

Rapport de Gestion CDC Habitat

CDC Habitat 33 avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris

Tél : 01 55 03 30 00 - Fax : 01 55 03 30 46 - <https://www.cdc-habitat.com>

Société Anonyme d'Economie Mixte à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 933 301 600 euros.

Activité : gestion, transaction, syndic - Garant financier : Crédit Agricole - 12 Place des Etats-Unis - CS 70052 - 92547 Montrouge Cedex.

RCS Paris : 470 801 168 - n° de Siret : 470 801 168 02486 - code APE 6820 A



BANQUE des
TERRITOIRES



SOMMAIRE

1. LA PRESENTATION ET L'ADMINISTRATION DE CDC HABITAT	3
1.1 La gouvernance de CDC Habitat	3
1.2 Le commissariat aux comptes.....	5
2. LES ELEMENTS CARACTERISTIQUES DE L'ACTIVITE DE CDC HABITAT EN 2019	5
2.1 La rotation du parc	5
2.2 La politique patrimoniale	6
2.3 La gestion locative.....	7
2.4 Les ressources humaines	9
2.5 Le diagnostic de performance extra-financière.....	10
2.6 Le contrôle interne de l'information comptable et financière	11
3. LE VOLET FINANCIER.....	12
3.1 L'évolution du périmètre du Groupe CDC Habitat (filiales et participations).....	12
3.2 Les comptes de CDC Habitat	12
3.3 Les autres informations	15
3.4 Activités en matière de recherche et développement	21
3.5 Les événements postérieurs à la clôture.....	21
3.6 Les perspectives 2020.....	21

1. La présentation et l'administration de CDC Habitat

CDC Habitat est une société anonyme d'économie mixte détenue à 99,99 % par la Caisse des Dépôts et Consignations depuis le rachat le 12 mai 2004 d'actions appartenant à l'Etat, est gouvernée par un Directoire et un Conseil de Surveillance (Assemblée Générale Extraordinaire du 17 mai 2004).

CDC Habitat est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 470 801 168. Son capital social s'élève à 933 301 600 €.

Au 31 décembre 2019, CDC Habitat détient 52 filiales (cf. § « volet financier ») et est membre de 12 GIE. Par ailleurs, elle détient directement ou indirectement des participations minoritaires inférieures ou égales à 50% dans 26 sociétés dont 25 non consolidées.

1.1 La gouvernance de CDC Habitat

1.1.1 Le Directoire

La direction de la Société est assurée par un Directoire dont les membres (deux à cinq) sont nommés par le Conseil de Surveillance pour une durée de six ans, période à l'issue de laquelle le Directoire est entièrement renouvelé.

Le dernier renouvellement du Directoire de CDC Habitat est intervenu à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire (AGO) des actionnaires qui a statué en 2016 sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015. Ainsi, le Conseil de Surveillance renouvelé le même jour par l'AGO, a procédé le 02 mai 2016

- au renouvellement du mandat de quatre des cinq membres du précédent Directoire
 - Monsieur André YCHE
 - Monsieur Yves CHAZELLE
 - Monsieur Manuel FLAM
 - Monsieur Vincent MAHE
- pour une durée de six ans expirant à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui sera appelée en 2022 à statuer sur les comptes de l'exercice 2021
- à la désignation de :
 - Monsieur André YCHE en qualité de Président du Directoire pour la durée de son mandat de membre du Directoire
 - Monsieur Yves CHAZELLE et de Monsieur Manuel FLAM en qualité de Directeurs Généraux avec le même pouvoir de représentation de la Société vis-à-vis des tiers que le Président du Directoire.

Suite à la démission de Monsieur Manuel FLAM par lettre en date du 16 janvier 2018 avec effet au 1^{er} février 2018, le Directoire de CDC Habitat se compose depuis de trois membres :

- Monsieur André YCHE, Président du Directoire,
- Monsieur Yves CHAZELLE, Directeur Général
- Monsieur Vincent MAHE, Secrétaire Général.

1.1.2 Le Conseil de Surveillance

Le contrôle de la gestion de la Société par le Directoire est assuré par un Conseil de Surveillance (CS) dont les membres (trois à dix-huit) sont nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire (AGO) des actionnaires pour une durée de six ans.

L'AGO du 02 mai 2016 ayant constaté que les mandats de tous les membres du Conseil de Surveillance de la Société avaient pris fin, a décidé de nommer lors de la même séance, 15 membres du Conseil de Surveillance pour une durée de 6 ans venant à expiration à l'issue de l'AGO appelée en 2022 à

statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021. Compte-tenu des mouvements intervenus depuis le 02 mai 2016 (en cas de remplacement, cooptation effectuée par le Conseil de Surveillance et ratification par la plus proche AGO pour la durée du mandat restant à courir du prédécesseur), le Conseil de Surveillance se compose à fin 2019 des 14 membres désignés par l'Assemblée suivants :

- huit membres issus de la Caisse des Dépôts et Consignations :
 - Monsieur Eric LOMBARD, désigné en qualité de Président du Conseil de Surveillance par le Conseil du 20 décembre 2017 (ratification de sa nomination en tant que Membre du Conseil de Surveillance par l'AGO du 15 mai 2018)
 - la Caisse des Dépôts et Consignations (AGO du 02 mai 2016) représentée par Madame Carole ABBEY (personne physique désignée par lettre du Directeur Général de la CDC en date du 11 juillet 2019)
 - Monsieur Marc ABADIE (AGO du 02 mai 2016)
 - Madame Sophie FERRACCI (cooptation par le Conseil de Surveillance du 11 décembre 2018 et ratification par l'AGO du 17 mai 2019)
 - Madame Marianne LAURENT (cooptation par le Conseil de Surveillance du 20 décembre 2017 et ratification par l'AGO du 15 mai 2018)
 - Monsieur Paul PENY (AGO du 02 mai 2016)
 - Madame Gisèle ROSSAT-MIGNOD (cooptation par le Conseil de Surveillance du 11 décembre 2018 ratification par l'AGO du 17 mai 2019)
 - Madame Nathalie TUBIANA (cooptation par le Conseil de Surveillance du 26 juin 2018 et ratification par l'AGO du 17 mai 2019)
- six personnalités qualifiées :
 - Monsieur Jean-Pierre BALLIGAND, désigné en qualité de Vice-Président du Conseil de Surveillance par le Conseil du 02 mai 2016
 - Monsieur Jérôme BEDIER (AGO du 02 mai 2016)
 - Monsieur Bernard BOUCAULT (AGO du 02 mai 2016)
 - Monsieur Henri GUILLAUME (AGO du 02 mai 2016)
 - Monsieur Bernard MARTIN (AGO du 26 juin 2019)
 - Madame Perrine VIDALENCHE (AGO du 02 mai 2016).

Il est précisé que par lettre en date du 13 janvier 2020, Madame Nathalie TUBIANA a démissionné de son mandat de Membre du Conseil de Surveillance avec effet immédiat.

Depuis début 2015, deux représentants élus des locataires du parc conventionné de la Société siègent au Conseil de Surveillance. Les dernières élections sont intervenues le 20 novembre 2018 pour des mandats d'une durée de 4 ans. Compte-tenu des mouvements intervenus depuis ces élections, les 2 représentants des locataires siégeant à fin 2019 au Conseil de Surveillance de CDC Habitat sont:

- Monsieur Abdeslam KHATTAB de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
- Madame Florence RENGLE de la Confédération Nationale du Logement (CNL).

Par ailleurs, conformément aux dispositions de la loi Rebsamen du 17 août 2015 faisant obligation aux sociétés qui comptent à la clôture de deux exercices consécutifs au moins 1 000 salariés sur le territoire national d'organiser la désignation de Membres du Conseil de Surveillance représentant les salariés et suite à la modification décidée le 18 juillet 2017 par l'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires de CDC Habitat de l'article 17 des statuts de la Société pour intégrer les conditions de désignation de Membres du Conseil de Surveillance représentant les salariés, le Comité Social et

Economique Central du Groupe CDC Habitat mis en place le 10 juillet 2019 suite à la tenue des élections des représentants du personnel, a désigné le même jour,

- en qualité de Membres du Conseil de Surveillance de CDC Habitat représentant les salariés, Madame Aude RUMEAU et Monsieur Frédéric VAN LOKHORST (avec voix délibérative)
- en qualité de représentante du Comité Social et Economique Central du Groupe CDC Habitat au sein du Conseil de Surveillance, Monsieur Alain JAOUEN (avec voix consultative).

Il est précisé que conformément à la possibilité donnée par les dispositions de l'article 21 des statuts de CDC Habitat, l'Assemblée Générale Ordinaire du 28 juin 2016 a décidé de nommer en qualité de censeur, Monsieur François LEMASSON appelé à exercer un rôle de conseil et à siéger au sein du Conseil de Surveillance avec voix consultative.

1.2 Le commissariat aux comptes

Le commissariat aux comptes de CDC Habitat est assuré par les cabinets :

PricewaterhouseCOOPERS en qualité de Commissaire aux Comptes titulaire renouvelé par l'Assemblée Générale Ordinaire du 16 mai 2014 et par Monsieur Jean Christophe GEORGHIOU en qualité de Commissaire aux Comptes suppléant au titre d'un mandat de 6 ans venant à expiration à l'issue de l'AGO appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2019 ;

MAZARS en qualité de deuxième Commissaire aux Comptes titulaire renouvelé par l'Assemblée Générale Ordinaire du 12 mai 2017 et par Madame Anne VEAUTE en qualité de deuxième Commissaire aux Comptes suppléant au titre d'un mandat de 6 ans venant à expiration à l'issue de l'AGO appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2022.

2. Les éléments caractéristiques de l'activité de CDC Habitat en 2019

2.1 La rotation du parc

2.1.1. Logement intermédiaire

Le développement du logement intermédiaire, principal vecteur de développement de CDC Habitat, se poursuit en 2019.

Pour mémoire, deux véhicules participent au plan de relance intermédiaire lancé en 2014 porté par CDC Habitat :

- Le Fonds de Logement Intermédiaire « FLI », fonds d'investisseurs privés (dont CDC Habitat détient directement et indirectement 19,14% du capital) avec une capacité d'investissement de 1,7 Mds €, soit près de 10 000 logements. Ce fonds, constitué en 2014, est géré par la société Ampère Gestion – filiale de CDC Habitat à 100% - qui délègue *l'asset management* et le *property management* à CDC Habitat ;
- La Société de Logement Intermédiaire « SLI », constituée sous la forme d'un OPCI, gérée pour le compte de l'Etat avec une capacité d'investissement de 2,3 Mds €, soit 13 000 logements. Dans ce fonds lancé en 2015, Ampère Gestion et CDC Habitat ont remporté l'appel d'offres pour le fund et l'asset management. CDC Habitat a également été référencée pour assurer le property management au terme d'un appel d'offres cadre. A fin 2019, CDC Habitat a remporté 55 consultations (représentant 1 669 logements) sur 86 portant sur la gestion locative et technique (plus de 65% des logements SLI seront ainsi gérés par CDC Habitat).
- CDC Habitat entend pour sa part développer pour son compte propre 12 000 logements intermédiaires, représentant un investissement de 2,2 Mds €.

A fin 2019, 17 100 Ordres de Service (OS) de logement intermédiaire ont été lancés pour les trois vecteurs d'investissement, dont 3 349 en 2019 (1 575 pour CDC Habitat et 1 774 pour les fonds d'investissements) dans le cadre du plan de relance lancé en 2014.

De plus, le secteur du logement intermédiaire poursuit son développement en 2019, avec deux fonds supplémentaires :

- La poursuite de l'effort de développement engagé en 2018 avec le fonds ERAFP. Ce fonds d'une capacité d'investissement de 0,4 Mds €, représente une cible de 1 045 logements intermédiaires, 260 logements libres et 519 équivalents logements en résidence gérée développés par CDC Habitat. A fin 2019, 612 OS de logement intermédiaire ont été lancés concernant ce fonds.
- Le lancement d'un nouveau fonds en 2019 : FLI II. Ce fonds d'une capacité d'investissement de 2 Mds € représente une cible de 8 171 logements intermédiaires, 1 855 équivalents logements en résidence gérée. A fin 2019, 357 OS ont été lancés concernant ce fonds.

A fin 2019, 18 069 OS de logements intermédiaires ont été lancés par CDC Habitat et l'ensemble des autres véhicules.

2.1.2. Poursuite du développement

1 667 logements neufs ont été livrés en 2019 par CDC Habitat :

- 1 200 logements intermédiaires,
- 303 logements familiaux (hors segment intermédiaire) ont été mis en service ou acquis par CDC Habitat,
- 164 logements ou équivalents logements concernent l'activité d'immobilier public (y/c gendarmeries).

Par ailleurs, 2 385 logements ont été apportés par la Caisse des dépôts et Consignations (apport portant sur 42 SCI). Le total des livraisons pour 2019 est donc de 4 052 logements livrés.

Dans le cadre de ses mandats de gestion pour compte de tiers, CDC Habitat poursuit la livraison des logements intermédiaires (5 780 logements au total dont 2 624 logements en 2019).

2.1.3. Les ventes

Les cessions ont permis de dégager une plus-value nette de frais sur ventes de 73,6 M€.

Hors promotion, 1 031 logements ont été vendus en 2019 (baisse de 243 logements par rapport à 2018) dont 694 cédés en bloc et 337 en lot.

Pour l'activité promotion, 14 ventes ont été signées générant une marge de 0,6 M€.

2.1.4. Autres mouvements

Les autres mouvements représentent une baisse du parc de 199 logements et correspondent principalement à des pertes de gestion pour 218 logements, des démolitions pour 3 logements et divers mouvements pour une hausse de 22 logements (gains de gestion et autres).

2.1.5. L'évolution du patrimoine

En synthèse des mouvements, le patrimoine détenu par CDC Habitat (hors filiales et activité de promotion) passe de 67 680 au 31/12/2018 à 70 409 logements au 31/12/2019.

2.2 La politique patrimoniale

2.2.1 Les travaux

Les réalisations de travaux de réhabilitation et de renouvellement de composants ont représenté pour le parc CDC Habitat un investissement de 48,4 M€, en hausse de 3,3 M€ par rapport à l'exercice précédent.

2.2.2 Le plan d'adaptation à la transition écologique et énergétique

Le partenariat en cours avec EDF pour accompagner la réalisation du programme de travaux visant à la maîtrise des consommations d'énergie que CDC Habitat s'est fixé pour son patrimoine permet la valorisation par le dispositif des Certificats d'Economies d'Energie (CEE) des travaux de rénovation éligibles au programme national qui seront réceptionnés d'ici au 31 mars 2021. L'objectif du Groupe au travers de ce partenariat est de générer 7,5 nouveaux TWhc de CEE dont au moins 6 TWhc de CEE « Précarité ».

CDC Habitat poursuit l'analyse systématique de ces projets par l'outil *EVE HABITAT*, outil de cotation qui évalue l'impact environnemental sur l'ensemble du cycle de vie d'une opération selon trois axes (économies d'eau, performance énergétique et protection de la santé) et par l'application *Etalement Urbain* qui permet de contrôler le caractère maîtrisé de la consommation d'espace des nouvelles constructions ou acquisitions du Groupe.

Dans le cadre du partenariat signé avec *CDC Biodiversité*, le Groupe CDC Habitat poursuit son engagement dans le programme *Nature 2050*, plan d'actions de long terme par lequel CDC Habitat soutient des projets (169 500 m² dont 33 000 m² en 2019) visant à la préservation ou la reconstitution de zones naturelles, de continuités écologiques, d'espaces forestiers ou agricoles.

2.2.3 Le plan amiante

En 2019, CDC Habitat a actualisé son plan amiante fondé sur une structuration argumentée des actions patrimoniales sur le patrimoine amianté, décomposée en 3 étapes :

- un schéma de qualification « amiante » du patrimoine (priorisation) au sein des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP) ;
- un schéma d'intervention stratégique sur le patrimoine qualifié ;
- un schéma de décision opérationnel intégrant le risque sanitaire, les techniques d'intervention et leurs limites.

Cette qualification « amiante » actualisée a été prise en compte dans la révision en 2019 des PSP et dans la constitution des PMT (Plans Moyen Terme).

2.3 La gestion locative

2.3.1. La maîtrise des fondamentaux

La vacance logement à charge moyenne à plus d'un mois passe de 5,78 % à fin 2018 à 6,27 % à fin 2019. Elle est majoritairement constituée de la neutralisation de certains logements pour vente, travaux ou démolition (4,49%).

La vacance commerciale moyenne à plus d'un mois (hors vacance pour travaux, démolition et pour vente) est en baisse au cours de la même période, passant de 2,09% à 1,78%.

Le taux d'évolution des créances locataires augmente sensiblement passant de 0,65% à fin 2018 à 0,88% à fin 2019.

2.3.2. Les loyers

Les loyers du parc (non conventionné et conventionné) ont été augmentés de 1,25% au 1^{er} janvier 2019 (base Indice de Révision des Loyers du 2^{ème} trimestre 2018).

Les loyers des logements PLI ont été augmentés de 1,74% au 1^{er} juillet 2019 (base Indice de Révision des Loyers du 4^{ème} trimestre 2018).

2.3.3 La démarche qualité

Satisfaction des locataires

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées par un prestataire externe, annuellement auprès des locataires en place, mensuellement à l'occasion des étapes clefs de la vie du bail : l'entrée, la sortie, quatre fois par an auprès des locataires ayant contacté le centre de contact clients.

Cette mesure de la satisfaction s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service grâce à la mise en place de plans d'actions spécifiques sur les sujets pour lesquels le taux de satisfaction peut être amélioré. Ces enquêtes permettent également, dans un contexte concurrentiel, d'anticiper les besoins des locataires en leur proposant des produits et des services innovants et adaptés à leurs attentes.

Centre Contact Clients

La démarche qualité s'appuie également sur une traçabilité des demandes des locataires grâce à l'enregistrement dans les systèmes d'information des courriers et des appels reçus au centre contact clients d'appels ou des requêtes provenant de l'espace locataire. Cette traçabilité permet de suivre les délais de traitement et d'analyser les appels récurrents par catégorie de réclamations.

L'espace locataire

Depuis 2014, l'espace locataire s'enrichit chaque année de nouvelles fonctionnalités afin de répondre aux attentes des locataires : mise à jour des informations personnelles du locataire, consultation du compte locataire, paiement du loyer par carte bancaire, consultation des avis d'échéances, gestion et suivi de demandes techniques et administratives, téléchargement de documents (livret locataire, guide d'entretien du logement, charte qualité,...) et possibilité d'effectuer une demande de mobilité. Depuis 2017, l'espace locataire est aussi disponible en appli mobile sur smartphones et tablettes (Android ou IOS). L'application mobile permet notamment au client d'être notifié de tout dépôt, de documents ou d'actualités par exemple, dans son espace locataire.

Commercialisation des logements via le CRM et la PAC (Plateforme téléphonique d'Appui à la Commercialisation)

Depuis 2015, le CRM (Customer Relationship Manager) permet de personnaliser chaque annonce de logement mise en ligne, à la location ou à la vente. Ce progiciel offre également la possibilité de rapprocher, dans le cadre du parcours résidentiel, les souhaits des clients externes et internes avec les produits disponibles sur l'ensemble du territoire. Grâce à ce progiciel, le commercialisateur est informé, en temps réel, lorsqu'un client s'est positionné sur un bien. En 2016, une plateforme téléphonique dédiée à la commercialisation des logements vacants a été mise en place. Celle-ci est pilotée par la direction commerciale et marketing créée en juin 2016 et permet la centralisation et la qualification des demandes des clients, la planification des visites de logements sur les agendas des commercialisateurs locaux.

Parcours résidentiel

La mise en œuvre du Parcours Résidentiel au sein de CDC Habitat Social et CDC Habitat s'est poursuivie en 2019. L'évaluation périodique de l'occupation des logements, disposition imposée par la loi Elan, devrait permettre d'améliorer la fluidité des parcours résidentiels pour répondre au mieux aux besoins des clients.

2.4 Les ressources humaines

2.4.1. La politique salariale

Les effectifs inscrits au 31 décembre 2019 (contrats à durée déterminée et indéterminée) augmentent de 2,63 % par rapport au 31 décembre 2018 (1 522 au 31/12/2019 contre 1 483 au 31/12/2018, hors mandataires sociaux).

