



CDC HABITAT SOCIAL

DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice 2019

SOMMAIRE

1. CDC Habitat social	3
1.1 L'activité de CDC Habitat social	3
1.2 La démarche RSE du groupe CDC Habitat	6
1.3 Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat social	8
2. Axe sociétal	12
2.1 Inscrire l'action de CDC Habitat social dans les initiatives et projets des territoires	12
3. Axe locataires	14
3.1 Garantir un service de qualité aux locataires	14
3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements	16
3.3 Accompagner les locataires en difficulté	17
3.4 Protéger les données personnelles	20
4. Axe social	22
4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité	22
4.2 Garantir la santé et la sécurité au travail	24
4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité	26
4.4 Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances	27
5. Axe environnement	29
5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux	29
6. Axe fournisseurs	33
6.1 Promouvoir des relations fournisseurs responsables	33
6.2 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats	34
7. Axe gouvernance	35
7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques	35
Note méthodologique	37

1

CDC Habitat social



193 174
logements gérés



2 875
collaborateurs

1.1 L'activité de CDC Habitat social

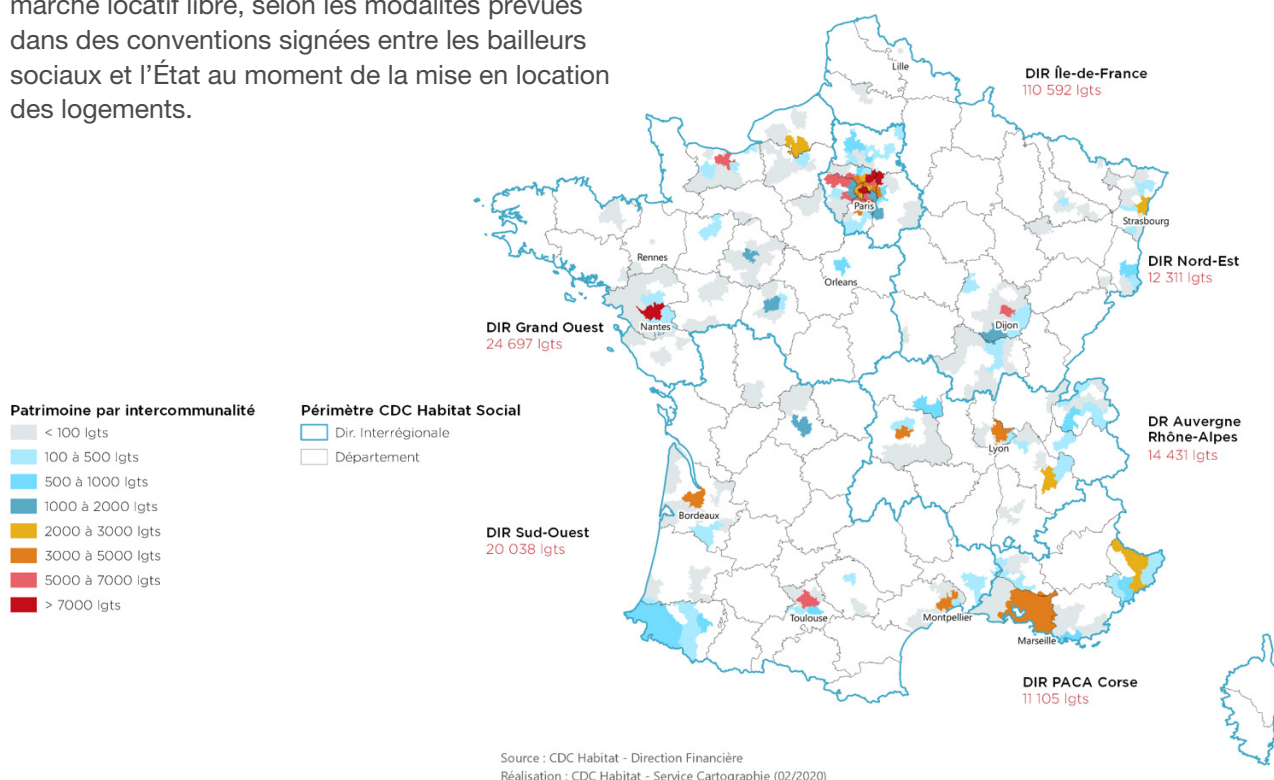
CDC Habitat social est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), c'est-à-dire une société anonyme investie d'une mission d'intérêt général qui loge les personnes et familles éligibles au logement social.

