

Rapport de Gestion

CDC Habitat

Exercice 2018

CDC Habitat 33 avenue Pierre Mendès France – 75013 Paris

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

Société Anonyme d'Economie Mixte à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 893 449 600 euros.

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

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



BANQUE des
TERRITOIRES



SOMMAIRE

1. LA PRESENTATION ET L'ADMINISTRATION DE CDC HABITAT	3
1.1 La gouvernance de CDC Habitat	3
1.2 Le commissariat aux comptes.....	5
2. LES ELEMENTS CARACTERISTIQUES DE L'ACTIVITE DE CDC HABITAT EN 2018	6
2.1 La rotation du parc	6
2.2 La politique patrimoniale	7
2.3 La gestion locative.....	8
2.4 Les ressources humaines	9
2.5 Le diagnostic de performance extra-financière.....	10
2.6 Le contrôle interne de l'information comptable et financière	11
3. LE VOLET FINANCIER.....	12
3.1 L'évolution du périmètre du Groupe CDC Habitat (filiales et participations).....	12
3.2 Les comptes de CDC Habitat	12
3.3 Les autres informations	15
3.4 Activités en matière de recherche et développement	21
3.5 Les événements postérieurs à la clôture.....	21
3.6 Les perspectives 2019.....	21

1. La présentation et l'administration de CDC Habitat

Il est rappelé en préambule que la Société Nationale Immobilière a été renommée CDC Habitat par décision de l'Assemblée Générale Mixte du 15 mai 2018. CDC Habitat, société anonyme d'économie mixte détenue à 99,99 % par la Caisse des Dépôts et Consignations depuis le rachat le 12 mai 2004 d'actions appartenant à l'Etat, est gouvernée par un Directoire et un Conseil de Surveillance (Assemblée Générale Extraordinaire du 17 mai 2004).

CDC Habitat est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 470 801 168. Son capital social s'élève à 893 449 600 €.

Au 31 décembre 2018, CDC Habitat détient 8 filiales (cf. § « volet financier »), et est membre de 12 GIE. Par ailleurs, elle détient directement ou indirectement des participations minoritaires inférieures ou égales à 50% dans 27 sociétés dont 26 non consolidées.

1.1 La gouvernance de CDC Habitat

1.1.1 Le Directoire

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

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

- au renouvellement du mandat de quatre des cinq membres du précédent Directoire

- Monsieur André YCHE
- Monsieur Yves CHAZELLE
- Monsieur Manuel FLAM
- Monsieur Vincent MAHE

pour une durée de six ans expirant à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui sera appelée en 2022 à statuer sur les comptes de l'exercice 2021

- à la désignation de :

- Monsieur André YCHE en qualité de Président du Directoire pour la durée de son mandat de membre du Directoire
- Monsieur Yves CHAZELLE et de Monsieur Manuel FLAM en qualité de Directeurs Généraux avec le même pouvoir de représentation de la Société vis-à-vis des tiers que le Président du Directoire.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article R 225-39 du Code de Commerce et de l'article 15.3 des statuts, le Conseil de Surveillance a autorisé les membres du Directoire à répartir entre eux les tâches de direction de la façon suivante :

- Monsieur Yves CHAZELLE en charge :

- des activités d'investissement, d'arbitrage et de gestion portant sur les logements et autres biens immobiliers appartenant à la société et à la société Sainte Barbe
- des services centraux de la société y compris des GIE Territoires, Ventes, Systèmes d'Information, Expertises et Supports, Copropriétés, Centres d'appels de Dijon et de Montpellier
- de la gestion de la participation de CDC Habitat dans les sociétés ADOMA, AMPERE Gestion et dans les fonds gérés par AMPERE Gestion

- des activités d'investissement, d'arbitrage et de gestion portant sur les logements et autres biens immobiliers appartenant aux autres filiales de la société comptablement consolidées dans le Groupe ou n'ayant pas le statut d'ESH
- Monsieur Manuel FLAM en charge :
 - de la gestion des participations directes ou indirectes de la société dans les ESH du Groupe ainsi que du suivi des activités d'investissement, d'arbitrage et de gestion portant sur les logements et autres biens immobiliers appartenant auxdites sociétés
 - du GIE Grand Paris Habitat.

Suite à la démission de Monsieur Manuel FLAM par lettre en date du 16 janvier 2018 avec effet au 1^{er} février 2018, le Conseil de Surveillance du 21 mars 2018

- a pris acte de cette démission
- a autorisé, les membres du Directoire à décider la reprise par Monsieur Yves CHAZELLE, en sus de ses attributions précitées, des attributions de Monsieur Manuel FLAM (décision formalisée par le Directoire le 27 mars 2018).

En conséquence, depuis le 1^{er} février 2018, le Directoire de CDC Habitat se compose de trois membres :

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

1.1.2 Le Conseil de Surveillance

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

L'AGO du 02 mai 2016 ayant constaté que les mandats de tous les membres du Conseil de Surveillance de la Société avaient pris fin, a décidé de nommer lors de la même séance, 15 membres du Conseil de Surveillance pour une durée de 6 ans venant à expiration à l'issue de l'AGO appelée en 2022 à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Compte-tenu des mouvements intervenus depuis le 02 mai 2016, le Conseil de Surveillance se compose à fin 2018 des 14 membres suivants :

- neuf membres issus de la Caisse des Dépôts et Consignations :
 - Monsieur Eric LOMBARD, désigné en qualité de Président du Conseil de Surveillance par le Conseil du 20 décembre 2017 (ratification de sa nomination en tant que Membre du Conseil de Surveillance par l'AGO du 15 mai 2018)
 - la Caisse des Dépôts et Consignations (AGO du 02 mai 2016) représentée par Monsieur Christophe LAURENT (personne physique désignée par lettre du Directeur Général de la CDC en date du 19 janvier 2017)
 - Monsieur Marc ABADIE (AGO du 02 mai 2016)
 - Madame Virginie FERNANDES (AGO du 02 mai 2016)
 - Madame Sophie FERRACCI, cooptée par le Conseil de Surveillance du 11 décembre 2018 en remplacement de Madame Marianne LOUIS, démissionnaire à compter du 30 novembre 2018
 - Madame Marianne LAURENT (cooptation par le Conseil de Surveillance du 20 décembre 2017 et ratification par l'AGO du 15 mai 2018)
 - Monsieur Paul PENY (AGO du 02 mai 2016)

- Madame Gisèle ROSSAT-MIGNOD, cooptée par le Conseil de Surveillance du 11 décembre 2018 en remplacement de Madame Elisabeth VIOLA, démissionnaire à compter de cette même date
- Madame Nathalie TUBIANA, cooptée par le Conseil de Surveillance du 26 juin 2018 en remplacement de Madame Gabrielle GAUTHEY, démissionnaire à compter de cette même date ;
- cinq personnalités qualifiées :
 - Monsieur Jean-Pierre BALLIGAND, désigné en qualité de Vice-Président du Conseil de Surveillance par le Conseil du 02 mai 2016
 - Monsieur Jérôme BEDIER (AGO du 02 mai 2016)
 - Monsieur Bernard BOUCAULT (AGO du 02 mai 2016)
 - Monsieur Henri GUILLAUME (AGO du 02 mai 2016)
 - Madame Perrine VIDALENCHE (AGO du 02 mai 2016).

Il est précisé que Monsieur Antoine LISSOWSKI, désigné en qualité de membre du Conseil de Surveillance par l'AGO du 02 mai 2016, a démissionné de ce mandat le 31 décembre 2018.

Depuis début 2015, deux représentants élus des locataires du parc conventionné de la Société siègent au Conseil de Surveillance. Il s'agit en 2018 de Madame Irène NICOLAS au titre de la Confédération Nationale du Logement (CNL) et Monsieur André AUFFRET au titre de la Confédération Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) jusqu'au 20 novembre 2018 date à laquelle deux nouveaux représentants ont été élus par les locataires pour une durée de 4 ans :

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

Par ailleurs, conformément aux dispositions de la loi Rebsamen du 17 août 2015 faisant obligation aux sociétés qui comptent à la clôture de deux exercices consécutifs au moins 1 000 salariés sur le territoire national, d'organiser la désignation de Membres du Conseil de Surveillance représentant les salariés et suite à la modification décidée le 18 juillet 2017 par l'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires de CDC Habitat de l'article 17 des statuts de la Société pour intégrer les conditions de désignation de Membres du Conseil de Surveillance représentant les salariés, le Comité Central d'Entreprise de l'Unité Economique et Sociale (UES) de CDC Habitat-GIE Centre d'Appels de Montpellier (GIE CAM) a désigné

- en qualité de Membres du Conseil de Surveillance de CDC Habitat représentant les salariés pour une durée de trois ans renouvelable une fois sur délibération dudit Comité Central d'Entreprise, Monsieur Jean-François GAUTHIER et Madame Aude RUMEAU
- en qualité de représentante du Comité Central d'Entreprise de l'Unité Economique et Sociale (UES) de CDC Habitat-GIE CAM au sein du Conseil de Surveillance, Madame Laurence DROUAL.

1.2 Le commissariat aux comptes

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

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

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

2. Les éléments caractéristiques de l'activité de CDC Habitat en 2018

2.1 La rotation du parc

2.1.1. Logement intermédiaire

Le développement du logement intermédiaire, principal vecteur de développement de CDC Habitat, se poursuit en 2018.

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

- le Fonds de Logement Intermédiaire « FLI », fonds d'investisseurs privés (dont CDC Habitat détient directement et indirectement 19,14% du capital) avec une capacité d'investissement de 1,7 Mds€, soit près de 10 000 logements. Ce fonds, constitué en 2014, est géré par la société Ampère Gestion – filiale de CDC Habitat à 100% - qui délègue *l'asset management* et le *property management* à CDC Habitat ;
- la Société de Logement Intermédiaire « SLI », constituée sous la forme d'un OPCI, gérée pour le compte de l'Etat avec une capacité d'investissement de 2,3 Mds€, soit 13 000 logements. Dans ce fonds lancé en 2015, Ampère Gestion et CDC Habitat ont remporté l'appel d'offres pour le fund et l'asset management. CDC Habitat a également été référencée pour assurer le property management au terme d'un appel d'offres cadre. A fin 2018, CDC Habitat a remporté 45 consultations sur 62 (représentant 1 325 logements sur 1 768) portant sur la gestion locative et technique (3 logements SLI sur 4 seront ainsi gérés par CDC Habitat) ;
- CDC Habitat entend pour sa part développer pour son compte propre 12 000 logements intermédiaires représentant un investissement de 2,2 Mds €.

A fin 2018, 13 751 Ordres de Service (OS) de logements intermédiaires ont été lancés pour les trois vecteurs d'investissement dont 3 907 en 2018 (1 240 pour CDC Habitat et 2 667 pour les fonds d'investissements).

De plus, le secteur du logement intermédiaire poursuit son développement en 2018 avec le lancement d'un nouveau fonds souscrit par l'ERAFP. Ce fonds d'une capacité d'investissement de 0,2 Mds € représente une cible de 380 logements intermédiaires et 350 équivalents logements en résidence gérée développés par CDC Habitat. A fin 2018, 100 OS ont été lancés concernant ce fonds.

2.1.2. Poursuite du développement

1 153 logements neufs ont été livrés en 2018 par CDC Habitat pour son compte :

- 710 logements intermédiaires,
- 234 logements familiaux (hors segment intermédiaire) ont été mis en service ou acquis par CDC Habitat,
- 167 logements ou équivalents logements concernent l'activité d'immobilier public (y/c gendarmeries) et la promotion,
- 23 logements dans le cadre du partenariat EDF,
- 19 logements en promotion.

Dans le cadre de ses mandats de gestion pour compte de tiers, CDC Habitat poursuit la livraison des logements intermédiaires (3 156 logements au total dont 1 731 logements en 2018).

2.1.3. Les ventes

Les cessions ont permis de dégager une plus-value nette de frais de vente de 79,3 M€.

Hors promotion, 1 274 logements ont été vendus en 2018 (en baisse de 252 logements par rapport à 2017) dont 910 cédés en bloc et 364 en lot.

Pour l'activité promotion, 30 ventes ont été signées générant une marge de 0,9 M€.

2.1.4. Autres mouvements

Les autres mouvements correspondent principalement aux déclassements sur le parc domanial (179 logements) et divers mouvements (pertes / gains de gestion, restructurations et autres) conduisant à une baisse de 49 logements).

2.1.5. L'évolution du patrimoine

En synthèse des mouvements, le patrimoine détenu par CDC Habitat (hors filiales et activité de promotion) passe de 68 048 au 31/12/2017 à 67 680 logements au 31/12/2018.

2.2 La politique patrimoniale

2.2.1 Les travaux

Les réalisations de travaux de réhabilitation et de renouvellement de composants ont représenté pour le parc CDC Habitat un investissement de 45 M€, en baisse de 6 M€ par rapport à l'exercice précédent.

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

CDC Habitat a signé en 2018 avec EDF un cinquième partenariat pour accompagner la réalisation du programme de travaux visant à la maîtrise des consommations d'énergie qu'elle s'est fixée pour son patrimoine. Conclu dans la continuité de la précédente convention, ce nouveau partenariat permet la reconnaissance par le dispositif des *Certificats d'Economies d'Energie* (CEE) des travaux de rénovation éligibles au programme national qui seront réceptionnés d'ici au 31 mars 2020. L'objectif du Groupe au travers de ce partenariat est de générer 7,5 nouveaux TWhc de CEE dont au moins 6 TWhc de CEE « *Précarité* ».

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

Enfin, le Groupe a signé en 2016 un marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage de 4 ans avec la société *CDC Biodiversité* portant sur l'évolution des techniques d'entretien des espaces verts de son patrimoine vers une gestion dite « *différenciée* » respectueuse de la biodiversité et l'encouragement à l'obtention de labels sur les nouveaux programmes. Dans le cadre de ce partenariat, le Groupe CDC Habitat s'est également engagé dans le programme *Nature 2050*, plan d'actions de long terme par lequel les opérateurs économiques qui le souhaitent soutiennent des projets visant à la préservation ou la reconstitution de zones naturelles, de continuités écologiques, d'espaces forestiers ou agricoles.