La masse salariale brute DSN de la population CDI présente à temps complet sur les deux exercices (2018 et 2019) évolue de 3,3%.

- 1% au titre de la GPA (Garantie du Pouvoir d'Achat),
- 1,05% au titre des augmentations individuelles,
- 0,16% au titre du rattrapage des rémunérations des Cadres au niveau du PASS,
- 0,6% au titre du rattrapage des rémunérations entre les femmes et les hommes,
- 0,5% au titre de la convergence des statuts collectifs entre le pôle social et le pôle intermédiaire.

En outre, CDC Habitat a mis en place en 2019 un référentiel de taux de primes variables applicables à l'ensemble des collaborateurs de la société en fonction de leur classification. Ce taux, exprimé en pourcentage du salaire de base, permet de garantir l'équité de traitement dans l'attribution des primes variables.

2.4.2. Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat

En mars 2019, une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat dite « Prime Macron » a été attribuée à l'ensemble des collaborateurs (hors cadres dirigeants) présents dans les effectifs au 31 décembre 2018. Cette prime était d'un montant forfaitaire de 500 € au prorata du temps de travail effectif.

2.4.3. L'intéressement et la participation

Le montant global de l'intéressement versé en 2019 au titre de l'exercice 2018 s'est élevé à 4 590 K€, celui de la participation à 4 031 K€.

Le gain moyen perçu en 2019 au titre des résultats 2018 pour un salarié à temps plein présent toute l'année 2019 représente environ 5 768 €, intéressement et participation confondus (avant abondement prévu, pour l'intéressement, dans le cadre du Plan Epargne Groupe et du Plan Epargne pour la Retraite Collectif Groupe et pour la participation, dans le cadre du Plan Epargne pour la Retraite Collectif Groupe).

2.4.4. Dialogue social

Dédié à l'accompagnement de la stratégie du Groupe, le dialogue social s'est structuré en 2019 autour des axes suivants :

- La mise en place des nouvelles instances de représentation du personnel (Comité Social Economique (CSE)) au niveau central et régional et l'organisation du dialogue social au travers de ces instances ;
- La poursuite des négociations liées à la mise en place d'une Unité Economique et Sociale (UES) commune entre le pôle intermédiaire et le pôle social :
 - Finalisation de la mise en œuvre d'un statut collectif commun aux personnels du pôle social et du pôle intermédiaire au sein de cette nouvelle UES.
 - Négociation d'un accord portant sur le remboursement des frais de santé, l'indemnisation des arrêts maladie et la prévoyance pour les 4500 collaborateurs de cette UES

2.4.5. Innovations et Transformations

Afin d'accompagner le développement du Groupe, des chantiers structurants ont été ouverts en 2019 :

- l'implémentation d'un nouveau système d'information RH intégrant quatre modules : le recrutement et la mobilité, les entretiens individuels d'évaluation et les entretiens professionnels, la gestion des Talents, la politique de rémunération.
- la construction d'une nouvelle communauté managériale et l'accompagnement de sa montée en compétences à travers deux outils fondateurs : la Charte des valeurs managériales et le Guide des Repères managériaux.
- la refonte de notre cartographie des emplois repères au sein du Groupe afin de prendre en compte l'évolution des métiers et des compétences dans le cadre de la GPEC.

2.5 Le diagnostic de performance extra-financière

Les informations relatives aux éléments relevant du diagnostic de performance extra-financière de l'entreprise sont indiquées dans le rapport joint en annexe.

2.6 Le contrôle interne de l'information comptable et financière

Conformément à la définition du C.O.S.O. Report, référentiel de contrôle interne retenu par le Groupe CDC Habitat et à l'instar de la plupart des grands groupes internationaux, le processus de contrôle interne consiste à mettre en place et à adapter en permanence des systèmes de management et de communication appropriés, ayant pour but de conférer aux organes sociaux et aux dirigeants une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que la réglementation et les directives internes sont respectées et que les principaux processus de l'entreprise fonctionnent efficacement et de manière efficiente. Il vise notamment à prévenir et à maîtriser les principaux risques d'erreur ou de fraude.

Environnement de contrôle interne

Les règles de contrôle interne sont en voie d'harmonisation dans le Groupe et visent l'ensemble des sociétés du pôle consolidé ainsi que les filiales du pôle ESH et ADOMA. Les règles déontologiques sont contenues dans une charte de déontologie qui fait référence notamment aux :

- Code de Déontologie de la CDC en vigueur : « les principes énoncés constituent donc un référentiel commun de valeurs fondamentales applicables à chacun des collaborateurs (...) chaque collaborateur s'engage à respecter les règles du code qui lui sont applicables. ».
- Dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
- Dispositif de prévention de la corruption

Acteurs

- Le rôle de la gouvernance

Il s'appuie notamment sur le rôle du Directoire et du Conseil de Surveillance ainsi que sur celui des comités spécialisés (comité d'audit, comité de sûreté, comité d'engagement, comités de gestion locative et patrimoine).

- Le dispositif du contrôle interne en matière d'information comptable et financière. Il se décline sur une approche à plusieurs niveaux :

Niveau 1 : contrôle par les acteurs comptables via les guides d'autocontrôle, les guides opératoires et les procédures comptables et financières.

Niveau 2 : coordination des correspondants du contrôle interne animée par la Direction de l'Organisation, de la Performance et du Contrôle Général (DOPCG) via les pôles Contrôle Interne et Conformité.

- Le Comité des Risques Interne

Il est composé de trois membres (Directeur Général Adjoint chargé des Finances, Secrétaire Générale Groupe et le Directeur Général Adjoint en charge de l'Organisation, de la Performance et du Contrôle Général) se réunissant semestriellement pour examiner principalement :

- la mise à jour des cartographies des risques de chaque pôle du Groupe (PLI, ESH et ADOMA) ainsi que leur version consolidée ;
- la mise à jour de la base incidents (déclarés au fil de l'eau par les entités en application d'une procédure Groupe spécifique) et le suivi des plans d'action correspondants ;
- le reporting des risques opérationnels et financiers.

Ces documents sont ensuite soumis à la validation du Directoire, avant transmission à la Direction du Contrôle Permanent et de la Conformité (DCPC) de la CDC dans le cadre du reporting semestriel sur les risques.

- L'autocontrôle des filières métiers

Coordonné par la RCIG, il est réalisé par les correspondants de contrôle interne de chaque filière métier selon un plan de contrôle annuel préalablement défini.

- L'audit interne Groupe

La Direction de l'Audit Groupe est rattachée au Président du Directoire. Sa fonction sert à évaluer la qualité de fonctionnement des dispositifs de gestion des risques, de contrôle interne et de conformité et à apporter des conseils pour les améliorer en permanence.

Un reporting périodique est assuré vers la Direction de l'audit central de la Caisse des Dépôts et vers le Comité d'Audit de la CDC Habitat.

3. Le volet financier

3.1 L'évolution du périmètre du Groupe CDC Habitat (filiales et participations)

3.1.1. Les opérations d'acquisition, de création et de fusion

- Augmentation de capital d'ADESTIA pour un montant de 158,1 M€ afin de permettre à cette dernière de participer à l'augmentation de capital de CDC Habitat Social à hauteur de 100 M€ et d'acquérir des titres dans des sociétés pour 58,1 M€.
- Prise de participation minoritaire dans le capital de plusieurs SEM et ESH de logement social pour un montant de 10,7 M€.
- Création de la filiale CDC Action Copropriétés détenue à 100% par ADESTIA et dotée d'un capital de 5 M€.
- Prise de participation complémentaire dans le capital des SEM SIDOM pour un montant de 65,5 M€. Désormais majoritaire, notre détention est comprise entre 51,29% et 98,10%.
- Prise de participation de 28,13% dans la société SEMADER pour un montant de 9 M€.
- Prise de participation dans 42 SCI par voie d'augmentation de capital par apport de titres pour une valeur comptable de 37,7 M€ (cf § 3.1.4 Evolution du capital de CDC Habitat).

3.1.2. Les cessions

Aucune cession n'a été réalisée au cours de l'exercice.

3.1.3. Les dissolutions

Quatre GIE ont été dissous ou fusionnés au cours de la période (fusion des GIE Centre d'appels Dijon et Montpellier, dissolution des GIE Bourgogne Franche-Comté et Midi Pyrénées/Languedoc Roussillon).

Ces mouvements sont détaillés au chapitre 3.3.3 ci-après.

3.1.4. Evolution du capital de CDC Habitat

L'assemblée générale mixte des actionnaires du 12 mai 2017 a décidé une augmentation de capital en numéraire de 400 000 000 euros par émission de 4 000 000 actions nouvelles de 100 euros de nominal chacune. Le solde résiduel d'un montant de 200 M€ a été libéré fin 2019.

L'assemblée générale mixte du 28 juin 2019 et l'assemblée générale extraordinaire du 27 septembre 2019 ont autorisé une augmentation de capital de 39,9 M€ assortie d'une prime d'émission de 128,7 M€ par apport de titres (37,7 M€) et comptes-courants (130,9 M€) dans 42 SCI détenues par la Caisse des Dépôts et Consignations.

3.2 Les comptes de CDC Habitat

3.2.1. Les comptes

Depuis 2012, le Groupe CDC Habitat établit des comptes consolidés IFRS en conformité avec les normes et interprétations comptables internationales édictées par l'IASB (International Accounting Standards Board) et adoptées par l'Union Européenne à la date d'arrêté, en application du règlement européen n°1606/2002 du 19 juillet 2002. Les comptes consolidés sont présentés au paragraphe 3.3.4.

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice 2019 de CDC Habitat sont annexés au présent rapport et ont été établis suivant les normes, principes et méthodes du Plan Comptable Général (règlement ANC n°2014-03) et du règlement ANC N°2015-04 du 4 juin 2015 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social à comptabilité privée.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

L'année 2019 s'est soldée par un bénéfice de 64,1 M€.

En application des dispositions de l'article 47 de la loi du 12 juillet 1985 (article 243 bis du CGI), il est rappelé qu'il a été effectué au cours des trois exercices précédents, les distributions suivantes :

Exercices	Années de paiement	Dividende par action
2016	2017	0,00 €
2017	2018	0,00€
2018	2019	0,00€

Nota : le tableau des résultats des 5 derniers exercices est annexé

3.2.2. Les changements de méthode comptable

Néant

3.2.3. La situation d'endettement de CDC Habitat

L'endettement brut est en hausse (nouveaux financements 335 M€ contre 173 M€ au titre des remboursements).

A fin 2019, le ratio de dettes brutes sur capitaux propres est stable à 170% contre 174% à fin 2018. La situation d'endettement doit également s'analyser au regard des actifs immobilisés porteurs d'une valeur économique avérée et traduite par les niveaux de plus-values de cessions générées depuis plusieurs années (nota : en 2019, les prix de vente des immeubles cédés s'élèvent à 160 M€ pour une valeur nette comptable de 82 M€).

Le ratio de dettes brutes sur actifs immobilisés est en hausse (82% contre 79% en 2018).

3.2.4 La politique de couverture des risques financiers

La gestion du risque de taux est encadrée par "La politique Groupe des risques financiers" et par "La politique de gestion de la trésorerie et des couvertures de taux" établies en lien avec la Direction des Risques et du Contrôle Interne de la CDC et entérinées par le Comité d'Audit et le Conseil de Surveillance de la CDC Habitat.

Ces politiques définissent les quotités minimales de couverture par type d'index et les modalités de couverture. Elles restreignent l'utilisation de produits dits structurés et instaurent un contrôle des risques de contreparties.

CDC Habitat maintient un niveau élevé de vigilance sur la sensibilité de sa dette par rapport aux évolutions des taux de marché.

Le portefeuille de couvertures du pôle consolidé s'élève à 1 861 M€ et se décompose comme suit :

1. Swap taux fixe : 83,8%
2. Swap variable contre variable : 13,5%
3. Swap semi fixe (avec une désactivation à 6,50% sur l'Euribor 3 mois) : 2,7%
4. Autres types de couvertures : 0%

La répartition de la dette du pôle consolidé (3 924 M€) par index est la suivante :

1. Euribor : 25,7%
2. CMS : 6,4%
3. Livret A : 14,2%
4. Inflation : 1,4%
5. Taux fixe : 52,3%

Une seule opération de couverture a été mise en place sur l'exercice au regard d'une dette majoritairement levée à taux fixe. La provision constituée pour une couverture de taux structurée sur l'inflation française s'élève à 1,9 M€ à fin 2019 compte tenu de prévisions d'inflation proche de zéro.

3.2.5. La gestion financière

Il a été mis en place pour le pôle consolidé 348 M€ de dettes supplémentaires (CDC Habitat +335 M€/ Sainte-Barbe +13 M€) dont 209 M€ de dettes de marché et 113 M€ de dettes bancaires.

Au cours de l'année 2019, CDC Habitat a remonté le plafond de son programme d'émission de titres de créances court terme (NEUCP) et celui de titres de créances LT (NEUMTN) pour des montants maximums respectifs de 400 M€. Ces deux programmes ont pour objectif d'apporter plus de flexibilité dans la gestion financière de CDC Habitat.

L'encours moyen de trésorerie au cours de l'année s'est établi à 936 M€ (pôle consolidé) avec un taux de rendement de 0,86%, cette performance étant liée au maintien d'une quote-part significative de dépôts bancaires long terme.

En juillet, il a été procédé à la revue de notation de CDC Habitat par l'agence FITCH et la notation a été confirmée au niveau de AA-, soit un cran en dessous de la notation de notre actionnaire et sponsor (CDC). Cette note reflète le contrôle accru exercé par ce dernier et la solidité financière de CDC Habitat.

3.2.6. Le montant global des charges non déductibles fiscalement en 2019

Ces charges se sont élevées à 52 567 € en 2019.

3.2.7. Information sur les délais de paiement

En application des dispositions de l'article L. 441-6-1 du Code de commerce modifié par le décret n°2017-350 du 20 mars 2017, les informations relatives aux délais de paiement des fournisseurs et des clients mentionnées à l'article D.441 – 4 du code de commerce sont :

En €	Article D.441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	non communiqué					519	non communiqué					2351
Montant total des factures concernées (TTC)		976 847	94 442	27 449	372 353	1 471 091		2 893	2 840	1 305	8 980	16 018
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)		0,40%	0,04%	0,01%	0,15%	0,61%						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (HT)								0,43%	0,43%	0,20%	1,35%	2,40%
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre des factures	859						227					
Montant total des factures exclues (TTC)	2 221 020						155 490					
(C) Délais de paiement de référence utilisés (Contractuel ou délai légal - article L.441.6 ou article L.443-1 du code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délais légaux : 60 jours date de facture						Délais contractuels : comptant (prise en compte d'un délai courrier de 30 jours)					

Nota : Les créances locataires sur les personnes physiques sont exclues de ce tableau.

3.2.8. Honoraires versés aux Commissaires aux comptes

Les honoraires des Commissaires aux Comptes au titre de l'exercice 2019 s'élèvent à :

- Mission légale : 0,4 M€ à parité entre les cabinets Mazars et PricewaterhouseCOOPERS
- Autres missions liées à la mission légale : Néant.

3.3 Les autres informations

3.3.1. Le capital social de CDC Habitat et sa répartition

	Nombre d'actions	%
Caisse des Dépôts et Consignations	9 332 607	99.99 %
Icade	408	< 0.01 %
Personnes physiques	1	0.00 %
TOTAL	9 333 016	100 %

3.3.3. Les filiales et les principales participations de CDC Habitat

Données juridiques des filiales détenues à plus de 50%

CDC HABITAT Filiales	Statut	Statut groupe	N° SIREN	Capital Social	% de détention au 31/12/2019	Nombre de titres détenus au 31/12/2019	Nature de l'évolution
CDC Habitat	SAEM	Mère	470 801 168	933 301 600 €			Augmentation de capital de 39,9 M€ par apport en nature (parts de 42 SCI) Capital entièrement libéré au 31/12/2019
SAS Sainte Barbe	SAS	Filiale	307 263 780	12 222 545 €	100,00%	602 687	
ADESTIA	SAS	Filiale	428 783 302	403 897 458 €	99,99%	403 856 833	Augmentation de capital en numéraire de 158,1 M€ + Cession de 40,625 actions à GP-CITE DES ENTREPRISES
ADOMA	SAEM	Filiale	788 058 030	133 106 688 €	56,44%	4 694 998	
Foncière Nouvelle Donne Habitat	SAS	Filiale	514 991 983	37 000 €	90,00%	333	
AMPERE Gestion	SAS	Filiale	801 075 474	5 345 500 €	100,00%	53 455	
CDC Habitat - Administration de biens	SAS	Filiale	823 520 531	250 100 €	100,00%	25 010	Augmentation de capital de 250 K€ par émission de 25.000 actions nouvelles
SCI DES REGIONES	SCI	Filiale	477 559 165	5 501 500 €	100,00%	550 150	Apport CDC en nature
SCI ARQUEBUSIERS MICHEL ANGE	SCI	Filiale	488 822 701	3 200 000 €	100,00%	32 000	Apport CDC en nature
SCI CDC LES CELESTINES	SCI	Filiale	488 237 447	15 000 €	100,00%	1 500	Apport CDC en nature
SCI LE CLOS BAILLY	SCI	Filiale	492 426 960	2 550 000 €	100,00%	10 000	Apport CDC en nature
SCI FRANCE MISTRAL	SCI	Filiale	500 896 972	580 000 €	100,00%	10 000	Apport CDC en nature
SCI BONNE HABITAT	SCI	Filiale	501 494 918	41 000 €	100,00%	1 000	Apport CDC en nature
SCI MAISONS DU GOLF DE RIOM	SCI	Filiale	510 283 047	1 100 000 €	100,00%	100	Apport CDC en nature
SCI BREST MASSILLION	SCI	Filiale	500 812 540	100 000 €	100,00%	10 000	Apport CDC en nature
SCI DU CLOS DES DUCS	SCI	Filiale	488 978 784	750 000 €	100,00%	75 000	Apport CDC en nature
SCI NANTES LES ALOUETTES	SCI	Filiale	500 812 466	1 500 €	100,00%	100	Apport CDC en nature
SCI MACDONALD LOGEMENTS LOCATIFS	SCI	Filiale	524 051 547	49 000 000 €	100,00%	4 900 000	Apport CDC en nature
SCI PARIS PYRENEES BAGNOLET	SCI	Filiale	488 825 464	3 300 000 €	100,00%	330 000	Apport CDC en nature
SCI LES MUREAUX VOILES DE SEINE	SCI	Filiale	509 706 982	4 000 000 €	100,00%	20 000	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS LIMEL TEMPS DURABLES	SCI	Filiale	519 632 608	5 500 000 €	100,00%	27 500	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS EVRY VANILLE	SCI	Filiale	531 386 324	3 500 000 €	100,00%	350 000	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS MULHOUSE CASQUETTE	SCI	Filiale	500 536 537	462 000 €	100,00%	23 100	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS STRASBOURG GUTENBERG	SCI	Filiale	508 008 687	4 574 260	100,00%	228 713	Apport CDC en nature
SCI DUNKERQUE LES GABLES	SCI	Filiale	510 579 543	500 000 €	100,00%	50 000	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENT BETHUNE	SCI	Filiale	511 128 803	1 800 000 €	100,00%	180 000	Apport CDC en nature
SCI PROMENADE GAMBETTA NICE	SCI	Filiale	534 931 266	3 998 000 €	100,00%	399 800	Apport CDC en nature
SCI ANTIBES ESTAGNOL	SCI	Filiale	503 989 444	9 999 990 €	100,00%	666 666	Apport CDC en nature
SCI MARSEILLE CLARY	SCI	Filiale	519 002 968	5 000 000 €	100,00%	25 000	Apport CDC en nature
SCI AQUITAINE ARES	SCI	Filiale	485 291 967	14 900 000 €	100,00%	149 000	Apport CDC en nature
SCI BORDEAUX REHABILITATION	SCI	Filiale	500 806 161	200 000 €	100,00%	2 000	Apport CDC en nature
SCI BLAGNAC VILLAS PATIO	SCI	Filiale	508 803 608	300 000 €	100,00%	3 000	Apport CDC en nature
SCI HDF-CDC ROUBAIX	SCI	Filiale	499 500 007	10 000 €	100,00%	100	Apport CDC en nature
SCI RANGUEIL CORMIERS	SCI	Filiale	489 557 900	900 000 €	100,00%	10 000	Apport CDC en nature
SCI RENNES COURROUZE PILATE	SCI	Filiale	517 687 844	1 500 000 €	60,00%	9 000	Apport CDC en nature
SCI VANNES CENTRE ET PORT	SCI	Filiale	513 503 961	800 000 €	60,00%	4 800	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS NANCY LES JARDINS DE NABECOR	SCI	Filiale	504 105 719	401 500 €	80,00%	32 120	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENT THIONVILLE - VICTOR HUGO	SCI	Filiale	520 002 130	1 500 €	80,00%	120	Apport CDC en nature
SCI VAL-CRAU	SCI	Filiale	505 109 421	985 000 €	90,05%	887	Apport CDC en nature
SCI SAINT ISIDORE II	SCI	Filiale	483 623 823	740 000 €	50,00%	37 000	Apport CDC en nature
SCI FLORIANES-DEFEND	SCI	Filiale	493 740 484	4 000 €	95,75%	3 830	Apport CDC en nature
SCI VAL-CENTRE	SCI	Filiale	343 355 558	1 001 000 €	90,00%	901	Apport CDC en nature
SCI ARCHIPEL LOS ROQUES	SCI	Filiale	498 698 935	932 000 €	90,13%	840	Apport CDC en nature
SCI DU DOMAINE DES SAUGES	SCI	Filiale	509 446 795	1 276 000 €	75,00%	9 570	Apport CDC en nature
SCI AQUITAINE REHABILITATIONS	SCI	Filiale	501 101 448	1 500 €	90,00%	135	Apport CDC en nature
Grand Paris Invest	SAS	Filiale	823 466 222	22 100 €	100,00%	22 100	Acquisition de la totalité des parts auprès d'AMPERE Gestion le 25 novembre 2019
SIMAR - Société Immobilière de la Martinique	SAEM	Filiale	303 188 528	70 034 640 €	63,11%	42 498	Acquisition 19 602 titres le 20/12/2019 (19 603 - 1 action prêtée à l'Etat)
SIDR - Société Immobilière du Département de La Réunion	SAEM	Filiale	310 863 592	125 000 000 €	53,30%	13 325	Acquisition 4 825 titres le 20/12/2019 (4 826 - 1 action prêtée à l'Etat)
SIGUY - Société Immobilière de la Guyane	SAEM	Filiale	304 992 993	21 894 375 €	98,10%	1 408 890	Acquisition 920 590 titres le 20/12/2019 (920 591 - 1 action prêtée à l'Etat)
SIG - Société Immobilière de la Guadeloupe	SAEM	Filiale	303 091 086	100 937 850 €	51,29%	55 967	Acquisition- 18 866 titres le 20/12/2019 (18 867 - 1 action prêtée à l'Etat)
SIM - Société Immobilière de Mayotte	SAEM	Filiale	094 130 101	9 601 200 €	67,17%	3 583	Acquisition 229 titres le 20/12/2019 (230 - 1 action prêtée à l'Etat)
SIMKO - Société Immobilière de Kourou	SAEM	Filiale	305 934 606	49 266 000 €	81,98%	263 975	Acquisition 57 895 titres le 20/12/2019 (57 896 - 1 action prêtée à l'Etat)
SAS LES ECHOPES BASTIDE	SAS	Filiale	833 302 524	10 000 000 €	65,00%	650	

