

Déclaration de performance extra-financière 2018

La présente déclaration de performance extra-financière répond aux conditions de l'article L225-102-1 et R 225-105 du Code du commerce. Ainsi que ce texte le prévoit, dans la mesure nécessaire à la compréhension de la situation de la société, de l'évolution de ses affaires, de ses résultats économiques et financiers et des incidences de son activité, la déclaration présente des informations sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité. La déclaration comprend notamment des informations relatives aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit, à ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés, aux actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées.

Les indicateurs requis par l'article L 225-102.1 du Code du Commerce qui ne sont pas applicables aux activités du Groupe ICF Habitat ont été exclus : lutte contre le gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal et alimentation responsable.

Au-delà du contenu réglementaire de ce rapport, toute personne intéressée peut se rapporter au site internet ou rapport d'activité pour une illustration plus libre de l'activité du Groupe et des différentes responsabilités ou engagements qu'il porte.

A. MODELE D'AFFAIRES

Avec 6 sociétés, et un patrimoine de 95 000 logements, le Groupe ICF Habitat répond aux besoins de différents publics, offrant des logements dans le secteur social, intermédiaire et libre. Au-delà de son cœur d'activité de bailleur, il agrège également une activité d'administration de biens et de vente et de conseils en transactions immobilières majoritairement dans le secteur social.

Les 4 ESH, Entreprises sociales pour l'habitat (ICF Habitat Atlantique, ICF Habitat La Sablière, ICF Habitat Nord-Est, ICF Habitat Sud-Est Méditerranée) garantissent la proximité avec les partenaires et les résidents à travers un réseau de 26 agences.

ICF Habitat Novedis, la filiale de logements à loyers libres, couvre l'ensemble du territoire avec 7 agences.

Trans'Actif Immobilier est une société de transaction et de gestion immobilière. Elle accompagne locataires et bailleurs sociaux dans la réalisation d'achats sécurisés et maîtrisés.

Le Groupe ICF Habitat construit, développe ou achète des immeubles en vue de les louer à des particuliers, essentiellement dans le cadre règlementé des politiques publiques du logement social à destination de publics ayant des revenus modestes. Les sociétés du Groupe financent la construction de nouveaux logements de qualité, gèrent, entretiennent et louent les logements existants (ainsi que d'autres surfaces à titre accessoire : commerces, parkings, antennes). La société « holding », la SICF, assure également le rôle de collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC) des EPIC SNCF, dont les salariés sont les premiers bénéficiaires des réservations au sein de son parc social et constituent des clients privilégiés du parc libre.

Les revenus issus de ses loyers servent à la gestion et l'entretien du parc existant et contribuent à l'autofinancement de ses investissements, de même que des cessions dans des territoires ne s'inscrivant plus dans la stratégie du Groupe.

Les sociétés du Groupe assurent la maîtrise d'ouvrage des opérations ou procèdent à des acquisitions en « VEFA ».

Par ailleurs, les ESH du Groupe inscrivent leurs interventions dans le cadre des politiques locales de l'Habitat. Elles contribuent ainsi au développement territorial, à la création d'emplois, à l'insertion.

ICF Habitat la Sablière assure son activité de bailleur social sur le territoire de l'Île de France.

Au 31 décembre 2018, elle gère 35 464 logements familiaux, et est propriétaire de 4 457 chambres en résidences gérées par différents gestionnaires. Elle consacre près de la moitié de son chiffre d'affaires, 109,926 M€ sur un CA de 214,524 M€ en 2018, au développement et à l'investissement. Elle a notamment consacré 20,5 M€ à la rénovation de son parc.

Elle est un contributeur essentiel de la mobilité des agents SNCF sur ce territoire, qui représentent 35 % de ses nouveaux locataires. Elle est également un acteur reconnu des politiques publiques en faveur des ménages précaires, accueillant chaque année près de 20 % de ménages relevant du logement opposable dans le flux des attributions annuelles, et s'inscrivant pleinement dans les politiques locales menées par les intercommunalités.

Elle participe, sur un marché extrêmement tendu, caractérisé par un grand déséquilibre entre l'offre de logements abordables et le nombre de demandeurs relevant des aides publiques inscrits au Système national d'enregistrement, à plusieurs projets de rénovation urbaine, et développe des interventions de plus en plus ciblées, par exemple le traitement des copropriétés dégradées, ou la création de pensions de famille.

