contribution à l'élaboration du plan de reprise de l'IHC.

Une attention toute particulière a été portée aux mises à jour des protocoles sanitaires au gré des rebondissements épidémiques et consignes gouvernementales.

Le pôle Relations Sociales a suivi de très près ces évolutions et a tenu informé le plus régulièrement possible l'ensemble des partenaires sociaux et instances représentatives du personnel.

Une cellule de crise coordonnée par le service RH du GIE AMPHITHÉÂTRE et qui réunit l'ensemble des RRH et DRH sociétés s'est tenue une à deux fois par semaine.

Le service RH du GIE a également et notamment impulsé la mise en place massive du télétravail pour l'ensemble des collaborateurs éligibles, dans la continuité de l'expérimentation déjà en place.

La crise sanitaire, si elle impacte évidemment les activités des services RH, ne doit plus empêcher la poursuite des activités courantes. Ainsi, chacun a appris de la première vague de la crise sanitaire au printemps dernier pour mieux appréhender la suite des évènements à venir.

BATIGERE

ACCÉLÉRER LA PRISE EN MAIN D'OFFICE 365

Suite aux 1ers enseignements tirés de la crise de la Covid-19, la société a fait le choix de mettre en place un plan de formation conséquent sur les nouveaux usages de travail avec Office 365. L'enjeu est de pouvoir limiter sensiblement le risque de défaut de maîtrise de ses activités essentielles en cas d'apparition de nouvelles crises notamment. Ces dernières impactant de fait la qualité du service rendu à ses clients et l'efficacité des relations avec ses parties prenantes. C'est ainsi que près de 400 collaborateurs ont pu être formés en 2020.

BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE ET CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE

NOS ENJEUX RSE

 # Réduction de l'impact environnemental *# Economie circulaire* *# Protection de la biodiversité*

1 **Définir un cadre d'exigences pour la conception de nos logements**

2 **Accompagner la transition environnementale**

En restant agile et en nous améliorant en permanence, nous conjuguons notre capacité d'innovation et l'expérience de nos équipes de terrain, dans une perspective de développement écoresponsable.

Le Groupe BATIGERE s'est engagé à mobiliser ses moyens pour développer une plus grande efficacité énergétique et environnementale dans la construction et la rénovation de son parc de logements, le développement du renouvellement urbain et de la gestion urbaine et sociale. Ces enjeux constituent en outre, un gisement majeur d'innovations et d'emplois pour l'ensemble de la filière, et de développement économique local.

Agir en faveur de la transition énergétique et environnementale des bâtiments, c'est agir simultanément et massivement sur la performance du stock de nos logements, c'est maîtriser les coûts de construction et d'exploitation, c'est garantir l'atteinte des performances recherchées et un faible niveau de charges pour les ménages.

Pour la production nouvelle, les objectifs sont la poursuite du développement et de l'optimisation de la production neuve actuelle ainsi que le développement progressif et maîtrisé de bâtiments passifs, voire de bâtiments à énergie positive lorsque les conditions locales sont réunies, et de bâtiments exemplaires sur le plan environnemental en vue d'une généralisation en 2025.

Pour la rénovation énergétique, les objectifs sont la poursuite des actions entreprises depuis le premier Plan Stratégique Energétique mis en place en 2009 par BATIGERE avec la recherche systématique d'une amélioration énergétique, notamment pour les immeubles les plus énergivores.

BATIGERE RHÔNE-ALPES

UN PROJET DE CONSTRUCTION BOIS BAS CARBONE À VILLEURBANNE

BATIGERE RHÔNE-ALPES lance un projet de construction de 20 logements en panneaux préfabriqués bois. Cette opération de construction bois bas carbone de nouveaux logements s'appuiera sur la surélévation d'un magasin d'optique situé à Villeurbanne (Cours Emile Zola).

NOS AMBITIONS DE BAILLEUR CITOYEN

1. Eradication des logements les plus énergivores
2. Vers une empreinte carbone neutre
3. Intégration de la biodiversité et de la nature dans nos opérations
4. Préservation des ressources et du sol
5. Responsabilisation en faveur du réemploi, du recyclage et du biosourcé

CHIFFRE CLÉ :
196 Kwh
Étiquette énergétique en 2020

1 Définir un cadre d'exigences pour la conception de nos logements

RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS ET NOS CONSOMMATIONS

Réduction de l'impact environnemental

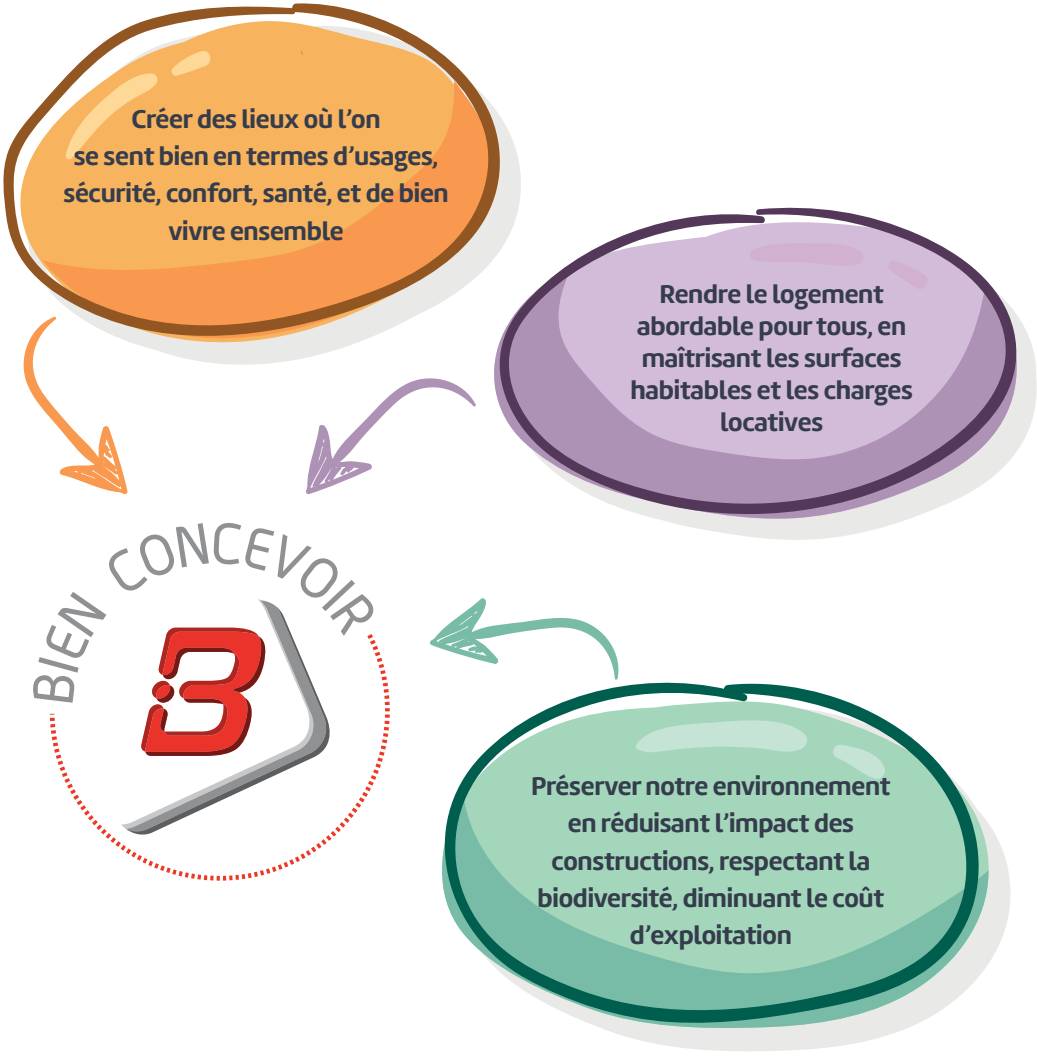
Traduisant notre vision de la ville et de l'habitat, enrichie des savoir-faire BATIGERE, ce recueil porte sur l'ensemble du cycle de vie d'une opération immobilière en mettant un accent particulier sur la phase de conception. Il s'appuie ainsi sur une expérience reconnue, qui allie qualité, usages et pérennité.

Ce cahier d'exigences à destination des concepteurs encadre l'acte de construire.

Il a pour vocation de compléter le programme de l'opération, sans s'y substituer, en s'appuyant sur l'expérience des équipes du Groupe BATIGERE.

« Bien concevoir » est devenu notre référence depuis novembre 2019.

BIEN CONCEVOIR, C'EST :



La construction est importante mais il est indispensable de doubler l'intervention avec une approche explicative et transparente vis à vis des locataires, en termes de comportements vertueux à adopter et d'impact sur leurs charges.

Madame Véronique Moreira

Vice-présidente de la Métropole de Lyon

Membre du Conseil d'Administration de BATIGERE RHÔNE-ALPES

GROUPE

DES NOUVELLES DES CEE

Concernant la valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie, *le Groupe a engagé une renégociation des tarifs de rachats avec EDF, qui a conduit à* ***la signature d'un avenant à la convention en mars 2020, revalorisant significativement la valeur de rachat des CEE*** *pour les sociétés du périmètre de la convention (Groupe + certaines sociétés du Réseau BATIGERE), avec un gain complémentaire estimé entre 2,1 et 7 M€ (en fonction des volumes réalisés).* ***Un avenant a été négocié par le Groupe afin de permettre à la société COALLIA HABITAT*** *d'intégrer cette convention.*

BATIGERE

Participation à la reconstruction de l'offre (ANRU) du quartier de la Côte-des-Roses avec des logements certifiés « Habitat & Environnement » et des consommations correspondant à la réglementation thermique 2012 -10 %.

FOCUS ACTIVITÉS IMMOBILIÈRES

CONSTRUCTIONS NEUVES

179 M€
d'investissements

1 334
logements neufs livrés en 2020

B
Étiquette énergétique moyenne

71 %
des logements livrés sont certifiés NF HABITAT HQE

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE réalise depuis la fin d'année 2020, la réhabilitation énergétique de 578 logements à Clichy-sous-Bois sur le site de la Résidence des Bois du Temple. Le chantier bénéficiera du Label BBC Rénovation garantissant l'amélioration du confort pour les locataires en passant l'étiquette thermique des logements de D à B.

CARTOGRAPHIE ÉNERGÉTIQUE DU GROUPE

196 Kwh
(hors COALLIA HABITAT)

RÉHABILITATIONS ÉNERGÉTIQUES

50 M€
d'investissements

1 285
logements livrés

785
logements certifiés NF HABITAT HQE

55 %
gains de consommations énergétiques après travaux

Étiquette énergie après travaux
Étiquette **C**

Nous avons collectivement des marges de manœuvre sur le traitement des déchets. Cela doit faire aussi partie du travail d'accompagnement de nos publics.

Michel GOCEL
Directeur Général de l'Association Est Accompagnement

74 %
du patrimoine

- Étiquette **A** (bâti très performant)
- Étiquette **B** (51-90 kWh/m²/an)
- Étiquette **C** (91-150 kWh/m²/an)
- Étiquette **D** (151-230 kWh/m²/an)

26 %
du patrimoine
dont 11 % en F & G

- Étiquette **E** (231-330 kWh/m²/an)
- Étiquette **F** (331-450 kWh/m²/an)
- Étiquette **G** (bâti énergivore)

ÉTIQUETTE MOYENNE Étiquette **D**

COVID 19

Dans le cadre de la gestion de la crise sanitaire quelques enjeux prioritaires ont été définis afin de permettre le maintien de notre activité immobilière :

- Maintenir l'activité, freiner au minimum la production et réfléchir à l'après-crise
- Identification des chantiers à l'arrêt

Un ensemble d'actions a ainsi pu être déterminé afin de répondre à ces enjeux dont :

- L'identification des modes opératoires à privilégier quant à la reprise des chantiers en cours :
  - L'examen et analyse des conséquences avec les équipes juridiques
  - L'état des lieux et examen des 1ères mesures à prendre (opérations en cours : Neufs et Réhabilitations avec et sans occupant)
- La préparation de la reprise des chantiers (avec les entreprises ; rédaction et accompagnement dans la mise en œuvre des protocoles de reprise...).

Quelques points de vigilance ont ainsi pu être mis en avant notamment :

- Les conditions de reprise des chantiers
- Les visites de sécurité du patrimoine
- L'accélération du paiement des fournisseurs (< 30 jours) notamment les plus fragilisés.

S'ENGAGER EN FAVEUR DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

 # Économie circulaire

Référentiel de l'économie circulaire

Dans la continuité des actions menées par la Fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat (FESH) sur l'économie circulaire, le Groupe a participé à une mission d'études pour établir un référentiel adapté à l'habitat social. Les travaux aboutissant à la création d'un référentiel ont été présentés lors d'une journée professionnelle au mois de juin 2020. Le document est depuis en cours de maquettage numérique et papier pour une prochaine diffusion au printemps 2021. L'USH a également sollicité le Groupe pour intervenir début novembre 2020 dans le cadre d'un réseau métier des référents RSE.

CHIFFRES CLÉS :

952
logements neufs et
785
logements rénovés certifiés NF Habitat ou NF Habitat HQE

BATIGERE

RECYCLAGE DES ENCOMBRANTS AVEC EMMAÜS

BATIGERE a souhaité renouveler une convention avec les compagnons d'Emmaüs pour la collecte des encombrants valorisables sur la Métropole du Grand Nancy pour la période 2020/2023. L'association s'engage depuis 2015 à procéder aux enlèvements, à titre gratuit, des objets recyclables du patrimoine de BATIGERE situé sur le Grand Nancy.

> *Aujourd'hui, nous sommes dans nos métiers dans une logique de dématérialisation avec des locataires de plus en plus connectés. Nous essayons d'éviter au maximum l'utilisation du papier.*

Amadou NDIAYE
Gestionnaire contentieux EHC

BATIGERE est devenu membre de l'OBSAR (Observatoire des Achats Responsables) et à ce titre participera au programme d'accompagnement des achats circulaires et solidaires sur l'année 2021. Ce programme devra permettre de les mettre en œuvre au travers de sa politique achats.

IL A POUR BUT DE :

- fédérer des acheteurs publics et privés autour de l'économie circulaire et de l'économie sociale et solidaire ;
- sensibiliser et convaincre des avantages économiques sociaux et environnementaux de l'intégration de l'économie circulaire dans les achats ;
- accompagner des acheteurs publics et privés pour intégrer l'économie circulaire et l'économie sociale et solidaire dans leurs achats ;
- créer et partager des connaissances en valorisant les démarches exemplaires, avoir des impacts réels sur l'utilisation des ressources, la création d'emplois et le développement d'une offre de biens et services circulaires sur le marché.

GROUPE

Les structures du Groupe BATIGERE participent à un Groupe de travail initié par l'Arelor sur le thème suivant : ***« Conditions pour une massification des matériaux biosourcés dans la construction ».*** *Cette étude doit permettre d'identifier les filières de matériaux biosourcés et d'aller vers une massification de la démarche afin d'en maîtriser les surcoûts.*

EHC

Gestes verts : *organisation d'actions de communication et d'ateliers de sensibilisation au tri sélectif* ***« Que faire de mes déchets ? »*** *menés auprès des locataires.*

DONNER UNE PLACE CENTRALE AUX ESPACES VERTS

Protection de la biodiversité

Bien concevoir nos espaces verts

L'entretien écologique des espaces verts, fait naturellement écho à leur conception en phase amont.

C'est pourquoi, les bonnes pratiques favorisant le maintien de la biodiversité sont décrites dans « Bien Concevoir », en tant qu'incontournables des projets immobiliers de BATIGERE.

CHIFFRE CLÉ :

100 %*

de Directions Territoriales ayant un contrat «espaces verts» a minima zéro phyto (*hors marchés réservés)

Préserver la biodiversité et favoriser son retour, participe à une prise de conscience de l'importance de la place de la nature dans notre cadre de vie.

Prendre soin de notre « patrimoine vert », et de tout ce qui va avec, la faune, la flore, la préservation des ressources, en réduisant notre impact sur l'environnement, est désormais devenu une pratique courante dans la gestion et l'entretien, grâce à la suppression des produits phytosanitaires.

Apporter des réponses aux nouveaux besoins de verdure et d'espace

Celle-ci s'accompagne d'autres actions différenciantes, qui restent à généraliser dans les années à venir, mais qui constituent d'ores et déjà un socle fort de notre positionnement de Bailleur Citoyen, parmi lesquelles :

- La valorisation des déchets verts,
- Le respect de la floraison par une taille douce,
- La limitation de l'arrosage.

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

*Mise en place de **la gestion différenciée dans tous les espaces verts** en IDF (label éco-jardin) à partir du 1er janvier 2020. C'est une démarche qui permet de préserver et d'enrichir la biodiversité des espaces naturels, limiter la pollution (fin des produits phytosanitaires), gérer les ressources naturelles (économie des ressources en eau, réemploi des déchets verts...), d'améliorer le cadre de vie des locataires (amène plus de fraîcheur dans le logement lors de fortes chaleurs...) et favorise le lien social au travers du jardin.*

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS

NOS ENJEUX RSE

Dialogue avec les parties prenantes locales

Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi

Cohésion sociale

Accueil et hébergement des populations

Santé et sécurité des personnes

1. Proposer une offre adaptée
2. Favoriser l'accès et le maintien à un logement adapté et de qualité pour tous
3. Développer des services en lien avec nos clients et nos partenaires

Afin de répondre aux besoins des territoires, le Groupe BATIGERE s'appuie sur ses différentes filiales pour proposer un large éventail de solutions logements et de services adaptés.

UN LIEU FERTILE, AU CŒUR DE LA VILLE, FAVORISANT LES ÉCHANGES

Ouverte et inclusive, BATIGERE considère chacune et chacun de ses locataires comme des citoyens, libres, égaux et engagés. Nous les associons dans toutes nos actions pour faire du logement un lieu central de la vie citoyenne ; un lieu fertile, au cœur de la ville, favorisant les échanges et les liens entre les personnes et entre les générations.

CHIFFRE CLÉ :

5 628

logements attribués soit – 12 % (impact lié à la crise COVID)

1 Proposer une offre adaptée

La politique de BATIGERE en matière de développement de l'offre repose sur les enjeux suivants :

- Adapter l'offre de logements locatifs sociaux aux besoins des populations et des territoires, entretenir et améliorer le patrimoine existant ;
- Développer le logement locatif dans les zones tendues, et notamment en Ile-de-France ;
- Privilégier les programmes alliant mixité sociale, générationnelle et de l'habitat, tout en favorisant le parcours résidentiel des locataires et des futurs acquéreurs ;
- Intégrer systématiquement les enjeux du développement durable dans chacun de ses projets, afin d'associer l'économie et la performance des logements ;
- Offrir à tous les locataires un niveau élevé de service, fondé sur l'amélioration de leur qualité de vie et sur la proximité ;
- Tisser et entretenir des liens privilégiés avec les collectivités locales, pour répondre avec précision à toutes leurs problématiques urbaines ;
- Développer de nouveaux partenariats pour la construction, la réhabilitation ainsi que pour la reprise de la gestion de patrimoines.

DES PROGRAMMES ALLIANT MIXITÉ SOCIALE, GÉNÉRATIONNELLE ET DE L'HABITAT

La politique de développement immobilier sur les années 2019-2024 sera conduite par plusieurs orientations en conformité avec la stratégie développée dans le Plan Stratégique de Patrimoine des sociétés.

BATIGERE

Partenariat avec l'association TECHNE-AR sur la question de la flexibilité du logement social. Cette démarche innovante a pour objectif d'identifier de nouveaux modèles de conception de logements sociaux eu égard aux évolutions socio-démographiques des populations concernées.