Données juridiques des participations

CDC HABITAT Principales Participations	Statut	Statut groupe	N° SIREN	Capital Social	% de détention au 31/12/19	Nombre de titres détenus au 31/12/19	Nature de l'évolution
GIE -Centre Contact Client	GIE	Membre	509 576 609	0,00 €	6,83 %	60	Fusion des 2 GIE Centre d'Appels de Montpellier et Centre d'Appels de Dijon avec effet différé au 31 décembre 2018 minuit
GIE -Expertise et Support	GIE	Membre	510 189 632	0,00 €	44,76%	448	Cession des parts des 7 GIE Territoires à CDC Habitat avec effet différé au 31/12/2018
GIE -Systèmes d'information et Numérique	GIE	Membre	448 944 976	0,00 €	33,33%	167	Cession des parts des 7 GIE Territoires à CDC Habitat avec effet différé au 31/12/2018
GIE -Ventes	GIE	Membre	522 672 385	0,00 €	51,25%	513	
GIE -Sud-Ouest	GIE	Membre	751 468 190	0,00 €	50,00%	50	
GIE -Nord-Est	GIE	Membre	751 771 163	0,00 €	50,00%	50	
GIE - Grand Ouest	GIE	Membre	751 245 408	0,00 €	34,00%	34	
GIE Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse	GIE	Membre	751 465 360	0,00 €	34,00%	34	
GIE - Auvergne-Rhône-Alpes	GIE	Membre	751 376 773	0,00 €	34,00%	34	
Grand Paris Habitat	GIE	Membre	808 776 355	0,00 €	32,00%	50	
SEPTALIA	GIE	Membre	877 968 602	0,00 €	25,00%	50	
GIE GARONNE DEVELOPEMENT	GIE	Membre	538 452 707	0,00 €	6,25%	1	
Société d'Habitations des Alpes - Pluralis	SA HLM	Participation	57 506 206	1 964 020,50 €	24,47%	31 000	
Régie Immobilière de la Ville de Paris	SAEM	Participation	552 032 708	33 784 400,00 €	5,77%	48 747	
SCI des Fenaions	SCI	Participation	500 559 679	10 000,00 €	40,00%	40	
SCI du CEF de Bayonne	SCI	Participation	352 053 532	45 720,00 €	33,33%	10	
SCI Fort d'Issy	SCI	Participation	510 206 162	1 000,00 €	40,00%	40	
SEMAEST	SAEML	Participation	329 121 065	4 926 660,00 €	3,97%	9 778	
SNAP	SAS	Participation	499 530 327	200 000,00 €	49,00%	490	
SAEMES	SAEML	Participation	317 032 993	4 232 297,83 €	4,19%	2 908	
INLI	SA	Participation	602 052 359	613 331 008,50 €	0,0028%	11 514	
Patrimoine Languedocienne	SA HLM	Participation	550 802 771	8 000 000,00 €	0,02%	100	
SARVILEP	SAS	Participation	523 705 739	1 000 000,00 €	0,00%	1	
IMMOBILIERE 3 F	SA HLM	Participation	552 141 533	178 821 053,60 €	0,00%	1 000	
IMMOBILIERE MEDITERRANEE	SA HLM	Participation	415 750 868	6 104 730,00 €	0,02%	17 960	
Fond Logement Intermédiaire	SCI à capital variable	Participation	803 636 760	104 500 100,00 €	18,18%	1 900 000	
FPS IMMO DURABLE	SICAV	Participation	812 635 012	210 000 000,00 €	4,76%	10 000	
CONSORTIUM DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER	SAS	Participation	815 284 716	10 510,00 €	9,61%	101	
FONDS DE FONDS DIGITAL	Fonds d'investissement professionnel spécialisé	Participation		140 000 000,00 €	0,07%	100	
HEMISPHERE HOLDING	Société civile à capital variable	Participation	823 372 719	100,00 €	0,01%	1	
HEMISPHERE	SCI	Participation	823 219 696	1 000,00 €	0,01%	1	
YESPARK	SAS	Participation	801 558 495	1 262,00 €	20,76%	262	
JUNO	OPPCI	Participation	844 060 475	435 149 252,37 €	20,00%	872 067	Souscriptions 2018
SCI CDC CERA LES TOURNESOLS	SCI	Participation	513 583 567	1 000,00 €	49,90%	499	Apport CDC en nature
SCI LE CANOPEE	SCI	Participation	524 413 226	981,96 €	49,90%	499	Apport CDC en nature
SCI SAINT-MALO GARE	SCI	Participation	495 180 549	100 000,00 €	49,00%	490	Apport CDC en nature
SCI LOGEMENTS COMMERCE B2.4 METZ AMPHITHEATRE	SCI	Participation	532 884 715	1 238 000,00 €	49,00%	60 662	Apport CDC en nature
SEMADER - SEM d'Aménagement, de Développement et d'Equipeement de La Réunion	SAEM	Participation	332 824 242	31 999 850,50 €	28,13%	2 355	Souscription augmentation de capital de 9 002 458,50 € en numéraire
GROUPE SNI Territoire Bourgogne et Franche Comté	GIE	Membre	751 459 769	0,00 €	50,00%	50	Clôture liquidation amiable
GROUPE SNI Territoire Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon	GIE	Membre	751 421 090	0,00 €	50,00%	50	Clôture liquidation amiable

L'activité des principales filiales peut se synthétiser comme suit :

3.3.4. Les comptes consolidés

CDC Habitat, consolidée depuis le 1^{er} juillet 2004 par intégration globale dans le Groupe Caisse des Dépôts et Consignations, a publié ses premiers comptes consolidés IFRS en 2012 (avec comparatif 2011).

3.3.4.1 Groupe CDC Habitat Bilan synthétique IFRS

BILAN CONSOLIDE GROUPE CDC HABITAT EXERCICE 31/12/2019

En M€

ACTIF	2019	2018
Immeubles de placement	5 360,8	4 950,7
Autres actifs financiers non courants et dérivés	665,7	528,8
Autres actifs non courants	1 145,7	860,7
ACTIFS NON COURANTS	7 172,2	6 340,2
Actifs courants hors trésorerie	254,1	446,3
Actifs financiers Trésorerie	1 092,3	706,4
ACTIFS COURANTS	1 346,4	1 152,7
Actifs destinés à être cédés	2,7	30,9
TOTAL DE L'ACTIF	8 521,3	7 523,8

PASSIF	2019	2018
Capital social	933,3	893,4
Réserves consolidées	1 469,4	1 306,4
Résultat part du groupe	110,4	90,2
CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	2 513,1	2 290,0
Intérêts minoritaires	0,0	0,0
CAPITAUX PROPRES	2 513,1	2 290,0
Dettes financières non courantes	3 803,2	3 512,3
Autres passifs financiers non courants et dérivés	1 084,8	979,3
PASSIFS NON COURANTS	4 888,0	4 491,6
Dettes financières courantes	1 119,5	729,6
Autres passifs financiers courants et dérivés		
PASSIFS COURANTS	1 119,5	729,6
Passifs destinés à être cédés	0,7	12,6
TOTAL DU PASSIF	8 521,3	7 523,8

3.3.4.2 Groupe CDC Habitat Compte de résultat IFRS

<i>en M€</i>	2019	2018
Loyers nets	526,1	518,7
Marge sur activité promotion	0,6	0,9
Excédent brut opérationnel courant	295,0	287,6
Excédent brut opérationnel	371,0	365,7
Résultat opérationnel	206,9	207,3
Part des sociétés mise en équivalence	37,2	12,8
Coût de l'endettement net	-102,3	-107,6
Résultat avant impôts	147,2	122,2
Impôts	-36,8	-32,0
RESULTAT NET	110,4	90,2

3.3.4.3 Groupe CDC Habitat Contributif par société

Filiales consolidées	Méthode (1)	2019	2018
CDC HABITAT	IG	62,2	64,3
SAINTE BARBE	IG	10,2	11,1
ADESTIA	IG	0,5	0,7
AMPERE GESTION	IG	0,8	1,3
ADOMA	MEE	36,9	12,6
FLI	MEE	0,2	0,2
SCI MAC DONALD	IG en 2019	-0,1	
SCI DES REGIONS	IG en 2019	-0,3	
TOTAL		110,4	90,2

L'activité en 2019 des principales filiales est synthétisée ci-dessous :

- *Pour la SAS Sainte Barbe* : La société continue la mise en œuvre de son plan stratégique de patrimoine. Les actions visant à maintenir au mieux son offre locative en fonction des besoins de ses clients ont été poursuivies. Dans ce cadre, elle a cédé 84 logements, démolit 7 logements, lancé la construction de 46 logements neufs adaptés « seniors », et réhabilité 490 logements dont 306 logements en isolation thermique. Par ailleurs, l'adaptation du parc à la population vieillissante se poursuit avec l'aménagement des pieds d'immeubles, la création de salles de bains adaptées et d'ascenseurs extérieurs.

Les loyers nets sont stables à 60,5 M€. Le ratio EBE/produits nets s'établit à 54% et les annuités d'emprunts représentent 38% des produits nets. L'écart entre ces deux ratios (16 %) traduit la capacité de la Sainte Barbe à générer un autofinancement d'exploitation excédentaire ;

- *Pour ADOMA* : Le chiffre d'affaires progresse de 5,4 M€ pour atteindre 439,7 M€, porté par l'activité de logement accompagné. L'excédent brut d'exploitation s'améliore lui aussi fortement de 8,6 M€ (108,8 M€ en 2019 contre 100,2 M€ en 2018) ainsi que l'autofinancement brut après remboursements des emprunts qui passe de 50,6 M€ en 2018 à 63,4 M€ à fin 2019.

Le résultat net 2019 s'élève à 63,0 M€ dont 42,2 M€ au titre de la cession du siège social.

Le parc reste stable pour atteindre 78 743 logements, la progression d'environ 500 logements sur l'activité l'Hébergement étant compensée par une diminution équivalente sur l'activité de logement accompagné. Le déploiement progressif du plan stratégique du patrimoine se poursuit à un rythme soutenu avec 5 523 OS lancés sur l'exercice (4 103 en 2018) et 3 741 livraisons ;

- *Pour ADESTIA* : L'activité de cette société holding est limitée aux dividendes perçus de ses filiales ESH. Elle a participé à l'augmentation de capital de sa filiale CDC Habitat Social à hauteur de 100,2 M€, créé une filiale à 100% CDC Actions Copropriétés et pris des participations minoritaires dans des SEM de logements,
- *Pour AMPERE Gestion* : Le résultat de +0,8 M€ est lié à la montée en puissance progressive des fonds qu'elle gère ;
- *Pour le Fonds de Logement Intermédiaire (FLI)* : Le résultat est à l'équilibre, le fonds consolidant sa phase d'acquisitions d'actifs immobiliers et démarrant progressivement la mise en exploitation des actifs livrés ;
- *Pour les SCI MAC DONALD et SCI des Régions* : L'activité est limitée à la gestion locative du parc existant.

3.3.5. CDC HABITAT SOCIAL (filiale ESH)

CDC Habitat Social dans laquelle la société ADESTIA détient une participation n'est pas consolidée au sein du Groupe CDC en application de l'avis n°2001 E du 4 juillet 2001 du Comité d'Urgence du CNC et du règlement 99.02 alinéa 101 du Comité de la Réglementation Comptable. Elle a bénéficié d'une augmentation de capital de 151,8 M€ intégralement s'inscrivant par ses deux principaux actionnaires.

Comptes sociaux de CDC Habitat social (comparatif 2018 du pôle ESH avant fusion)

BILAN en M€	2019	2018
Actif immobilisé	11 352	10 782
Autres actifs	472	480
Trésorerie	569	736
Total Actif	12 393	11 998
Capitaux propres	4 191	3 891
Provisions	89	88
Dettes financières	7 597	7 509
Autres passifs	516	510
Total Passif	12 393	11 998

RESULTAT en M€	2019	2018
Produits d'exploitation	1 301	1 174
Résultat d'exploitation	124	123
Résultat financier	-150	-146
Résultat net courant	-26	-23
Résultat exceptionnel	210	230
Résultat Net	177	207

3.3.6. Pôle SIDOM

Les SIDOM ne sont pas consolidées compte tenu des similitudes avec les ESH en matière de plafonnement des bénéfices distribuables.

Les comptes agrégés non audités et non publiés figurent ci-après :

BILAN en M€	2019	2018
Actif immobilisé	5 477	5 257
Autres actifs	674	590
Trésorerie	190	309
Total Actif	6 341	6 156
Capitaux propres	2 362	2 210
Provisions	108	111
Dettes financières	3 480	3 488
Autres passifs	391	347
Total Passif	6 341	6 156

RESULTAT en M€	2019	2018
Chiffre d'affaires	471	479
(dont loyers)	463	474
Résultat d'exploitation	33	16
Résultat financier	-36	-38
Résultat net courant	-3	-22
Résultat exceptionnel	60	57
Résultat Net	57	34

Cette agrégation a été réalisée à partir des états financiers sociaux retraités des impacts des véhicules de portage.

3.4 Activités en matière de recherche et développement

Néant

3.5 Les événements postérieurs à la clôture

Il n'y a pas d'évènement important postérieur à la date de clôture de l'exercice susceptible de remettre en cause de façon significative les comptes et les résultats de CDC Habitat pour l'exercice 2019.

3.6 Les perspectives 2020

3.6.1. La gestion locative

Les principales actions de l'année 2020 porteront sur l'accompagnement du projet « trajectoire 2022 » et le soutien aux propositions de partenariat élaborées par le Groupe dans le cadre du réseau des partenaires.

3.6.2. La réglementation amiante

Les processus de dérèglements climatiques étant déjà engagés, il est important, au côté des actions d'atténuation (Plan Stratégique Energétique), de mettre en place des actions d'adaptation.

CDC Habitat s'engage donc en 2020 dans le développement d'une stratégie d'adaptation et dans l'évolution de ses référentiels dans une perspective de résilience.

Les différentes étapes identifiées sont les suivantes :

- réaliser un diagnostic de vulnérabilité du patrimoine Groupe ;
- mettre en place un Plan d'adaptation pour le Groupe CDC Habitat ;
- s'appuyer sur l'expérience du Plan d'adaptation pour décliner une méthodologie générale.

3.6.3. La gestion financière

Sur l'exercice 2020, les besoins de financement seront soit désintermédiés en NSV ou via le programme NEUMTN pour le long terme, soit couverts par des prêts bancaires sur le court/moyen terme.

3.6.5. Les SIDOM

Le processus d'intégration des sociétés dans le modèle de reporting, d'information et de gestion du Groupe sera poursuivi au cours de l'exercice 2020.

CDC HABITAT

LES RESULTATS (ET AUTRES ELEMENTS CARACTERISTIQUES) DE LA SOCIETE AU COURS DES CINQ DERNIERS EXERCICES
(Tableau établi conformément aux dispositions des Articles 133, 135 et 148 du décret du 23 mars 1967 sur les Sociétés Commerciales)

	NATURE DES INDICATIONS	2015	2016	2017	2018	2019
I	<u>Capital en fin d'exercice</u>					
	a) - Capital social (<i>en milliers d'euros</i>)	493 450	493 450	893 450	893 450	933 302
	b) - Valeur nominale des actions ordinaires (€)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	c) - Nombre d'actions ordinaires existantes à la clôture de l'exercice.....	4 934 496	4 934 496	8 934 496	8 934 496	9 333 016
	d) - Nombre d'actions ordinaires créées pendant l'exercice.....	Néant	Néant	4 000 000	Néant	398 520
	e) - Nombre d'actions ordinaires remboursées pendant l'exercice.....	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
	f) - Nombre d'obligations convertibles en actions.....	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
II	<u>Opérations et résultats de l'exercice (<i>en milliers d'euros</i>)</u>					
	a) - Chiffre d'affaires hors taxe.....	624 104	619 429	617 774	616 886	667 385
	b) - Résultat avant impôt et charges calculées (dotations et reprises).....	290 397	317 658	308 869	262 951	254 880
	c) - Impôt sur les bénéfices.....	40 964	49 644	46 116	23 504	27 531
	d) - Résultat après impôt et charges calculées (amortissement et provisions).....	90 361	93 268	83 341	68 789	64 063
	e) - Résultat distribué.....	0	0	0	0	(1)
III	<u>Résultat par action (€)</u>					
	a) - Résultat après impôt mais avant charges calculées (dotations et reprises)....	50,55	53,76	29,25	26,80	23,89
	b) - Résultat après impôt et charges calculées (amortissements et provisions)....	18,31	18,90	9,33	7,70	6,86
	c) - Dividende attribué à chaque action (net).....	0,00	0,00	0,00	0,00	(1)
IV	<u>Personnel</u>					
	a) - Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice (en temps de travail)	1 345	1 376	1 462	1 483	1 492
	b) - Montant de la masse salariale de l'exercice (<i>en milliers d'euros</i>)	54 474	57 982	63 264	65 960	67 274
	c) - Montant des sommes versées au titre des charges sociales (Sécurité sociale, retraites, prévoyance, etc) (<i>en milliers d'euros</i>)	25 492	27 228	28 648	30 362	31 198
	d) - Autres charges de personnel (<i>en milliers d'euros</i>)	5 764	5 925	6 320	7 947	9 569

(1) en attente de décision de l'assemblée générale ordinaire

CDC Habitat

Déclaration de Performance Extra-Financière

Exercice 2019

Direction Financière Groupe - RSE

Version pour maquette

Table des Matières

1. CDC Habitat	3
1.1 L'activité de CDC Habitat	3
1.2 La démarche RSE du groupe CDC Habitat	8
1.3 Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat	9
2. Axe sociétal	15
2.1 Inscrire les actions dans les initiatives et projets des territoires	15
3. Axe locataires	16
3.1 Garantir un service de qualité pour les locataires	16
3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements	18
3.3 Accompagner les locataires en difficulté	20
3.4 Protéger les données personnelles	22
4. Axe social	24
4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité	24
4.2 Garantir la santé et sécurité au travail	26
4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité	28
4.4 Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances	29
5. Axe environnement	32
5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux	32
6. Axe fournisseurs	37
6.1 Promouvoir des relations fournisseurs responsables	37
6.2 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats	38
7. Axe gouvernance	39
7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques	39
8. Note méthodologique	42

1. CDC Habitat

1.1 L'activité de CDC Habitat

91 773 logements gérés
de 1 731 collaborateurs

CDC Habitat est un bailleur immobilier qui loge des personnes sur toute la France métropolitaine.