Elle favorise la mise en place de services aux habitants, collectifs ou individuels, a une action forte sur l'accompagnement social des ménages modestes grâce à des conseillères sociales et à de nombreux partenariats associatifs, œuvre pour le maintien à domicile des personnes âgées par l'adaptation de leur logement ou la mise à disposition de nouveaux services.

Par sa proximité (environ 60 % des 635 salariés sont des personnels d'immeubles ou de sites présents sur le terrain), elle joue un rôle essentiel de développement et de maintien du lien social. Elle encourage les projets initiés par les habitants, notamment par un appel à projets initié en 2011 et renouvelé chaque année, soutient de nombreuses associations, et travaille en concertation avec les amicales de locataires sur tous les projets de renouvellement et de réhabilitation du patrimoine.

Le maintien d'un haut niveau de proximité avec les partenaires locaux (Ville de Paris, Etablissements Publics de Coopération Intercommunale où la société est fortement implantée) est particulièrement essentiel pour ICF Habitat la Sablière : elle exerce son activité dans un environnement très concurrentiel, entre des acteurs importants liés aux territoires (les OPH) et des groupes de taille importante émergeant des évolutions souhaitées par la loi ELAN. Elle doit répondre à ce double défi par un effort de croissance diversifiée, adaptée aux enjeux de la région, et par une relation approfondie aux élus et aux clients.

B. AXE ENVIRONNEMENTAL

Principaux risques extra-financiers

En matière d'environnement, le principal risque identifié pour le Groupe et ICF Habitat la Sablière est celui du manque de maîtrise des consommations d'énergie du parc de logements ainsi que les émissions de gaz à effet de serre associées.

- ♦ Au-delà de l'enjeu énergétique, le Groupe ICF Habitat a également identifié deux axes complémentaires à travers lesquels réduire son empreinte environnementale l'utilisation de ressources pour construire, réhabiliter ainsi que pour les activités administratives, et la production de déchets (lors des opérations immobilières ainsi que ceux des locataires)
- ♦ les déplacements des collaborateurs.

Politiques et dispositifs mis en place

Le Groupe compte un poste de Responsable du développement durable, rattaché à la Direction de l'Immobilier, bénéficiant de l'appui d'un chargé de développement durable. Le Responsable développement durable a pour mission principale de promouvoir et impulser la démarche de sensibilisation et le déploiement des actions du Groupe et de ses filiales relatives au développement durable. Il apporte son assistance aux filiales pour l'intégration des objectifs environnementaux du Groupe dans leurs opérations de construction et de réhabilitation, le montage d'opérations innovantes, la réponse à des appels à projets, la recherche de financements et la réalisation d'études spécifiques.

En 2012, ICF Habitat a réalisé son premier Bilan Carbone, pour l'ensemble du Groupe et pour chacune de ses filiales. ICF s'est d'emblée positionné au-delà de l'obligation réglementaire, puisque seule La Sablière avait l'obligation, au titre de la loi Grenelle 2 (entreprises de plus de 500 salariés), de publier un bilan détaillé de ses émissions de GES. Toutes les activités du Groupe ont été considérées (scope 3) : la fonction administrative, la gestion locative et les opérations de construction neuve et réhabilitation. Trois principales sources d'émissions ont ainsi été identifiées : l'énergie (chauffage et production d'eau chaude sanitaire), les travaux pour le maintien et l'évolution du parc locatif, et les déchets générés par les locataires.

Sur la base de ces résultats, le Groupe s'est engagé à réduire ses émissions de gaz à effet de serre de 10 000 tonnes équivalent CO₂ par an, et a adopté un « Plan d'Actions Développement Durable » (PADD) en 2012 et mis à jour en 2015. Ce PADD ainsi que les différents chantiers qui y sont attachés, sont entièrement applicables à ICF Habitat la Sablière.

Le PADD s'articule autour de six chantiers :

Energie : Le chantier « Energie » du PADD vise à intégrer la performance énergétique dans les réflexions et documents stratégiques pilotant l'évolution du patrimoine, et d'en faire un critère de décision pour les différents programmes. Il englobe des actions qui tendent à fiabiliser les informations relatives à la performance énergétique des bâtiments, via les Diagnostics de Performance Énergétique (DPE), en cohérence avec les plans et schémas stratégiques : Plan Stratégique de Patrimoine, Plan à Moyen Terme et Schéma Directeur Energie. Le volet « optimisation » de ce chantier porte sur les économies potentielles liées au rééquilibrage des dispositifs de chauffage, la

révision des contrats de chauffage et politiques de maintenance. Si ces actions sont déjà prises en compte lors des opérations de construction neuves, il convient de s'assurer de l'évolution des contrats anciens et d'assurer la valorisation de ces bonnes pratiques.

