



2022

**RAPPORT SUR LA  
RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE  
DES ENTREPRISES  
À VAR HABITAT**





# ÉDITO

## UNE DÉMARCHE RSE SUR LA FORME, POUR UNE AVANCÉE SOCIALE SUR LE FOND.

De par sa mission, Var habitat a une vocation sociale forte en matière d'offre de logement, d'aménagement du territoire et de cohésion sociale. Var Habitat intègre également dans son projet d'entreprise des préoccupations sur le volet environnemental du développement durable en déployant des solutions de construction, d'entretien et d'équipement allant dans le sens de la préservation des ressources naturelles et du développement des énergies renouvelables. Des actions ont déjà été menées visant à former le personnel et sensibiliser les locataires et les partenaires à ces enjeux.

Aujourd'hui, Var Habitat doit faire face à un triple challenge :

- Améliorer sa performance économique dans un contexte difficile qui fragilise sa clientèle,
- Valoriser sa contribution au développement local et plus généralement à l'attractivité globale des territoires sur lesquels il est implanté,
- Contractualiser des objectifs et présenter des résultats mesurables avec les collectivités territoriales sur des missions très concrètes (promouvoir l'équilibre et l'intégration sociale, améliorer la performance énergétique du patrimoine ancien).

L'engagement dans une démarche RSE apparaît comme un positionnement stratégique pour l'office, lui permettant ainsi de valoriser les dimensions sociales et environnementales de sa mission, d'anticiper et d'intégrer l'évolution des contextes réglementaires (loi MOLLE et Convention d'Utilité Sociale, politiques locales de développement durable) et de prendre en compte les intérêts des partenaires et des locataires dans les prises de décision.

Ainsi, Var Habitat souhaite à travers la démarche RSE :

- Apporter une lisibilité sur les actions déjà engagées et les résultats obtenus,
- Structurer son système de management en place pour y associer ses préoccupations et engagements en matière de Responsabilité Sociétale,
- Définir la politique de l'office à moyen terme sur les enjeux du développement durable,
- Evaluer et faire progresser l'office sur les trois dimensions de la RSE.



# TABLE DES MATIÈRES

Edito .....	3
Présentation de Var Habitat .....	5
L'implantation de l'office dans le Var .....	6
La RSE en marche à Var Habitat .....	7
La Norme ISO 26000 .....	7
Les thématiques .....	8
Environnement .....	9
Droit du travail et Ressources Humaines .....	11
Fournisseurs et sous traitants .....	13
Pérennité – Durabilité .....	15
Parties prenantes .....	17
Locataires et demandeurs de logement .....	21
Gouvernance .....	23
L'engagement sociétal .....	25
Tableaux de bord .....	27





# PRÉSENTATION DE VAR HABITAT



## CARTE D'IDENTITÉ

- 1<sup>er</sup> bailleur social du Département du Var
- 15 200 logements
- Créé en 1922
- Présent sur 89 communes et 2 départements (83 et 04)

## LES MISSIONS

### Professionnel de l'aménagement

Var Habitat s'engage aux côtés des collectivités locales dans leurs projets de développement : création de zones d'activités, d'habitation et de lotissements, réhabilitations de centre anciens, création d'équipements publics ou de loisirs ...

### Un constructeur actif

Var Habitat développe depuis plusieurs années une offre de logements innovante, diversifiée et adaptée aux nouveaux besoins du marché et aux différents publics.

## LA GESTION

### Gestionnaire expérimenté

Décentralisé en 4 territoires, l'office assure une gestion de proximité.

De multiples services sont à disposition du public : la gestion des réclamations techniques et administratives, la prévention et d'administration du contentieux, l'accompagnement social des familles. Un service de la relation client qui assure la prise en compte de toutes les sollicitations quelque que soit le canal (mail, téléphone, courrier...). L'entretien des bâtiments et le suivi des travaux sont assurés en continu.

Var Habitat est certifié ISO 9001 VERSION 2015 depuis 2006 sur l'ensemble de ses activités.







# LA RSE EN MARCHÉ À VAR HABITAT

Sous l'impulsion de la direction générale, une équipe projet a été chargée, à partir de 2010, de réfléchir à la meilleure façon de mettre en œuvre une dynamique RSE au sein de Var Habitat. Formations, séminaires, consultants, et ouvrages divers sur la RSE dans le monde de l'habitat social ont permis de dégager une méthodologie.

La norme ISO 26000 constitue la base générale de réflexion sur l'ensemble des thématiques. En 2011 un comité de pilotage a été mis en place, dirigé par le directeur général adjoint, et composé du référent communication et de 7 pilotes, chacun d'eux étant chargé d'animer des groupes de travail dans son domaine de compétence.

2012 aura été l'année de la sensibilisation du personnel, identification des parties prenantes et de leurs attentes, élaboration de diagnostic des forces et faiblesses, détermination des objectifs et de la stratégie RSE. Le premier plan d'action a été lancé en 2013, et sera suivi par un comité RSE.

En 2020 la direction générale a fait appel à un cabinet extérieur : le cabinet De Saint Front spécialisé en RSE afin de lancer un nouveau plan d'action. L'objectif étant de dynamiser la démarche et sensibiliser les collaborateurs par leur participation active dans les différents groupes de travail.

