

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)

➔ Contexte

Les organismes Hlm ont commencé à investir le champ de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) depuis quelques années. Les pionniers du secteur y ont vu un levier de modernisation dans la suite des processus d'amélioration continue que les organismes Hlm ont adoptés depuis plusieurs décennies.

Les organismes Hlm sont en effet des entreprises, intégrant par définition des préoccupations entrepreneuriales d'équilibre économique, d'efficacité managériale, de réponse aux attentes de leurs clients et de leurs commanditaires. Mais ce sont aussi des organisations dédiées à une mission d'intérêt général, celle d'offrir un logement de qualité aux populations modestes et démunies. À ce titre, les organismes Hlm ont également des préoccupations responsables d'équité et d'efficacité sociale, d'équilibres territoriaux et de déontologie de l'action.

➔ Les champs d'identification de la responsabilité sociale des organismes Hlm

De par la nature même de leurs compétences et de leur mode d'organisation, les organismes Hlm sont fortement investis dans les champs d'identification de responsabilité sociale au sens des textes internationaux relatifs à la RSE et de la norme ISO 26000 :

- **les communautés et le développement local**, en tant qu'acteurs du développement, de la cohésion et de l'équilibre des territoires ;
- **les droits de l'homme**, qui constituent une dimension centrale dans la nature même de leurs activités ;
- **l'environnement**, compte tenu de l'impact des logements en termes écologiques ;
- **les questions relatives aux consommateurs**, qu'ils soient locataires, demandeurs de logement ou accédants à la propriété ;
- **les relations et les conditions de travail**, en tant qu'employeurs comme les autres, forts de 76 000 salariés ;
- **la loyauté des pratiques**, les organismes Hlm étant d'importants donneurs d'ordre en matière de construction neuve, de réhabilitation et d'entretien au quotidien de leur patrimoine ;
- **la gouvernance des organismes Hlm** est un modèle singulier qui associe intimement nombreuses de leurs parties prenantes à leurs processus de décision.

Les pratiques fondamentales de la RSE rencontrent également des modes de faire déjà présents au sein des organismes et permettent de consolider leur approche responsable :

- l'identification par l'entreprise de sa responsabilité sociale, c'est-à-dire des impacts de ses activités et de ses décisions dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques ;
- l'identification et le dialogue avec ses parties prenantes qui entraînent des évolutions dans les processus de décisions des organismes engagés ;
- le fait de rendre compte et de répondre de ses décisions et de ses activités à ses organes directeurs, à ses autorités constituées et, plus largement, à ses parties prenantes.

L'intégration des pratiques fondamentales de la norme ISO 26000 par un organisme peut le guider dans le déploiement de sa démarche RSE. Elle lui permet de dépasser une vision intuitive de la RSE, comme « Monsieur Jourdain ferait de la prose sans le savoir ». Elle lui offre la possibilité de réinterroger ses valeurs et ses principes d'action, de déterminer des domaines d'action prioritaires et plus pertinents et d'intégrer dans sa stratégie la RSE.

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)

Les actions de référence RSE des organismes Hlm

Les travaux de l'Institut Hlm de la RSE permettent d'identifier les actions de référence des organismes Hlm en matière de RSE :