CDC Habitat propose à ses clients un véritable parcours résidentiel avec des logements adaptés à leurs besoins et à leurs ressources, en location comme en accession :

- logements intermédiaires et libres, principalement ;
- logements sociaux ;
- résidences étudiantes et foyers de jeunes travailleurs ;
- résidences pour seniors ou intergénérationnelles, établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ;
- ainsi que l'accèsion sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.

Pour cela, CDC Habitat construit ou acquiert - principalement via l'achat en VEFA¹ auprès de promoteurs - de nouveaux logements chaque année et en assure l'entretien, la maintenance et la réhabilitation tout au long de leur durée de vie.

PATRIMOINE DE CDC HABITAT PAR INTERCOMMUNALITE

¹ Vente en État Futur d'Achèvement

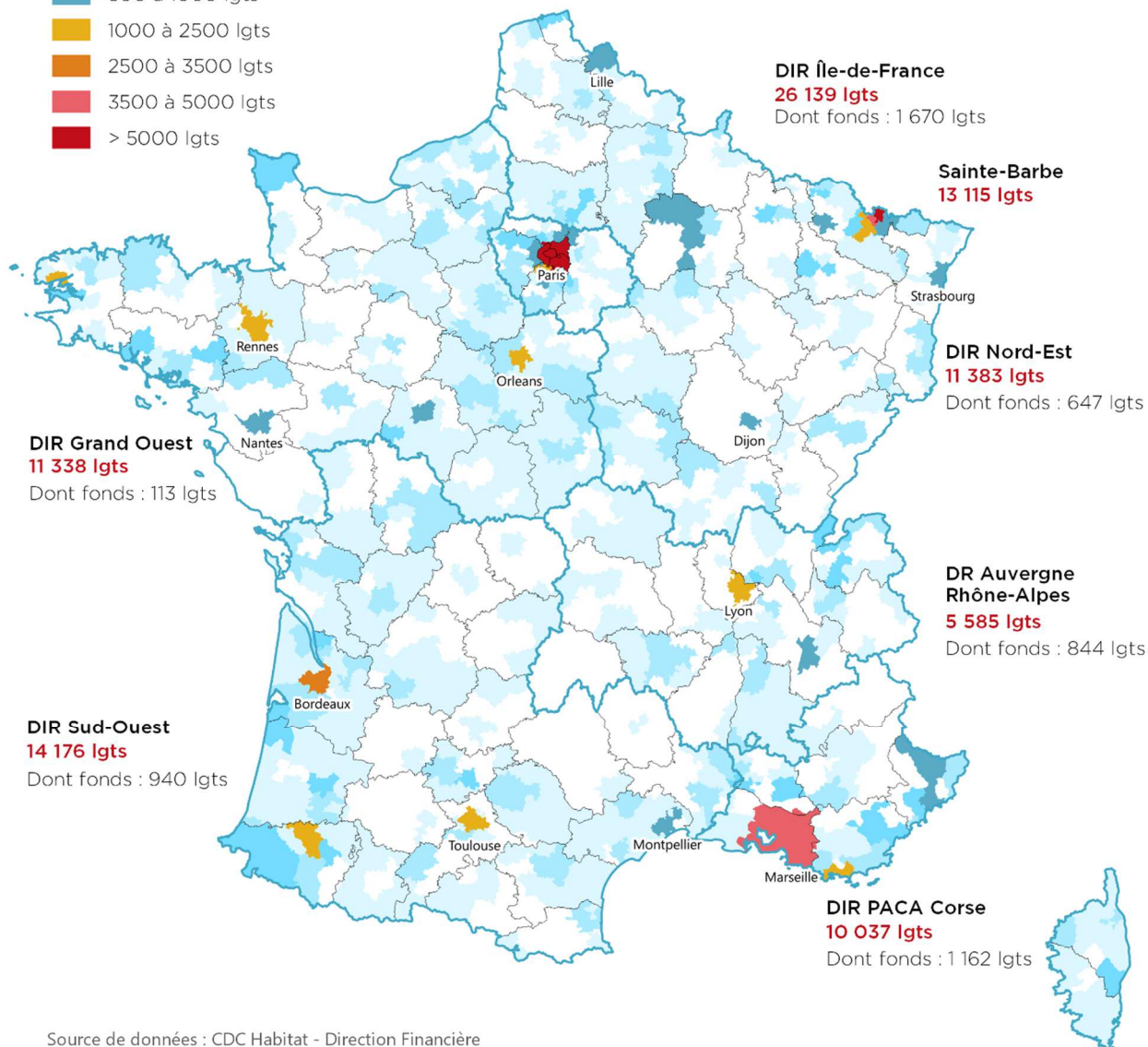
CDC Habitat / Sainte-Barbe - Patrimoine géré

31/12/2019 : 91 773 lgts

Patrimoine par intercommunalité



Dir. Inter-Régionale
Département



Source de données : CDC Habitat - Direction Financière
Réalisation : CDC Habitat - Service Cartographie (01/2020)

L'infographie ci-dessous présente le modèle d'affaires de CDC Habitat, qui vise à contribuer à améliorer l'habitat en France.

Contribuer à améliorer l'habitat en France

Le modèle d'affaires de CDC Habitat

LES TENDANCES ET LA REGLEMENTATION

+4,7M de ménages en 16 ans¹ : vieillissement de la population, hausse des séparations, diminution des familles nombreuses...

18,6 M de Français utilisent mensuellement le digital en immobilier (applis et sites)²

Objectif national : rénover 500 000 logements par an³

Objectif national : atteindre la neutralité carbone en 2050

Loi Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ELAN)

NOS RESSOURCES

UNE ASSISE FINANCIERE POUR LE DEVELOPPEMENT ET LES TRAVAUX

301 millions € de fonds propres :
515 millions € d'emprunts :
12 millions € de subventions

UN MAILLAGE DE COMPÉTENCES SUR LE TERRITOIRE

1 660 collaborateurs dont 21 % de proximité
15 agences sur 6 territoires
~ 1 gardien pour 100 logements
4 888 fournisseurs et prestataires
46 promoteurs

UN CAPITAL NATUREL

Sols (foncier)
Énergie
Eau

NOS ACTIVITES ET NOS RESULTATS

DEVELOPPEMENT ET MAITRISE D'OUVRAGE

1 667 logements neufs livrés

- VEFA (77 %)
- Maîtrise d'ouvrage interne (16 %)
- Acquisition (7 %)

4 605 logements mis en chantier

2 385 logements apportés par la Caisse des Dépôts et Consignation

GESTION LOCATIVE

74 701 logements en parc propre

- non conventionnés (58%)
- conventionnés (19%)
- intermédiaires (3%) (loi finances 2014)
- immobilier public (20%)

17 072 logements gérés pour compte de tiers

- domaniaux (53%)
- gérés pour compte de tiers (47%)

1,47 % de taux de vacance à la relocation à plus d'un mois

MAINTENANCE ET REHABILITATION DU PATRIMOINE

2 093 logements réhabilités

591 € de budget maintenance par logement

PRODUIT NET EN 2019 : 540 MILLIONS D'EUROS

NOTRE CREATION DE VALEUR SOCIETALE

Répondre aux besoins de logements en France

~ 145 000 personnes logées

Améliorer la qualité du bâti et du cadre de vie

Le Groupe CDC Habitat a signé des conventions avec 10 collectivités pour réhabiliter 637 logements en copropriétés dégradées

Dynamiser l'économie des territoires

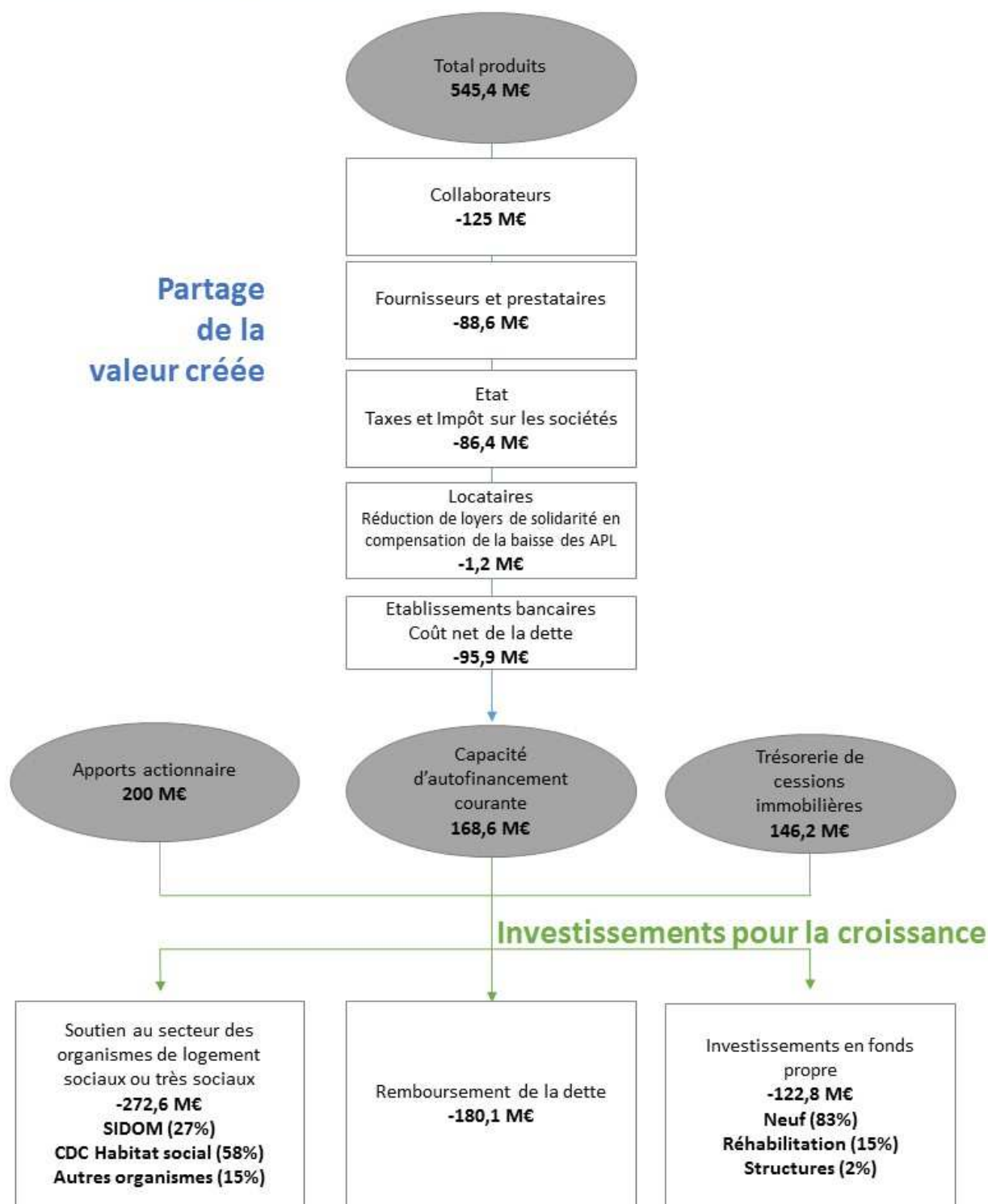
CDC Habitat est en contact avec près 80 opérateurs du logement social pour les accompagner dans la gestion de près de 700 000 logements.

Permettre un parcours résidentiel aux locataires

203 mutations⁴

¹ Source: Evolution des ménages 1999 à 2015, Insee, Tableaux de l'économie française 2019 ² Source : Médiamétrie, 2017 ³ Source: Stratégie française pour l'énergie et le climat⁴ donnée 2019 sur l'année 2018

Valeur partagée et investie



Légende ● Principales ressources □ Principaux emploi

La figure ci-dessus présente les principaux emplois et ressources de l'année 2019. Certaines ressources étant allouées à des emplois à moyen-terme, il n'y a pas d'égalité sur une année entre les principaux emplois et ressources.

Le groupe CDC Habitat

512 081 logements gérés
9 515 collaborateurs
+ 190 000 logements neufs d'ici 2029

Le groupe CDC Habitat, auquel appartient l'entité CDC Habitat, est le premier bailleur français, filiale à 100 % de la Caisse des Dépôts.

Le Groupe offre une réponse performante aux besoins en logement de l'État, des collectivités et des grands établissements publics. Il propose à ses clients un véritable parcours résidentiel avec des logements adaptés à leurs besoins et à leurs ressources, en location comme en accession : hébergement d'urgence, logements très sociaux et sociaux, logements intermédiaires et libres, résidences étudiantes et foyers de jeunes travailleurs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.

Il demeure un bailleur de référence des grands réservataires publics et s'impose comme un opérateur national capable d'apporter des réponses globales et innovantes en matière de gestion locative, de construction, de rénovation et de valorisation du patrimoine public.

Pour inscrire son action au plus près des besoins des territoires et développer son offre sur des marchés tendus, le groupe CDC Habitat s'appuie sur l'expertise métier et l'ancrage local de ses différentes composantes :

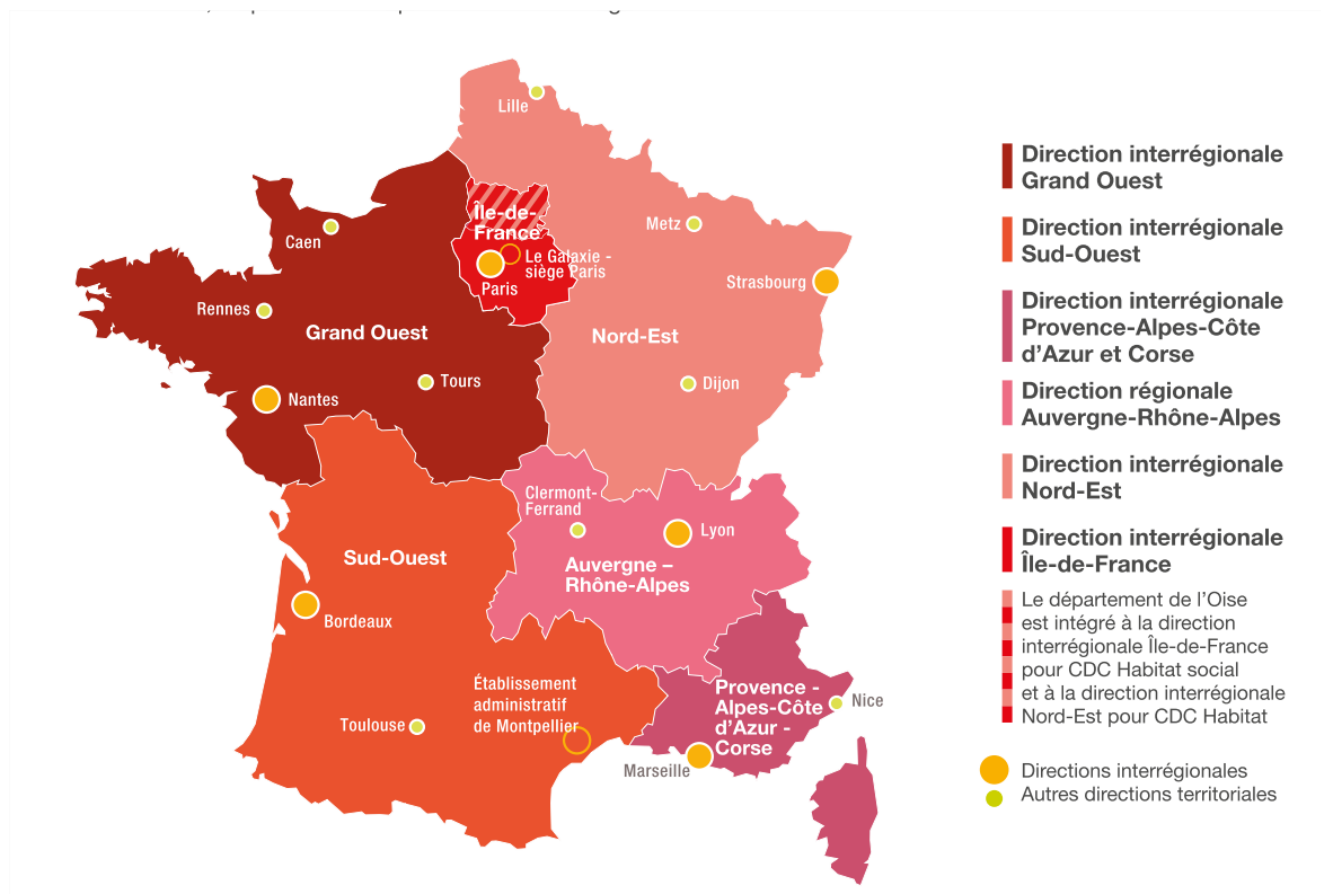
- **CDC Habitat** et **CDC Habitat social**, deux entités respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social ;
- **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence, présente sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- la **Sainte-Barbe**, bailleur de référence du bassin de Lorraine ;
- les **Sidom**, six sociétés immobilières d'outre-mer implantées en Guyane, en Martinique, en Guadeloupe, ainsi qu'à Mayotte et à la Réunion ;
- **Maisons & Cités**, premier bailleur social des Hauts-de-France.

Le groupe CDC Habitat a pour objectif la production de 190 000 logements dont 48 000 logements intermédiaires d'ici 2029.

Le Groupe s'est fixé trois chantiers stratégiques prioritaires :

1. Accompagner la restructuration du secteur ;
2. Accélérer la requalification des copropriétés dégradées ;
3. Réinvestir certains centres des villes moyennes du plan national Action Cœur de Ville.

Le Groupe est organisé en six directions interrégionales qui mutualisent les expertises de ses entités CDC Habitat social et de CDC Habitat



1.2 La démarche RSE du groupe CDC Habitat

Politique RSE : Dans le cadre de la structuration de sa démarche Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) le groupe CDC Habitat a sollicité deux audits en 2013 et 2015 auprès de VIGEO², l'agence de notation sociale et environnementale internationale.

Au regard des conclusions, le Groupe a engagé une réflexion transversale et collégiale afin de formaliser sa démarche RSE. Les enjeux RSE ont été identifiés par les directions et entités et validés au sein de la Commission d'orientation RSE. Ils ont été hiérarchisés par une étude de matérialité conduite en interne, puis soumise en consultation à une quarantaine de parties prenantes.

Suite à ces travaux, le groupe CDC Habitat a défini en 2017 dix-neuf engagements structurés autour de six axes. Ils constituent la politique RSE du Groupe, cadre commun dans lequel s'inscrit chaque filiale.