Le présent rapport diffusé à nos partenaires fait état des objectifs poursuivis par l'office, et donne à travers les indicateurs, le niveau de maturité de l'implication RSE de Var Habitat.

*(\*) La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour les entreprises à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société et à la protection de l'environnement. La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité (source [www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)).*

## LA NORME ISO 26000

La norme ISO 26000 a été élaborée avec la participation de plus de 90 pays et de 40 organisations internationales. Sa version définitive date de novembre 2010. Elle représente à ce jour le document de référence formalisant l'ensemble des préoccupations de la Responsabilité Sociétale des entreprises. La responsabilité sociétale définie par l'ISO 26000 repose sur sept principes qui s'appliquent de manière transverse dans la gouvernance de l'organisation et exposent les comportements indispensables à adopter en matière de responsabilité sociétale.

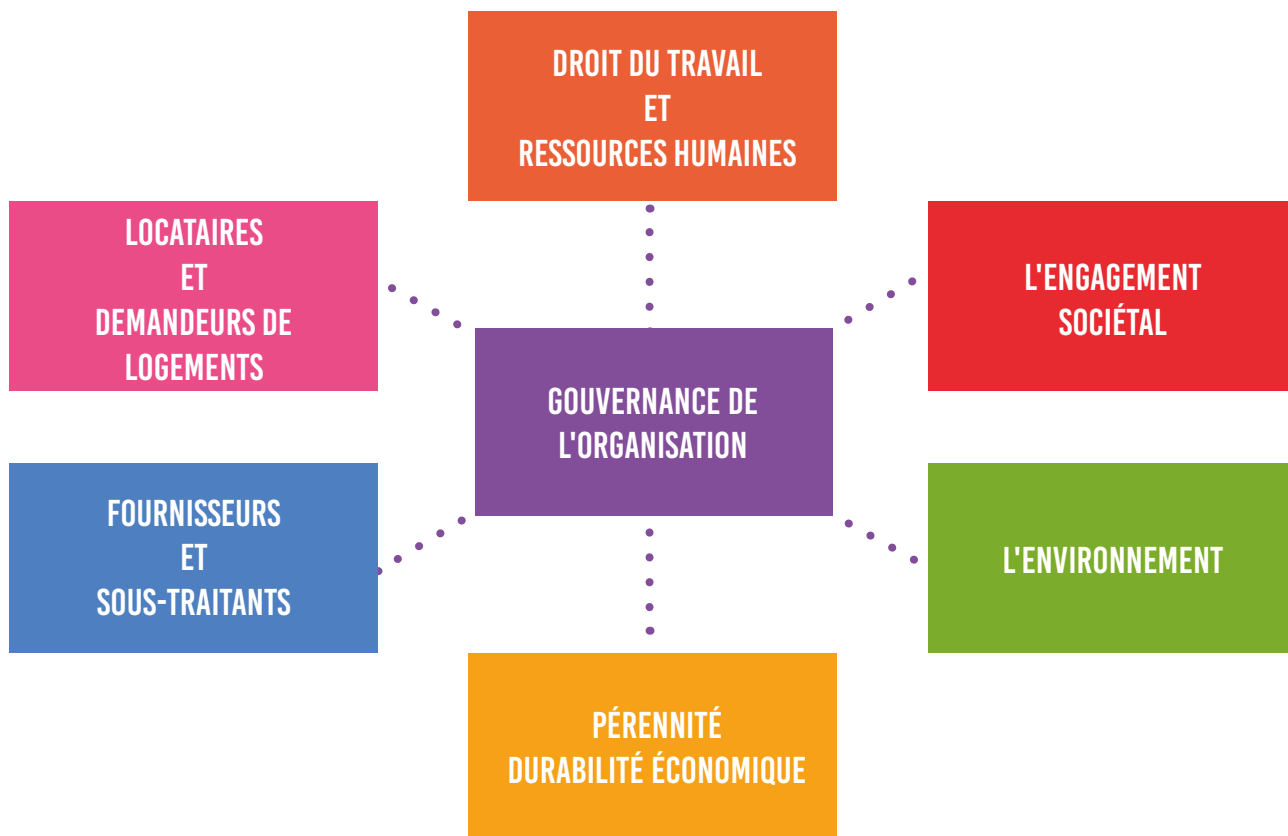
- La responsabilité de rendre compte,
- La transparence des décisions et des activités,
- L'adoption de comportements éthiques,
- Le respect des intérêts des parties prenantes(\*) de l'organisation,
- Le principe de légalité,
- Le respect des normes internationales de comportement,
- Le respect des droits de l'homme.

*(\*) Les parties prenantes sont les personnes, physiques ou morales, entreprises, associations ou institutions contribuant à la réalisation de nos activités ou en bénéficiant.*



# LES THÉMATIQUES

L'équipe projet s'est appuyée sur la norme ISO 26000 et sur les travaux de l'USH pour établir un diagnostic et construire la politique directrice de chacune des thématiques déclinées ci-après.







# ENVIRONNEMENT

## Eco-responsabilité et impacts environnementaux des activités

Le respect de l'environnement est souvent le premier pilier auquel on pense quand on parle de Développement Durable. La minimisation de l'empreinte écologique de l'activité de Var Habitat reste une préoccupation constante pour préserver les ressources naturelles et lutter contre les changements climatiques.