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

*Construction d'une **résidence étudiante** de 94 logements et d'une **résidence intergénérationnelle** de 60 logements (dont 12 logements destinés à des publics séniors en perte d'autonomie à Ferrières en Brie (77)). Livraison prévisionnelle 4e trimestre 2022.*

AMLI

DES SOLUTIONS ADAPTÉES POUR RÉPONDRE À L'URGENCE DE PUBLICS PRÉCAIRES

L'association AMLI a été mandatée par la Ville de Paris et la DRIHL 75 pour coordonner un site temporaire et solidaire mixant des solutions d'hébergement pour les publics précaires. Un CHU (Centre d'Hébergement d'Urgence) de 128 places a été ainsi mis en place dans un bâtiment vacant de 4 000 m² dans le 18ème arrondissement. Le site accueillera des activités menées par la fondation Armée du Salut, l'association pour le Développement de la Santé des Femmes et la Maison des Médias Libres, partenaires du projet.

LA QUALITÉ DE LA PRODUCTION EST ORIENTÉE AUTOUR DES 3 AXES SUIVANTS QUI GUIDENT SON ACTION :

AXE >1<

Promouvoir un habitat sain, confortable, respectueux de l'environnement, économiquement soutenable et adapté à son contexte, et ce, quelle que soit l'étape de cycle de vie concernée

AXE >2<

Favoriser le bon usage des logements par les habitants

AXE >3<

Intégrer les outils numériques

L'accession sociale à la propriété en « label »

Le Groupe BATIGERE participe à l'accession sociale de trois manières :

- En favorisant **l'acquisition de logement par les locataires occupants** des ESH du Groupe BATIGERE. Ces ventes représentent entre 300 et 400 unités par an, soit 0,5 % du parc locatif du Groupe BATIGERE. Ce sont plus de 68 % de locataires issus du parc HLM qui deviennent propriétaires des logements mis en vente.

- A travers la **coopérative BATIGERE MAISON FAMILIALE** qui réalise des opérations de constructions neuves à prix maîtrisé, permettant à des familles de devenir propriétaire d'un logement, via les dispositifs de location-accession ou sous forme de Vente en État Futur d'Achèvement tout en bénéficiant d'un dispositif de sécurisation de leur achat.

- En réalisant par les ESH des territoires franciliens et de RHÔNE-ALPES, des **opérations d'accessions** sécurisées identiques à celles réalisées par la **coopérative BATIGERE MAISON FAMILIALE.** Une demande d'extension de compétence géographique est en cours afin d'étendre les services de la coopérative sur la région Ile-de-France en lieu et place de l'ESH.

L'Intérêt de la coopérative **BATIGERE MAISON FAMILIALE** est de proposer des opérations de constructions neuves en habitat individuel mais aussi en collectif soit en accompagnement des ESH du Groupe BATIGERE soit de façon totalement autonome. Le conseil, l'assurance revente, la garantie de rachat et la garantie de relogement sont au cœur des principes de sécurisation à la vente proposés aux acquéreurs.

Au-delà de l'accession sociale à la propriété, les ESH du Groupe BATIGERE ont une **politique de vente.**

Cette politique comporte **« un plan de mise en vente à leurs locataires des logements à usage locatif »** détenus par l'organisme.

Les locataires acquéreurs bénéficient de conseils et de sécurisation pour accéder à la propriété.

BATIGERE
MAISON FAMILIALE

Le logement intermédiaire

Le logement locatif intermédiaire ou logement intermédiaire est un logement du parc locatif (social ou non) dont les niveaux de loyers se situent entre le marché social et le marché libre. L'objectif de ces logements est double :

- Présenter des solutions aux ménages à revenus moyens qui ne peuvent prétendre aux logements sociaux mais qui ne disposent pas non plus de revenus suffisants pour envisager le locatif libre ou l'accession à la propriété.
- Soutenir les entreprises particulièrement en zones tendues, en leur permettant d'attirer ou de conserver des salariés à revenus moyens. Le logement intermédiaire peut aussi constituer une réponse aux locataires qui sont soumis en SLS.

LIVIE est implantée sur les territoires des ESH qui la constitue, Nantes Métropole et façade Atlantique, Pays basque et Métropoles d'Occitanie, Métropoles de PACA et sur les territoires d'implantation des ESH du Groupe BATIGERE : Grand Est, Ile-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes.

Cette structure récente aura à cœur de :

- Soutenir les politiques publiques de l'habitat, de l'urbanisme ;
- Relancer la construction en développant la production de logements dans un contexte difficile ;
- Accompagner les collectivités locales et les entreprises pour loger les salariés de la classe moyenne ;
- Veiller au bien-être des résidents avec des logements de qualité répondant aux dernières normes environnementales et construites au plus près des bassins d'emplois.

livie

SE LOGER
EN TOUTE SIMPLICITÉ

Un pôle multi-métiers engagé

En 2020, les opérations de développement ont eu pour objectif de faire de **« EVEL » un acteur global de l'habitat au service des particuliers.**

Avec les acquisitions des sociétés PIERRE ET CRÉATION, QUADRAL IMMOBILIER, LA MAISON DU SYNDIC et LA RÉGIE LESCUYER ET ASSOCIÉS, la création de ce pôle immobilier devient une réalité réunissant tous les métiers, à savoir : la construction de maisons individuelles, la promotion immobilière, l'aménagement et lotissement, les services immobiliers de syndic, gérance, transaction, location, le financement de la rénovation du parc privé de logements.

Le pôle EVEL exerce désormais sur son territoire tous les métiers de construction de logement, individuel et collectif, ainsi que tous les métiers de services immobiliers à destination des particuliers.

La crise sanitaire a entraîné un décalage, cependant cela ne remet pas en cause le rythme de son développement puisqu'il dispose d'un portefeuille d'opérations immobilières en adéquation avec ses objectifs de production. Par ailleurs, il a pu mesurer la résilience de ses activités de services à l'immobilier avec des pertes de chiffres d'affaires sur les activités de transaction et de location, mais en revanche une grande stabilité pour ses activités de syndic et de gérance.

Le positionnement social de « EVEL » avec le Réseau PROCIVIS est **reconnu par les pouvoirs publics** et, dans le cadre d'une convention quinquennale signée avec l'Etat, le savoir-faire de la Société est désormais mis à profit au service de nouvelles politiques publiques du logement, notamment l'accompagnement des copropriétés fragiles et en difficulté. En 2020, « EVEL » poursuivra ses engagements de Missions sociales dans le cadre des conventions signées en **Moselle et dans les Vosges.**

evel
Engagement pour la Vie et le Logement

le trait social

NOTRE ENGAGEMENT POUR LE « TRAIT SOCIAL »

Accueil et hébergement des populations

Pourquoi ?

Le Trait Social incarne l'engagement des sociétés du Groupe BATIGERE en faveur de l'accès et du maintien dans leurs logements des publics les plus fragiles.

Fort de ses valeurs de Bailleur Citoyen, le Groupe BATIGERE s'appuie sur l'expertise du tandem AMLI, association gestionnaire et PRÉSENCE HABITAT, ESH spécialiste du logement thématique, toutes deux porteuses de la signature « Le Trait Social ».

AMLI, COALLIA et PRÉSENCE HABITAT développent notamment des solutions de logements innovantes à forte plus-value sociale, accompagnent les locataires du Groupe BATIGERE dans leurs parcours résidentiels et proposent, avec leurs partenaires institutionnels sur les territoires, des dispositifs d'hébergement et d'accompagnement dans et vers le logement.

Le socle des valeurs du « Trait Social » repose sur les engagements de solidarité, de promotion de la diversité et de l'égalité des chances pour garantir un accompagnement bienveillant et efficient aux personnes les plus isolées.

Le logement accompagné

Le logement accompagné contribue à la réduction des inégalités économiques et sociales en favorisant l'inclusion des personnes par un accompagnement de proximité et une offre de logement adaptée.

COALLIA HABITAT, ESH arrivée en juillet 2019 au sein du Groupe BATIGERE vient compléter les synergies déployées depuis plus de 20 ans par BATIGERE sous la marque **« le Trait Social ».** Marqueur qui incarne l'engagement de BATIGERE dans l'accompagnement des populations les plus fragiles dans l'accès et le maintien dans le logement.

CHIFFRE CLÉ :
plus de
12 000
solutions logements thématiques proposées par le Groupe

Ses objectifs pour les années futures sont de :

- Proposer, en partenariat avec les gestionnaires et les autres parties prenantes, des solutions d'hébergement durables, adaptées aux situations et aux usages des publics précaires, dans une recherche d'équilibre permanente de la redevance.
- Appréhender la complexité des diverses problématiques par une obligation d'innovation permanente pour apporter des réponses adaptées.
- Faire des enjeux environnementaux des leviers d'innovation puissants pour concevoir des dispositifs immobiliers économes et durables.

Un programme de travaux ambitieux de plus de 233 millions d'€ dont 5 millions dédiés aux travaux d'urgence sur 3 ans pour :

- Compléter la palette de l'offre logement social par des solutions dédiées aux publics précaires, adaptées et maîtrisées.
- Créer les conditions favorables entre propriétaire et gestionnaire en matière de gouvernance permettant une relation gagnant/gagnant au bénéfice des plus démunis.
- Faire de la complexité des projets à mener des moteurs d'adaptation et d'innovation permanents.
- Accompagner les résidents dans les changements du mode d'habiter.

coallia habitat

COALLIA HABITAT

TRANSFORMER LES STRUCTURES D'ACCUEIL POUR LE CONFORT DES HABITANTS

Accompagner les résidents dans ces transitions en partenariat avec les gestionnaires, comme la mise en œuvre ***d'une opération modulaire de Montreuil Brulefer (126 logements) pour répondre en moins de 9 mois à l'urgence de relogement.***

Appréhender la complexité des diverses problématiques par une obligation d'innovation permanente pour apporter des réponses adaptées : S'appuyer sur des solutions modulaires limitant les impacts environnementaux et l'emprise au sol, ***réponse et obtention de l'AMI modulaire de la DRILH IDF, opération de 150 logements en résidence sociale sur la commune d'Antony.***

Faire des enjeux environnementaux des leviers d'innovation puissants pour concevoir des dispositifs immobiliers économes et durables : Utiliser des matériaux durables (filière Bois) sur de nombreuses réalisations en cours, ***Essônes-sur-Marne, Rosny-sous-Bois (Tranche 1), Montreuil Brulefer, AMI Antony.***

Le logement thématique

La vocation de PRÉSENCE HABITAT est d'être résolument engagée en faveur du logement des ménages les plus fragiles. Elle s'exprime notamment par une volonté forte d'améliorer le cadre de vie de ses locataires les plus âgés en garantissant l'accessibilité et la sécurisation des logements.

Cette ambition passe notamment par l'amélioration et le développement de son offre de logements avec :

- **un cycle de travaux ambitieux engagé depuis 2019 sur 6 Résidences Autonomie ;**
- **un important plan de traitement des structures d'hébergement énergivores et peu adaptées ;**
- **la poursuite de la réhabilitation des logements sociaux diffus.**

À travers ces travaux, c'est l'habitat de demain que PRÉSENCE HABITAT et ses partenaires imaginent, en proposant une nouvelle offre de logements adaptés et répondant aux besoins des territoires.

Le travail mené avec l'association AMLI sur la gestion locative accompagnée du parc a encore démontré l'attention que la société porte à ses clients en proposant un accompagnement personnalisé et adapté à chaque étape de leur parcours résidentiel.

Cet engagement social et sociétal place l'expertise de PRÉSENCE HABITAT, et celle des structures du Groupe BATIGERE, au cœur d'une démarche « citoyenne » favorisant l'égalité des chances dans et vers le logement, en affichant la diversité de ses clients locataires et de ses partenaires gestionnaires.

« Parmi les bailleurs sociaux du département, PRÉSENCE HABITAT est sans doute le premier qui a eu le réflexe SIAO qui est un réflexe sociétal. »

Michel GOCEL
Directeur Général
de l'Association
Est Accompagnement

PRESENCE HABITAT
le trait social

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS ET DE L'EXAMEN DE L'OCCUPATION DES LOGEMENTS (CALEOL)

Dialogue avec les parties prenantes locales *Cohésion sociale*

En tant que bailleur social, nous avons vocation à garantir l'égal accès au logement à tous, sans a priori, aux ménages les plus fragiles, sans discrimination, tout en veillant à favoriser la mixité sociale. L'égalité des chances fait partie de nos valeurs et cette vision fait également partie de notre politique d'attribution et de peuplement.

En réponse aux évolutions de notre environnement, nous voulons répondre au mieux aux besoins des ménages en garantissant une politique d'attribution adaptée, articulée autour des orientations et enjeux locaux, des objectifs règlementaires mais aussi de nos propres ambitions en matière de mutations.

CHIFFRE CLÉ :

13 %

Taux d'attributions au 1er quartile* (correspondant aux demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social situé sur le territoire)

BATIGERE RHÔNE-ALPES

LOGEMENT D'ABORD

En alternative aux expulsions, BATIGERE RHÔNE-ALPES met en place l'expérimentation «Projet emploi et lutte contre le «non-recours»». Cette démarche vise à accompagner les locataires en difficulté vers un retour à l'emploi et ainsi s'assurer de limiter les risques d'impayés voire d'expulsion. Sur 9 personnes suivies, 6 n'ont plus de dettes. L'objectif sera de monter en puissance en 2021 en inter-bailleur avec différents parcours.

> *Le partenariat avec l'ensemble des acteurs avec qui nous collaborons (associations, amicales, services sociaux, ...) est un point majeur. Ils incarnent le trait d'union entre les locataires et le bailleur dans la prévention des impayés.*

Amadou NDIAYE
Gestionnaire contentieux EHC

La politique d'attribution

La loi Égalité et Citoyenneté a rendu obligatoire pour les bailleurs sociaux et les réservataires la publication de leur politique d'attribution et des conditions dans lesquelles sont désignés les candidats en CALEOL.

La politique d'attribution répond à de multiples objectifs :

- La satisfaction des objectifs d'attribution des publics prioritaires, le DALO en premier lieu puis les différents publics prioritaires,
- La satisfaction des objectifs de mutation interne des bailleurs sociaux tels que définis dans la CUS, dans le cadre de leur politique de mobilité résidentielle,
- La prise en compte des orientations d'attribution des réservataires pour le parc non réservé du bailleur.

La politique d'attribution de l'organisme vise à répondre aux enjeux suivants :

- Favoriser la mixité sociale,
- Adapter le logement à l'évolution de la composition familiale (sur-ou sous-occupation),
- Prendre en compte la situation économique et financière du ménage,
- Accompagner les « accidents de la vie » : difficultés financières, problèmes de santé, etc.,
- Favoriser le maintien dans les lieux des personnes âgées avec des adaptations ou proposer une mutation dans un logement plus adapté le cas échéant,
- Favoriser les parcours résidentiels, notamment pour les ménages les plus captifs ne pouvant envisager une évolution vers le parc privé ou l'accession sociale à la propriété.

Son contenu et sa mise en œuvre s'appuient notamment sur les éléments suivants :

- Les orientations des politiques d'attribution locales,
- Les préparations des différentes commissions locales « Pré-CAL »,
- Le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) identifiant les différentes capacités d'accueil des résidences, permettant d'accueillir les ménages les plus fragiles,
- Le diagnostic de l'occupation du parc des bailleurs sociaux afin de veiller à l'équilibre de peuplement, à la mixité sociale et au bon fonctionnement des immeubles,
- En appui des travailleurs sociaux, une analyse qualitative de la situation des ménages dans l'optique de proposer une solution la plus adaptée possible à leur situation et à leur capacité contributive.

GROUPE

GUIDE DES BONNES PRATIQUES CALEOL

Publié en novembre 2020 afin d'accompagner les équipes dans la mise en œuvre des pratiques dématérialisées permettant de renforcer le respect des règles en matière d'attribution.

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

FAVORISER LES MUTATIONS ET LE PARCOURS RÉSIDENTIEL
LE PACK MOBILITÉ EN ILE-DE FRANCE

Face à une difficulté grandissante à satisfaire les demandes de logement en Ile-de-France, sur un territoire où le parc est fortement contingenté et où la gestion des attributions réservées en stock restreint les possibilités de propositions de mutations, plusieurs mesures auxquelles BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE participe ont été mises en place :

- *Depuis octobre 2018, **la bourse d'échange des logements « Échanger Habiter »** a été lancée sur Paris. Elle permet aux locataires du parc social d'échanger leur logement avec un autre locataire grâce à la mise en place d'une plateforme dédiée et de favoriser les parcours résidentiels et les mutations.*

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE est l'un des membres fondateurs de cette démarche partenariale et expérimentale.

- *En complément, le **« Protocole Mutations »** a été lancé en Ile-de-France pour identifier les situations prioritaires et favoriser les mutations inter-réservataires grâce à un système de « gestion en flux compensé » : échange pour un tour du droit de désignation ;*
- *Ce dispositif permet d'identifier des « ménages cibles » répondant à certains critères spécifiques au protocole et en cohérence avec les objectifs des réservataires, les dispositions nationales de priorité de logement des ménages labellisés DALO ainsi qu'avec les objectifs de mixité.*

Le protocole a été mis en place depuis mars 2019 sur les contingents Etat, Action Logement et organismes Hlm.

CRISE SANITAIRE ET PLAN DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ :

La crise sanitaire a impacté toutes nos activités. Dans ce contexte, l'efficacité du service de la Permanence, en charge de « *la sécurité des personnes et des biens à la fermeture des agences* » devait être garantie. Durant le premier confinement, le Plan de Continuité de l'Activité (PCA), appuyé sur un recensement des risques, a permis le déploiement de mesures d'accompagnement exceptionnelles qui ont porté leurs fruits pour ne pas « *risquer d'ajouter une crise dans la crise sanitaire* ».

GROUPE

Communication aux collaborateurs, aux locataires, aux fournisseurs et aux autres parties prenantes des protocoles permettant d'assurer la sécurité sanitaire des personnes ainsi que la conduite des activités.

- Définition des protocoles d'intervention terrain
- Gestion des "contacts physiques" clients, fournisseurs...
- Gestion de la Permanence Sécurité (prise d'appel, transmission des informations, mobilisation des prestataires, rédaction du PCA, sécurisation des équipes d'astreinte)
- Gestion de la relation avec les locataires (accueil téléphonique, courrier, mail...)
- Communication client : affichage, site internet, SMS, e-mail, D'Clic, réseaux sociaux...
- Coordination des équipes de proximité avec le service RH et les moyens généraux
  - Approvisionnements en matériel de protection ;
  - Communication régulière sur les gestes et postures.
- Suivi et accompagnement des prestataires sous contrat
- Prises de contacts engagées vers les locataires âgés et isolés (ex : en 6 jours, démarche vers presque 10 000 locataires, mobilisant environ 200 collaborateurs) pour recensement et actions si nécessaire.
- Mise en place d'une « Charte BATIGERE » contenant les mesures de soutien aux locataires des ESH du Groupe.

QUELQUES POINTS DE VIGILANCE

- Une adaptation de la communication client en lien avec la crise sanitaire
- Approvisionnements en matériel de protection
- Veille sécurité du patrimoine.

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

 # Dialogue avec les parties prenantes

 # Accueil et hébergement des populations

 # Cohésion sociale

Accueil et hébergement des populations

Que ce soit pour accéder au logement ou une fois locataires, certains ménages peuvent avoir besoin à un moment de leur parcours d'un accompagnement social.

Pour répondre et prendre en charge des situations de plus en plus complexes, plusieurs actions portées par les ESH s'appuyant sur le savoir-faire d'AMLI existent. Sur presque chaque territoire où le Groupe BATIGERE est implanté, AMLI est présent et travaille en partenariat avec les ESH du Groupe grâce à des travailleurs sociaux diplômés, conseillers en économie sociale et familiale et des éducateurs spécialisés.

CHIFFRE CLÉ :

+ de 3 000

diagnostics et accompagnements sociaux realisés pour le compte des ESH du Groupe

Un accompagnement social pour les plus fragiles

Afin de proposer les solutions les plus adaptées aux plus fragiles, le Groupe BATIGERE a fait de l'accompagnement social, en lien avec l'association AMLI, un levier d'inclusion en établissant avec ces populations une relation d'écoute, de soutien, de conseil et d'entraide visant à favoriser l'accès ou le maintien dans le logement de ces publics. Les travailleurs sociaux d'AMLI privilégient la notion « d'Aller Vers » en rencontrant le locataire chez lui.