2.2.3 Le plan amiante

De 2015 à 2018, l'ensemble des dossiers techniques des parties communes a été actualisé ainsi que ceux des parties privatives lors de la relocation.

Les expérimentations de retrait d'amiante à la relocation ont permis d'évaluer les dispositions techniques et logistiques à mettre en œuvre, les surcoûts afférents et d'assurer la complétude du plan amiante.

En 2017, ce même plan a engagé une structuration argumentée des actions patrimoniales sur le patrimoine amianté, décomposée en 3 étapes :

- un schéma de qualification « amiante » du patrimoine (priorisation) au sein des Plans Stratégiques de Patrimoine (PSP) ;

- un schéma d'intervention stratégique sur le patrimoine qualifié ;
- un schéma de décision opérationnel intégrant le risque sanitaire, les techniques d'intervention et leurs limites.

Suite à cette structuration des PSP par l'intégration d'une qualification « amiante » du patrimoine, chaque entité du Groupe a pu segmenter son patrimoine avec l'impact amiante sur la base des données extraites de la qualification (sur le périmètre des logements familiaux : 50% qualifiés en Gestion Amiante Programmé AP, 28% en Retrait Amiante Programmé et 22% hors périmètre).

En 2018, cette qualification « amiante » a été prise en compte lors des sessions d'arbitrages du 1er semestre et inclus dans la constitution des PMT (Plans à Moyen Terme).

2.3 La gestion locative

2.3.1. La maîtrise des fondamentaux

La vacance à charge moyenne à plus d'un mois passe de 5,86% à fin 2017 à 5,78% à fin 2018. Elle est majoritairement constituée de la neutralisation de certains logements pour vente, travaux ou démolition.

La vacance commerciale moyenne à plus d'un mois (hors vacance pour travaux, démolition et pour vente) est en légère baisse au cours de la même période, passant de 2,24% à 2,09%.

Le taux d'évolution des créances locataires augmente passant de 0,43% à fin 2017 à 0,65% à fin 2018.

2.3.2. Les loyers

Les loyers du parc non conventionné ont été augmentés de 0,75% au 1^{er} janvier 2018 (base Indice de Révision des Loyers du 2^{ème} trimestre 2017).

Les loyers du parc conventionné n'ont pas été augmentés du fait du blocage des loyers, prévu par la loi de finances pour 2018.

Les loyers des logements PLI ont été augmentés de 1,05% au 1^{er} juillet 2018 (base Indice de Révision des Loyers du 4^{ème} trimestre 2017).

2.3.3 La démarche qualité

Satisfaction des locataires

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

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

Centre d'Appels

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

L'espace locataire

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

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

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

Parcours résidentiel

La mise en œuvre du Parcours Résidentiel s'est poursuivie en 2018 dans un contexte réglementaire modifié par la loi « Egalité-Citoyenneté » et la loi « ELAN » du 23 novembre 2018. Pour l'ensemble des thèmes de la mobilité, 1 353 mutations internes ont été réalisées au cours de l'exercice et ont permis de répondre aux situations et attentes des clients.

2.4 Les ressources humaines

2.4.1. La politique salariale

Les effectifs inscrits au 31 décembre 2018 (CDD + CDI) augmentent de 1,44 % par rapport au 31 décembre 2017 (1 483 au 31/12/2018 contre 1 462 au 31/12/2017, hors mandataires sociaux).

La masse salariale brute DSN de la population CDI présente à temps complet sur les deux exercices (2017 et 2018) évolue de 1,23 %.

La rémunération brute moyenne d'un collaborateur en CDI à temps complet passe de 44 576 € en 2017 à 45 126 € en 2018 (fixe, variable, prime d'ancienneté, etc).

2.4.2. L'intéressement et la participation

Le montant global de l'intéressement versé en 2018 au titre de l'exercice 2017 s'est élevé à 3 434 K€, celui de la participation à 4 024 K€.

Le gain moyen perçu en 2018 au titre des résultats 2017 pour un salarié à temps plein présent toute l'année 2017 représente environ 5 600 €, intéressement et participation confondus (avant abondement prévu, pour l'intéressement, dans le cadre du Plan Epargne Groupe et du Plan Epargne pour la Retraite Collectif Groupe et pour la participation, dans le cadre du Plan Epargne pour la Retraite Collectif Groupe).

2.4.3. La formation – La GPEC

Dédiée à l'accompagnement de la stratégie du Groupe portée par CDC Habitat, la politique RH s'est structurée en 2018 autour des axes suivants :

- le pilotage et la coordination de la consultation de 28 instances représentatives du personnel (CCE, CE, CHSCT) sur le projet de fusion des ESH et ses conséquences sur l'organisation de CDC Habitat

et de CDC Habitat social. Les 28 instances consultées ont rendu un avis dans le calendrier requis permettant ainsi le déploiement du projet ;

- l'ouverture d'un double cycle de négociations avec les organisations syndicales afin de :
 - créer une unité économique et sociale commune entre CDC Habitat, CDC Habitat social, le GIE Centre Contact Client et la Société Sainte-Barbe, et organiser le dialogue social au sein de cette UES. L'enjeu était à la fois de mettre la représentation sociale en cohérence avec la nouvelle organisation de CDC Habitat et d'appliquer les nouvelles règles posées par les Ordonnances Travail en matière d'instances représentatives. Deux accords ont été signés le 19 décembre 2018 par trois des quatre organisations syndicales
 - mettre en œuvre un statut collectif commun aux personnels du pôle social et du pôle intermédiaire au sein de cette nouvelle UES. Un protocole d'accord intermédiaire portant notamment sur la structure de rémunération et l'harmonisation du temps de travail a été signé par l'ensemble de organisations syndicales le 19 décembre 2018. Les négociations se poursuivent en janvier et février 2019 ;
- la mise en œuvre d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences afin, d'une part d'accompagner le projet de transformation de CDC Habitat en sécurisant les parcours professionnels, d'autre part d'anticiper les besoins pour adapter au mieux les compétences des collaborateurs aux évolutions des métiers de CDC Habitat :
 - un accord GPEC a été signé au niveau du Groupe le 12 novembre 2018. Un premier Observatoire des Métiers, permettant de partager les évolutions des métiers et des compétences entre la Direction et les organisations syndicales s'est tenu le 14 septembre 2018 et se réunira 2 fois par an
 - un plan de développement des compétences ambitieux vient en soutien de la politique GPEC
 - par ailleurs, CDC Habitat a initié une politique de gestion des Talents avec la formalisation en 2018 d'une matrice « Talents » afin de construire des parcours professionnels et définir des plans de succession ;
- la poursuite de l'effort de formation de nos collaborateurs à travers un Plan de Formation axé sur le renforcement des compétences opérationnelles métiers, le développement des compétences managériales et l'appropriation de la transformation digitale. Plus de 3% de la masse salariale, bénéficiant à plus de 70% des collaborateurs, sont ainsi consacrés à la formation.

Enfin, afin d'élargir son offre de formation et dans un souci d'efficacité pédagogique, CDC Habitat a lancé en 2018 une plateforme e-learning de formation. Cette plateforme e-learning est un dispositif complémentaire des formations en présentiel, destiné à répondre à des besoins spécifiques en s'adressant à un plus grand nombre de collaborateurs.

2.5 Le diagnostic de performance extra-financière

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

2.6 Le contrôle interne de l'information comptable et financière

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

Environnement de contrôle interne

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

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

Acteurs

- Le rôle de la gouvernance

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

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

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

Niveau 2 : coordination des correspondants du contrôle interne animée par le directeur de l'audit groupe assisté par la responsable des Pôles Conformité et Contrôle interne et par la responsable du contrôle interne groupe (RCIG) ;

- Le comité des risques interne

Il est composé de trois membres (DGA chargé des Finances, Directrice Juridique Groupe et Directeur de l'Audit Groupe) se réunissant semestriellement pour examiner principalement :

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

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

- L'autocontrôle des filières métiers

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

- L'audit interne Groupe

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

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

3. Le volet financier

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

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

- Augmentation de capital d'ADESTIA pour un montant de 150 M€ afin de permettre à cette dernière d'entrer au capital de la SA d'HLM Maisons & Cités à hauteur de 34% pour un montant équivalent ;
- Fusion avec effet différé au 31 décembre 2018 en une entité unique des treize filiales ESH détenues majoritairement par ADESTIA ;
- Prise de participation complémentaire dans le capital de la SIMKO portant notre détention de 34% à 64% pour un montant de 16,5 M€ ;
- Prise de participation de 20,76% dans la société YESPARK pour un montant de 0,8 M€ ;
- Prise de participation de 20% des parts de l'OPPCI Juno pour 87 M€ ;

3.1.2. Les cessions

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

3.1.3. Les dissolutions

Le GIE Groupe SNI Copropriété a été dissout au cours de l'exercice.

Ces mouvements sont détaillés au chapitre 3.3.3 ci-après.

3.1.4. Evolution du capital de CDC Habitat

L'assemblée générale mixte des actionnaires du 12 mai 2017 a décidé une augmentation de capital en numéraire de 400 M€ par émission de 4 000 000 actions nouvelles de 100 euros de nominal chacune. Il a été procédé en décembre 2018 à une libération complémentaire à hauteur du quart. Le solde résiduel d'un montant de 200 M€ doit être libéré sur appels de fonds du Directoire dans un délai maximum de quatre ans suivant la date de réalisation définitive de l'augmentation de capital.

3.2 Les comptes de CDC Habitat

3.2.1. Les comptes

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

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice 2018 de CDC Habitat sont annexés au présent rapport et ont été établis suivant les normes, principes et méthodes du Plan Comptable Général (règlement ANC n°2014-03) et du règlement ANC N°2015-04 du 4 juin 2015 relatif aux comptes annuels des organismes de logement social à comptabilité privée.

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

L'année 2018 s'est soldée par un bénéfice de 68,8 M€.

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

Exercices	Années de paiement	Dividende par action
2015	2016	0,00 €
2016	2017	0,00€
2017	2018	0,00€

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

3.2.2. Les changements de méthode comptable

Néant

3.2.3. La situation d'endettement de CDC Habitat

L'endettement brut s'est stabilisé au cours de l'exercice (nouveaux financements 217 M€ contre 174 M€ au titre des remboursements).

A fin 2018, le ratio de dettes brutes sur capitaux propres s'élève à 174% contre 170% à fin 2017.

La situation d'endettement doit également s'analyser au regard des actifs immobilisés porteurs d'une valeur économique avérée et traduite par les niveaux de plus-values de cessions générées depuis plusieurs années (nota : en 2018, les prix de vente des immeubles cédés s'élèvent à 136 M€ pour une valeur nette comptable de 53 M€).

Le ratio de dettes brutes sur actifs immobilisés est stable (79% contre 77% en 2017).

3.2.4 La politique de couverture des risques financiers

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

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

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

Le portefeuille de couvertures du pôle consolidé s'élève à 2 210 M€ et se décompose comme suit :

1. Swap taux fixe : 75,2%
2. Swap variable contre variable : 19,7%
3. Swap semi fixe (avec une désactivation à 6,50% sur l'Euribor 3 mois) : 5,1%
4. Autres types de couvertures : 0%

La répartition de la dette du pôle consolidé (3 766 M€) par index est la suivante :

1. Euribor : 27,2%
2. CMS : 6,6%
3. Livret A : 15,8%
4. Inflation : 1,3%
5. Taux fixe : 49,0%

Une seule opération de couverture a été mise en place sur l'exercice au regard d'une dette majoritairement levée à taux fixe. La provision constituée en 2017 pour une couverture de taux structurée sur l'inflation française s'élève à 1,9 M€ à fin 2018 compte tenu de prévisions d'inflation proche de zéro.

3.2.5. La gestion financière

Il a été mis en place pour le pôle consolidé 228 M€ de dettes supplémentaires (CDC Habitat +217 € / Sainte-Barbe +11 M€) dont 120 M€ de dettes de marché pour une durée moyenne de 15 années.

Au cours de l'année 2018, CDC Habitat a mis en place un programme d'émission de titres de créances court terme (NEUCP) pour un montant maximum de 300 M€ et un programme de titres de créances LT (NEUMTN) pour un montant maximum de 200 M€. Ces deux programmes ont pour objectif d'apporter plus de flexibilité dans la gestion financière de CDC Habitat.

L'encours moyen de trésorerie au cours de l'année s'est établi à 854 M€ (pôle consolidé) avec un taux de rendement de 0.87%.

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

3.2.6. Le montant global des charges non déductibles fiscalement en 2018

Ces charges se sont élevées à 98 695 € en 2018.

3.2.7. Information sur les délais de paiement

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

		Article D.441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					Article D.441 I.-2° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						
		0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement													
Nombre de factures concernées		non communiqué						non communiqué					
Montant total des factures concernées (TTC)													
			221 224	210 832	18 649	48 701	499 405		1 070 843	741 465	513 621	3 347 906	5 673 835
Pourcentage du montant total des achats de l'exercice (TTC)			0,13%	0,12%	0,01%	0,03%	0,28%						
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice (HT)													
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées													
Nombre des factures		108					253						
Montant total des factures exclues (TTC)		2 329 033					18 960						
(C) Délais de paiement de référence utilisés (Contractuel ou délai légal - article L.441.6 ou article L.443-1 du code de commerce)													
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement		Délais légaux : 60 jours date de facture					Délais contractuels : comptant (prise en compte d'un délai courrier de 30 jours)						

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

3.2.8. Honoraires versés aux Commissaires aux comptes

Les honoraires des Commissaires aux Comptes au titre de l'exercice 2018 s'élèvent à :

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

3.3 Les autres informations

3.3.1. Le capital social de CDC Habitat et sa répartition

	Nombre d'actions	%
Caisse des Dépôts et Consignations	8 934 087	99.99 %
Icade	408	< 0.01 %
Personnes physiques	1	0.00 %
TOTAL	8 934 496	100 %

3.3.2. L'actionnariat salarié

Il n'y a pas de participation des salariés au capital. Le Directoire a proposé à l'Assemblée Générale Extraordinaire (AGE) qui s'est tenue en 2017 une augmentation de capital réservée aux salariés de la CDC Habitat conformément à l'article L 225.129-6 du Code de Commerce.