LES 19 ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE CDC HABITAT

² <http://www.vigeo-eiris.com/fr/>



Gouvernance de la RSE : La RSE est portée par le Directeur général adjoint en charge de finances du groupe CDC Habitat, membre du Comité exécutif³ de CDC Habitat. Il assure la présidence de la Commission d'orientation RSE qui regroupe l'ensemble des Directeurs des équipes support et opérationnelles ainsi que l'ensemble des métiers du Groupe (logement intermédiaire, social, très social, gestion de fonds) avec des représentants des différentes entités du Groupe. Cette commission se réunit trois à quatre fois par an pour statuer sur les orientations RSE du Groupe. En parallèle, chaque axe de la politique est porté par une direction spécifique en charge du pilotage des actions. Les référents RSE de chacune des directions supports et opérationnelles assurent la gestion quotidienne des sujets RSE.

1.3 Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat

Méthode de cartographie des risques

En 2018, CDC Habitat a réalisé une analyse de ses risques extra-financiers. La Direction de l'Organisation, Performance et Contrôle Général et la Direction RSE ont sollicité les directions opérationnelles afin de réaliser la cartographie et la cotation de ces risques.

- La Direction RSE a établi une première liste de risques extra-financiers à partir des enjeux RSE majeurs de sa matrice de matérialité.
- La cartographie des risques a été revue par les Directions concernées.
- Les risques ont été qualifiés puis cotés pour leur fréquence d'occurrence et leur gravité sur l'impact humain, environnemental, juridique, financier, et l'image de CDC Habitat. La multiplication de ces deux facteurs a permis d'aboutir à une cotation pour chaque risque.
- L'ensemble de cette réflexion a été présenté et validé en Commission d'orientation RSE.

En 2019, CDC Habitat a approfondi la définition de ses risques extra-financiers.

³ Le comité exécutif réunit sous l'autorité du Président du Directoire, le Directoire, les Directeurs Généraux Adjoints, le Directeur de Cabinet du Président. Cette instance s'assure de la mise en œuvre et de la transversalité de la stratégie.

La cartographie des risques extra-financiers présente 10 risques prioritaires. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat.

Cartographie des risques

1. Risque sur la production de logements

Si CDC Habitat échouait à mettre en œuvre ses objectifs stratégiques, l'entreprise ne participerait pas suffisamment à la production de logements intermédiaires et sociaux au regard des besoins nationaux et territoriaux. Les territoires ne seraient pas autant en mesure de répondre aux demandes de logements de leurs habitants. L'image de CDC Habitat serait impactée.

↪ Voir 2.1 Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets des territoires

6 698 ordres de services pour CDC Habitat en 2019

2. Insatisfaction des locataires

Dans le cadre des activités de service de CDC Habitat, les locataires peuvent exprimer des insatisfactions portant par exemple sur la qualité du logement, l'état des parties communes, l'écoute et la réponse aux besoins spécifiques, la transparence et la qualité des informations délivrées, les opportunités de mobilité dans le parcours résidentiel. Ces insatisfactions sont susceptibles d'avoir un impact sur la réputation de CDC Habitat et d'entraîner une perte de confiance de ses parties prenantes, voire une perte de loyers en cas d'augmentation du taux de vacance ou de rotation.

La qualité de service est un enjeu stratégique pour CDC Habitat.

↪ Voir 3.1 Garantir un service de qualité aux locataires

79,9% de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur » CDC Habitat en 2019

3. Discrimination des prospects et locataires

CDC Habitat ne peut exclure le risque d'un acte de discrimination, directe ou indirecte, des prospects et des locataires au regard des critères légaux (article 225-1 du Code pénal) ou d'absence de mixité dans ses immeubles ou des zones d'habitation.

Plusieurs facteurs accroissent ce risque ou le rendent particulièrement sensible : le décalage entre l'offre et la demande de logements, la pénurie de logements sociaux, notamment adaptés aux personnes handicapées, en perte d'autonomie ou aux familles nombreuses, etc. La diversité des situations prioritaires et la difficulté à les ordonner sont également des facteurs de risque de discrimination.

La réalisation d'un acte de discrimination, ou l'absence de mixité dans le parc endommagerait la réputation de CDC Habitat et la confiance de ses parties prenantes.

CDC Habitat a mis en place une procédure transparente dans l'attribution de ses logements, afin de prévenir ce risque.

↪ Voir 3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements

Aucune condamnation en matière de discrimination en 2019

4. Difficultés économiques et sociales des locataires

Le travail ne garantit pas la stabilité financière des ménages. L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) accentuent les difficultés économiques et sociales des locataires. Loger des ménages modestes ou dans une situation de fragilité est le cœur de métier de CDC Habitat.

Pour les locataires, ce risque peut aller jusqu'à l'expulsion du logement et l'exclusion sociale. De telles situations sont susceptibles d'entraîner une perte de confiance ou mécontentement des collectivités partenaires.

Non géré, ce risque est susceptible de se traduire pour CDC Habitat en une augmentation des impayés ou de la dégradation du parc. Il a également une répercussion sur l'image du parc de logements.

CDC Habitat propose un accompagnement global et multidimensionnel des problématiques rencontrées par ses locataires.

↪ Voir 3.3 Accompagner les locataires en difficulté

4 antennes AFPA et 1 antenne Axel pour accompagner vers l'emploi et la formation dans les quartiers de politique de la ville

5. Défaut de protection des données personnelles

Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) encadre la collecte et le traitement des données sensibles (données à caractère personnel). CDC Habitat se trouve en situation de risque :

- si elle ne met pas son activité et ses procédures en conformité avec le règlement ;
- en cas de manquement au règlement : par une perte, une altération ou la divulgation de données personnelles entraînant un impact sur les personnes, ou en cas de non-respect des droits d'accès et de modification des personnes.

CDC Habitat utilise les données personnelles :

- des locataires et réservataires pour le bon déroulement des relations commerciales ;
- de ses collaborateurs dans le cadre de la relation d'emploi ;
- de ses clients et fournisseurs, à des fins de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT).

Les personnes ayant subi ce défaut de protection de leurs données sont vulnérables à l'utilisation malveillante de leurs données personnelles.

Un défaut de protection des données personnelles est susceptible de faire l'objet d'amendes administratives, de sanctions pénales et civiles pour CDC Habitat. Il entraînerait également un défaut de confiance des parties prenantes et pourrait notamment ralentir CDC Habitat dans le développement de nouveaux services digitaux.

CDC Habitat a mis en place une politique et une démarche pour mettre son activité et ses procédures en conformité avec le RGPD, de manière à protéger de manière efficace les données personnelles.

↪ Voir 3.4 Protéger les données personnelles des clients

Aucune mise en demeure ou condamnations pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients en 2019

6. Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs

Les collaborateurs exercent dans un contexte d'évolutions réglementaires et technologiques, de réorganisation sectorielle et de transformation du Groupe. Leurs besoins s'accroissent pour exercer leurs métiers dans le respect des réglementations, au rythme des évolutions digitales et technologiques, en cohérence avec les nouveaux usages des clients et des locataires et la transformation du Groupe.

Une perte de compétences serait source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

Une inadéquation entre les besoins et les compétences serait susceptible d'entraîner une perte de productivité et de rentabilité pour CDC Habitat, et entacherait son image employeur.

CDC Habitat met en œuvre une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Elle vise à anticiper l'évolution des compétences nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie du Groupe et assure l'employabilité des collaborateurs à tout moment de leur carrière.

↪ Voir 4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité

65 % de collaborateurs ayant accès à une formation en 2019

7. Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie

CDC Habitat est engagé dans une phase de croissance et de développement. La bonne compréhension des partenaires sociaux et la recherche de consensus sont nécessaires à une adhésion des collaborateurs au projet collectif. L'inverse serait susceptible d'entraîner un blocage ou un ralentissement de la mise en œuvre de la stratégie.

↪ Voir 4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité

8 accords collectifs signés sur 9 négociations ouvertes en 2019

le 9ème accord, dont la négociation a été ouverte en décembre 2019, a été signé en janvier 2020.

8. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs

Les risques de santé et sécurité pour les collaborateurs de CDC Habitat portent principalement sur les opérations de maintenance des logements. Celles-ci peuvent en effet exposer les personnels de proximité à des travaux physiques. Par ailleurs, la digitalisation des métiers peut être vécue comme une charge mentale pour certains collaborateurs. CDC Habitat reconnaît également les six facteurs de risques psychosociaux identifiés par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) : l'intensité et le temps de travail, les exigences émotionnelles (notamment lors du contact avec des personnes en situation de détresse), le manque d'autonomie, des rapports sociaux au travail dégradés, des conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail.

Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes. Cette dégradation de conditions est susceptible de créer un désengagement.

L'impact pour CDC Habitat serait une perte de productivité liée aux arrêts de travail et au désengagement des collaborateurs et à un turn-over accru. Les risques psychosociaux peuvent également faire l'objet de poursuites pénales.

La politique santé et sécurité de CDC Habitat inclut des actions de formation, de prévention des incivilités et agressions, de la pénibilité des risques psychosociaux, et de mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail (QVT).

↪ Voir 4.2 Garantir la santé et sécurité au travail

16,43 de taux de fréquence des accidents du travail en 2019

9. Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique

CDC Habitat et ses parties prenantes sont exposés aux effets du changement climatique. Les trois aléas les plus impactants pour le bâtiment et ses usagers sont les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures⁴. Le parc de CDC Habitat est également soumis aux évolutions des réglementations environnementales, notamment la future réglementation environnementale RE 2020 et à la réforme du DPE (diagnostic de performance énergétique).

CDC Habitat contribue au changement climatique par les émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation (26 kg CO₂/m²/an en 2018) et en cas d'étalement urbain qui augmente les déplacements entre le domicile et le lieu de travail.

Le changement climatique aurait des impacts majeurs sur nos parties prenantes. Les pratiques ESG (environnementale, sociale et de gouvernance) des financeurs sont susceptibles d'évoluer vers une prise en compte généralisée des enjeux climatiques, les locataires pourraient avoir à subir une augmentation des charges, et les réservataires pourraient rencontrer des augmentations des prix de leurs contrats de réservation.

Le changement climatique est susceptible d'avoir plusieurs natures d'impacts sur CDC Habitat. L'impact financier serait lié à la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction, et à l'augmentation des dommages sur les actifs. Dans le cas de logements non adaptés, un impact commercial lié à une baisse d'attractivité serait également prévisible. Enfin, l'image de CDC Habitat en souffrirait.

Afin d'atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat met en œuvre une stratégie d'adaptation de son parc de logements aux aléas du changement climatique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.

↪ Voir 5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux

147 kWh/m²/an de consommation moyenne du patrimoine de CDC Habitat en 2019

10. Pratiques non éthiques

Les pratiques non éthiques couvrent principalement le blanchiment de capitaux et la lutte contre le terrorisme, la corruption et la fraude externe, la cybercriminalité ou la fraude interne. La vente en lots est une activité exposée, et le risque existe également sur les autres activités : gestion locative, acquisition et vente en blocs.

De telles pratiques seraient punies de sanctions pénales, disciplinaires et pécuniaires. Elles entacheraient l'image de CDC Habitat et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes.

⁴ ADEME, étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050, Janvier 2015

CDC Habitat est engagé dans la lutte anticorruption et la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et du Financement du Terrorisme (LCB-FT) sur l'ensemble de ses activités. CDC Habitat dispose également d'une déontologie de la commande publique et d'un corpus de procédures encadrant l'exercice quotidien de ses métiers.

↪ Voir 7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques

18 fraudes externes et **7** fraudes internes détectées par le groupe CDC Habitat en 2019

2. Axe sociétal

2.1 Inscrire les actions dans les initiatives et projets des territoires

↪ Risque associé : Limite dans la contribution à la production de logements (1.3)

Répondre aux besoins de logements intermédiaires sur les territoires

CDC Habitat souhaite répondre aux besoins des territoires en matière de logement, notamment intermédiaires. C'est ainsi qu'à l'initiative de CDC Habitat, le Gouvernement a créé le 1er janvier 2014 l'offre de logement locatif intermédiaire qui constitue le chaînon manquant du secteur immobilier résidentiel. Les logements intermédiaires répondent en priorité aux besoins des classes moyennes, notamment en zones tendues. Ce sont des logements neufs, situés au plus près des bassins d'emploi, dont les loyers sont inférieurs de 10 à 15 % à ceux du marché.

Pour atteindre les objectifs ambitieux que se fixe CDC Habitat, de nouvelles opérations de construction sont lancées chaque année. En 2019, 6 698 ordres de services ont été actés (2 090 en 2018).

Contribuer à la revitalisation des centres des villes moyennes

Pour permettre aux villes moyennes de retrouver un meilleur équilibre et redonner attractivité et dynamisme à leurs centres, le Gouvernement a lancé le plan « Action Cœur de Ville » en faveur des villes de rayonnement régional.

Le groupe CDC Habitat intervient, auprès de la Banque des Territoires, sur le volet habitat de ce plan, en proposant aux collectivités selon les besoins :

- son offre de logements attractive et diversifiée ;
- son expertise reconnue dans les domaines de la production, de la réhabilitation et de la gestion du patrimoine, de la relation client et de la gestion locative ;
- sa solution de portage et de requalification des copropriétés dégradées ;
- le déploiement du dispositif « Axel, vos services pour l'emploi » et d'autres services innovants conçus avec des partenaires locaux pour améliorer le quotidien des locataires et répondre aux besoins des territoires.

Mettre l'innovation financière au service des logements sur le territoire

CDC Habitat s'est associé à dix-sept grands investisseurs institutionnels privés pour créer le premier fonds de logement intermédiaire (FLI). Géré par une filiale du groupe CDC Habitat, AMPERE Gestion, ce fonds, aujourd'hui totalement investi, a sécurisé la production de 10 000 logements intermédiaires.

Le FLI 2 a pris en 2018 la succession du FLI. Il a achevé en 2019 une levée de fonds record de 1,25 milliard d'euros de fonds propres, ce qui devrait lui permettre de financer la production de 11 000 logements, en majorité intermédiaires.

CDC Habitat Partenaires : accompagner la réorganisation du secteur du logement social

Le secteur du logement social est entré dans une phase de profonde mutation. Celle-ci résulte de la diminution des ressources induite par la Réduction de Loyer de Solidarité et l'ambition de restructuration du secteur portée par la Loi ELAN, comprenant diverses dispositions telles que la mise en place d'un seuil minimum de

12.000 logements gérés par organisme. Au sein de la Banque des Territoires, le groupe CDC Habitat poursuit sa mission d'intérêt général en accompagnant l'évolution des organismes, en contribuant à développer leurs projets, tout en préservant leur ancrage local.

Avec la création de CDC Habitat Partenaires et d'une direction dédiée en interne, le groupe CDC Habitat mobilise toute son expertise pour construire avec les collectivités et les organismes un projet répondant aux besoins des territoires.

Le groupe CDC Habitat est en contact avec près de 80 opérateurs du logement social, de toutes tailles, et sur tout le territoire français, gérant au total près de 700 000 logements. Les accompagnements sont définis conjointement selon les besoins des opérateurs : appuis opérationnels reposant sur l'expertise du Groupe, accompagnement à l'analyse financière, appui financier et capitalistique, co-développement, participation au plan Action Cœur de Ville et/ou intervention sur les copropriétés dégradées.

3. Axe locataires

3.1 Garantir un service de qualité pour les locataires

↪ Risque associé : Insatisfaction des locataires (1.3)

La démarche de service de qualité est pilotée par la Direction Clientèle.

Charte qualité

La Charte qualité présente les engagements du Groupe pour une garantie de service de qualité pour ses locataires, de leur entrée à leur sortie du logement, et tout au long de leur parcours résidentiel. Elle vise à :

- Offrir un logement de qualité dès l'entrée dans les lieux
- Maintenir les parties communes en bon état
- Répondre aux demandes des locataires dans les meilleurs délais
- Accompagner les locataires pendant les travaux
- Être à l'écoute des locataires
- Garantir la transparence des informations et conseiller les locataires
- Offrir des opportunités de mobilité ou d'accession à la propriété

Elle est transmise aux locataires à leur entrée dans le logement, et reste disponible en ligne sur l'espace locataire et en agence. Sa mise en œuvre fait l'objet de contrôles et est suivie par des indicateurs.

Politique qualité

La politique qualité est définie au regard des conclusions des enquêtes de satisfaction des locataires, avec l'éclairage de l'expertise des professionnels de CDC Habitat. Elle est constituée de trois éléments :

- **le Plan qualité de service** qui vise à améliorer la satisfaction des locataires ; ce mode opératoire donne les lignes directrices pour l'interaction avec les locataires, la prise en charge des réclamations et le suivi de la qualité des prestations fournies aux locataires ;
- **les fiches pratiques**, qui guident la mise en œuvre des engagements de CDC Habitat ;
- **les objectifs annuels**, qui portent par exemple sur le suivi des réclamations ou le délai d'intervention.

La démarche qualité

Un dispositif de service de qualité

Au quotidien, ce sont avant tout **les gardiens et le personnel de proximité** – collaborateurs en agence, chargés de clientèles, employés d'immeubles, managers de proximité – qui répondent aux demandes des clients.

Les clients bénéficient également de l'**espace locataire personnalisé** en ligne et de l'application mobile associée qui proposent un ensemble de services et d'informations. Ces outils favorisent l'autonomie des clients sur leurs parcours ainsi que la transparence et la réactivité dans la relation avec eux. CDC Habitat a lancé en 2019 la refonte de cet espace locataire. Encore plus simple d'utilisation, il permettra une relation client multicanal (site Internet, application mobile, réseaux sociaux, chat en ligne, service de web call back), des prises de rendez-vous facilitées, des délais de réponses et d'informations raccourcis et des procédures dématérialisées.

Le **centre de contact client** accueille les appels des locataires du lundi au vendredi, de 8h à 19h. Les téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux questions des locataires ou à défaut, de les transmettre, automatiquement, au collaborateur compétent pour son traitement. CDC Habitat a travaillé à l'efficacité de l'orientation des questions, afin d'offrir une bonne réactivité de réponse. Le centre de contact client atteint son ambition, et avec un taux de contact⁵ de 77,2% en 2019 (stable depuis 2018, où il était à 77,6%).

En dehors des horaires d'ouverture du centre de contact client, notamment le week-end et les jours fériés, un **service d'assistance d'urgence** assure le relais et traite les demandes à caractère urgent.

Un dispositif d'écoute de la satisfaction des locataires

Pour suivre et améliorer la qualité de service de CDC Habitat, plusieurs **enquêtes de satisfaction** sont réalisées chaque année : baromètre annuel, enquêtes auprès des nouveaux locataires, enquêtes après livraison d'une résidence neuve, enquêtes auprès des locataires sortants, enquêtes avant travaux, enquêtes après travaux, etc.

Les conclusions de ces enquêtes globales ou ciblées sont traduites sur le terrain par des **plans d'action spécifiques par site** sur les points d'amélioration identifiés. La réalisation de ces plans d'action est suivie par CDC Habitat.

Le **baromètre annuel de satisfaction** mesure plusieurs indicateurs, notamment le taux de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur ». Le groupe CDC Habitat s'est fixé pour objectif de maintenir un taux de satisfaction au-delà de 75%. La synthèse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction est communiquée à l'ensemble des collaborateurs et des locataires. En 2019, l'enquête a porté sur un échantillon représentatif de plus de 25 000 locataires du groupe CDC Habitat.

Taux annuel de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur » CDC Habitat

2018	2019
80,3%	79,6%

En 2020, le groupe CDC Habitat refond son dispositif d'écoute de la satisfaction des locataires. Afin d'augmenter encore la rapidité des actions ciblées, le Groupe développe des outils d'écoute de la satisfaction des clients au quotidien. Des enquêtes à chaud, après une intervention ou un appel, seront notamment proposées aux clients.

⁵ Nombre de demandes traitées par les téléconseillers sur le nombre total de demandes entrantes moins le nombre d'appels abandonnés en moins de 5 secondes

3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements

↪ Risque associé : Discrimination des prospects et locataires (1.3)

Assurer la transparence à la location des logements intermédiaires

Réglementaire et encadré, le processus de location a pour objectif d'assurer à tous les mêmes chances d'accès à la location, au regard de critères objectifs et établis.

- La rédaction de l'annonce décrit l'appartement, l'immeuble et son environnement. Elle n'écarte personne et donne à tous les candidats les mêmes informations.
- La qualification du prospect est réalisée à l'aide de critères objectifs : taux d'effort, composition familiale, etc. Les pièces à fournir sont celles requises par la loi Alur.
- Les visites sont organisées au fur et à mesure des manifestations d'intérêt, sans caractère privilégié pour l'un ou l'autre candidat. Le choix des locataires est uniquement fondé sur des critères objectifs.
- Enfin les pièces à fournir pour l'édition du bail en agence sont réglementaires.