Ces accompagnements ont également concerné les projets (NPNRU*, MOUS** Relogement, études sociales et interface travaux), ainsi que le renforcement de la gestion urbaine et sociale de proximité et du mieux-vivre ensemble, marqueur fort de l'engagement social du Groupe BATIGERE et de son rôle d'acteur dans la cohésion sociale.

*Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain

**Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale

AMLI, l'interlocuteur des institutionnels pour l'accès au logement et le maintien au domicile des plus fragiles, avec BATIGERE.

Suite au premier appel à projet «10 000 logements accompagnés» lancé en 2015, PRÉSENCE HABITAT et AMLI ont été retenus pour la 3ème fois, sur l'Île-de-France et le Grand Est pour déployer leur projet « Zéro Expulsion locative ».

Ce projet a pour objectif de **permettre l'accès ou le maintien dans les lieux de ménages économiquement et socialement fragiles** en leur proposant un logement adapté à leur situation avec un taux d'effort charges comprises de 25 % maximum et un accompagnement personnalisé et intensif dans la durée.

L'identification des ménages potentiels se fait à partir d'un diagnostic partagé par les partenaires, en privilégiant la rencontre avec le locataire et « l'Aller Vers ».

En Moselle, la mise en place des **Commissions de situations atypiques,** pilotées par la DDCS 57, permet d'accompagner les ménages cumulant les problématiques relevant de la santé mentale.

Fortes de ces constats, AMLI et la DDCS 57 ont monté un projet, début 2017, sur le territoire mosellan prévoyant l'intervention complémentaire d'un travailleur social et d'un professionnel psychologue. Cette action permet d'accompagner sur un champ différent des ménages en grande vulnérabilité. 63 personnes ont pu bénéficier de cet accompagnement, que ce soit sur le parc de logements de PRÉSENCE HABITAT ou de BATIGERE.

En Île-de-France, c'est sur le 20ème arrondissement qu'une **expérimentation inter-bailleurs est menée, portée par le Conseil Local Santé Mentale.** L'équipe Psy-Bailleur d'AMLI intervient spécifiquement sur ces situations. Soutien, évaluation et diagnostic sont proposés et mis en place. BATIGERE EN ÎLE-DE-FRANCE y est représentée par le travailleur social d'AMLI intervenant sur la Ville de Paris.

L'Aller Vers en réponse à la crise sanitaire : une solution adaptée d'accompagnement de nos résidents et des locataires des ESH de BATIGERE.

Dès la mi-mars, la crise sanitaire, et le confinement qui en a découlé, ont durement frappé, socialement, économiquement et psychologiquement, les personnes vulnérables accompagnées dans nos établissements, nos dispositifs et les locataires fragiles des ESH de BATIGERE. Les publics fragiles particulièrement exposés durant cette crise ont fait l'objet d'une attention particulière et régulière malgré un contexte d'intervention complexe.

Ces deux mois de crise sanitaire, sans précédent, ont entraîné des évolutions et des adaptations dans l'organisation, des pratiques professionnelles afin de garantir un accompagnement de qualité et de proximité ainsi qu'une solution aux impératifs de gestion des ESH du Groupe BATIGERE.

Cette crise a permis de démontrer les capacités d'innovation, malgré les conditions d'urgence et les modalités de travail "dégradées". C'est ainsi que de nombreux dispositifs ont été mis en place pour assurer un relais et maintenir le lien avec les ménages vulnérables, notamment les personnes âgées, handicapées et isolées. **La plateforme d'appels CALI** a permis de proposer aux clients d'entrer directement en contact avec un des professionnels. Le traitement des demandes qu'elles soient sociales, techniques ou locatives a pu être assuré de manière efficace en respect des mesures sanitaires.

La détection et l'évaluation des publics (résidents AMLI ou locataires des ESH de BATIGERE) en situation de précarité et contactés régulièrement à l'occasion d'une vaste opération de **phoning,** ont permis de mesurer les effets de la crise et du prolongement du confinement et de proposer des solutions adaptées pour répondre à des besoins d'approvisionnement en produits alimentaires, de portage de repas et de favoriser l'accès aux soins, de soutenir et de relayer les situations d'isolement.

Les établissements d'hébergement ou de location accompagnée à forte occupation ont été impactés par la crise sanitaire. L'enjeu relatif à la sécurité des biens et des personnes a été renforcé dans des contextes d'occupation, d'architecture et de forte densité sur plusieurs de nos sites. Ainsi un desserrement a été engagé avec pour objectif de limiter les probabilités de proximité entre les hébergés au sein des espaces collectifs et donc la propagation du virus, en se dotant d'espaces permettant de confiner les personnes malades.

Par ailleurs, de nouveaux sites ont été mobilisés pour déplacer de nombreux ménages. Ces sites ont été identifiés et mis aux normes en un temps record, notamment en termes de création de sanitaires et/ou de livraison de mobilier sur les communes de Longeville-lès-Metz et Saint-Avold dans le Grand Est et Paris-Barbès et Gentilly en Ile-de-France.

LES CHIFFRES CLÉS DE LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE AU 31 MAI 2020

Plus de 6 800
repas livrés au domicile de nos locataires âgés en résidence autonomie

1/3
des collaborateurs et collaboratrices d'AMLI mobilisés sur le terrain

Près de 1 200 appels reçus
sur la plateforme CALI et près de *2 000 interventions* sociales, techniques et administratives

Près de 15 000 entretiens
dans le cadre du phoning *« Aller Vers »* pour le compte des ESH du Réseau BATIGERE.
Grâce à une prise en charge adaptée, *295 situations fragiles* ont pu trouver une solution.

BIEN HABITER : LA QUALITÉ DE SERVICE CO-CONSTRUITE AVEC LES LOCATAIRES

Accueil et hébergement des populations

Depuis plusieurs années, la qualité de service constitue un enjeu stratégique de premier plan pour le mouvement HLM ; un impératif qui doit être assuré par tous les organismes et sur tous les territoires.

Qualité de service

Pour les sociétés du Groupe BATIGERE, c'est une mobilisation quotidienne marquée par des engagements forts portant sur :

- La mesure régulière de la satisfaction des locataires ;
- La concertation locative sur le service au quotidien en rapprochant les locataires, et la coproduction sur le terrain favorisée par la mise en place notamment d'outils numériques d'expression des besoins de nos locataires ;
- La conduite de plans d'actions pour améliorer le service rendu sur le cœur de métier (propreté, accueil et traitement des demandes, fonctionnement des équipements, communication auprès des locataires et qualité du cadre de vie...).

Le Groupe BATIGERE entend accentuer ses moyens en faveur de l'écoute client pour offrir le meilleur accompagnement possible en s'appuyant sur:

- La labellisation de sa démarche qualité de service avec Quali'HLM® ;
- Des outils d'écoute performants ;
- Le développement de la plateforme D'Clic pour proposer un éventail de services personnalisés ;
- Faire de ces leviers numériques des vecteurs d'inclusion des populations les plus fragiles.

bien habiter

La démarche « Bien Habiter » rassemble, autour de six ambitions communes, des engagements de service concrets visant la satisfaction de ses clients.

Elle organise le partage des bonnes pratiques entre les différents territoires et met en cohérence diverses démarches structurantes pour la qualité de service telles : D'clic (extranet client, facilitant notamment le traitement des demandes), PEP'S (dispositif d'écoute client organisant des sollicitations vers les locataires à diverses étapes de leur parcours client puis la restitution de ces réponses vers les collaborateurs).

EHC

RÉNOVATION DES LOGES GARDIEN

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration de sa qualité de service, la société a fait réaliser d'importants travaux de rénovation sur l'ensemble des loges des gardiens incluant le renouvellement de l'ensemble du mobilier dans l'objectif d'améliorer l'accueil de ses clients et les conditions de travail de ses collaborateurs.

Nous voulons être à l'écoute des attentes et des propositions de nos locataires, pour améliorer ensemble la qualité de vie dans nos immeubles. Il s'agit d'adresser un signal à toutes les personnes prêtes à agir, en leur proposant d'avancer ensemble, sur place, pour **« Bien Habiter ».**

Plus largement, cette démarche place les clients au cœur de l'entreprise avec pour leviers de succès l'écoute de toutes les parties prenantes, la recherche de la satisfaction, l'implication des équipes dans les solutions innovantes, l'engagement responsable et l'amélioration continue.

En effet, nous voulons fédérer sur place tous ceux qui souhaitent agir, à leur niveau, pour **« Bien Habiter » :** collaborateurs et locataires, mais aussi, associations, mairies, etc.

La Commission de labellisation Quali'HLM® a par ailleurs accepté d'avancer avec le Groupe BATIGERE vers l'instauration de deux innovations :

- une **« labellisation Groupe »,** applicable au terme d'un premier cycle de labellisation couvrant l'ensemble des structures ;
- une nouvelle labellisation, dédiée aux logements thématiques : **« Quali'HLM® Résidences »,** label pour lequel **COALLIA HABITAT** et **PRÉSENCE HABITAT** ont reçu un accueil très favorable de la part des membres du Comité pour poursuivre leurs travaux en prévision de l'obtention de ce nouveau label professionnel en 2021.

« À Draveil, on peut noter un engagement important de la part de BATIGERE EN-ILE-DE-FRANCE notamment sur le quartier des Bergeries aussi bien au niveau de la population pour leur bien-être, à leur environnement, qu'aux actions ponctuelles qui sont mises en place. Il y a une très grande proximité avec les habitants. »

Martine THOMAS,
Responsable logement Ville de Draveil

PEP'S pour sonder l'expérience client

Au fil du parcours locataire, des sollicitations courtes et ciblées sont destinées à remonter quotidiennement un retour **« expérience client »** thématique vers les collaborateurs, à travers une plateforme numérique dédiée, susceptible de partager des données chiffrées comme des verbatims précis et des remerciements spécifiques.

CHIFFRES CLÉS :

47 188 Sollicitations

10 535 Réponses

3 356 Remerciements

1 757 Insatisfactions

5 119 Commentaires déposés

Un canal privilégié pour la relation clients/fournisseurs

L'extranet D'CLIC permet d'ajouter un canal numérique pour le traitement des demandes des locataires, qui constitue un point majeur d'insatisfaction des locataires des bailleurs sociaux.
Pour toutes les demandes techniques, cet extranet instaure une triangulation remarquable entre le bailleur, le locataire et le prestataire technique, apportant à toute heure une parfaite traçabilité et une plus grande fluidité des échanges.

GROUPE

***Dématérialisation des avis d'échéance** via l'extranet Client D'CLIC : toujours soucieux d'offrir la meilleure qualité de service rendu à ses locataires, les sociétés Hlm du Groupe proposent désormais la possibilité de visualiser les avis d'échéance directement sur l'extranet client D'CLIC ou via l'application BATIGERE. Ce nouveau service offre ainsi aux locataires un accès simple et rapide à leurs avis d'échéances, une disponibilité 24/24h et 7/7 et un espace de stockage sécurisé.*

ACTIONS EN FAVEUR DU « BIEN VIEILLIR »

Accueil et hébergement des populations

Qu'il s'agisse de l'avancée en âge ou du handicap, agir en faveur du maintien à domicile est une préoccupation de BATIGERE depuis plusieurs années.

Depuis toujours, BATIGERE porte une attention particulière aux plus fragiles grâce aux actions du **« Trait Social ».** Notre volonté de créer les conditions favorables de maintien des personnes âgées et handicapées dans les immeubles classiques, fait écho à nos valeurs de **solidarité.**

Le maintien à domicile est un défi majeur qui s'impose à nous et impacte nos stratégies, missions et organisations, tandis que le triptyque **habitat - services - territoires,** est la clé de voûte de notre réussite.

Renforcement de la proximité, lutte contre l'isolement, cartographie du patrimoine accessible, adaptation des logements, transversalité des approches, développement de nouveaux partenariats, recherche de financements ad hoc, illustrent cette pluralité d'interventions en vue de proposer une offre d'habitat et de services adossée à une **meilleure connaissance des attentes** de nos clients, de leur parcours de vie et de leurs envies.

Il s'agit d'un enjeu de société, voire d'une vision de société, où le regard que nous portons et les valeurs qui nous animent, expriment **notre singularité** dans la continuité de notre engagement envers les plus fragiles.

BATIGERE, renforce son positionnement auprès de l'écosystème des acteurs des politiques du maintien à domicile et implique **chaque partie prenante** pour converger vers cet enjeu.

BATIGERE RHÔNE-ALPES

*Pour **favoriser le maintien dans les lieux de personnes âgées** dont le logement nécessite des adaptations, **BATIGERE RHÔNE-ALPES a signé en 2018 la convention Pack Habitat Social avec la CARSAT.** Il s'agit d'un partenariat régional en faveur des plus âgés, tant sur l'amélioration de leurs lieux de vie et que dans la proposition d'actions de prévention santé, nutrition, chutes...*

Financièrement, la CARSAT Rhône-Alpes soutient à hauteur de 2 500 € maximum chaque adaptation réalisée en faveur des locataires de BATIGERE RHÔNE-ALPES retraités affiliés au régime général.

Les logements éligibles doivent être situés dans des immeubles disposant d'un ascenseur et les travaux concernent la réfection des sols du logement, l'aménagement de sanitaires ou leur création, le changement de chauffage individuel, la motorisation des volets roulants ou encore l'installation d'éclairages automatiques. Sur le champ des actions préventives et/ou de sensibilisation, un travail d'analyse de l'habitation du parc BATIGERE RHÔNE-ALPES est en cours pour établir un plan d'action.

Vieillir chez soi en se sentant en sécurité

Chaque année, nombre de personnes âgées sont victimes de chutes, qui peuvent fragiliser leur autonomie. Limiter ce risque permet de rester à domicile, le plus longtemps possible.

C'est ainsi que BATIGERE a fait de la prévention des chutes, le marqueur de l'adaptation des salles de bains à l'avancée en âge.

Rendre ce lieu plus sûr, plus ergonomique, plus doux, pour que les gestes du quotidien soient facilités et le risque de chutes, minimisé.

Vivre dans un logement adapté sans se sentir stigmatisé

Le look « Design pour tous » des salles de bains adaptées, présente un caractère innovant et une approche non stigmatisante, qui propose une alternative à des équipements classiques tels que barres de maintien ou sièges de douche.

S'adapter à l'avancée en âge et être utilisé par tous les âges

Ces équipements s'adressent donc à un public de tout âge, tout en répondant aux besoins des seniors.

Faire de ces produits, des objets usuels pour tous à l'instar de la télécommande inventée pour les personnes à mobilité réduite ou du sms pour les malentendants.

Faire de ces objets adaptés au vieillissement, le quotidien de tout un chacun, sans aucune connotation et pour un habitat plus inclusif.

« Concevoir pour tous, ce n'est pas concevoir pour les personnes ayant des déficiences, c'est viser à rendre les produits et services plus simples et plus faciles d'usage (...) : la télécommande a été inventée pour les personnes à mobilité réduite, le SMS pour les malentendants... ».

LE SERVICE PERMANENCE POUR LA SÉCURITÉ DE NOS LOCATAIRES

Santé et sécurité des personnes

Le service de la Permanence assure la coordination de tous les acteurs contribuant à la réalisation de ses missions de sécurisation de notre patrimoine et de nos clients, dont notamment :

- Les responsables des contrats, de patrimoine et correspondants de chaque ESH ;
- Les membres de la cellule de crise de chaque ESH ;
- Les membres des Groupes d'astreinte ;
- Le prestataire en charge de la gestion des appels.

Groupes d'astreinte :

A ce jour, 8 Groupes d'astreinte sont répartis sur le territoire :

- Ile-de-France Sud, Ile-de-France Nord Est, Ile-de-France Ouest ;
- Alsace, Lorraine Metz, Lorraine Nancy, Lorraine Pays-Haut ;
- Rhône-Alpes.

Ils rassemblent les **416 personnes,** cadres et agents de maîtrise, susceptibles d'être envoyées sur site dans le cadre de leur semaine d'astreinte, pour représenter la société et prendre les premières mesures lorsqu'une situation présente un risque significatif pour la sécurité des personnes et des biens.

CHIFFRES CLÉS :

+ 90 000
logements couverts

32 000
appels gérés

71
sorties du personnel d'astreinte dont 35 % pour des urgences liées à des incendies.

« La sécurité et la santé des personnes tout comme avoir des logements sécurisés est important pour les usagers. Par exemple, concernant les cuisines collectives encore présentes dans certains foyers, il doit y avoir des évolutions à apporter pour que cela soit moins risqué pour les résidents comme sa privatisation pour chaque appartement. »

Michel GOCEL
Directeur Général de l'Association Est Accompagnement

PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE

NOS ENJEUX RSE

 # Dialogue avec les parties prenantes locales

 # Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi

 # Cohésion sociale

1. Favoriser un échange constant et transparent
2. Contribuer au développement économique local
3. Stimuler le tissu associatif en faveur de l'utilité sociale

Acteur national, BATIGERE n'en a pas moins une responsabilité locale : valoriser son patrimoine immobilier dans le temps et faire vivre l'économie locale. Chaque jour, sur le terrain, nous structurons et animons un réseau de partenaires, mobilisons des compétences variées et complémentaires, pour rester innovants et faire émerger les meilleures expertises, les meilleures pratiques. BATIGERE est un catalyseur de vie locale, au service de l'habitat citoyen.

CHAQUE JOUR, SUR LE TERRAIN, NOUS STRUCTURONS ET ANIMONS UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

L'avantage que nous avons, c'est que BATIGERE est très conscient et que nous travaillons main dans la main pour la mise en place de solutions. Dans tout ce que l'on veut développer, on a quand même une écoute et une approche globale excellente.

Martine THOMAS,
Responsable logement Ville de Draveil

1 Favoriser un échange constant et transparent

LE DIALOGUE AVEC LES ACTEURS LOCAUX

 # Dialogue avec les parties prenantes locales

Nous encourageons le dialogue avec nos parties prenantes afin de trouver ensemble les meilleures réponses adaptées à chaque situation.

Ainsi, nous nous sommes attachés à déployer sur le terrain un maillage d'instances nous permettant de recueillir au mieux les attentes/besoins de nos clients et partenaires.

CHIFFRE CLÉ :

20

conseils de représentation locative réalisés en 2020

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

Dans le cadre de la construction *de 65 logements intermédiaires à Neuilly-sur-Marne (93) associée à* ***l'aménagement*** *d'une agence postale et d'un CCAS pour la ville, une concertation importante a été menée avec la ville de Neuilly-sur-Marne par le biais d'instances spécifiques tant en phase de conception qu'en phase chantier. Livraison en 2020.*

PRÉSENCE HABITAT

SYSTÉMATISER LES RÉUNIONS PUBLIQUES AVANT LES RÉHABILITATIONS

Afin de favoriser le confort de tous, PRÉSENCE HABITAT s'est engagée à tenir systématiquement des réunions publiques en amont de ses projets de réhabilitation du patrimoine. Ces temps d'échanges sont réalisés en présence des résidents, d'élus et des services de la ville, de travailleurs sociaux et de l'ingénierie sociale. Elles ont pour objectif de présenter les travaux, le planning, et l'accompagnement qui sera proposé aux résidents au cours de la période.

BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE

Pour encourager ses partenaires à adopter l'outil D'CLIC, *des tutoriels ont été réalisés à l'attention des fournisseurs pour faciliter leur adhésion à cet espace partagé entre les services de proximité et les locataires.*

LA PRÉVENTION DES RISQUES DE CORRUPTION

Dialogue avec les parties prenantes locales

Rappel Charte de déontologie

Organisée autour de douze principes fondamentaux, qui ont pour dessein de garantir des relations complémentaires, intègres et transparentes avec tous nos partenaires, cette charte de déontologie résulte d'un travail collaboratif associant plusieurs Groupes de réflexion représentatifs des différents métiers, territoires et entreprises de l'écosystème des sociétés du Groupe.