### LES ENGAGEMENTS

#### **Aménager et construire en adoptant des solutions respectueuses de l'environnement et peu consommatrices d'énergie**

- Choix de solutions maîtrisées respectant l'environnement
- Constructions de Bâtiments Basse Consommation
- Inciter les entreprises à l'adoption d'une charte « chantier propre »
- Préserver la qualité de l'air dans les logements

#### **Réduire la consommation énergétique du patrimoine existant et des activités liées au fonctionnement**

- Améliorer la performance énergétique sur le parc d'habitations
- Maîtriser l'usage de l'énergie par les utilisateurs
- Développement de l'électricité : Nouvelle réglementation Electrique : RE 2020
- Développement de l'autoconsommation collective par la mise en place de panneaux photovoltaïques pour la production d'électricité
- Développement de projet inter-connect

#### **Préserver le milieu naturel et la biodiversité**

- Mettre en place une gestion des espaces verts respectueuse de la biodiversité en impliquant les habitants
- Préserver les ressources naturelles
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre



## POINTS FORTS

- Participation à des projets d'éco-quartier
- Certifications HQE et BEE+
- 100% des logements en électrique sur le neuf
- Double vitrage généralisé
- Remplacement des chaudières individuelles par des chaudières à condensation
- Disparition de classe énergétique E-F-G pour les logements
- Transition du gaz vers la condensation
- Utilisation de produits écologiques (entretien bâtiments et espaces verts)
- Contrat robinetterie et surveillance de la consommation d'eau des communs
- Recyclage des déchets tertiaires
- Mise à disposition de toitures pour des panneaux photovoltaïques en partenariat avec les communes, les intercommunalités et les fournisseurs d'Énergie
- Projet expérimental InterConnect sur le Clos Meunier : autoconsommation collective
- Bilan des émissions des GES et plan d'action établi
- AEMO pour les chantiers propres
- Développement du parc de voitures électriques : 11 au total (+3)
- Développement du télétravail

## AXES DE PROGRÈS

- Aide à la décision du choix des équipements par l'établissement d'une base de connaissance intégrant les critères de respect de l'environnement, de durabilité, et de prix de revient global
- Campagne d'information auprès des locataires, fourniture d'un livret des gestes verts
- Engager la rénovation thermique de la classe énergétique D
- Encourager le recyclage en partenariat avec les collectivités
- Développer les énergies renouvelables
- Présence plus accrue de Var Habitat en tant que bailleur social afin de développer les énergies renouvelables



# **D**ROIT DU TRAVAIL ET RESSOURCES **HUMAINES**

## Questions relatives au personnel

Au delà de l'application de la législation du travail qui est bien en place au sein de l'office, le personnel fait face à une clientèle à la fois plus fragilisée et plus exigeante en matière de qualité, et à une réglementation technique en perpétuelle évolution. L'efficacité et l'épanouissement du personnel se doit d'être accompagné par une écoute et des formations adaptées.

### **LES ENGAGEMENTS**

#### **Prévenir les discriminations et développer l'égalité des chances**

- S'astreindre à des recrutements équitables, objectifs et pérennes
- Maintenir le personnel dans l'emploi
- Favoriser le maintien des compétences et permettre l'évolution des compétences
- Favoriser l'égalité de traitement du personnel en place
- Communiquer auprès des salariés

#### **Favoriser l'épanouissement professionnel de ses collaborateurs - Prévenir les risques psychosociaux**

- Accompagner l'intégration des entrants
- Favoriser l'évolution des carrières
- Maintenir de bonnes conditions de travail et prévenir les risques psychosociaux
- Favoriser l'équilibre vie professionnelle - vie personnelle
- Maintenir l'esprit d'entreprise

#### **Valorisation du personnel**

- Etre à l'écoute du personnel
- Impliquer le personnel dans la concrétisation du développement de VH
- Valoriser les compétences dues à l'expérience
- Motiver financièrement le personnel





## POINTS FORTS

- Plan Séniors établi, CDI favorisés
- Campagne de formations (remise à niveau ou acquisition de connaissances)
- Action de prévention contre les RPS
- Souplesse dans le choix des RTT et des temps partiels
- Mise en place d'une journée du personnel annuelle
- Visites régulières de la RH en agences
- Tutorat classique
- Prise en charge de 70% de la cotisation mutuelle et 100% de la prévoyance

## AXES DE PROGRÈS

- Développer les contrats aidés (alternance, personnel handicapé, contrat d'avenir...)
- Anticiper les conséquences de la pénibilité liée aux métiers
- Mise en place de la GPEC
- Améliorer la lisibilité du plan de formation
- Mettre en place un indicateur mesurant l'appréciation du bien-être des salariés (base : évaluation annuelle)
- Développer le tutorat Senior pour la transmission des connaissances métiers
- Développer les échanges physiques entre collaborateurs





# FOURNISSEURS ET SOUS TRAITANTS

Respect de la légalité et transparence des achats

La construction de nouveaux logements, la rénovation des résidences les plus anciennes, l'entretien quotidien du patrimoine et la réalisation de l'ensemble des services nécessaires au bon fonctionnement de l'office et au bien-être des locataires ne se feraient pas sans l'intervention de nombreux fournisseurs. La transparence de nos marchés publics et de nos procédures d'achats, le respect de la légalité de la part de Var Habitat et de ses fournisseurs sont le gage d'une collaboration saine et efficace.