Des contrôles internes sont opérés sur chacune des trois premières étapes, afin d'en assurer la conformité réglementaire.

Assurer la transparence à la vente et favoriser l'accession sociale à la propriété

De même, la procédure d'attribution des logements à la vente en assure le caractère objectif.

- Avant la vente, la publicité légale assure l'information du public, dans les halls d'immeubles et les sites dédiés.
- Les dossiers sont traités et étudiés au regard de critères objectifs : composition de la famille, quittances de loyer, ressources financières.
- La promesse de vente est signée par le client et contresignée en interne.

Ces trois étapes font l'objet de contrôles internes.

Par ailleurs, CDC Habitat permet à ses locataires de devenir propriétaires *via* l'accession sociale à la propriété sécurisée. En pratique, CDC Habitat propose une décote généralement comprise entre 5% et 20% par rapport au marché libre. Certains futurs acheteurs peuvent également bénéficier d'une garantie conventionnelle de rachat et de relogement, limitant toute prise de risque financier et favorisant l'octroi de prêts immobiliers. CDC Habitat a également noué un partenariat avec le Crédit Social des Fonctionnaires afin de favoriser le montage et l'obtention des prêts des locataires.

Favoriser les parcours résidentiels

CDC Habitat a élaboré un parcours résidentiel qui favorise la mobilité en proposant à chacun des solutions adaptées en fonction de l'évolution du foyer, des situations professionnelles, des revenus, de l'âge et des attentes :

- sur le terrain, les responsables d'agence, les conseillers clientèle et les gardiens d'immeuble identifient les candidats potentiels et leur proposent des solutions de mobilité ;
- l'extranet client accueille les demandes de mobilité des locataires et diffuse la liste des logements disponibles à la location et à la vente ;
- enfin, le Groupe prévoit de déployer un questionnaire auprès des habitants du parc non conventionné afin de fluidifier les parcours résidentiels.

Prévenir la discrimination lors de l'attribution des logements conventionnés

Les politiques

L'attribution de logements conventionnés est encadrée par une politique. Celle-ci rassemble les règles et principes qui régissent l'attribution de logements conventionnés : traitement de la demande, conditions d'attribution, conditions de ressources, critères d'attribution, etc. Ce document est partagé à l'ensemble des partenaires et collaborateurs du groupe CDC Habitat. La Charte d'attribution diffuse ces principes aux partenaires du Groupe.

Le document interne intitulé "La nouvelle gestion locative", énonce les grands principes de la gestion locative. Il rappelle les impératifs d'attribution liés à la gestion de la demande de logements sociaux, à la non-discrimination et à la mixité sociale, ainsi qu'aux critères de priorité définis par la loi.

La procédure et les engagements de CDC Habitat

CDC Habitat redéfinira en 2020 sa politique d'attribution et sa politique d'accompagnement des parcours résidentiels.

La procédure d'attribution des logements conventionnés s'appuie sur des règles objectives d'attribution d'un logement social et limite ainsi le risque de discrimination (voir encadré).

De surcroît, CDC Habitat a pris un certain nombre d'engagements pour donner sa chance à chacun en tant que candidat, et pour assurer la transparence et l'efficacité tout au long de la procédure.

1. Le candidat fait une demande de logement social

Afin de donner à tous une chance égale dans l'étape de candidature, CDC Habitat a pris trois engagements :

- accompagner les demandeurs et faciliter leurs démarches ;
- enregistrer les demandes de logement locatif social des demandeurs ;
- qualifier la situation du demandeur dans le Service National d'Enregistrement et organiser au mieux sa prise en charge.

2. La Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) examine les dossiers et prend la décision d'attribution

CDC Habitat a finalisé en 2019 le règlement intérieur des CALEOL. Ces instances ont pour mission d'examiner les dossiers et de prendre les décisions d'attributions. Elles examinent au moins trois demandes pour chacun des logements à attribuer.

Afin de promouvoir la transparence, l'objectivité et l'efficacité de l'attribution des logements, CDC Habitat a pris plusieurs engagements :

- publier ses procédures d'attribution au logement ;
- permettre un accès rapide au logement grâce à des CALEOL décentralisées à fréquence rapprochée ;
- motiver l'ordre de priorité retenu selon les critères d'attribution ;
- garantir la confidentialité des informations ;
- offrir un suivi personnalisé tout au long du parcours.

3. Le candidat est informé de la décision

Dans une démarche de transparence, CDC Habitat a pris pour engagement de communiquer dans les 48 heures et par écrit la décision de la CALEOL.

CDC Habitat réalise également un bilan annuel de l'activité des CALEOL qui est présenté en Conseil de Surveillance. Ce document rend compte des demandes examinées et des attributions réalisées. Il analyse également les mutations internes, l'accueil des personnes les plus défavorisées, l'ancienneté des demandes ...

Les résultats

Le bilan présenté en mars 2019 (au titre de l'exercice 2018) indique que sur l'ensemble du parc conventionné de CDC Habitat (12 541 logements), 15 commissions de CDC Habitat ont instruit 3 215 dossiers, parmi lesquels 2 634 ont été acceptés (soit 82 % des dossiers examinés). Ces commissions ont décidé de l'attribution de 2 623 logements (dont 105 situés en « quartiers de la politique de la ville » (QPV) répartis dans 72 départements. La majorité des logements sont « réservés » à des partenaires et ne sont donc pas accessibles à tout demandeur de logements. Dans le cadre du parcours résidentiel, 203 mutations ont été réalisées. Concernant les demandeurs de logements, près de 70% d'entre eux ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS ; plus de 85% des demandes ont moins d'un an d'ancienneté ; et l'âge moyen du demandeur principal est 38 ans. CDC Habitat a également pour vocation de loger les personnes les plus en difficulté : 54 logements ont été attribués à des personnes dites prioritaires, 44 baux ont été signés avec des locataires dont les ressources sont inférieures au premier quartile fixé par arrêté préfectoral, 23 logements ont été attribués à des locataires en QPV dont les ressources sont supérieures au premier quartile.

CDC Habitat n'a pas connu de condamnation en matière de discrimination en 2019.

3.3 Accompagner les locataires en difficulté

↪ Risque associé : Difficultés économiques et sociales des locataires (1.3)

L'accompagnement social est souvent une condition déterminante de l'insertion par le logement. Il contribue également au maintien dans les lieux et permet d'éviter l'expulsion des locataires les plus fragiles. C'est pourquoi, au-delà de la prévention des impayés, impactant la capacité du Groupe à financer le développement et la maintenance de son parc, CDC Habitat propose un accompagnement global et multidimensionnel à ses résidents. Celui prend une forme individuelle - aide administrative, gestion du budget, prévention des impayés, etc. – ou collective – maintien de lien social, partage d'expériences, bien vivre ensemble.

Des équipes dédiées à l'accompagnement individuel et collectif

En 2019, dans le cadre de sa stratégie Trajectoire 2022, le groupe CDC Habitat a créé une Direction de la Cohésion sociale et territoriale. Cette direction a pour mission de contribuer à la définition et à la diffusion des orientations stratégiques du Groupe en matière de cohésion sociale et territoriale, d'impulser une dynamique commune et de nouvelles initiatives ainsi que de capitaliser et mettre en lumière les initiatives locales par le partage d'expériences. Elle structure et anime une nouvelle filière de collaborateurs, en charge des sujets de cohésion sociale et territoriale.

Le groupe CDC Habitat intervient individuellement auprès des locataires en difficulté :

- Au siège, une collaboratrice a pour mission de favoriser l'accès au logement, notamment lorsqu'une difficulté sociale freine le parcours résidentiel d'un ménage ;
- En Ile-de-France, une conseillère sociale accompagne les locataires qui en ont besoin ;
- En Ile-de-France également, un collaborateur est dédié à la prévention des expulsions et au traitement des impayés. Il accompagne 80 familles tous les mois dans la gestion de leur budget, l'obtention d'aides financières et la résolution de problématiques sociales diverses.

Des comités impayés précontentieux et des réunions de réseau précontentieux sont organisés chaque année pour favoriser les échanges entre les équipes en charge de ces sujets.

Enfin, le Groupe dispose de supports de formation et de sensibilisation :

- en interne, le guide relatif à l'accompagnement social partage aux équipes les recommandations, les outils et les bonnes pratiques ;
- pour les nouveaux locataires et les locataires primo-impayés, des dépliants facilitent la prise de contact et la réaction rapide face à des situations de difficultés.

Cet accompagnement au quotidien est complété par des actions et partenariats répondant à des besoins spécifiques.

Des antennes vers l'emploi et la formation

Le groupe CDC Habitat a déployé sur l'ensemble du territoire métropolitain un réseau d'antennes Afpa⁶ visant à renforcer l'accompagnement vers l'emploi dans les quartiers de la politique de la ville. L'organisme de formation y anime des permanences, ouvertes à tout résident du quartier.

L'objectif de ce service de proximité est triple :

- proposer un accompagnement aux personnes en recherche d'emploi ou de formation professionnelle ;
- aller à la rencontre des personnes les plus en difficulté pour travailler leur projet d'insertion sociale et professionnelle, les remobiliser pour faire évoluer leur perception du travail et du monde de l'entreprise ;
- apporter une approche complémentaire aux acteurs de proximité sur le terrain.

Le succès de ces premières antennes a confirmé la demande dans les quartiers politique de la ville et la pertinence du couple emploi-logement comme facteur de l'intégration économique et sociale.

Sur ces conclusions, le groupe CDC Habitat a souhaité faire de ses résidences des « hubs » de la politique de retour à l'emploi et de l'accompagnement social. En 2019, il a ainsi élargi son dispositif, nommé « Axel, vos services pour l'emploi », en ouvrant ses antennes à de nouveaux partenaires : Pôle Emploi, Emmaüs Connect, O2 Care Services, l'Adie, Nos quartiers ont du talent, Wimoov et Positive Planet.

Fin 2019, le patrimoine de CDC Habitat héberge 4 antennes AFPA et 1 antenne Axel, vos services pour l'emploi. Avec les antennes sur le patrimoine de CDC Habitat social, le dispositif a accueilli au total plus de 4 800 personnes.

Des partenariats pour l'accompagnement social et économique

Afin d'élargir les solutions d'accompagnement offertes à ses locataires, le groupe CDC Habitat a conclu des partenariats avec des organismes extérieurs : association d'insertion par le logement, association d'intermédiation locative, association d'aide sociale, services sociaux locaux...

⁶ Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

3.4 Protéger les données personnelles

↪ Risque associé : Manque de protection des données personnelles (1.3)

Soucieux de protéger les données de ses clients, le groupe CDC Habitat a une politique de longue date en matière de sécurisation des données personnelles. Dès 2014, la démarche a pris la forme du Pack conformité CNIL logement social⁷. Elle a évolué avec la réglementation RGPD (Règlement européen sur la protection des données personnelles). La cartographie des risques du Groupe ayant mis en évidence la double composante du risque de protection des données personnelles, la démarche se décline désormais sur deux volets : la mise en œuvre de la conformité au RGPD et la protection permanente des données personnelles.

Mettre en œuvre la conformité au RGPD

Suite à la nouvelle réglementation, le Groupe a élaboré un **Plan d'action RGPD**. Celui-ci a été nourri par les analyses de risques partagées par environ 150 collaborateurs.

Le groupe CDC Habitat a nommé un Délégué à la protection des données (DPO) et a créé une équipe dédiée à la protection des données.

En 2018-2019, le Groupe a mis en place les dispositifs de prévention des risques majeurs en matière de protection des données personnelles, et les procédures et documentations nécessaires à la conformité RGPD.

Le Groupe continue de renforcer sa conformité en standardisant et en industrialisant la protection des données dans les métiers et les systèmes d'information.

Assurer la protection permanente des données personnelles

Le groupe CDC Habitat met en œuvre une **démarche de protection permanente des données personnelles**, qui consiste à :

- garantir l'exercice des droits d'accès et d'effacement et l'information des personnes ;
- sécuriser en amont le traitement des données ;
- suivre les risques et les incidents ;
- sensibiliser toutes les parties prenantes, en continu ;
- contrôler le traitement et la sécurité des données.

Sécuriser en amont le traitement des données

Toutes les procédures du Groupe ont été cartographiées au regard de la protection des données personnelles. La confidentialité des informations contenues dans les logiciels métiers est encadrée par des procédures informatiques, techniques et organisationnelles comme les accès sécurisés, les restrictions des accès par profils d'utilisateurs et par confidentialités territoriales, etc.

Sensibiliser toutes les parties prenantes, en continu

L'an dernier, le groupe CDC Habitat a lancé une campagne de sensibilisation de ses collaborateurs au RGPD. Celle-ci a notamment pris place dans le magazine interne et sur l'intranet. Le groupe CDC Habitat a créé un espace informatif, partagé auprès de tous ses collaborateurs, dédié à la protection des données personnelles. Enfin, le Groupe a mené des actions de conduite du changement auprès des équipes en exploitation, et plus de 700 collaborateurs ont été informés et sensibilisés au sujet en réunion ou en entretien individuel. En 2020, le groupe CDC Habitat créera un réseau de référents sur les données personnelles.

⁷ https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/PackConf_LOGEMENT_SOCIAL_web.pdf

Contrôler le traitement et la sécurité des données

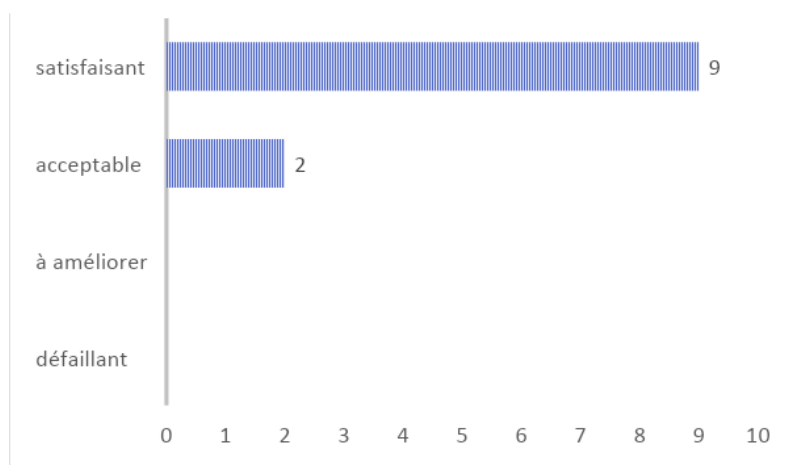
Le groupe CDC Habitat mène des études d'impacts, ainsi que des audits internes et externes.

Conformément à la réglementation, le groupe CDC Habitat mène des études d'impact sur la vie privée (EIVP), qui seront par ailleurs élargies à d'autres périmètres non obligatoires mais que le Groupe souhaite documenter finement. Ces études d'impacts sur la vie privée visent à éprouver les risques sur les données personnelles sur près de 90 points de contrôle juridiques, organisationnels, sécuritaires. Elles permettent d'identifier les points de vigilance et de définir des mesures correctrices si nécessaire. 19 EIVP sont menées depuis fin 2018 jusqu'en fin 2020 : deux majeures sur l'accompagnement social, cinq majeures sur les différents temps de la relation clients (y compris la prospection), trois majeures sur les données collaborateurs, une sur les objets connectés, les huit autres touchant des domaines plus fins ou interdomaines.

Le Groupe réalise des audits internes et commande des audits de sécurité auprès de sociétés externes et des commissaires aux comptes.

Enfin, le groupe CDC Habitat a mis en place une auto-évaluation sur la protection des données personnelles. Constitué de 11 thèmes de contrôles, et de 33 points de contrôles, il évalue l'avancement de la conformité RGPD et la protection des données personnelles sur 4 niveaux.

Titre de l'histogramme : auto-évaluation des 11 thèmes de contrôle de la protection des données personnelles (2019)



En 2019 :

- CDC habitat a réalisé 4 notifications à la CNIL de violation de données personnelles. Les 4 violations ont été sécurisées ;
- les demandes d'accès, de rectification et d'oubli ont été traitées dans des délais inférieurs aux obligations légales⁸, sauf une en voie de correction dès 2020 ;
- CDC Habitat n'a pas fait l'objet de mise en demeure ou condamnations pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients.

⁸ art 12.3 RGPD : « Le responsable du traitement fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable du traitement informe la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. [...] »

4. Axe social

4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité

↪ **Risque associé : Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs (1.3)**

CDC Habitat est engagé dans une phase de développement et de croissance qui s'inscrit dans un environnement complexe, en pleine mutation et en évolution continue. Ce contexte appelle une évolution constante des métiers et des compétences. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) un enjeu stratégique pour le groupe CDC Habitat. Elle vise à anticiper l'évolution des compétences nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie du groupe CDC Habitat tout en s'assurant que les collaborateurs restent employables à tout moment de leur carrière.

La Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC)

La GPEC fait l'objet de négociations triennales avec les organisations syndicales. L'**accord GPEC** a pour but de développer et parfaire l'employabilité des collaborateurs, de sécuriser leur parcours professionnel par des dispositifs de mobilité et de formation adaptés et de faciliter la transition vers la fin de carrière.

Concrètement, la GPEC facilite les adaptations nécessaires dans la continuité en évitant les ruptures et les reconversions dans l'urgence. Elle se décline en plusieurs étapes clés :

- favoriser les évolutions professionnelles et la mobilité des collaborateurs ;
- anticiper les évolutions des métiers du Groupe ;
- développer les compétences et les qualifications des salariés.

Identifier les compétences et anticiper les évolutions

Le groupe CDC Habitat vise à sécuriser les parcours professionnels et à adapter en permanence les compétences des collaborateurs aux métiers du Groupe.

Pour cela, le Groupe a constitué une instance paritaire d'information et d'échanges sur l'évolution des métiers et des emplois : **l'Observatoire des métiers et des compétences**. Composé des directeurs des ressources humaines du Groupe et des filiales ainsi que de trois délégués syndicaux, il se réunit annuellement. Son rôle est de dresser le bilan des évolutions de la cartographie des emplois, des métiers et des compétences. Celui-ci permet d'anticiper les dispositifs d'accompagnements collectifs ou individuels : plan de développement des compétences, gestion des ressources et de la mobilité, élaboration de projets professionnels, etc.

En 2019, la nouvelle **cartographie des métiers** du Groupe a été présentée lors de l'Observatoire des Métiers et des Compétences. Celle-ci prend désormais en compte les nouveaux métiers et les métiers émergents. Afin de refléter fidèlement la réalité des situations professionnelles, le nombre de métiers repères a été élargi de 80 à 135.

Ajuster et développer les compétences

Formation et développement des compétences

Pilier majeur des ressources humaines, la politique de développement des compétences vise à :

- favoriser l'accroissement des compétences individuelles et collectives nécessaires à l'atteinte des objectifs du Groupe ;

- préparer au mieux les salariés aux évolutions rapides de l'environnement, des techniques, des métiers du Groupe ;
- accroître l'efficacité des salariés dans leurs missions ;
- accompagner la mobilité professionnelle ou dynamiser les évolutions en accompagnant la prise de responsabilités nouvelles.

Le **Plan de développement des compétences** recense l'ensemble des actions de formation proposées par le groupe CDC Habitat et répond aux besoins opérationnels des différents métiers au regard de la stratégie du Groupe. Il est revu chaque année et mis à disposition de tous les collaborateurs du Groupe.

	2018	2019
% des collaborateurs ayant accès à une formation	78 %	60 %
Nombre d'heures de formation moyen par collaborateur	20h	10,8 h

Mobilité

La mobilité interne des collaborateurs au sein du Groupe représente un fort enjeu tant pour le développement personnel des collaborateurs, que pour accroître le dynamisme, la transversalité et la performance du Groupe. Celui-ci encourage la mobilité sous toutes ses formes : la mobilité fonctionnelle et la mobilité géographique.

L'accord de Mobilité Groupe favorise et encadre les mobilités, privilégiant chaque fois que possible le recours aux compétences internes.

L'Entretien Professionnel (EP) est l'occasion pour le collaborateur d'étudier avec son manager les perspectives d'évolution professionnelle. Cet entretien a lieu tous les deux ans et à la reprise de l'activité après une période d'interruption (congé maternité, congé parentaux d'éducation, période de réduction d'activité, congé d'adoption...).