Dans la continuité du code de déontologie définissant les règles de conduites à observer à l'égard de toute partie prenante liée par une relation d'affaires, **les sociétés de l'UES BATIGERE se conforment à la Loi Sapin II, visant à prévenir et détecter** les phénomènes de **corruption** et de **trafic d'influence au sein de son organisation.**

Elle s'organise autour des mesures suivantes :

- **Un code de conduite ;**
- **Un dispositif d'alerte interne ;**
- Une cartographie des risques de corruption ;
- Des procédures d'évaluation des tiers ;
- Des procédures de contrôles comptables ;
- Un dispositif de formation ;
- **Un régime disciplinaire ;**
- Un dispositif de contrôle et d'évaluation interne des mesures mises en œuvre.

CHIFFRE CLÉ :

72 %

de collaborateurs sensibilisés

GROUPE

Une formation E-learning « Prévention de la corruption, savoir identifier les situations à risques et s'en prémunir » a été proposée en 2020 aux collaborateurs.

En suivant ce module, le participant appréhende les différentes facettes de la corruption, identifie les situations à risque et adopte les bons réflexes afin de protéger son entreprise mais également se protéger personnellement.

À travers trois scènes animées et interactives, le participant est immergé dans des situations concrètes. Pour chacune de ces situations, il est amené à prendre des décisions qui pourront avoir des conséquences plus ou moins graves en fonction de ses choix.

L'accès à des documents d'approfondissement et des fiches de synthèse téléchargeables, permet de compléter ses connaissances et retenir l'essentiel des éléments présentés au cours de ce module.

LES POLITIQUES D'ACHAT FAVORISANT LE TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL

Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi

CHIFFRE CLÉ :
73 %
des factures réglées dans les délais

Afin d'accompagner la politique Achats, le Groupe a décidé d'établir un code de déontologie définissant les règles de comportement à l'égard de collaborateurs, de clients, de fournisseurs et de toute autre partie prenante liée par une relation d'affaires.

Ces règles constituent ainsi le fondement de la charte de déontologique et de ses douze principes fondamentaux, qui ont pour dessein de garantir des relations complémentaires, intègres et transparentes avec tous nos partenaires.

Chaque acte d'achat du Groupe BATIGERE doit répondre à l'équation « *performance économique* » et aux défis sociétaux, économiques et environnementaux afin de produire et entretenir durablement les logements, minimiser les niveaux de charges pour les locataires et d'améliorer constamment le niveau de qualité de service rendu à ses clients.

Pour y parvenir, le Groupe BATIGERE a souhaité développer une expertise s'articulant autour d'une politique achats volontariste prenant ses racines dans les valeurs et les engagements RSE :

- Développer la culture achat avec un cadre de règles et d'outils communs en s'appuyant sur l'esprit et le travail d'équipe ;
- Mettre en place une « politique fournisseur » centrée sur le respect des intérêts de chacun, dans un souci de mutuelle coopération et de réciprocité des engagements pris ;
- Atteindre et mesurer la performance économique de l'achat, synonyme d'un engagement responsable des sociétés du Groupe BATIGERE et fruit de l'optimisation de nos stratégies.

En 2019, un audit à 360° a été mené au sein des services achats mutualisés du Groupe. S'appuyant sur des interviews avec un échantillon de l'ensemble des parties fournisseurs compris, l'objectif a été d'analyser les organisations, les process, et les outils afin de redéfinir la stratégie Achat Groupe.

Une feuille de route déclinée en plans d'actions a été ainsi mise en place à partir de 2020.

Notre ambition :

Structurer la fonction Achats afin de faire des achats un levier de création de valeur pour BATIGERE et l'ensemble de ses parties prenantes en :

- Maitrisant les coûts,
- Réduisant les niveaux de risques,
- Soutenant l'activité économique des territoires,
- Favorisant l'innovation technologique et sociale,
- Réduisant notre impact environnemental et social.

BDGE membre du réseau de la commande publique et partenaire de l'agence d'attractivité d'Alsace

Depuis 2018, BDGE a développé un véritable partenariat avec l'Agence d'Attractivité d'Alsace et le Réseau de la Commande Publique d'Alsace (RCPA) en participant à différentes manifestations organisées sur l'Alsace (ex : Rencontres bailleurs/entreprises). Ces participations ont permis de développer des actions de sourcing ciblées, de rencontrer les entreprises locales et de leur présenter les projets du Groupe BATIGERE sur le territoire Alsacien et les consultations à venir.

L'Agence d'Attractivité d'Alsace prenant la compétence au niveau de la Grande Région sera une opportunité d'étendre ce partenariat dont nous avons déjà pu en mesurer les impacts.

BATIGERE DÉVELOPPEMENT GRAND EST

Participation à la rédaction d'un guide des bonnes pratiques de la commande publique coordonné par l'équipe Commande Publique Grand Est à la demande de la région Grand Est.

LA CRÉATION D'EMPLOIS DIRECTS ET INDIRECTS GÉNÉRÉS PAR LES ACTIVITÉS

Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi

Des clauses pour favoriser l'insertion par l'activité économique et les partenariats avec les acteurs de l'ESS (Économie Sociale et Solidaire).

CHIFFRE CLÉ :

+ 5 500

emplois générés (indirects et induits) par les dépenses et les investissements réalisés

L'insertion sociale par le travail est un enjeu sociétal.
Les efforts déployés dans les politiques de lutte contre le chômage et la précarité en témoignent. Le taux de chômage des personnes handicapées est aujourd'hui de 21 %, soit plus du double de celui de l'ensemble de la population active.

Compte tenu des multiples situations liées au handicap, proposer des réponses variées d'accès à l'emploi assure le principe d'égalité porté par nos valeurs.

Fort d'un partenariat initié en 2014 sur le territoire d'Île-de-France avec le Réseau GESAT (réseau national des prestataires du Secteur du Travail Protégé et Adapté), une convention entre les sociétés du Groupe BATIGERE et le Réseau national (comprenant plus de 2 200 structures) a pris effet à compter du 1er septembre 2018 pour une durée d'un an, reconductible trois fois. Ce partenariat initié a été reconduit pour une nouvelle année en 2020.

CHIFFRE CLÉ :

52 745

heures d'insertion par l'activité économique soit 33 ETP

Cette convention comprend notamment :

- De la formation aux spécificités du secteur protégé et adapté en direction des acheteurs et des autres collaborateurs ;
- Un accompagnement du Réseau GESAT pour favoriser le recours aux marchés réservés au secteur protégé ;
- La mise à disposition d'une plateforme à destination des acheteurs leur permettant d'avoir accès à l'ensemble des ESA et EA, identifiés par métier et par région.

PRÉSENCE HABITAT

La société a décidé d'intégrer des ***clauses d'insertion*** *par l'activité économique à* ***tous ses marchés.*** *Une mission est ainsi systématiquement donnée en amont de chaque marché à l'association AMLI pour l'organisation, le suivi et l'évaluation du dispositif d'insertion par l'activité économique.*

GRAND EST

Dans le cadre de la consultation pour le contrat d'entretien des communs de BATIGERE et le contrat d'entretien des espaces verts, mutualisé BATIGERE–PRÉSENCE HABITAT– AMLI, environ 1/3 des lots ont été réservés aux IAE et EA.

Participation de BDGE au Groupe de travail de la région Grand Est concernant les achats « éco-responsables ».

« La création d'emploi est un enjeu sur lequel nous agissons notamment dans les zones QPV, en lien avec des associations partenaires ou en participant à des forums de recrutement. »

Julie BLANC-TRANCHANT
Responsable Ressources Humaines

GESTION LA CRISE SANITAIRE SUR L'ACTIVITÉ ACHATS

Un report des dates d'échéances de remise des offres a été réalisé pour les consultations.

La dématérialisation des consultations (mise en ligne des DCE et réception des offres) a permis de maintenir l'activité achats.

Le lancement des consultations et le passage des CAO en dématérialisé ainsi que la signature dématérialisée des documents ont permis de maintenir une dynamique, de pouvoir continuer à notifier des marchés et donner une visibilité aux fournisseurs.

Une communication a été transmise à tous les fournisseurs des lots techniques concernant les contrats et l'entretien du patrimoine afin de cartographier leur activité pendant le confinement. Cette cartographie a été mise à jour en temps réel et a été partagée avec les services prescripteurs des sociétés BATIGERE. Cette démarche a permis de maintenir un service client et aux fournisseurs de conserver une activité.

Le contact a été maintenu avec les partenaires. Un courrier a été adressé aux fournisseurs afin de connaître leurs éventuelles difficultés durant cette période. Les sociétés BATIGERE ont par ailleurs décidé de réduire leurs délais de paiement à 30 jours jusqu'à fin décembre 2020 puis fin mars 2021.

LA CRÉATION ET LES ACTIONS DE LA FONDATION BATIGERE EN FAVEUR DE L'UTILITÉ SOCIALE

Cohésion sociale

Favoriser l'égalité des chances fait partie de l'ADN de BATIGERE, Bailleur Citoyen.

Au plus fort de la crise sanitaire, la Fondation BATIGERE a apporté un soutien financier exceptionnel à ses associations lauréates agissant directement auprès des populations vulnérables (sans-abris, personnes âgées, personnes handicapées, familles précaires, femmes victimes de violence). Un plan de solidarité Coronavirus doté d'un budget de 100 000 euros a été décidé par le Conseil d'Administration de la Fondation dès mars 2020.

CHIFFRE CLÉ :

70

projets soutenus par la Fondation BATIGERE dont 34 dans le cadre du plan de solidarité Coronavirus

Le plan de solidarité Coronavirus

Ce plan de solidarité s'est poursuivi auprès d'associations intervenant dans le champ de l'insertion professionnelle et auprès des associations qui ont été fragilisées et dont les actions resteront plus que nécessaires pour épauler les familles précaires touchées par le choc économique et social.

La mobilisation des personnels des sociétés du Groupe BATIGERE au travers des correspondants locaux de la Fondation a fait remonter les sollicitations en termes :

- d'aide alimentaire d'urgence mise en place par des associations en maraude, en point fixe ou par des épiceries sociales et solidaires confrontées à la fermeture des Restos du Cœur notamment, lors du premier confinement,
- d'actions liées directement au confinement telles que l'achat d'équipements pour le soutien scolaire ou l'aménagement de logements pour des personnes en difficulté et des femmes victimes de violences.

La rapidité d'action et l'agilité de notre Fondation a permis de soutenir 30 associations dans ce cadre.

Dans un contexte particulier de crise sanitaire, économique et sociale, la Fondation BATIGERE a su s'adapter pour accompagner les associations porteuses de projets en particulier dans les quartiers d'intervention des sociétés du Groupe BATIGERE.

L'activité traditionnelle de la Fondation s'est aussi poursuivie avec le soutien de projets porteurs de lien social ou d'égalité des chances, en Ile-de-France, Grand Est et RHÔNE-ALPES. Pour 2021, la Fondation BATIGERE a l'ambition de renforcer encore sa capacité d'action en s'appuyant sur le mécénat de compétence des sociétés du Groupe BATIGERE.

Cette volonté d'engagement citoyen n'est possible que par la mobilisation du tissu associatif que la Fondation soutient et l'implication des personnels et des dirigeants du Groupe BATIGERE.

FONDATION BATIGERE

Au-delà des malades, Covid-19 fait aussi de nombreuses victimes « collatérales ». En première ligne, les personnes vivant dans la rue, mal logées, isolées et précaires, dont l'équilibre de survie ne tient qu'à un fil.
La crise a rompu ce fil : les lieux d'accueil de jour, les sanisettes, les bains publics, les commerces qui proposaient leurs surplus ont fermé…
Ainsi, sur le seul plan de la distribution alimentaire, 50 % des canaux ont dû cesser leur activité, du jour au lendemain.
Fin août, la Fondation BATIGERE a contribué à hauteur de ***19 000 €*** *pour l'aide alimentaire d'urgence et la fourniture de produits d'hygiène mises en place par les associations en maraude, en point fixe, en livraison ou distribuées par des épiceries sociales et solidaires.*

BATIGERE

Mise en place d'une expérimentation avec l'agence de Metz pour permettre l'accès à ***l'application Ma Résidence*** *aux clients de la colline Sainte Croix soit 450 logements.* ***Ensembl'*** *est le premier réseau social français d'entraide et d'information. Accessible via une application imaginée par la start-up française « Le Résidentiel numérique », son but est de tisser un lien entre les habitants d'un même immeuble, voire d'un quartier, et d'instaurer une spirale vertueuse d'échange.*

RAPPORT D'AUDIT DE GRANT THORNTON

Rapport de l'un des Commissaires aux Comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes de la société BATIGERE désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro n° 3-1080[1], nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

Responsabilité de la société

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

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

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

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 doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention ainsi qu'à 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 2ème 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, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes[2] ;
- 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[3] , 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[4] et couvrent entre 67% et 94% 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 3 personnes et se sont déroulés entre janvier et mai 2021 pour une durée totale d'intervention d'environ trois semaines.

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 28 mai 2021

L'un des Commissaires aux Comptes

Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International

Christian Bande
Associé

Tristan Mourre
Directeur

(1) dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr
(2) Informations qualitatives relatives à la satisfaction des locataires, à la politique d'attribution des logements et à la politique de formation.
(3) Informations sociales : effectif total et répartition par âge, sexe et type de contrats ; embauches ; index égalité femmes/hommes ; taux de turnover ; taux de formation des collaborateurs ; taux d'absentéisme.
Informations environnementales : nombre de constructions neuves certifiées NF Habitat ; nombre de réhabilitations certifiées NF Habitat ; classement du patrimoine par étiquette énergétique ; taux de Directions territoriales ayant un contrat espaces verts a minima zéro phyto.
Informations sociétales : nombre de visites sécurité ; taux de satisfaction global des locataires ; nombre d'emplois générés par les dépenses en investissement ; nombre de logements attribués ; taux d'attribution aux ménages issus du 1er quartile.
(4) BATIGERE SA, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE.

CONCLUSION
ENGAGEMENT CITOYEN

L'année 2020 a été fortement marquée par la crise sanitaire et économique qui nous impactera encore sur la durée. Son caractère soudain et ses répercussions multiples, ont mis en exergue les inégalités préexistantes au sein de notre société et l'épreuve du confinement a accentué certaines problématiques notamment celles liées au logement et à la vie en communauté.

Cette période a su tester notre capacité d'adaptation mais elle a surtout conforté notre volonté de travailler autrement en nous appuyant sur les énergies de l'ensemble de nos parties prenantes. En effet, la mobilisation de nos équipes et de nos partenaires durant la crise nous a permis de maintenir un niveau d'activité constant sur la période mais surtout de proposer de nouvelles solutions pour réinventer la proximité (phoning, extranet client...) en allant vers nos clients les plus fragiles voire fragilisés par la crise sociale.

À l'image des outils dématérialisés déployés pour répondre aux contraintes sanitaires, de nombreuses innovations ont été mises en place et restent à venir, pour toujours garantir plus de sécurité et de qualité de service à nos clients. Cette volonté engagée dans le renouvellement de nos pratiques témoigne de l'agilité de nos équipes qui ont su se former et s'adapter à un contexte fluctuant aussi bien sur le plan professionnel que personnel.

Ces différentes adaptations développées dans un environnement déjà fortement contraint se sont accompagnées d'évolutions structurelles déjà initiées en 2019, pour porter les nouvelles ambitions du Groupe.

C'est pourquoi, nous nous attacherons à poursuivre nos actions en faveur d'un logement adapté et de qualité, plus inclusif, permettant à chacune et chacun de trouver sa place dans la société. ***Cette ambition favorisant l'engagement citoyen est au cœur de notre stratégie pour faire du Groupe BATIGERE plus qu'un bailleur, un « Bailleur Citoyen ».***

ANNEXE – 1
INDICATEURS

ANNEXE – 2
BONNES PRATIQUES

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Principaux risques	Opportunités	
VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	**Fidélisation du personnel**	- Perte de compétence et de connaissance (en cas de fort turn- over) - Risque de faible engagement des salariés - Risque de marque employeur détériorée	Mettre en parfaite adéquation les ressources humaines avec les besoins des sociétés du Groupe	
	Qualité de vie au travail	- Départ et démotivation des collaborateurs, manque d'attractivité de la société - Désorganisation liée à l'absentéisme, dégradation des conditions de travail - Risques psychosociaux (mal-être au travail, situation de stress chronique, turn-over important, faible engagement des salariés)	Améliorer la performance des collaborateurs par leur bien-être au travail	
	Formation	- Faible employabilité des salariés	Adapter les besoins en Ressources Humaines des sociétés par l'amélioration des compétences des collaborateurs	

Politiques et actions appliquées pour maîtriser les risques	Indicateurs/Informations clés de performance	Résultats 2020	Résultats 2019	Résultats 2018
- L'accord GPEC et plus précisément les politiques et les processus de recrutement, de mobilité, de formation et de rémunération	▪ Nombre total de collaborateurs (ETP) [1]	1 177,43	1020,3	963,8
	Répartition [2] :			
	• Femmes	58,26 %	58,77 %	59,20 %
	• Hommes	41,74 %	41,23 %	40,80 %
	• – de 25 ans	6,23 %	6,03 %	6,43 %
	• > 25 ans < 35 ans	18,84 %	17,19 %	17,58 %
	• > 35 ans < 45 ans	27,27 %	27,31 %	26,01 %
	• > 45 ans < 55 ans	26,39 %	27,84 %	28,14 %
	• > 55 ans < 65 ans	19,77 %	20,55 %	20,73 %
	• > 65 ans	1,50 %	1,08 %	1,11 %
	• CDI	91,82 %	91,53 %	91,91 %
	• CDD	3,53 %	4,06 %	8,09 %
	▪ Pourcentage de Mobilités entre sociétés de l'UES [2]	12 %	/	/
	▪ Taux de conversion (Alternants –> CDD/ CDI) [2]	46 %	/	/
	▪ Augmentations individuelles (nombre de collaborateurs concernés % effectif global) [2]	272	341	/
	▪ Taux de recrutement sur de nouveaux métiers [2]	8 %	/	/
	▪ Taux de turn-over [2]	11,4 %	/	/
- Aménagements du travail (parentalité, fin de carrière) - Accord QVT - Diagnostic pénibilité - Plan de prévention des risques	▪ Nombre de collaborateurs en télétravail (cadres, agents de maîtrise, employés) [2]	793	144	/
	▪ Taux d'absentéisme global [2]	10,64 %	7,75 %	7,66 %
	▪ Nombre d'appels au numéro vert « assistance psychologique » [2]	6	31	29
	▪ Taux (ou indice) de fréquence des accidents du travail [2]	25,16 %	26,56 %	27,90 %
- Plan de formation pour chaque collaborateur	▪ Taux de formation des collaborateurs	98 %	77 %	86 %

[1] Ensemble du périmètre
[2] Hors QUADRAL IMMOBILIER, LA MAISON DU SYNDC, PIERRE ET CRÉATION et LA RÉGIE LESCUYER ET ASSOCIÉS
[3] Hors BATIGERE MAISON FAMILIALE
[4] Hors COALLIA HABITAT
[5] Hors ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
[6] Hors PRÉSENCE HABITAT et BATIGERE RHÔNE-ALPES

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Principaux risques	Opportunités	
VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	**Diversité dans l'entreprise**	- Démotivation des salariés par les inégalités entre femmes/hommes - Turn-over /Mal-être au travail (comportement déplacé, inapproprié)	Mettre à profit les talents, les compétences, l'expérience et l'énergie de chacun par des actions intentionnelles et des politiques délibérées en faveur de l'égalité femmes/hommes et de la diversité	
CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	**Réduction de l'impact environnemental**	- Risque stratégique en raison d'un parc non-attractif et non adapté aux valeurs (intérêt croissant pour un «parc vert») - Risque d'aggravation du changement climatique	Permettre aux locataires et aux sociétés de réaliser des économies, d'améliorer la qualité de vie de tous par la réduction de l'impact environnemental	
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	**Économie circulaire**	- Risque sur la responsabilité des déchets (gestion non raisonnée de déchets ou gaspillage des ressources)	Transformer nos déchets en ressources	
CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	**Protection de la biodiversité**	- Risque d'image via la dégradation du milieu naturel (non-prise en compte de l'environnement des immeubles, étalement urbain, artificialisation des sols...) - Risque d'un parc non-attractif (ex : peu d'espace vert)	Contribuer à une meilleure qualité de vie de nos locataires en préservant la biodiversité	
METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	**Hébergement des populations**	- Risque de ne pas garantir l'accès au logement aux populations - Risque de ne pas remplir les missions sociales (location de logements aux personnes éligibles, accompagnement des aspirants locataires, attribution des logements...)	Favoriser l'accès à un logement adapté et de qualité, pour tous	