L'AGE du 12 mai 2017 a rejeté la résolution correspondante. Une nouvelle délibération sur ce point devra être proposée en 2020.

3.3.3. Les filiales et les principales participations de CDC Habitat

Données juridiques des filiales détenues à plus de 50%

Groupe S.N.I. Filiales	Statut	Statut groupe	N° SIREN	Capital Social	% de détention au 31/12/18	Nombre de titres détenus au 31/12/18	Nature de l'évolution
CDC Habitat	SAEM	Mère	470 801 168	893 449 600 €			Capital non libéré au 31/12/2018 : 200 M€
SAS Sainte Barbe	SAS	Filiale	307 263 780	12 222 545 €	100,00%	602 687	
ADESTIA	SA	Filiale	428 783 302	245 847 548 €	100,00%	245 847 548	Augmentation de capital en numéraire de 150 M€
ADOMA	SAEM	Filiale	788 058 030	133 106 688 €	56,44%	4 694 996	
Foncière Nouvelle Donne Habitat	SAS	Filiale	788 058 030	37 000 €	90,00%	333	
AMPERE Gestion	SAS	Filiale	801 075 474	5 345 500 €	100,00%	53 455	
CDC Habitat Administration de bien	SAS	Filiale	823 520 531	100 €	100,00%	10	Le 27 juin 2018, acquisition de 10 actions détenues par AMPERE Festion
SIMKO	SAEM	Participation	305 934 606	49 286 000 €	64,00%	205 480	Le 26 avril 2018, acquisition de 96.600 actions détenues par la Ville de Kourou
SAS LES ECHOPPES BASTIDE	SAS	Participation	833 302 524	10 000,00 €	65,00%	650	souscription de 650 parts le 29/10/2017

Données juridiques des participations

Groupe S.N.I. Filiales	Statut	Statut groupe	N° SIREN	Capital Social	% de détention au 31/12/18	Nombre de titres détenus au 31/12/18	Nature de l'évolution
SIMAR	SAEM	Participation	303 188 528	33 670 500 €	34,00%	22 896	
SIDR	SAEM	Participation	310 863 592	125 000 000 €	34,00%	8 500	
SIGUY	SAEM	Participation	304 992 993	21 894 375 €	34,00%	488 300	
SIG	SAEM	Participation	303 091 086	100 937 850 €	34,00%	37 101	
SIM	SAEM	Participation	094 130 101	7 500 000 €	34,00%	1 020	

Principales Participations	Statut	Statut groupe	N° SIREN	Capital Social	% de détention au 31/12/18	Nombre de titres fin 2018	Nature de l'évolution
GIE GROUPE SNI Centre d'appels de Montpellier	GIE	Membre	509 576 609	0,00 €	52,17%	60	
GIE GROUPE SNI Expertises et Supports	GIE	Membre	510 189 632	0,00 €	44,10%	441	
GIE GROUPE SNI Systèmes d'information	GIE	Membre	448 944 976	0,00 €	32,00%	160	
GIE GROUPE SNI Ventes	GIE	Membre	522 672 385	0,00 €	51,30%	513	
GIE GROUPE SNI Territoire Aquitaine	GIE	Membre	751 468 190	0,00 €	50,00%	50	
GIE GROUPE SNI Territoire Bourgogne et Franche Comté	GIE	Membre	751 459 769	0,00 €	50,00%	50	
GIE GROUPE SNI territoire Midi-Pyrénées et Languedoc-Roussillon	GIE	Membre	751 421 090	0,00 €	50,00%	50	
GIE GROUPE SNI territoire Nord Est	GIE	Membre	751 771 163	0,00 €	50,00%	50	
GIE GROUPE SNI TERRITOIRE Pays de Loire et Centre	GIE	Membre	751 245 408	0,00 €	34,00%	34	
GIE GROUPE SNI territoire Provence Alpes Côte d'Azur	GIE	Membre	751 465 360	0,00 €	34,00%	34	
GIE GROUPE SNI territoire Rhône-Alpes et Auvergne	GIE	Membre	751 376 773	0,00 €	34,00%	34	
GIE GROUPE SNI Copropriétés	GIE	Membre	791 049 240	0,00 €	33,33%	33	Dissolution en 2018
GIE Grand Paris Habitat	GIE	Membre	808 776 355	0,00 €	32,00%	50	
Société d'Habitations des Alpes - Pluralis	SA HLM	Participation	57 506 206	1 964 020,50 €	24,47%	31 000	
Régie Immobilière de la Ville de Paris	SAEM	Participation	552 032 708	33 784 400,00 €	5,77%	48 747	
SCI Archebusier Michel Ange	SCI	Participation	488 822 701	3 200 000,00 €	50,00%	16 000	
SCI des Fenaïsons	SCI	Participation	500 559 679	10 000,00 €	40,00%	40	
SCI du CEF de Bayonne	SCI	Participation	352 053 532	45 720,00 €	33,33%	10	
SCI Fort d'Issy	SCI	Participation	510 206 162	1 000,00 €	40,00%	40	
SEMAEST	SAEML	Participation	329 121 065	4 926 660,00 €	3,97%	9 778	
SEMAVIP	SAEML	Participation	332 947 555	7 763 000,00 €	0,00%	0	Cession des titres à la Ville de Paris le 31 janvier 2018
SNAP	SAS	Participation	499 530 327	200 000,00 €	49,00%	490	
SAEMES	SAEML	Participation	317 032 993	4 232 297,83 €	4,19%	2 908	
Les Résidences de la Région Parisienne RRP	SA	Participation	314 101 734	70 145 456,00 €	0,03%	1 212	
Patrimoine Languedocienne	SA HLM	Participation	550 802 771	8 000 000,00 €	0,02%	100	
SARVILEP	SAS	Participation	523 705 739	1 000 000,00 €	0,00%	1	
IMMOBILIERE 3 F	SA HLM	Participation	552 141 533	178 821 053,60 €	0,00%	1 000	
IMMOBILIERE MEDITERRANEE	SA HLM	Participation	415 750 868	6 104 730,00 €	0,02%	17 960	
Fond Logement Intermédiaire	SCI à capital variable	Participation	803 636 760	104 500 100,00 €	18,18%	1 900 000	
FPS IMMO DURABLE	SICAV	Participation	812 635 012	210 000 000,00 €	4,76%	10 000	
CONSORTIUM DES PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER	SAS	Participation	815 284 716	10 510,00 €	9,61%	101	
FONDS DE DE FONDS DIGITAL	Fonds d'investissement	Participation		140 000 000,00 €	0,07%	100	
HEMISPHERE HOLDING	Société civile à capital variable	Participation	823 372 719	100,00 €	0,01%	1	
SCI HEMISPHERE	SCI	Participation	823 219 696	1 000,00 €	0,01%	1	
YESPARK	SAS	Participation	801 558 495	1 262,00 €	20,76%	262	Souscription de 262 parts le 23 février 2018
JUNO	OPPCI	Participation	844 060 475	435 149 256,51 €	20,00%	872 067	Souscriptions 2018

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

3.3.4. Les comptes consolidés

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

3.3.4.1 Groupe CDC Habitat Bilan synthétique IFRS

BILAN CONSOLIDE GROUPE CDC HABITAT EXERCICE 31/12/2018

En M€

ACTIF	2018	2017
Immeubles de placement	4 950,7	4 864,7
Autres actifs financiers non courants et dérivés	528,8	544,0
Autres actifs non courants	860,7	569,3
ACTIFS NON COURANTS	6 340,2	5 978,0
Actifs courants hors trésorerie	446,3	539,5
Actifs financiers Trésorerie	706,4	841,3
ACTIFS COURANTS	1 152,7	1 380,8
Actifs destinés à être cédés	30,9	2,7
TOTAL DE L'ACTIF	7 523,8	7 361,5

PASSIF	2018	2017
Capital social	893,4	893,4
Réserves consolidées	1 306,4	1 180,7
Résultat part du groupe	90,2	118,7
CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE	2 290,0	2 192,8
Intérêts minoritaires	0,0	0,0
CAPITAUX PROPRES	2 290,0	2 192,8
Dettes financières non courantes	3 512,3	3 484,1
Autres passifs financiers non courants et dérivés	979,3	1 023,5
PASSIFS NON COURANTS	4 491,6	4 507,6
Dettes financières courantes	729,6	430,8
Autres passifs financiers courants et dérivés		227,9
PASSIFS COURANTS	729,6	658,7
Passifs destinés à être cédés	12,6	2,4
TOTAL DU PASSIF	7 523,8	7 361,5

3.3.4.2 Groupe CDC Habitat Compte de résultat IFRS

en M€	2018	2017
Loyers nets	518,7	514,4
Marge sur activité promotion	0,9	1,2
Excédent brut opérationnel courant	287,6	296,0
Excédent brut opérationnel	365,7	402,9
Résultat opérationnel	207,3	241,3
Part des sociétés mise en équivalence	12,8	13,4
Coût de l'endettement net	-107,6	-103,1
Résultat avant impôts	122,2	151,5
Impôts	-32,0	-32,9
RESULTAT NET	90,2	118,7

3.3.4.3 Groupe CDC Habitat Contributif par société

Filiales consolidées	Méthode (1)	2018	2017
CDC HABITAT	IG	64,3	92,6
SAINTE BARBE	IG	11,1	11,9
ADESTIA	IG	0,7	0,7
AMPERE GESTION	IG	1,3	0,1
ADOMA	MEE	12,6	13,3
FLI	MEE	0,2	0,1
TOTAL		90,2	118,7

(1) Intégration globale (IG) / Mise en équivalence (MEE)

L'activité en 2018 des principales filiales est synthétisée ci-dessous :

- *Pour la SAS Sainte Barbe* : la société continue la mise en œuvre de son plan stratégique de patrimoine. Les actions visant à maintenir au mieux son offre locative en fonction des besoins de ses clients ont été poursuivies. Dans ce cadre, elle a cédé 66 logements, démoli 98 logements, lancé la construction de 31 logements neufs adaptés « seniors », et réhabilité 502 logements dont 270 en réhabilitation complète avec isolation thermique. Par ailleurs, l'adaptation du parc à la population vieillissante se poursuit avec l'aménagement des pieds d'immeubles, la création de salles de bains adaptées et d'ascenseurs extérieurs.

Les loyers nets diminuent légèrement pour atteindre 60,2 M€. Le ratio EBE/produits nets s'établit à 57,1% et les annuités d'emprunts représentent 38% des produits nets. L'écart entre ces deux ratios (19 %) traduit la capacité de la Sainte Barbe à générer un autofinancement d'exploitation excédentaire ;

- *Pour ADOMA* : le chiffre d'affaires a augmenté de 33,4 M€ (+8,3 %) dont 25,1 M€ sont imputables à l'impact en année pleine du dispositif Hémisphère et 6,6 M€ à l'activité Asile. Cette montée en régime de l'activité d'Hébergement se traduit par une progression parallèle des charges d'exploitation qui restent maîtrisées, hormis les dépenses de fluide qui augmentent de près de 16% (+ 7,4 M€) en raison de fortes hausses tarifaires conjuguées à l'impact de la suppression du tarif social pour l'énergie. Le résultat exceptionnel évolue positivement de 5,7 M€ notamment du fait des plus-values de cessions. Le résultat net 2018 (+ 25,4 M€), en ligne avec le budget, s'améliore de 2,8 M€ par rapport à 2017.

Le parc évolue de près de 2% pour atteindre 78 700 logements. Le rythme de travaux reste soutenu avec 4 103 ordres de services, 3 778 livraisons et le maintien d'un volume important d'investissements à 187,5 M€ contre 181 M€ en 2017. L'excédent brut d'exploitation (+ 100,2 M€) est proche du niveau de 2017. L'autofinancement brut après remboursements d'emprunts reste supérieur à 50 M€ (51 M€ en 2018 contre 53 M€ en 2017) ;

- *Pour ADESTIA* : l'activité de cette société holding est limitée aux dividendes perçus de ses filiales ESH ;
- *Pour AMPERE Gestion* : le résultat de +1,3 M€ est lié à la montée en puissance progressive des fonds qu'elle gère ;
- *Pour le Fonds de Logement Intermédiaire (FLI)* : le résultat est à l'équilibre, le fonds consolidant sa phase d'acquisitions d'actifs immobiliers et démarrant progressivement la mise en exploitation des actifs livrés.

3.3.5. Pôle ESH

Les sociétés ESH dans lesquelles la société ADESTIA détient une participation ne sont pas consolidées au sein du Groupe CDC en application de l'avis n°2001 E du 4 juillet 2001 du Comité d'Urgence du CNC et du règlement 99.02 alinéa 101 du Comité de la Réglementation Comptable.

En 2018, le Groupe a procédé à la fusion en une entité unique des treize ESH dans lesquelles il détenait, via ADESTIA, une participation majoritaire. Cette fusion a été réalisée le 18 décembre avec un effet différé au 31 décembre. Cette fusion est sans impact sur l'information financière contenue dans les comptes combinés du pôle ESH.

ADESTIA a réalisé une prise de participation de 34% dans le capital de la SA d'HLM Maisons et Cités pour un montant de 150 M€ assortie d'une option en vue d'une acquisition complémentaire à hauteur de 26%. Cette participation minoritaire est exclue du périmètre de combinaison des comptes.

Comptes combinés de la société ADESTIA

BILAN en M€	2018	2017
Actif immobilisé	10 955	10 334
Autres actifs	516	493
Trésorerie	741	790
Total Actif	12 212	11 617
Capitaux propres	4 118	3 788
Provisions	88	94
Dettes financières	7 576	7 325
Autres passifs	430	410
Total Passif	12 212	11 617

RESULTAT en M€	2018	2017
Chiffre d'affaires	1 174	1 178
(dont loyers)		
Résultat d'exploitation	123	162
Résultat financier	-146	-147
Résultat net courant	-23	15
Résultat exceptionnel	230	188
Résultat Net	207	202

3.3.6. Pôle SIDOM

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

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

BILAN en M€	2018	2017
Actif immobilisé	5 257	5 134
Autres actifs	590	537
Trésorerie	309	292
Total Actif	6 156	5 963
Capitaux propres	2 210	2 027
Provisions	111	115
Dettes financières	3 488	3 493
Autres passifs	347	328
Total Passif	6 156	5 963
RESULTAT en M€	2018	2017
Chiffre d'affaires	479	445
(dont loyers)	474	442
Résultat d'exploitation	16	-8
Résultat financier	-38	-36
Résultat net courant	-22	-44
Résultat exceptionnel	57	46
Résultat Net	34	1

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

3.4 Activités en matière de recherche et développement

Néant

3.5 Les événements postérieurs à la clôture

Il n'y a pas d'évènement important postérieur à la date de clôture de l'exercice susceptible de remettre en cause de façon significative les comptes et les résultats de CDC Habitat pour l'exercice 2018.