Opérations immobilières : Le chantier « Opérations immobilières » a identifié des bonnes pratiques grâce à des retours d'expérience des monteurs, afin d'optimiser les coûts ainsi que l'empreinte environnementale des opérations d'ICF Habitat (choix des systèmes constructifs, des matériaux, optimisation des surfaces, équipements pour piloter l'exploitation, intégration des énergies renouvelables...). Par exemple, un retour d'expérience sur l'utilisation du solaire thermique au sein du Groupe a été réalisé en 2018 et diffusé auprès des collaborateurs.

En 2017, un outil permettant de réaliser des analyses du cycle de vie et des analyses en coût global est mis à disposition des chargés d'opérations afin d'être utilisé pour la sélection des entreprises, le choix des variantes ou encore l'évaluation des projets. Cet outil se compose de deux aspects :

- ◆ L'analyse du cycle de vie, qui consiste à évaluer l'empreinte environnementale des projets de construction et de rénovation centrée sur 2 critères, les émissions de gaz à effet de serre et la consommation d'énergie primaire. Objectif : favoriser la comparaison de variantes sur les systèmes constructifs, les matériaux et les produits.
- ◆ Le coût global des bâtiments, une approche qui prend en compte l'ensemble des coûts initiaux et différés d'un projet (coûts d'investissement, d'exploitation et de maintenance, remplacement des équipements, déconstruction). Objectif : orienter les choix à effectuer dès les phases de conception et de programmation, et optimiser l'allocation des ressources en intégrant l'analyse des projets dans la durée.

Enfin, ICF Habitat a mis en place depuis plusieurs années une politique d'amélioration de la performance énergétique et environnementale de son parc, qui s'applique à l'ensemble des filiales dont ICF Habitat la Sablière. Un chantier respectueux de l'environnement est le prolongement naturel des efforts de qualité environnementale mis en place lors de la conception d'un bâtiment. Ainsi, un document, intitulé « Guide Chantier Propre », vise à définir les dispositions générales arrêtées par le maître d'ouvrage pour la gestion des aspects environnementaux relevant de la phase chantier de l'opération. Les objectifs de la démarche chantier propre sont :

- ◆ la réduction des nuisances pouvant être causées aux personnels et aux riverains
- ◆ la lutte contre l'épuisement des ressources naturelles (air, eau et sols)
- ◆ la bonne gestion des déchets et leur valorisation

Les entreprises devront avoir connaissance, dès l'appel d'offres, de cette volonté de la maîtrise d'ouvrage de suivre pour l'opération une démarche de chantier propre.

Celle-ci sera explicitée dans le programme à destination du maître d'œuvre, et développée dans le Cahier des Clauses Techniques Particulières du Dossier de Consultation des Entreprises. Les entreprises pourront être forces de proposition. Après analyse des offres et choix des entreprises, les points forts de cette démarche chantier propre seront intégrés dans le CCTP marché travaux.

Toutes les entreprises répondant à l'appel d'offres devront fournir un dossier détaillant à minima les points suivants :

1. Compétences dans la gestion du chantier propre :
 - ◆ expérience d'autres chantiers
 - ◆ compétences du responsable environnement
2. Impact des méthodes mises en œuvre pour des chantiers respectueux de l'environnement :
 - ◆ réduction des impacts environnementaux
 - ◆ réduction des déchets produits sur site
3. Plan prévisionnel d'organisation du chantier
 - ◆ organisation environnementale du chantier
 - ◆ gestion des nuisances sonores

