

RAPPORT EURHO-GR®

RÉFÉRENTIEL RSE POUR LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL

2016



L'humain au cœur de l'habitat

PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR®

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®



DELPHIS détient la propriété intellectuelle du référentiel EURHO-GR®, qui a fait l'objet d'un dépôt à l'INPI. Seuls peuvent utiliser le référentiel et le présent outil les organismes y ayant été autorisés par DELPHIS.

TABLEAU DE SYNTHÈSE DU RÉFÉRENTIEL EURHO-GR® FR - EXERCICE 2016

N°	CONTEXTE	2014	2015	2016	UNITÉS	
0.1	Patrimoine total	11 886	12 999	13 864	logements	
	Logements locatifs	10 381	11 043	11 943	logements	
	Structures collectives (foyers, CHRS, résidences autonomie, etc.)	1 505	1 956	1 921	Eq-logements	
	Répartition des logements locatifs par catégorie :					
	«Très social»	7,83	8,93	10,00	%	
	«Social»	83,90	80,81	78,12	%	
	«Social Intermédiaire»	4,81	4,84	8,45	%	
	«Intermédiaire»	0,35	0,48	0,44	%	
	Locatif non conventionné à loyers maîtrisés	2,48	3,46	2,09	%	
	Logements financés PSLA	0,64	1,49	0,90		
	Répartition des logements locatifs par type :					
	Type 1	13,38	12,91	13,92	%	
	Type 2	22,79	23,15	23,38	%	
	Type 3	29,16	29,87	29,90	%	
	Type 4	24,52	24,13	23,33	%	
	Type 5	9,26	9,09	8,68	%	
	Type 6 et plus	0,90	0,84	0,79	%	
Répartition des logements locatifs par période de construction :						
Avant 1949	0,53	0,50	0,47	%		
Entre 1949 et 1974	20,78	19,76	18,44	%		
Entre 1975 et 2004	47,39	45,82	42,74	%		
Après 2004	31,30	33,92	38,35	%		
0.2	Logements en habitat collectif	83,66	83,33	84,26	% du parc	
0.3	Logements situés en zones urbaines prioritaires	10,55	22,47	21,62	% du parc	
	Logements situés sur des territoires n'ayant pas atteint le taux exigible de logements sociaux	-	-	-	% du parc	
0.4	Chiffre d'affaires total (hors charges récupérables)	76 400	91 550	102 130	k€	
	Chiffre d'affaires issu des loyers (hors charges récupérables)	51 250	54 240	57 690	k€	
0.5	Effectif total moyen	205,00	220,00	229,00	ETP	
0.6	Part des ménages recevant une aide au logement	63	62	62	% ménages	
0.7	Part des titulaires de bail de plus de 65 ans	15	15	15	% ménages	
0.8	Nombre d'attributions dans l'année	1472	1711	1774	attributions	

SOC

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et des collectivités. Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas

21 locaux et aux Questions centrales « Questions relatives aux consommateurs » et « Communautés et Développement local » de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

SOC 1. CONTRIBUTION À L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 1.1	CROISSANCE DE L'OFFRE		2014	2015	2016	UNITÉS
	Croissance de l'offre de logements locatifs		5,31	6,38	8,15	%
	Croissance de l'offre en structures collectives		-2,59	29,97	-1,79	%
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis		464,00	392,00	828,00	logements
	Nombre de logements anciens acquis		153,00	175,00	123,00	logements

SOC 1.2	RÉPARTITION DES LOGEMENTS LIVRÉS ET ACQUIS DANS L'ANNÉE						2014	2015	2016	UNITÉS
			Nbre	m²	Nbre	m²	Nbre	m²		
	Par type (nombre et surface moyenne)		TI	25	18	29	28	240	21	
			TII	178	42	158	45	250	42	
			TIII	190	63	237	65	286	63	
			TIV	150	80	106	83	128	81	
			TV	68	97	37	97	46	96	
			TVI et plus	6	114	0	0	1	123	
	Répartition par catégorie ¹		"Très social"	142		158		195		logements
			"Social"	364		229		393		logements
"Social Intermédiaire"			5		24		361		logements	
"Intermédiaire"			11		28		0		logements	
Logements non conventionnés à loyers maîtrisés			95		128		2			

1. La différence avec l'indicateur SOC 1.1 vient du fait que les foyers logements ne sont pas comptabilisés dans le SOC 1.2 et cela pour les années 2014, 2015 et 2016.

Les logements non conventionnés à loyers maîtrisés correspondent à tous les logements non conventionnés qui ne sont pas des PLI.

