



RAPPORT ANNUEL DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
H A U T S - D E - S E I N E    H A B I T A T

# PRÉSENTATION



## Sommaire

Gouvernance	p. 04
Droits Humains	p. 06
Environnement	p. 08
Territoire	p. 12
Locataires	p. 14
Achats	p. 18
Travail	p. 20
Perspective	p. 24

### Rapport annuel du développement durable 2020

Directeur de la publication :  
Damien Vanoverschelde

Rédaction : Réjane Dhommé  
Conception graphique : Julien  
Novotny

Crédits photos : Hauts-de-Seine  
Habitat hors mention, A. Bommart,  
IP3 PRESS-C. Bertolin, Gettyimages  
Impression : BBI Imprimerie  
sur papier recyclé

Conformément à son objet social, c'est la vocation première de Hauts-de-Seine Habitat d'être engagé dans **l'action sociale**, aux côtés de sa collectivité de rattachement, en particulier envers ses locataires.

Comme constructeur et gestionnaire de logements, Hauts-de-Seine Habitat est naturellement un acteur important au plan départemental dans la préservation de **l'environnement**, de la lutte contre le changement climatique et de la mise en œuvre des différentes politiques publiques pour contribuer à la solidarité intergénérationnelle.

Comme acteur public, sa dimension **économique** se trouve tant dans le volume des prestations externalisées, dans le pouvoir d'achat dont il rémunère ses collaborateurs que dans les orientations volontaristes de son développement, notamment en période de crise du bâtiment.

Ces trois dimensions sont celles du développement durable, qui guident au quotidien les décisions de notre Office et cela avec une **exigence d'exemplarité et même d'excellence** pour honorer notre **statut d'établissement public**.

Ces dimensions sont complétées également par deux préoccupations permanentes qu'il nous faut intégrer tant dans nos décisions que dans notre contribution à assurer un bien vivre ensemble. Il s'agit de notre engagement sur le plan **culturel**, notamment au travers de la préservation des éléments de patrimoine remarquable, mais aussi de notre implication dans la chaîne de la **sécurité** publique.

Pour assurer une meilleure compréhension des réalisations et plans d'action de l'Office au regard de ces enjeux, et bien que notre organisme n'y soit pas contraint par le cadre législatif ou réglementaire, il est apparu opportun de le doter d'un rapport annuel dédié au développement durable et **d'associer nos parties intéressées** à notre démarche.

C'est donc avec fierté et détermination que j'ai l'honneur de vous présenter **le premier rapport annuel du développement durable** de Hauts-de-Seine Habitat.

*Damien Vanoverschelde, Directeur général*



# chiffres CLÉS

**46 706 logements** et équivalents  
dans plus de 40 communes d'Île-de-France

**Environ 100 000 locataires** logés

**713 logements pour les séniors**  
dans 12 résidences autonomie en gestion directe

**620 commerces**

**870 collaborateurs permanents**  
dont 60 % en proximité (gardiens, personnels de service, 9 directions de proximité et 3 antennes, soit 525 collaborateurs)

**Investissement : 250 millions d'euros**

Entretien :

**22 M€ de gros entretien**

**43 M€ de petit entretien**  
et de maintenance du patrimoine

**Plus de 200 M€ de budget annuel**  
de fonctionnement



# G O U V E R N A N C E



Identification de plus de **90 parties intéressées** en lien avec Hauts-de-Seine Habitat. En 2020, outillage et la modernisation de notre dispositif **d'enquête de satisfaction** à destination des locataires avec tableaux de bord et **alertes** pour agir sur les irritants

## Proxima : un programme stratégique

« Proxima, l'attention au cœur de nos actions » : programme basé sur **l'écoute** de nos parties intéressées pour améliorer de manière symétrique la satisfaction des locataires et collaborateurs autour de 5 axes :

- « Vous accueillir »
- « Simplifier votre quotidien »
- « Personnaliser votre accompagnement »
- « Agir vite et bien »
- « Encourager le bien vivre-ensemble »

## Des pratiques reconnues

Engagement depuis de nombreuses années dans une démarche **d'amélioration continue**. 4 périmètres d'activité concernés par la **certification** :