3.6 Les perspectives 2019

3.6.1. La gestion locative

Les principales actions de l'année 2019 porteront sur l'accompagnement du projet « trajectoire 2022 » et le soutien aux propositions de partenariat élaborées par le Groupe dans le cadre de la Banque des Territoires.

3.6.2. La réglementation amiante

Courant 2019, chaque Direction Interrégionale du Groupe établira un bilan intermédiaire de l'état d'avancement de la cartographie du risque amiante de son patrimoine (échéance réglementaire relative au Code de la Santé Publique, article R 1334-15, soit au plus tard le 31 janvier 2021, en l'absence de travaux, de transaction ou de matériaux de la liste A).

Le plan « amiante » sera par conséquent fiabilisé à compter des arbitrages pour la période restante jusqu'à échéance (1 janvier 2020 – 31 janvier 2021).

3.6.3. La gestion financière

Sur l'exercice 2019, les besoins de financement seront soit désintermédiés en NSV ou via le programme NEUMTN pour le long terme, soit couverts par des prêts bancaires sur le court/moyen terme.

3.6.4 Les SIDOM

Le processus d'intégration des sociétés dans le modèle de reporting, d'information et de gestion du Groupe sera poursuivi au cours de l'exercice 2019.

CDC HABITAT

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

	NATURE DES INDICATIONS	2014	2015	2016	2017	2018
I	<u>Capital en fin d'exercice</u>					
	a) - Capital social (<i>en milliers d'euros</i>)	493 450	493 450	493 450	893 450	893 450
	b) - Valeur nominale des actions ordinaires (€)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	c) - Nombre d'actions ordinaires existantes à la clôture de l'exercice.....	4 934 496	4 934 496	4 934 496	8 934 496	8 934 496
	d) - Nombre d'actions ordinaires créées pendant l'exercice.....	Néant	Néant	Néant	4 000 000	Néant
	e) - Nombre d'actions ordinaires remboursées pendant l'exercice.....	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
	f) - Nombre d'obligations convertibles en actions.....	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant
II	<u>Opérations et résultats de l'exercice (<i>en milliers d'euros</i>)</u>					
	a) - Chiffre d'affaires hors taxe.....	597 905	624 104	619 429	617 774	616 886
	b) - Résultat avant impôt et charges calculées (dotations et reprises).....	301 236	290 397	317 658	308 869	262 951
	c) - Impôt sur les bénéfices.....	51 037	40 964	49 644	46 116	23 504
	d) - Résultat après impôt et charges calculées (amortissement et provisions).....	106 304	90 361	93 268	83 341	68 789
	e) - Résultat distribué.....	0	0	0	0	(1)
III	<u>Résultat par action (€)</u>					
	a) - Résultat après impôt mais avant charges calculées (dotations et reprises).....	50,70	50,55	53,76	29,25	26,80
	b) - Résultat après impôt et charges calculées (amortissements et provisions).....	21,60	18,31	18,90	9,33	7,70
	c) - Dividende attribué à chaque action (net).....	0,00	0,00	0,00	0,00	(1)
IV	<u>Personnel</u>					
	a) - Effectif moyen des salariés employés pendant l'exercice (en temps de travail)	1 301	1 345	1 376	1 462	1 483
	b) - Montant de la masse salariale de l'exercice (<i>en milliers d'euros</i>)	52 653	54 474	57 982	63 264	65 960
	c) - Montant des sommes versées au titre des charges sociales (Sécurité sociale, retraites, prévoyance, etc) (<i>en milliers d'euros</i>)	24 695	25 492	27 228	28 648	30 362
	d) - Autres charges de personnel (<i>en milliers d'euros</i>)	5 326	5 764	5 925	6 320	7 947

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

DPEF CDC Habitat

Déclaration de Performance Extra-Financière

Exercice 2018

Direction Financière Groupe - RSE

Le 5 mars 2019

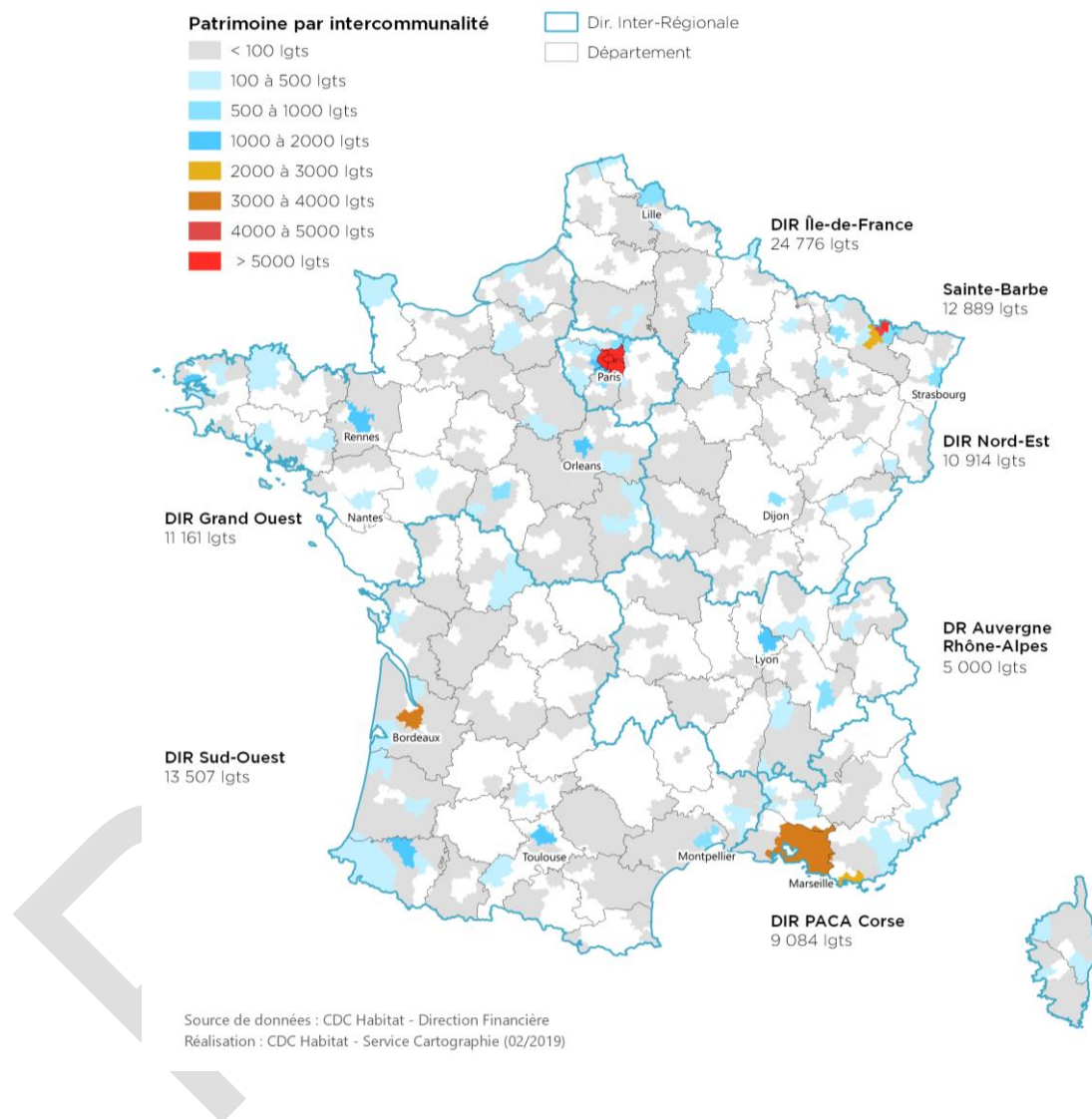
TABLE DES MATIERES

1. CDC Habitat.....	3
1.1 Notre activité.....	3
1.2 La démarche RSE du Groupe CDC Habitat.....	7
1.3 Identification et cotation des risques extra-financiers de CDC Habitat	8
2. Axe sociétal.....	9
2.1 Inscrire notre action dans les initiatives et projets de nos territoires	9
3. Axe locataires	10
3.1 Garantir un service de qualité pour nos locataires	10
3.2 Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements	11
3.3 Accompagner les locataires en difficulté	12
4. Axe social.....	15
4.1 Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité.....	15
4.2 Garantir la santé et sécurité au travail	16
4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité	16
4.4 Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances	17
5. Axe environnement	19
5.1 Actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux	19
6. Axe fournisseurs	22
6.1 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats	22
7. Axe gouvernance.....	23
7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques	23
Note méthodologique	25

1. CDC Habitat

1.1 Notre activité

CDC Habitat¹ est un bailleur immobilier qui loge des personnes et des familles sur toute la France métropolitaine (i). Pour cela, CDC Habitat construit ou acquiert - via l'achat en VEFA² auprès de promoteurs - de nouveaux logements chaque année (ii) et en assure l'entretien, la maintenance et la réhabilitation tout au long de leur durée de vie (iii).



L'infographie ci-dessous présente les informations et les données clés pour l'année 2018 pour comprendre le modèle d'affaires de CDC Habitat.

¹ anciennement SNI

² Vente en Etat Futur d'Achèvement

RESSOURCES

Ressources financières

pour les opérations de développement et travaux d'investissement

- fonds propres investis : 80 166 K€
- emprunt : 174 214 K€
- subvention : 2 307 K€

Compétences

Internes

- 1 658 collaborateurs dont 22% des collaborateurs de proximité
- Budget formation par collaborateur : 1 551€
- 15 agences organisées en 6 territoires
- 1 gardien pour 100 logements en moyenne

Externes

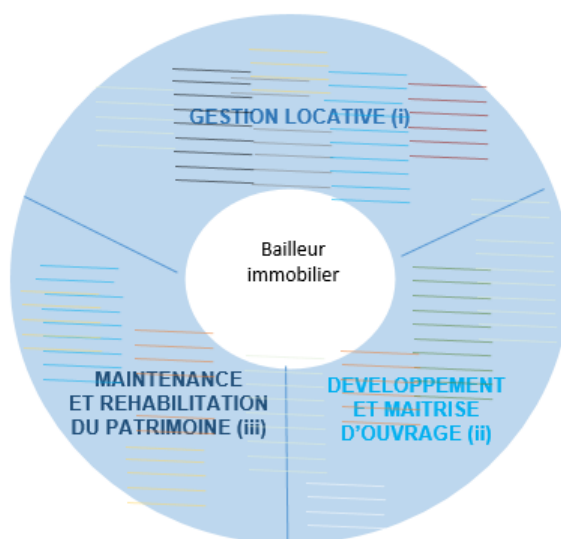
- 3 259 fournisseurs et prestataires (114 K€)
- 45 promoteurs (177 programmes en VEFA)

Ressources naturelles & matérielles

- Sols (foncier)
- Energie
- Eau
- Matériaux de construction et équipements

ACTIVITES

CDC HABITAT



RESULTATS

Offre et production de logements locatifs

(nb de logements)

Parc en propre

- Logements conventionnés : 14 175
- Logements non conventionnés : 45 568
- Logements intermédiaires (loi finances 2014) : 1 147
- Immobilier public : 11 115

Parc géré pour compte de tiers

- Domanal : 9 007
- Gestion pour compte de tiers : 6 319

Logements neufs livrés

- maîtrise d'ouvrage interne : 336 (12%)
- acquisition : 73 (3%)
- VEFA : 2 475 (86%)

Logements mis en chantier : 4 429

Entretien du patrimoine

Nb de logements réhabilités (ordre de service) : 2 090

Budget maintenance par logement: 627 €

Locataires du parc

Nb de personnes logées en France : ~ 145 000

Taux d'occupation des logements : 98,26%

Produits nets 2018 : 560 935 K€

CREATION DE VALEUR (SOCIETALE)



Légende

Parties prenantes

- associations
- promoteurs
- financeurs
- fournisseurs/prestataires
- CDC
- collaborateurs
- locataires
- réservataires
- collectivités
- services de l'Etat

Le Groupe CDC Habitat

Le Groupe CDC Habitat³, auquel appartient l'entité CDC Habitat social, est quant à lui un opérateur immobilier global filiale de la Caisse des dépôts et consignations. Le Groupe offre une réponse performante aux besoins en logement de l'Etat, 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 pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) ; accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.

S'il demeure un bailleur de référence des grands réservataires publics, le Groupe CDC Habitat 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 ;
- la **Sainte-Barbe**, bailleur de référence du Bassin de Lorraine ;
- **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence, présente sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- 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**, 1er bailleur social des Hauts-de-France

Pour renforcer son excellence opérationnelle en améliorant sa réponse aux besoins des territoires en matière de logements, le Groupe CDC Habitat a fait évoluer son organisation avec davantage de centralisation et de mutualisation pour les entités CDC Habitat et CDC Habitat social - depuis le 1^{er} janvier 2019 :

- A l'échelon national, les activités de vision stratégique, d'innovation, d'expertise et de support sont mutualisées et centralisées avec des équipes mixtes de CDC Habitat et CDC Habitat social.
- A l'échelon intermédiaire (régional ou inter-régional), six directions mixtes avec des collaborateurs de CDC Habitat et CDC Habitat social sont chargées d'exécuter au niveau territorial les missions des domaines de la gestion locative, du patrimoine et du développement.
- Enfin, à l'échelon local (proximité), un réseau d'agences est en place pour être au plus proche de nos clients.

