

Audits en Responsabilité Sociale



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY RATINGS



Audit de responsabilité sociale

VIVALIB

Rapport de synthèse



- Caractéristiques de la mission**
 - Rappels des objectifs de la mission
 - Notre méthode d'évaluation en résumé
 - Information utilisée

- Mesure des engagements de RSE sur les 6 objectifs**

- Eléments de conclusion**



Objectifs de la mission

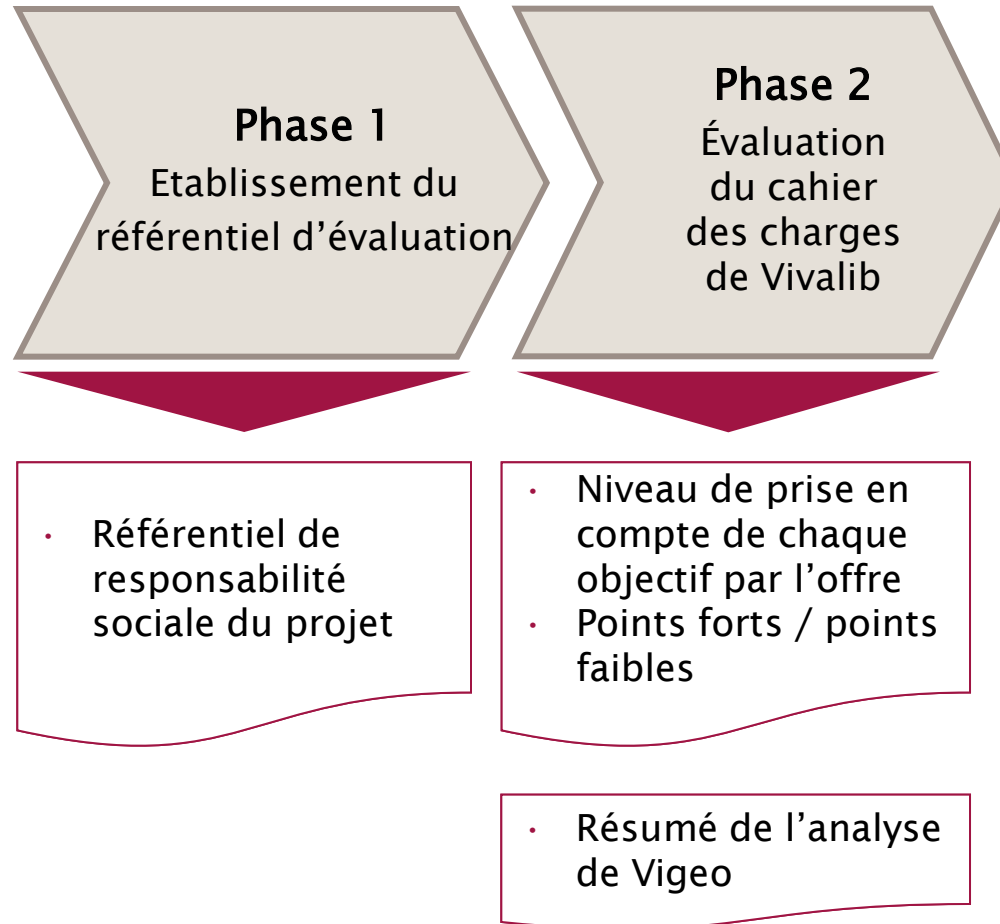
3.

- **Vivalib a confié à Vigeo une mission d'évaluation de la pertinence de son offre de services (Agelib, Vivalib) au regard des objectifs de responsabilité sociale (RSE).**
- **Nos opinions portent sur la pertinence des engagements pris en matière de responsabilité sociale, par Vivalib dans son cahier des charges et son déploiement commercial mais n'ont pas à ce stade de valeur prédictive sur leur application effective pendant la phase d'exploitation des produits Vivalib et Agélib.**



Notre méthode d'évaluation de l'offre

4.





Notre méthode d'évaluation de l'offre

5.

— PHASE 1 : établissement du référentiel d'objectifs de responsabilité sociale

- Le référentiel est établi en adaptant le référentiel générique de Vigeo, issu d'une analyse des recommandations des institutions légitimes (ONU, OCDE, UE), en prenant en compte les spécificités du contexte du projet
- Dans le cas nous avons défini un **référentiel spécifique de 6 objectifs de responsabilité sociale (Impact sociétal des produits et services / Contribution au développement des territoires/ Respect des intérêts des locataires âgés / Respect de l'environnement/ Gouvernance du projet / Respect des fournisseurs et des sous-traitants)**
- Ces critères sont hiérarchisés en trois niveaux d'importance



— PHASE 2 : analyse des engagements de l'offre par rapport au référentiel spécifique

- Nous positionnons ensuite le contenu des engagements de l'offre au regard des critères et principes d'actions du référentiel. Nos opinions sont résumées par un positionnement sur une échelle simple à 4 niveaux (décrite par la suite)
- Le matériau de base de notre analyse sont les différents documents fournis par Vivalib :
 - Concept architectural et cahier des charges techniques
 - Notice de maintenance
 - Grille d'évaluation et de labellisation Vivalib
 - Projets d'accords de partenariat avec des bailleurs
 - Convention de suivi des appartements évolutifs
 - Documents de communication...