SOC 1.3	PRODUCTION EN ACCESSION SOCIALE		2014	2015	2016	UNITÉS
	Logements neufs livrés		NA	NA	NA	logements
Logements neufs livrés en location-accession		104	40	93	logements	

SOC 1.4	PART DU PARC LOCATIF ADAPTÉ AUX PERSONNES ÂGÉES ET/OU AUX HANDICAPÉES				
	2014	2015	2016	UNITÉS	
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	28,70	32,10	37,70	%
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés <i>Labels / certifications concernés</i>	1,60	1,56	2,24	%
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement <i>Caractéristiques des logements concernés</i>	1,30	1,23	1,14	%	
	Chalets Seniors + Chalets à minima (= douche) logements antérieurs à loi 2005 adaptés + logements conformes loi 2005 mais adaptés (pas seulement «adaptables»)				

SOC 1.5	OFFRE SPÉCIFIQUE EN STRUCTURES COLLECTIVES				
	2014	2015	2016	UNITÉS	
	Étudiants (rés. universitaires)	1284	1284	1284	Places
	Personnes âgées autonomes	232	230	230	Places
	Personnes âgées dépendantes	303	303	303	Places
	Personnes handicapées	372	385	322	Places
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	NA	NA	NA	Places
	Travailleurs (FJT, FTM)	53	85	85	Places
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	134	157	157	Places
Total	2378	2444	2381	Places	

SOC 2. RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS

Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 2.1	NIVEAU MOYEN DES LOYERS					
	2014	2015	2016	UNITÉS		
	Ensemble du parc	Parc "Très social"	5,75	5,91	5,88	€/m ² Shab
		Parc "Social"	6,45	6,49	6,55	€/m ² Shab
		Parc "Social Intermédiaire"	8,02	8,03	9,89	€/m ² Shab
		Parc "Intermédiaire"	7,80	9,64	9,64	€/m ² Shab
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA	€/m ² Shab
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	Parc "Très social"	-	5,91	5,70	€/m ² Shab
		Parc "Social"	-	6,53	6,48	€/m ² Shab
		Parc "Social Intermédiaire"	-	8,89	12,52	€/m ² Shab
		Parc "Intermédiaire"	-	11,78	NA	€/m ² Shab
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	NA	NA	NA	€/m ² Shab

Livraison de la résidence Jeunes Constantinople explique l'augmentation du prix au m² compte tenu de l'impact du coût de structure de ce type de production.

SOC 2.2	TAUX D'EFFORT MOYEN DES MÉNAGES ENTRANTS (ATTRIBUTION DE L'ANNÉE)			
	2014	2015	2016	UNITÉS
	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	18,55	18,19	17,54
Ménages aux ressources > 60% des plafonds	24,55	23,69	24,07	%

Taux d'effort après déduction de l'APL.

SOC 2.3	ÉVOLUTION GLOBALE DU MONTANT DES LOYERS ²			
	2014	2015	2016	UNITÉS
	0,90	0,47	0,02	%
	<i>2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différents de la variation individuelle de chaque loyer.</i>			

SOC 2.4	ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES PAYÉES PAR LES LOCATAIRES			
	2014	2015	2016	UNITÉS
	-0,39	0,09	-	€/m ² Shab
	<i>Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie</i>			
	-0,14	0,22	-	€/m ² Shab

Régularisation 2016 disponible à compter de l'automne 2017.

SOC 2.5	PERSONNEL CONTRIBUANT À L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ³ , DONT :				
	2014	2015	2016	UNITÉS	
	Médiateur(rice)	0	1	3	ETP
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	5	5	6	ETP
	Chargé(e) de pré-contentieux	5	4	4	ETP
	Chargé(e) de contentieux	2	3	2	ETP
	Chargé(e) de recouvrement	1	1	1	ETP
	<i>3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.</i>				

SOC 2.6	NOMBRE DE PLANS D'APUREMENT EN COURS AU 31 DÉCEMBRE			
	2014	2015	2016	UNITÉS
	1378	1347	1414	plans d'apurement
	Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 01/01 et le 31/12 (facultatif)			
	-	-	-	

SOC 2.7	TAUX DE MUTATIONS INTERNES			
	2014	2015	2016	UNITÉS
	10,87	12,33	8,00	% des attributions
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un logement			
	2,79	4,09	1,01	% des attributions

SOC 2.8	SOUTIEN À L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ				
	2014	2015	2016	UNITÉS	
	Logements existants vendus à des particuliers dont :	NA	NA	NA	logements
	Logements vendus à des locataires de l'organisme	NA	NA	NA	logements
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	NA	NA	NA	logements	

Engagement dans la politique de vente HLM à compter de l'année 2017.