## LES ENGAGEMENTS

### Des fournisseurs éco-responsables

- Inclure des critères développement durable dans la sélection des fournisseurs
- Développer les clauses d'Insertion
- Inciter les fournisseurs à réduire leur consommation énergétique
- S'assurer de la bonne gestion des déchets du BTP

### Loyauté des pratiques

- Appliquer les bonnes pratiques pour éviter la corruption et le favoritisme
- Assurer une concurrence loyale et l'égalité de traitement des fournisseurs
- Ecouter et prendre en compte les attentes des fournisseurs
- Améliorer la relation avec les fournisseurs et leurs sous-traitants
- Assurer la transparence des décisions
- Optimiser les moyens d'échanges
- Optimiser la gestion des achats



## POINTS FORTS

- Critères d'achats intégrant le respect de l'environnement : certains produits sont éco labélisés ou recyclés
- Procédures d'achats précises, maîtrisée par le Service Marchés,
- Guide interne «administratif et juridique» des achats
- Informations des fournisseurs, PV d'attribution, écrits en cas de litige
- Enquête et évaluation des fournisseurs (Démarche Qualité)
- Délai de paiement moyen de 18 jours
- Participation à des groupes de travail inter collectivités ou avec d'autres instances professionnelles
- Traitement de l'offre anormalement basse

## AXES DE PROGRÈS

- Extension à tous les marchés d'une clause de recyclabilité et de gestion de déchets
- Augmenter la part des ESAT ou établissements équivalents dans les commandes annuelles sur certains types d'articles
- Étendre les clauses d'insertion à d'autres activités que les travaux
- Créer une charte d'intervention à l'attention des fournisseurs
- Mettre en place une fonction «Achats responsables» pour intégrer les nouvelles réglementations en lien avec la RSE





# PÉRENNITÉ - DURABILITÉ

## Aspects économiques

Pour assurer la durabilité de sa mission, Var Habitat doit rester vigilant sur les enjeux et les équilibres économiques. D'importants investissements sont nécessaires chaque année afin de maintenir un patrimoine de qualité et de répondre aux besoins de logements dans les territoires. Les choix techniques et stratégiques doivent garantir la pérennité de l'office.

### LES ENGAGEMENTS

#### **Suivi et optimisation des équilibres financiers de Var Habitat**

- Optimiser la gestion prévisionnelle et budgétaire
- Optimisation fiscale
- Consolider la rentabilité de Var Habitat
- Lutte contre l'impayé
- Assurer la sécurité des placements financiers
- Gestion active de la dette financière de Var Habitat

#### **Maintien de l'attractivité du patrimoine existant**

- Planification technique de l'entretien du patrimoine pour consolider la planification budgétaire
- Lutte contre la vacance

#### **Développement de l'offre de logement**

- Poursuivre la stratégie de développement
- S'assurer des bons critères de choix dans les nouvelles opérations
- Optimiser la gestion des propriétés

## POINTS FORTS

- Planification technique multiple : Plan stratégique de patrimoine, Convention d'utilité sociale
- Bon suivi des impayés et du contentieux
- Mesure et suivi de la vacance,
- Augmentation conséquente des budgets d'entretien
- Décentralisation des budgets pour une gestion plus proche des territoires
- Charte de remise en état des logements sortants
- Budget prévisionnel annuel, Comptabilité d'engagement
- Suivi budgétaire par le contrôle de gestion,
- Optimisation des frais de gestion et de la Taxe foncière
- Suivi de la structure de la dette, avec stratégie de refinancement à taux fixe,
- Analyse des risques annuelle
- Comité d'investissement
- Cellule «Etude des opérations nouvelles» avec un logiciel spécialisé dans les études de faisabilité financière des opérations
- Diversification des opérations avec du Locatif et de Accession

## AXES DE PROGRÈS

- Intégrer dans les critères de choix des placements l'éthique RSE
- Réaliser des études de marchés dans les opérations d'accession
- Capitaliser sur les difficultés de commercialisation des logements, jardins, parkings, caves... pour déterminer les choix en fonction des zones.
- Définir un nouveau plan quinquennal des Grosses Réparations,
- Mise en place d'un contrôle interne de terrain
- Réduction de la vacance





# PARTIES PRENANTES

## LES ÉLUS LOCAUX : EXEMPLE D'UN PARTENARIAT INNOVANT

Var Habitat est intégré au projet européen INTERCONNECT sur la gestion des consommations électriques des locataires par des ajouts de sondes algorithmiques dans les chauffe-eau et radiateurs de la résidence Le Clos Meunier au Pradet.

Cette expérimentation est en cours. 28 logements sont actuellement équipés. En 2022, le périmètre sera élargi à 4 résidences de Six-Fours.

Le partenariat avec la commune du Pradet est très fort puisque M.Stassinos, Maire de la commune, est très investi sur les sujets de l'innovation.

Cette résidence fera l'objet d'un projet d'autoconsommation électrique par panneaux photovoltaïques en faveur des ménages et des équipements collectifs en parties communes. Un projet de location d'une grappe de 130 toitures de villas individuelles pour de la production électrique est également prévu dans le cadre de ce projet.



« Le projet Interconnect, c'est avant tout un partenariat pour créer une communauté énergétique au niveau de la métropole pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et surtout de demain.

Cela nous permet, en plus, d'amener de l'innovation à toutes ces idées de réduction de consommation de notre énergie.