Liste des entretiens réalisés

7.

Nous avons également mené des entretiens internes :

- Jean-Marc RODEL, Président de Vivalib
- Georges et Jean-Louis PATAT, fondateurs des Parentèles
- Muriel DUNOYER, Directrice Générale de Vivalib
- Guillaume LAROSE, Directeur financier
- Philippe GRIFFE, Architecte

Et des entretiens externes

- Eric DORIZON, Directeur du département investissements à la Direction du développement territorial, Caisse des Dépôts
- Valérie AUBIN VAILLANT, Directrice régionale de DEXIA
- Jean-Pierre BERTOUT, Directeur Patrimoine de l'Effort Reimois, S.A. de HLM
- Frédéric VERDAVAINE Directeur Général Groupe GHI



Echelle de notation des engagements

8.

1	ENGAGEMENT NON TANGIBLE	Offre silencieuse sur les principes d'action opposables, ou objectifs vagues, incompatibles ou dégradés par rapport aux principes d'action opposables
2	ENGAGEMENT AMORCÉ	Des déclarations d'intention ; des objectifs couvrant quelques uns des principes d'action les plus significatifs
3	ENGAGEMENT PROBANT	Objectifs explicites couvrant tous les principes d'action avec un niveau d'ambition en rapport avec les exigences du référentiel
4	ENGAGEMENT AVANCÉ	Des objectifs avancés ou ambitieux par rapport aux principes d'actions (notion de benchmark par rapport au secteur)



— Mesure des engagements sur les 6 objectifs de RSE



Évaluation globale

10.

Cartographie des notes

LÉGENDES

Échelle de Notation

4 Avancé

3 Probant

2 Amorcé

1 Non tangible

Items

P Politique

D Déploiement

Tendances

Positive

Stable

Négative

ÉVALUATION GLOBALE		P	D	Au Global	
Impact sociétal des produits et services	★★★			4	
Contribution au développement des territoires	★★★			4	
Respect des intérêts des locataires âgés	★★★			4	
Respect de l'environnement	★★			3	
Gouvernance du projet	★★			4	
Respect des fournisseurs et des sous-traitants	★			2	

Impact sociétal des produits et de services

11.



Points forts

Items

P D

Global

4 ↗



Axes de progrès

- Un cahier des charges plus ambitieux que les standards d'accessibilité physiques pratiqués dans le secteur, et qui répond à d'autres besoins (sensoriels, cognitifs, place pour l'aidant familial, domotique, voire télé-médicalisation,...)
 - Vivalib a pour ambition de rendre les logements accessibles économiquement au plus grand nombre, notamment aux locataires de bailleurs sociaux
 - Développement d'un dispositif financier ad hoc qui repose sur le démembrement
 - Vivalib accompagne le bailleur dans le déploiement du cahier des charges (choix de l'emplacement, suivi des travaux) et assure le suivi des services de téléassistance
- A ce stade, l'évaluation ex-post de l'efficacité réelle du maintien à domicile par la mise en œuvre du cahier des charges Vivalib n'est pas encore finalisée
 - Il n'est pas prévu de contrôle de la distribution effective par le bailleur de logements adaptés à toutes les catégories de logements (PLS, PLUS, PLAI)



Contribution au développement des territoires

12.



Points forts

Items

P D

Global

4 ↗



Axes de progrès

- **Au-delà de la conception architecturale et du cahier des charges techniques, le projet conduit à la structuration des services d'assistance**
 - Services de téléassistance technique et de domotique, services d'assistance médicale
- **Le projet Vivalib facilite, implicitement, le rapprochement des services à la personne et des réseaux médico-sociaux de proximité**
 - Identification et rapprochement géographique
- **Le déploiement du concept Vivalib implique la formation de divers corps de métiers et qui permettront par la suite le transfert de savoirs faire propre aux personnes vieillissantes**

- **Le développement des services à la personnes complémentaires au logement adapté n'est pas encore abordé**



Respect des intérêts des locataires âgés

13.