- ◆ gestion du chantier
 - ◆ pollution des sols, des eaux et de l'air
 - ◆ modalités de gestion des risques sur la santé liés aux produits et aux matériaux
 - ◆ gestion des déchets
- ◆ **Sensibilisation et réduction des charges** : Ce chantier sert à inciter les locataires à adopter des comportements plus sobres en matière d'énergie et de déchets, afin de maîtriser leurs charges.
- ◆ Ce chantier inclut notamment la prévention et le tri des déchets des locataires.
- ◆ Ces politiques s'inscrivent dans le cadre de celles des territoires
- ◆ En 2018, une charte concernant la gestion des déchets a été signée entre la mairie de Paris, Citeo (éco-organisme en charge de la gestion des emballages et papier) et les bailleurs parisiens, dont ICF Habitat. Elle vise à mettre en place plusieurs actions pour réduire la quantité des déchets et améliorer leur valorisation (formations des gardiens, sensibilisation aux nouvelles consignes de tri, audits de locaux-poubelles, collecte des bio-déchets...)
- ◆ **Déchets** : Ce chantier cherche à réduire les déchets produits.
- ◆ Un effort particulier a été mis sur le papier, qui constitue un des principaux gisements de déchets des activités administratives du groupe. Plusieurs actions ont eu lieu en ce sens : mise en place du recto/verso et noir et blanc par défaut, suppression des imprimantes individuelles, politique volontariste de dématérialisation...
- ◆ Concernant les autres déchets, les bureaux d'ICF situés au 24 et 26 rue de Paradis, qui comprennent notamment les sièges de la plupart des sociétés de groupe dont La Sablière, pour un total d'environ 400 collaborateurs et 12 000m² d'espaces, participent à l'expérimentation « Rue de Paradis 0 déchets ». Impliquant la mairie du 10ème arrondissement, l'association Zéro Waste et les acteurs locaux (entreprises, commerces, écoles, citoyens...), le but est de réduire au maximum le gaspillage dans cette rue.
- ◆ **Vie au travail et déplacements** : Ce chantier cherche à mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour des objectifs de développement durable du Groupe. Ainsi, la plateforme Cap Ecogestes, proposée par Economie d'Energie et mise à disposition auprès des salariés de SNCF et de ses filiales, propose aux collaborateurs de s'engager sur des éco-gestes à réaliser, de mesurer leurs résultats, et s'informer et de tester leurs connaissances. A fin 2018, 41 salariés d'ICF étaient inscrits sur cette plateforme. Par ailleurs, plusieurs actions de sensibilisation ont eu lieu durant l'année, comme des diffusions d'articles sur l'intranet du groupe, ou encore l'organisation de la Semaine Européenne du Développement Durable qui a proposé films, débats ou encore quizz à destination des collaborateurs.
- ◆ Enfin, un accent particulier est mis sur les déplacements. Un plan de mobilité a été réalisé en 2018 pour le site de la rue de Paradis. Un remboursement de l'abonnement aux transports en commun ou à un système de vélo en libre-service peut être pris en charge à 60 % par l'entreprise. Le télétravail est également encouragé.

Indicateurs clé de performance et indicateurs de résultat

En 2018, le chantier « Energie » du PADD a permis d'éviter l'émission de 4 587 TeqCO₂ pour ICF Habitat La Sablière, grâce aux travaux réalisés dans le cadre des Certificats d'Economie d'Energie.

A cela viennent s'ajouter les mouvements de patrimoine (ventes, démolitions, acquisitions, constructions et réhabilitations. Grâce à la construction de bâtiments vertueux et à des réhabilitations performantes, la hausse des émissions associées à l'augmentation du patrimoine est limitée à 97 Teq CO₂.

Les émissions de CO₂ évitées via les mouvements de patrimoine sont calculées sur la base de la moyenne d'émissions de CO₂ par m² de surface de logement en fonction du type d'opération concerné.

La consommation énergétique moyenne (électricité et gaz naturel) du patrimoine d'ICF Habitat la Sablière est de 282 kWh/m².

Depuis son lancement, ce sont 8 opérations qui ont pu bénéficier de l'outil ACV / ACG, dont 2 en 2018. L'objectif visé est qu'il soit systématiquement utilisé pour toutes les opérations en maîtrise d'ouvrage directe.

En 2018, 127 359 m² d'espaces verts font l'objet d'un contrat sans utilisation de produits phytosanitaires dans le cadre d'une expérimentation.

C. AXE SOCIÉTAL

Principaux risques extra financiers et dispositifs mis en place

Concernant les thématiques sociétales-, les principaux risques identifiés sont suivants :

- ◆ Manque de protection des données personnelles ; Manque de maîtrise de la chaîne d'approvisionnement ;
- ◆ Manque d'accompagnement au développement local et au soutien des initiatives des habitants ;
- ◆ Insatisfaction client ;
- ◆ Pratiques non éthiques ;