Politiques et actions appliquées pour maîtriser les risques	Indicateurs/Informations clés de performance	Résultats 2020	Résultats 2019	Résultats 2018
- Accord Égalité femmes/hommes - Aménagement des postes de travail (agefiph) - Existence d'une cellule dédiée (Allo discri + Allo sexisme)	▪ Index égalité femmes/hommes [2] ▪ Taux d'emploi de personnes handicapées* [2] **Calcul à partir des déclarations d'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH)*	91 6,4 %	91 4,01 %	81 4,99 %
- Constitution d'un référentiel encadrant l'acte de construire : Bien Concevoir, regroupant l'ensemble des recommandations, usages et savoir-faire pour l'offre nouvelle, notamment en matière d'environnement - Stratégie patrimoniale (plan stratégique de patrimoine) pour traiter les logements énergivores (étiquettes E-F-G)	▪ Classement énergétique du patrimoine [2] [3] • Étiquette A (bâti très performant) • Étiquette B (51-90 kWh/m²/an) • Étiquette C (91-150 kWh/m²/an) • Étiquette D (151-230kWh/m²/an) • Étiquette E (231-330 kWh/m²/an) • Étiquette F (331-450 kWh/m²/an) • Étiquette G (bâti énergivore) • Non renseignés	 1,56 % 10,35 % 28,61 % 29,81 % 14,88 % 7,43 % 2,82 % 4,53 %	 0,99 % 9,30 % 29,73 % 33,65 % 15,41 % 7,71 % 2,22 % 0,98 %	 / / / / / / / /
- Certification NF Habitat HQE pour les constructions neuves et les rénovations intégrant des exigences énergétiques supérieures à la réglementation	▪ Nombre de constructions neuves certifiées NF Habitat HQE (en nb de logements) [2] ▪ Nombre de réhabilitations certifiées NF Rénovation (en nb de logements) [2] [3] [4]	952 785	809 1850	702 448
- Aménagement d'espaces verts (Bien Concevoir : valorisation des ressources naturelles ou existantes du site) avec une priorité donnée à la plantation d'espèces appropriées et locales	▪ Taux de Directions territoriales ayant un contrat espaces verts a minima zéro phyto [2] [3] [4] [5] [6] ** hors marchés réservés*	100 %*	/	/
- Mise en place d'une démarche qualité de service « Bien Habiter » garantissant l'intégration des locataires aux différentes étapes du parcours locatif - Actions en faveur du «Bien Vieillir» - Commission d'Attribution des Logements (CAL)	- Nombre de logements attribués [2] [3] [4] - Taux d'attribution aux ménages issus du 1er quartile hors QPV [2] [3] [4]	5 628 13 %	6 429 15 %	6 787 11 %

[1] Ensemble du périmètre
[2] Hors QUADRAL IMMOBILIER, LA MAISON DU SYNDC, PIERRE ET CRÉATION et LA RÉGIE LESCUYER ET ASSOCIÉS
[3] Hors BATIGERE MAISON FAMILIALE
[4] Hors COALLIA HABITAT
[5] Hors ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
[6] Hors PRÉSENCE HABITAT et BATIGERE RHÔNE-ALPES

Axes Stratégiques	Enjeux RSE	Principaux risques	Opportunités	
METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	**Santé et sécurité des personnes**	- Risque de non-conformité avec les obligations réglementaires - Risques « urgents » couverts par la permanence	Favoriser le bien-être des locataires par une écoute privilégiée	
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	**Dialogues avec les parties prenantes locales**	- Peu de contact avec les parties prenantes locales (associations, locataires, collectivités...) - Risques liés à l'éthique des affaires	Développer l'innovation par la promotion d'initiatives locales	
PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE	**Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi**	- Dégradation du tissu économique local (inadéquation des besoins en logement avec le bassin d'emploi) et fragilisation du territoire - Perte de financements (collectivités locales, ANRU)	Dynamiser le développement des territoires où les sociétés sont implantées	
METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	**Cohésion sociale**	- Risque de dégradations de l'environnement des riverains (insécurité, mal-être, absence de mixité...).	Favoriser la solidarité dans les territoires où les sociétés sont implantées	

Périmètre 2020 : BATIGERE, société mère, BATIGERE RHÔNE-ALPES ; BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE ; BATIGERE MAISON FAMILIALE ; PRÉSENCE HABITAT ; ESPACE HABITAT CONSTRUCTION ; COALLIA HABITAT, Pôle EVEL.

Périmètre 2019 : BATIGERE, société mère, BATIGERE RHÔNE-ALPES ; BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE ; BATIGERE MAISON FAMILIALE ; PRÉSENCE HABITAT ; ESPACE HABITAT CONSTRUCTION ; COALLIA HABITAT, Pôle SACIEST.

Périmètre 2018 : BATIGERE, société mère, BATIGERE RHÔNE-ALPES, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE, BATIGERE MAISON FAMILIALE, PRÉSENCE HABITAT.

** Nombre d'emplois générés par (méthode de calcul FFB version 2018) :
- Les dépenses d'investissement dans le logement neuf : Directs 1 emploi = 116 000 € CA HT + TVA 10 % = 127600 €/Induits + 0,7 emploi = 116 000 € CA HT + TVA 10 % = 127600 €
- Les dépenses d'investissement dans l'entretien et la rénovation : Directs 1 emploi = 77 000 € CA HT + TVA 10 % = 84 700 €/Induits + 0,4 emploi = 77 000 € CA HT + TVA 10 % = 84 700 €

Politiques et actions appliquées pour maîtriser les risques	Indicateurs/Informations clés de performance	Résultats 2020	Résultats 2019	Résultats 2018
- Veille et application des exigences réglementaires	▪ Nombre de visites sécurité effectuées sur le patrimoine [2] [3] [4] [5]	10 655	15 500	10 652
- Service Permanence et Sécurité pour nos locataires (gratuit)	▪ Nombre de réunions tenues des instances «Sécurité» [2] [3] [4] [5]	> 100	> 100	> 100
- Contrats chaudières individuelles et ramonage gérés à la place des locataires	▪ Nombre d'attentes saisies par le service de la Permanence [2] [3] [4] [5]	6 939	7 081	7 409
- Participation à des instances Sécurité locales animées par les pouvoirs publics				
- Dialogue avec les associations locales	▪ Taux global de satisfaction des locataires, via le baromètre triennal de satisfaction [2] [3] [4] **Taux calculé sur la base des résultats 2020 pour EHC, BEIF et BRA et 2017 pour PH et BATIGERE* ***inexistence de baromètre en 2018 et 2019*	78 %*	/**	/**
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction et de conseils de concertation locative	▪ Nombre de conseils de concertation locative [2] [3] [4]	20	/	/
- Logique participative de co-construction prônée par Quali'HLM® et Bien habiter	▪ Nombre moyen de conseils de concertation locative par ESH [2][3][4]	5	/	/
- Mise en place des dispositifs de lutte contre la corruption exigés par la Loi Sapin 2	▪ Part des collaborateurs ayant suivi la formation relative à la lutte contre la corruption, exigée par la Loi Sapin 2 [2][3]	72 %	/	/
- Politiques achats favorisant le tissu économique local	▪ Dispositifs d'insertion par l'activité économique (nombre total d'heures et équivalent en ETP) [2][4][5]	52 745 h soit 39 ETP	63 448 h soit 39 ETP	65 639 h soit 40 ETP
- Création d'emplois directs et indirects générés par les activités	▪ Nombre d'emplois directs (nombre de collaborateurs) [1] **dont 89 emplois de Quadral immobilier et de La Maison du Syndic*	1 204*	1 047	989
- Appui sur la Fondation BATIGERE pour favoriser la création et le maintien d'activités d'utilité sociale	▪ Nombre d'emplois générés (indirects et induits) par les dépenses et les investissements réalisés [2] ***calcul établi sur la base de la méthode de la FFB version 2018*	5 546**	5 095**	4 841**
- Recours à des clauses pour favoriser l'insertion par l'activité économique				
- Partenariat avec des acteurs de l'ESS	▪ Respect du délai de paiement des fournisseurs [2] [3] [4] [5]	73 %	65 %	68 %
- Création et actions de la Fondation BATIGERE	▪ Dotations financières versées à la Fondation BATIGERE par les sociétés du Groupe [2] [3] [4] [5]	468 060 €	368 060 €	368 060 €
	▪ Nombre de projets soutenus par la Fondation BATIGERE [2] [3] [4] [5] ** dont 34 au titre du plan de solidarité Covid-19*	70*	42	41

[1] Ensemble du périmètre
[2] Hors QUADRAL IMMOBILIER, LA MAISON DU SYNDC, PIERRE ET CRÉATION et LA RÉGIE LESCUYER ET ASSOCIÉS
[3] Hors BATIGERE MAISON FAMILIALE
[4] Hors COALLIA HABITAT
[5] Hors ESPACE HABITAT CONSTRUCTION
[6] Hors PRÉSENCE HABITAT et BATIGERE RHÔNE-ALPES

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	
Fidélisation du personnel	**Groupe BATIGERE** → **Ancrage des Valeurs du Groupe** dans les projets et les pratiques : • Un engagement responsable ; • Un esprit d'équipe ; • Un comportement exemplaire ; • Une agilité créative ; • L'ouverture aux autres. → **Construction d'un observatoire des métiers,** démarche stratégique partant du constat de l'évolution des enjeux de la fonction RH et des métiers produit notamment par l'effet de la digitalisation qui nous impacte tous. Ainsi, « l'uberisation » rapide de certains secteurs nécessite d'anticiper l'adaptation inévitable des compétences et des métiers dont la fonction RH. Une réflexion s'est donc engagée avec pour objectif : • D'apprécier l'impact des changements sur les métiers ; • D'Identifier les évolutions en cours et à venir ; • De s'ajuster en permanence ; • D'impliquer les salariés dont les compétences doivent évoluer. → **Mise en œuvre de l'Accord intergénérationnel et GPEC** négocié avec les instances représentatives visant à développer les pratiques qui favorisent notamment l'emploi des jeunes, le recrutement, la mobilité et la formation des collaborateurs ainsi que la gestion de fin d'activité des séniors. **Territoires** → **AMLI** • Signature des contrats d'alternance et accueil de 6 alternants en février 2020 dans le cadre du programme HOPE. → **EHC** • Renouvellement du matériel informatique pour tous les collaborateurs (écrans, ordinateurs portables, claviers, etc.). → **BATIGERE** • Renouvellement du parc de matériel informatique avec notamment le déploiement important d'ordinateurs portables pour le personnel éligible au télétravail et le renouvellement des PC fixes des personnels d'immeuble.
Qualité de vie au travail	**Groupe BATIGERE** → Mise en œuvre des actions au titre de l'accord QVT. **Territoires** → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • BATIMOUV' : Application collaborative téléchargeable sur smartphone. Cette application propose aux collaborateurs des défis et challenges en comptant leurs pas afin de lutter contre la sédentarité et les inciter à se (re)mettre en mouvement/Utilisation d'une nouvelle application (HUMANOO) comprenant plus de fonctionnalité que la précédente utilisée, personnalisation des activités par centre d'intérêt, 3 000 vidéos en accès libre, possibilité de suivre ses progrès en temps réels et des conseils nutritionnels. → **BATIGERE** • Équipement de tous les équipes éligibles au télétravail d'ordinateurs portables.

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Formation	**Groupe BATIGERE** → **Centre interne de formation** (Institut Habitat et Compétences) : + de 700 K€ consacrés à la formation, 96 formations différentes proposées en 2020 dont 34 % de nouvelles. **Territoires** → **BATIGERE** • **Alternance** – Sur les 32 étudiants travaillant à BATIGERE, 19 alternants ont passé leur diplôme en 2020 pour 7 formations différentes qui vont du Bac pro à la licence. Le taux de réussite à l'examen global s'établit à 90 % contre 63 % en 2019 soit une augmentation de 27 pts. • **Partenariats** – **ARTEM INSIGHT** – Nouveau challenge proposé aux étudiants de dernière année sur la thématique du télétravail : « Le télétravail dans nos vies, dans notre habitat, dans nos relations personnelles, professionnelles, familiales et vis à vis de l'employeur. Sa philosophie, son organisation, les besoins nécessaires, son intégration à notre intérieur, à l'architecture, à notre temps. Comment améliorer notre efficacité professionnelle tout en gardant une qualité de vie au travail optimale ? ». – **ICN Business School** – Partenariat créé avec l'école d'enseignement supérieur afin de favoriser les échanges entre les étudiants, les professeurs et les collaborateurs de la société dans le cadre d'actions communes en termes de formation, de recherche, d'insertion professionnelle, dans un souci de développement des femmes et des hommes, des entités et du territoire. • **Office 365** Suite aux 1ers enseignements tirés de la crise de la Covid-19, la société a fait le choix de mettre en place un plan de formation conséquent sur les nouveaux usages de travail avec Office 365. L'enjeu est de pouvoir limiter sensiblement le risque de défaut de maîtrise de ses activités essentielles en cas d'apparition de nouvelles crises notamment, ces dernières impactant de fait la qualité du service rendu à ses clients et l'efficacité des relations avec ses parties prenantes. C'est ainsi que près de 400 collaborateurs ont pu être formés en 2020. → **PRÉSENCE HABITAT ET AMLI** • Mise à jour en 2020 du parcours de formation proposant un panel de formations spécifiques aux métiers du Trait social. • Politique visant à permettre l'obtention de formations certifiantes auprès de collaborateurs (4 diplômes préparés : Master 1 MOSS, Master 2 CAFERUIS…). → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** Déploiement de formations à distance sur différentes thématiques. → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • La Direction Territoriale Grand Paris Nord a accueilli des élèves d'une classe de première « commerce » du Lycée Cognacq-Jay d'Argenteuil afin de les aider à mener à bien leur projet. Ces derniers devaient réaliser un exposé sur l'évolution de la cité d'Orgemont. Une visite des élèves et des collaborateurs a été réalisée sur le secteur avec l'intervention du gestionnaire de Résidence qui vit et travaille sur la cité d'Orgemont depuis 40 ans. Des photos d'époque et des plans ont pu être ainsi retrouvés et échangés. • Organisation de la première « DATING GARDIENS » par la Direction Territoriale Grand Paris Nord. Évènement organisé par le Directeur territorial pour réunir l'ensemble du personnel de proximité et administratif, au cours duquel une présentation des résultats et objectifs a été réalisée. Cela a permis d'impliquer le personnel de proximité dans la vie de la Direction Territoriale. S'en est suivi un moment chaleureux, rempli de bonne humeur et de convivialité avec le partage d'une galette des rois.

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	
Diversité dans l'entreprise	**Groupe BATIGERE** • **Institut Habitat et Compétences (centre interne de formation)** La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi ainsi qu'à la formation des personnes en situation de handicap. L'Institut Habitat et Compétences (I.H.C.) s'est ainsi fixé pour objectif de donner à tous les mêmes chances d'accéder à la formation en adaptant les modalités de déroulement et les lieux des formations. **Territoires** → **BATIGERE** Partenariat mis en place avec l'APF France Handicap permettant à des personnes en situation de handicap de trouver un emploi via le dispositif CDD Tremplin. En effet, à travers des contrats de prestations de services, les personnes travaillent pour plusieurs employeurs afin de découvrir différents métiers et domaines d'activité. Cela a été le cas pour Christine, salariée de l'APF France Handicap, qui a occupé un poste d'hôtesse d'accueil au sein du siège de BATIGERE. En parallèle, l'association propose des formations à leurs salariés. Dans le cas de Christine, elle a ensuite suivi une formation en informatique afin d'améliorer ses compétences. Avant de découvrir l'APF, Christine a travaillé dans la restauration, le commerce et le dentaire. Mais même s'il s'agit de domaines d'activités très différents, la relation avec la clientèle était toujours présente. Aujourd'hui, le relationnel reste un point essentiel pour l'épanouissement de Christine au travail. → **AMLI** Participation au projet HOPE : programme d'alternance permettant à 5 personnes issues de la demande d'asile de préparer des diplômes d'agent d'entretien ou de propreté. Démarrage en février : 5 alternances réalisées dont 2 transformées en CDI en février 2021. Dispositif 100 chances 100 emplois : participation du service RH à ce programme permettant à de jeunes demandeurs d'emplois en difficulté d'insertion de bénéficier d'un accompagnement et de coaching de professionnels. → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Mobilisation des équipes dans le cadre de la Semaine européenne des personnes handicapées en novembre 2020 (Quizz un jour, un mail) donnant lieu à des repas offerts aux collaborateurs participants. Les repas provenaient du traiteur Gaston et Capucine, entreprise adaptée et apprenante en partenariat avec l'association Sésame Autisme. • Soutien de l'opération Téléthon par l'organisation d'une vente d'objets. → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** Communications réalisées dans le cadre de la Semaine européenne des personnes handicapées sur les référents handicaps et les actions menées lors du confinement de 2020 avec l'aide d'une entreprise adaptée pour la gestion du courrier entrant.
Crise Sanitaire Covid-19	**Groupe BATIGERE** • **Ressources Humaines :** L'année 2020, marquée par la crise sanitaire, a vu la création d'une cellule de crise RH dédiée à l'organisation et à l'harmonisation des pratiques, mais aussi à la réponse aux interrogations des directions des sociétés. Durant cette période inédite, les actions menées ont concerné principalement les points suivants : - Le maintien du dialogue social et de la concertation avec les partenaires sociaux, en coordonnant les instances spécifiques société ; - Veille juridique sur les textes et consignes gouvernementaux ; - Diffusion d'une communication au personnel, sur l'existence du n° vert d'écoute psychologique ; - Mise en service d'une page e-Team (intranet collaborateur) dédiée à la crise ; - Mini baromètre de climat social "À chaud". .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Crise Sanitaire Covid-19	Ces actions ont été notamment accentuées au cours du premier confinement avec la mise en place d'actions complémentaires comme : - La coordination du suivi de la situation des salariés dans chaque structure (garde d'enfants, travail en présentiel, travail à distance etc...) ; - La mise en place de la gestion de l'activité partielle Covid-19 ; - La mise en place des protocoles pour les travailleurs en présentiel ; - La préparation et communication du protocole de Reprise Groupe ; - La mise à jour du guide du "Télétravailleur" ; - La préparation et diffusion des protocoles d'interventions métiers et missions ; - La charte d'engagement réciproque ; - Le suivi et l'actualisation des consignes de sécurité et sanitaires ; - La contribution à l'élaboration du plan de reprise du centre de formation. Le pôle relations sociales a suivi de très près ces évolutions et a tenu informé le plus régulièrement possible l'ensemble des partenaires sociaux et instances représentatives du personnel. Une cellule de crise réunissant l'ensemble des Responsables et Directions Ressources Humaines des sociétés s'est tenue une à deux fois par semaine. **Territoires** **→ BATIGERE** • Durant le premier confinement : - Cellules de crise quotidiennes puis régulières. - PCA déployé et décliné au sein de chaque direction territoriale. - Mise en place du télétravail puis reprise du présentiel en fonction des possibilités. - Déploiement d'une solution informatique pour permettre au personnel non équipé par la société d'accéder aux principaux outils via leur ordinateur personnel - Réunions hebdomadaires du CRP avec informations diffusées sur l'intranet interne. - Appel à volontariat lancé pour aider les structures d'hébergement gérées par AMLI. - Équipement de l'ensemble des personnels d'immeuble de kits sanitaires avec tableau de suivi pour la gestion des stocks. **→ BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • Diffusion de 4 vidéos et d'un podcast aux collaborateurs pendant le confinement pour les tenir informés des mesures prises par le Groupe et la société, les féliciter de leur travail au quotidien sur le terrain et les encourager à rester solidaires. • Vidéo 1 : Plan de Continuité de l'activité en temps de crise et félicitations et encouragement aux équipes. • Podcast : « La boite à réponse » - point fait sur la continuité de service pour BEIF pendant la crise/ point RH sur le maintien des salaires et sur la prise de congés/point sur la hausse des impayés/avis d'échéances/règlements faits par les locataires et accompagnements pour les ménages les plus précaires/point sur la campagne de phoning réalisée envers les seniors • Vidéo 2 : focus sur le télétravail/préparation pour le déconfinement (déplacements, ouverture au public ou non/distribution des kits sanitaires...) • Vidéo 3 : mesures sanitaires mises en place au siège de la société pour la reprise des équipes (protocole de reprise /charte d'engagement/kit sanitaire/sens de circulation/affichages...) et point sur le télétravail et reprise en présentiel. • Vidéo 4 : mesures mises en place pour la réouverture des Directions Territoriales et rappels des différents protocoles mis en ligne sur l'intranet des collaborateurs. **→ BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Maintien du dialogue social avec une réunion hebdomadaire avec les élus du Comité des Représentants du Personnel. • Mise à jour du PCA (Plan de continuité de l'activité). • Mises à jour régulières du DUERP. • Préparation et communication du protocole de Reprise et mises à jour régulières. • Distribution des kits sanitaires. • Réaménagement des espaces de travail. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