Environnement <ul style="list-style-type: none"> - Intégration des parties prenantes dans l'analyse des enjeux, la définition, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques. - Maîtrise des impacts environnementaux dans l'aménagement et la production de logements, la rénovation et la réhabilitation du patrimoine et la gestion patrimoniale courante et dans la gestion de syndic. - Maîtrise des impacts environnementaux dans le fonctionnement quotidien de l'entreprise. 	Communautés et développement local <ul style="list-style-type: none"> - Intégration des parties prenantes dans l'analyse des enjeux et la définition des stratégies. - Contribution à la diversification et l'adaptation de l'offre résidentielle aux besoins des territoires. - Contribution à la cohésion sociale des territoires. - Contribution à l'économie locale. - Participation aux politiques territoriales.
Droits des demandeurs, locataires et accédants <ul style="list-style-type: none"> - Développement des dispositifs d'écoute des besoins et d'implication dans les processus de décision (CCL, autres dispositifs...). - Respect des intérêts des locataires. - Accompagnement des locataires en situation de fragilité. - Transparence et équité dans les attributions de logement. - Respect des intérêts des accédants. - Maîtrise des risques liés au logement (sécurité, santé, qualité de l'air...). 	Achats responsables et loyauté des pratiques <ul style="list-style-type: none"> - Développement de pratiques d'achat intégrant les facteurs sociaux et environnementaux. - Organisation de la fonction achats. - Développement de relations durables avec les fournisseurs. - Prévention de la corruption et des conflits d'intérêts.
	Droits de l'homme <ul style="list-style-type: none"> - Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances. - Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle. - Respect des droits humains fondamentaux (prévention du harcèlement, protection des données personnelles, respect des droits individuels...).
Relations et conditions de travail <ul style="list-style-type: none"> - Promotion du dialogue social, régularité et qualité du fonctionnement du CE et du CHSCT - Développement de l'écoute et de l'implication des salariés dans la vie de l'entreprise - Développement des compétences individuelles et collectives - Promotion de la qualité de vie au travail - Attention aux conditions et aux statuts d'emploi - Objectivité et la transparence des conditions de rémunération. 	Gouvernance et management de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement des instances – conseil d'administration, de surveillance. - Respect des administrateurs : qualité de l'information, place dans les process de décision... - Intégration des enjeux RSE dans la définition de la stratégie de l'entreprise et les processus de décision. - Déclinaison managériale des orientations stratégiques. - Communication et reporting au sein de l'entreprise et vis-à-vis de de l'extérieur.

On note l'émergence des thématiques suivantes dans les préoccupations en matière de RSE dans le secteur :

- La biodiversité ;
- Les achats responsables ;
- Le management éthique ;
- Le renouvellement des modes d'association des parties prenantes.

RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)

➔ Quelle mise en œuvre de la RSE dans le secteur Hlm ?

À ce jour, on peut évaluer à près de 130 le nombre d'organismes Hlm engagés dans le déploiement d'une démarche RSE, soit un organisme locatif sur quatre et 40% des logements sociaux et des salariés du secteur. Le secteur professionnel Hlm n'a pas souhaité créer un référentiel de branche, considérant que la diversité des structures Hlm n'est pas compatible avec un modèle unique.

Une forte majorité des organismes Hlm a fait le choix d'une démarche RSE structurée et, par là-même, structurante, par opposition à des démarches « cosmétiques » n'impactant pas le fonctionnement même de l'organisation.

En termes de démarches, les grandes tendances de mise en œuvre de la RSE dans le secteur sont les suivantes :

- notation extra-financière : une cinquantaine d'organismes ;
- projet d'entreprise RSE autour de l'ISO 26 000 : une trentaine d'organismes ;
- « Eurho-GR® » porté par l'association Delphis : une trentaine d'organismes ;
- plus d'une dizaine d'évaluations de maturité RSE AFAQ AFNOR ;
- quelques référentiels « maison ».

Autres structurations observées : agenda 21, label Discerno, diagnostic ou auto-évaluation, recueil et valorisation des bonnes pratiques, structuration RSE du rapport d'activités annuel...

Signe d'une évolution de l'ambition des démarches RSE des organismes, c'est bien avec la RSE comme axe structurant, que se mettent aujourd'hui en place leurs projets stratégiques. La RSE n'est plus positionnée comme un « projet à part » dans l'organisme, mais bien comme la démarche transverse qui irrigue l'ensemble de sa stratégie.

➔ L'appui de l'organisation professionnelle

L'appui professionnel aux organismes en matière de RSE a d'abord été le fait des fédérations d'organismes Hlm (guides méthodologiques et thématiques, formations...). L'Institut de la RSE officiellement créé en mars 2012 sous la forme d'une association, rassemble l'Union sociale pour l'habitat et ses fédérations ainsi que les parties prenantes. Son enjeu est triple :

- Un lieu dédié pour diffuser la culture de la RSE :
 - structurant l'action du Mouvement Hlm sur la RSE ;
 - reflétant la diversité des points de vue et des pratiques.
- Permettant aux organismes de conduire leur RSE en s'appuyant sur des éclairages divers :
 - apports pratiques et d'actualité ;
 - conseil d'orientation ;
 - centre de ressources sur Internet (www.institut-hlm-rse.org).
- Ouvert aux parties prenantes avec plusieurs modes d'intervention :
 - des séminaires intra organismes pour les comités de direction et/ou le Conseil d'administration ;
 - des réunions locales d'information et de sensibilisation ;
 - un réseau Hlm de la RSE ouvert aux praticiens des organismes.