C'est aussi l'installation de panneaux photovoltaïques sur un certain nombre de bâtiments qui appartiennent à des bailleurs sociaux, dont Var Habitat. »

### HERVÉ STASSINOS,

Maire du Pradet  
Vice-Président de la Métropole Toulon Provence Méditerranée  
Conseiller régional





## QUAND LES LOCATAIRES INVESTISSENT LEUR CADRE DE VIE

Outre les travaux réalisés par Var Habitat, les locataires investissent de plus en plus leurs balcons ou jardins privatifs pour améliorer leur cadre de vie. Certains locataires débordent sur les espaces communs pour embellir leur bâtiment ou leur résidence.

C'est le cas de Mme Blanc et de M. Bellet au coeur de la résidence des Vieux Salins à Hyères. Chacun à sa manière, en récupérant des plantes et des objets, a égayé son entrée et créé une émulation sur l'entretien de ces espaces de vie et de partage avec le voisinage. Cette végétalisation permet également de faire baisser considérablement la température.

« J'ai commencé doucement par une plante par-ci par-là et des voisins ont fait de même. J'ai également planté des lavandes fournies par le territoire littoral. On me donne régulièrement des boutures qui me servent à fleurir le hall de mon immeuble. »

**MME BLANC**  
Locataire

« Je m'ennuyais un peu alors j'ai commencé par planter un géranium puis un arbre qui a bien poussé depuis. Les voisins ont également aménagé une petite parcelle. »

**M. BELLET**  
Locataire



Local poubelles camouflé





## AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL : L'EXEMPLE DU PRAP

La Prévention des Risques liés à l'Activité Physique (PRAP) concerne notamment les agents de régie, les jardiniers, les agents d'entretien et les gardiens. Des groupes de travail ont été mis en place dès 2013. De ces réflexions sont nées de nouvelles pratiques, mais également l'achat de matériels plus maniables et plus adaptés.

Dans un premier temps, les produits et la procédure de nettoyage ont été améliorés pour le confort des collaborateurs, mais également pour un meilleur entretien des parties communes.

Depuis 2020, 4 équipes volantes de 2 agents sont missionnées pour faire des opérations « coup de poing » de remise à niveau des halls d'entrée par exemple et ce grâce aux auto-laveuses. Un planning hebdomadaire d'intervention prenant en compte les remplacements éventuels et le planning annuel de décapage des sols est mis en place. Afin d'être autonome, chaque équipe dispose d'un véhicule et du matériel nécessaire à sa mission (auto-laveuses, produits ...). Les tout premiers retours des locataires sont très positifs.

Ces décapages facilitent également le travail des gardiens et agents d'entretien dans leur nettoyage régulier des parties communes.



« Tout ce travail mis en place a reçu un accueil très favorable de la part des collaborateurs qui ont vu leurs conditions de travail améliorées. Les procédures sont en perpétuelle amélioration grâce aux retours des agents de terrain, mais également aux évolutions des produits et du matériel. »

Pour l'année 2022, un budget de 76 000 € nous a été alloué pour l'achat d'outillage, de tenues et de tout le matériel nécessaire aux 4 équipes volantes.

### PASCAL FERRARI

Responsable de terroire  
Coordinateur du projet PRAP



## AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE PAR LES COLLABORATEURS

La satisfaction des locataires est la priorité de Var Habitat. Celle-ci passe par une résidence entretenue avec des espaces extérieurs accueillants. Or, lors de la dernière enquête réalisée en février 2020, nous avons relevé un taux de satisfaction bas sur l'entretien et l'aménagement des espaces extérieurs de plusieurs résidences.

Les équipes de jardiniers de l'office ont ainsi proposé des aménagements permettant une amélioration esthétique, mais également du point de vue de l'entretien. 2 résidences ont ainsi pu bénéficier de leur expertise. Désormais, chaque année, ce type de projet sera renouvelé pour le plus grand plaisir des locataires.

### LA BRIGNOLETTE À BRIGNOLES

La résidence a bénéficié de nouveaux aménagements paysagers et de confort. Une partie de la végétation existante vieillissante, peu esthétique ou mal implantée a été remplacée par des espèces que nous avons choisies robustes, peu gourmandes en eau et ne nécessitant pas d'entretien spécifique ; ceci pour ne pas alourdir le travail de nos équipes de jardiniers, tout en bénéficiant d'un développement rapide des végétaux.

C'est ainsi que plus de 150 plantes, arbres et arbustes ont été plantés pour le plus grand plaisir des petits et des grands.

Ce travail de réaménagement a été effectué par l'équipe de jardiniers du territoire centre et engage un investissement de près de 15 000 €.



### LE MORTIER À SANARY SUR MER



Au vu des résultats de l'enquête, il a été décidé de mener un travail d'ensemble sur le cadre de vie de la résidence.

Après la réfection des façades, l'équipe jardin du territoire Ouest a travaillé sur un projet d'aménagement paysager de l'espace situé à l'arrière des bâtiments. Les enrochements, la création des massifs, des murets et les nombreuses plantations ont nécessité plusieurs semaines de travaux.

Le coût de ces travaux, entièrement financé par Var Habitat, s'est élevé à près de 20 000 €.





# LOCATAIRES ET DEMANDEURS DE LOGEMENT

Ecoute des clients de l'office

Pour répondre à sa mission première, Var Habitat met tous ses moyens en œuvre pour répondre aux attentes de ses clients, qu'ils soient demandeurs de logements, locataires de notre parc ou partenaires élus ou institutionnels.

## LES ENGAGEMENTS

### Pour les demandeurs de logements

- Attribuer les logements sans discrimination
- Garantir la transparence des conditions d'attribution de logements
- Améliorer la prise en compte des demandes anciennes

### Pour les locataires

- Favoriser la diversité sociale dans l'habitat,
- Être à l'écoute des locataires
- Favoriser le vivre ensemble
- Favoriser la mobilité résidentielle des locataires

### Pour les partenaires

- Valoriser le lien avec les territoires
- Concertation active



## POINTS FORTS

- Transparence dans nos attributions
- Règlement intérieur des CAL et chartre d'attribution établis et communiqués
- Prise en compte de la mixité sociale dans les critères d'attribution
- Démarche qualité depuis 2006 conduisant à taux de satisfaction des locataires de 84% en 2020
- Accompagnement social et administratif
- Sites de proximités couvrant l'ensemble du département au plus près des locataires.
- Mettre en place des plans ciblés d'amélioration par résidence
- Existence de jardins partagés

Crise sanitaires :

- Contact téléphonique systématique pour toutes les personnes âgées
- Communication accrue auprès de l'ensemble de nos locataires

## AXES DE PROGRÈS

- Intégrer les nouvelles pratiques en matière d'attribution : flux ; cotation ; examen d'occupation des logements ...
- Réviser les critères de mixité sociale
- Développer la participation de VH à la fête des voisins
- Prise en compte du parcours résidentiel de certains publics
- Maitrise des charges par un suivi précis et réajustement intermédiaire



# GOVERNANCE

## Valeurs et principes fondateurs

La gouvernance constitue le socle de la Démarche RSE. Elle définit la politique et la stratégie générale de l'office à travers les valeurs qui guident sa mission : professionnalisme et satisfaction des clients, performance et transparence, respect et équité.

### LES ENGAGEMENTS

- Favoriser la transparence au niveau de la gouvernance
- Echanges avec les locataires
- Informations aux demandeurs de logement
- Maintien de la relation de confiance avec les partenaires
- Communication auprès des salariés
- Améliorer le dialogue social au sein de l'office avec les salariés et leurs instances
- Afficher la stratégie de Var Habitat, les engagements, les résultats

### ENCART PARTENAIRE

Note d'un partenaire (CG, AROHLM, USH, TPM, DDTM...) sur le témoignage de l'implication de Var Habitat dans le système de Valeurs RSE





## POINTS FORTS

- Nombreux supports d'échange avec les locataires
- Réunions avec les locataires et leurs associations
- Information détaillée sur la composition des loyers et le montant des charges
- Diffusion régulière d'information vers les partenaires
- Supports de communication et rendez-vous réguliers avec les salariés et les IRP
- Entretien d'évaluation annuelle du personnel
- Site internet et portail d'entreprise

## AXES DE PROGRÈS

- Développer l'information par résidence pour les locataires (travaux, personnel affecté)
- Instaurer des rencontres régulières avec les associations de locataire
- Enrichir le contenu du site internet (Règlement intérieur et composition des CAL, bilan d'activité)
- Compléter l'information faite aux réservataires (bilan des attributions, BOS, garantie d'emprunt, nombre de logements réservés)
- Accompagner et anticiper les différences résultant des statuts publics et privés
- Assurer une meilleure communication en interne sur l'ensemble des indicateurs et sur la stratégie à long terme de Var Habitat





# L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

L'organisation en tant que partie prenante dans la société

Le volet sociétal est primordial pour Var Habitat car la mission principale de l'office est de fournir un habitat de qualité, diversifié couvrant les besoins des personnes allant de la grande précarité à l'accès sociale. Cela passe par l'écoute et l'accompagnement des demandeurs et des locataires pour adapter nos services à leurs besoins.

## LES ENGAGEMENTS

### **Participer à l'aménagement du territoire et du cadre de vie**

- Suivre les engagements d'objectifs envers l'état (CUS)
- Renforcer les liens sociaux entre les locataires et amélioration du cadre de vie des résidents
- Contribuer aux politiques de la ville, ANRU, plan de relance, Gestion urbaine de proximité, SCOT, PLH, PLU, etc.
- Favoriser l'accès à l'emploi,
- Favoriser les partenariats avec les collectivités.
- Renforcer notre rôle d'aménageur

### **Promouvoir l'équilibre social et la solidarité entre les territoires et les générations,**

- Développer l'accessibilité au logement et l'accompagnement des personnes en difficulté,
- Faciliter l'accessibilité, le maintien physique dans le logement pour les personnes à mobilité réduite (personnes âgées, personnes handicapées...)

### **Développer l'écoute et l'implication des parties prenantes**

#### **Renforcer le sentiment de sécurité dans les quartiers**

- Développer les partenariats avec la police la justice
- Repenser le bâti autrement sur les résidences sensibles



## POINTS FORTS

- Engagement fort en termes de développement de service et de qualité de l'habitat, contractualisé par la CUS
- Mise à disposition de locaux pour les associations, sous location avec bail classique ou glissant ; partenariat avec Handitoit
- VH Partenaire sur définition des politiques de l'Habitat, acteur sur l'ANRU, membre des commissions BORLOO, CCAPEX ...
- Conférence intercommunale du logement ;
- Conférence intercommunale des attributions
- Aide à l'emploi de personnes du quartier dans le cadre de travaux
- Aménageur : maisons médicales, commerces ...
- Plan de développement de l'offre ambitieux (30% PLAI)
- Présence d'un département social au plus près des locataires
- Coproduction de projets avec associations œuvrant à l'accompagnement et au logements des personnes en très grande précarité
- Amélioration et animation du cadre de vie des locataires dans le cadre des Quartiers prioritaires de la ville
- L'adaptation des logements aux personnes âgées en milieu occupé ;
- Offre de logement adapté

## AXES DE PROGRÈS

- Améliorer la collaboration avec les Collectifs de locataires dans le cadre des travaux
- Développer les chantiers d'insertion dans le cadre d'association publique
- Renforcer notre savoir-faire d'aménageur
- Développer le partenariat avec le Conseil Départemental , les CCAS, les Centres Locaux d'Information et de Coordination, et Associations agréées, et la Maison Départementale pour les personnes handicapées Et les personnes âgées
- Mise en place de protocoles d'actions avec les différents partenaires pour renforcer la sécurité

### ENCART PARTENAIRE

Note d'un partenaire (Elus) sur l'écoute et la prise en compte de ses besoins, ou de ses contraintes dans le système de décision, et/ou les actions de Var Habitat





# TABLEAUX DE BORD





ENVIRONNEMENT				
Politique - Stratégie - Actions		Indicateur	2012	2020
<b>GAZ À EFFETS DE SERRE</b>		Etablissement d'un bilan	Oui	Oui
		Part des émissions GES de l'activité tertiaire	708	644
		Part des émissions GES de l'activité patrimoine	19025	21594
		Part des émissions GES de l'activité maîtrise d'ouvrage	896	167
<b>ACTIVITÉ TERTIAIRE (CONSUMMATIONS ANNUELLES)</b>		Eau - Siège et annexe	1051	1793
		Electricité Siège et agences	519320	429885
		chauffage Gaz/Fuel	126680	163276
		Volume de carburant consommé par les véhicules de Var Habitat	72360	45933
		Papier (nb de milliers de feuilles)	1574	875
<b>PATRIMOINE</b>		Moyenne de la Consommation des résidences		101,4
		Moyenne de la Consommation des 10 résidences les plus énergivores		372,7
		Moyenne de la Consommation des 10 résidences les moins énergivores		36
	Ventilation du patrimoine par classe de performance énergétique	Nb de logts de classe PE A		1973
		Nb de logts de classe PE B		4444
		Nb de logts de classe PE C		4556
		Nb de logts de classe PE D		2749
		Nb de logts de classe PE E		157
		Nb de logts de classe PE F		52
	Nb de logts de classe PE G		0	
<b>ENERGIES RENOUVELABLES</b>		Surface de panneaux photovoltaïques	300	300
		Surface de panneaux thermiques	66	66
<b>PRODUCTION DE LOGEMENTS NEUFS</b>		Part des logements neufs labellisés H&E		100
		Part des logements neufs dépassant les exigences réglementaires		10
<b>TRANSPORTS DES SALARIÉS</b>		Déplacement moyen journalier des salariés Domicile travail en Km	26	29
	Moyen de transport des salariés	Voiture individuelle	75%	86%
		Co-voiturage	8%	3%
		Vélo	2%	2%
		Transport en commun	1%	3%
		A pieds	14%	6%
	Consommation	Part des déplacements utilisant des VP hydrocarbures	84%	95%



## RESSOURCES HUMAINES

Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020
<b>VENTILATION DES EFFECTIFS</b>	CDI	285	272
	CDD	3	8
	Interim (surcroit d'activité)	5	0
<b>FORMATION ( NOMBRE DE JOURS)</b>	Personnel de proximité (AE, G, AR et J)	102	72
	Personnel technique (hors AR et J)	106	32
	Personnel administratif	115	48
	Chefs de service	26	10
	Dirigeants	0	2
<b>ÉVOLUTION DE CARRIÈRE (MUTATIONS GÉO ET PRO)</b>	Personnel de proximité (AE, G, AR et J)	6	12
	Personnel technique (hors AR et J)	3	3
	Personnel administratif	3	2
	Chefs de service	7	0
	Répartition H/F	4/13	NC
<b>ACCORDS CADRE ET PLANS D' ACTIONS</b>	Séniors	Oui	Oui
	Egalité H/F	Non	Oui
<b>CONDITIONS DE TRAVAIL</b>	Nb jours d'AT, MP	24	15
	Nb de jours d'absence suite à AT, MP	1531	1278
	Travail sur la pénibilité	Fich.ind.	Oui
	Travail sur les RPS	Gr.suivi	Oui
	Satisfaction des salariés (lors de l'évaluation annuelle)	NC	NC
<b>EMPLOIS AIDÉS</b>	Nb de postes sur effectif global	2	0





<b>FOURNISSEURS</b>			
Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020
<b>ACHATS ÉCO-RESPONSABLES (CLAUSES ENVIRONNEMENTALES)</b>	Programme construction	Oui	Oui
	Charte à l'intention des fournisseurs	Non	Oui
	Liste des critères et clauses sur les autres marchés	ec	ponctuel
<b>LOYAUTÉ DES PRATIQUES</b>	Prise en compte dans le guide interne	Oui	Oui
<b>ÉVALUATION DES FOURNISSEURS</b>	Résultat de l'enquête de satisfaction		Oui >10 problèmes
<b>ÉVALUATION DE NOS SERVICES PAR NOS FOURNISSEURS</b>	Résultat de l'évaluation		N
<b>DÉLAI DE PAIEMENT MOYEN</b>		19,79	17,17



## PÉRENNITÉ ÉCONOMIQUE

Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020
<b>FONDS PROPRES</b>	Potentiel Financier (€) / Nb de logements	749	2425
<b>RENTABILITÉ</b>	Autofinancement / total loyer	12,30%	17,00%
<b>POIDS DE LA DETTE</b>	Annuité de la dette / Total loyer	46,62%	38,00%
<b>ENTRETIEN DU PARC</b>	Total maintenance / Nb de logements	323	483
<b>VACANCE</b>	Moins de 3 mois	0,83%	2,6%
	Plus de 3 mois	1,98%	1,90%
<b>IMPAYÉS</b>	Taux d'impayé sur locataires présents	2,18%	1,93%
<b>PLACEMENT</b>	Existence d'une gestion de trésorerie	Oui	Oui
<b>GESTION DES PROPRIÉTÉS</b>	Taux de pleine propriété foncière	68,4%	



## LOCATAIRES

Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020
<b>DEMANDEURS</b>	Nombre de demandes enregistrées (nouvelle demande, renouvellement, mutation)	13796	4583
	Nombre d'entretien avec les demandeurs		3361
	Nombre d'attributions	764	870
	Nombre de refus suite à proposition		314
<b>MUTATIONS</b>	Nombre de mutations globales (CUS)	108	80
	Nombre de mutations inter-agence	7	non dispo
<b>TRAITEMENT DES SOLLICITATIONS</b>	Nombre de demandes d'intervention	13633	27091
	Délai moyen de prise en compte (jrs)	2,5	24,9
	Nombre d'insatisfaction des locataires	154	NC





<b>GOUVERNANCE</b>			
Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020
<b>DIALOGUE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</b>	Nombre de rencontres collectives avec les résidents	6	
	Résultat de l'enquête de satisfaction annuelle	85%	84%
	Résultat de l'enquête de satisfaction des nouveaux entrants sur le patrimoine ancien	87%	91%
	Résultat de l'enquête de satisfaction des nouveaux entrants sur le patrimoine neuf	94%	95%
	Zoom satisfaction locataires sur les échanges	69%	75%
	Journal d'information à destination des locataires	Oui	Oui
<b>DIALOGUE SOCIAL AVEC LES SALARIÉS</b>	Journal d'information à destination des salariés	Oui	Oui
	Evaluation du "bien-être au travail" des salariés		Oui
	Nombre de rencontres entre direction et IRP	32	10
<b>TRANSPARENCE DE LA GOUVERNANCE</b>	Résultat de l'enquête de satisfaction auprès des partenaires		Pas d'enquête réalisée
	Journal d'information à destination des partenaires	Oui	Oui
	Affichage et publication des règles de fonctionnement et des résultats	Non	Oui



<b>ENGAGEMENT SOCIÉTAL</b>				
Politique - Stratégie - Actions	Indicateur	2012	2020	
<b>COHÉSION SOCIALE</b>	Nombre de conventions actives avec les associations	5		
	Nombre de locations à des associations de ré-insertion sociale	10		
<b>PRODUCTION</b>	Part du patrimoine "très social" (PLAI)	0,41	6,98	
	Production annuelle "très social" (PLAI)	27	29%	
	Nombre de logements livrés par an	240	281	
	Part de production en accession sociale		2%	
<b>LOYER ET CHARGES</b>	Evolution annuelle des loyers	1,9	1,5	
	Evolution annuelle des charges	-1,7		
	Taux d'effort des ménages entrants			
	Ecart entre provision et charges	-5,20%	-9,15%	
<b>MIXITÉ SOCIALE</b>	CSP	Emplois stables		35%
		Retraités		35%
		Emplois précaires		5%
		Minima sociaux		17%
	Nationalité	Ménages ayant une nationalité de l'Union Européenne	85%	85%
	Ressources	< 60% du plafond de ressources	64,7%	62,0%
		entre 60% et 100% du plafond de ressources	27,0%	28,0%
	Composition des ménages	Personne seule	38%	37%
		Famille monoparentale	18%	25%
		couples sans enfant	20%	13%
couples avec enfants		24%	23%	
Aide au logement	Part des ménages bénéficiant d'aide au logement	56%	50%	
<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>		Part des CESF dans le personnel	13	13
	Personnes à Mobilité Réduite	Budget Aménagement pour les PMR		
	Usagés en Fauteuil Roulant	Budget Aménagement pour les UFR		







var  
HABITAT

SIÈGE SOCIAL  
AVENUE PABLO PICASSO - LA COUPIANE - 83160 LA VALETTE DU VAR (83)  
TÉL. 04 94 61 55 00

ADRESSE POSTALE  
BP 29 - 83040 TOULON CEDEX 9

[WWW.VARHABITAT.COM](http://WWW.VARHABITAT.COM)  
[RELATIONCLIENT@VARHABITAT.COM](mailto:RELATIONCLIENT@VARHABITAT.COM)