La plateforme dédiée à la mobilité interne au sein du Groupe est accessible à tous les collaborateurs.

Le nouveau Système d'information des ressources humaines (SIRH) du Groupe favorise l'efficacité et l'harmonisation des politiques RH et facilite l'implication des managers dans l'animation RH de leurs équipes. Ce nouveau système sert notamment la politique de mobilité par les modules « recrutement-mobilité » et « évaluation » qui ont été mis en place en 2019 et qui seront complétés par le module « talents » prévu pour 2020.

	2019
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité interne (mobilité entre sociétés du groupe)	22

4.2 Garantir la santé et la sécurité au travail

↪ **Risque associé : Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs (1.3)**

La santé et la sécurité des collaborateurs sont des préoccupations majeures du groupe CDC Habitat depuis de nombreuses années. Les engagements du groupe CDC Habitat figurent au sein de plusieurs accords collectifs, notamment : l'accord relatif au contrat de génération, l'accord relatif à la prévention de la pénibilité, l'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux, l'accord relatif à la qualité de vie au travail.

Le groupe CDC Habitat poursuit ses actions de formation, de prévention des incivilités et agressions, de la pénibilité des risques psychosociaux, et de mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail (QVT).

Le Groupe élabore également son document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER) qui précise les risques de santé et sécurité.

Commission santé et conditions de travail (CSSCT)

Le comité social et économique (CSE) a notamment pour mission de contribuer à la promotion de la santé, la sécurité et les conditions de travail dans l'entreprise et d'être informé-consulté en cas de projet d'aménagement important impactant les conditions de travail des collaborateurs. Pour l'accompagner dans ses missions, chaque CSE de l'UES CDC Habitat a mis en place une commission santé, sécurité et conditions de travail.

La commission santé et conditions de travail (CSSCT) est composée de membres du CSE. L'inspecteur du travail, le médecin du travail et les agents des services de prévention des organismes de sécurité sociale sont invités aux réunions de la CSSCT. Ses missions sont les suivantes :

- la préparation des travaux du CSE consacrés à la santé, la sécurité et aux conditions de travail ;
- la réalisation d'enquête en cas de survenance d'un accident ou incident du travail grave sur un site ;
- la possibilité de procéder à des inspections de site.

La CSSCT se réunit au moins une fois par trimestre et de manière exceptionnelle.

Former à la santé et à la sécurité

Afin de prévenir les risques en matière de santé et de sécurité, le groupe CDC Habitat poursuit le déploiement de ses formations : gestes et posture, prévention des conflits, approche interculturelle, sécurité électrique, techniques de nettoyage avec préconisations sur le matériel et les produits en lien avec le poste de travail, etc.

Accompagner les incivilités et agressions

Depuis 2018, le groupe CDC Habitat a déployé l'usage d'un logiciel commun d'accompagnement des incivilités et des agressions : « Sentinelle ». Cet outil digital est au service de la sécurité des collaborateurs, des locataires

et de la protection du patrimoine. Il recueille l'ensemble des déclarations de malveillance signalées par les collaborateurs. Il permet d'agir immédiatement pour prendre les premières mesures de protection pour les personnes et les biens. Enfin, il centralise le suivi et l'accompagnement des incidents les plus graves. Parmi les actions d'accompagnement des collaborateurs, le groupe CDC Habitat a par exemple mis en place un dispositif d'assistance psychologique en cas d'agression ou de malaise au travail.

Réduire la pénibilité

L'accord Groupe relatif à la prévention de la pénibilité a notamment l'objectif de réduire les facteurs de pénibilité des personnels de proximité grâce à l'aménagement des sites et la réalisation de travaux (ex. aménagements de locaux vide-ordures) et la mécanisation de certaines tâches pénibles grâce à de nouveaux équipements (ex. remorqueurs électriques pour la traction des conteneurs, des machines pour le nettoyage de grands halls ou des coursives ...).

Prévenir les risques psychosociaux

Depuis plusieurs années, le Groupe a bâti et a mis en place un plan d'action de prévention des risques psychosociaux (RPS). Il a notamment été élaboré selon les guides de l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS).

Il vise à agir sur l'organisation du travail, le management et le dialogue social, la reconnaissance des collaborateurs et l'accompagnement au changement afin de réduire, voire éliminer ces risques.

Le Groupe a notamment développé deux formations préventives : « Management et RPS : prévenir et savoir agir » et « cellule de veille et risques psychosociaux ».

	2018	2019
Taux de fréquence des accidents du travail	19,5	16,43
Taux de gravité des accidents du travail	0,7	0,54

La qualité de vie au travail

Engagé dans une dynamique de transformation et d'évolution de son périmètre et de ses activités, le groupe CDC Habitat porte la conviction que la qualité de vie au travail (QVT) constitue le socle de la performance sociale et donc globale du Groupe. Depuis plusieurs années déjà, la qualité de vie au travail fait l'objet d'accords collectifs.

Les grands enjeux de la qualité de vie au travail

Le groupe CDC Habitat est particulièrement attentif à trois grands sujets de qualité de vie au travail :

1. Mieux concilier la vie privée et la vie professionnelle

CDC Habitat promeut une meilleure gestion de la répartition des temps de vie et des dispositifs facilitant leur articulation : télétravail, congés pour des raisons familiales, mesure en matière de parentalité, dispositif de dons de jours de congés, droit à la déconnexion et meilleure gestion des outils numériques, etc.

2. Favoriser l'épanouissement des salariés du Groupe

Jeune, senior, manager, collaborateur en situation de handicap : tous sont accompagnés dans leur

parcours professionnel dans le respect de l'égalité professionnelle, l'égalité des chances et de la diversité. (voir 4.4 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances)

3. Améliorer les conditions de travail

Le groupe CDC Habitat agit sur l'environnement de travail de tous les collaborateurs, donne du sens aux missions de chacun, accompagne les évolutions d'organisation, sensibilise et renforce la prévention des risques psychosociaux (RPS) et prévient la pénibilité et les risques pour la santé.

Une dynamique managériale renouvelée

La transformation du Groupe a été l'opportunité de dynamiser la démarche managériale avec un principe directeur : déployer une culture managériale commune au service de la performance et de la cohésion des équipes.

Volontairement transparente, cette nouvelle démarche permet à chacun, manager et collaborateur, de partager une même culture managériale à tous les niveaux de l'entreprise.

Deux outils fondateurs ont été déployés : la Charte des valeurs managériales et les Repères Managériaux.

Charte des valeurs managériales

Les managers eux-mêmes ont défini la Charte des valeurs managériales du groupe CDC Habitat. Ils reconnaissent que l'une de leurs missions fondamentales est de porter la culture du Groupe en incarnant ses valeurs de responsabilité, de respect, d'engagement et de performance.

Repères managériaux

Déployés auprès de l'ensemble des managers et mis à disposition sur l'intranet pour l'ensemble des collaborateurs, les Repères managériaux visent à accompagner les managers dans l'exercice de leur mission, à harmoniser les pratiques managériales au sein du Groupe et constituent pour l'ensemble des collaborateurs un socle de connaissances, de principes et de règles partagés.

4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité

↪ **Risque associé : Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie (1.3)**

Le dialogue social est à la fois une composante essentielle de la performance de l'entreprise et un levier d'adhésion au projet collectif de l'entreprise. En période de transformation, la qualité du dialogue social est fondamentale pour favoriser la compréhension et l'appropriation des changements par le corps social. Elle repose sur l'engagement et la coopération de quatre acteurs : les collaborateurs, leurs représentants, la Direction de l'entreprise et les managers.

En 2019, l'organisation du dialogue social a été renouvelée autour des comités social et économique (CSE) des directions interrégionales. Ces derniers ont endossé le rôle et les missions des anciennes instances représentatives du personnel (CS, CHST et délégués du personnel). Depuis l'élection des CSE en mai 2019, plus de 60 réunions se sont déroulées de juin à décembre 2019 au sein de l'UES CDC Habitat comprenant CDC Habitat, CDC Habitat social et Sainte-Barbe, signe d'un dialogue social riche et constructif. Les réunions de janvier à mai 2019 ayant eu lieu dans une autre organisation de la représentation sociale, elles ne sont pas comptabilisées pour 2019.

Les principaux accords de Groupe

- Accord Groupe relatif au Comité de groupe - signé le 18/10/19
- Accord relatif à la GPEC au sein des sociétés du Groupe - signé le 12/11/2018
- Accord relatif à la qualité de vie au travail - signé 02/03/2018
- Accord relatif au télétravail au sein du Groupe - signé le 23/02/2018
- Accord Contrat de génération - signé le 18/10/2017
- Accord relatif à la participation Groupe - signé le 20/06/2006
 - Avenant n°1 à l'accord de participation Groupe - signé le 25/06/2007
 - Avenant n°2 à l'accord participation Groupe - signé le 12/12/2007
 - Avenant n°3 à l'accord participation Groupe - signé le 31/03/2008
 - Avenant n°4 à l'accord participation Groupe - signé le 17/03/2010
 - Avenant n°5 à l'accord participation Groupe - signé le 30/05/2015
 - Avenant n°6 à l'accord participation Groupe - signé le 30/06/2017
- Accord relatif à la mobilité individuelle au sein du Groupe - signé le 29/11/2016 ;
- Accord de plan d'épargne du Groupe - signé le 25/06/2007
 - Avenant n°1 à l'accord plan d'épargne du Groupe - signé le 12/12/2007
 - Avenant n°2 à l'accord plan d'épargne du Groupe - signé le 17/03/2013
- Accord de plan d'épargne pour la retraite collective - signé le 25/06/2007
 - Avenant n°1 à l'accord de plan d'épargne pour la retraite collective - signé le 12/12/2007
 - Avenant n°2 à l'accord de plan d'épargne pour la retraite collective - signé le 17/03/2010
 - Avenant n°3 à l'accord de plan d'épargne pour la retraite collective - signé le 8/07/2016

Signé en 2019, l'accord de performance collective prévoit la convergence des statuts, c'est-à-dire l'harmonisation des accords de l'ensemble des sociétés composantes l'UES CDC habitat (CDC Habitat, CDC Habitat social, Sainte barbe, GIE Centre Contact Client) hors Adoma. Il est le fruit de négociations avec les instances représentatives du personnel des entités concernées.

Cet accord harmonise les dispositions applicables aux personnels de l'UES CDC Habitat en matière de structure de rémunération, de congés, de temps de travail, de primes et indemnités.

	2019
Nombre d'accords signés / nombre de négociations ouvertes sur l'année	8/9

Le 9^{ème} accord, dont la négociation a été ouverte en décembre 2019, a été signé en janvier 2020.

4.4 Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances

La diversité sur le lieu de travail constitue un véritable atout pour CDC Habitat. Au sein des métiers variés, l'hétérogénéité des profils des collaborateurs engendre une richesse des échanges et favorise la créativité et l'innovation. Chez un bailleur social, il est également important que la diversité interne reflète la diversité sociale et celle de ses locataires.

L'atout de la diversité ne peut se développer pleinement au sein de l'entreprise que si l'environnement de travail est libre de toute discrimination. La stratégie antidiscriminatoire de l'entreprise repose évidemment sur l'acceptation de la diversité des personnes dans toutes ses facettes, et notamment au regard des critères définis dans le Code pénal.⁹

La mise en place d'une politique de la diversité s'inscrit nécessairement dans le long terme et vise à mettre en valeur les différences. Les engagements de CDC Habitat sont formalisés dans différents accords collectifs.

Prévenir la discrimination

Prévention de la discrimination au sein des dispositifs ressources humaines

CDC Habitat prévient la discrimination sur l'ensemble des dispositifs de ressources humaines. Le recrutement est collégial et limite ainsi le risque de discrimination à l'embauche. Des dispositifs de contrôle et reporting permettent d'analyser les données sociales et d'assurer la diversité des profils des équipes. Des outils d'évaluation, de fixation d'objectifs et de conduite des entretiens sont également fournis aux encadrants pour que leurs décisions soient le plus objectives possible.

Formation et sensibilisation des collaborateurs

En 2018 et 2019, l'ensemble des collaborateurs de la filière des ressources humaines, et plus particulièrement ceux en charge du recrutement, ont été formés à la prévention de la discrimination. L'objectif de la formation était de connaître le nouveau cadre juridique en matière de non-discrimination, d'identifier les risques de discrimination lors du recrutement et de sécuriser les pratiques, et de mettre en place des mesures préventives à chaque stade du recrutement.

De plus, le groupe CDC Habitat assure une sensibilisation continue de tous les managers aux différentes formes de discrimination. En 2019, le Groupe a distribué à tous ses managers et mis à disposition de tous sur l'intranet un livret « Repères managériaux ». Véritable guide, il accompagne les managers à mettre en œuvre une gestion d'équipe efficiente au bénéfice de tous. Il aborde l'équité de traitement et illustre concrètement le sujet de la discrimination sous forme de questions-réponses.

Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Actions en faveur des jeunes diplômés et jeunes actifs

Dans le cadre de l'accord relatif au Contrat de génération, CDC Habitat s'attache à améliorer l'accès des jeunes à l'emploi durable via plusieurs dispositifs :

- le recours aux contrats en alternance et aux stages, en partenariat avec des universités, des grandes écoles, des écoles d'ingénieurs et des lycées ;
- la mise en place d'un accompagnement sur-mesure misant sur une intégration réussie et une offre de formation pour évoluer plus facilement ;
- la possibilité de bénéficier d'un tuteur.

⁹ « Constitue une discrimination toute distinction opérée entre les personnes physiques sur le fondement de leur origine, de leur sexe, de leur situation de famille, de leur grossesse, de leur apparence physique, de la particulière vulnérabilité résultant de leur situation économique, apparente ou connue de son auteur, de leur patronyme, de leur lieu de résidence, de leur état de santé, de leur perte d'autonomie, de leur handicap, de leurs caractéristiques génétiques, de leurs mœurs, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur âge, de leurs opinions politiques, de leurs activités syndicales, de leur capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français, de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une Nation, une prétendue race ou une religion déterminée. » Article 225-1 du Code pénal

Accompagnement des seniors

CDC Habitat met en place de nombreuses actions dans le cadre de ses accords collectifs.

L'accord relatif au contrat de génération prévoit :

- dès 45 ans, des entretiens de seconde partie de carrière entre les collaborateurs seniors et leur responsable de ressources humaines ;
- un accès à la formation encouragé, en particulier pour les gardiens d'immeubles ;
- la prévention de la pénibilité du travail pour les salariés de proximité de 50 ans et plus, la mise en place de formations spécifiques et l'adaptation du temps de travail ;
- un accompagnement pour préparer la transition entre la vie professionnelle et la retraite.

L'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) propose également, sous conditions, des mesures pour accompagner les seniors :

- un temps partiel à 80% de temps de travail payé 100% sur 12 mois et 60% de temps partiel payé 100% sur 6 mois jusqu'au départ à la retraite à taux plein ;
- Du mécénat de compétences senior

Insertion et maintien des personnes en situation de handicap

Le plan d'action du groupe CDC Habitat s'articule autour de quatre engagements :

- recruter des travailleurs handicapés, avec comme objectif d'atteindre un taux d'emploi direct de 6% ;
- accompagner dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap ;
- sensibiliser les managers et les collaborateurs au handicap ;
- renforcer le partenariat avec le secteur protégé.

CDC Habitat a conduit une expérience innovante en ayant recours aux services de Made in TH, société spécialisée dans l'accompagnement du handicap au travail. Un tiers externe, lui-même en situation de handicap et expert en accompagnement sur les démarches et questions liées à ce domaine informe, conseille, et soutient les collaborateurs de CDC Habitat.

En 2019, un critère bonus résultant des objectifs de taux d'emploi des personnes en situation de handicap a été intégré dans l'accord d'intéressement de l'UES CDC Habitat.

CDC Habitat a participé à la journée nationale « DuoDay ». Le temps d'une journée, des personnes en situation de handicap et en recherche d'emploi ont découvert l'activité et l'environnement quotidien de travail d'un collaborateur du Groupe. Les métiers de proximité (gardiens d'immeuble, intervenant social, etc.) comme les métiers administratifs (téléconseiller, vente de logement, etc.) étaient représentés.

Une série d'actions a également été organisée sur l'ensemble du territoire, dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap : job dating, présentation des métiers, etc.

Équité professionnelle entre les femmes et les hommes

CDC Habitat veille à garantir l'équité entre les femmes et les hommes par : la mixité des emplois, l'équité de traitement salarial, la non-discrimination dans les parcours professionnels et dans l'accès aux postes à responsabilités. Deux accords collectifs marquent l'engagement de CDC Habitat dans le maintien de l'égalité professionnelle et salariale entre les hommes et les femmes.

5. Axe environnement

5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux

↪ **Risque associé : Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique (1.3)**

CDC Habitat s'engage à participer à l'atténuation du réchauffement climatique autant que possible. Le groupe CDC Habitat a adopté un Plan stratégique énergétique qui prévoit un niveau élevé de performance énergétique et le développement des énergies renouvelables. Dans la mesure où le dérèglement climatique est déjà engagé, le Groupe étudie également une stratégie d'adaptation au changement climatique, qui consistera essentiellement à assurer la résilience de ses bâtiments.

Réduire l'impact climat des activités

Le Plan stratégique énergétique (PSE)

Le groupe CDC Habitat a pris des engagements environnementaux dès 2007 dans son Livre Vert. Ils ont ensuite été déclinés sur le volet énergie du Plan stratégique énergétique (PSE). Ils visent à :

- diminuer les besoins en énergie des logements, à travers une conception bioclimatique intelligente ;
- mettre en place des systèmes performants pour réduire la quantité d'énergie nécessaire à la satisfaction du besoin ;
- développer de façon ambitieuse mais réaliste les énergies renouvelables.

Rénovation énergétique du patrimoine existant

La part du parc avec les performances énergétiques les moins bonnes (étiquettes énergétiques F ou G) fera l'objet d'une rénovation énergétique d'ici 2025.

Rénovation énergétique du patrimoine neuf

Une dérogation à la réglementation thermique est accordée aux bâtiments collectifs d'habitation jusqu'à la mise en œuvre de la réglementation environnementale 2020 (RE 2020). Elle autorise à consommer 15% d'énergie de plus que le seuil réglementaire. Conscient de l'urgence climatique et de son rôle dans le contrôle des émissions de CO₂, CDC Habitat a volontairement fait le choix de ne pas s'appliquer cette dérogation, mais de respecter le cadre de la réglementation (RT 2012).

CDC Habitat tend progressivement vers la certification systématique des programmes qu'ils soient réalisés en maîtrise d'ouvrage interne ou acquis par le biais de VEFA, qu'ils soient sociaux ou intermédiaires.

Performance énergétique des bâtiments

Le Groupe et ses entités se sont fixés d'atteindre un diagnostic de performance énergétique (DPE) moyen du patrimoine de :

- **150 kWh_{EP}/m²/an fin 2020 ;**
- **80 kWh_{EP}/m²/an à l'horizon 2050**, ce qui correspond à la performance moyenne d'un bâtiment basse consommation (BBC) en rénovation et qui est en ligne avec la Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC).

La consommation moyenne¹⁰ à fin 2019 du patrimoine de CDC Habitat est de 146 kWh/m²/an (en baisse par rapport à 2018 - 152 kWh/m²/an) et les émissions de GES sont de 26 kg CO₂/m²/an (en baisse par rapport à 2018 : 28 kg CO₂/m²/an).

Réduction de l'impact environnemental des logements neufs

CDC Habitat utilise l'Analyse de Cycle de Vie (ACV), une méthode d'évaluation environnementale qui permet de quantifier les impacts d'un produit sur l'ensemble de son cycle de vie. Appliquée au bâtiment, elle prend en compte :

- pour la phase construction : le choix des matériaux, leur provenance, leur transport, etc.
- pour la phase utilisation ou phase de vie : la consommation d'énergie, d'eau, etc.
- pour la phase de démolition : la recyclabilité des matériaux choisis, etc.

En partenariat avec le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), CDC Habitat a développé un indicateur d'ACV de ses projets qui donne une cotation selon trois axes : économies d'eau, performance énergétique et protection de la santé. L'outil prend également en compte les spécificités territoriales liées au changement climatique, au risque d'inondation, etc. Il est utilisé sur la totalité de la production de logements neufs et décliné sur la réhabilitation.