CDC Habitat social propose à ses clients des logements sociaux en location, adaptés à leurs besoins et à leurs ressources.

Le logement locatif social est destiné aux personnes et familles dont les ressources ne dépassent pas un certain seuil et répondant à certaines conditions d'accès. Les loyers y sont inférieurs à ceux du marché locatif libre, selon les modalités prévues dans des conventions signées entre les bailleurs sociaux et l'État au moment de la mise en location des logements.

Pour cela, CDC Habitat social construit ou acquiert – principalement via l'achat en VEFA 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.

CDC Habitat social est présent sur toute la France métropolitaine.



CONTRIBUER À AMÉLIORER L'HABITAT SOCIAL EN FRANCE

LE MODÈLE D'AFFAIRES DE CDC HABITAT SOCIAL

LES TENDANCES ET LA RÉGLEMENTATION

► **+4 MILLIONS DE PERSONNES NON OU MAL LOGÉES¹**

► **18,6 MILLIONS DE FRANÇAIS UTILISENT MENSUELLEMENT LE DIGITAL EN IMMOBILIER** (applications et sites)²

Objectif national :

► **RÉNOVER 500 000 LOGEMENTS PAR AN DONT LA MOITIÉ OCCUPÉS PAR DES MÉNAGES MODESTES³**

Objectif national :

► **ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE EN 2050**

► **LOI ÉVOLUTION DU LOGEMENT, DE L'AMÉNAGEMENT ET DU NUMÉRIQUE (ELAN)**

NOS RESSOURCES

UNE ASSISE FINANCIÈRE POUR LE DÉVELOPPEMENT ET LES TRAVAUX

- 160 millions € de fonds propres
- 693 millions € d'emprunts
- 54 millions € de subventions

UN MAILLAGE DE COMPÉTENCES SUR LE TERRITOIRE

- 2 875 collaborateurs dont 44 % de proximité
- 42 agences sur 6 territoires
- ~ 1 gardien pour 100 logements⁴
- 7 569 fournisseurs et prestataires
- 45 promoteurs

UN CAPITAL NATUREL

- Sols (foncier)
- Énergie
- Eau

NOS ACTIVITÉS ET RÉSULTATS

DÉVELOPPEMENT ET MAÎTRISE D'OUVRAGE

- 4 735 logements neufs livrés
 - > VEFA (71 %)
 - > Maîtrise d'ouvrage interne (19 %)
 - > Acquisition (10 %)
- 4 282 logements mis en chantier

GESTION LOCATIVE

- 193 174 logements sociaux
 - > familiaux (84 %)
 - > étudiants (9 %)
 - > logements-foyers gérés par des associations (7 %)
- 0,75 % de taux de vacance à la relocation à plus d'un mois

MAINTENANCE ET RÉHABILITATION DU PATRIMOINE

- 3 990 logements réhabilités
- 576 € de budget maintenance par logement

PRODUIT NET EN 2019 :

889 millions d'euros

NOTRE CRÉATION DE VALEUR SOCIÉTALE

► **RÉPONDRE AUX BESOINS DE LOGEMENTS EN FRANCE**
~ 416 000 personnes logées⁵

► **AMÉLIORER LA QUALITÉ DU BÂTI ET DU CADRE DE VIE**
Signature par le Groupe de conventions avec 10 collectivités pour réhabiliter 637 logements en copropriétés dégradées

► **DYNAMISER L'ÉCONOMIE DES TERRITOIRES**
2,2 Md d'investissements projetés pour réinvestir les centres des villes moyennes en cohérence avec le plan « Action cœur de ville » de la Caisse des Dépôts

► **DÉVELOPPER L'ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL**
22 312 logements attribués⁶

¹ Source: Insee, Tableaux de l'économie française 2019

² Source : Médiamétrie, 2017

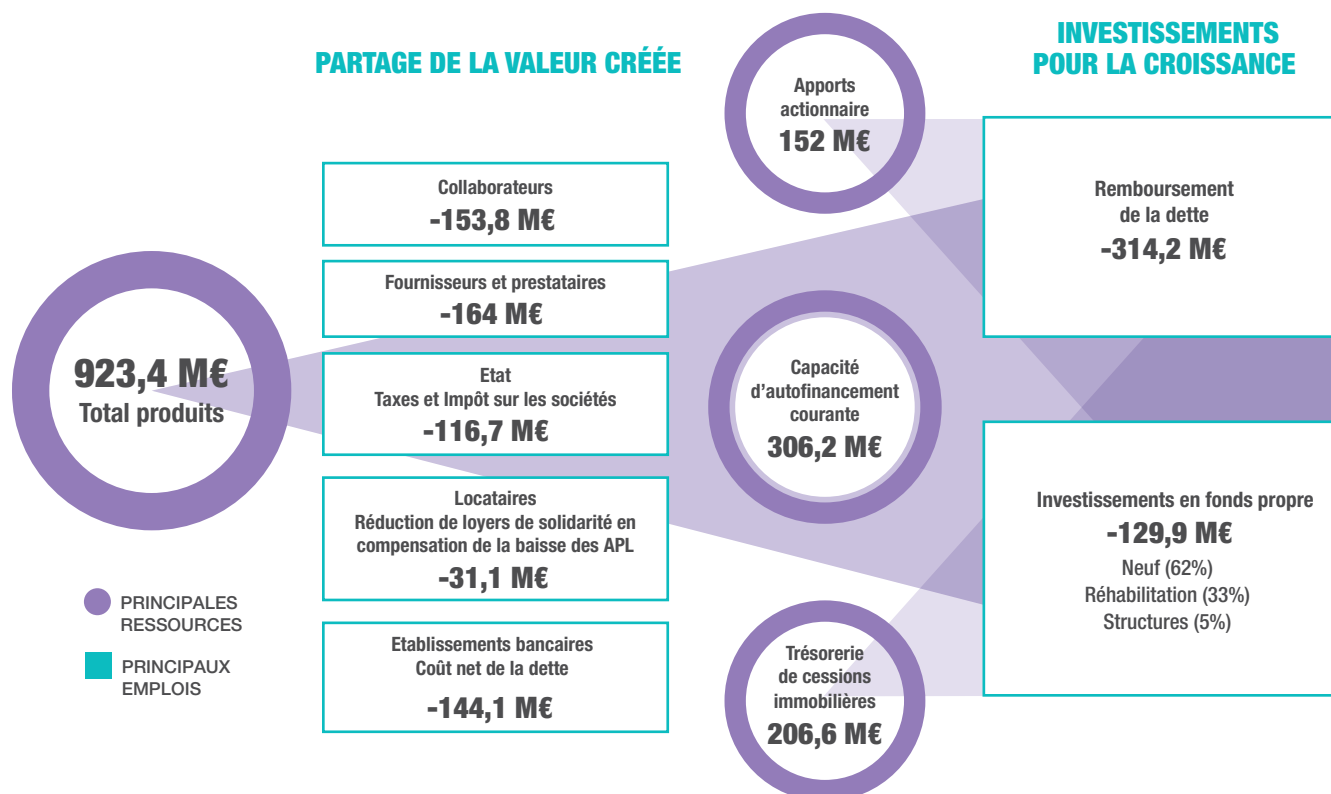
³ Source: Stratégie française pour l'énergie et le climat

⁴ Logements concernés par l'article R271-1 du code de la sécurité intérieure

⁵ Donnée janvier 2019

⁶ Donnée 2019 sur l'année 2018

VALEUR PARTAGÉE ET INVESTIE DE CDC HABITAT SOCIAL



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 social, 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 :

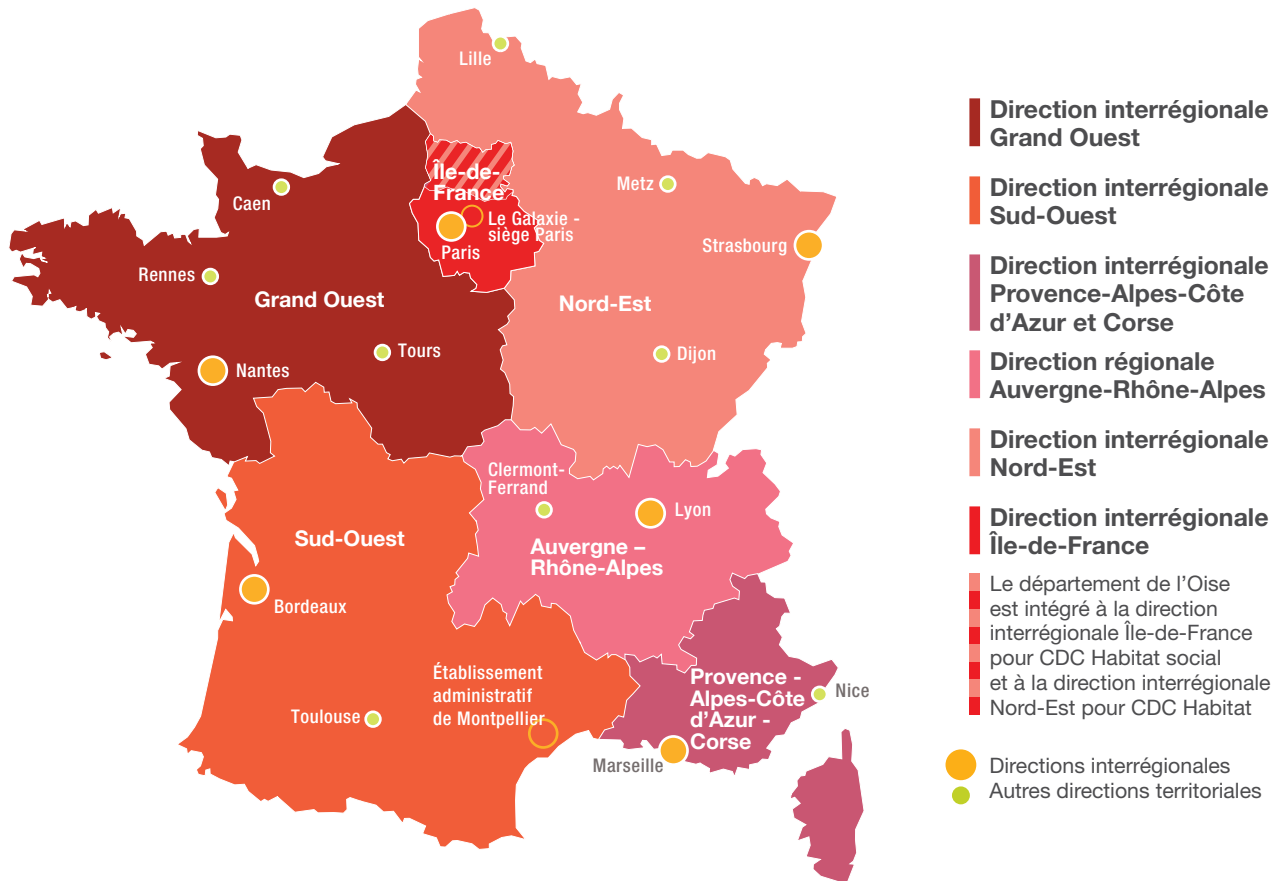
- **CDC Habitat et CDC Habitat social**, deux entités respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social ;
- **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence, présente sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- la **Sainte-Barbe**, bailleur 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.

2. <http://www.vigeo-eiris.com/fr/>

Notre responsabilité sociétale

LES 19 ENGAGEMENTS RSE DU GROUPE CDC Habitat



Gouvernance de la RSE : La RSE est portée par le Directeur Général Adjoint en charge de finances du groupe CDC Habitat. Il est également Directeur Général de CDC Habitat social. Il assure la présidence de la Commission d'orientation RSE qui regroupe l'ensemble des Directeurs des équipes supports 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 social

Méthode de cartographie des risques

En 2018, CDC Habitat social 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 social. 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 social a approfondi la définition de ses risques extra-financiers.

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

Cartographie des risques

1. Risque sur la production de logements

Si CDC Habitat social échouait à mettre en œuvre ses objectifs stratégiques, l'entreprise ne participerait pas suffisamment à la production de logements 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 social serait impactée.



[Voir 2.1 Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets des territoires](#)

4 282 ordres de services pour CDC Habitat social en 2019

2. Insatisfaction des locataires

Dans le cadre des activités de service de CDC Habitat social, 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 social 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 social.



[Voir 3.1 Garantir un service de qualité aux locataires](#)

75,1 % de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur » CDC Habitat social en 2019

3. Discrimination des prospects et locataires

CDC Habitat social 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 social et la confiance de ses parties prenantes.

CDC Habitat social 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 dans les attributions de logements

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 social.

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

➤ [Voir 3.3 Accompagner les locataires en difficulté](#)

25 antennes Afpa et 5 antennes « Axel, vos services pour l'emploi » 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 social 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 social 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 social. Il entraînerait également un défaut de confiance des parties prenantes et pourrait notamment ralentir CDC Habitat social dans le développement de nouveaux services digitaux.

CDC Habitat social 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 condamnation 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 social, et entacherait son image employeur.

CDC Habitat social 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](#)

62,2 % 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 social 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 9^{ème} 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 social 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 social 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 social serait une perte de productivité liée aux arrêts de travail et au désengagement des collaborateurs et à un *turnover* accru. Les risques psychosociaux peuvent également faire l'objet de poursuites pénales.

La politique santé et sécurité de CDC Habitat social 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](#)

33,40 de taux de fréquence des accidents du travail en 2019

0,88 de taux de gravité 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 social 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 températures³. Le parc de CDC Habitat social 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 social contribue au changement climatique par les émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation (25 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 social. 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 social en souffrirait. Afin d'atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat social 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](#)

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

25 kg CO₂/m² d'émissions de GES 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 social et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes.

CDC Habitat social 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 social 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](#)

30 fraudes ont ainsi été détectées en 2019

³ ADEME, étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050, Janvier 2015

2

Axe sociétal

2.1 Inscrire l'action de CDC Habitat social 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 sociaux

L'ambition de CDC Habitat social est de répondre aux besoins des territoires en matière de logement. Aussi, CDC Habitat social développe des constructions neuves et poursuit la réhabilitation des résidences existantes.

Dans ce cadre, et pour venir en appui des politiques gouvernementales en faveur du logement social, CDC Habitat social s'est engagé dans le développement de programmes neufs, en particulier dans les zones tendues, avec un objectif de mise en chantier d'ici 2029 de 27 000 logements sociaux. Pour atteindre ses objectifs ambitieux, CDC Habitat social lance chaque année de nouvelles opérations de construction. En 2019, 4 282 ordres de services ont été signés (9 554 en 2018).

En parallèle, CDC Habitat social poursuit sa politique d'entretien et de rénovation de son parc social, afin de proposer des logements de qualité répondant à des standards élevés en matière énergétique.

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.

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 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, codéveloppement, participation au plan Action Cœur de Ville et/ou intervention sur les copropriétés dégradées.

3

Axe locataires

3.1 Garantir un service de qualité aux 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 social. 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 social ;
- **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 social 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 social 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 avec un taux de contact⁴ de 76,7% en 2019 (en hausse par rapport à 2018, où il était à 68,7%).

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.

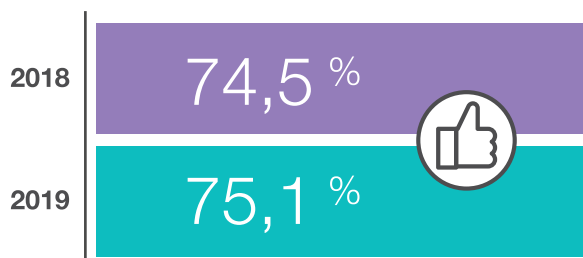
Un dispositif d'écoute de la satisfaction des locataires

Pour suivre et améliorer la qualité de service de CDC Habitat social 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 social.

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 social



Des contrôles externes réguliers

En tant qu'organisme de logement social, CDC Habitat social est contrôlée par l'Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS) sur sa gestion locative et sa politique sociale, sa politique patrimoniale, sa tenue comptable et sa structure financière.

⁴ 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)

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 social

CDC Habitat social 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 social 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 social 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 social 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 social 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 social a pris pour engagement de communiquer dans les 48 heures et par écrit la décision de la CALEOL.

CDC Habitat social 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 etc.

Les résultats

Le bilan présenté en avril 2019 (au titre de l'exercice 2018) porte sur l'ensemble du parc actuel de CDC Habitat social, composé en 2018 des 13 ex ESH anciennement Coligny, EFIDIS, Nouveau Logis Azur, Nouveau Logis Centre-Limousin, Nouveau Logis de l'Est, Nouveau Logis Méridional, Nouveau Logis Provençal, OSICA, Plaine Normande, SAMO, SCIC Habitat Auvergne et Bourbonnais, SCIC Habitat Bourgogne et SCIC Habitat Rhône-Alpes. 48 commissions d'attribution ont instruit 34 874 dossiers, parmi lesquels 22 312 ont été acceptés (soit 64 % des dossiers examinés). Ces commissions ont donc décidé de l'attribution de 22 312 logements.

CDC Habitat social n'a pas connu de condamnation en matière de discrimination dans les attributions de logements en 2019.

Expérimentation d'une bourse d'échanges de logements

CDC Habitat social prend part à l'expérimentation d'une bourse d'échanges de logement sur trois territoires : la Haute-Savoie, l'Ile-de-France et la Gironde. Nommée « Echanger Habiter » en Ile-de-France, cette initiative vise à faire face à la tension pesant sur le logement locatif social et à améliorer la satisfaction des locataires demandeurs de mutation.

Ce projet s'inscrit dans la philosophie des lois ALUR, Egalité et Citoyenneté et ELAN qui ont pour objectif de dynamiser les parcours résidentiels dans le parc social, tout en mettant les locataires au cœur de leur projet et de leurs démarches.

Aujourd'hui, plus de 100 000 logements de CDC Habitat social sont éligibles à participer à ces bourses d'échanges.

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 social propose un accompagnement global et multidimensionnel à ses résidents. Celui-ci 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.

Qu'ils interviennent au sein des directions support ou au niveau local, l'ensemble des collaborateurs qui, par leurs missions contribuent à ces objectifs, développent des actions d'accompagnement (chargés de clientèle précontentieux, conseillères en économie sociale et familiale, responsables de projets sociaux ou développeurs de quartiers).

Des actions pour l'insertion professionnelle

Des antennes vers l'emploi et la formation

Le groupe CDC Habitat a déployé sur l'ensemble du territoire métropolitain un réseau d'antennes Afpa⁵ 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 social héberge 25 antennes Afpa et 5 antennes « Axel, vos services pour l'emploi ». Avec les antennes sur le patrimoine de CDC Habitat, le dispositif a accueilli au total plus de 4 800 personnes.

Des programmes pour les jeunes

- CDC Habitat social est partenaire de l'association Rêv'Elles, qui propose des programmes d'accompagnement visant l'insertion sociale et professionnelle des jeunes filles des quartiers prioritaires. L'association les aide à construire un projet professionnel.
- CDC Habitat social accompagne également des chantiers éducatifs et des chantiers d'insertion. Accueillant des jeunes, ces projets consistent à remettre en peinture des parties communes, nettoyer des espaces extérieurs, créer des fresques de street art, etc.

Des partenariats pour l'accompagnement social et économique

Accompagner les locataires

- CDC Habitat social a conclu une convention avec l'association Les Pyramides pour proposer des mesures d'accompagnement social lié au logement (ASLL), en complément des dispositifs d'accompagnement de droit commun.
- En partenariat avec Soli'AL, association du Groupe Action Logement, CDC Habitat social propose des aides sur quittance aux locataires qui rencontrent ponctuellement des difficultés financières. En complément, le dispositif interne de Remises sur Quittance de CDC Habitat social aide les ménages en difficulté qui ne sont pas éligibles à ce dispositif.

5 Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

- De plus, chaque direction interrégionale de CDC Habitat social développe des partenariats locaux pour répondre aux besoins d'accompagnement social des locataires.
- En Île-de-France et à Vénissieux, CDC Habitat social est partenaire des Compagnons Bâisseurs. Ensemble, ils proposent des projets d'auto-réhabilitation accompagnée.

Maintenir le lien social

- CDC Habitat social soutient les initiatives des habitants par des appels à projets, des subventions aux associations locales pour des projets de développement social urbain, des événements conviviaux tels que la Fête des Voisins, les fêtes de fin d'année, etc. CDC Habitat social met également à disposition d'associations œuvrant pour le lien social dans les quartiers des locaux en pied d'immeubles.
- CDC Habitat social encourage également les initiatives pour la nature en ville et la biodiversité, également porteuses d'une dynamique de lien social : jardins partagés, composteurs, concours de balcons fleuris, etc.
- En 2019, à Bordeaux, CDC Habitat social a choisi de développer 3 KAPS (Kolocations à Projet Solidaire), en partenariat avec l'AFEV (Association de la Fondation Étudiante pour la Ville). L'association met en relation de jeunes étudiants qui s'engagent dans des projets solidaires du quartier, en échange d'un logement à loyer modéré.

Donner accès au logement aux populations fragilisées

- CDC Habitat social mobilise des logements parisiens pour Convergence. Initié par l'association Emmaüs Défi, ce dispositif vise l'insertion par le travail, la santé et l'accès à un logement autonome des personnes en grande exclusion.
- Depuis 2013, CDC Habitat social est partenaire d'Adoma pour offrir un parcours résidentiel aux publics sortant d'hébergement.
- Enfin, CDC Habitat social a noué des partenariats avec le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis pour résorber les nuits hôtelières attribuées en urgence et avec la municipalité de Beauvais et le Conseil Départemental de l'Oise pour prendre en charge les victimes de violences conjugales.

Accompagner la santé mentale

- CDC Habitat social travaille avec les associations AURORE et Intermed, et à Nantes, avec l'Association Insertion Solidarité Logement, pour accompagner les locataires présentant des troubles psychosociaux ou en souffrance psychique.

Accompagner les seniors

- CDC Habitat social développe son offre de résidences intergénérationnelles sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- Le partenariat avec l'ADMR, réseau associatif de services à la personne, permet de proposer dans ces résidences une offre de services répondant aux besoins des locataires.

CDC Habitat social a noué d'autres partenariats pour le public senior : avec l'association Le temps pour toiT à Carquefou pour la colocation intergénérationnelle, avec Domus Prévention pour l'élaboration de diagnostic de prévention chez la personne âgée, avec la Mutualité Retraite, etc.

Accompagner les jeunes

- CDC Habitat social est partenaire des associations gestionnaires du parc des résidences services et notamment de l'Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs (ALJT) avec laquelle une offre de colocation de jeunes de moins de 30 ans a été mise en place.

Accompagner les personnes en situation de handicap

- CDC Habitat social a initié une convention avec l'association Soliha, grâce à laquelle un ergothérapeute intervient dans l'adaptation des logements au handicap.
- En 2019, CDC Habitat social a mis en place un partenariat avec l'association Simon de Cyrène pour ouvrir trois maisons partagées à des adultes handicapés, victimes d'accidents de la vie. L'objectif est de leur permettre de construire un nouveau projet et d'être stimulés pour développer leur autonomie au quotidien.

Ces différents axes de travail ont vocation à être approfondis et structurés au niveau du Groupe en 2020 grâce à l'animation de la filière cohésion sociale et territoriale.

3.4 Protéger les données personnelles

Risque associé : Défaut 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 social⁶. 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.

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'à 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

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

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.

Auto-évaluation des 11 thèmes de contrôle de la protection des données personnelles (2019)



En 2019 :

- CDC Habitat social n'a réalisé aucune notification à la CNIL de violation de données personnelles ;
- toutes les demandes d'accès, de rectification et d'oubli ont été traitées dans des délais inférieurs aux obligations légales⁷ ;
- CDC Habitat social 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.

7. 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 social 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) est 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

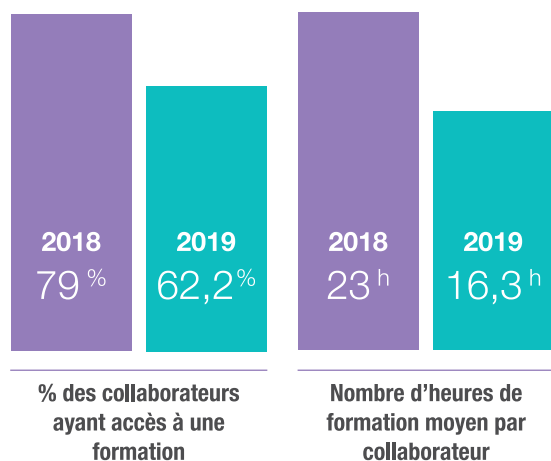
Formation et développement des compétences

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.



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 (congrés maternité, congés parentaux d'éducation, période de réduction d'activité, congés 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.

24 collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne en 2019 (mobilité entre sociétés du Groupe)

4.2 Garantir la santé et la sécurité au travail



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

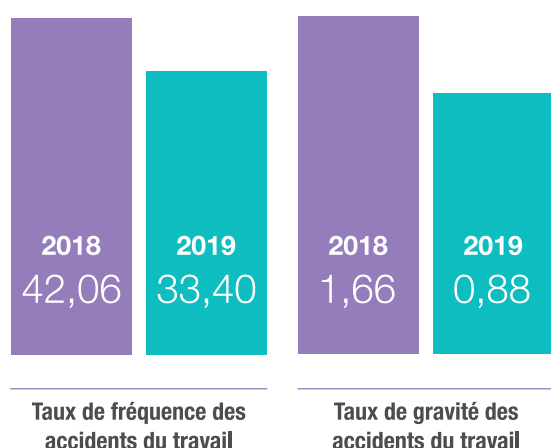
L'accord Groupe relatif à la prévention de la pénibilité a notamment l'objectif de réduire les facteurs de pénibilité des personnels de proximité grâce à l'aménagement des sites et la réalisation de travaux (ex. aménagements de locaux vide-ordures) et la mécanisation de certaines tâches pénibles grâce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

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 ».



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 social 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.

8 accords collectifs signés sur 9 négociations ouvertes en 2019. 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 social. 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 pénal⁸.

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 du groupe CDC Habitat sont formalisés dans différents accords collectifs.

Prévenir la discrimination

Prévention de la discrimination au sein des dispositifs ressources humaines

CDC Habitat social 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.

8. « 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

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 social 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.

Accompagnement des seniors

CDC Habitat social 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 social 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 social 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 social.

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 social 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 social 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 social 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 social a volontairement fait le choix de ne pas s'appliquer cette dérogation, mais de respecter le cadre de la réglementation (RT 2012).

CDC Habitat social tend progressivement vers la certification systématique des programmes qu'ils

soient réalisés en maîtrise d'ouvrage interne ou acquis par le biais de VEFA.

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 moyenne⁹ à fin 2019 du patrimoine de CDC Habitat social est de 151 kWh_{ep}/m²/an (en baisse par rapport à 2018 : 160 kWh_{ep}/m²/an¹⁰) et les émissions de GES sont de 25 kg CO₂/m²/an (en baisse par rapport à 2018 : 28 kg CO₂/m²/an¹¹).

Réduction de l'impact environnemental des logements neufs

CDC Habitat social 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 social 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 social 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 social mène de nombreuses expérimentations, telles que des opérations labellisées E+C-.

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 social conçoit un Guide des gestes verts, constitué de fiches écogestes 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.

Adapter les bâtiments au changement climatique

Plan d'adaptation au changement climatique

CDC Habitat social 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

9. Mesurée par les DPE

10. Concerne l'ensemble du périmètre de CDC Habitat social

11. Concerne l'ensemble du périmètre de CDC Habitat social

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'effacement¹² 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 social de lancer des projets pilotes au sein de son parc.

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

CDC Habitat social 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.

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 et 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 responsable 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.

12. 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 différenciée¹³ 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.

13. 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...)

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 social. 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 etc.) ;
 - **Gouvernance** : prévenir les risques éthiques et déontologiques (corruption, blanchiment d'argent etc.) ;
 - **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 ces 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 professionnel¹⁴ 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.

14. droitdalerte@cdc-habitat.fr

- 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 :

- **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/NU¹⁵) ;
- **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.

Le suivi des fraudes

Le groupe CDC Habitat réalise un suivi des fraudes¹⁶.

30 fraudes ont ainsi été détectées en 2019.

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

16. 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.

Note méthodologique

Période et périmètre de reporting

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

Ces données portent sur le périmètre complet de CDC Habitat social - anciennement EFIDIS, OSICA, Coligny, Nouveau Logis Azur, Nouveau Logis Centre-Limousin, Nouveau Logis de l'Est, Nouveau Logis Méridional, Nouveau Logis Provençal, Plaine Normande, SAMO, SCIC Habitat Bourgogne, SCIC Habitat Auvergne et Bourbonnais, SCIC Habitat Rhône-Alpes.

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 travaillées réelles.
- 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 le 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 social. 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 social. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

CDC Habitat

Filiale immobilière à vocation d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, CDC Habitat est le premier bailleur français. Son activité couvre l'intégralité de l'offre de logements (hébergement et logement accompagné, logement social et intermédiaire, accession à la propriété) en favorisant la mise en œuvre d'un véritable parcours résidentiel. CDC Habitat gère aujourd'hui plus de 495 000 logements.

En tant qu'acteur majeur de l'habitat en France, CDC Habitat s'attache à exercer sa mission au service de l'intérêt général à travers une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

www.cdc-habitat.com



33, avenue Pierre Mendès-France - 75013 Paris

Tél. : 01 55 03 30 00

www.cdc-habitat.com