Plusieurs axes stratégiques ont été définis par le Groupe :

- Participer à l'effort de construction : afin de pallier à la pénurie de logements notamment dans les métropoles, le Groupe CDC Habitat a pour objectif la construction de 175 000 logements sur les 10 prochaines années : + 49 000 logements sociaux / + 60 000 logements intermédiaires, libres et places gérées en résidences gérées / + 37 000 logements accompagnés / + 29 000 logements en outre-mer
- Accompagner la restructuration du secteur HLM – dans le cadre de la réforme du tissu HLM : proposer aux Organismes de Logement Social des partenariats solides et durables, afin de leur permettre de développer leurs objectifs stratégiques.
- Accompagner les territoires d'outre-mer
- Accompagner les bassins miniers
- Poursuivre l'innovation financière

Accompagner les territoires et leurs habitants, favoriser l'insertion sociale dans les quartiers de la politique de la ville

³ anciennement Groupe SNI

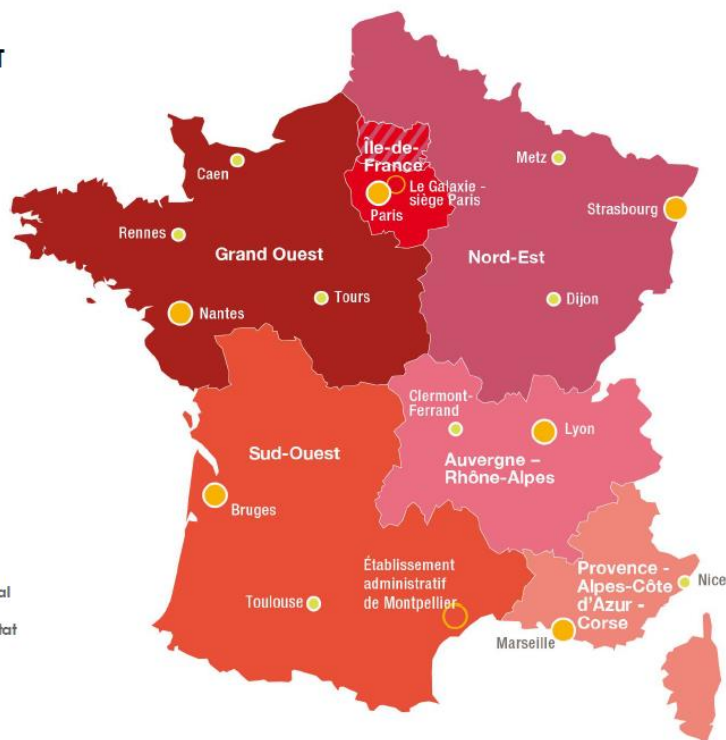
6 DIRECTIONS INTERRÉGIONALES CDC HABITAT

mutualisent les activités de **CDC Habitat social**
et de **CDC Habitat**, logement social et intermédiaire

- CDC Habitat Grand Ouest**
Directeur interrégional : Bruno Bataille
- CDC Habitat Sud-Ouest**
Directeur interrégional : Jean-Baptiste Desanlis
- CDC Habitat Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse**
Directeur interrégional : Pierre Fournon
- CDC Habitat Auvergne-Rhône-Alpes**
Directrice régionale : Anne Canova
- CDC Habitat Nord-Est**
Directeur interrégional : Philippe Blech
- CDC Habitat Île-de-France**
Directeur interrégional : Jean-Alain Steinfeld

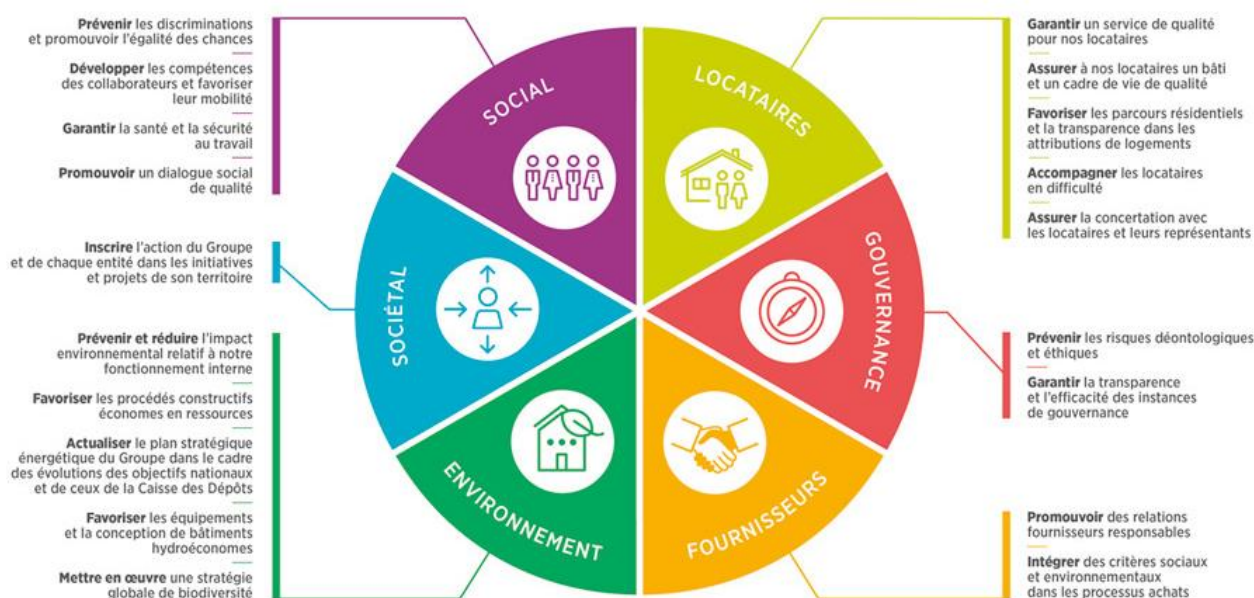
- Pour le département de l'Oise :
 - Les activités de logement social portées par CDC Habitat social sont intégrées à la **direction interrégionale Île-de-France**
 - Les activités de logement intermédiaire portées par CDC Habitat sont intégrées à la **direction interrégionale Nord-Est**

- Implantations principales
- Implantations secondaires



1.2 La démarche RSE du Groupe CDC Habitat

Politique RSE : Dans le cadre de la structuration de la démarche RSE du Groupe CDC Habitat, deux audits ont été sollicités en 2013 et 2015 auprès de VIGEO⁴, l'agence de notation sociale et environnementale internationale. Suite à cela, une réflexion transversale et collégiale a été menée afin de formaliser une démarche RSE du Groupe CDC Habitat. Ces enjeux RSE ont été identifiés par les Directions et Entités représentées et validés au sein d'une Commission adhoc. Une matrice de matérialité a été élaborée en interne pour identifier les enjeux RSE les plus matériels, puis soumise à la consultation d'une quarantaine de parties prenantes. Enfin, dix-neuf engagements structurés autour de six axes ont été formalisés en janvier 2017, ils constituent la politique RSE du Groupe - un cadre commun dans lequel s'inscrit chaque filiale.



Gouvernance de la RSE : La RSE est portée par le Directeur Général Adjoint en charge de finances du Groupe CDC Habitat, membre du Comité Exécutif⁵ de CDC Habitat. Il assure la présidence de la Commission d'orientation RSE qui regroupe l'ensemble des Directeurs des équipes support et opérationnelles ainsi que l'ensemble des métiers du Groupe (logement intermédiaire, social, très social, gestion de fonds) avec des représentants des différentes entités du Groupe. Cette commission se réunit trois à quatre fois par an pour statuer sur les orientations RSE du Groupe. En parallèle, chaque axe de la politique est porté par une Direction spécifique en charge du pilotage des actions et des référents RSE ont été identifiés dans chacune des directions support et opérationnelles pour la gestion quotidienne des sujets RSE.

Sensibilisation : La démarche RSE est désormais présentée systématiquement en séminaire d'intégration pour que les collaborateurs aient connaissance de la volonté du Groupe de mettre en place une démarche de progrès visant à mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes (collaborateurs, locataires, fournisseurs, partenaires, investisseurs...), en diminuant ses impacts négatifs et en augmentant ses impacts positifs. Plusieurs communications internes sur la démarche ont également été réalisées. En 2018, une vidéo⁶ de sensibilisation été réalisée pour favoriser la meilleure compréhension possible des enjeux RSE auprès des collaborateurs de telle manière à ce qu'ils puissent renforcer leur implication dans la démarche.

⁴ <http://www.vigeo-eiris.com/fr/>

⁵ Le comité exécutif réunit sous l'autorité du Président du Directoire, le Directoire, les Directeurs Généraux Adjoins, le Directeur de Cabinet du Président. Cette instance s'assure de la mise en œuvre et de la transversalité de la stratégie.

⁶ <https://www.youtube.com/watch?v=LfWY204DHPo>

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

La gestion des risques de CDC Habitat est pilotée par la Direction de l'Audit du groupe.

Le travail de cartographie et de cotation des risques est mis à jour annuellement. Des réunions spécifiques avec les Directions opérationnelles sont organisées dans ce cadre.

Ces réunions ont permis de lister de manière exhaustive les risques extra-financiers. Ils ont ensuite été regroupés et une méthodologie de cotation a été appliquée. Pour chacun d'entre eux ont été qualifiés : la fréquence d'occurrence ainsi que la gravité du risque.

La fréquence a été cotée de 1 à 4. Pour la gravité, cinq types d'impacts ont été cotés de 1 à 4 : l'impact humain, l'impact environnemental, l'impact juridique, l'impact financier, l'impact d'image. La cotation la plus élevée des cinq a été retenue.

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.

Sur la base des cotations réalisées, CDC Habitat a identifié dix risques extra-financiers prioritaires. Ces risques sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les démarches mises en place par CDC Habitat pour prévenir ces risques sont présentées tout au long du rapport.

Risques identifiés	Traitement du risque
Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique	5.1 actualiser le plan stratégique énergétique dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux
Insatisfaction clients	3.1 garantir un service de qualité pour nos locataires
Manquement sur la protection des données personnelles clients	3.2 favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements 3.3 accompagner les locataires en difficulté
Difficultés économiques et sociales des clients	3.3 accompagner les locataires en difficulté
Pratiques non éthiques	7.1 prévenir les risques déontologiques et éthiques
Discrimination des prospects/clients et absence de mixité	3.2 favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements
Limite dans la contribution à la production de logements	2.1 inscrire notre action dans les initiatives et projets de nos territoires
Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie	4.3 promouvoir un dialogue social de qualité
Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs	4.2 garantir la santé et sécurité au travail
Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs	4.1 développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité

2. Axe sociétal

2.1 Inscrire notre action dans les initiatives et projets de nos territoires

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

CDC Habitat s'est engagé à construire 45 000 logements intermédiaires d'ici 2028, faisant de lui le premier opérateur de logement intermédiaire de France. Ce produit d'avenir est essentiel pour la relance de la construction, il permettra d'accélérer la production, de maintenir les emplois et d'équilibrer financièrement les programmes immobiliers.

Pour se faire, en 2014, en concertation avec les pouvoirs publics, CDC Habitat s'est associé à dix-sept grands investisseurs institutionnels privés pour créer le FLI (Fonds de logement intermédiaire), le premier fonds d'investissement dédié à la production de logements intermédiaires. Géré par une filiale du Groupe CDC Habitat, AMPERE Gestion, ce fonds a permis de sécuriser la production de 10 000 logements intermédiaires.

Dans la lignée du FLI, l'Etat a créé un fonds d'investissement similaire, dédié au logement intermédiaire et doté d'un milliard d'euros de fonds propres. Egalement géré par AMPERE Gestion, ce fonds vise une production de 13 000 logements intermédiaires.

Par ailleurs, la Caisse des Dépôts, actionnaire à 100% de CDC Habitat, a acté une recapitalisation de la société à hauteur de 900 millions d'euros, afin de lui permettre d'acquérir 12 000 logements intermédiaires.

Enfin, en décembre 2018, AMPERE Gestion a levé plus de 900 millions d'euros pour le premier closing du FLI 2. Il s'agit de la plus importante levée de fonds pour l'immobilier résidentiel en Europe en 2018. Ce fonds permettra de financer la production de plus de 11 000 logements dans les grandes villes françaises. Il s'agira en majorité de logements intermédiaires mais le fonds financera également la création de places en résidences gérées pour seniors et étudiants.

Pour atteindre les objectifs ambitieux que se fixe CDC Habitat, de nouvelles opérations de construction sont lancées chaque année. En 2018, c'est 4 429 ordres de services qui ont été actés.

Et pour inscrire davantage notre action dans les initiatives et projets de nos territoires d'implantation, CDC Habitat et CDC Habitat social se réorganisent et mutualisent leurs équipes pour être au plus près des besoins des territoires.

3. Axe locataires

3.1 Garantir un service de qualité pour nos locataires

La qualité de service est un enjeu stratégique pour CDC Habitat. C'est pourquoi une démarche complète, pilotée par la Direction Clientèle, est en place depuis de nombreuses années.

C'est à travers les 16 engagements formalisés dans sa Charte Qualité que CDC Habitat affirme sa volonté d'offrir un service de qualité à ses locataires.

Cette Charte couvre :

- la qualité du logement loué,
- l'état des parties communes des immeubles,
- la réponse aux demandes des locataires,
- l'accompagnement lors de travaux,
- l'écoute de toutes les demandes,
- la transparence et la qualité de l'information délivrée,
- les opportunités de mobilité dans le cadre du Parcours résidentiel.

En complément de cette Charte, CDC Habitat se fixe des objectifs qualité spécifiques chaque année.

Pour respecter ces engagements et assurer un service de qualité à nos locataires, des process ont été mis en place. Ils sont formalisés dans un Plan Qualité de Service et des fiches pratiques sont mises à disposition des collaborateurs sur un espace partagé. Ces documents constituent les modes opératoires qui permettent de déployer efficacement les engagements de la Charte Qualité.