VALORISER, EN INTERNE, CHAQUE PERSONNE COMME ACTEUR DU COLLECTIF	
Crise Sanitaire Covid-19	→ **AMLI** • Mise en place d'un « Aller Vers » par phoning auprès des salariés. • Mise en place d'un suivi des cas COVID. → **PRÉSENCE HABITAT** • Mise en place d'un « Aller Vers » par phoning auprès des salariés.
CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	
Réduction de l'impact environnemental	**Groupe BATIGERE** • Rédaction d'un référentiel de conception interne nommé : "Bien concevoir avec BATIGERE » celui-ci intégrant notamment l'engagement environnemental des ESH, en cohérence avec le référentiel NF Habitat HQE. Ce document est enrichi à un rythme en s'appuyant notamment sur le partage des expériences vécues par les équipes du patrimoine et de la gestion locative. **Territoires** → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Projet de **construction bois bas carbone** à Villeurbanne (Cours Emile Zola) **avec la surélévation** d'un magasin d'optique en créant 20 logements en panneaux préfabriqués bois. • **Réhabilitation lourde de 123 logements** à St Etienne (Quartier BARDOT) avec des **objectifs forts en matière de performance énergétique.** → **BATIGERE DÉVELOPPEMENT** • **Fondation Hôpital Saint Joseph :** Plan Climat Air Energie de la Ville de Paris : construction Neuve de 22 logements sociaux familiaux sur un foncier de la Fondation de l'Hôpital Saint-Joseph dans le 14ème arrondissement de Paris. Label E3C1 avec Cep, **projet de 50 kWh/m²** par an – Certification NF HABITAT HQE. Des engagements environnementaux dépassant les exigences réglementaires par l'utilisation d'une proportion de matériaux bas carbone dans la structure et le **recours à des matériaux biosourcés ou décarbonés.** → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • **Construction neuve de 154 logements** à Ferrières-en-Brie (95) : pour cette opération (construction mixte bois - béton), la société a pris le parti de produire un **bâtiment avec un fort niveau de performance énergétique,** une empreinte carbone basse. Labels : NF Habitat HQE ; E+ C- niveau E2C1 garantissant un bâtiment énergétiquement performant avec un faible niveau de consommation ; label Bâtiment Biosourcé niveau 1. Démarrage prévisionnel des travaux : 4ème trimestre 2020. • **Réhabilitation énergétique de 578 logements** à Clichy-sous-bois (93) - Résidence des Bois du Temple. Label BBC Rénovation : programme de travaux de rénovation énergétique (isolation thermique par l'extérieur – Ravalement/Bardage ; remplacement des menuiseries extérieures et occultations ; isolation et étanchéité des toitures ; travaux de VMC et chauffage). Diminution de la précarité énergétique en **améliorant le confort thermique** pour les locataires en passant d'une **étiquette D à B. Gain énergétique d'environ 50 % d'économie sur les charges** de chauffage et d'eau chaude sanitaire. Démarrage de chantier prévisionnel : 4ème trimestre 2020. • **Plan mobilité : encouragement au développement de solutions de mobilité alternatives** (mobilité verte, mobilité douce...). Pour ce faire, un questionnaire « mobilité » a été envoyé à tous les collaborateurs du siège lors de la semaine du développement durable afin de construire un plan mobilité. Destiné dans un 1er temps aux personnes du siège, ce plan mobilité aura pour vocation à s'élargir sur l'ensemble des Directions Territoriales. • **Flotte automobile :** remplacement de la flotte automobile partagée du siège par des véhicules éligibles à la vignette Crit'Air 1 (concerne à la fois les véhicules hybrides et tous les véhicules roulant au gaz : GPL, gaz naturel... de toutes générations ainsi que certaines voitures essence de norme Euro 5 et Euro 6). .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Réduction de l'impact environnemental	• **Communications sur l'utilisation du vélo comme moyen de déplacement :** envoyées à l'ensemble des collaborateurs sur les dispositifs existants pour l'utilisation du vélo (IKV, aide à la réparation, locations de vélo possibles, carte interactive des pistes cyclables...). • **Semaine du développement durable :** participation de la société à la Semaine européenne du développement durable (18/09 au 08/10) via des communications à destination des collaborateurs, des locataires et des autres parties prenantes afin de leur partager des actions concrètes que BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE a mis en place au quotidien au regard d'un avenir durable. • Construction de 69 logements à Noisy-le-Grand (93) avec **une construction majoritairement bois** (75 % de la superstructure + façade bardage bois et réemploi de matériaux). Labels : E+ C- d'un niveau E2 C2 pour 80 % du programme et E3 C2 pour 20 %. Utilisation de **matériaux recyclés** NF HABITAT HQE. Livraison prévisionnelle 3e trimestre 2022. • Réhabilitation-Résidentialisation de 582 logements à Neuilly-Plaisance (93). Expérimentation à l'échelle nationale visant à employer de l'intelligence artificielle dans le cadre de la réhabilitation de bâtiment, **rénovation thermique, couplée à un pilotage numérique.** Valorisation des déchets et acheminement des déchets optimisé vers les sites de retraitement. **Economie de près de 60 % d'énergie et division par 3 des gaz à effet de serre.** Label NF Habitat BBC EFFINERGIE. Livraison prévisionnelle 1er trimestre 2021. → **EHC** • Remplacement de la flotte automobile fin 2020 avec la mise à disposition de 14 véhicules hybrides destinés aux services de proximité et du siège. → **BATIGERE** • Participation aux projets ANRU de Longwy, Mont-Saint-Martin, Laxou, Vandœuvre avec des logements certifiés «Habitat & Environnement», 2 000 logements dans le périmètre, réhabilitations thermiques, construction de bâtiments énergétiquement performants. – Participation à la reconstruction de l'offre (ANRU) du quartier de la Côte-des-Roses avec des logements certifiés « Habitat & Environnement » et des consommations correspondant à la Réglementation **Thermique 2012–10 %.** – Construction de la Résidence du Grand Jardin au cœur de Nancy certifiée **NF Habitat HQE** (36 logements). – Construction de 36 logements (dont 15 **adaptés séniors)** et 31 logements en **accession sécurisée** à Reichstett – certifiés NF Habitat HQE. **Label Effinergie BEPOS.** – Construction de 11 logements **(RT 2012 –20 %)** et réhabilitation de 14 logements, l'ensemble certifié **NF Habitat HQE** à Strasbourg. – Réhabilitation énergétique d'ampleur à Longwy Haut (54) avec plus de **8 millions d'euros d'investissements** qui permettront de passer d'une étiquette énergétique moyenne de E à C. Dans le cadre de l'anticipation de la future Réglementation Energétique 2020 et plus globalement de nos engagements dans la performance énergétique et environnementale, divers projets confirment la trajectoire vertueuse. Quelques illustrations à ce titre : • THIONVILLE Sévigné : construction de 18 logements labellisés PASSIVHAUS, lauréat 2020 du prix ENVIROBAT, livraison en 2019. Utilisation de matériaux biosourcés. • ENNERY : construction de 31 logements certifiés E+C (E3C2), livraison en 2020. • REICHSTETT Zac les Vergers de Saint-Michel : construction de 36 logements certifiés BEPOS (Bâtiment à Energie Positive). Chantier en cours. • NANCY Grand Cœur : construction de 68 logements certifiés par la Fédération Française de la Construction Passive. Démarrage des travaux prévu au 1er semestre 2021. • VANDOEUVRE Rue du Général Frère : construction de 27 logements certifiés par la Fédération Française de la Construction Passive et d'une crèche. Mise en chantier en 2021. • VILLERUPT Cantebonne : construction de 48 logements certifiés BEPOS, en étude. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	
	• ESSEY LES NANCY Mouzimpré : réhabilitation de 446 logements collectifs BBC Rénovation. Chantier en cours. • LAXOU Printemps-Automne : réhabilitation/reconstruction de 160 logements BBC Rénovation. Chantier en cours. → **COALLIA HABITAT** • Conception et mise en œuvre de dispositifs immobiliers économes et durables par l'utilisation de matériaux durables (filière Bois) sur de nombreuses réalisations en cours : Essômes-sur-Marne, Rosny-sous-Bois (Tranche 1), Montreuil Brulefer, AMI Antony. La société entend ainsi faire des enjeux environnementaux de puissants leviers d'innovation. → **PRÉSENCE HABITAT** • Plan de traitement thermique des logements diffus inscrites au PSP : 2 phases achevées en 2020 (57 logements), 1 phase prévue en 2021 (39 logements), 1 phase par an programmée jusqu'en 2028. • Continuité et accélération des réhabilitations de Résidences Autonomie avec des objectifs d'étiquettes B en sortie ; 8 résidences à traiter au PSP actualisé de 2019, 2 RA traitées, 1 en cours d'achèvement, 2 en démarrage, 3 programmées en démarrage sur 2022 et 2023.
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	
Économie circulaire	**Groupe BATIGERE** • Poursuite de l'engagement du Groupe visant la **création** d'un **référentiel** de l'économie circulaire **adapté à l'habitat social.** Les travaux ont été présentés lors d'une journée professionnelle au mois de juin. Le document est depuis en cours de maquettage numérique et papier pour une prochaine diffusion au printemps 2021. • Certaines structures du Groupe BATIGERE participent à un Groupe de travail initié par l'Arelor sur le thème : « Conditions pour une massification des matériaux biosourcés dans la construction ». Cette étude devra permettre d'identifier les filières de matériaux biosourcés et d'aller vers une massification de la démarche afin d'en maîtriser les surcoûts. • BATIGERE est devenu membre de l'OBSAR et à ce titre participera au programme d'accompagnement des achats circulaires et solidaires sur l'année 2021. Ce programme permettra de mettre en œuvre les achats circulaires et solidaires dans la politique achats. **Territoires** → **BATIGERE** • **Recyclage des encombrants** avec Emmaüs Renouvellement de la convention avec les compagnons d'Emmaüs pour la collecte des encombrants valorisables sur la Métropole du Grand Nancy pour la période 2020/2023. L'association s'engage depuis 2015 à procéder aux enlèvements, à titre gratuit, des objets recyclables du patrimoine de BATIGERE situé sur le Grand Nancy. BATIGERE « désencombre » régulièrement le Quartier Mairie/Embellie à Vandœuvre. Les gardiens organisent ainsi des opérations de désencombrement des locaux hétérogènes. • Élaboration de **contrats de prestations intégrant des exigences favorisant la biodiversité** (tontes d'espaces verts différenciées ; tailles raisonnées ; réduction et réemploi des déchets de taille limitant le transport des déchets verts). • Participation de la société à la journée professionnelle organisée par l'USH sur les actions favorisant l'économie circulaire dans les pratiques métiers au bénéfice de la planète et du pouvoir d'achat des locataires. → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • Construction de 69 logements à Noisy-le-Grand (93) prévoyant un **local** situé en RDC **destiné à une AMAP** qui a vocation à la distribution de paniers de légumes en favorisant les circuits courts qui bénéficiera directement aux locataires et à l'ensemble du quartier. Livraison prévisionnelle 3e trimestre 2022. …/…

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Économie circulaire	• **Projet Eco l'Eau :** Lancement d'une démarche éco-solidaire pour sensibiliser les locataires à l'adoption au quotidien d'éco-gestes, à la fois éco-nomiques et éco-logiques, sur la thématique de l'eau. La démarche a été lancée à l'été 2020 et se résume en 4 approches : globale (campagne de sensibilisation pédagogique et inclusive sur les éco-gestes à l'ensemble des locataires avec une campagne d'affichage et la distribution de magnets) , ciblée (au travers des Ateliers Bien Habiter et avec la signature d'une convention tripartite avec AMLI et VEOLIA Eau Solidaire et qui a pour objectif de sensibiliser et d'accompagner notamment les locataires sur une meilleure maîtrise des consommations d'eau), personnalisée (mise en place, sur un plus long terme, par une association, d'un accompagnement spécifique et personnalisé, des locataires sur une résidence qui rencontrent des difficultés dans la gestion de leurs charges) et enfin interne (communications réalisées aux collaboratrices et collaborateurs sur l'avancée du projet). • **Les Trophées Eau solidaire :** démarche inter-bailleurs actuellement menée avec Veolia et le Sedif (Syndicat d'Eau d'Ile-de-France) dans le cadre d'un appel à projets. (Approche ciblée du projet Eco l'eau). Le comité de sélection a permis d'élire 5 lauréats répondants chacun à une thématique spécifique. Une résidence, au préalable détectée par le service des charges, pourra bénéficier d'une expérimentation répondant à la thématique « Maîtrise de sa consommation d'eau ». (Courant 2021). • **Cours de cuisine « Anti-Gaspi » :** organisés durant la Semaine européenne du développement durable avec 16 collaboratrices et collaborateurs, grands gagnants d'un BATIMOUV' durant l'été. Objectif : allier plaisir et diminution des déchets. Au menu : Crackers maison, Pesto et Houmous à base de fanes de radis. • **Recyclage des mégots :** mise en place de cendriers au siège pour assurer le recyclage des mégots de cigarette en partenariat avec la société Cy-clope. → **EHC** • **Gestes verts :** organisation d'actions de communication et d'ateliers de sensibilisation au tri sélectif **« Que faire de mes déchets ? »** menés auprès des locataires (exemple sur la résidence La Sangle aux Mureaux - 78). → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Accompagnement des locataires aux nouvelles méthodes de tri en pied d'immeuble : en rappelant l'existence des déchetteries mobiles et la mise en place de TRIBOX dans la métropole de Lyon et de composts. La Métropole de Lyon et des bailleurs sociaux se sont associés pour développer le tri de déchets en pied d'immeuble. Ce dispositif nommé Tri Box, permet aux habitants des immeubles concernés de déposer leurs déchets au pied de leur habitation à des fins de valorisation. Les déchets concernés sont variables selon les sites et il s'agit principalement des déchets d'éléments d'ameublement (mobilier en ferraille, bois, plastique...), des déchets d'équipements électriques et électroniques, des cartons, des déchets textiles, linge de maison et chaussures.
CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	
Protection de la biodiversité	**Groupe BATIGERE** • Mise en place progressive de contrats favorisant la gestion écologique des espaces verts dont un des moyens est l'absence d'utilisation de produits zéro phyto sanitaires. **Territoires** → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Développement de jardins partagés avec les habitants et mise en œuvre de projets d'auto-gestion dans le cadre de la démarche de labellisation Quali'HLM®. → **PRÉSENCE HABITAT** • Plantation d'essences locales dans les nouveaux programmes immobiliers. • Création d'îlots de fraîcheur dans les opérations de réhabilitation et construction des résidences gérées. → **ESPACE HABITAT CONSTRUCTION** • Installation de ruches à la résidence Mozart (Saint Maurice – 94) et organisation d'animations à destination des locataires et des collaborateurs. Une 1ère récolte a déjà pu être ainsi réalisée pour le plus grand plaisir des petits et des grands. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