SOC 3. CONTRIBUTION À LA MIXITÉ ET AU DEVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES

Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

SOC 3.1	PROFIL SOCIOÉCONOMIQUE DES MÉNAGES ENTRANTS (ATTRIBUTIONS DE L'ANNÉE)		2014	2015	2016	UNITÉS
	Âge du titulaire du bail	- de 25 ans		16,92	21,98	32,64
25-39 ans			46,33	40,97	36,75	%
40-59 ans			28,33	28,58	24,01	%
60-74 ans			6,32	6,60	4,68	%
75 ans et +			2,11	1,87	1,92	%
Ressources des ménages	< 60% du plafond de ressources		85,53	83,87	84,78	%
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources		13,79	14,67	13,75	%
	> 100% du plafond de ressources		0,68	1,46	1,47	%
Composition des ménages	Personne seule		47,35	47,11	51,13	%
	Famille monoparentale		24,12	24,08	22,72	%
	Couple sans enfant		6,66	7,48	6,20	%
	Couple avec enfant(s)		18,75	18,35	16,18	%
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)		3,13	2,98	3,78	%

SOC 3.2	SOUTIEN FINANCIER AUX PROJETS LOCAUX		2014	2015	2016	UNITÉS
		Portés par les associations de locataires		-	-	21 758
	Portés par d'autres associations		-	-	26 881	€

SOC 3.3	LOCAUX MIS À DISPOSITION D'ASSOCIATIONS		2014	2015	2016	UNITÉS
		Associations de locataires		1	1	1
	Autres associations		22	26	27	locaux

SOC A. ENCARTS DESCRIPTIFS

SOC A- ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

La politique d'accompagnement des locataires intervient en amont de l'entrée dans le logement et se poursuit jusqu'à sa sortie. Elle vise à l'insertion par et dans le logement en proposant des actions individuelles et collectives suivant les besoins. L'équipe des conseillers sociaux qui se répartit au sein de nos 4 agences locatives et sur le pôle entrants est au centre de cet accompagnement. Leur mission transversale vient en appui des différents services. A partir de diagnostics sociaux effectués en lien avec les partenaires externes (maisons sociales de la solidarité, associations) ou internes (chargés d'attribution, chargés de clientèle, responsables de services ou d'agences), des accompagnements adaptés sont proposés. Ils viennent soutenir des actions de prévention des impayés, de troubles de voisinage, de lutte contre les violences familiales, l'isolement ou tout autre problématique sociale.

Il s'agit d'accompagner, de faire le lien avec les services de droits commun ou, le cas échéant, de partenariat mis spécifiquement en place.

Par exemple :

- l'accompagnement lié à la prévention des expulsions (accompagnement individuel),
- la gestion de l'eau, les économies d'énergies (individuel et collectif),
- les troubles de voisinage (en appui des gestionnaires ou du service médiation),
- les problématiques de santé (addictions, diogène...).

Le service de médiation, par son action de proximité, contribue lui aussi à l'amélioration de la vie sociale en favorisant le dialogue avec les habitants.

On peut encore citer, les initiatives comme les jardins partagés ou les jardins comestibles qui contribuent à lutter contre l'isolement en favorisant le lien social.

SOC B- GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Le Groupe des Chalets au travers de son projet d'entreprise « Ensemble, Chalets 2025 », porte l'ambition d'être l'acteur local de référence, en matière d'habitat, sur la nouvelle région, au service des habitants et des territoires. À cette fin, à compter du 5 octobre 2017, une nouvelle organisation de ses agences a été mise en place. Cette dernière a vocation à offrir une meilleure qualité de service et à renforcer la proximité avec nos locataires. Les agences Rive Gauche et Rive Droite sont ainsi remplacées par quatre nouvelles agences :

- Agence Toulouse Cœur de Ville,
- Agence Garonne Nord,
- Agence Candilis,
- Agence Garonne Sud.

Traditionnellement, le Groupe des Chalets a toujours souhaité maintenir, en pied d'immeuble ou au cœur des espaces résidentiels, un personnel assurant présence et qualité de service à ses habitants. Malgré un niveau de développement très important, tout en restant très attentif au niveau de charges que cela peut représenter, cet objectif de proximité reste au cœur du modèle organisationnel des Chalets.

SOC C- SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

NON APPLICABLE

ENV

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la

construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ENV 1. LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION

Corr. Art. R.225-105-1 : Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau.

CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE*		2014	2015	2016	UNITÉS
A bâti très performant		2,44	5,86	9,65	%
B 51-90 kWh/m ² /an		18,27	17,95	19,97	%
C 91-150 kWh/m ² /an		40,73	38,77	38,38	%
D 151-230 kWh/m ² /an		18,77	18,04	17,07	%
E 231-330 kWh/m ² /an		4,91	4,72	4,41	%
F 331-450 kWh/m ² /an		1,89	1,79	1,72	%
G bâti énergivore		0,79	0,77	0,73	%
Données non disponibles		12,20	12,11	8,06	%
CLASSEMENT DU PATRIMOINE SELON LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE*					
< 6 kg CO ₂ /m ² /an		3,37	3,41	7,66	%
6-10 kg CO ₂ /m ² /an		21,22	23,06	24,58	%
11-20 kg CO ₂ /m ² /an		20,87	20,33	20,24	%
21-35 kg CO ₂ /m ² /an		35,93	34,59	33,37	%
36-55 kg CO ₂ /m ² /an		5,12	5,23	4,92	%
56-80 kg CO ₂ /m ² /an		1,21	1,19	1,09	%
> 80kg CO ₂ /m ² /an		0,09	0,08	0,08	%
Données non disponibles		12,20	12,11	8,06	%
LOGEMENTS RÉCENTS (< 5 ANS)					
Performance énergétique*	Moyenne	NA	NA	NA	kWh/m ² /an
	Médiane	NA	NA	NA	kWh/m ² /an
Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	NA	NA	NA	kg d'équiv. Co ₂ /m ² /an
	Médiane	NA	NA	NA	kg d'équiv. Co ₂ /m ² /an
PATRIMOINE LOCATIF TOTAL					
Performance énergétique*	Moyenne	NA	NA	NA	kWh/m ² /an
	Médiane	NA	NA	NA	kWh/m ² /an
Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	NA	NA	NA	kg d'équiv. Co ₂ /m ² /an
	Médiane	NA	NA	NA	kg d'équiv. Co ₂ /m ² /an

* Source : diagnostics de performance énergétique

ENV 1.2	PART DES LOGEMENTS ALIMENTÉS EN ÉNERGIES RENOUVELABLES ¹ (TOUT OU PARTIE)	2014	2015	2016	UNITÉS
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	2,22	4,35	5,52	%
	Logements reliés à un chauffage urbain	12,86	13,45	15,92	%
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00	0,00	0,00	%

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.

ENV 1.3	CONSOUMMATIONS D'EAU SUR LE PATRIMOINE	2014	2015	2016	UNITÉS
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	26,16	-	-	-

ENV 1.4	PART DE LOGEMENTS ÉQUIPÉS DE DISPOSITIFS HYDRO-ÉCONOMES ²	2014	2015	2016	UNITÉS
		-	-	-	%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	-	-	-	%

2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.

ENV 2. LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME

Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre.

ENV 2.1	PART DE LOGEMENTS LIVRÉS AYANT FAIT L'OBJET D'UN LABEL OU D'UNE CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE	2014	2015	2016	UNITÉS
	Logements neufs	92,03	91,33	60,39	% des livraisons
	Nom des labels / certifications	QUALITEL - THPE2005 BBCEFINERGIE - RT2012			
	Logements réhabilités	-	-	-	% des livraisons
Nom des labels / certifications					

ENV 2.2	OPÉRATIONS LIVRÉES CONFORMES AUX CRITÈRES DE «CHANTIERS À FAIBLES NUISANCES»	2014	2015	2016	UNITÉS
		45,11	98,31	50,12	% des opérations

ENV 2.3	ÉMISSIONS DE CO ² LIÉES AUX DÉPLACEMENTS ³	2014	2015	2016	UNITÉS
	Total des émissions de CO ² des déplacements professionnels quotidiens	-	-	-	%
	Nombre de véhicules de service	-	-	-	%
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	-	-	-	
	Nombre de véhicules de fonction	-	-	-	%
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	-	-	-	%	

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

ENV 2.4	SITES FONCTIONNELS (HORS LOGES DE GARDIENS)	2014	2015	2016	UNITÉS
	Consommation énergétique moyenne	-	-	-	%
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre	-	-	-	%

Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

ENV. ENCARTS DESCRIPTIFS

ENV A- SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Dans le cadre des réhabilitations thermiques, une procédure d'accompagnement des locataires aux éco-gestes a été mise en place ; celle-ci a pour vocation de mobiliser les habitants au cours des opérations de réhabilitation afin de leur permettre d'appréhender au mieux les nouveaux équipements et les gestes techniques adaptés. A cette fin, le Groupe des Chalets a fait le choix de s'adosser à l'association SOLEVAL (Agence Locale de l'Énergie et du Climat). Celle-ci se charge des opérations de sensibilisation en format individuel ou collectif afin de sensibiliser aux informations importantes à retenir sur les nouveaux équipements et sur les éco-gestes dans le but d'optimiser les consommations énergétiques.