Pour répondre aux demandes des clients de CDC Habitat, de nombreux moyens ont été mis en place :

- Un centre de contact client est à la disposition des locataires pour répondre à leurs questions du lundi au vendredi sans interruption de 8h à 19h. Les personnes en charge du traitement des appels (téléconseillers) ont pour mission d'apporter une réponse immédiate au locataire et, dans le cas contraire, de saisir sa demande dans le système d'information. Celle-ci est alors envoyée automatiquement au collaborateur qui, sur le terrain, est en charge de son traitement. En 2018, le système de téléphonie du centre de contact client a connu des évolutions avec la mise en place d'un système vocal interactif permettant au client d'être orienté plus efficacement notamment si sa question ne relève pas du domaine de compétence du centre d'appel (résultat d'une attribution de logement, logements à la vente ou la location, société en relation avec le bailleur). Ce système permet au locataire d'avoir une réponse à sa question plus rapidement sans attendre la disponibilité d'un téléconseiller. Pour le téléconseiller, ce système permet de réduire le nombre de clients dans la file d'attente et de privilégier les réponses apportées à valeur ajoutée. Depuis la mise en place de ces informations immédiates : 20 657 demandes clients ont été réorientées par ce biais. Le centre de contact client satisfait ses ambitions avec un taux de contact⁷ de 77,6% en 2018.
- En dehors des heures d'ouverture du centre de contact client, ainsi que le week-end et les jours fériés, un service externe d'assistance assure un relais afin de traiter les appels d'urgence.
- Un espace locataire personnalisé en ligne, ainsi que son application mobile, proposent un ensemble de services, de notifications et d'informations.
- Les gardiens sont également à la disposition des clients pour répondre à leurs demandes.

⁷ 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

Pour suivre et améliorer le service de CDC Habitat, plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées, de façon récurrente ou ponctuelle (baromètre annuel, enquêtes nouveaux locataires, enquêtes post livraison d'une résidence neuve, enquêtes sortants, enquêtes avant travaux, enquêtes après travaux, etc.). Cela permet par la suite de mettre en place des actions spécifiques par site sur les items les plus en recul dans les enquêtes. Des réunions spécifiques sont organisées pour assurer le suivi de ces plans d'actions. Une synthèse des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction a été communiquée aux locataires en 2018 (mise en ligne dans l'espace locataire et envoi à tous).

Pour mesurer les résultats de la démarche en place, CDC Habitat suit notamment le taux annuel de locataires « globalement satisfaits de leur bailleur » à travers l'enquête annuelle de satisfaction. Pour l'année 2018, le groupe CDC Habitat s'est fixé l'objectif de maintenir un taux annuel de 75% de locataires globalement satisfaits et a atteint un taux de 80,3% pour l'entité CDC Habitat (80% en 2017).

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

L'attribution de logements conventionnés par CDC Habitat et le parcours résidentiel sont encadrés par des politiques spécifiques. La politique d'attribution qui indique l'ensemble des règles et principes qui régissent l'attribution de logements conventionnés (traitement de la demande, conditions d'attribution, conditions de ressources, critères d'attribution ...) est formalisée dans un document qui précise les orientations et principes généraux d'attribution. Ce document est mis en ligne sur le site de CDC. Une Charte d'attribution destinée aux partenaires de CDC Habitat a également été formalisée.

L'instance majeure sur cet enjeu, la Commission d'Attribution de Logements (CAL), est encadrée par un règlement intérieur qui décrit les modalités opérationnelles qui la régissent. Les CAL sont devenues depuis la loi ELAN de 2018 des CALEOL - des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements. Les missions de cette instance sont renforcées notamment en matière d'examen de la situation des familles déjà logées dans le parc vis-à-vis de l'évolution de leurs besoins.

En 2018, des CAL décentralisées se sont réunies régulièrement pour attribuer des logements et assurer un parcours résidentiel pour les locataires. Un bilan de leur activité est réalisé annuellement et présenté en Conseil de Surveillance. Ce bilan récapitule les informations clés sur les attributions réalisées et les demandes examinées. Cette année le bilan a été enrichi avec des données qualitatives portant sur les mutations internes, l'accueil des personnes les plus défavorisées, l'ancienneté des demandes, ...

Ces process permettent d'objectiver les décisions d'attribution de logements et de fait limite le risque de discrimination. Dans le guide de « la nouvelle gestion locative » formalisé en 2017, le Groupe CDC Habitat rappelle qu'il porte une attention forte aux 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 définis par la loi (les personnes bénéficiant d'une décision favorable au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) et les catégories de personnes prioritaires). CDC Habitat n'a pas connu de condamnation en matière de discrimination en 2018.

Le bilan⁸ présenté en mars 2018 (au titre de l'exercice 2017) indique que 2 608 logements ont été attribués par les 16 commissions décentralisées sur le territoire métropolitain pour 2 255 logements proposés à la location. La majorité des logements sont « réservés » à des partenaires et ne sont donc pas accessibles à tout demandeur de logements. Dans le cadre du parcours résidentiel, 127 mutations ont été réalisées. Concernant les demandeurs de logements, près de 60% d'entre eux ont des ressources inférieures à 60% des plafonds ; plus de 50% des demandes ont moins d'un an d'ancienneté ; et l'âge moyen du demandeur principal est 37 ans. CDC Habitat a également pour vocation de loger les personnes les plus en difficulté : 44

⁸ Pour la Sainte-Barbe qui est une des deux entités qui constituent CDC Habitat, 1 062 attributions de logements ont été réalisées dont 233 en réponse à des demandes de mutation.

logements ont été attribués à des personnes dites prioritaires, 45 baux ont été signés avec des locataires dont les ressources sont inférieures au premier quartile fixé par arrêté préfectoral, 58 logements ont été attribués à des locataires en « quartiers de la politique de la ville » (QPV) dont les ressources sont supérieures au premier quartile.

Plus spécifiquement sur le parcours résidentiel, CDC Habitat a initié et élaboré un parcours résidentiel qui non seulement intègre les obligations réglementaires issues de la Loi MOLLE de 2009, mais permet d'anticiper les besoins des clients en favorisant leur mobilité et en leur proposant des solutions adaptées en fonction de l'évolution de leur foyer, de leur situation professionnelle, de leurs revenus, de leur âge et de leurs attentes :

- Sur le terrain, et dans une démarche de satisfaction de la clientèle, les responsables d'agence, les conseillers clientèle et les gardiens d'immeuble s'attachent à identifier les candidats potentiels et leur proposent des solutions lors d'entretiens de mobilité.
- A l'instar des enquêtes d'Occupation du Parc Social (OPS) menées dans le parc social, le Groupe prévoit de mettre en place un questionnaire destiné aux habitants du parc non conventionné afin de fluidifier les parcours résidentiels.
- L'extranet client permet par ailleurs aux locataires de saisir leur demande de mobilité en ligne et de consulter la liste des logements disponibles à la location et à la vente.

Par ailleurs, CDC Habitat permet tous les ans à nombre de ses locataires de devenir propriétaires via l'accession sociale à la propriété sécurisée. En pratique, les prix affichent une décote comprise entre 5% et 30 % par rapport au marché libre et les futurs acheteurs bénéficient également d'une garantie conventionnelle de rachat et de relogement, limitant toute prise de risque financier et favorisant l'octroi de prêts immobiliers. D'ailleurs, pour accompagner au mieux les nouveaux accédants et assurer le bon fonctionnement des copropriétés de manière pérenne, CDC Habitat s'est également engagé en Île-de-France dans une activité de syndic de copropriété sociales.

3.3 Accompagnement les locataires en difficulté

Au-delà de prévenir l'augmentation des impayés, impactant notre capacité à financer le développement et la maintenance de notre parc, il s'agit surtout d'assurer un véritable accompagnement de nos résidents, car la lutte contre les situations d'impayés passe d'abord par les actions de prévention.

L'accompagnement social est souvent une condition déterminante de l'insertion par le logement. Il contribue par ailleurs au maintien dans les lieux et permet d'éviter l'expulsion des locataires les plus fragiles.

Aujourd'hui, le travail ne garantit plus 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.) nécessitent une prise en compte globale et multidimensionnelle des problématiques, dont celles de l'impayé.

Du rôle de conseil, l'accompagnement social évolue vers celui de l'assistance à nos locataires et revêt des natures d'intervention de plus en plus diversifiées. A la dimension individuelle (aide administrative, gestion du budget, prévention des impayés...) s'ajoute une dimension collective (lien social, partage d'expériences, bien vivre ensemble).

Ces deux logiques se rejoignent au travers des métiers exercés par la gestion locative, l'action sociale ou encore le développement social. L'accompagnement débute par une approche individuelle et personnalisée du locataire, en amont de l'attribution du logement, jusqu'à son maintien dans les lieux en cas d'impayés mais aussi par une approche collective des problématiques.

Pour accompagner au mieux ses locataires en difficultés économiques et ou sociales, CDC Habitat mène depuis de nombreuses années des actions et tente toujours de nouvelles idées.

CDC Habitat a fait le choix de dédier du personnel sur ces sujets. En Ile-de-France, plusieurs personnes interviennent auprès des locataires nécessitant un accompagnement social : une conseillère sociale, une chargée de la prévention des impayés, ...

Un guide relatif à l'accompagnement social a été réalisé pour partager avec nos équipes des recommandations, des outils et des bonnes pratiques en matière d'accompagnement social.

Des dépliants à destination de nouveaux locataires et des locataires primo-impayés sont mis à leur disposition pour faciliter la prise de contact et réagir dès que possible face à des situations de difficultés.

Des partenariats avec des organismes extérieurs ont été conclus (association d'insertion par le logement, associations d'intermédiation locative, associations d'aide sociale, services sociaux locaux ...) pour élargir le panel des solutions d'accompagnement.

Un guide opératoire « suivi social » a été formalisé pour encadrer le travail des collaborateurs dans la phase précontentieuse.

Plus spécifiquement sur le territoire de l'Ile-de-France, un collaborateur est dédié à la prévention des expulsions et le traitement des impayés de loyer des locataires en difficultés et suit entre 75 et 80 locataires tous les mois. Ces suivis permettent d'accompagner les familles dans la gestion de leur budget, l'obtention d'aides financière, la résolution de problématiques sociales diverses. La chargée de mission est également sollicitée pour favoriser l'accès au logement, notamment lorsqu'une difficulté sociale freine le parcours résidentiel d'un ménage. Des comités impayés pré-contentieux sont également mis en place. Ils réunissent la chargée de mission prévention des impayés ainsi que les agents de pré-contentieux et directeurs d'agence/cadres de gestion locative. Des réunions de réseau/filière pré-contentieuse sont organisées chaque année pour favoriser les échanges entre les équipes en charge de ces sujets.

Par ailleurs, le Groupe CDC Habitat a initié un projet sur l'ensemble du territoire métropolitain visant à renforcer l'accompagnement vers l'emploi de ses locataires dans les quartiers de la politique de la ville, le dispositif Axel. Il consiste à mettre en place un « circuit court » bailleur/formateur et résidents. Il projette l'organisme formateur « hors les murs » au cœur même des quartiers par la création d'antennes permanentes qui travaillent en lien étroit avec les personnels de proximité du bailleur.

En pratique, CDC Habitat met à disposition des locaux en pied d'immeuble choisis d'un commun accord, qui sont ensuite aménagés conformément aux besoins du projet sur site. L'Afpa⁹ y anime des antennes d'information et d'accueil. Un conseiller assure une permanence à horaires fixes de trois demi-journées par semaine. Ces antennes sont ouvertes à tout résident du quartier, locataires de CDC Habitat ou non.

L'objectif de ce premier partenariat 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 un travail sur 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.

L'augmentation constante de la fréquentation des premières antennes ouvertes a confirmé la pertinence du couple emploi-logement comme facteur clé de l'intégration économique et sociale, et la demande existante dans les quartiers politique de la ville. L'enjeu aujourd'hui est de capitaliser sur ces résultats positifs pour faire de nos résidences sociales des « hubs » de la politique de retour à l'emploi et de l'accompagnement social en ouvrant des antennes à de nouveaux partenaires. C'est ainsi que le Groupe CDC Habitat à envisager une plateforme de services complémentaires à l'offre de l'Afpa pour favoriser l'accès et le retour à l'emploi des résidents des quartiers. Ce nouveau dispositif permet d'élargir le service d'accueil et d'accompagnement personnalisé, de formation professionnelle et d'accès à l'emploi en circuit court à travers un partenariat avec Pôle Emploi, l'Afpa, Emmaüs Connect et l'Adie.

⁹ Association pour la Formation Professionnelle des Adultes

A fin 2018, le Groupe CDC Habitat a ouvert 28 antennes dont 2 sur le patrimoine de sa filiale CDC Habitat.

Confidentialité des données clients

Soucieux de protéger les données de ses clients, CDC Habitat a une politique de longue date en matière de confidentialité des données clients. Des actions sont en place et régulièrement améliorées avec de fortes montées de sécurisation : d'abord en 2014 avec le « pack conformité CNIL logement social¹⁰ » et depuis 2018 suite à la nouvelle réglementation RGPD (Règlement européen sur la protection des données personnelles). Un plan d'actions RGPD a été élaboré pour être en conformité avec les nouveautés du règlement.

Sur la demande de logement, les processus de gestion de l'information personnelle convergent vers des systèmes très sécurisés, ce qui évite les dispersions : d'une par nos logiciels métiers gérant la relation clients et résidents, d'autre part des systèmes publics nationaux ou locaux gérant les demandes et attributions. Tous nos logiciels métiers sont sécurisés par de nombreuses procédures informatiques, techniques et organisationnelles garantissant la confidentialité, parmi lesquelles :

- des accès très sécurisés informatiquement (réseau sécurisé, double authentification...),
- des restrictions d'accès par profils d'utilisateurs et par confidentialités territoriales (seules n'accèdent aux données que les personnes habilitées à traiter le dossier),
- des procédures et un contrôle interne,
- une forte conduite du changement auprès des équipes en exploitation insistant sur la vigilance et les risques sur les personnes,
- des processus coordonnés par le Délégué à la Protection des Données pour l'exercice des droits des personnes sur leurs données et sur le suivi d'éventuelles violations de données.