CO-CONSTRUIRE UNE CITÉ DURABLE	
Protection de la biodiversité	→ **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • Construction neuve de 154 logements à Ferrières-en-Brie (95) : l'objectif est de maintenir la biodiversité locale au moyen du label Biodiversity (intégration des enjeux locaux de faune et de flore dans les modes constructifs avec un écologue agréé d'Etat). Livraison prévisionnelle 4e trimestre 2022. • Mise en place de la **gestion différenciée dans tous les espaces verts** en IDF (label éco-jardin) à partir du 1er janvier 2020. Globalisation de la gestion différenciée des espaces verts : c'est une démarche qui permet de varier et d'adapter l'entretien d'un espace vert en fonction des usages ou des intérêts écologiques ou paysagers qu'il présente. Elle respecte l'occupation des lieux et favorise le retour de la biodiversité en milieu urbain. Elle permet de préserver et enrichir la biodiversité des espaces naturels, limiter la pollution (fin des produits phytosanitaires), gérer les ressources naturelles (économie des ressources en eau, réemploi des déchets verts...), d'améliorer le cadre de vie des locataires (amène plus de fraîcheur dans le logement lors de fortes chaleurs...) et favorise le lien social au travers du jardin. • **Potager partagé :** installation d'un potager partagé sur la résidence Fragonard, à Puteaux (92). Un lieu d'échange et de rencontre en faveur de la biodiversité, qui produit des instants inoubliables pour les gourmands. C'est ainsi que depuis 2017, est installé un potager partagé afin que les habitants réinvestissent leurs espaces verts. Un projet soutenu par BATIGERE EN ILE-DEFRANCE et à l'initiative de M. FISSON (conseiller et représentant locataire) et l'amicale CNL Fragonard permettant d'offrir aux locataires l'occasion de mieux vivre ensemble. Initiative déjà récompensée par le label éco-jardin, la résidence compte aussi, en plus du potager, un composteur, des nichoirs, des hôtels à insectes et une gestion différenciée des espaces verts afin de favoriser le retour de la biodiversité. Les résidents sont investis dans ce projet puisque 12 familles participent aujourd'hui à l'entretien de cet espace partagé. • **Nouvelle récolte du miel :** le confinement a permis une baisse de la pollution sonore et une amélioration de la qualité de l'air. La réduction des activités humaines a offert des conditions de vie exceptionnelles aux insectes et aux plantes, ce qui est bénéfique pour la biodiversité. Aujourd'hui des milliers d'abeilles vivent sur le toit du siège de BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE C'est ainsi que suite au déménagement des 2 ruches effectué sur le toit du nouveau siège, une nouvelle récolte du miel a pu être ainsi organisée. Une façon conviviale, ludique, pédagogique et gourmande d'être engagé dans la **biodiversité grâce au partenariat mené avec l'apiculteur et le prestataire ekodev.** • **Affichage** au siège de la société d'une communication sur la présence dans le jardin d'abeilles charpentières (revenues pendant le confinement). Cette communication a été réalisée pour expliquer sa présence et ses comportements afin que les collaborateurs ne prennent pas peur et ne la tue pas. → **BATIGERE** • Programme de plus de 750 logements (30 % logements sociaux et une résidence séniors) présentant de forts enjeux environnementaux sur un site de 5 ha dans les anciens hôpitaux Villemin Maringer à Nancy. Il visera notamment la préservation de la biodiversité du site, l'obtention d'un label E3C1, ainsi qu'une gestion intégrée des eaux pluviales.
METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	
Accueil et Hébergement des populations	**Groupe BATIGERE** • Dans le but d'aider les agences à engager des actions efficaces pour obtenir des améliorations de la satisfaction client, un **guide d'utilisation de la plateforme PEP'S** (plate-forme Expérience client : Piloter pour Satisfaire) a été mis à la disposition des équipes. Afin d'accompagner sur l'appropriation de l'outil par les équipes, des communications régulières sont également postées sur la communauté Yammer, dédiée au partage des bonnes pratiques sur la qualité de service, auprès des équipes en lien avec nos locataires. • **Guide des bonnes pratiques CALEOL :** publication d'un guide d'accompagnement des équipes dans la mise en œuvre des pratiques dématérialisées permettant de renforcer le respect des règles en matière d'attribution. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Accueil et Hébergement des populations	• **Dématérialisation des avis d'échéance** via l'extranet Client D'CLIC : toujours soucieux d'offrir la meilleure qualité de service rendu à ses locataires, les sociétés Hlm du Groupe proposent désormais la possibilité de visualiser les avis d'échéance directement sur l'extranet client D'CLIC ou bien via l'application BATIGERE. Ce nouveau service offre ainsi aux locataires un accès simple et rapide à leurs avis d'échéance, une disponibilité 24/24h et 7/7 et un espace de stockage sécurisé. • **Bien Vieillir** 1 senior sur 3 de plus de 65 ans fait une chute par an (ou plusieurs). La salle de bains représente une source importante d'accident pour nos aînés. Difficile d'enjamber le rebord de la baignoire, de ne pas glisser ou de ne pas tomber... La douche est la première demande d'adaptation. Le Design pour tous ou Design universel vise à ne pas stigmatiser les personnes âgées. Objectif : des équipements bénéficiant aux aînés et au plus grand nombre. **Territoires** → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • **Bien Vieillir** Pour favoriser le maintien dans les lieux de personnes âgées dont le logement nécessite des adaptations, BATIGERE RHÔNE-ALPES a signé en 2018 la convention Pack Habitat Social avec la CARSAT. Il s'agit d'un partenariat régional en faveur des plus âgés, tant sur l'amélioration de leur lieu de vie et que dans la proposition d'actions de prévention santé, nutrition, chutes... Financièrement, la CARSAT Rhône-Alpes soutient à hauteur de 2 500 € maximum chaque adaptation réalisée en faveur des locataires de BATIGERE RHÔNE-ALPES retraités affiliés au régime général. Les logements éligibles doivent se situer dans des immeubles disposant d'un ascenseur et les travaux concernés sont la réfection des sols du logement, l'aménagement de sanitaires ou leur création, le changement de chauffage individuel, la motorisation des volets roulants ou encore l'installation d'éclairages automatiques. Sur le champ des actions préventives et/ou de sensibilisation, un travail d'analyse de l'habitation du parc BATIGERE RHÔNE-ALPES est en cours pour établir un plan d'action. • **Logement d'Abord :** alternative aux expulsions Mise en place d'une expérimentation « Projet emploi et lutte contre le "non-recours" » visant à accompagner les bénéficiaires en difficulté vers un retour à l'emploi permettant ainsi de diminuer les impayés et d'éviter l'expulsion. Sur 9 personnes suivies, 6 n'ont plus de dettes. L'objectif sera de monter en puissance en 2021 en inter-bailleur avec différents parcours. • **Usages et économie de charges –** Pour accompagner les futurs locataires de la **résidence connectée** en construction à Lyon 4ème, BATIGERE RHÔNE-ALPES a mené avec des psychosociologues et le personnel de l'agence, une action pour créer des **fonctionnalités facilitatrices** à destination de ses futurs occupants au moyen de l'approche Nudge (mise en place de visiophones nouvelle génération permettant l'affichage des consommations, l'envoi par l'agence de messages personnalisés aux locataires, pilotage à distance par le locataire du chauffage ou des volets...) – Livraison prévue au 1er trimestre 2021 → **PRÉSENCE HABITAT** • **Bien Vieillir :** – Équipements bénéficiant aux aînés et au plus grand nombre dans le cadre des adaptations de salle de bains des Résidences Autonomie, et des logements familiaux dans le cadre des demandes en CALAH. – Équipement d'un appartement pédagogique connecté mis à disposition des locataires d'une résidence à Metz, en vue de recueillir leur avis. Appartement équipé par la start-up VIVOKA. → **ESPACE HABITAT CONSTRUCTION** • **Rénovation des loges gardien :** dans le cadre de sa démarche d'amélioration de sa qualité de service, la société a fait réaliser d'importants travaux de rénovation sur l'ensemble des loges des gardiens incluant le renouvellement de l'ensemble du mobilier dans l'objectif de faciliter les conditions d'accueil de ses clients et des conditions de travail de ses collaborateurs.

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	
Accueil et Hébergement des populations	→ **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • Favoriser les mutations et les parcours résidentiels : **le Pack Mobilité** en Ile-de France : Face à une difficulté grandissante à satisfaire les demandes de logement en Ile-de-France, sur un territoire où le parc est fortement contingenté et où la gestion des attributions réservées en stock restreint les possibilités de propositions de mutations, plusieurs mesures auxquelles BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE participe ont été mises en place : depuis octobre 2018, la bourse d'échange des logements « Echanger Habiter » a été lancée sur Paris. Elle permet aux locataires du parc social d'échanger leur logement avec un autre locataire grâce à la mise en place d'une plateforme dédiée et de favoriser les parcours résidentiels et les mutations. BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE est l'un des membres fondateurs de cette démarche partenariale et expérimentale. En complément, le « Protocole Mutations » a été lancé en Ile-de-France pour identifier les situations prioritaires de mutations et favoriser les mutations inter-réservataires grâce à un système de « gestion en flux compensé ». Ce dispositif permet d'identifier des « ménages cibles » répondant à certains critères spécifiques au protocole et en cohérence avec les objectifs des réservataires, les dispositions nationales de priorité de logement des ménages labellisés DALO ainsi qu'avec les objectifs de mixité. • **Crise sanitaire Covid-19 :** missions d'assistance assurées par des gardiens lors du confinement, profitant de leur autorisation de déplacement pour aller faire quelques courses (pharmacie) pour les personnes de leurs résidences qui ne pouvaient pas se déplacer. • **Signature électronique des baux :** mise en place depuis 2020, les équipes signaient pour la première fois, un bail de location numérique avec de nouveaux locataires. Cette première expérimentation a ouvert de nouvelles perspectives pour un bail 100 % numérique. Un moyen d'enrichir l'expérience-client, en proposant aux locataires plus d'immédiateté, moins de déplacement et un temps de lecture du contrat en toute tranquillité en étant « à la maison ». Pouvant être signée en toute sérénité depuis n'importe quel périphérique (smartphone, tablette, ordinateur), cette solution fonctionne également depuis avec les avenants, baux de stationnement et baux avec les personnes morales. • **Crise sanitaire Covid-19 :** afin de limiter la propagation du virus sur des populations en situation de fragilité, des logements ont été mis à disposition pendant le confinement pour désengorger les centres d'hébergement d'AMLI (CHU Parmentier - Paris 11e et du CHU de Choisy-le-Roi). Ce sont ainsi donc près de 80 personnes qui ont pu emménager sur les résidences de Gentilly et Noisy-le-Sec. • **Crise sanitaire Covid-19 :** mise en ligne d'une **Foire Aux Questions** pour répondre au mieux aux interrogations des locataires, ceci afin de leur assurer une continuité de services tout en garantissant leur sécurité ainsi que celle des collaborateurs, des fournisseurs et des partenaires. • **Crise sanitaire Covid-19 :** afin de limiter au maximum les retards dans le traitement des courriers reçus lors du confinement, la société a déployé en quelques jours à peine une solution de **dématérialisation du courrier** avec l'aide d'un prestaire spécialisé employant majoritairement des personnes en situation de handicap. Un site de stockage des courriers numérisés a ainsi été mis en place et le dispatching du courrier assuré par l'équipe des moyens généraux du siège. • **Démarche Qualité de Service :** organisation d'ateliers « Bien Habiter » dans différentes villes où est présente la société. Ces ateliers abordent différentes thématiques de manière ludique : gestion de l'eau, agriculture urbaine, motricité bébé, sport... (ateliers sur la gestion de l'eau sur tous les ateliers Bien Habiter pour 2020/ en rapport avec le projet opérationnel 2020-2021) 23 animations étaient prévues et seulement 13 ont pu se tenir dues aux restrictions sanitaires. • **Construction neuve** de 13 logements familiaux et 2 MAM (Maison d'assistants maternels) en rez-de-chaussée sur un foncier résiduel propre situé dans le sud du 7ème arrondissement de Paris. **Contribuer au développement des solutions de garde d'enfant** en proposant une solution de garde intermédiaire entre l'assistante maternelle (à domicile ou non) et la crèche. Pour ce projet, qui s'inscrit dans le **Plan Climat de la Ville de Paris,** BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE a pris le parti de produire un bâtiment architecturalement intégré (utilisation de la pierre massive) avec un **fort niveau de performance énergétique** (construction mixte utilisant du béton, de la pierre massive et du bois et faisant appel à des procédés de préfabrication pour minimiser les nuisances pour les riverains) visant la labellisation BBC Effinergie 2017 et la certification NF HABITAT HQE. Dépôt du PC : 1er trimestre 2020. Livraison prévisionnelle : 4ème trimestre 2023. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Accueil et Hébergement des populations	• **Réhabilitation et transformation** d'un immeuble de bureaux en **Centre d'Hébergement d'Urgence** - Boulevard Barbés - PARIS 18ème (75) - Dans le cadre de la mission DRHIL, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE a assuré la reconversion temporaire (pour une durée de 24 mois) d'un immeuble de bureaux vacant en Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) de **128 places,** d'accueils de jour (ADSF et FADS) et de bureaux. Ce projet temporaire a été mis en place en concertation avec la ville. Ce centre d'hébergement d'urgence sera géré par AMLI. Livraison : 3ème trimestre 2020. Fonctionnement du CHU : d'août 2020 à août 2022. • **Crise sanitaire Covid-19 : réalisation d'une campagne de phoning lors du confinement auprès des personnes âgées** pour répertorier leurs besoins et les orienter vers des travailleurs sociaux. En collaboration avec les travailleurs sociaux d'**AMLI,** des équipes de proximité mais aussi, sur la base du volontariat, par les collaboratrices et collaborateurs en fonction support plus éloigné.e.s en temps normal du terrain, des entretiens téléphoniques ont été réalisés à destination des locataires seniors et isolés. Plus de 2 400 entretiens ont été réalisés, permettant la prise en charge de situations de grandes vulnérabilités (une centaine). Cette opération a rencontré un franc succès, les collaborateurs ayant été chaleureusement remerciés lors de leurs appels. Pour le second confinement, ce sont plus de 90 situations qui ont été orientées vers les travailleurs sociaux. • **Trophées des gardiens 2020 :** distinction accordée à un gardien de BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE dans la catégorie «Développement durable» pour un projet soucieux de l'environnement qui a créé l'engouement et l'engagement des locataires de sa résidence. Gardien d'immeubles dans les Yvelines (78), toujours à l'initiative de différents projets, le collaborateur a été récompensé pour son important investissement consacré à la préservation de l'environnement : ramassage des déchets en plastique sur les espaces verts avec les locataires, sensibilisation des locataires à la gestion des déchets et des encombrants, organisation de vide-greniers en pied d'immeubles, opération **recyclage** «anti gaspi», jardin solidaire... • **WhatsApp au service de la solidarité entre locataires :** à Courbevoie, dans la résidence «le Bramante» comptant 70 logements, près de 50 locataires échangent via une application mobile de messagerie instantanée (WhatsApp). Cette conversation a été créée par le gardien d'immeuble du site. Chaque jour les locataires partagent ainsi leurs besoins, lectures, aides pour faire les courses, projets de confection de masques... Cette initiative permet au gardien de «jauger par la teneur des publications : l'isolement, l'état d'esprit et permet de savoir si une personne va bien ou pas... ». • Construction d'une **résidence étudiante** de 94 logements et d'une **résidence intergénérationnelle** de 60 logements (dont 12 logements destinés à des publics séniors en perte d'autonomie à Ferrières-en-Brie (95). Livraison prévisionnelle 4e trimestre 2022. • Restructuration lourde d'un foyer de **jeunes travailleurs** de 116 logements à Argenteuil (95). Au-delà des aspects techniques et environnementaux de cette restructuration, BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE et AMLI ont mené un important travail de concertation avec les différentes instances pour redéfinir le projet sociétal et sauvegarder cette solution de logement à un public spécifique que sont les jeunes travailleurs dans le secteur tendu de l'Ile-de-France. • Réhabilitation et extension d'une **caserne de gendarmes** à Choisy-le-Roi (94) pour la construction d'un foyer de 57 logements à destination de **femmes** en rupture d'hébergement dont certaines **victimes de violences.** → **AMLI** • **Création d'un centre d'hébergement d'urgence** (58 avenue Parmentier – Paris 11e) permettant d'accueillir 188 places (familles, femmes isolées et femmes seules avec enfants). Organisation d'ateliers (jardinage, informatique, débats...). • L'association AMLI, mandatée par la Ville de Paris et la DRIHL 75, coordonne un site temporaire et solidaire mixant des solutions d'hébergement pour les publics précaires. Un **CHU de 128 places** dans un bâtiment vacant de 4 000 m² dans le 18ème arrondissement. Le site accueillera des activités menées par la fondation Armée du Salut, l'association pour le Développement de la Santé des Femmes et la Maison des Médias Libres, partenaires du projet. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	
Accueil et Hébergement des populations	• **« AMLI lance sa plateforme téléphonique d'écoute et d'accompagnement CALI »** Maintenir le lien, être disponible et à l'écoute pour répondre à diverses demandes, garantir l'efficacité des interventions… dans le contexte de crise sanitaire que nous traversons. L'accompagnement réalisé par les équipe d'AMLI au quotidien prend tout son sens. → **COALLIA HABITAT** • Transformer les structures au moyen de plans de traitement ambitieux pour apporter aux résidents sécurité, confort et lien social, **opérations de traitement des Foyers de Travailleurs Migrants (FTM) avec le lancement de Rosny-Sous-Bois, Mantes La Jolie, Montreuil Emile Zola.** • Mise en œuvre d'une opération modulaire d'une résidence foyer de 126 chambres pouvant accueillir 252 résidents à **Montreuil (93) – Brulefer** Accompagner les résidents dans ces transitions en partenariat avec les gestionnaires, **pour répondre en moins de 9 mois à l'urgence** de relogement. Ce projet répond avant tout à une problématique de relogement des résidents de l'ancien foyer Bara fermé il y a 1 an et mis à l'abri temporairement dans les locaux vides de l'ex-Afpa, réquisitionnés par le Maire de Montreuil en septembre 2018. • Appréhender la complexité des diverses problématiques par une obligation d'innovation permanente pour apporter des réponses adaptée ; s'appuyer sur des solutions modulaires limitant les impacts environnementaux et l'emprise au sol. **Réponse et obtention de l'AMI modulaire de la DRILH IDF, opération de 150 logements en résidence sociale sur la commune d'Antony.** → **BATIGERE** • Mise en place d'un Centre de Relation Client • Partenariat avec l'association TECHNE-AR sur la question de la flexibilité du logement social. Cette démarche innovante a pour objectif d'identifier de nouveaux modèles de conception de logements sociaux eu égard aux évolutions socio-démographiques des populations concernées. Prévue en deux étapes, elle passera en 1er lieu par un état des lieux de la thématique puis s'attachera à mesurer la faisabilité sociale, économique, réglementaire et financière dans la production de logements sociaux à partir d'hypothèses. • Signature collective des baux pour les 28 logements de la résidence L'Hermione à Malzéville. Le Maire s'est joint à l'équipe de l'agence pour accueillir les futurs locataires de la résidence L'Hermione lors de la signature des baux autour d'un petit-déjeuner. Moment fort apprécié par les nouveaux résidents.
Santé et sécurité des personnes	**Groupe BATIGERE** • **Crise sanitaire Covid-19 :** Communication aux collaborateurs, aux locataires, aux fournisseurs et aux autres parties prenantes des protocoles permettant d'assurer la sécurité sanitaire des personnes ainsi que la conduite des activités. • Mobilisation des collaborateurs à l'événement **« Mets Tes baskets »** le 13 octobre qui ont marché pour soutenir l'Association ELA afin d'aider les personnes atteintes de leucodystrophie. Toutes les sociétés du Groupe ont participé à cette belle action : près de 1 000 participants et 8 millions de pas réalisés. • Le **service de Permanence** est un service reconnu du Groupe dédié au traitement des situations d'urgence pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes et des biens pendant la fermeture des différents points d'accueil. Afin de maintenir une capacité d'intervention adéquate et réactive, au vu du nombre important de logements et structures d'hébergement qu'il assure aujourd'hui (90 000 logements), ce service a transféré le traitement des appels à un prestataire apportant de solides garanties de qualité de service d'un point de vue organisationnel (téléconseillers dédiés) et technique (plateaux téléphoniques, diffusion multicanale d'alertes, support wiki pour les téléconseillers, etc.). **Territoires** → **PRÉSENCE HABITAT** • Usage aux espaces extérieurs et des liens dedans/dehors dans le cadre des réhabilitations des résidences autonomie, suite au travail réalisé avec l'Ecole de Condé de Nancy. → **BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Développement du pouvoir d'agir des locataires autour de l'entretien de leur logement en partenariat avec l'association « Les clés de chez moi ». …/…