Comme pour tout dispositif, un suivi permettant une évaluation globale est mise en place grâce à une enquête de satisfaction annuelle post réhabilitation. Une fois par an, une réunion transversale aux services de la société est organisée en présence de SOLEVAL pour assurer le suivi global du dispositif. Ce dernier fait également l'objet d'une présentation annuelle en Conseil de Concertation Locatif. SOLEVAL a aussi pour mission de recueillir et analyser les consommations d'énergie avant et après travaux de réhabilitation dans le cadre du suivi de la contribution des locataires aux économies d'énergie.

ENV B- SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

Labellisée Entreprise Eco-Responsable au travers de la convention qui nous lie à EASY TRI, cette démarche nous permet au-delà du respect de la législation en matière de bilan CO², de gérer efficacement nos déchets en formant et sensibilisant l'ensemble des collaborateurs, en cohérence avec les 5 axes de notre Projet d'Entreprise. Des outils de suivi permettant, à tout moment, de connaître nos niveaux de performance en matière de recyclage et d'économies environnementales mais également des outils de collecte variés et adaptés à la vie dans l'entreprise, permettent de valoriser la démarche auprès des salariés en les incitant à améliorer en permanence leur implication.

ENV C- MESURES DE PRISE EN COMPTE ET DE PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

NON APPLICABLE



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Développement local » de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

ÉCO 1. PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE

ÉCO 1.1		2014	2015	2016	UNITÉS
	AUTOFINANCEMENT NET RAPPORTÉ AUX LOYERS	20,97	24,60	19,82	% des loyers

ÉCO 1.2		2014	2015	2016	UNITÉS
	EFFORT ANNUEL MOYEN EN MAINTENANCE, ENTRETIEN ET RÉHABILITATION DU PARC DE LOGEMENTS	1236	1361	901	€/lgt

ÉCO 1.3	EFFORT ANNUEL MOYEN EN PRODUCTION ET ACQUISITION DU PARC DE LOGEMENTS	2010-2014	2011-2015	2012-2016	UNITÉS
	Investissement annuel moyen	64 240 516	63 854 021	68 368 798	€
Par logement acquis ou produit	106 438	107 313	102 106	€/lgt	

ÉCO 1.4	ÉQUILIBRE FINANCIER MOYEN DES OPÉRATIONS	2014	2015	2016	UNITÉS
	Fonds propres	7,74	8,11	9,98	%
	CROISSANCE DU PARC				
	Emprunts	79,52	79,80	80,22	%
	Subventions	12,75	12,08	9,80	%
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	10226,09	9668,06	10309,68	€/logement
	AMÉLIORATION DU PARC				
Fonds propres	14,60	12,48	37,02	%	
Emprunts	62,86	52,07	39,11	%	
Subventions	22,54	35,44	23,86	%	

Ces données financières concernent les opérations financées en année N-4, l'évolution des équilibres financiers de ces opérations doit s'analyser au regard des règles de financement ayant cours à ce moment là. Pour les réhabilitations, deux grosses opérations situées en quartier Politique de la Ville et fortement financé par l'ANRU, concernent 2015. L'année 2016 illustre notre engagement en matière de réhabilitation énergétique avec un niveau de fond propre pouvant aller jusqu'à 25% ; d'autres opérations feront potentiellement l'objet de financement à posteriori.

ÉCO 1.5	TAUX DE VACANCE AU 31/12	2014	2015	2016	UNITÉS
	Total dont :	7,46	7,78	8,53	% du parc
	Moins de 3 mois en exploitation	2,32	1,79	1,97	% du parc
	Plus de 3 mois en exploitation	1,40	1,30	1,33	% du parc
	Taux de vacance technique	3,71	4,68	5,12	% du parc
Taux de logements neutralisés définitivement	0,03	0,00	0,12	% du parc	

ÉCO 2. IMPACT ÉCONOMIQUE ET RELATIONS ÉQUILIBRÉES AUX FOURNISSEURS

Corr Art. R.225-105-1 : Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ÉCO 2.1	RÉPARTITION DE LA VALEUR CRÉÉE PAR L'ACTIVITÉ : MONTANTS VERSÉS, PAR CATÉGORIE DE PARTIES PRENANTES	2014	2015	2016	UNITÉS
	Salariés	8 235	8 600	9 382	k€
	Fournisseurs et prestataires	108 953	171 897	158 358	k€
	Administrations fiscales	6 805	7 127	7 363	k€
	Banques	13 570	12 755	12 657	k€
	Actionnaires	-	-	-	k€
État (Cotisations à des fins redistributives)	369	689	282	k€	

ÉCO 2.2	HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE	2014	2015	2016	UNITÉS
		21 457	19 945	23 413	heures

ÉCO 2.3	NOMBRE ET TYPOLOGIE DES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES	2014	2015	2016	UNITÉS
	Nombre de fournisseurs et prestataires	-	-	-	entreprises
	Part d'entreprises locales*	-	-	-	%

*entreprises dont l'adresse de facturation est située :

ÉCO 2.4	DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS	2014	2015	2016	UNITÉS
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-	%

ÉCO. ENCARTS DESCRIPTIFS

ÉCO A- POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Dans le cadre de l'USH local, bailleurs et prestataires, au travers de leurs fédérations, ont contractualisé une Charte d'engagements autour de 3 axes : l'organisation et la planification des travaux, la qualité de la prestation, le bilan et l'amélioration en continue.