Par ailleurs, des études d'impact sur la vie privée (art 35 RGPD) sont engagées sur « l'accompagnement social » (deux de décembre 2018 à mars 2019, un troisième en mai 2019) et sur le périmètre « Demande et attribution de logements » est prévue au printemps 2019. Elles visent à éprouver sur 75 points de contrôle les risques sur données personnelles et les impacts potentiels pour les personnes concernées (demandeurs et personnes notifiées d'une attribution). Elles permettront de définir des mesures de sécurisation ainsi qu'un plan d'actions de résorption des risques si nécessaire. Concernant la confidentialité des systèmes d'information publics dépend notamment de ministères (logement, intérieur), avec des politiques spécifiques que nous ne pouvons maîtriser. Nous ferons remonter nos points de vigilance une fois chaque étude d'impact sur la vie privée réalisée.

Des audits sécurité et des audits par les commissaires aux comptes ont également révélé une gestion des accès et sécurités conformes aux standards et obligations.

Enfin, à ce jour :

- aucune violation de données sur des demandes de logement et d'attribution n'a été signalée ;
- depuis mai 2018 toutes les demandes d'accès, de rectification et d'oubli ont été traitées dans des délais inférieurs aux obligations légales¹¹ ;
- CDC Habitat n'a pas fait l'objet de mise en demeure ou condamnations pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients.

¹⁰ https://www.cnil.fr/sites/default/files/typo/document/PackConf_LOGEMENT_SOCIAL_web.pdf

¹¹ 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

Le Groupe a engagé une phase de développement et de croissance qui s'inscrit dans un environnement complexe, en pleine mutation et en évolution continue : réformes gouvernementales du secteur du logement, multiplication des canaux digitaux, nouveaux usages des clients et des locataires, évolutions technologiques, innovations financières, nouvelles exigences réglementaire sur le patrimoine.

Ce contexte, qui appelle nécessairement une évolution constante des métiers, fait de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) un enjeu stratégique pour le Groupe CDC Habitat. Notre objectif est de conduire les adaptations nécessaires dans la continuité en évitant les ruptures et les reconversions dans l'urgence. Les mesures mises en place visent à aider les collaborateurs à faire face aux évolutions de l'entreprise et de son environnement et à demeurer au meilleur niveau de compétences sur le marché du travail tant interne qu'externe.

Pour répondre à ce défi, des processus relatifs à la politique de gestion des talents et compétences ont été définis et formalisés dans des accords signés avec les représentants du personnel du Groupe. A titre d'exemple, l'accord GPEC signé en 2018 par trois organisations syndicales sur cinq définit les modalités applicables pour piloter l'emploi au sein du Groupe, notamment la formation ainsi que la gestion des carrières des collaborateurs de l'entreprise. Le Groupe a en effet choisi la voie du dialogue social et de la négociation collective, ce choix procède de la conviction que les évolutions ne peuvent s'opérer sans les salariés, sans leurs représentants et sans les organisations syndicales.

Dans ce cadre, une instance paritaire d'information et d'échanges sur l'évolution des métiers et des emplois a été mise en place au sein du Groupe : l'observatoire des métiers. Composé des Directeurs des Ressources Humaines Groupe et filiales ainsi que de trois délégués syndicaux, il se réunit deux fois par an pour faire le point sur les évolutions de la cartographie des emplois, des métiers et des compétences. En effet, l'analyse et la compréhension des évolutions des métiers et des compétences du Groupe au travers des travaux de l'Observatoire permettent d'anticiper les dispositifs d'accompagnements, que ceux-ci soient collectifs ou individuels (plan de développement des compétences, gestion des ressources et de la mobilité, élaboration de projets professionnels...). En ce sens, ils constituent le socle de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. L'objet est bien de sécuriser les parcours professionnels et d'adapter en permanence les compétences des collaborateurs aux métiers de CDC Habitat. Le premier Observatoire des Métiers et des Compétences pour le Groupe s'est tenu en septembre 2018.

Par ailleurs, le déploiement de l'accord GPEC est structuré tout au long du parcours professionnel des collaborateurs, à travers :

- un parcours d'intégration cadré : séminaire d'intégration, ...
- des dispositifs de gestion des carrières : entretien annuel d'évaluation, entretien professionnel, formation des managers à la conduite d'entretiens, conseil en évolution professionnelle ...
- des outils pour favoriser la mobilité : bourse de l'emploi Mobil'Idées, détachement temporaire sur un autre poste ...
- une politique de gestion des talents : identification des potentiels et construction de leurs parcours professionnels et définition des plans de succession
- un plan de développement des compétences ambitieux

Ce plan de développement a d'ailleurs permis à 78% des collaborateurs d'avoir accès à une formation en 2018 (contre 70,6% en 2017), soit un montant équivalent à 4% de la masse salariale. En moyenne, chaque collaborateur a bénéficié de 20h de formation.

Un accord Mobilité a également été signé en 2016 pour favoriser et encadrer les mobilités au sein Groupe, privilégiant chaque fois que possible le recours aux compétences internes. En 2018, onze collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité en interne.

4.2 Garantir la santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité des collaborateurs sont des préoccupations majeures du groupe CDC Habitat depuis de nombreuses années.

Plusieurs accords signés avec les organisations syndicales formalisent les engagements de CDC Habitat en la matière : l'accord senior devenu le contrat de génération, l'accord relatif à la prévention de la pénibilité et l'accord relatif à la prévention des risques psychosociaux.

L'accord Groupe relatif à la prévention de la pénibilité a notamment permis le déploiement d'actions visant à 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 auto-laveuses pour le nettoyage de grands halls ou coursives, ...).

Ces actions sont accompagnées par des efforts soutenus en matière de formation pour prévenir les risques en matière de santé et de sécurité : 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, ...

Parallèlement, des actions visant à la prévention des risques psychosociaux ont été déployées grâce à un plan d'actions. La formation « Management et RPS : prévenir et savoir agir » à destination des managers et la formation « Cellule de veille et risques psychosociaux » en font partie.

L'utilisation d'un logiciel commun de recensement des incivilités et agressions ainsi que des suites données a été généralisé en 2018 dans l'ensemble du Groupe, y compris CDC Habitat. Ce dispositif, « Sentinelle », outil digital au service de la sécurité de nos collaborateurs, de nos locataires et de la protection du patrimoine, vise à recueillir l'ensemble des déclarations de malveillance signalées par les collaborateurs, agir immédiatement pour prendre les premières mesures de protection pour les personnes et les biens, mettre en place un suivi et un accompagnement pour les incidents les plus graves.

D'autres mesures d'accompagnement des collaborateurs sont également proposées. A titre d'exemple, un dispositif d'assistance psychologique en cas d'agression ou de malaise au travail est en place et les collaborateurs peuvent contacter nos assistances sociales (une assistante sociale à temps plein et d'une autre à mi-temps).

Le taux de fréquence et le taux de gravité des accidents du travail de CDC Habitat sont respectivement de 19,5% et 0,7% en 2018.

4.3 Promouvoir un dialogue social de qualité

La stratégie sociale, qui accompagne celle du Groupe, s'exprime à travers le dialogue social qui 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. Notre problématique aujourd'hui est d'une part, d'appréhender l'évolution du paysage social et des relations sociales avec nos instances représentatives du personnel (ordonnances Travail) ; d'autre part, d'inscrire nos managers au cœur du dialogue social pour accompagner le changement.

En 2018, le dialogue social au sein de CDC Habitat et CDC Habitat Social s'est structuré autour de l'animation de 54 instances. Près de 160 réunions ordinaires et extraordinaires se sont déroulées au sein de CDC Habitat, signe d'un dialogue social riche et constructif.

En 2018, la Direction a engagé un double cycle de négociation stratégique portant sur :

- L'organisation du dialogue social au sein d'une nouvelle UES¹² CDC Habitat regroupant CDC Habitat, CDC Habitat Social, Sainte Barbe et le GIE¹³ Centre Contact Client. Cet accord a été signé par trois organisations syndicales sur quatre ;
- La mise en place d'un statut collectif commun au sein de l'UES CDC Habitat actuellement en cours de négociation.

Au-delà de ces deux cycles de négociation, un agenda social s'est structuré sur l'année 2018 visant à accompagner la stratégie de transformation et de réorganisation du Groupe sur différents domaines. Une consultation des instances représentatives sur le projet de réorganisation du Groupe a bien évidemment été menée, 28 avis ont été émis sur 28 instances consultées.

Le calendrier social permettant le déploiement de la réorganisation a été respecté et trois accords majeurs ont été signés¹⁴ : un accord GPEC, un accord sur l'UES commune, et un accord sur le dialogue social pour accompagner ce projet. A date, un protocole d'accord intermédiaire a également été signé sur la convergence des statuts collectifs. Les accords sont mis à la disposition des collaborateurs soit sur l'intranet, soit via un envoi par email.

L'accord GPEC signé en 2018 réaffirme l'importance du dialogue social pour l'entreprise et rappelle l'engagement de la Direction à vouloir préserver l'équilibre vie professionnelle/vie privée et l'exercice d'un mandat pour les collaborateurs ayant une activité de représentation des collaborateurs, et à ce que tout mandat ne puisse être obstacle à un bon déroulement de carrière. Aussi, l'accord prévoit des dispositions relatives au déroulement de carrière des collaborateurs exerçant des responsabilités syndicales et l'exercice de leur fonction, notamment un entretien de début et de fin de mandat particulièrement pour accompagner ceux dont 50% de leur temps était consacré à l'exercice d'un mandat. Des dispositifs de valorisation des compétences et d'orientation professionnelle pourront être mobilisés en tant que de besoin. Par ailleurs, la Direction s'attachera à développer une formation spécifique pour les managers pour mieux appréhender les modalités du dialogue social de proximité.

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. La prise de conscience du rôle fondamental dans la promotion de la diversité est d'autant plus importante que nos métiers sont divers et variés. Cet état de fait engendre une richesse au niveau des échanges entre salariés, grâce à l'hétérogénéité de leurs profils, ce qui entraîne une créativité et une innovation accrues au sein de CDC Habitat. La motivation des salariés se reflète dans la performance de l'entreprise et contribue à améliorer l'image interne de celle-ci tout en projetant son engagement sociétal vers l'extérieur.

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 mise en place d'une politique de la diversité s'inscrit ainsi nécessairement dans le long terme et vise à mettre en valeur les différences. Aussi, les engagements de CDC Habitat sont formalisés dans différents accords que sont le contrat de génération, l'accord qualité de vie au travail et l'accord égalité professionnelle homme/femme.

¹² Unité Economique et Sociale

¹³ Groupement d'Intérêt d'Entreprise

¹⁴ Six accords ont été signés en 2017 hors NAO

La politique seniors vise à permettre la transmission des savoirs et des compétences ainsi que la garantie d'évolution dans l'entreprise ou l'accompagnement vers la retraite. Elle s'accompagne d'une politique de recrutement et d'intégration des jeunes récemment diplômés. Dans ce cadre, nous poursuivons nos efforts pour accueillir de jeunes alternants. Par ailleurs, le groupe CDC Habitat prévoit de rejoindre les entreprises signataires de la Charte de la Diversité en 2019. CDC Habitat maintient également sa politique en faveur du handicap. En 2018, une vidéo de sensibilisation¹⁵ a été diffusée auprès des collaborateurs ainsi qu'un quizz pour tester leurs connaissances sur le sujet du handicap.

Par ailleurs, le processus de recrutement étant collégial, il limite le risque de discrimination à l'embauche et des dispositifs de contrôle et reporting sont structurés de manière à assurer la remontée des données sociales et de s'assurer de la diversité des profils dans nos 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 possibles.

La stratégie antidiscriminatoire de l'entreprise repose évidemment sur l'acceptation de la diversité des personnes dans toutes ses facettes : origine raciale ou ethnique, handicap, âge, orientation sexuelle et religion ou convictions. Une sensibilisation continue de tous les managers aux différentes formes de discrimination est donc indispensable. En 2018, nous avons formé une grande partie des collaborateurs de la filière RH (et plus particulièrement ceux en charge du recrutement) à la prévention de la discrimination afin de connaître le nouveau cadre juridique en matière de non-discrimination, d'identifier les risques de discrimination lors du recrutement et de sécuriser nos pratiques, et de mettre en place des mesures préventives à chaque stade du recrutement.

¹⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=bkYOoCU29YY&feature=youtu.be>

5. Axe environnement

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

Le changement climatique est aujourd'hui une réalité qui nous impose à tous de nous inscrire dans une transition écologique pour sortir d'un modèle utilisant trop abondamment les énergies fossiles vers une consommation raisonnée de l'énergie, plus durable et plus sûre.

Le bâtiment est le secteur économique le plus consommateur d'énergie avec 45% de la consommation d'énergie en France, ce qui représente 25% des émissions de gaz à effet de serre. Le secteur immobilier a donc un impact indéniable sur le changement climatique.

Conscient de cela, il nous apparaît indispensable d'atténuer le réchauffement climatique autant que possible et de nous y adapter en améliorant la résilience de nos bâtiments dans la mesure où les processus de dérèglements climatiques sont déjà engagés. Aujourd'hui, l'application du concept de résilience se traduit essentiellement dans la conception de bâtiments dit résilients, c'est-à-dire construits de manière à subir le moins de dommages possibles.

Le Groupe CDC Habitat a pris des engagements environnementaux dès 2007 dans son Livre Vert. Ils ont ensuite été déclinés sur le volet énergie dans son Plan Stratégique Énergétique. Notre ambition est d'atteindre un Diagnostic de Performance Énergétique (DPE) moyen du patrimoine de :

- 163 kWh/m²/an fin 2018 ;
- 150 kWh/m²/an fin 2020 ;
- 80 kWh/m²/an à l'horizon 2050 (ce qui correspond à un niveau de consommation BBC¹⁶).

Par ailleurs, CDC Habitat s'efforce de faire certifier ses résidences NF Habitat HQE pour garantir le respect d'un certain nombre de normes favorisant une consommation énergétique maîtrisée pour réduire son impact sur le changement climatique.

Cet enjeu est porté et suivi par la Direction Patrimoine du Groupe qui a une équipe dédiée aux problématiques environnementales¹⁷.

Nous avons développé une approche en trois étapes déclinée sur le patrimoine neuf et existant, visant 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.