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Santé et sécurité des personnes	**→ BATIGERE** • Signature d'une convention avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours de Meurthe et Moselle autorisant les sapeurs-pompiers à utiliser des sites ou structures appartenant à la société à des fins de formation et d'entraînement. • **Crise sanitaire Covid-19 :** – Traitement des situations d'urgence/sécurité et maintien des visites de sécurité du patrimoine. – Réalisation des attributions « socialement urgentes ». – Contacts réguliers avec les seniors isolés. – Information régulière adressée aux clients pour les informer de l'organisation mise en place et les moyens de contacts. – Organisation spécifique pour le traitement des courriers entrants et sortants. – Diffusion régulière vers les collaborateurs de vidéos, de newsletters, de messages d'information, mise en valeur du travail réalisé par les équipes en télétravail ou en présentiel. – Communication à destination des institutionnels pour les informer de nos modalités d'intervention. – Relation avec les parties prenantes : > Soutien de 40 collaborateurs au dispositif d'appel d'AMLI vers les locataires seniors et/ou isolés. > Gestion des fournisseurs pour assurer les urgences et le maintien des prestations. > Dématérialisation des factures afin d'assurer le règlement des fournisseurs dans les délais. > Participation à **la cellule inter-bailleurs** mise en place autour d'ARELOR pour échanger et partager régulièrement sur la situation. > Mise à disposition de logements vacants dans le cadre d'hébergement d'urgence (en cas de violences conjugales par exemple). Action menée en lien avec la DDCS. – Après le confinement : > Réalisation d'un retour d'expériences de la gestion de la crise sanitaire avec les membres du Comité de Direction en réfléchissant notamment sur les perspectives d'actions à mettre en œuvre en cas d'une résurgence. **→ BATIGERE RHÔNE-ALPES** • **Crise sanitaire Covid-19 :** Campagne d'appels téléphoniques de la Direction et/ou des Managers et/ou des RH auprès des collaborateurs isolés et/ou inquiets et/ou travaillant sur le terrain. **→ BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • **Lutte contre la chaleur et la canicule :** information et sensibilisation des locataires pendant les épisodes de fortes chaleurs à l'appui notamment de vidéos réalisées par la Ville de Paris. • **Lutte contre les nuisibles :** mise à disposition des locataires de brochures thématiques traitant de la lutte contre les nuisibles tels que les rats ou les punaises de lit, pouvant être une réelle source d'angoisse et de désagrément. Afin d'éviter leur présence dans les résidences, la société a souhaité donner les outils nécessaires aux locataires pour adopter les bons gestes. **→ AMLI** • **Crise sanitaire Covid-19 :** Mise en place d'un « Aller Vers » par phoning auprès des résidents et des locataires des ESH du réseau BATIGERE. Mise en place d'un partenariat avec un médecin dans les dispositifs d'hébergement. Mise en place de desserrement dans les dispositifs d'hébergement. **→ PRÉSENCE HABITAT** • **Crise sanitaire Covid-19** Mise en place d'un « Aller Vers » par phoning auprès des gestionnaires.
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	
Dialogues avec les parties prenantes locales	**Groupe BATIGERE** • **Mise en place des dispositifs de lutte contre la corruption exigée par la Loi Sapin 2 :** une formation E-learning « Prévention de la corruption, savoir identifier les situations à risques et s'en prémunir » a été proposée en 2020 aux collaborateurs. En suivant ce module, les participants ont pu appréhender les différentes facettes de la corruption, identifier les situations à risque et adopter ainsi les bons réflexes afin de protéger l'entreprise mais également se protéger personnellement. À travers trois scènes animées et interactives, les participants sont immergés dans des situations concrètes. Pour chacune de ces situations, ils sont amenés à prendre des décisions qui pourront avoir des conséquences plus ou moins graves en fonction des choix. L'accès à des documents d'approfondissement et des fiches de synthèse téléchargeables, permettent de compléter ces connaissances et retenir l'essentiel des éléments présentés au cours de ce module. .../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
BÂTIR UNE SOCIÉTÉ ÉCORESPONSABLE	
Dialogues avec les parties prenantes locales	• Projet de rédaction d'une **charte d'engagements responsables,** destinée aux fournisseurs et sous-traitants, document qui constituera une pièce contractuelle sur l'ensemble des nouveaux marchés. **Territoires** → **GRAND EST** • Mise en place d'un **partenariat avec l'Agence d'Attractivité de l'Alsace.** → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • **Espace Client D'Clic :** réalisation d'un tutoriel à l'attention des fournisseurs pour augmenter leur adhésion à cet espace partagé avec les services de proximité et les locataires pour un meilleur échange et suivi des informations. • Construction de 65 logements intermédiaires à Neuilly sur Marne (93) avec **aménagement** d'une agence postale et d'un CCAS pour la ville. Concertation importante menée dans le cadre de cette opération avec la ville de Neuilly-sur-Marne par le biais d'instances spécifiques tant en phase de conception qu'en phase chantier. Livraison en 2020. → **PRÉSENCE HABITAT** • Tenue systématique de **réunions publiques** avant les projets de réhabilitation du patrimoine, avec les résidents, les élus et les services de la ville, les travailleurs sociaux et l'ingénierie sociale, pour présenter les travaux, le planning, l'accompagnement des résidents.
PARTAGER UNE RESPONSABILITÉ COMMUNE EN SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE	
Création d'emploi et insertion des demandeurs d'emploi	**Territoires** → **Grand Est** • BATIGERE DÉVELOPPEMENT GRAND EST, membre du réseau de la commande publique, a participé à la rédaction d'un guide des bonnes pratiques de la commande publique à la demande de la région Grand Est. • Depuis 2018, BDGE a développé un véritable partenariat avec l'Agence d'Attractivité d'Alsace et le Réseau de la Commande Publique d'Alsace (RCPA) en participant à différentes manifestations organisées sur l'Alsace (ex : rencontres bailleurs/entreprises). Ces participations ont permis de développer des actions de sourcing ciblées, de rencontrer les entreprises locales et de leur présenter les projets du Groupe BATIGERE sur le territoire Alsacien et les consultations à venir. L'Agence d'Attractivité d'Alsace prenant la compétence au niveau de la Grande Région sera une opportunité d'étendre ce partenariat sur les autres territoires. • Dans le cadre de la consultation dédiée aux contrats d'entretien des parties communes et des espaces verts des sociétés BATIGERE et PRÉSENCE HABITAT, environ 1/3 des lots ont été réservés à l'Insertion par l'Activité Economique et aux Entreprises Adaptées. • Participation de BATIGERE DÉVELOPPEMENT GRAND EST au Groupe de travail de la région Grand Est concernant les achats « éco-responsables ». → **BATIGERE 3** • Poursuite de la prestation avec l'Atelier du courrier, entreprise adaptée, depuis son implantation à Lyon en 2019. • Développement d'un projet d'aide à l'accès au maintien à l'emploi des locataires en partenariat avec l'entreprise Nes&Cités. → **PRÉSENCE HABITAT** • La société a décidé d'intégrer des **clauses d'insertion par l'activité économique à tous ses marchés.** Une mission est ainsi systématiquement donnée en amont de chaque marché à l'association AMLI pour l'organisation, le suivi et l'évaluation du dispositif d'insertion par l'activité économique. → **BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • **Partenariat** entre la société et la **« Fédération des entreprises d'insertion d'ile de France »** afin de promouvoir l'Insertion par l'Activité Économique (IAE). Avec cette convention, les deux partenaires se sont engagés pour une durée de 3 ans à construire et animer des actions de rapprochement entre les entreprises d'insertion adhérentes à la fédération et l'ESH. Ce partenariat permet ainsi la mise en relation entre les entreprises d'insertion et les locataires éloignés de l'emploi présents sur le territoire francilien. • Réalisation de campagnes de communication auprès des locataires des territoires gérés par les Directions Territoriales de Paris et Grand Paris Sud, en partenariat avec AMLI, afin que ces derniers puissent bénéficier des dispositifs proposés dans le cadre des chantiers d'insertion.

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS

Cohésion sociale

Groupe BATIGERE

→ **Projets soutenus par la Fondation**

- **Crise sanitaire Covid-19 :** au plus fort de la crise sanitaire, la Fondation BATIGERE a apporté un soutien financier à ses associations lauréates agissant directement auprès des populations vulnérables (sans-abris, personnes âgées, personnes handicapées, familles précaires, femmes victimes de violences). Un plan de solidarité Coronavirus doté d'un budget de 100 000 euros a été décidé par le Conseil d'Administration de la Fondation dès mars 2020. La rapidité d'action et l'agilité de notre Fondation a permis de soutenir 30 associations dans ce cadre.

- **Exemples de soutiens de projets sur les différents territoires en partenariat avec les sociétés membres porteurs de lien social ou d'égalité des chances parmi les 36 projets sélectionnés en 2021**

  – **Le Cartable Fantastique** (Essonne) : développé, avec le concours du Ministère de l'Éducation Nationale, les « Fantastiques exercices de français », une banque d'exercices numériques disponible en ligne gratuitement, conçue pour les élèves dyspraxiques. Le Cartable Fantastique souhaite donner plus de possibilités de diffusion à cet outil plébiscité par les enseignants (600 000 téléchargements). Pour mieux diffuser cet outil dans les écoles et répondre à la demande des enseignants, l'association souhaite mettre à disposition des enseignants des kits « Fantastiques Exercices » sous forme de clé USB contenant les 2 500 exercices numériques et un cahier d'exercices photocopiable pour le reste de la classe. L'association a demandé un soutien à la Fondation BATIGERE pour la participation à la conception et à la diffusion des 1 000 premiers kits.

  – **« Fleurs d'Halage »** (Seine-Saint-Denis) : l'association Halage est une structure d'insertion par l'activité économique. Elle porte 9 chantiers d'insertion en Île-de-France avec une mission de gestion écoresponsable des espaces verts. Dans le cadre de la reconversion d'une friche industrielle de 3,6 hectares en Seine-Saint-Denis, Halage a souhaité développer une activité d'horticulture urbaine écologique, créatrice d'emplois. « Fleurs d'Halage » est d'abord un projet d'insertion sociale et professionnelle mais également une ferme florale urbaine de 6000 m² permettant de produire des cultures de fleurs dans une approche raisonnée, en circuit court et dans un système d'économie circulaire. L'association a sollicité le soutien de la Fondation BATIGERE pour l'achat de deux chariots de fleuriste et d'une chambre climatique.

  – **Le Picoulet** (Paris) : le centre social « Le Picoulet » existe pour et par les habitants du 11ème arrondissement de Paris. Dans un quartier en pleine transformation sociale, la présence de nombreux bailleurs sociaux, d'hôtels sociaux et d'un centre d'hébergement d'urgence maintient une mixité des classes sociales. Le centre social reste alors un lieu d'accueil pour tous, sans conditions ni distinctions. Dans ce contexte, le projet est d'améliorer les conditions d'accueil des habitants pour leur offrir un endroit agréable ou se retrouver et mener des projets ensemble pour le quartier. L'association existe dans le quartier depuis plus de 100 ans, et si l'intérêt de l'association dans son aide aux populations du quartier n'a pas changé, les transformations sociales font que certains publics se retrouvent encore plus exclus, même dans leur quartier d'origine. Le Picoulet a sollicité la Fondation BATIGERE pour l'achat de matériel d'activité cuisine, couture et jeux de société et pour l'achat du mobilier d'accueil.

  – **« Repreneuriat »** (Meurthe et Moselle) : Le Mouvement National « Repreneuriat » est une association qui assemble les forces du territoire en matière d'insertion, de formation ainsi que d'aide à l'entrepreneuriat et qui met en œuvre un parcours d'accompagnement au retour à l'emploi par la création ou la reprise d'entreprises. L'idée est de construire un parcours d'accompagnement spécifiquement destiné à celles et ceux qui ne trouvent pas leur place sur l'échiquier du marché de l'emploi. Ce dispositif fournit les compétences clés de la gestion d'entreprise au sein d'un ensemble plus large d'acquis destinés à crédibiliser et pérenniser un projet entrepreneurial, devenu vecteur d'une inclusion durable. Ce parcours porté par « Tous Repreneurs » s'inscrit dans une démarche collective menée avec une coalition d'acteurs à but non lucratif du territoire. Les structures ainsi rassemblées souhaitent donner naissance à une plateforme emploi/insertion qui garantisse une meilleure coordination de l'action globale. L'association a sollicité la Fondation BATIGERE pour la sensibilisation et l'accompagnement des publics locataires en logement social.

.../...

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	
Cohésion sociale	– **« La Cloche »** (Bas Rhin) : l'association La Cloche développe des projets qui visent à changer le regard sur le monde de la rue et à favoriser le « faire-ensemble » entre voisins avec et sans-domicile, pour une société plus inclusive. A Strasbourg, l'association développe en priorité **le projet du Carillon** dont la vocation est de sensibiliser commerçants et habitants à la question de la grande précarité. Ainsi, les commerçants sont invités à rendre de petits services du quotidien à des personnes sans-domicile (recharger un portable, accéder aux sanitaires, prendre un café…). L'idée est également de permettre à chacun, et notamment aux personnes sans-domicile, de s'engager bénévolement au sein de l'association et de se mobiliser lors d'évènements d'information et de sensibilisation du public. Le projet se développe depuis novembre 2018 à Strasbourg et compte désormais plus de cinquante commerçants solidaires ainsi qu'une quinzaine de bénévoles. Afin de poursuivre son implantation à Strasbourg, l'association a sollicité la Fondation BATIGERE pour la réalisation de prospectus, l'achat de fournitures et de matériel informatique. – **« Motris »** (Moselle) : la « Trucothèque » est un espace de partage où chacun peut déposer des objets et/ou en prendre/emprunter gratuitement. Les objectifs de cette activité sont nombreux : informer, sensibiliser, créer du lien social et intergénérationnel, réfléchir ensemble à propos des structures sociétales d'avenir. En atteignant ces objectifs locaux, le projet contribue plus largement à **favoriser la préservation des ressources naturelles** et de l'environnement, à mutualiser les biens communs, diminuer le nombre d'objets produits (et donc de déchets), diminuer les incivilités, responsabiliser les habitants en leur permettant d'être acteur. Le soutien de la Fondation BATIGERE a permis de financer l'aménagement des locaux, l'achat de matériel informatique et de fournitures. – **« Le café enchanté »** (Rhône) : le Café Enchanté a pour objet de favoriser le lien social entre les générations, les cultures et les familles. Il a initié le projet "Le Canard du Coin" avec l'édition d'un journal avec le Collectif Jeux Demain, le Patio des Aînés et le Centre Social Bonnefoi. L'association souhaite continuer cette aventure et éditer d'autres numéros, et également proposer des ateliers aux habitants du 7ème arrondissement en lien avec des acteurs locaux tels que BATIGERE RHÔNE-ALPES. Les objectifs de ce projet sont de créer du lien entre les personnes âgées et les enfants à partir d'ateliers de création du contenu du journal, de créer du lien dans le quartier en se déplaçant dans les rues et en allant à la rencontre des habitants, commerçants… L'association a sollicité la Fondation BATIGERE pour le financement des ateliers de fabrication du journal et pour son impression. – **« Envie Autonomie »** (Rhône) : la fédération d'entreprises d'insertion Envie, spécialisée dans le recyclage des déchets électriques et électroniques, développe une **nouvelle activité** qui associe les principes de l'Economie Sociale et Solidaire et ceux de l'économie circulaire au **matériel médical,** spécifiquement les Aides Techniques indispensables pour **compenser une situation de handicap ou de perte d'autonomie :** fauteuil roulant manuel ou électrique, lève-personne, lit médicalisé, tout matériel d'aide à la mobilité, d'aide aux soins ou à la toilette. Initiée au départ à Angers, Envie Rhône-Alpes concrétise à son tour cette démarche en novembre 2017 en ouvrant son **premier atelier et showroom à Saint-Etienne** dans le quartier de Montplaisir. Le projet Envie Autonomie vise à : - collecter, trier et rénover les aides techniques qui ne sont plus utilisées dans les établissements ou chez les particuliers, - les aseptiser pour les proposer à petits prix en visant spécifiquement les personnes en situation de handicap qui ont des difficultés à s'équiper souvent pour des raisons économiques, - créer des emplois, spécifiquement pour les personnes exclues du monde du travail. L'association a sollicité la Fondation BATIGERE pour l'équipement de son antenne à Villeurbanne.

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	
Cohésion sociale	**Territoires** **→ BATIGERE RHÔNE-ALPES** • Participation des collaborateurs à l'opération « boîtes solidaires » en décembre 2020 au profit du Samu Social de Lyon. • Participation avec la Fondation à la distribution de polaires lors de maraudes du Samu Social. **→ BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE** • **Challenge BATIMOUV'** (où l'activité physique se met au service de l'insertion professionnelle et du réemploi) – **« Marcher c'est Rejoué ! ».** En partenariat avec la Fondation BATIGERE, remise d'un **chèque à l'Association Rejoué de 8 000 €** grâce au défi relevé par les collaborateurs avant le confinement sous le leitmotiv : « Marcher c'est Rejoué ! ». Rejoué est une association qui collecte, tri, valorise, vend des jouets/jeux usagés à prix solidaires et aide ses salariés en insertion en favorisant l'apprentissage de compétences techniques. – **« La main de l'autre ».** Durant tout le mois de décembre, affrontant le froid et les grèves, les équipes de BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE se sont une nouvelle fois mobilisées pour la bonne cause. 4 597 € ont été reversés via la Fondation BATIGERE à l'association « La main de l'autre » œuvrant au quotidien pour les plus défavorisés. L'association, basée dans le 20e arrondissement de Paris, lutte contre le gaspillage alimentaire et aide ceux qui en ont le plus besoin. Grâce aux bénévoles, l'association récupère les invendus des boulangeries ou supermarchés, les repas non servis des restaurants scolaires et réalise, 3 fois par semaine, des distributions alimentaires. Ce don a permis de financer une chambre froide afin de conserver au mieux les denrées récoltées. – **« Association Quadricycle » :** en partenariat avec la Fondation BATIGERE, les collaborateurs se sont mobilisés en décembre 2020 et ont pu récolter la somme de 8 000 € afin de financer l'achat d'une remorque polyvalente de transport pour l'association qui se mobilise pour l'insertion des personnes en situation de handicap ou à tendance d'isolement. – **Crise sanitaire Covid-19** – 16 000 € ont été redonnés à la Fondation BATIGERE pour aider les associations franciliennes déjà lauréates qui avaient des besoins urgents (aide alimentaires, informatiques). • **Lutte contre le décrochage scolaire :** dans le cadre de la crise sanitaire, une action de distribution d'ordinateurs auprès de jeunes défavorisés a été lancée conjointement avec BATIGERE EN ILE-DE-FRANCE et l'association AMLI. Afin d'éviter le décrochage scolaire causé par la fracture numérique en France, la société a souhaité donner aux familles du matériel informatique pour permettre aux enfants de poursuivre leurs études à la maison. Cette action a été ciblée plus particulièrement sur les jeunes défavorisés des foyers AMLI localisés à Choisy-Le-Roi (résidence des jeunes actifs) et à Bry-sur-Marne. A terme, ce sont 30 PC distribués qui ont permis à des jeunes de poursuivre leurs études à distance. • **Crise sanitaire Covid-19 : maintien du partenariat avec la jeune start-up « Le Bon Bocal »** pendant la crise sanitaire. Ainsi les **repas produits** dans leur laboratoire de Seine-et-Marne et non consommés par les collaborateurs travaillant sur le secteur ont été **offerts au personnel soignant** du Grand Hôpital de l'Est Parisien et des **Sapeurs-pompiers** de Seine-et-Marne (SDIS). • **Crise sanitaire Covid-19 :** participation à une initiative mise en place par l'association COEUR DU FOUTA en partenariat avec deux autres bailleurs (CDC Habitat et 1001 Vies Habitat), l'association AMLI, , la Ville de Mantes-la-Jolie, le Département des Yvelines et Les Résidences Yvelines Essonne pour **produire 30 000 masques à destination des habitants du Mantois.** • **Crise sanitaire Covid-19 :** afin de remercier le personnel de proximité de la société, **des résidents ont souhaité encourager leur gardien.ne** en participant à l'opération **« Je dessine pour mon gardien ».**

	Exemples d'actions mises en œuvre
ENJEUX RSE	

METTRE LE CITOYEN AU CENTRE DE TOUTES LES ACTIONS	
Cohésion sociale	→ **BATIGERE** • Partenariat renouvelé entre la Banque Alimentaire de Nancy et de Meurthe-et-Moselle et BATIGERE. La société entend réaffirmer son engagement en faveur des plus démunis notamment par le renouvellement de l'opération « Cadeaux de Noël dans une boîte à chaussure » à laquelle participe les collaborateurs de l'entreprise pour les plus démunis. Ces cadeaux contiennent principalement des produits de première nécessité et des produits plaisir comme du chocolat et bien d'autres ! • Installation d'un site de compostage sur son quartier de Cumène à Neuves-Maisons (54), opération montée en collaboration avec la Communauté de Communes Moselle et Madon. Préalablement une réunion publique de présentation aux occupants des 150 logements du site avait pu avoir lieu avant la période de confinement. Une vingtaine de ménages s'était déclarée alors prête à utiliser ce service et 5 personnes volontaires pour devenir référentes auprès de leurs voisins après une courte formation. L'intérêt de cette démarche est double : premièrement, assurer la production de compost pour les jardins partagés déjà installés les années précédentes ; deuxièmement, diminuer le volume des ordures ménagères suite à la mise en place récente de la tarification incitative par la Communauté de Communes. Remerciements à l'ESAT de la ferme de la faisanderie de Bainville-sur-Madon qui a été en charge de confectionner les bacs avec du bois de récupération provenant de palettes et tout particulièrement à Laurent DARQUES et Virginie WOUSSEN, nos représentants sur site, pour leur implication dans l'aboutissement de ce projet. • Agence de Metz : mise en place d'une expérimentation avec l'agence de Metz, pour permettre l'accès à l'application « Ma Résidence » aux clients de la colline Sainte Croix soit 450 logements. Ensembl' est le premier réseau social français d'entraide et d'information. Accessible via une application imaginée par la start-up française « Le Résidentiel numérique », son but est de tisser un lien entre les habitants d'un même immeuble, voire d'un quartier, et d'instaurer une spirale vertueuse d'échange. Vecteur d'annonces et d'informations, Ensembl' permet la diffusion d'innombrables idées, demandes ou propositions de services (covoiturage, babysitting, cours de musique, bricolage, prêt de matériel, garde d'animaux, don d'objets ou de meubles, ...). Même un petit rappel de quelques règles de civisme ! Nos clients sont des grands sportifs, fins cuisiniers, lecteurs invétérés, fous de cinéma : grâce au réseau social Ensembl', ils pourront partager leurs meilleures photos, leurs tutoriels, leurs conseils ou leurs coups de cœur avec leurs voisins de la résidence ou du quartier. • Dons d'ordinateurs effectués à des associations locales.

NOTES

BATIGERE
12, rue des Carmes
54064 NANCY Cedex
Tél : 03 83 85 57 57

Découvrez la version digitale du rapport :
rapports-reseau.batigere.fr

en réseau avec BATIGERE

GROUPE GET