Points forts

- **Un engagement avancé en matière de maintien dans le logement de la personne âgée : elle est placée au cœur du dispositif de Vivalib**
- **Vivalib – par le biais de son président – s’engage à maintenir le résident dans son logement, même au terme de l’usufruit**
- **Un engagement élevé en matière de qualité de service**
 - Adoption d’une Charte des services d’aide à la personne

Items

P

D

Global

4



Axes de progrès

- **Le dispositif juridico-financier qui permet de garantir que le résident en place dans le logement à l’issue de l’usufruit pourra rester dans son logement est en voie de finalisation**
- **Les engagements de qualité de service à destination des résidents peuvent gagner en visibilité et en clarté**



Respect de l'environnement

14.



Points forts

Items

P

D

Global

3



Axes de progrès

— **Vivalib demande explicitement que les immeubles abritant les appartements évolutifs bénéficient de labels et des certifications les plus avancées possibles en matière environnementales**

- Pour notamment réduire la facture énergétique des résidents

— **... mais l'entreprise s'en remet entièrement au constructeur pour la mise en œuvre des dispositions**

- Hors les pratiques des bailleurs à ce jour sont hétérogènes
- La compatibilité des préconisations en faveur du handicap avec les certifications environnementales est attendue

— **A ce stade Vivalib ne se positionne pas sur l'accompagnement du résident pour l'aider à maîtriser ses consommations énergétiques**



Gouvernance du projet

15.



Points forts

Items

P D

Global

4 ↗



Axes de progrès

- En matière de gouvernance, l'entreprise s'adosse à un référentiel exigeant ce que nous valorisons positivement
- En 2010, Vivalib a procédé à une auto-évaluation de sa gouvernance, ce qui témoigne d'un niveau de maturité élevé sur le sujet. C'est une pratique peu répandue dans les entreprises, même les plus importantes
- Elles s'est dotée des outils nécessaires à un suivi, un reporting et un contrôle efficace
 - Les dispositifs pour assurer une bonne gouvernance sont en place

- L'auto-évaluation des différents processus laisse apparaître un retrait en matière de gestion des ressources humaines
 - Le déploiement à grande échelle du projet va obliger Vivalib à se saisir de cette problématique



Respect des fournisseurs et sous-traitants

16.



Points forts

Items

P

D

Global

2



Axes de progrès

- **A ce stade, Vivalib n'a pas formulé d'engagement en matière de respect des fournisseurs et des sous-traitants – bien qu'à ce jour le recours à la sous-traitance soit marginal**
 - Vivalib doit être vigilant à des activités telle que la téléassistance qui peuvent présenter des risques sociaux (conditions de travail, salaires,...)
 - Vivalib n'a pas encore formulé d'engagement vis-à-vis des situations de dépendance des fournisseurs et en matière de rupture des relations commerciales



- **Vivalib propose un concept qui comprend :**
 - Un cahier des charges de l'appartement adapté et évolutif plus ambitieux que les standards d'accessibilité physique pratiqués dans le secteur, et qui intègre d'autres besoins : sensoriels, cognitifs, la place de l'aidant familial ou professionnel,...
 - De l'ingénierie (accompagnement de la mise en œuvre du cahier des charges, choix du lieu d'implantation,...)
 - Des services associés innovants (télé- assistance et télé-médicalisation)
 - Un montage financier qui permet le déploiement à grande échelle (la reproductibilité du concept)

- **Par ailleurs, le projet répond à la problématique de la mixité générationnelle et renforce la cohésion sociale du territoire d'implantation en y associant les acteurs locaux du secteur médico-social**



- **Vivalib s'est dotée d'une organisation très réactive, basée sur l'écoute qui lui permet d'intégrer les attentes de ses différents partenaires et d'adapter son produit au plus près des problématiques auxquelles elle est confrontée**
- **Le projet Vivalib est une réponse à une problématique de société (le maintien à domicile des personnes vieillissantes et le report de l'entrée d'une personne en institution). Les solutions proposées sont faites dans le respect des principes de la responsabilité sociale (respect des droits humains, de l'environnement, de la société environnante et d'accessibilité au plus grand nombre)**



Principaux points de progrès

19.

- **Veiller à évaluer l'impact sociétal effectif des projets déployés et les coûts évités pour la société - recul de l'âge de rentrer en maison de retraite**
- **A l'avenir, veiller à intégrer la problématique liée aux respect des fournisseurs et à la prise en compte des normes sociales et environnementale dans ses processus de sélection des fournisseurs**



CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY RATINGS

- PARIS
- BRUXELLES
- MILAN
- CASABLANCA



VIGEO

Les Mercuriales - 40 rue Jean Jaurès
93170 Bagnolet - France
T: +33 1 55 82 32 40 - F: +33 1 55 82 32 50

www.vigeo.com

Intervenants

Sarah Tesei
Directrice de mission
T : +33 1 55 82 32 45
sarah.tesei@vigeo.com

Pierre Fanuel
Auditeur -Conseil
T : +33 1 55 82 32 89
pierre.fanuel@vigeo.com