Politiques et dispositifs mis en place

Le Groupe a mis en place les politiques suivantes

- ◆ Pour préserver la protection des données personnelles indispensables à son activité, le Groupe ICF Habitat s'est doté en 2018 d'un Délégué à la protection des données externes (Cabinet HAAS), qui couvre également le périmètre de la Sablière. Le DPO aide le Groupe à se doter progressivement d'un instrument de pilotage permettant une bonne vision de toutes les données collectées, et de leur utilisation :
- ◆ L'établissement d'un registre recensant toutes les données collectées par le Groupe, les habilitations, la durée de conservation
- ◆ Le tri des données strictement nécessaires à l'activité et leur sécurisation
- ◆ L'identification et la sécurisation des données sensibles
- ◆ Les dispositifs d'information et de recours des publics

Un réseau de référents internes existe, au sein du Groupe ICF Habitat, et des actions de sensibilisation et d'information des comités de direction ont été lancées.

- ◆ Afin de soutenir le développement local et les initiatives des habitants au sein des résidences, ICF Habitat la Sablière dispose d'une équipe structurée de Développement social et urbain, qui intervient notamment sur les quartiers de la Géographie prioritaire de la Ville (25 % du patrimoine), et s'attache par tous moyens à favoriser les conditions du dialogue avec les locataires et leurs représentants pour tout projet ayant un impact sur les résidences : qu'il s'agisse de travaux de réhabilitations, de résidentialisation, ou de travaux de moindre ampleur, des actions de concertation sont menées le plus en amont possible, pour recueillir les attentes des habitants et favoriser l'adéquation des projets. En 2018, par exemple, on peut citer une réhabilitation de 60 logements à Bagneux (92), avec des ateliers participatifs organisés dans la seconde partie de l'année autour des parties communes, des logements, des espaces extérieurs, qui permettent de recenser les attentes des habitants très en amont du démarrage du projet. Un autre projet emblématique, celui du renouvellement patrimonial d'une cité cheminote remarquable à Chelles Brou (77), l'un des plus importants projets de la société pour les années à

venir : création de 580 nouveaux logements, dont 105 maisons individuelles et une résidence pour personnes âgées en lieu et place de 311 logements collectifs. L'avis des habitants est sollicité sur la maquette du projet, l'organisation spatiale, les façades ou les espaces extérieurs. Doit être soulignée aussi la mise en place de budgets participatifs, initiée sur le patrimoine parisien, et développée aujourd'hui sur d'autres résidences expérimentales, qui permet de placer les habitants en position d'acteurs sur les travaux d'embellissement et de gestion courante. L'équipe favorise également la capacité des habitants à agir sur leur environnement par le renouvellement, chaque année depuis 2011, de l'appel à projets lancé auprès des associations, des amicales de locataires et des collectifs d'habitants, a encore permis en 2018 de primer 35 projets, pour un montant total de 37 000 euros. Un coup de cœur du jury, autour des Olympiades, organisée sur Maisons Alfort (645 logements) par une association, Ma Quête, bénéficiant à toutes les générations, et permettant d'investir de manière positive l'espace public au travers de tournois sportifs !

- ◆ La préservation d'un bon niveau de qualité de vie sur le patrimoine est également recherchée à travers une politique de qualité de service et d'amélioration continue : au niveau du Groupe ICF, l'association des collaborateurs et des locataires dans le cadre d'une communauté digitale a permis de faire émerger un projet d'application « Ma Demande en 1 clic », testée fin 2018, pour améliorer la prise en charge des demandes d'intervention. Tandis qu'au sein d'ICF la Sablière, un « Parcours client » était construit avec les collaborateurs pour manager l'amélioration de la relation client tout au long du parcours locatif, de l'attribution à la sortie du logement. La satisfaction des clients sur l'accueil, la communication ou la qualité de vie dans leur logement est mesurée par une enquête annuelle (réalisée en avril/mai depuis 2017).

Les activités de construction, réhabilitation et d'entretien du patrimoine créent une dynamique de l'emploi devant profiter au territoire et à ses habitants, notamment les plus fragilisés.

Pour y contribuer :

1. D'une part, ICF Habitat La Sablière inscrit de manière automatique une clause d'insertion de 6 % sur les marchés de travaux à plus d'1,65 M€ HT.

Pour veiller au respect des engagements des entreprises attributaires et favoriser l'impact de nos activités sur les territoires concernés, ICF Habitat La Sablière a mis en place un suivi rapproché et s'appuie sur les partenaires locaux de l'emploi et de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE). Des justificatifs sont exigés auprès des entreprises attributaires des marchés afin de contrôler la bonne exécution des heures réservées à l'insertion.