- construction neuve et rénovation avec le NF HQE Habitat renouvelé en 2019
- passation et exécution des marchés publics avec l'ISO 9001 renouvelé en 2020
- qualité de service auprès de nos locataires avec le Quali'Hlm obtenu en 2018
- santé et la sécurité des collaborateurs avec l'ISO 45001 obtenu en 2020

Une Direction de l'amélioration continue composée de 6 personnes

## Engagement dans le développement durable

Réalisation d'un **diagnostic** servant de base à l'élaboration de notre stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise après partage avec nos parties intéressées  
Organisation d'un grand **événement interne** pour mobiliser tous les collaborateurs sur le sujet : le Forum du développement durable du 6 au 8 octobre 2020 en 100 % digital



# chiffres CLÉS

**71 % des locataires satisfaits**

**76 % des collaborateurs globalement satisfaits** de leur situation professionnelle

Chiffres obtenus via les enquêtes, un des dispositifs d'écoute des parties intéressées

**1<sup>ère</sup> enquête sur la construction neuve** : un taux de retour de 46,3%

**1 poste dédié à l'animation** du développement durable

**1 auto-évaluation des pratiques en 2020** sur les 7 questions centrales de la norme ISO 26 000 et une grille de 39 domaines d'action appliqués au logement social

**Forum développement durable** : 14 heures de live, 28 intervenants, 130 participants à l'ouverture et la clôture et 230 lors des 12 ateliers, 1 table-ronde



# DROITS HUMAINS

Mise en place de plusieurs dispositifs ces dernières années afin de remédier aux éventuelles atteintes aux droits humains :

- un référent déontologue,
- un référent harcèlement moral et sexuel
- un référent à la protection des données
- un dispositif lanceur d'alerte

En 2020 : un signalement de harcèlement moral et aucun signalement pour harcèlement sexuel

## **Egalité femmes-hommes**

Une attention particulière sur l'**égalité professionnelle**.  
56 % de femmes et 44 % hommes dans l'effectif global

## **Lutte contre la corruption**

149 cadres et personnes identifiés comme «les plus exposés» aux **risques de corruption** ont été sollicités pour suivre une formation en ligne de 8 h intitulé « corruption, favoritisme, détournement... comment les prévenir dans la gestion locale ? »

## **Protéger la vie privée : gestion et protection des données personnelles**

Mise en conformité de Hauts-de-Seine Habitat au Règlement Général de Protection des Données (RGPD) en 2020. Audit indépendant : niveau de maturité très satisfaisant de Hauts-de-Seine Habitat sur la sécurité apportée au stockage des données personnelles. Un plan d'action validé sur les points de progrès  
Création d'un **service juridique** afin de maîtriser le risque juridique  
Développement de la gestion amiable du conflit et de l'accompagnement opérationnel de la territorialisation du contentieux locatif



# chiffres CLÉS

**82/100 index de l'égalité  
professionnelle femmes-hommes**

60 % de recrutements de femmes  
54% des cadres sont des femmes

**21 % des collaborateurs formés  
à la lutte contre la corruption**

1 plan d'action de lutte contre la corruption  
(Loi Sapin 2) suite à l'identification des risques  
de corruption pour nos métiers

**1 DPO désigné : 23 consultations en interne**

**104 fiches de traitement recensées dans le registre des activités  
de traitement** : outil de pilotage et de démonstration de notre conformité au RGPD

**Formation : 393 collaborateurs ont suivi le webinaire interactif**

**231 collaborateurs certifiés**



# ENVIRONNEMENT

Hauts-de-Seine Habitat cherche à diminuer son empreinte environnementale

## Réduction de la consommation d'énergie de nos logements

Consommation sur notre parc (moyennes) : 273 kWh/m<sup>2</sup>/an en énergie et 66 kg de CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an de gaz à effet de serre

Réduction grâce aux **réhabilitations**, aux **travaux d'économie d'énergie**, à la **maintenance** et à l'entretien effectué

Réduction des consommations en gaz, donc des charges de nos locataires par le **remplacement de chaudières** de 6 groupes de logements par des modèles à condensation

Remplacement des ampoules usées par des **ampoules à LED** ce qui permet, en combinant un allumage avec capteur de présence une réduction de la consommation d'énergie de 10 à 30 % dans les parties communes : changement de l'éclairage de 2 groupes immobiliers du territoire Boucles Nord de Seine soit 197 logements en 2020