Sur le 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.

Des réhabilitations prioritaires ont été programmées sur ce segment de patrimoine en 2018.

Sur le patrimoine neuf

¹⁶ Bâtiment Basse Consommation

¹⁷ Un responsable de la stratégie énergétique et environnementale et une responsable de la stratégie environnementale

En matière de réglementation thermique (RT), une dérogation est accordée aux bâtiments collectifs d'habitation autorisant à consommer 15% d'énergie de plus que la réglementation et ce jusqu'au 31 décembre 2019. Conscient de l'urgence climatique et de son rôle dans le contrôle des émissions de CO₂, CDC Habitat a volontairement fait le choix de ne pas s'appliquer cette dérogation mais de respecter le cadre de la RT 2012.

Le Groupe CDC Habitat tend progressivement vers une politique globale de certification systématique tant pour les programmes réalisés en maîtrise d'ouvrage interne que pour ses logements acquis par le biais de VEFA. Dans cet objectif, le Groupe entretient des partenariats étroits avec plusieurs associations spécialisées dans la certification ou la labellisation : CERQUAL et PROMOTELEC. Il poursuit le partenariat engagé avec CERQUAL et réaffirme ses ambitions : de prescription systématique de la certification NF Habitat HQE™ à l'ensemble des promoteurs auprès desquels CDC Habitat acquiert des logements en VEFA dans le cadre de son programme de logement intermédiaire ; d'encouragement de l'ensemble des entités du Groupe à faire une démarche de certification systématique pour NF Habitat ou NF Habitat associé à la marque HQE™, avec le cas échéant une démarche de management responsable, pour l'ensemble des acquisitions en VEFA et constructions neuves en maîtrise d'ouvrage interne

Le recours aux énergies renouvelables, et à l'autoconsommation, constituent un élément clé de la transition énergétique du parc immobilier de CDC Habitat. RTE élabore et publie chaque année le « Bilan prévisionnel » de l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité. Cinq scénarios pour la réussite de la transition énergétique d'ici à 2035 ont été simulés, avec pour vocation d'éclairer les décisions sur les choix énergétiques permettant de disposer d'une alimentation électrique sûre et durable en 2035. Tous les scénarios envisagés de production et de demande énergétique (Ohm, Ampère, Hertz, Volt et Watt) aboutissent à : - une croissance forte des énergies renouvelables ; - la fermeture de réacteurs nucléaires ; - une évolution de la consommation électrique (stable ou en baisse dans toutes les simulations) ; - le développement massif du véhicule électrique ; - la croissance de l'autoconsommation électrique. C'est la raison pour laquelle le Groupe étudie actuellement une méthodologie de déploiement, sur son parc neuf, de l'autoconsommation électrique (associée au stockage) et de capacité d'effacement.

CDC Habitat mène de nombreuses expérimentations, telles que des opérations labellisées E+C- (campus de l'Ecole des Mines à Albi, Les Magnolias à Toulouse) et des opérations labellisées biosourcée en Occitanie.

Par ailleurs, CDC Habitat s'implique pour sensibiliser et expliciter ses enjeux auprès de tous : en 2018, le groupe CDC Habitat a réalisé un guide sur la transition écologique et énergétique qui traite de l'habitat au défi de la résilience environnementale.

Dans ce cadre, le Groupe développe de nombreux outils, par exemple :

- pour privilégier des éco-matériaux, c'est-à-dire des matériaux de construction majoritairement issus de matières premières naturelles, avec un faible impact sur l'environnement (faible consommation d'énergie et peu d'émission de gaz à effet de serre...) et sur la santé (peu ou pas de COV et de fibres...), CDC Habitat a développé une **base de données d'éco-matériaux recommandés** sur la base des critères multiples (origines de la matière première ; caractère renouvelable et recyclable des matières premières ; durabilité du matériau ; caractéristiques thermiques (résistance, conductivité, capacité) ; caractère émissif de gaz à effet de serre (GES)...) ;
- pour développer le recours au bois, le Groupe a élaboré en 2017, avec l'assistance de l'institut technologique du FCBA, un **Référentiel Bois** à l'attention de ses opérationnels. Ce guide très complet permet, pour les quatre étapes majeures de toute opération que sont le développement, la conception, les travaux et la maintenance, de se familiariser avec les particularités de la construction bois et de garantir la bonne exécution des projets. A noter que le bois est un matériau de construction peu énergivore. De tous les matériaux de construction, il est celui dont la transformation en matériau de construction est celle qui consomme le moins d'énergies fossiles non renouvelables : 4 fois moins que le béton, 60 fois moins que l'acier et 130 fois moins que l'aluminium. De plus, pour lutter contre l'effet de serre, le bois est un stockeur naturel de CO₂. Transformé en matériau de construction, il conserve ses stocks de gaz carbonique. Dès lors que le bois provient d'une forêt gérée durablement, le processus de son remplacement participe de la lutte contre l'effet de serre : les jeunes pousses remplaçant l'arbre utilisé étant plus « carbonivores », la capacité de rétention de CO₂ de nos forêts est améliorée par son renouvellement.

La consommation moyenne¹⁸ à fin 2018 du patrimoine de CDC Habitat est de 152 kWh/m²/an (stable par rapport à 2017 - 152 kWh/m²/an) et les émissions de GES sont de 28 kg CO₂/m²/an (en baisse par rapport à 2017 : 28,6 kg CO₂/m²/an).

Focus biodiversité

Climat et biodiversité interagissent en permanence. Les écosystèmes faune-flore sont dotés de facultés naturelles d'adaptation à leur environnement. Mais la nature a besoin de temps et l'accélération du réchauffement climatique du fait de l'activité humaine est telle qu'elle n'en laissera pas suffisamment à certains milieux. Après l'objectif prioritaire de réduire les émissions de gaz à effet de serre, un autre grand enjeu est donc l'adaptation des écosystèmes au changement climatique, et plus particulièrement l'adaptation des espaces agricoles, naturels et forestiers, pour maintenir une nature nous prodiguant les services vitaux qui nous sont indispensables. Dans l'hypothèse d'une augmentation des températures limitée à une fourchette de +1,5°C à +2°C, objectif de la COP21, les scientifiques prévoient un bouleversement des écosystèmes dès l'horizon 2050. Les études menées sur le sujet démontrent qu'il est possible d'agir aujourd'hui efficacement pour aider notre environnement à s'adapter. C'est pourquoi CDC Habitat a fait le choix de s'impliquer à deux niveaux : à l'échelle urbaine, avec la mise en place des actions précitées pour ses résidences : nous œuvrons ainsi à la reconstruction de corridors écologiques et au renforcement des écosystèmes ; à l'échelle des grands espaces naturels, en devenant un acteur économique investi dans les actions du programme Nature 2050 mené par CDC Biodiversité en partenariat avec des associations et scientifiques, dont la Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) et le Muséum National d'Histoire Naturelle (MNHN).

Focus économie circulaire

Pour l'activité patrimoniale, deux outils sont utilisés pour optimiser les déchets : en conception un outil permettant le calcul des quantités générées (EVE Habitat) et pendant la phase chantier une charte de chantier propre. L'utilisation de l'outil d'impact environnemental EVE Habitat permet d'anticiper la catégorie et le volume de déchets générés par la construction. Il est précisé dans les objectifs de chantier des entreprises qu'elles doivent prendre en compte l'optimisation des déchets et notamment favoriser les matériaux peu emballés. Une charte chantier faibles nuisances incluant un volet sur la gestion des déchets est inclus dans nos contrats et suivie par la maîtrise d'œuvre. Concernant l'entretien des espaces verts, il est prévu une valorisation des déchets verts et non une mise en décharge.

¹⁸ mesurée par les DPE

6. Axe fournisseurs

6.1 Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats

Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité très important dans le secteur de l'immobilier. Si des initiatives diverses ont toujours existées au sein de l'entreprise, CDC Habitat a fait le choix de davantage structurer sa démarche d'achats responsables et de la renforcer progressivement.

C'est ainsi qu'une Charte d'engagements RSE - fournisseurs et sous-traitants a été formalisée en 2018. La formalisation de ce document constitue la première étape de la structuration de la démarche. Cette Charte a permis de poser à plat le concept des « achats responsables » et de rendre compte de tout ce qu'il recouvre. La Charte rappelle l'existence de notre démarche RSE, les fondamentaux de la relation achats, les engagements que nous prenons vis-à-vis de nos fournisseurs et sous-traitants, et ce qui est attendu de leur part.

Réalisée de manière collective et transversale, elle a impliqué de nombreux services (achats, juridique, maintenance, construction, gestion locative...) et filiales du Groupe (SNI, EFIDIS, Adoma, AMPERE Gestion, ...). Elle a également été soumise à un panel de fournisseurs et sous-traitants pour avoir leur avis sur le contenu. Des modifications mineures ont été apportées suite aux remarques du panel car les fournisseurs et sous-traitants consultés se sont globalement retrouvés dans les éléments inscrits dans la Charte.

Enfin, cet outil a été validé par la Commission d'orientation RSE du groupe CDC Habitat et sera progressivement déployé par l'ensemble du Groupe.

Par ailleurs, CDC Habitat intègre progressivement des critères sociaux et environnementaux dans le cadre de ses appels d'offres. Après avoir réalisé un inventaire des clauses et critères RSE intégrés dans les marchés Groupe pour faire un état des lieux en la matière, il a été décidé de renforcer notre approche : un projet d'identification de clauses et de critères sociaux et environnementaux par famille d'achats a démarré fin 2018 et se prolonge en 2019 pour faciliter le travail des collaborateurs impliqués dans les achats. Par ce biais, nous souhaitons embarquer notre chaîne de valeur dans notre démarche RSE.

La politique d'achat de CDC Habitat vise également à promouvoir le recours au secteur adapté et protégé en proposant des contrats de service ESAT à chaque fois que cela est possible. De la même manière, CDC Habitat s'efforce de promouvoir le recours à l'insertion par l'activité économique en intégrant des clauses d'insertion dans certains de ces contrats.

Enfin, une sensibilisation à la RSE a été organisée auprès de la Direction Achats du Groupe pour informer et sensibiliser les équipes à ce sujet et un acheteur a été identifié comme référent achats responsables au sein de la Direction.

7. Axe gouvernance

7.1 Prévenir les risques déontologiques et éthiques

Notre domaine d'activité est un secteur sensible face aux nouvelles formes de plus en plus sophistiquées de blanchiment, de corruption, de fraude. CDC Habitat se doit donc d'être vigilant et d'améliorer en continu ses méthodes. Cet enjeu implique des risques importants d'image et de réputation ainsi que de sanctions pénales ou pécuniaires.

Les activités de CDC Habitat exposées à des risques déontologiques (particulièrement la corruption et le blanchiment d'argent) sont notamment les achats, la vente de logements, la gestion locative et les acquisitions de logements.

Aussi, CDC Habitat a formalisé de manière volontaire une Charte de déontologie dès 2005. Elle rappelle les valeurs de l'entreprise (loyauté, respect de l'environnement, ...) ainsi que les principes d'actions attachés à l'appartenance au groupe Caisse des Dépôts et Consignations (prévenir le blanchiment, prévenir le risque de délit d'initié, ...). En complément, la Charte formalise les règles déontologiques dans le cadre de relations externes (clients, fournisseurs et prestataires de services) ainsi que dans le cadre de relations internes (conflit d'intérêts, ...).

Ces sujets sont pilotés par la Direction de l'audit, du contrôle interne et de la conformité Groupe. Un déontologue est identifié et peut être contacté par les collaborateurs.

Le Groupe CDC Habitat a mis en place des outils et des process pour s'assurer du déploiement des engagements formalisés dans les Chartes de déontologie :

- une **cartographie des risques** est régulièrement mise à jour. Elle couvre les risques opérationnels et LCB-FT, corruption, ...
- 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 commandées par CDC Habitat dans l'accomplissement de ses activités relevant de la commande publique. Cet outil est complété par des annexes qui constituent un ensemble d'outils pour la passation et l'exécution des commandes et des marchés.
- un Corpus des **procédures** Groupe (56 procédures) destiné à organiser et réglementer en interne la conduite des processus de pilotage, métiers et support.
- un parcours de formation **e-learning** "conformité" a été dispensé en 2018 à destination des collaborateurs de CDC Habitat, une analyse est en cours pour développer des formations spécifiques aux collaborateurs étant sur des activités plus exposées au risque BC-FT.
- des **modes opératoires** sont en cours de formalisation pour prévenir le blanchiment d'argent et la corruption.
- un **code de conduite anticorruption** a été rédigé, présenté et validé par les instances représentatives du personnel. La diffusion de ce code auprès de l'ensemble des collaborateurs est prévue sur la fin du 1er trimestre 2019. Dans l'intervalle, les chartes de déontologie s'appliquent. Une refonte et unification de la charte de déontologie Groupe est prévue sur 2019.
- un dispositif **d'alerte interne** est prévu dans le code de conduite anticorruption, l'information de la mise en place du dispositif d'alerte sera mis en œuvre en parallèle de la diffusion du code à l'ensemble des collaborateurs.
- un dispositif de **contrôle et d'audit internes** permet de vérifier l'application des règles en matière de déontologie.

- un suivi des fraudes est réalisé¹⁹ : quatre fraudes internes avérées en 2018 ont donné lieu à des licenciements et trente-deux tentatives de fraudes externes (cybercriminalité) ont échoué. Des sensibilisations par mail ont été réalisées auprès des collaborateurs et un système de mise en quarantaine de mails a été déployé pour limiter les risques.

La Charte de déontologie, le CIMPA, les directives LCB/FT et tout le corpus des procédures Groupe sont à la disposition de chaque salarié sur l'intranet et signalés par leur manager à chaque nouveau collaborateur.

PROJET

¹⁹ 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. En 2017, quatorze tentatives de fraudes externes ont échoué, aucune fraude interne n'a été identifiée.

Note méthodologique

Période de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2018.

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

Les données sociales fournies dans ce rapport prennent en compte l'ensemble du personnel de la SNI dont le CAM (centre d'appels de Montpellier) et l'EAM (établissement administratif de Montpellier), ainsi que la Sainte-Barbe.

Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux.

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.