En mars 2015, le Groupe des Chalets s'est engagé au côté de la Fédération Française du Bâtiment, à l'échelle du département, via la Charte « Ethibat » qui promeut une concurrence saine et loyale. Celle-ci établit leur engagement mutuel pour soutenir l'emploi local et combattre le travail illégal, pour contribuer à la protection de l'environnement et au développement de l'économie durable en valorisant les fournisseurs et les sous-traitants de proximité et faire le choix d'entreprises mieux-disantes dont les techniques et les capacités sont les mieux adaptées à l'ouvrage.

HR

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les "Droits de l'Homme" et les "Relations et conditions de travail". Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

HR 1. ÉQUITÉ D'ACCÈS ET DE CONDITIONS D'EMPLOI

Corr Art. R.225-105-1 : Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations) ; Égalité de traitement (égalité femmes-hommes ; handicap).

HR 1.1	RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR TYPE D'EMPLOI (EFFECTIFS EN MOYENNE ANNUELLE)		2014	2015	2016	UNITÉS	
		CDI		94,79	93,83	93,60	% des ETP
		CDD (Hors CDD de remplacement)		5,02	6,08	6,55	% des ETP
		Interim		0,07	0,10	0,49	% des ETP
	Contrats spécifiques	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)		7,00	10,00	8,46	salariés
		Contrats d'apprentissage / de professionnalisation		6,00	5,00	2,75	salariés
Stagiaires			12,00	14,00	16,00	stagiaires	

HR 1.2	RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR ÂGE, PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE AU 31/12		2014		2015		2016		UNITÉS	
	Âge	Nombre de salariés en CDI	H	F	H	F	H	F	salariés	
			< 25 ans	0	0	0	1	0	1	% des salariés
			25-55 ans	35	51	37	50	37	50	% des salariés
			> 55 ans	6	9	5	6	6	6	% des salariés
				83	122	96	128	97	127	% des salariés
	Catégories		Ouvriers de maintenance / personnel de service	NA	NA	NA	NA	NA	NA	% des salariés
			Personnel de proximité / Gardiens	15	10	17	6	17	4	% des salariés
			Employés administratifs / Employés et Ouvriers	2	19	3	20	2	21	% des salariés
			Agents de maîtrise	14	19	13	21	14	21	% des salariés
Cadres			7	11	9	9	8	9	% des salariés	
	2	1	1	0	2	1	% des salariés			

HR 1.3	CONTRIBUTION À L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP				2014	2015	2016	UNITÉS
	Travailleurs handicapés employés durant l'année				10	13	16	salariés
	Equivalent en ETP				8	10	12	ETP
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail				202	167	6	k€
	Compensation versée à l'AGEFIPH*				8	1	-	k€

*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus.

HR 1.4	RÉMUNÉRATIONS ANNUELLES BRUTES MOYENNES, PAR SEXE ET CATÉGORIE*								
			2014		2015		2016		UNITÉS
			H	F	H	F	H	F	
Catégories	Ouvriers de maintenance / personnel de service		NA	NA	NA	NA	NA	NA	k€
	Personnel de proximité / Gardiens		22,19	22,89	22,82	22,79	22,40	22,90	k€
	Employés administratifs / Employés et Ouvriers		21,06	22,53	21,50	22,40	20,50	22,60	k€
	Agents de maîtrise		30,81	28,81	30,85	28,46	31,00	29,00	k€
	Cadres		47,02	42,98	48,54	42,93	50,80	45,00	k€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		74,56	82,58	77,45	83,12	77,80	62,90	k€

*Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

HR 1.5	ÉCART DE RÉMUNÉRATIONS*				2014	2015	2016	UNITÉS
	Rémunération médiane				26	25	26	k€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles				5	6	5	k€

*Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

HR 1.6	AVANTAGES SOCIAUX FINANCÉS PAR L'EMPLOYEUR**				2014	2015	2016	UNITÉS
					14,79	14,32	14,77	% de la masse salariale
	Autres avantages sociaux							

**Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Épargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme.

HR 2. EMPLOYABILITÉ ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

HR 2.1	VOLUME ANNUEL DE FORMATION PAR CATÉGORIE DE SALARIÉS						2014		2015		2016	
							Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance / personnel de service						NA	NA	NA	NA	NA	NA
Personnel de proximité / Gardiens						25	389	18	324	35	646	
Employés administratifs / Employés et Ouvriers						52	529	45	733	68	1315	
Agents de maîtrise						34	739	70	1511	83	1733	
Cadres						34	389	44	1505	45	1063	
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)						NA	NA	NA	NA	NA	NA	

HR 2.2	PART DES SALARIÉS HOMMES ET DES SALARIÉES FEMMES AYANT SUIVI AU MOINS UNE FORMATION AU COURS DES 2 DERNIÈRES ANNÉES						2014	2015	2016	UNITÉS
			2014		2015		2016			
			Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
		73,49	85,25	72,92	82,03	94,85	92,91	% des salariés H/F		

HR 2.3	RECRUTEMENT ET MOBILITÉ INTERNE				2014	2015	2016	UNITÉS
	Nombre de mobilités internes dans l'année				20	22	44	mobilités
	dont: Nombre de promotions internes dans l'année				3	9	14	promotions
Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)				30	31	59	postes	

HR 3. SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité; absentéisme.

HR 2.3	TAUX D'ABSENTÉISME (% DES JOURS OUVRÉS)				2014	2015	2016	UNITÉS
	Taux d'absentéisme global				6,81	6,39	4,44	%
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP				0,28	0,49	0,10	%
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année				6,00	21,00	15,00	AT/MP

HR 2.4	CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR AU CE (% MASSE SALARIALE)				2014	2015	2016	UNITÉS
					1,30	1,29	1,25	% de la masse salariale

HR. ENCARTS DESCRIPTIFS

HR A- PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Mieux vivre sa relation professionnelle au quotidien.

Actions « préventives » : afin de mieux comprendre les mécanismes conscients et inconscients générés par les situations atypiques du quotidien et permettre aux équipes une appropriation d'outils et de méthodes pour faire face aux aléas le plus sereinement possible, le Groupe des Chalets a mis en place pour les équipes et sur les métiers soumis à une charge mentale et émotionnelle importante (Conseiller Sociaux, équipes de proximité ZUS, médiateur) des rencontres professionnelles pour échanger en sécurité sur le vécu, les craintes, les espoirs... par rapport aux situations complexes rencontrées au quotidien. Ces rencontres sont animées par un psychologue du travail, clinicien et psychothérapeute et s'inscrivent dans une dynamique préventive pour favoriser le "mieux vivre son métier" par rapport aux problématiques rencontrées.

Actions « curatives » : dans le cadre de sa politique de protection du personnel et d'accompagnement des salariés, le Groupe des Chalets propose systématiquement aux salariés victimes d'un choc émotionnel important généré par une situation professionnelle anormale, d'avoir accès à un accompagnement psychologique. L'objet de cet accompagnement est de réduire l'impact traumatisant du choc émotionnel subi sur la santé et l'équilibre du salarié.

HR B- ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

- Accord d'aménagement du temps de travail (35h) : 203 jrs travaillés NC et 211 jrs travaillés C
- Temps partiel : moins de 10 % de l'effectif et 70 % mis en place suite à la demande du salarié,
- Mise en place d'horaires individualisés de travail. Des plages fixes, durant lesquelles la présence des salariés est obligatoire et des plages mobiles pendant lesquelles les salariés déterminent librement leur heure d'arrivée, de départ de l'entreprise et l'heure de déjeuner.
- Volume des congés spéciaux au dessus du minimum + rémunération de ceux-ci (déménagement, mariage, naissance, décès, enfants malades...)
- 1 jour de congé supplémentaire par 5 ans d'ancienneté,
- Possibilité d'aménager le temps de travail lors des rentrées scolaires

GOV

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la "Gouvernance" et "L'implication des parties prenantes" des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale "Gouvernance" de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

GOV 1. INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT

ÉVALUATIONS / CERTIFICATIONS DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT			
GOV 1.1	Certification / Evaluation 1	Champ	NA
		Nom de la certification / de l'évaluation	NA
		Périmètre	NA
		"Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)"	NA
	Certification / Evaluation 2	Champ	NA
		Nom de la certification / de l'évaluation	NA
		Périmètre	NA
		"Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)"	NA
	Certification / Evaluation 3	Champ	NA
		Nom de la certification / de l'évaluation	NA
		Périmètre	NA
		"Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)"	NA

GOV 1.2	PARITÉ DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES	2014	2015	2016	UNITÉS
	Part de femmes en comité de direction	22,22	20,00	20,00	%
	Part de femmes dans le Directoire	NA	NA	NA	%
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	33,33	38,89	38,89	%

GOV 2. RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISES EN COMPTE DE LEURS INTERÊTS

Corr. Art. R.225-105-1: Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.