Utilisation de sources **d'énergies non fossiles**

## Réduction des impacts environnementaux liés à nos activités

Demande systématique des exigences de la certification NF HQE habitat, et **objectifs de performance énergétique et de réduction des émissions carbone** dans le programme de chaque opération de construction neuve

Diminution des **produits pétroliers** en construction neuve avec la suppression de revêtements en PVC pour le sol depuis 2019 et l'incitation à l'utilisation de matériaux biosourcés

Respect de la charte « **chantier propre** » et à « **faibles nuisances** » sur nos chantiers  
Maîtrise des **consommations d'eau** : pose de compteurs à télé-relève à partir de 2019 pour tous les logements et fonctionnement du dispositif de détection des fuites depuis 2020 et du service appelé « contrat robinetterie »

Nettoyage des parties communes de notre patrimoine et de nos locaux administratifs avec des **produits respectueux de l'environnement et de la santé humaine**







# chiffres CLÉS

**74 logements réhabilités thermiquement**

(20k€ par logement)

**702 logements ayant progressés au moins  
d'une classe énergétique** suite à une réhabilitation complète

**168,5 GWh cumac de certificats d'économie d'énergie**  
obtenus suite aux travaux d'économie d'énergie réalisés

**20 % d'énergie renouvelable**

**39 % de logements** alimentés en énergie renouvelable

**60 % d'électricité verte** dans la consommation totale d'électricité

**Qualité : 2568 logements certifiés en 14 ans**

(qualité des constructions neuves et réhabilitations)

**Nettoyage depuis 6 ans avec des produits écolabellisés**

# ENVIRONNEMENT



## Végétalisation de notre patrimoine

Aucun produit phytosanitaire dans les espaces verts de notre patrimoine et une gestion différenciée avec le moins d'arrosage possible, le paillage, le **réemploi** sur site des déchets issus de l'entretien etc. pour répondre aux enjeux écologiques : favoriser la biodiversité, améliorer la qualité de l'air, lutter contre les inondations mais aussi répondre aux **enjeux climatiques** (stockage du carbone et création d'îlots de fraîcheur urbains)

Acquisition en 2020 d'un outil permettant d'avoir une vision d'ensemble et **géolocalisée** du patrimoine arboré

**Plantation** de 204 arbres et 4 645 arbustes, et 144 abattages d'arbres afin d'assurer la sécurité des personnes et des biens

Création de **potagers** et **vergers**, avec par exemple en 2020, la création de jardins dits « comestibles » au Plessis-Robinson fournissant fruits et légumes

Aménagements en vue d'améliorer le cadre de vie des habitants

## Responsabilité dans nos bureaux et sur nos sites au quotidien

Implication de tous les collaborateurs dans les **écogestes** au bureau et l'usage raisonné des véhicules

Mise en place de la **collective sélective des déchets** de bureau sur nos sites administratifs à partir de septembre 2020. Collecte par des entreprises adaptées, tri et recyclage de ces déchets dans des usines situées principalement en France

**Dématérialisation** (courriers, dossier locataire, dossiers d'embauche etc.) et diminution du nombre d'imprimantes pour réduire les quantités de papier utilisées

Réduction de la pollution générée par la flotte automobile par l'acquisition de véhicules récents et le passage à l'essence au lieu du diesel

Alimentation en **électricité verte** depuis 2019 sur tous les points de livraison de petite puissance (moins de 36 kVA)



# chiffres CLÉS

**97 ha d'espaces verts**  
en zéro phyto depuis 4 ans

**9 513 arbres de haute tige**

**60 arbres en plus sur l'année 2020**

**2 552 kg de déchets de bureau  
recyclables collectés**  
Et 324 kg de cartouches d'encre valorisées

**4 ans d'utilisation de papier recyclé**  
**4 726 feuilles de papier blanc**  
consommées par salarié sur l'année

**Vignette Crit'air 1 pour 77 % des véhicules**  
de la flotte soit 106 sur 137



# TERRITOIRE

## Un dialogue constructif avec tous

Des partenariats forts avec **les collectivités** de notre territoire avec un interlocuteur au quotidien dans les 9 Directions de proximité.