2. D'autre part, ICF Habitat La Sablière cherche à favoriser, par ses activités d'entretien du patrimoine, l'insertion par l'activité économique des populations locales.

Cette volonté se traduit notamment par le déploiement de marchés d'insertion et de qualifications professionnelles (2015 / Marché Entretien Ménager des parties communes / DT Paris) ou de marchés réservés.

Ainsi, en 2018, près de 1,034 M€ de prestations TTC ont été dépensées auprès de structures visant l'insertion d'un public éloigné de l'emploi (dont handicap) : entretien des parties communes, espaces verts, chantier éducatif, chantier d'insertion sont autant de missions que les directions territoriales ont choisi de confier au secteur de l'insertion.

- ◆ Afin de maîtriser les risques éthiques, le Groupe ICF Habitat a mis en place depuis le 28 octobre 2015 une charte Ethique, définie comme un ensemble de principes communs permettant à chacun d'adopter une conduite professionnelle adaptée. La charte repose sur cinq grands principes : le respect des personnes, du droit, l'intégrité, l'exemplarité et la confidentialité. Elle constitue une annexe du règlement intérieur, opposable à chaque collaborateur. Elle s'applique à toutes les filiales, incluant ICF Habitat la Sablière.

Le Règlement intérieur comprend également un code de conduite, répondant aux exigences de la loi Sapin II du 9 décembre 2016, sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique. Le code constitue une des composantes du dispositif de prévention de la corruption et du trafic d'influence mis en place par le Groupe.

Le Groupe déploie également une nouvelle démarche vis-à-vis de ses fournisseurs, valable sur le périmètre ICF Habitat la Sablière. Afin d'assurer une relation fournisseur profitable et responsable, tous les prestataires candidats aux marchés passés depuis début 2018 doivent signer une charte fournisseur anti-corruption. Le prestataire s'engage en signant cette charte à travailler dans le respect des principes énoncés en termes d'éthique, de responsabilité sociétale, environnementale et corruption. Soucieux de la sécurité et de la santé des personnes, la direction des achats du groupe ICF Habitat a mis en place une charte « sécurité santé » que les prestataires candidats doivent signer.

Des clauses types sur la lutte anti-corruption ont été également ajoutées sur l'ensemble de nos pièces marché.

Conformément aux dispositions de la loi Sapin II, il a été mis en place une plateforme d'évaluation « Ecovadis » fournisseurs sur les axes environnemental, sociétal, éthique et achats responsables ainsi qu'un dispositif d'alerte à disposition des collaborateurs et des fournisseurs leur permettant de signaler directement toute suspicion de fait de corruption.

La Direction des achats a également rédigé deux fiches pratiques éthiques, dénommées « éviter tout conflit d'intérêt » et « respecter la confidentialité liée aux achats » rappelant et décrivant les valeurs de l'acheteur.

Un des axes de la montée en maturité de la fonction achat est l'intégration de la RSE dans les stratégies achats afin d'assurer des relations fournisseurs responsables et un ancrage territorial. Une large sensibilisation et implication de la fonction achats et des prescripteurs sur ce sujet ont été menées, depuis 2017 à travers des informations, des formations...

Indicateurs clé de performance et indicateurs de résultat

Concernant la politique de protection des données personnelles, l'indicateur pertinent est le taux de traitement des registres : fin 2018, 42,22 % des registres ont été traités, soit 38 sur 90. Cette donnée Groupe couvre également le périmètre ICF Habitat la Sablière.

Concernant la satisfaction client, l'enquête annuelle réalisée révèle un taux de satisfaction global de 80 % sur le périmètre ICF Habitat La Sablière.

Concernant la politique d'insertion, plusieurs indicateurs ont été définis :

- ◆ le nombre d'heures d'insertion réalisées sur les projets en cours et livrés en 2018, soit 20 opérations de travaux concernées (construction et réhabilitation), s'élève à 38 540 heures (vs 39 205 heures en 2017).
- ◆ depuis leur mise en chantier, les 10 opérations livrées en 2018 ont permis de générer un cumul de 42 811 heures d'insertion. Le taux de réalisation moyen des objectifs sur ces opérations, fixés par ICF La Sablière aux entreprises attributaires, atteint 114 %. Ainsi, les objectifs fixés par nos partenaires ont été dépassés ; les taux de réalisation moyens sur les opérations livrées ressortant à :
 - 143 % pour la Région (4 opérations) ;
 - 174 % pour l'ANRU (1 opération).