GOV 2.1	SATISFACTION DES LOCATAIRES	2014	2015	2016	UNITÉS
	Date des trois dernières enquêtes	2010	2013	2016	
	Taux de satisfaction globale*	86	84	78	%
	* d'après les réponses à la question :	" Que pensez-vous de votre bailleur, vous en êtes : très satisfaits / satisfaits /insatisfaits / très insatisfaits "			

GOV 2.2		2014	2015	2016	UNITÉS
	NOMBRE DE CONVENTIONS ACTIVES AVEC LES ASSOCIATIONS LOCALES	12	13	15	conventions

GOV. ENCARTS DESCRIPTIFS

GOV A- ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

La responsabilité sociétale du Groupe des Chalets passe par un engagement constant, un professionnalisme, une volonté de dialogue qui fondent notre identité et c'est par l'exemplarité de notre comportement que nous conforterons notre position d'acteur de logement social de confiance. Cette exemplarité est un de nos atouts et doit rester pour chacun une exigence de tout instant. C'est dans cette optique que nous avons répertorié l'ensemble des règles qui régissent notre conduite professionnelle au sein d'une charte de déontologie.

Cette charte reprend l'ensemble des règles relatives à la conduite professionnelle communes à tous les salariés du Groupe.

GOV B- ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Dans le cadre du respect de la loi et des orientations définies par le Conseil d'Administration, le management du système de décisions s'organise autour de trois instances :

le COMEX (Comité Exécutif) a une fonction analogue à celle d'une direction (à l'exception des aspects juridiques), à savoir :

- Il définit la stratégie dans le cadre du respect de la loi et des orientations définies par le conseil d'administration, prend les décisions et s'assure de leurs mises en place
- Il vérifie l'application et l'atteinte des résultats des projets, décide des actions correctives
- Il est composé des Directeurs Généraux de la SA des Chalets et de la SCP de la Haute Garonne, du Directeur de la Gestion Locative et du Directeur Administratif et Financier

le COMOP (Comité Opérationnel) est force de proposition pour définir les orientations du Groupe.

- Il a un rôle de management du projet d'entreprise et des activités opérationnelles de manière globale
- Il est composé des membres du COMEX, de la Directrice Juridique, du Directeur des Systèmes d'Information, de la Directrice de la Coordination Stratégique, des quatre Responsables d'Agence, de la Responsable de l'amélioration des services aux Habitants et de la Qualité de Service, de la Responsable de la Communication, du Responsable des Ressources Humaines

la REM (Réseau des Managers d'Équipes) a pour finalité de :

- Développer et renforcer nos compétences dans le domaine du management des équipes
- Développer une culture commune du management des équipes et unifier nos pratiques
- Adapter et échanger sur nos outils de management des équipes
- Créer les conditions de l'appropriation et de la déclinaison de la stratégie
- Il est composé des membres du COMEX et COMOP ainsi que l'ensemble des managers d'équipes

GOV C- RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Dans le cadre de son Projet d'Entreprise "Ensemble, Chalets 2025", le Groupe des Chalets se présente comme l'acteur des territoires au service des collectivités locales. Cet objectif repose sur :

- La définition de la notion de territoires en qualité de « espace de vie » : du territoire au logement (du macro au micro / « en poupées russes »)
- L'identification de cinq modèles de territoires : Cœur de Métropole et centres villes première couronne, Faubourgs Métropolitains, Péri-urbains (continuité urbaine), Quartier Politique de la Ville, Rural

À cette fin, le Groupe des Chalets souhaite, avant tout, être à l'écoute de la Collectivité Locale pour répondre aux attentes du public existant et à capter. Afin de poser un cadre de principes, les 5 modèles de territoires seront déclinés en adaptant la réponse en terme de :

- Type d'habitat : forme urbaine, typologie,
- Type de partenariat : en fonction des attendus, les ressources et la stratégie de développement du territoire sont associées à des objectifs de co-production avec la collectivité locale, les habitants et des partenaires « périphériques »
- Type de gestion : réponse de proximité à adapter en fonction des territoires

L'objectif poursuivi est celui d'une QS « équitable » en fonction des territoires

GOV D- RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

La responsabilité sociétale du Groupe des Chalets se doit d'être la recherche de l'amélioration continue du service et de la qualité de notre gestion. Nous mettons notre performance au service des habitants dans un esprit coopératif et avec une exigence constante de transparence, d'équité et de concertation avec chacun de nos parties prenantes.

L'HUMAIN AU CŒUR DE L'HABITAT



Groupe des Chalets
29, bd Gabriel Koenigs . CS 23148
31027 Toulouse Cedex 3

www.groupedeschalets.com

leschaletsaccession.com