Des **contrats de proximité** et des réunions sur les attributions pour une concertation efficace avec les collectivités en amont des commissions d'attribution de logement

## Adaptation de l'offre en logement

Maintien et développement d'une offre **diversifiée** sur le territoire en adéquation avec les besoins des communes qui participent notamment au choix des commerces, ou autres activités, en pied d'immeubles. Locations commerciales : 620 **commerces**, 29 foyers ou CAT, 2 EHPAD, 7 résidences universitaires, 4 résidences pour personnes âgées. De plus, gestion en direct par Hauts-de-Seine Habitat de 12 résidences autonomie

Soutien des commerçants **lors des confinements** par l'exonération des loyers  
**Plan « Bâtissons la reprise »** pour relancer le développement économique et social des territoires à travers des opérations de constructions de logements sociaux et intermédiaires suite au premier confinement, et participer ainsi au soutien de l'ensemble de la filière du bâtiment

## Favoriser le lien social pour le bien-vivre ensemble

Des partenariats afin de réaliser des projets en faveur de nos locataires et du territoire. **Mise à disposition de 190 locaux**, soit en direct à des associations du territoire, soit via la collectivité, le plus souvent situés en pied d'immeuble

**Des animations** dans toutes les résidences autonomie ouvertes aux retraités du territoire en dehors du contexte sanitaire lié à la covid-19

Premier appel à projet du **Fonds d'Initiatives Locales (FIL)** pour soutenir la mise en œuvre d'initiatives et d'animations locales dans le cadre du bien vivre ensemble  
Organisation d'un **Trophée** en partenariat avec Veolia Eau Ile-de-France afin de récompenser des solutions **innovantes** : le gagnant est la société « Allo Louis »





# chiffres CLÉS

**21 contrats de proximité**

entre Hauts-de-Seine Habitat et  
les collectivités depuis 2016

**85 % du patrimoine couvert**

**57 réunions de concertation**

réalisées avec les collectivités en 2020

**Covid-19 : 919 285 €**

**d'exonération de loyer**

soit 216 commerçants exonérés lors  
du 1<sup>er</sup> confinement et 163 commerçants  
pendant le second confinement

**350 logements locatifs**

mis en service dans l'année

**254 € par logement dépensé**

pour l'entretien courant et 539 € pour le  
gros entretien

**8 conventions de partenariat signées**

en 2020, 34 en cours au total

**3 267 séances d'animation**

pour les personnes âgées en résidence autonomie



# LOCATAIRES



## La proximité pour davantage d'attention

Des **gardiens** en lien direct avec les locataires et 9 Directions de proximité ayant des contacts réguliers avec les associations de locataires et les amicales  
2 réunions du Conseil Concertation Locative en 2020  
Lancement du programme Proxima afin **d'intensifier les efforts pour augmenter la satisfaction des locataires**, notamment en améliorant le traitement des demandes

**Concertation** sur 4 projets de réhabilitation et présence de 200 personnes à la réunion publique pour le relogement de l'Ilot Sellier à Clichy  
Happi, un outil de **pilotage** déployé pour suivre les résultats obtenus comme le taux de réponse aux courriers et le taux de vacance

## Un parcours locataire adapté à chaque situation

Une réponse personnalisée à chaque étape du parcours résidentiel  
Création en 2020 d'une direction entièrement dédiée à **l'accompagnement personnalisé** : la direction de l'accompagnement social et solidaire (DASSOL)  
Des **conseillères sociales** placées dorénavant en proximité au plus près des locataires

Appui lors des **sinistres** et amélioration des délais de remboursement de franchise  
**Mutation** : 37 % des demandes pour un logement plus grand  
Sept opérations de **relogement** en cours pour les locataires de bâtiments qui feront l'objet d'une démolition ou d'une réhabilitation lourde en site inoccupé :  
439 dossiers de relogement ouverts et 98 locataires relogés en 2020

**Un accompagnement de « chez vous » à « chez vous »** : un dispositif avec une ligne téléphonique et une adresse mail dédiée aux opérations de relogement  
Campagnes de vente de logements existants pour une **égalité d'accès à la propriété immobilière** avec des remises comprises entre 20 et 35 % sur le prix de vente fixé, des facilités de paiement, des garanties de rachat et de relogement  
De **l'accession neuve** est aussi réalisée comme en février à Bois-Colombes avec la livraison de 30 appartements construits par Hauts-de-Seine Habitat



# chiffres CLÉS

**5,2 gardiens pour 1 000 logements**

**91,3 % de réponse aux courriers**

**69 % des locataires satisfaits  
de la qualité de vie dans leur résidence**

**62 % satisfaits du traitement  
de la demande**

**35 réunions CAL (4 923 dossiers instruits)**

**11,3 % des attributions aux ménages**

dont les ressources sont en-dessous du seuil  
de pauvreté

**5 conseillères sociales et familiales**

**341 ménages reçus par les  
conseillères sociales (entretien physique)**

**1 471 nouveaux entrants**

**364 mutations**

dont 27 % de relogements

**49 réunions partenariales  
relogement**

**37 logements vendus  
à des locataires**



**FACIL'iti**

**VOTRE SITE + FACILE D'ACCÈS**

## LOCATAIRES

Hauts-de-Seine Habitat met en place des solutions adaptées à chaque situation

### Une attention accrue envers les plus vulnérables

Travail avec les **associations d'intermédiation locative** pour à la fois offrir un toit temporaire et accompagner les ménages en grandes difficultés de logement

**Adaptation des logements** en cas de vieillissement ou de situation de handicap des locataires (notamment pose d'une douche à la place de la baignoire)

Convention de **partenariat** signée avec la **Caisse nationale d'assurance vieillesse** (CNAV) afin d'accompagner le **vieillissement** avec notamment le soutien aux actions de prévention et des aides à l'adaptation des logements

Parcours résidentiel pour les locataires vieillissants en lien avec les résidences autonomie

Expérimentation de l'accueil d'un public **handicapé** autonome vieillissant dans ces résidences autonomie dans le cadre du contrat signé avec le Conseil départemental Solutions **d'assistance à la mobilité** verticale lors de travaux sur les ascenseurs avec un service de portage des biens durant l'immobilisation et test de solutions pour les **personnes à mobilité réduite** : service de portage à la personne ou relogement

Renforcement de l'**accessibilité et de l'inclusion numérique** de notre site internet grâce à la solution FACIL'iti : adaptation de l'affichage des pages du site internet selon les difficultés rencontrées par les internautes (visuelles, moteurs ou cognitives)

### Le maintien du lien lors de la crise sanitaire de la Covid-19

**Continuité** de l'activité lors de l'épidémie de la Covid-19 et des confinements avec une **présence quotidienne** des collaborateurs de terrain

Lors des confinements : rappel des locataires **en moins d'une heure** (à plus de 99 %) via la ligne solidarité et réponse aux mails en moins d'une journée. **Maintien des animations** en résidence autonomie malgré les contraintes imposées

Attestation par huissier de justice du **bon respect des règles sanitaires** Covid-19 mises en place lors de la reprise progressive des activités en mai 2020





# chiffres CLÉS

## Intermédiation locative :

**21 associations** ont signé un bail pour 138 logements répartis sur 20 communes (92 et 78)

## Plus de 330 000 € dépensés

pour l'adaptation de 84 logements  
(sur 5 Directions de proximité)

**5 personnes aidées par le service de portage** à la personne et 2 familles relogées suite aux travaux ascenseurs

## Continuité de l'activité

lors de l'épidémie de la Covid-19 et des confinements

**14 164 contacts traités sur la ligne solidarité** par 54 collaborateurs en télétravail pendant le 1<sup>er</sup> confinement

**91 % de locataires satisfaits de la gestion de la crise covid-19**



# A C H A T S

Hauts-de-Seine Habitat vise l'exemplarité via une commande publique responsable et le déploiement de critères d'achats RSE.

## Une commande publique responsable

Identification des objectifs de développement durable visés par l'achat **dès la définition du besoin**, mais aussi du lien avec la RGPD et la politique santé et sécurité

**Respect des règles** de la commande publique dès le premier euro dépensé, sous forme de marchés à procédure adaptée pour les sommes inférieures à 90 000 € HT  
Des formations sur les fondamentaux de la commande publique en interne

**Allotissement** de façon à permettre l'accès des marchés à une grande diversité d'entreprises et notamment les PME

Une attention particulière sur la **relation avec nos fournisseurs**, à la loyauté des pratiques et au respect des engagements, formalisée par un projet Proxima

Baisse de l'activité en raison de la crise sanitaire et des confinements en 2020 (diminution du nombre de consultations et de marchés notifiés)

Rôle de **centrale d'achat** auprès des bailleurs sociaux des Hauts-de-Seine et des Yvelines adhérents de l'AORIF pour l'achat de 328 300 masques FFP 1

## L'intégration du développement durable dans les achats

Priorité au mieux-disant : pluralité et pondération des critères de jugement

Accompagnement des acheteurs : définition du besoin, formation, appui à l'intégration de **critères environnementaux, éthiques et sociaux**

Deux marchés réservés à des entreprises employant des **travailleurs handicapés** conclus en 2020 : pour la collecte sélective des déchets de bureau sur nos sites administratifs et pour un centre de relation client adapté aux sourds et malentendants

Une **clause d'insertion des personnes rencontrant des difficultés** sociales ou professionnelles particulières par le travail dans le marché de nettoyage des parties communes (renouvelé fin 2020)





# chiffres CLÉS

**29 jours de délai**  
de paiement des fournisseurs

**75,4 % des factures payées**  
dans les délais

**58 consultations :**

**25 téléchargements par les entreprises** par dossier de consultation  
Sur 10 vues d'un DCE par les entreprises,  
7 entreprises téléchargent le DCE et  
3 entreprises déposent une offre

**13 collaborateurs formés aux achats responsables**

**3 marchés réservés en cours**  
en faveur de l'emploi de personnes en  
insertion ou en situation de handicap

**Achat et redistribution**  
de 328 300 masques FFP 1



# T R A V A I L

## La santé et la sécurité

**Certification ISO 45001** obtenue en décembre avec pour objectif d'améliorer la sécurité des collaborateurs, de réduire les risques sur le lieu de travail et de créer des conditions de travail meilleures et plus sûres (pour les collaborateurs et nos prestataires)

Appropriation de notre **culture prévention** par l'ensemble des acteurs de l'Office :

- organisation d'un séminaire Santé et Sécurité au Travail dans chaque territoire
- 8 sessions de formation sur les risques professionnels à destination des personnels de proximité (soit au total 70 collaborateurs formés en interne)
- **un quart d'heure sécurité** réalisé avant chaque réunion

Gestion des interventions : 52 réunions avec les **entreprises extérieures** préalables à la signature de **plans de prévention**

**Adaptation du travail** lors de l'épidémie de Covid-19 avec élargissement du télétravail, mise en place de l'activité partielle, réunions d'une cellule de veille active, un module spécifique de formation pour tous et une communication spécifique. Priorité à la **protection des collaborateurs** lors de la crise sanitaire avec commande et distribution des équipements de protection individuelle (EPI)

## Application du CARE

Les principes du « CARE » : Confiance Autonomie Responsabilités Epanouissement  
Vigilance lors du confinement : mise en place d'une **cellule d'écoute psychologique** (numéro vert accessible 7j/7 et 24h/24) à partir du 30 mars et durant 6 mois.

Mise en place du **télétravail** avec un accord signé en février 2020 : deux guides édités et une enquête interne réalisée à l'automne pour mesurer le niveau de satisfaction

Poursuite des **délégations de signature** pour plus d'autonomie des gardiens et raccourcir le délai de traitement des réclamations des locataires

**Signature des documents via un parapheur électronique** mis en place en janvier et poursuite de la **dématérialisation** pour simplifier l'organisation interne et faciliter le travail des collaborateurs





# chiffres CLÉS

**42 accidents du travail**

dont 18 avec arrêt

**62 % de conformité réglementaire**

sur nos sites

**811 866 € de dépense** pour l'achat des différents articles liés à la crise sanitaire

**70 % des gardiens avec délégation de signature** (172 personnes)

**7 923 documents signés** via le parapheur électronique

**98 % des collaborateurs satisfaits** de leur télétravail



**36,9 travailleurs handicapés employés** durant l'année (en ETP)

**4,54 % d'emploi de personnes** en situation de handicap en 2019

# T R A V A I L

## Le parcours professionnel

Des actions pour davantage développer notre **marque employeur** et attirer de nouveaux talents, avec l'aide d'un nouvel outil de gestion (candidatures et offres d'emploi)

Une  **demi-journée d'intégration** pour chaque collaborateur embauché avec une information sur le développement durable apportée lors de la réunion

Parcours de **formation professionnelle** des collaborateurs : identification des besoins lors des Entretiens Professionnels Annuels (EPA) ; taux d'accès à la formation de 77 % en 2020 et report de formations en raison de la crise sanitaire  
Développement de formations en distanciel et déploiement d'une **plateforme en ligne** appelée « 360Learning »

Thèmes sur l'axe développement durable : la RE 2020 et les bâtiments à énergie positive et à faible impact environnemental, le renforcement de savoirs fondamentaux : culture HLM, certification CléA orthographe et écrits professionnels (avec implication de 30 collaborateurs sur la plateforme digitale du projet Voltaire)

Développement de la formation des jeunes via les **stages et l'alternance**

## La qualité de vie au travail

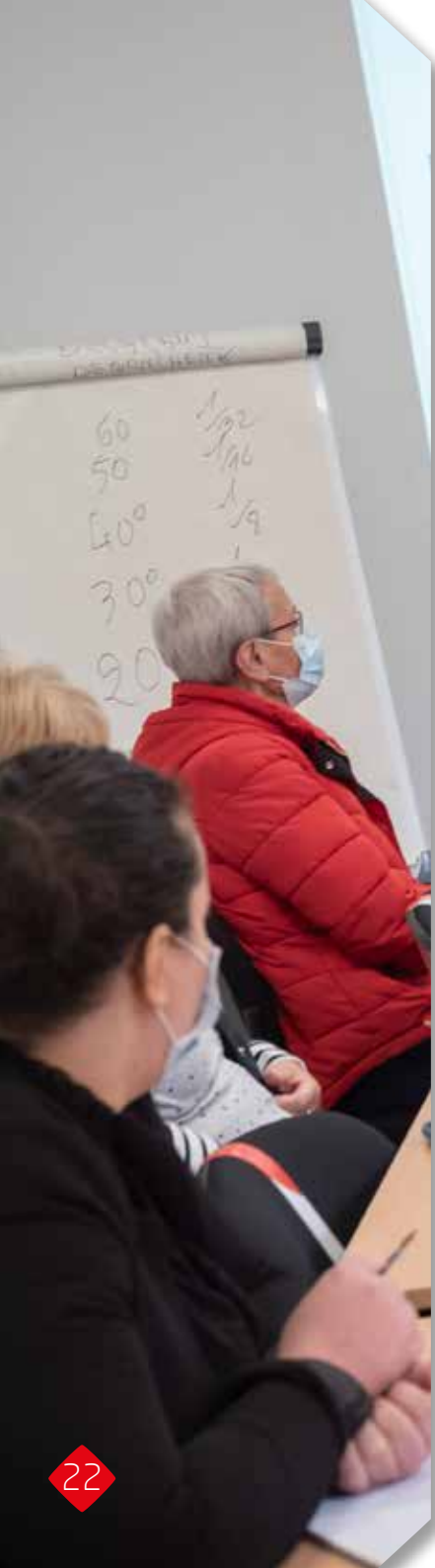
Seconde édition du **baromètre social interne** : 512 réponses (56% des collaborateurs) ; des résultats obtenus encourageants sur le climat interne et la QVT

Service **d'assistant social en entreprise** depuis octobre 2019 : accompagnement de 89 collaborateurs en 2020 sur le logement, la vie au travail, la finance, le handicap...

Des **bonnes pratiques** sur l'ergonomie et le télétravail diffusées, notamment lors des confinements, et sondage sur le bien-être au travail suite au 1<sup>er</sup> confinement : 8 personnes sur 10 ont affirmé aller très bien (527 réponses)

30 réunions de **négociations** et des réunions de concertation hebdomadaires avec les organisations syndicales durant le 1<sup>er</sup> confinement

Pour favoriser l'**ancrage culturel** et mieux faire connaître le patrimoine aux salariés : livre sur les 50 ans de l'Office offert à tous les collaborateurs lors des vœux





# chiffres CLÉS

Participation à une formation durant l'année pour  
**668 collaborateurs**  
soit au total 12 157 heures et 1501 stagiaires

**24 % des formations consacrées**  
à l'axe développement durable

**27 % des postes pourvus**  
par la mobilité interne

**10,2 % d'absentéisme global**  
dont 1,8 % dû aux accidents du travail  
et maladies professionnelles

**12 alternants et 20 stagiaires**  
accueillis durant l'année

**7,5 : ratio** entre les 5 rémunérations  
les plus élevées et les 5 plus faibles

**81 % des collaborateurs motivés**  
par leur travail





## P E R S P E C T I V E S

Notre engagement dans le développement durable est fondé sur notre programme stratégique **Proxima**, centré sur nos **parties intéressées**, et un niveau de qualité reconnu. L'année 2020 marque une étape décisive pour Hauts-de-Seine Habitat qui s'est engagé dans l'élaboration d'une stratégie de **Responsabilité Sociétale de l'Entreprise** (RSE). Malgré le contexte de pandémie mondiale, Hauts-de-Seine Habitat a tenu à poursuivre la structuration et le renforcement de son implication dans le développement durable. Hauts-de-Seine Habitat a pu compter sur le **professionnalisme** et la capacité d'adaptation et de **résilience** de ses équipes : merci à tous les collaborateurs pour le travail réalisé malgré les circonstances difficiles.

Le présent rapport du développement durable montre que l'Office se dote aujourd'hui des moyens pour davantage **structurer et communiquer** sur sa démarche de développement durable et pouvoir ainsi y associer ses parties intéressées.

En 2021, nous nous attellerons à nous mobiliser sur les domaines d'action identifiés comme prioritaire suite à l'auto-évaluation de nos pratiques :

- Le **dialogue** avec nos partenaires en s'appuyant sur les dispositifs d'écoute des parties intéressées et **l'innovation** notamment via l'acte d'achat
- Le **bien-vivre ensemble** et la **participation** des habitants de façon à contribuer à la cohésion sociale des territoires
- Une plus haute **qualité de service** pour nos clients et un accompagnement personnalisé avec une priorité donnée **aux plus démunis**
- Les réponses aux **enjeux écologiques, climat et biodiversité** à la fois en phase d'aménagement mais aussi lors de la gestion patrimoniale courante et par nos locataires durant leur vie dans le logement »

Pour accompagner et **co-construire** la stratégie RSE, deux instances dédiées vont être créées en 2021 en plus du Comité exécutif qui fixe les orientations et prend les décisions : un Comité de pilotage en interne réunissant des collaborateurs et un Conseil développement durable réunissant des parties intéressées pertinentes.





# chiffres CLÉS

## GOUVERNANCE

71 % des locataires satisfaits  
76 % des collaborateurs satisfaits  
1 auto-évaluation des pratiques de développement durable

## DROITS UHMAINS

231 collaborateurs certifiés suite à la formation RGPD  
1 DPO (délégué à la protection des données) désigné

## ENVIRONNEMENT

168,5 GWh cumac de certificats d'économie d'énergie obtenus suite aux travaux d'économie d'énergie réalisés  
20 % d'énergie renouvelable  
100 % des espaces verts en zéro phyto depuis 4 ans  
Nettoyage depuis 6 ans avec des produits écolabellisés

## TERRITOIRE

21 contrats de proximité entre Hauts-de-Seine Habitat et les collectivités :  
85 % du patrimoine couvert  
919 285 € d'exonération de loyer pour les commerçants lors des confinements dus à la Covid-19

## LOCATAIRES

11,3 % des attributions aux ménages dont les ressources sont en-dessous du seuil de pauvreté  
341 ménages reçus par les conseillères sociales  
Plus de 330 000 € dépensés pour l'adaptation de 84 logements (vieillesse et handicap)

## ACHATS

29 jours de délai de paiement des fournisseurs  
13 collaborateurs formés aux achats responsables

## TRAVAIL

98 % des collaborateurs satisfaits de leur télétravail  
Obtention de la certification ISO 45 001 sur la santé et la sécurité au travail  
24 % des formations consacrées à l'axe développement durable



[www.hautsdeseinehabitat.fr](http://www.hautsdeseinehabitat.fr)

Plongez-vous dans la galaxie Hauts-de-Seine Habitat  
et découvrez l'ensemble de nos contenus  
exclusifs sur notre site institutionnel.



Suivez-nous et retrouvez toutes nos  
actualités sur nos réseaux sociaux.

Hauts-de-Seine Habitat  
45 rue Paul Vaillant Couturier  
92300 Levallois-Perret



Passation et exécution  
des marchés publics



Attestation  
n°0015