Concernant la politique d'achats responsables, dont le déploiement a été initié en 2018, des indicateurs clé de performance seront déployés dès 2019.

D. AXE SOCIAL

Principaux risques extra-financiers

Concernant l'axe social, l'activité du Groupe - et de la société ICF Habitat La sablière - engendre les principaux risques suivants :

- ◆ compétences du personnel inadaptées aux besoins et évolutions ;
- ◆ insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs.

Par ailleurs, le Groupe ICF Habitat bénéficie d'un dialogue social de qualité, avec la signature de nombreux accords collectifs souvent unanimes.

Politiques et dispositifs mis en place

La politique RH du Groupe visant à prévenir ces risques est notamment transcrite dans différents accords collectifs, dont l'accord sur la qualité de vie au travail, renouvelé le 17 octobre 2018.

En matière de compétences, le politique Groupe vise à détecter par différents canaux les compétences manquantes : entretien annuel avec un suivi des compétences par le manager et le salarié, revue de personnel entre la RH et le manager pour identifier les compétences nécessaires pour le développement du métier et service, entretien RH sur demande du salarié ou du manager, libre-service formation.

A la suite de ces différents retours, il est mis en œuvre les actions de formation ou développement associées. Le Groupe développe ainsi des actions de formation en présentiel (sessions de formation avec formateur), organisées en interne ou externe, pour veiller à l'acquisition des compétences manquantes par la formation. Les formations sont développées et planifiées au vu des retours des salariés, managers, IRP et analyse des questionnements ou difficultés remontées par analyse terrain ou support utilisateurs. Outre cette action traditionnelle mesurable, le Groupe développe les actions d'accompagnement au poste avec des fonctions de référent ou parrain pour l'intégration, (un accompagnant étant plus en mesure par reproduction et démonstration du geste de parfaire l'acquisition de la compétence manquante) mais aussi une offre de formation libre : knowledge management avec un intranet enrichi par métier, guide outil et métiers en développement, e-learning accessible sans limite allant du simple tutoriel à un cours plus élaboré. Cette offre est développée sur différents supports : intranet, plate-forme e-learning (migration en 2017 d'un outil à un autre), e-mailing. Plutôt qu'un suivi chiffré sans valeur ajoutée, le Groupe est attentif à ce que les supports de formation soient accessibles à tout instant et partageable facilement.

Le groupe dispose d'une politique santé et sécurité, couvrant l'ensemble des risques portant sur la santé au travail, qui concerne également ICF Habitat la Sablière. Cette politique s'articule autour de 6 axes publiés et communiqués en interne :

- ◆ Intégrer les préoccupations de santé et sécurité au travail dans toutes nos pratiques de gestion ;
- ◆ Identifier, évaluer les risques et mettre en œuvre les mesures qui permettront de les supprimer ou les réduire ;
- ◆ Etablir, mutualiser, communiquer et faire respecter, les règles, procédures et consignes liées à la sécurité au travail ;
- ◆ Sensibiliser, former nos salariés à la santé et sécurité au travail, tout en les incitant à adopter un état d'esprit basé sur la prévention, à faire preuve de leadership et de responsabilité ;
- ◆ Mesurer la performance en santé et sécurité au travail selon nos obligations et communiquer nos résultats aux salariés ;
- ◆ Intégrer la notion de bien-être des salariés dans la culture des sociétés ;

Toutefois, pour les besoins de la présente déclaration, seuls sont abordés les risques principaux que sont l'agression du personnel et la prévention des inaptitudes qui font l'objet de sous-politique.

En matière d'agressions du personnel, le Groupe a déployé de longue date une procédure agressions avec un suivi par les référents sécurité de chaque filiale. Les salariés victimes d'agressions sont accompagnés au plan psychologique et judiciaire.

En matière de prévention des inaptitudes, le Groupe met en place des études métiers (générales à un métier) et des études de poste (pour identifier les risques d'usure lié à un poste). A la suite de ces études, notamment au travers de comité d'actions sécurité, il est priorisé des aménagements de poste, avec notamment l'achat d'équipements limitant les gestes difficiles (tracteurs poubelles, nettoyeurs brosse).