De plus, afin de maîtriser ses consommations énergétiques et réduire son impact sur le changement climatique, CDC Habitat tend progressivement vers une certification systématique NF Habitat HQE tant des programmes réalisés en maîtrise d'ouvrage interne que des logements acquis par le biais de VEFA.

Enfin, depuis plusieurs années, CDC Habitat mène de nombreuses expérimentations, telles que des opérations labellisées E+C- et des opérations labellisées biosourcées.

Lutte contre la précarité énergétique

Le groupe CDC Habitat a instauré en 2019 une démarche globale de lutte contre la précarité énergétique. Il a réalisé un diagnostic des situations de précarité énergétiques et a déployé un programme d'action sur trois volets : les actions correctives sur le patrimoine, la sensibilisation des locataires et la formation des collaborateurs.

Le groupe CDC Habitat a ainsi défini des actions de prévention et d'accompagnement des locataires par situation : changement de fournisseur d'énergie, réhabilitation énergétique, sensibilisation et accompagnement du locataire, proposition d'un nouveau logement dans le cadre du parcours résidentiel, etc.

Le groupe CDC Habitat publiera son étude, complétée d'un guide opérationnel, en 2020.

Sensibilisation des locataires

Afin d'apporter des réponses claires à ses locataires, CDC Habitat conçoit un Guide des gestes verts, constitué de fiches éco-gestes sur la maîtrise des énergies, qu'il s'agisse de l'éclairage ou des équipements électroménagers, la consommation d'eau chaude ou des fuites, la gestion des déchets ou le recyclage, etc. Il sera diffusé en 2020.

¹⁰ mesurée par les DPE

Adapter les bâtiments au changement climatique

Plan d'adaptation au changement climatique

CDC Habitat étudie sa stratégie d'adaptation au changement climatique, avec pour objectif de définir un plan d'adaptation au changement climatique en 2020.

En 2019, le groupe CDC Habitat a lancé une étude visant à préparer ses bâtiments à privilégier une gestion passive du confort d'été à horizon 2050.

Celle-ci consiste à immerger des bâtiments neufs construits avec les standards actuels RT 2012 dans un climat 2050 selon trois scénarios du GIEC. Le périmètre de l'étude inclut plusieurs zones géographiques en métropole et en outre-mer. Le comportement des bâtiments au regard du confort d'été a été analysé. Des pistes d'actions ont été proposées afin d'assurer et de maintenir un niveau de confort acceptable dans les logements sans recourir au maximum à la climatisation.

En 2020, le groupe CDC Habitat poursuivra le diagnostic de vulnérabilités du patrimoine afin d'évaluer les impacts des aléas liés au changement climatique sur le patrimoine existant et à venir. Au regard de ces conclusions, le Groupe élaborera un Plan d'adaptation au changement climatique. Il présentera les actions prioritaires et guidera la stratégie patrimoniale du Groupe.

Production d'énergies renouvelables, stockage et autoconsommation

En 2019, le groupe CDC Habitat a initié une étude technico économique, juridique et environnementale des opportunités de production d'énergie photovoltaïque, de stockage d'électricité, et d'effacement¹¹ sur l'ensemble de son patrimoine. Le Groupe modélise la viabilité de modèles d'affaires incluant la vente de production à un tiers, l'autoconsommation, la valorisation de la capacité d'effacement, et la concession de toitures ou de parking. Les premières conclusions de l'étude seront dressées en 2020. Elles permettront à CDC Habitat de lancer des projets pilotes au sein de son parc.

Faire connaître le défi de la résilience environnementale de l'habitat

CDC Habitat a réalisé un guide sur la transition écologique et énergétique qui traite de l'habitat au défi de la résilience environnementale. Cette publication présente la feuille de route du Groupe pour atteindre son objectif énergétique. Elle détaille des opérations exemplaires pour limiter l'étalement urbain, privilégier les écomatériaux sains, développer le recours au bois, etc.

¹¹ L'effacement de la consommation électrique consiste à éviter de consommer de l'électricité aux heures de pointe et à reporter cette consommation électrique à une période ultérieure, afin d'écarter et de lisser la consommation électrique.

Agir pour la biodiversité

Le groupe CDC Habitat s'engage pour la préservation de la biodiversité. Dans une démarche de compensation volontaire pour la diversité biologique, le Groupe a choisi de participer au financement de **Nature 2050**. Ce programme met en œuvre des actions centrées sur la nature, aux résultats quantifiables, qui ont comme objectif l'adaptation des territoires au changement climatique et la restauration de leur biodiversité. Il a été créé par CDC Biodiversité, filiale du Groupe Caisse des Dépôts agissant en faveur de la biodiversité. Il est piloté par des représentants du Muséum National d'Histoire Naturelle, de la LPO (Ligue de Protection des Oiseaux), de France Nature Environnement, de la Fondation pour la Nature et l'Homme, de l'Agence Française pour la Biodiversité et du Comité Scientifique de CDC Biodiversité.

Le groupe CDC Habitat vise à **limiter l'étalement urbain de ses constructions neuves** afin d'éviter l'artificialisation des sols et la dégradation de la biodiversité. L'indicateur d'étalement urbain, calculé pour toutes les opérations neuves, prend en compte : la localisation du site, son utilisation antérieure et sa proximité avec les transports. Il est présenté en Comité d'engagement et entre en considération dans le choix ou non du projet.

Enfin, le groupe CDC Habitat met en œuvre des actions pour gérer de façon responsable ses espaces verts.

- Sur le parc actuel, le Groupe déploie, pour tout renouvellement de prestation, un **contrat de gestion durable des espaces verts** qui permet de passer d'une gestion classique à une gestion différenciée¹² en moins de 4 ans.
- Le Groupe a pour objectif l'obtention progressive du **label Ecojardin** pour ses espaces verts. Le référentiel vise la gestion écologique et l'amélioration continue dans sept domaines : la planification du site ; le sol ; l'eau ; la faune et la flore ; les mobiliers, matériaux, matériels et engins ; les formations des agents ; la sensibilisation du public.
- Le **guide « Développer les espaces partagés »** offre des conseils pour créer et entretenir dans la durée des espaces partagés, tirés de l'analyse de cas existants.
- Enfin, en 2019, le groupe CDC Habitat a lancé une **formation « La biodiversité au service de la gestion »** à destination des collaborateurs de proximité. Ceux-ci sont en effet en charge d'assurer la bonne exécution du nouveau contrat par le prestataire et l'adhésion des locataires aux nouvelles pratiques de gestion. Cette formation vise à acculturer les équipes de la gestion de proximité sur la faune et la flore en ville, les associer au déploiement d'un entretien écologique sur leur site, leur donner les outils et les argumentaires pour répondre aux interrogations des locataires concernant l'évolution de leurs espaces verts, et garantir la pérennité des actions et de l'éco-entretien. Les deux premières éditions ont rassemblé chacune une vingtaine de collaborateurs de proximité des six directions interrégionales.

¹² Le principe de la gestion différenciée des espaces verts est d'appliquer le bon entretien (limitation des produits phytosanitaires, désherbage sélectif, taille raisonnée, etc.), au bon endroit, au bon moment dans le but de préserver et favoriser la biodiversité. Il s'agit également de conserver ou de redéfinir la vocation des espaces (accueil du public, jardins partagés...)

Promouvoir l'économie circulaire

Dans le cas des opérations certifiées, le groupe CDC Habitat dispose d'une **Charte chantier à faibles nuisances** qui intègre un volet gestion des déchets. Outre le fait de devoir quantifier les déchets selon les classifications officielles, elle vise à limiter ceux qui doivent être mis en décharge, en privilégiant leur valorisation par le biais des filières de recyclage disponibles.

Le groupe CDC Habitat a participé en 2019 à l'élaboration du **Guide « Economie Circulaire » de la Fédération des Esh**. Les opérations pilotes présentées dans la publication illustrent les bénéfices d'une démarche circulaire sur six ressources : le foncier, les matières premières, l'énergie, l'eau, les déchets de chantier, les déchets de ménage. Elles prouvent en particulier l'effet de levier de l'approvisionnement durable, de l'écoconception des produits mis en œuvre dans les constructions et de la consommation responsables des Esh maîtres d'ouvrage et de leurs locataires, de l'allongement de la durée d'usage et du recyclage des matériaux. À titre d'exemple, à Kremlin-Bicêtre (94), CDC Habitat a réalisé des logements avec analyse de cycle de vie tout au long du processus : montage, conception, réalisation d'un programme de construction classique d'un bâtiment de logements collectifs. Les informations sur certains matériaux et sur les déchets de chantier ont été également analysées. Cette expérimentation a permis de réduire l'empreinte carbone, de valoriser la part de matériau recyclé dans les produits et d'estimer leur taux de réemploi futur, sans majorer les coûts de construction.

6. Axe fournisseurs

6.1 Promouvoir des relations fournisseurs responsables

Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important de CDC Habitat. Les achats responsables constituent un levier important de la performance des achats, et présentent une véritable opportunité pour se différencier et favoriser une création de valeur partagée.

Charte d'engagements RSE fournisseurs et sous-traitants

La Charte d'engagements RSE fournisseurs et sous-traitants présente les engagements réciproques du groupe CDC Habitat et de ses fournisseurs et sous-traitants. Depuis fin 2019, c'est une pièce obligatoire pour toutes les passations de marchés.

- Le groupe CDC Habitat s'engage à : faire bénéficier les candidats d'un traitement égal, assurer le paiement dans les délais légaux, éviter la concurrence déloyale, renforcer l'accessibilité des marchés notamment aux TPE et PME et prévenir le risque de dépendance réciproque avec les fournisseurs.
- Les fournisseurs s'engagent sur les six axes de la politique RSE du Groupe :
 - Social : développer les compétences des collaborateurs ; leur garantir la santé et la sécurité dans le cadre de leur travail ; leur assurer la liberté d'association, de négociation collective et la liberté d'expression ; prévenir les discriminations ; lutter contre le travail illégal ; respecter les règles en matière de conditions de travail ;
 - Locataires : garantir un service de qualité aux locataires (respect des délais d'intervention, de la qualité d'exécution, propreté des lieux après l'intervention...) ;
 - Gouvernance : prévenir les risques éthiques et déontologiques (corruption, blanchiment d'argent...) ;
 - Fournisseurs : promouvoir des relations fournisseurs responsables ; intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats ;
 - Environnement : préserver les ressources naturelles ; limiter les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre ; préserver la biodiversité ; assurer la gestion des déchets relatifs à l'activité ; réduire l'impact environnemental relatif au fonctionnement interne ;
 - Sociétal : favoriser l'insertion par l'activité économique.

6.2 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats

Depuis deux ans, le groupe CDC Habitat généralise et accélère l'adoption des pratiques dites d'achats responsables. Le Groupe a élaboré des politiques et procédures unifiées pour systématiser l'intégration de critères sociaux et environnementaux, dans l'ensemble de son processus d'achat.

Guide des achats responsables

Depuis 2018, le groupe CDC Habitat travaille à l'élaboration d'un Guide des achats responsables. Celui-ci vise à promouvoir des achats :

- éthiques : en garantissant que les fournisseurs respectent les normes internationales, les droits sociaux fondamentaux, la préservation de l'environnement, les règles d'hygiène et de sécurité, la lutte contre la corruption et en adoptant des comportements professionnels éthiques (déontologie des acheteurs) ;
- « verts » : en favorisant un achat d'un bien ou service plus respectueux de l'environnement par les achats écoresponsables, la lutte contre la pollution, la réduction de l'empreinte écologique, le recyclage et la gestion du cycle de vie des produits ;
- solidaires : en valorisant et en achetant auprès du secteur protégé et adapté et du secteur de l'insertion ;
- efficaces : en adoptant les pratiques d'analyse de cycle de vie par l'approche TCO (Total Cost of Ownership) et l'évaluation des impacts environnementaux sur le cycle de vie des produits.

Le Guide est conçu comme un ensemble de fiches pratiques par familles d'achat. Celles-ci ont été sélectionnées pour l'importance des volumes d'achat et leurs enjeux liés aux activités du Groupe.

Les fiches présentent, pour chaque famille d'achat :

- les enjeux RSE spécifiques ;
- les critères et clauses environnementaux et sociaux ;
- l'impact de chaque clause et critère sur le coût ;
- les labels et normes associés à ces clauses et critères.

Véritable outil pratique, le Guide sera diffusé en interne en 2020. Il permettra à chaque collaborateur d'intégrer les clauses et critères souhaités au cahier des charges et au règlement de consultation.

Secteur protégé et insertion professionnelle

Le groupe CDC Habitat soutient le secteur protégé et adapté ainsi que le secteur de l'insertion. La fiche consacrée aux achats de prestations de sécurité, de gardiennage et de coursier, par exemple, propose comme clause sociale que le titulaire réserve 10% au moins des heures travaillées à l'emploi du personnel en insertion par l'activité économique ou par le secteur adapté et protégé. Cette clause n'a pas d'impact sur le coût de la prestation.

Sensibilisation interne aux achats responsables

La diffusion interne de la Charte d'engagements RSE fournisseurs et sous-traitants a été accompagnée d'une vidéo didactique sur les achats responsables. La Charte et la vidéo sont en accès libre sur l'intranet du Groupe.

7. Axe gouvernance

7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques

↪ Risque associé : Pratiques non éthiques (1.3)

Le groupe CDC Habitat est engagé dans la lutte anticorruption et la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et du Financement du Terrorisme (LCB-FT) sur l'ensemble de ses activités. Le Groupe a également défini une déontologie de la commande publique et un corpus de procédures encadrant l'exercice quotidien de ses métiers.

Les politiques et procédures sont à la disposition de chaque salarié sur l'intranet et sont signalées à chaque nouveau collaborateur par leur manager. La mise en œuvre de ses politiques et procédures est sous la responsabilité de la Direction de l'Organisation, Performance et Contrôle Général.

La lutte contre la corruption

Le groupe CDC Habitat a rédigé en 2019 un **Code de Conduite Anticorruption** unifié pour l'ensemble de ses entités. Annexé au règlement intérieur, ses dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs et s'adressent également aux parties prenantes externes : locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux.

- Il définit et interdit : la corruption, le trafic d'influence, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts.
- Il fixe la déontologie des relations avec les parties prenantes notamment en matière de cadeaux et d'invitations, de connaissance des tiers, de relations avec les locataires, de gestion de patrimoine.
- Il rappelle les obligations légales et spécifie les règles du Groupe sur les activités à risque, comme le dialogue avec les pouvoirs publics, les procédures de décision de don et de mécénat et les activités politiques.

Le **dispositif d'alerte éthique** a été mis en place en 2019, et présenté aux instances représentatives du personnel (IRP). Il est constitué de deux volets :

- en interne : la hiérarchie et le déontologue du Groupe ;
- en interne et en externe : le système d'alerte professionnel ¹³ permet à tous de faire remonter, de manière confidentielle, une alerte concernant tout agissement contraire à la loi, comportement contraire aux présentes dispositions, manquement à l'éthique professionnelle ou tout comportement pouvant nuire à la réputation d'une entité ou de l'ensemble du Groupe.

La lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (LCB-FT)

Le groupe CDC Habitat a mis à jour en 2019 sa **Politique générale de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme**. Celle-ci précise les principes d'application des dispositifs LCB-FT au sein du Groupe. Disponible sur l'Intranet du Groupe, elle s'adresse à l'ensemble des collaborateurs.

- Elle définit et interdit : le blanchiment et le financement du terrorisme.
- Elle présente le dispositif LCB-FT : l'organisation des filières de conformité et de contrôle interne, la cartographie des risques, et les procédures de contrôles, de prévention, de formation, et de protection des données personnelles.
- Elle fixe les mesures de vigilance à l'entrée et durant la relation d'affaires.

Le Pôle Conformité Groupe et les Référents Contrôle Interne et Conformité mettent en œuvre le **dispositif LCB-FT**, constitué de plusieurs procédures, outils et contrôles :

¹³ droitdalerte@cdc-habitat.fr

- **La cartographie, la classification et la cotation des risques de BC-FT du Groupe** au regard des risques nets et des dispositifs de maîtrise de risques associés ;
- **Le criblage des tiers** au titre du risque du financement du terrorisme, pour identifier les tiers figurant sur les listes de sanctions (FR/UE/NU¹⁴) ;
- **Le plan de contrôle interne**, défini et validé annuellement par le directoire, intégrant les risques de BC-FT et de corruption ;
- **L'information et la formation des collaborateurs**, régulière et a minima annuelle, adaptées aux fonctions et à l'exposition de chacun ;
- **Les mesures de vigilance à l'entrée et durant la relation d'affaires.**

La formation "Conformité"

Une formation en ligne est dispensée depuis 2018 sur les thématiques relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme (LCB-FT), la prévention de la corruption et la prévention de la fraude. Destinée à l'ensemble des collaborateurs du Groupe, elle a fait l'objet d'une grande campagne en 2018, et est obligatoire pour tout nouveau collaborateur.

La déontologie de la commande publique

Le **Cadre Interne des Marchés et des Procédures Achats** (« CIMPA ») définit les règles pour l'ensemble des prestations de travaux, fournitures, services et prestations intellectuelles commandés par le groupe CDC Habitat dans l'accomplissement de ses activités relevant de la commande publique. Ses annexes constituent un ensemble d'outils pour la passation et l'exécution des commandes et des marchés.

La déontologie des métiers

Le groupe CDC Habitat a établi un **corpus d'une soixantaine de procédures** Groupe destiné à organiser et réglementer en interne la conduite des actions :

- de pilotage : cartographier les risques, mener des actions préventives, etc.
- des métiers : monter une opération de vente, facturer et encaisser les loyers et charges, gérer les partenaires, etc.
- des fonctions supports : recruter, gérer les budgets travaux, consulter et sélectionner un fournisseur, etc.

Elaborées au regard des exigences des partenaires et des clients du groupe CDC Habitat, ces procédures visent à satisfaire les parties prenantes du Groupe et forment également une déontologie appliquée au quotidien des collaborateurs.

¹⁴ France/Union Européenne/Nations Unies, ainsi que les listes additionnelles suivant les investisseurs tels qu'Ampère Gestion.

Le suivi des fraudes

Le groupe CDC Habitat réalise un suivi des fraudes¹⁵. 30 fraudes ont ainsi été détectées en 2019.

¹⁵ Les chiffres communiqués concernent CDC Habitat et CDC Habitat social. La majeure partie des collaborateurs concernés par les fraudes travaillent pour le compte des deux entités. Il n'a donc pas semblé pertinent d'avoir des données distinctes.

8. Note méthodologique

Période et périmètre de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2019.

Les données sociales publiées dans ce rapport portent sur le périmètre complet CDC Habitat dont le Centre de contact client et l'EAM (établissement administratif de Montpellier), ainsi que la Sainte-Barbe.

Précision sur les indicateurs

Données environnementales

Les consommations et les émissions par m² sont issues des informations présentes dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE. Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des certificats d'économie d'énergie (CEE) obtenus suite aux travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre.

Données sociales

- Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux.
- Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.
- Le nombre d'accords signés / nombre de négociations ouvertes sur l'année peut refléter un décalage temporel : une négociation ouverte en année n peut en effet être signée l'année n+1.

Concernant les accidents du travail :

- Les rechutes pour accident du travail liées à des accidents survenus à une période antérieure à la période de reporting sont comptabilisées comme de nouveaux accidents de travail. Par ailleurs, le nombre de jours d'arrêt de travail ne comprend pas le jour de l'accident, excepté lorsque seul le jour de l'accident donne lieu à un certificat d'arrêt de travail.
- Les taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base des heures théoriques travaillées.
- Le nombre de jours d'arrêts de travail est en jours ouvrés.

Données sociétales

- L'auto-évaluation des 11 thèmes de contrôle de la protection des données personnelles est issue d'une auto-évaluation réalisée par le Délégué à la protection des données (DPO) pour suivi de la démarche de protection des données personnelles.

Exclusions

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, ainsi qu'au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ne sont pas traités dans la DPEF de CDC Habitat. Compte tenu de l'activité de cette société, ces sujets ne sont pas pertinents puisqu'ils ne répondent pas à un risque matériel pour CDC Habitat. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.