En matière de dialogue social, celui-ci est organisé au niveau du Groupe ou de l'UES ESH, dont fait partie ICF Habitat La sablière. Il n'y a pas de négociation au niveau d'ICF Habitat La sablière qui constitue un simple établissement de l'UES au plan social, doté d'une DUP d'établissement et d'un CHSCT. Les négociations sont menées au niveau central du Groupe ou de l'UES, avec 2 syndicats représentatifs. Elles visent à associer les salariés à la performance du Groupe, notamment en organisant un intéressement basé sur les économies de frais de gestion / logement réalisées d'une année sur l'autre. En appui de ce système de rémunération collective de la performance, le Groupe s'engage pour un dialogue social approfondi au travers d'un nombre élevé de réunions des commissions économiques et sociales en appui des consultations obligatoires du CCE UES ESH sur les orientations stratégiques, la situation financière et la politique sociale du Groupe. Lors de ces réunions, les indicateurs et les actions de performance du Groupe sont analysées avec un niveau élevé de transparence. Cette transparence a amené le CCE à ne plus avoir recours à l'appui d'une expertise comptable et émettre un avis favorable à l'unanimité sur les orientations stratégiques, la situation financière et la politique sociale du Groupe.

Indicateurs clés de performance et indicateurs de résultat

Emploi : l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge ; les embauches et les licenciements ; les rémunérations et leur évolution ;

Effectif inscrit au 31/12	2017	2018
Groupe	1711	1610
La Sablière	687	635

Effectif inscrit au 31/12 par sexe	2017		2018	
	H	F	H	F
Groupe	709	1002	664	946
La Sablière	304	383	286	349

Effectif inscrit au 31/12 par âge	2017		
	< 30 ans	30/45 ans	> 45 ans
Groupe	247	672	792
La Sablière	114	255	318
Effectif inscrit au 31/12 par âge	2018		
	< 30 ans	30/45 ans	> 45 ans
Groupe	223	626	761
La Sablière	93	230	312

Embauches CDI / licenciements	2017		2018	
	Emb .	Licenc.	Emb .	Licenc.
Groupe	181	65	176	58
La Sablière	65	25	66	21

* Y compris les mutations en interne

La **rémunération moyenne** comprend le salaire brut total réel (ancienneté incluse) versé en 2018 en équivalent temps plein de l'année.

Rémunération moyenne	2017	2018
Groupe	2 825 €	2 868 €
La Sablière	2 548 €	2 611 €

Organisation du travail : l'absentéisme (comprenant les maladies, les accidents du travail/trajet et les maladies professionnelles);

Absentéisme	2017	2018
Groupe	5.68 %	5.68 %
La Sablière	5.67 %	5.82 %

Santé et sécurité : les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles ;

Accidents du travail	2017			2018		
	Nb	Tx grav	Tx fréqu.	Nb	Tx grav	Tx fréqu.
Groupe	56	0.80	20.55	47	0.96	18.85
La Sablière	32	1.34	28.88	19	0.57	18.58

Les taux de gravité et de fréquence sont calculés comme suit sur la base d'un nombre d'heures de travail travaillés théoriques (ETP annuel x nbre d'heures de travail annuel théorique, soit 1591.4 h), et ce en accord avec la pratique reconnue et appliquée par d'autres entreprises du secteur.

Maladies prof. reconnues	2017	2018
Groupe	0	6
La Sablière	0	1

Formation : les politiques mises en œuvre en matière de formation, notamment en matière de protection de l'environnement ; le nombre total d'heures de formation (présentiel) ;

Heures formation (présentiel)	2017	2018
Groupe	20 837	13 948
La Sablière	11 130	5099

Nota bene : ne sont décomptés que les heures en présentiel. La formation à distance n'est pas décomptée, étant en libre accès sur différents supports.

♦ Accords collectifs signés

- 2017 : 7 accords collectifs au périmètre de l'UES ou du Groupe
- 2018 : 12 accords collectifs signés au périmètre de l'UES ou du Groupe

Principaux risques

Les sujets de discrimination ou de diversité ne sont pas identifiés comme un risque. En effet, la politique diversité offre de bons résultats (parité atteinte aux niveaux de direction et de l'encadrement – objectif de 6 % atteint en matière de travailleur handicapé) et ne constitue pas un risque principal.

Politiques mises en place

La politique RH du Groupe visant à prévenir ces risques est notamment transcrite dans différents accords collectifs, dont l'accord sur la qualité de vie au travail, renouvelé le 17 octobre 2018.

Indicateurs réglementaires ou volontaires

Parmi les indicateurs visés à l'article R 225-105 du Code du commerce, sont pertinents au regard des risques susmentionnés :

- ♦ Egalité de traitement : les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ; les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées.