

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE**
Exercice 2022

**UN GROUPE
ENGAGÉ**



L'année 2022 aura été dense en réalisations pour la RSE.

Nous avons collectivement défini notre raison d'être, dans la continuité du projet stratégique Impulse 2026 et de notre politique RSE.

Elle reflète qui nous sommes et ce que nous voulons être : « *Engagés pour un habitat durable accessible à tous, nous œuvrons dans les territoires, pour concevoir des cadres de vie adaptés à la diversité des locataires et des résidents, aux évolutions sociétales et aux défis environnementaux.* »

Elle résulte d'une démarche participative qui a impliqué l'ensemble des collaborateurs du Groupe et nos parties prenantes externes. Parallèlement, plusieurs dizaines de cadres dirigeants ont contribué à des ateliers de travail animés par notre équipe RSE.

En 2022, nous avons aussi poursuivi le déploiement du projet stratégique Impulse 2026 dans le domaine de la RSE. Plusieurs démarches ambitieuses, détaillées dans notre déclaration de performance extra-financière, ont été lancées afin d'améliorer notre performance environnementale, la qualité de service offertes à nos clients ainsi que nos conditions de travail.

Enfin, CDC Habitat a mis en place pour la première fois l'ensemble des indicateurs-clés exigés par la taxinomie européenne, sur le périmètre de la société CDC Habitat et de la Sainte-Barbe, qui compte 90 000 logements environ, soit 20 % du patrimoine du Groupe. Cela constitue un test grandeur nature qui nous donne un premier aperçu de notre performance environnementale sous le prisme de la réglementation européenne. Notre stratégie actuelle, que ce soit en termes de performance énergétique, de décarbonation ou d'adaptation de notre patrimoine aux aléas climatiques, couvre dès à présent une partie significative des exigences de la taxinomie.



Clément Lecuivre,
directeur général du groupe CDC Habitat

SOMMAIRE

INTRODUCTION

Le groupe CDC Habitat.....	4
IMPULSE 2026, notre projet stratégique.....	6
Notre démarche RSE.....	7
Périmètre du présent rapport.....	10

Au plus près de nos clients

AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF DE NOS LOCATAIRES ET DE NOS RÉSIDENTS

Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion	12
Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients	16
Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces	18
Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités	20

Au plus près de la société

ÊTRE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION ENVIRONNEMENTALE DE L'HABITAT

Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques.....	22
Renforcer la construction bas-carbone	27
Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques	30
Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants	32

Au plus près de nos partenaires et territoires

FÉDÉRER NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE UNE VILLE SOBRE, DURABLE ET INCLUSIVE

Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires.....	34
Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat	36
Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires	38
Prévenir les risques déontologiques	41
Promouvoir des achats responsables	44

Au plus près de nos collaborateurs

MOBILISER NOTRE COLLECTIF AU SERVICE DE NOTRE CULTURE COMMUNE

Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes	46
Accompagner les équipes dans la transformation du Groupe	50
Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés	52
Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel	54
Garantir la santé et la sécurité au travail	56
Promouvoir l'égalité des chances	58

ANNEXES

Déclaration de performance extra-financière – CDC Habitat	60
Déclaration de performance extra-financière – CDC Habitat social.....	78

INTRODUCTION



● ● ● Le groupe CDC Habitat

Le groupe CDC Habitat est un opérateur global de l'habitat d'intérêt public, filiale de la Caisse des Dépôts et partie intégrante de la Banque des Territoires.

Nos **10 000 collaborateurs** œuvrent au quotidien, en métropole et en outre-mer, pour apporter des réponses adaptées aux territoires et aux besoins de leurs habitants, tout au long de leur parcours de vie grâce à notre offre diversifiée :

- » **Le logement locatif très social** s'adresse aux publics les plus fragiles (sans domicile, demandeurs d'asile...) ;
- » **Le logement locatif social** accueille les ménages aux ressources modestes ;

» **Le logement intermédiaire et abordable** est destiné aux ménages issus des classes moyennes et aux travailleurs clés ;

» **Les foyers et résidences pour publics spécifiques** accueillent des étudiants, des jeunes actifs, des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ;

» **L'accession sociale et à prix maîtrisé** est destinée aux primo-accédants et aux futurs propriétaires.

**AVEC PRÈS DE
545 000**

LOGEMENTS

locatifs très sociaux, sociaux, intermédiaires et abordables¹, le groupe CDC Habitat est un acteur majeur de l'habitat en France.

1. Nombre de logements gérés. Près de 512 000 logements détenus.



Pour mener à bien sa mission d'intérêt général, le Groupe s'appuie sur les expertises métier et terrain de ses différentes composantes :

- » **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence;
- » **CDC Habitat et CDC Habitat social**, respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social;
- » Les SIDOM, huit sociétés immobilières d'outre-mer implantées en Guyane (**SIGUY-SIMKO**), en Martinique (**SIMAR**), en Guadeloupe (**SIG**), ainsi qu'à Mayotte (**SIM**) et à La Réunion (**SIDR-SEMADER-SODIAC**);
- » Les organismes de logement dans les bassins miniers avec la **Sainte-Barbe**, bailleur de référence du bassin lorrain, et **Maisons & Cités**, premier bailleur social des Hauts-de-France;
- » **AMPERE Gestion**, notre société de gestion de fonds d'investissement, spécialisée dans le financement de logements et de structures d'hébergement d'urgence.

LOGEMENT ACCOMPAGNÉ ET HÉBERGEMENT :

ADOMA
81 600
équivalents logements

LOGEMENT SOCIAL :

CDC HABITAT SOCIAL
198 150
logements

LOGEMENT INTERMÉDIAIRE ET ABORDABLE :

CDC HABITAT
95 400
logements

**8 SOCIÉTÉS
IMMOBILIÈRES
D'OUTRE-MER**
91 400
logements

BASSINS MINIERS :

LA SAINTE-BARBE
13 000
logements

MAISONS ET CITÉS

65 000
logements

En 2022, le groupe CDC Habitat renforce ses engagements environnementaux. Nous faisons évoluer notre trajectoire carbone vers un objectif visant à limiter à 1,5°C la hausse des températures en 2050². La performance de nos opérations de construction neuve et de réhabilitation s'apprécie en termes de « performance carbone » en complément de nos objectifs de consommation énergétique définis dès 2008. Depuis sa formalisation, notre Plan stratégique énergétique nous a d'ailleurs permis d'atteindre une baisse de 41 %. En parallèle, nous sommes engagés dans une démarche de sobriété foncière à travers des projets de recyclage de bâtiments et de reconversion de friches. Nous avons par ailleurs créé des fonds de gestion dédiés à ces enjeux.

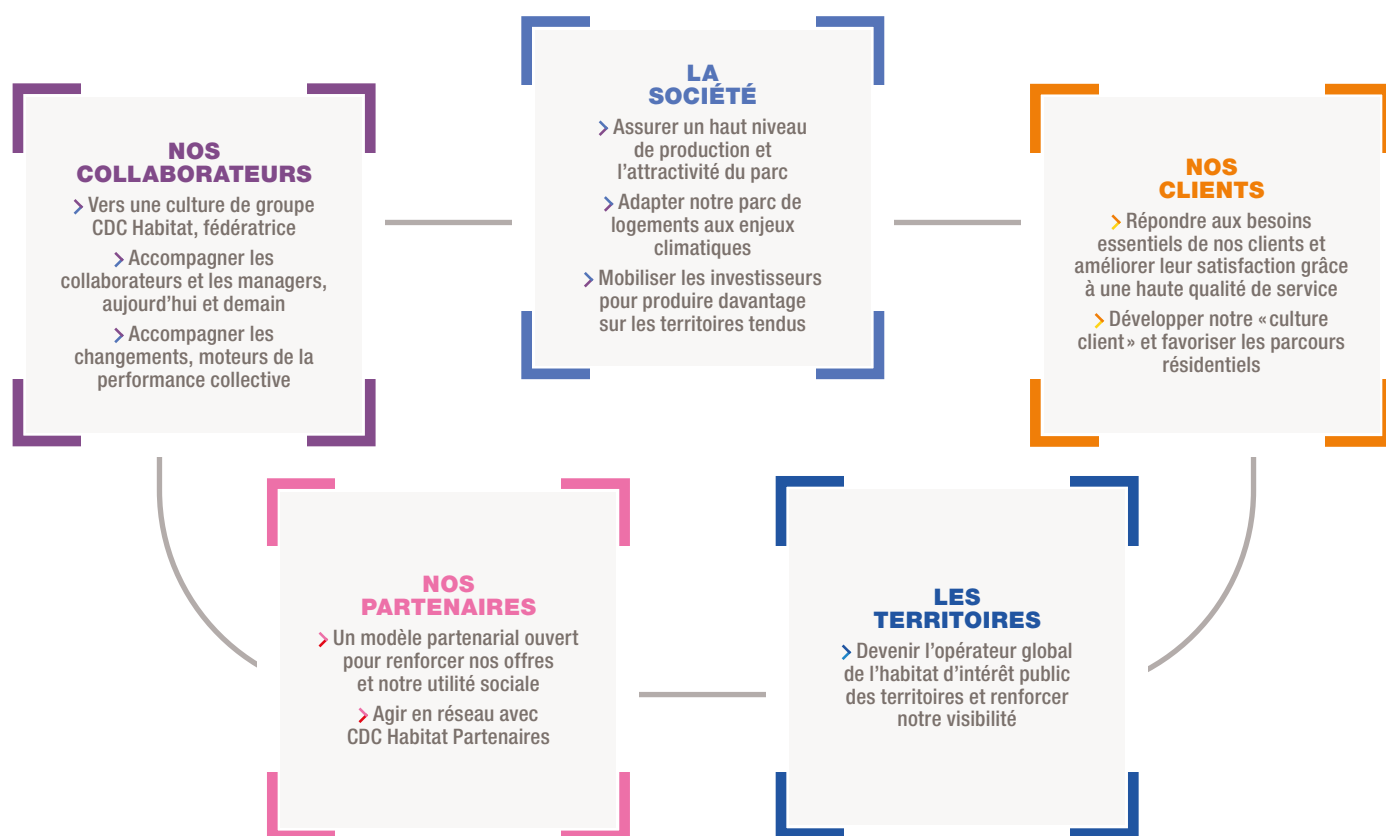
2. Jusqu'en 2021, notre trajectoire s'inscrivait dans la Stratégie Nationale Bas Carbone qui vise la neutralité carbone à 2050 pour limiter la hausse des températures moyennes à 2°C.

IMPULSE 2026, notre projet stratégique



IMPULSE 2026 est le projet stratégique conçu par le groupe CDC Habitat en 2021 pour répondre aux attentes de nos parties prenantes. Nous réaffirmons, à travers ce projet stratégique, notre volonté d'être **au plus près** de la société, de nos clients, des territoires, de nos partenaires et bien sûr de nos collaborateurs.

Véritable feuille de route pour les équipes, *IMPULSE 2026* remet en perspective notre vision, notre ambition et nos missions. Il dessine le chemin pour les prochaines années, donne le sens et la cohérence globale des projets. Il s'agit ainsi de permettre à chacune et chacun de comprendre la manière dont son action s'inscrit dans nos orientations stratégiques.



LES PROJETS DE TERRITOIRES

En 2021, chaque direction interrégionale, des entités CDC Habitat et CDC Habitat social, ainsi que la Sainte-Barbe, ont défini leur Projet de territoires afin d'établir les stratégies d'intervention locales du Groupe. Ces feuilles de route précisent à horizon trois ans les objectifs et les plans d'action sur chaque territoire en matière de développement, d'exploitation et d'engagements sociétaux et environnementaux, et ce au niveau des bassins d'habitat.



Notre démarche RSE

Notre démarche RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise) est une déclinaison de notre projet stratégique. Elle vise à maximiser l'**impact** positif de notre activité sur nos parties prenantes, tout en limitant au maximum nos impacts négatifs. Nous avons l'ambition de créer de la valeur durablement.

Nous avons actualisé notre **politique RSE** en 2021. Clients, collaborateurs, représentants des locataires, élus, fournisseurs, promoteurs, administrateurs, financeurs, personnes élues représentant les collaborateurs, etc. : nous avons souhaité impliquer nos parties prenantes dans cette étape clé. Le résultat de cette réflexion transversale et collégiale a abouti à la formalisation de **16 engagements**, structurés au sein de 4 piliers, qui fixent les priorités pour les années à venir.

La démarche RSE est placée sous la responsabilité du **directeur général** du Groupe, membre du Directoire. Il préside la **Commission d'orientation RSE**, une instance collégiale majeure qui acte les décisions en matière de RSE. Elle est composée des directeurs des fonctions support et métiers, de directeurs interrégionaux ainsi que de représentants de l'ensemble des métiers du Groupe (logement très social, logement social, intermédiaire, gestion de fonds).

Le pôle RSE, rattaché à la direction générale, est, quant à lui, en charge de la coordination de l'ensemble de la démarche et de l'accompagnement des équipes. Au quotidien, les projets RSE sont portés par des **référents** identifiés dans chaque direction fonctionnelle et métier, qui mettent à contribution les équipes des directions interrégionales et des filiales.

La politique RSE 2021-2026

INTRO

4 PILIERS

Au plus près de nos clients



AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF DE NOS LOCATAIRES ET DE NOS RÉSIDENTS

- Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion
- Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients
- Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces
- Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités

Au plus près de la société



ÊTRE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION ENVIRONNEMENTALE DE L'HABITAT

- Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques
- Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques
- Renforcer la construction bas-carbone
- Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants

16 ENGAGEMENTS

LE SOCLE DE COHÉRENCE

- Sécurité des bâtiments
- Confort de vie & bien-être

- Exemplarité environnementale du fonctionnement interne

3 ENGAGEMENTS TRANSVERSES

Incarner les enjeux de la RSE à toutes les échelles du Groupe



Au plus près de nos partenaires et territoires



FÉDÉRER NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE UNE VILLE SOBRE, DURABLE ET INCLUSIVE

- Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires
- Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat
- Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier
- Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires

- **Déontologie et éthique**
- **Achats responsables**

Au plus près de nos collaborateurs



MOBILISER NOTRE COLLECTIF AU SERVICE DE NOTRE CULTURE COMMUNE

- Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes
- Accompagner nos managers et leurs équipes dans la transformation du Groupe
- Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés
- Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel

- **Sécurité et santé des collaborateurs**
- **Égalité des chances**

**Structurer
l'ouverture à nos
parties prenantes**

**Renforcer
la communication
RSE**



● ● ● Périmètre du présent rapport

Les politiques, démarches et actions de durabilité présentées dans ce document illustrent le déploiement de notre politique RSE sur le périmètre de CDC Habitat, la Sainte-Barbe et CDC Habitat social. Ainsi, sauf mention expresse, les formulations « groupe CDC Habitat » ou « le Groupe » utilisées dans les prochains chapitres de ce rapport couvrent le périmètre susmentionné. Le lecteur pourra se référer aux rapports de durabilité d'Adoma, de Maisons & Cités ainsi que d'AMPERE Gestion pour le déploiement spécifique de la politique RSE dans ces entités.

Aujourd'hui, le fonctionnement des entités CDC Habitat et CDC Habitat social est mutualisé³ à tous les niveaux (directions fonctionnelles et métier, directions interrégionales, agences de proximité).

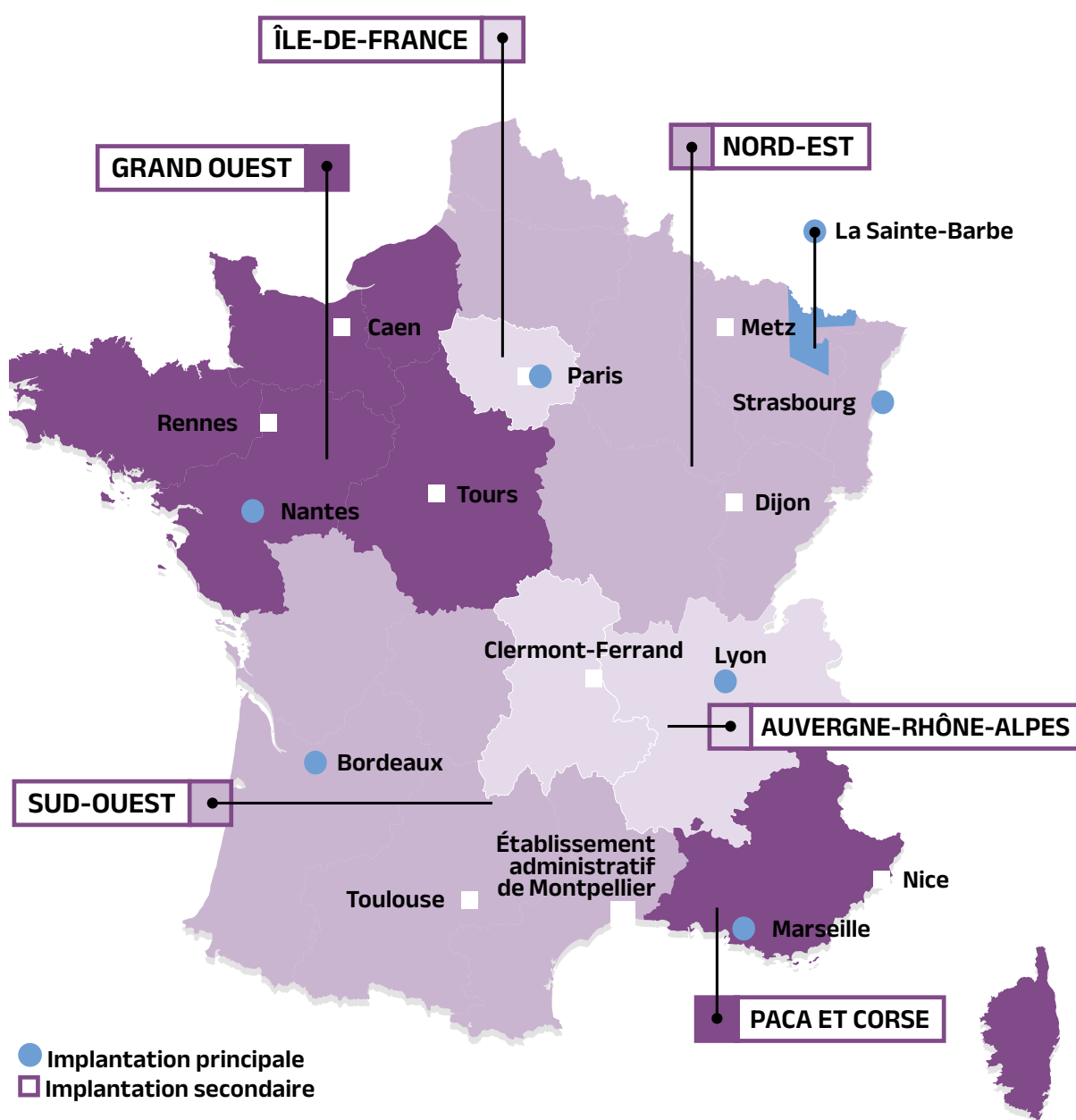
Six directions interrégionales (DIR) couvrent l'ensemble de la France métropolitaine : la DIR Auvergne-Rhône-Alpes, la DIR Grand Ouest, la DIR Île-de-France, la DIR Nord-Est, la DIR Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse et la DIR Sud-Ouest.

3. À l'exception de l'Île-de-France, territoire sur lequel les agences de CDC Habitat et CDC Habitat social sont distinctes.



Véritable interlocuteur local, chaque direction interrégionale décline les orientations stratégiques du Groupe en prenant en compte les spécificités des territoires où elle est implantée, avec l'appui des **directions fonctionnelles et métier** centralisées au niveau national.

Les DIR pilotent l'activité des **agences de proximité**, leur apportent de l'expertise en matière de gestion locative et de gestion du patrimoine et assurent le développement local. Les agences, quant à elles, se concentrent sur la relation clients et la gestion du patrimoine.



Au plus près de nos clients

1 AGIR POUR LE BIEN-ÊTRE INDIVIDUEL ET COLLECTIF DE NOS LOCATAIRES ET DE NOS RÉSIDENTS



● ● ● **Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion¹**

Accompagner le vieillissement de la population

Pour accompagner le vieillissement de la population en matière d'habitat, nous avons mis en œuvre une stratégie dédiée dès 2008.

Le maintien à domicile : adapter les logements de notre parc

L'adaptation des logements de notre parc fait partie intégrante de notre stratégie d'accompagnement du vieillissement de la population. Avec 94 % des plus de 65 ans qui résident à leur domicile, l'enjeu pour notre Groupe est double : répondre aux besoins des locataires déjà présents dans le parc et accueillir de nouveaux locataires âgés, avec l'objectif de leur permettre de rester dans leur logement tant que cela leur est possible.

1. Les personnes en situation d'exclusion sont majoritairement accueillies et logées par l'entité Adoma, qui ne fait pas partie du périmètre couvert dans ce document.

Nous adaptons les logements dans trois contextes : dans le parc existant à la demande du locataire ou dans le cadre de réhabilitations et dans le cadre de constructions neuves. En fonction du contexte et du niveau de dépendance de la personne âgée, les travaux réalisés varient : pose de douches, barres de maintien, volets roulants motorisés, sols souples...

Dans le patrimoine existant, l'adaptation à la demande du locataire permet de traiter des pertes d'autonomie légères mais aussi des cas de dépendance plus lourde. Les réponses, sur mesure, sont fondées sur des diagnostics précis (évaluation des besoins avec appui d'ergothérapeutes...). L'intervention est très majoritairement réalisée à l'intérieur des logements.

Dans le cas de réhabilitation, l'intervention porte à la fois sur l'accessibilité interne et externe des logements. Ce type d'opérations permet de réaliser des économies d'échelle et d'équiper un plus grand nombre de logements, notamment dans les résidences les plus concernées par l'accueil de personnes âgées.

Dans le neuf, les logements respectent bien entendu la réglementation en matière d'accessibilité : pour chaque nouveau projet, a minima 20 % de logements sont accessibles. Nos programmes immobiliers tiennent compte, dès leur conception, de l'enjeu du vieillissement. Ainsi, si l'adaptation devient nécessaire, elle aura pour avantage de se faire par des travaux légers (sans toucher à la structure porteuse, ni modifier les espaces communs, ou encore modifier le nombre de pièces principales...).

Proposer des solutions alternatives

Le Groupe gère une trentaine de **résidences intergénérationnelles**. L'habitat intergénérationnel désigne un ensemble de logements conçus pour accueillir différentes populations : personnes âgées, familles, jeunes actifs. Il se distingue de la résidence classique par la conception de lieux de vie communs, de

prestations adaptées dans les logements, d'une présence humaine (un gardien) et d'un projet de vie sociale. Nous assurons la gestion locative et sociale (attribution des logements, relation tout au long des étapes du parcours clients...), l'entretien et la maintenance de ce patrimoine.

Pour les personnes âgées en situation de plus grande fragilité, voire en début de perte d'autonomie, nous proposons des solutions alternatives d'habitat, allant des structures intermédiaires aux structures médicalisées. À l'inverse des résidences intergénérationnelles, les **résidences spécialisées** sont dédiées à l'accueil de personnes âgées exclusivement, parmi lesquelles les résidences adaptées, les *papylofts* ou encore les résidences services dont la gestion est confiée à des opérateurs tels que les CCAS², des associations ou des acteurs privés. Les équipements des logements sont adaptés aux besoins des personnes âgées, des espaces communs sont prévus pour favoriser le lien social et des services spécifiques sont proposés aux résidents. L'implantation à proximité des commerces, des transports et autres commodités favorisent l'autonomie et l'indépendance des résidents.

L'**habitat partagé et accompagné** est une des nouvelles formes d'habitat destinées aux personnes âgées en perte d'autonomie. Ces habitats favorisent le lien social au sein d'un espace de vie partagé à taille humaine et permettent de mutualiser l'aide à domicile, pour un coût financièrement accessible. En janvier 2022, nous avons conclu avec Domani, entreprise du secteur de l'économie sociale et solidaire, un partenariat portant sur l'acquisition, d'ici 2024, d'une centaine de logements en habitat partagé répartis sur six communes.

EN 2022,
PLUS DE
10 500
LOGEMENTS
PROPOSÉS
À LA LOCATION
AU SEIN DE
RÉSIDENCES
SPÉCIALISÉES

dédiées aux personnes âgées³.

2. Centre communal d'action sociale.

3. Périmètre : résidences dont la gestion est confiée à des opérateurs externes.



Au-delà des solutions de logement et de la mise en œuvre du parcours résidentiel pour répondre à la diversité des besoins des personnes âgées, des accompagnements et services spécifiques sont déployés. À titre d'exemple, nous mettons en place des ateliers pour lutter contre la fracture numérique, des visites de courtoisie sont organisées pour favoriser le lien social, des conférences-débats sont proposées, etc.

Fin 2022, nous avons confirmé notre engagement auprès de Domani sur 4 sites (soient 60 logements). La première résidence a été livrée en janvier 2023. Chaque locataire dispose de parties privatives avec chambre, salle de bains et séjour. Les espaces de vie partagés et conviviaux comprennent salle à manger, cuisine, salon et terrasse. Les repas sont pris ensemble et préparés sur place par l'équipe de 4 intervenants expérimentés, présente 365 jours par an sur site, dont un dormant sur place. Par ailleurs, ce projet a été implanté dans un bâtiment accueillant également des logements classiques, afin de favoriser la mixité entre les générations. Des réflexions sont en cours pour poursuivre le déploiement du partenariat avec Domani avec une quinzaine de projets à l'étude.

Quand les personnes âgées deviennent dépendantes, elles peuvent être accueillies au sein d'**EHPAD**. Ces structures médicalisées accueillent des résidents d'au moins 60 ans qui ont besoin de soins et d'aide au quotidien pour effectuer les actes de la vie courante. À ce jour, le groupe CDC Habitat est propriétaire de 37 EHPAD, soit près de 3 000 places, dont la gestion est déléguée à des opérateurs.

Favoriser l'accès au logement des jeunes

Les jeunes sont les premières victimes de la crise du logement. Qu'ils s'agissent d'étudiants ou de jeunes actifs, ce public hétérogène est concentré dans les grandes agglomérations, où le manque de petits logements financièrement accessibles est important et la concurrence forte.

Loger des jeunes au sein de notre parc

CDC Habitat gère un parc de logements locatifs particulièrement adapté à l'accueil de jeunes ménages : 18 % des locataires avaient moins de 30 ans en 2022. CDC Habitat social gère un parc de logements sociaux familiaux qui peut également accueillir des jeunes : 9 % des locataires de CDC Habitat social avaient moins de 30 ans en 2022.

Notre politique de développement immobilier se concentre sur les grandes agglomérations et ce périmètre géographique concorde avec les besoins de logement des jeunes. Nos nouveaux programmes nous permettent donc d'accueillir davantage ce public, les jeunes de moins de 30 ans, qui font d'ailleurs

partie des 5 cibles prioritaires de notre politique d'attribution de logements conventionnés.

Une offre spécifique de logements à destination des étudiants et des jeunes actifs

L'Île-de-France, où la demande est la plus forte, concentre les actions les plus nombreuses, notamment avec STUDEFI, la marque dédiée aux **logements étudiants** lancée par le Groupe en 2012. Fort d'un patrimoine de plus de 4 000 logements étudiants (individuels ou en colocation), STUDEFI est le premier bailleur francilien à construire et à assurer en direct la gestion de résidences conventionnées pour étudiants. Tout a été pensé pour les étudiants : les résidences installées à proximité des campus, écoles et universités, sont desservies par des transports en commun et tous les logements sont meublés et équipés. Les services proposés varient selon les résidences mais comprennent généralement une laverie, une cafétéria, un parking, des services de ménage, fourniture et blanchissage du linge de maison, etc. Chaque résidence est gérée par un régisseur⁴ qui est l'interlocuteur privilégié des étudiants locataires. Les loyers sont inférieurs à ceux du marché immobilier compte tenu du caractère social des résidences.

Hors Île-de-France, nous contribuons également au développement de l'offre de logements pour les **étudiants**. Le Groupe possède et gère ainsi quatre résidences étudiantes.

Nous sommes par ailleurs un des principaux propriétaires de résidences étudiantes conventionnées dont la gestion est confiée à un tiers spécialisé tel que le CROUS⁵ ou l'association ARPEJ⁶. À celles-ci s'ajoutent les résidences étudiantes, aux loyers de marché, pour notre compte et celui de fonds d'investissement. Au total, le Groupe propose plus de 14 000 logements dans 80 résidences étudiantes en gestion déléguée⁷. Ces logements sont

principalement situés en région parisienne et dans les grandes métropoles (Toulouse, Nantes...).

Enfin, près de 5 000 logements pour jeunes actifs⁸ ont été créés dans des résidences sociales dont la gestion est confiée à des opérateurs externes. Environ 90 % de ce parc est situé en Île-de-France.

Des solutions de logement alternatives

Face aux montants des loyers dans les grandes agglomérations, la **colocation** s'est vite imposée comme une solution pour les étudiants et les jeunes actifs. En partenariat avec l'Afev (Association de la fondation étudiante pour la ville), nous participons au programme « Koloc' à projets solidaires » (KAPS). Les KAPS ouvrent à des jeunes de moins de 30 ans une colocation à loyer modéré en plein cœur d'un quartier populaire en contrepartie de leur engagement dans des projets collectifs créateurs de lien et de solidarité. Le Groupe et l'Afev poursuivent le développement de KAPS : après Nîmes, Pontoise et Bordeaux, nous avons déployé ce dispositif à Strasbourg, Grenoble et Hérouville-Saint-Clair en 2022.

En 2022, le Groupe a aussi formalisé un partenariat de cinq ans avec la start-up Colonies pour développer des résidences de **coliving** en zones tendues. Chaque résidence pourra accueillir entre 100 et 300 locataires : étudiants, jeunes actifs, voire des familles. Implantées au cœur des grandes métropoles, les résidences offriront aux locataires tous les avantages d'un logement privatif (de la chambre au T2) ainsi que l'accès à de grands espaces communs : salons, cuisines, salles de sport, espaces de travail, **rooftop**... Le partenariat vise la production d'une vingtaine de résidences de **coliving** dans les grandes métropoles françaises à horizon 2025, dont 5 d'ici le premier trimestre 2024.

4. Pour les résidences de taille conséquente, deux régisseurs sont présents.

5. Centre régional des œuvres universitaires et scolaires.

6. Association de résidences pour étudiants et jeunes.

7. Plus de 90 % de ces résidences étudiantes relèvent du pôle social.

8. L'entité Adoma, dont le périmètre n'est pas couvert dans ce rapport, a développé un nombre important de résidences pour jeunes actifs compte-tenu de l'âge des populations qu'elle accueille.



● ● ● Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients

Un dispositif renforcé pour répondre aux demandes client

Obtenir une réponse rapide et efficace à leurs demandes est une attente prioritaire exprimée par nos locataires. Au quotidien, ce sont avant tout les **gardiens** et le **personnel de proximité** qui répondent à ces demandes. Les locataires peuvent également s'adresser par téléphone au **centre de contact client** ou déposer leurs demandes sur leur espace client. Les téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux locataires ou de transmettre les demandes au collaborateur compétent. Le centre de contact a également pour responsabilité de

répondre aux demandes des clients sur les réseaux sociaux et un canal Twitter dédié a été mis en place. En dehors de ces horaires d'ouverture, notamment le week-end et les jours fériés, un **service d'assistance d'urgence** assure le relais et traite les demandes pour lesquelles une action rapide doit être réalisée.

Enfin, nos locataires disposent d'un **espace client personnel en ligne** «CDC Habitat & moi», destiné à favoriser leur autonomie ainsi que la transparence et la réactivité dans la relation avec le bailleur. Il est pensé pour être simple d'utilisation, riche de fonctionnalités et nous ambitionnons qu'il devienne l'outil central de la relation client.

Il permet au locataire d'obtenir des réponses plus rapides grâce à un chatbot, ouvert en juillet 2022, qui comprend quelque 170 questions/réponses et qui a un taux de conversations abouties de 82 %. Les locataires ont également la possibilité de suivre le statut de leur demande (signalée, prise en compte, en cours, traitée, clôturée) et de la clôturer eux-mêmes, quand ils considèrent qu'elle a bien été traitée⁹. « Outil gain de temps », il donne accès aux documents administratifs et à de multiples informations : quittances, documents contractuels, informations de paiement, brochures de bonnes pratiques, etc. Déployé pour l'ensemble des clients de CDC Habitat et la majorité des clients de CDC Habitat social¹⁰, il est accessible aux locataires de la Sainte-Barbe depuis janvier 2023.

Depuis l'ouverture du nouvel espace client « CDC Habitat & moi », le taux de locataires inscrits a augmenté de façon importante pour atteindre respectivement 91 % et 72 % pour CDC Habitat et CDC Habitat social à fin 2022.

Être à l'écoute de nos clients

Comprendre les attentes et les besoins de nos clients est primordial pour anticiper leurs demandes et déployer les démarches nécessaires pour leur assurer satisfaction. C'est pourquoi nous avons mis en place un dispositif d'écoute robuste.

Le **baromètre annuel** mesure la satisfaction globale des locataires sur un ensemble de thématiques client (qualité du logement, de la résidence, des échanges avec le bailleur...) ; 15 000 locataires sont interrogés.

Le **baromètre mensuel** relation clients permet d'interroger 1 250 locataires chaque mois sur la prise en charge et leur satisfaction concernant une demande traitée le mois précédent.

Des **enquêtes clients ciblées** (étudiants, nouveaux entrants à la relocation, nouveaux entrants dans le neuf, acquéreurs, enquêtes pré- et post-travaux¹¹) sont également réalisées. Les conclusions de ces enquêtes nous permettent d'identifier les améliorations à apporter et sont traduites sur le terrain par des plans d'action spécifiques, élaborés par site. Les résultats globaux sont communiqués aux clients dans « CDC Habitat & moi » et affichés dans les halls.

Pour évaluer les attentes et les besoins des clients, un dispositif complémentaire a été pensé : le **panel clients**. 1 700 locataires du groupe CDC Habitat, répartis sur tout le territoire, sont interrogés régulièrement. Ce sont des locataires volontaires pour donner leur avis en toute sincérité et transparence. Ils sont principalement sollicités par e-mail, et aussi par d'autres moyens si besoin : blog en ligne, visioconférence, téléphone ou en présentiel. En 2022, le panel a été sollicité sept fois sur divers sujets : l'image de marque du groupe CDC Habitat, les supports de communication clients, le dispositif **KLARO**, leur équipement en véhicules électriques, le projet de charte qualité, le processus de commercialisation ou encore le chatbot de l'espace en ligne. Ainsi, en juin 2022, nous avons accueilli neuf locataires dans nos locaux pour leur faire tester le futur chatbot et apporter des améliorations avant sa mise en ligne officielle.



VOIR PAGE 38

Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires

**EN 2022,
LE TAUX DE
SATISFACTION
GLOBALE
S'ÉLEVAIT À :**

78 %

pour les locataires en place

87 %

pour les nouveaux locataires à la relocation

72 %

pour les nouveaux locataires dans le neuf¹²

9. Pour une demande technique, lorsque le prestataire est passé et que la réparation est effective.

10. L'espace client est également un outil mis à la disposition des locataires de STUDEFI.

11. Dans le cadre de réhabilitations importantes.

12. Données pour les livraisons du 1^{er} semestre 2022, l'enquête du 2nd semestre n'a pas encore été lancée.

● ● ● Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces

L'État est le garant de la sûreté et de la sécurité publique : il doit assurer la protection des personnes et des biens et veiller à la tranquillité et au maintien de l'ordre.

Occupations illicites des parties communes, dégradations de biens, actes de malveillance, agressions des personnels, trafic de stupéfiants... sont des exemples de comportements auxquels peuvent être confrontés les bailleurs. Ces actions nuisent à la tranquillité, au bien-vivre ensemble et à la qualité de service que nous souhaitons apporter à nos clients. En tant que bailleur, notre rôle est d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement, de ses espaces extérieurs et des parties communes de sa résidence.

Pour faire face à ces enjeux, le Groupe réaffirme sa politique de tranquillité résidentielle à travers la formalisation d'une nouvelle feuille de route pour la période 2022-2026. La stratégie du Groupe s'articule autour de 4 axes : mesurer les troubles à la tranquillité résidentielle, déployer des moyens adaptés, coopérer de façon opérationnelle avec les partenaires, adapter l'organisation en place.

Mesurer les troubles à la tranquillité résidentielle

L'efficacité de la démarche initiée par le Groupe suppose de se doter d'outils pour mesurer et analyser les faits de malveillance, prioriser les actions et évaluer leurs résultats.

La première étape consiste donc à identifier, quantifier et qualifier les troubles de la tranquillité résidentielle pour y répondre de manière efficace. **Sentinelle** est l'outil qui permet à tous les collaborateurs depuis 2018, qu'ils soient victimes ou témoins, de signaler les incivilités et les actes de malveillance commis à leur rencontre, à l'encontre des

clients ou des prestataires ou touchant au patrimoine. Développé en interne, cet outil est plus qu'un simple observatoire : il permet le traitement des faits signalés à court terme (gestion de l'urgence), moyen terme (dépôt de plainte, rappel à l'ordre de l'auteur) et long terme (constitution d'un dossier contentieux).

Pour renforcer l'efficacité du traitement des signalements, qui sont en hausse, le Groupe a fait le choix de moderniser le logiciel Sentinelle. Les évolutions qui seront apportées en 2023 offriront une fluidité et une réactivité supplémentaire dans la prise en charge des situations (utilisation optimisée sur téléphone, génération automatique de courrier sur la base d'un signalement, etc.).

Déployer des moyens adaptés

Le groupe CDC Habitat entend déployer des moyens adaptés aux spécificités locales et territoriales grâce à sa **cartographie des sites prioritaires**. Cet outil d'analyse permet de structurer nos interventions. Il repose sur l'analyse de la fréquence et de la gravité des faits notamment remontés dans le logiciel Sentinelle. Cette cartographie permet de définir le niveau de sensibilité des sites pour déployer des actions spécifiques, prioriser les interventions et vérifier si les moyens sont correctement affectés. Le Groupe expérimente un partage d'informations avec les services de police, ainsi qu'avec d'autres bailleurs.

Les **actions de sécurité sont graduées** selon le niveau de risque des sites et la sensibilité des territoires. Plusieurs actions concrètes ont déjà été engagées dans le

parc immobilier, comme la modernisation des contrôles d'accès et l'accélération du déploiement de la vidéosurveillance, mises en œuvre dans le cadre de la programmation des travaux. Des formations, des dispositifs de médiation, des opérations avec les forces de l'ordre, etc. sont également déployés.

Le parti pris du Groupe est de privilégier, grâce à la cartographie des sites prioritaires, le **traitement des ensembles immobiliers les plus impactés**. Plusieurs sites identifiés, avec le concours des directions interrégionales, font actuellement l'objet d'un dispositif expérimental et accéléré, mêlant prévention situationnelle, sécurisation active et passive, formation et protection des collaborateurs. Divisé en quatre phases, le projet s'étend sur une durée de six à neuf mois à partir de la phase de diagnostic initial. Les résultats seront suivis par des indicateurs liés à la satisfaction des locataires, aux dépenses liées au vandalisme et à la déclaration des équipes de proximité.

Coopérer avec nos partenaires

La collaboration avec les partenaires (bailleurs, services de sécurité publique, institutions judiciaires, etc.), est un élément fondamental de l'action de notre Groupe en matière de tranquillité résidentielle. Nos équipes de proximité participent, par exemple, aux comités locaux de sécurité et de prévention de la délinquance organisés par les mairies. Ces instances de concertation permettent de réunir les acteurs clés pour échanger sur les priorités de la lutte contre l'insécurité et la prévention de la délinquance à l'échelle de la commune. Nous avons également signé des conventions tripartites avec les forces de l'ordre, la préfecture et les services de justice. Ces conventions permettent d'échanger des informations sensibles, d'avoir un accueil personnalisé pour les salariés en cas de dépôt de plainte ou encore de bénéficier d'un traitement rapide des procédures d'expulsion pour troubles de jouissance. La collaboration avec les partenaires sera développée dans les années à venir pour être renforcée et davantage opérationnelle.

Le groupe CDC Habitat a mis en œuvre en 2022 une nouvelle démarche d'audits externes de la tranquillité résidentielle afin d'inclure cet enjeu dans les travaux de réhabilitation des ensembles immobiliers. Au regard des résultats de l'audit, des recommandations liées à la sécurité sont formulées pour être intégrées lors des travaux de rénovation.

Une organisation adaptée

Une direction dédiée est chargée de piloter les dispositifs de tranquillité résidentielle à l'échelle nationale. Elle s'appuie sur une équipe de référents présents dans les six directions interrégionales et les principales directions métier (patrimoine, gestion locative, clients, etc.). Cette direction a été réorganisée en 2022 afin de renforcer la culture de la sécurité au sein des directions métier et d'améliorer l'articulation avec les directions interrégionales. À partir de 2023, un comité d'orientation stratégique se réunira chaque année pour fixer les grandes orientations en matière de tranquillité résidentielle pour le groupe CDC Habitat. Il est composé notamment de membres du conseil de surveillance.



VOIR PAGE 57
Sécurité des
collaborateurs





LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

Les caractéristiques des logements attribués sont adaptées à la situation des demandeurs de logement (composition de la famille, localisation géographique, revenus...). Quand la situation du locataire évolue (famille qui s'agrandit, séparation, départ des enfants...), il peut demander un autre logement. Changer de logement, c'est bénéficier d'un parcours résidentiel ou d'une mutation.

● ● ● Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités

En tant qu'opérateur global de l'habitat d'intérêt public, proposer une solution de logement adaptée à l'évolution des besoins de nos locataires est un enjeu inhérent à notre métier de bailleur.

Notre approche

Encourager et faciliter les parcours résidentiels fait partie intégrante de notre **culture client**, qui vise à garantir la meilleure expérience client à nos locataires. Dynamiser les mutations suppose selon nous d'impliquer et de responsabiliser les équipes en interne, d'accompagner les demandeurs tout en favorisant leur autonomie et d'élargir au maximum le spectre des solutions de

logement. Notre nouvelle organisation, incarnée par nos **agences mixtes**, va contribuer à faciliter les parcours résidentiels puisque ce sont désormais les mêmes équipes qui sont en charge de l'ensemble du parc de logement social, intermédiaire et abordable.



VOIR PAGE 47

La culture client



VOIR PAGE 50

Accompagner le déploiement
des agences mixtes

Compte tenu des contraintes réglementaires et de la tension de l'offre dans certains territoires, il n'est pas toujours simple de transformer le parcours résidentiel en une réalité. Pour autant, le Groupe se mobilise sur cet enjeu majeur pour ses locataires et dédie des postes au parcours résidentiel notamment au sein des directions interrégionales Île-de-France et Sud-Ouest.

Les dispositifs en place

Le centre de contact client est mobilisé par un système spécifique de « **web call back** » institué pour toutes les demandes de mobilité dans le logement intermédiaire¹³ : les locataires sont rappelés pour préciser leur besoin. L'entretien mobilité-conseil permet de qualifier plus précisément les attentes des locataires afin d'améliorer la base de données des demandes de mutation et de mieux rapprocher l'offre et la demande de logements au sein du parc. Mis en place en 2021, cet entretien mobilité est plébiscité par les locataires : tous les créneaux ouverts sont réservés (en moyenne 28 entretiens mobilité-conseil par semaine en 2022).

Ce dispositif sera poursuivi et renforcé en 2023 avec la mise en place d'un **entretien mobilité approfondi** dans plusieurs agences pilotes. Il aura pour objectif d'identifier de manière fine les attentes des locataires et le caractère urgent de leur demande (baisse des ressources, besoin d'adaptation du logement, etc.), afin de leur proposer les offres les plus adaptées.

En ligne avec le principe structurant de notre politique d'attribution de logements sur l'autonomie des demandeurs, nous participons aux **bourses d'échange de logements sociaux interbailleurs**. À travers ce dispositif, les locataires échangent leur logement avec d'autres locataires selon leurs besoins respectifs et de manière autonome. Les bailleurs interviennent uniquement à partir de l'étape de la validation de l'attribution du logement. Le Groupe est partie prenante de trois bourses d'échange territoriales : Haute-Savoie, Gironde et Île-de-France. Fort d'un parc de logements conséquent, nous avons lancé la mise en œuvre de notre propre bourse d'échange interne. Elle sera mise en place en 2023 et fonctionnera sur le même principe que les bourses territoriales.

Un des principes structurant de la politique d'attribution de logements conventionnés en vigueur est de favoriser le parcours résidentiel des clients demandeurs. À ce titre, en accord avec les réservataires et dans le cadre de la mise en œuvre de la gestion en flux, le groupe CDC Habitat propose pendant 7 jours un logement dit réservé à ses clients en mobilité.

ACCOMPAGNER VERS UN LOGEMENT PÉRENNE

Le Groupe a lancé une expérimentation de passerelle avec Adoma en Île-de-France. Ce dispositif doit permettre à des personnes hébergées par Adoma d'évoluer vers des solutions pérennes de logement dans le parc du Groupe. L'expérimentation, qui durera trois ans, a débuté dans trois agences d'Île-de-France en 2022 et se poursuivra dans quelques agences pilotes, avec l'objectif d'atteindre dix parcours réussis chaque année. Quatre logements ont été attribués en 2022 et cinq sont en cours d'attribution. Cette expérimentation, en fonction de ses résultats, pourra préfigurer une démarche élargie.



13. Le dispositif sera déployé dans un second temps pour les logements sociaux.



● ● ● Poursuivre la rénovation du parc existant et rendre nos clients acteurs de leurs consommations énergétiques

Le secteur du bâtiment représente près de la moitié de la consommation d'énergie au niveau national. Il est responsable de près d'un quart des émissions de gaz à effet de serre¹. Il constitue donc un secteur clé dans la lutte contre le changement climatique. Notre Groupe agit depuis de nombreuses années pour limiter son impact sur le climat.

Des engagements de longue date et des résultats probants

En ligne avec la stratégie nationale², le groupe CDC Habitat s'est fixé l'objectif d'atteindre en moyenne sur l'ensemble de son patrimoine un niveau de consommation de 80 kWh/m²/an à horizon 2050³.

1. Le secteur du bâtiment représente 43 % des consommations énergétiques annuelles françaises et il génère 23 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) français, d'après le ministère de la Transition écologique (ecologie.gouv.fr).

2. Stratégie nationale bas-carbone 2017.

3. Cible identifiée pour le secteur immobilier résidentiel dans la SNBC.

Les engagements du groupe CDC Habitat ont été formalisés dès 2008 dans une feuille de route ad hoc : le **Plan stratégique énergétique**.

Il s'articule autour de trois priorités :

- » diminuer le besoin en énergie, en travaillant sur l'enveloppe des bâtiments ;
- » mettre en place des systèmes techniques performants et efficaces ;
- » développer le recours aux énergies renouvelables.

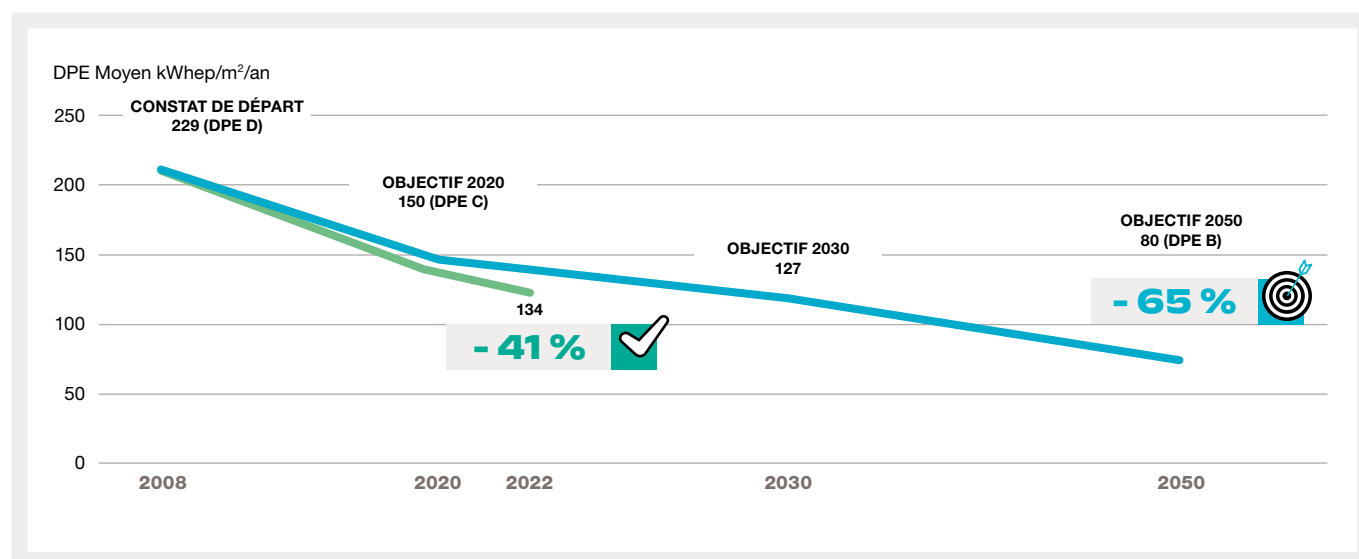
En 2022, la consommation énergétique moyenne du parc a diminué pour atteindre 134 kWh/m²/an⁴.

DEPUIS 2008, LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE MOYENNE DES LOGEMENTS DU GROUPE CDC HABITAT A BAISSÉ DE 41 %

Le premier objectif intermédiaire fixé en 2020 a été atteint dès 2019.

TRAJECTOIRE 2050

Évolution de la consommation énergétique moyenne du patrimoine du groupe CDC Habitat



■ Objectif de consommation énergétique
■ Consommation énergétique atteinte

4. Soit 330 739,5 Tq CO₂. Baisse de 2 % par rapport à 2021.

25 MILLIARDS DE KWH D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

générés par le Groupe
depuis 2008 grâce aux
travaux entrepris dans
son patrimoine.

Réhabilitations énergétiques

Avec 5,2 millions de résidences principales mal isolées⁵, la rénovation du parc immobilier français constitue un levier important pour atténuer le changement climatique.

Le Groupe s'engage chaque année dans des opérations de réhabilitation pour améliorer les performances énergétiques de ses ensembles immobiliers. Il vise notamment l'objectif d'**éradiquer les étiquettes énergétiques F et G d'ici 2025**. Fin 2022, seulement 0,7 % du parc reste concerné*.

Pour améliorer les performances énergétiques des bâtiments, le Groupe a recours à diverses solutions techniques telles que l'isolation (par l'extérieur, des combles, des planchers bas) ou le remplacement des menuiseries extérieures, entre autres.

Des équipements performants sont également installés pour optimiser la consommation d'énergie, la décarboner, et proposer des alternatives au gaz : raccordement aux réseaux de chaleur, émetteur électrique intelligent, ventilation hygroréglable, pompe à chaleur, etc. Des équipements innovants, tels que la pile à

combustible, sont également testés pour être utilisés à grande échelle si les résultats sont probants.

En 2022, ce sont 1,5 TWh Cumac⁶ d'économies d'énergie qui ont été valorisés par le Groupe.

Des clients acteurs de leurs consommations énergétiques

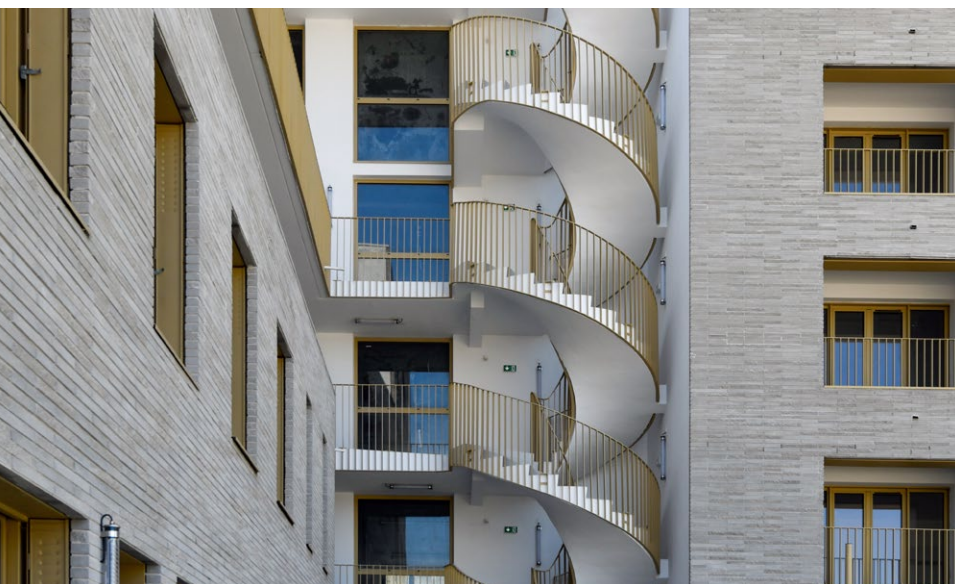
En France, 3,4 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique selon l'Observatoire national de la précarité énergétique (ONPE). Au-delà des actions menées sur le bâti, nous accompagnons nos locataires dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques par un meilleur usage de leur logement et de leurs équipements, ainsi que par l'adoption de nouvelles habitudes. En 2022, le Groupe a poursuivi les actions déjà déployées les années précédentes et les a renforcées à travers son plan de sobriété énergétique.

Accompagnement des locataires

De multiples actions et partenariats sont menés pour prévenir le risque de précarité énergétique pour nos locataires. Chaque direction interrégionale a un budget annuel dédié à des actions de prévention.

À titre d'exemple, en 2022, des diagnostics ergothérapie et énergie ont été réalisés, en partenariat avec Alogia et EDF, dans une résidence (Mont-de-Marsan) dont près de 20 % des locataires sont âgés de plus de 65 ans. Ces diagnostics s'accompagnent d'une sensibilisation aux économies d'énergie. Les plus de 60 ans représentant plus de la moitié des personnes touchées par la précarité énergétique, il est indispensable de les accompagner dans la bonne compréhension de leurs factures et dans le déploiement des écogestes dans leur logement. Les diagnostics seront finalisés en 2023.

* Ce taux pourra être amené à évoluer compte tenu des changements de réglementation en matière de calcul des DPE. Les DPE des logements du parc du groupe CDC Habitat sont en cours de renouvellement massif. Ce renouvellement a été programmé et sera réalisé progressivement jusqu'à fin 2024.



5. Source : au 1^{er} janvier 2022, le nombre de « passoires énergétiques » (étiquettes F et G du nouveau diagnostic de performance énergétique) est estimé à 5,2 millions de résidences principales (soit 17,3 % du parc) par l'Observatoire national de la rénovation énergétique (ONRE).

6. Correspond à la contraction de « cumulés » et « actualisés », il s'agit du cumul des économies d'énergie annuelles réalisées.



À Lyon, la direction régionale Auvergne-Rhône-Alpes accompagne ses locataires en situation de grande précarité énergétique, en collaboration avec l'Agence locale de l'énergie et du climat (ALEC). Grâce à des échanges avec les locataires et des visites-conseils à domicile, un diagnostic des habitudes quotidiennes en matière de consommation d'énergie a été réalisé, des informations ont été partagées pour initier ou renforcer les éco gestes. L'ALEC accompagne notamment les locataires suite au remplacement de leurs équipements de chauffage. Le même partenariat est en cours de définition pour la résidence Massiglio, située à Trappes.

De manière plus générale, des sessions de sensibilisation des locataires et des visites pédagogiques lors de l'entrée dans les logements sont organisées et permettent ainsi d'informer nos clients sur les usages les plus adaptés. Par ailleurs, le Groupe a élaboré **un guide dédié à la lutte contre la précarité énergétique, « Agir ensemble contre la précarité énergétique »**. Diffusé à l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'à nos partenaires, cet outil recense les projets pilotes engagés au sein du Groupe. Il est accompagné de fiches actions opérationnelles pour encourager et faciliter leur déploiement à grande échelle sur chaque territoire.

Effacement électrique, une solution innovante au service des locataires

En 2021, la direction interrégionale d'Île-de-France⁷ avait testé avec succès une solution d'effacement de consommation électrique dans plus de 1 000 logements. La solution développée consiste à installer des boîtiers connectés dans des foyers volontaires pour piloter la consommation électrique de leurs radiateurs. Ces boîtiers permettent de couper le chauffage électrique sur de très courtes durées (quelques minutes seulement) aux moments où le réseau en a besoin.

En parallèle, un dispositif de pilotage et de programmation des radiateurs est mis à disposition des locataires gratuitement. Avec cette solution, les locataires réalisent près de 15 % d'économies d'énergie sur le chauffage, tout en conservant un confort thermique identique.

En 2023, le dispositif sera déployé dans toute la France, pour les locataires intéressés⁸.

SENSIBILISATION ÉCOGESTES

Des fiches éco gestes sont communiquées aux locataires pour les sensibiliser aux sujets environnementaux et les accompagner dans la réduction de leur empreinte environnementale dans leur logement. Six thématiques sont traitées : la consommation énergétique, la protection de la biodiversité, l'utilisation du chauffage, la consommation d'eau, la gestion des déchets et la qualité de l'air. En 2022, plusieurs vidéos, à l'image de celle sur la consommation des lumières ou encore du chauffage, ont été réalisées pour les accompagner dans la réduction de leurs impacts.

7. En partenariat avec Voltalis.

8. En partenariat avec Voltalis et Tiko.

FOCUS - Plan sobriété énergétique

Nous avons contribué à l'élaboration du plan de sobriété énergétique français, qui vise à réduire de 10 % la consommation d'énergie sur les deux prochaines années par rapport à 2019. Les travaux du groupe de travail sectoriel du logement, avec Olivier Klein, ministre délégué chargé de la Ville et du Logement, ont abouti à des mesures opérationnelles pour la sobriété dans les bâtiments, applicables à très court terme.

En cohérence avec ce plan national, **le Groupe a défini son propre plan de sobriété énergétique**. Un ensemble d'actions à court terme ont été définies comme prioritaires pour l'hiver 2022/2023, notamment pour :

- » **Le chauffage collectif** : application et suivi du bouclier tarifaire gaz, température de consigne de 19°C en journée et de 17°C la nuit, réduction des périodes de chauffe, suivi des températures, déploiement de thermostats avec régulation performante ou de robinets thermostatiques.
- » **Le chauffage et eau chaude sanitaire individuelle** : déploiement des dispositifs d'effacement électrique, tests de pilotage à distance des températures de ballons d'eau chaude sanitaire électriques, maîtrise de la température de l'eau chaude sanitaire (55°C), installation de dispositifs hydro-économes, etc.
- » **L'éclairage LED** (relamping des parties communes).

Ce plan est déployé sur l'ensemble du parc immobilier, avec une flexibilité pour le confort des publics fragiles.

Signataire des chartes Ecowatt et Ecogaz, le Groupe promeut ces plateformes auprès de ses locataires et de ses collaborateurs. Ces deux dispositifs présentent l'état des réseaux d'électricité et de gaz en temps réel et avertissent par SMS en cas de tensions éventuelles. Ils sont essentiels pour réguler la consommation et la différer lorsque cela est possible.



3 questions à
Thierry Deberle,
responsable stratégie énergétique
et environnementale

#la RSE en action

Pourquoi avoir contribué au groupe de travail du Ministère pour la conception du plan de sobriété énergétique national ?

Notre contribution au groupe de travail du Ministère visait à participer à l'effort commun pour assurer la sécurité énergétique de la France, tout en minimisant les impacts pour nos locataires par la mise en place d'actions préventives. C'était aussi une opportunité pour accélérer le déploiement de solutions immédiates, visant à limiter nos émissions de gaz à effet de serre, et à réduire l'impact de l'augmentation des coûts de l'énergie.

Quel a été le rôle du groupe CDC Habitat ?

Nous avons joué un rôle dans la conception du plan de sobriété énergétique national « logements ». En collaboration avec le Ministère, les autres bailleurs, et les grands acteurs de l'énergie, nous avons apporté des recommandations d'actions, et validé la faisabilité opérationnelle des grands principes.

Comment le plan de sobriété a-t-il été décliné au sein du groupe CDC Habitat ?

Un groupe de travail a été constitué en interne, pour faire remonter nos recommandations auprès du Ministère, et décliner en région les axes « patrimoine » opérationnels. Il est constitué de référents pour chaque direction interrégionale et chaque société du Groupe. En parallèle, la gouvernance a mis en place un comité de pilotage énergie restreint, pour valider les orientations et assurer la coordination entre les directions. Cette collaboration avec le Ministère reprendra probablement courant 2023, afin de préparer l'hiver 2023-2024.



● ● ● Renforcer la construction bas-carbone

La France vise la neutralité carbone à horizon 2050 pour limiter la hausse des températures moyennes à 2°C à travers sa Stratégie nationale bas-carbone. Conscient de l'urgence climatique, le groupe CDC Habitat se fixe l'objectif de suivre une trajectoire 1,5°C. En complément de notre Plan stratégique énergétique défini dès 2008, nous avons défini notre **Plan stratégique climat** (PSC) en 2022 pour accélérer la décarbonation de notre parc.

Entre 2015 et 2021, nous avons diminué les émissions moyennes de CO₂ de notre parc immobilier de 31 % pour atteindre 22,9 kgCO₂/m²/an. À travers notre PSC, nous nous mettons en ordre de marche pour atteindre un premier objectif à 2030 : viser une cible de 15 kgCO₂/m²/an, soit une baisse de 65 % par rapport à 2021.

Nous nous attachons à renforcer la **construction « bas-carbone »** pour réduire significativement l'empreinte carbone des bâtiments sur l'ensemble du cycle de vie : construction, exploitation, démolition.

Anticipation des réglementations

Même si la réglementation environnementale pour les bâtiments neufs est déjà exigeante, nous prenons l'engagement de nous donner les moyens d'être encore plus performants. À titre d'exemple, une partie importante des projets immobiliers du Groupe allait déjà au-delà de la réglementation thermique 2012. Par ailleurs, le recours à la certification environnementale NF Habitat HQE est systématiquement envisagé pour les constructions neuves, qu'elles soient en maîtrise d'ouvrage interne ou en VEFA.

La nouvelle réglementation environnementale 2020 (RE 2020) est une réglementation évolutive avec des seuils carbone de plus en plus exigeants en 2022, 2025, 2028 puis 2031. Nous avons anticipé son application via la labellisation E+C- de plusieurs bâtiments. Certaines pratiques du Groupe ont par ailleurs facilité sa mise en œuvre : le recours à un outil d'analyse du cycle de vie⁹, l'utilisation de matériaux biosourcés, ou encore une étude spécifique sur le confort d'été.

Nous avons fait le choix de viser la cible réglementaire de 2025 dès 2023 pour 25 % de nos opérations immobilières et d'atteindre 50 % de nouveaux projets immobiliers cible 2025 dès 2024. La cible 2028 sera également progressivement anticipée dès 2025. Notre stratégie vise à agir sur le choix des énergies, sur la performance de l'enveloppe du bâtiment notamment à travers le choix des matériaux, ainsi que sur les équipements.

9. Développé avec le CSTB, le Centre scientifique et technique du bâtiment.

Recours aux énergies renouvelables

En France, deux tiers des émissions de gaz à effet de serre sont liés à la consommation d'énergie. Au-delà de notre démarche de sobriété énergétique, nous voulons développer le recours à des énergies qui émettent le moins de carbone possible, notamment en nous tournant vers les énergies renouvelables. Plusieurs projets ont déjà été déployés tels que des installations **photovoltaïques**, du **bois biomasse**, du **solaire thermique** ou des **réseaux de chaleur vertueux**.

Pour renforcer le recours au photovoltaïque, nous avons développé des outils pour accompagner nos équipes :

- » un guide permettant d'identifier la solution à déployer en fonction des caractéristiques du territoire, de la typologie du logement et du modèle économique ;
- » un guide présentant des prescriptions techniques ;
- » et enfin, un modèle de contrat d'exploitation des équipements.

En 2022, deux projets spécifiques ont été menés par le Groupe sur le photovoltaïque et l'hydrogène. La résidence du Trident à Joué-lès-Tours (direction interrégionale Grand Ouest) a développé un système photovoltaïque **en injection**. 200 panneaux photovoltaïques y ont été installés et la production électrique générée est directement injectée sur le réseau public et revendue. En fonction du retour d'expérience de ce projet, cette solution pourra être déployée sur d'autres sites.

À Chenove (direction interrégionale Nord-Est), sur un projet d'immeuble de 30 logements en maîtrise d'ouvrage directe, une étude de faisabilité est en cours pour la mise en place d'un système énergétique innovant basé sur l'autoconsommation et le stockage d'hydrogène. L'électricité produite par des panneaux photovoltaïques sera utilisée en autoconsommation et le surplus d'électricité produite en période de faible

demande sera utilisé pour produire de l'hydrogène. Stocké sur site, celui-ci sera ensuite réutilisé pour produire de l'électricité et de la chaleur en période de forte demande.

Construction bois et matériaux biosourcés

Les **matériaux biosourcés** sont issus de la matière organique renouvelable (biomasse), d'origine végétale ou animale. Le bois fait partie de ces matériaux, naturels et renouvelables, qui constituent une solution privilégiée pour réduire l'impact carbone des constructions.

Pour développer les opérations de logements en construction bois, le Groupe a formalisé un guide dédié à ce sujet pour les équipes de la maîtrise d'ouvrage et du développement¹⁰. Ce guide vise à donner aux équipes toutes les clés pour la bonne exécution de ce type de projet.

Depuis 2020, le groupe CDC Habitat, via son GIE de développement, de maîtrise d'ouvrage et de renouvellement urbain Grand Paris Habitat (GPH), est **signataire du Pacte Construction bois biosourcés**, porté par l'association interprofessionnelle FIBois Île-de-France. Après avoir participé à l'élaboration du Pacte avec de nombreux acteurs de la construction (aménageurs, promoteurs, bailleurs, architectes, etc.), le Groupe s'engage à intégrer une large part de bois ou de matériaux biosourcés dans ses programmes. Le groupe CDC Habitat vise le niveau Argent du Pacte, dans 20 % de ses projets franciliens (en maîtrise d'ouvrage directe, VEFA ou réhabilitation), à horizon quatre ans.

10. En 2017.



L'économie circulaire

L'économie circulaire est une démarche qui consiste à préserver et à optimiser le cycle de vie de la ressource, en repensant la production et la consommation de biens et de services en termes de sobriété. L'économie circulaire est un changement de paradigme par rapport à l'économie dite linéaire qui consiste à extraire, produire, consommer et jeter¹¹. Elle contribue à maîtriser l'impact carbone de nos activités.

Les **déchets du bâtiment** (construction, démolition, rénovation) représentent près de 3/4 des déchets produits en France¹². L'enjeu est fort pour notre secteur, dont l'activité exerce une pression sur la ressource naturelle et produit des déchets. Il est double : **ne plus contribuer à la raréfaction de la ressource et optimiser les déchets**. Il s'agit donc d'inverser la tendance et de transformer le déchet en ressource, notamment dans les chantiers de réhabilitation.

En 2023, toutes les opérations de démolition ou de réhabilitation devront faire l'objet d'un **diagnostic PEMD (produits équipements matériaux déchets)**¹³. L'objectif est d'évaluer les possibilités de réemploi ou de réutilisation des matériaux. Ce diagnostic répertorie l'ensemble des ressources et suggère des prescriptions pour leur stockage, leur réemploi ou leur réutilisation.

Nous avons anticipé cette réglementation sur certains de nos projets. Par exemple, à Cergy-Pontoise, en Île-de-France, les bardages bois en façade des 17 bâtiments d'une résidence mixte en copropriété ont été transformés en claustras lors du chantier de réhabilitation de 286 logements. Ces claustras vont équiper 22 terrasses et leurs séparateurs en rez-de-chaussée. Les travaux de réhabilitation prendront fin à l'été 2023.



11. Définition de l'ADEME.

12. ecologie.gouv.fr

13. L'obligation entrera en vigueur en 2023 après la publication de l'arrêté afférent.

● ● ● Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques

Le changement climatique est d'ores et déjà une réalité et va s'accroître dans le temps. S'il faut poursuivre les actions visant à atténuer l'impact de l'immobilier sur le climat, il apparaît désormais indispensable d'**adapter le patrimoine immobilier**. Les bâtiments, tant dans les pratiques de construction et de rénovation que d'usage, doivent se préparer aux nouvelles conditions de vie qui vont s'imposer à tous.

En tant que bailleur, nous devons anticiper au mieux ces changements afin de préserver la sécurité et le confort de nos locataires. Notre Groupe a développé son **Plan d'adaptation au changement climatique** en 2022, basé sur le scénario RCP 8.5 du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC).

Le Diagnostic de performance résilience (DPR)

Être exposé à un aléa climatique ne suffit pas à dire qu'il existe un risque pour le bâtiment. Il faut pour cela évaluer son niveau de vulnérabilité. C'est le couple exposition/vulnérabilité qui déterminera le niveau potentiel de risque pour le patrimoine et donc la nécessité de réaliser un diagnostic plus précis pour identifier les possibilités en matière d'adaptation.

Le **diagnostic de performance résilience (DPR)** répond à ce besoin. Développé en 2020 par le groupe CDC Habitat¹⁴, il permet de qualifier le niveau de résilience du parc immobilier en mettant en perspective la vulnérabilité des bâtiments et l'exposition du territoire aux aléas climatiques.

En d'autres termes, le DPR indique si le bâtiment est en mesure de faire face aux aléas climatiques. Inspiré du diagnostic de performance énergétique (DPE), le niveau de résilience du bâtiment est identifié via une étiquette allant de A (résilient) à G (vulnérable).

Le calcul du DPR s'appuie sur une **cartographie qui qualifie le niveau d'exposition des territoires aux aléas climatiques** à horizon 2050. Elle intègre treize aléas climatiques : la sécheresse, les tempêtes, les inondations, le retrait-gonflement des argiles, etc.

En 2021, nous avons expérimenté notre nouvel outil de diagnostic sur 56 bâtiments¹⁵ (soit plus de 4 000 logements). En 2022, 24 DPR supplémentaires ont été réalisés (soit près de 3 800 logements dont plus de 30 chambres d'EHPAD), 37 % des ensembles immobiliers analysés ont un DPR B et 67 % ont un DPR C. À ce jour, notre plan national d'adaptation au changement climatique vise à agir sur les 10 % d'actifs les plus critiques. Pour cela, une centaine de DPR seront réalisés chaque année d'ici 2027.

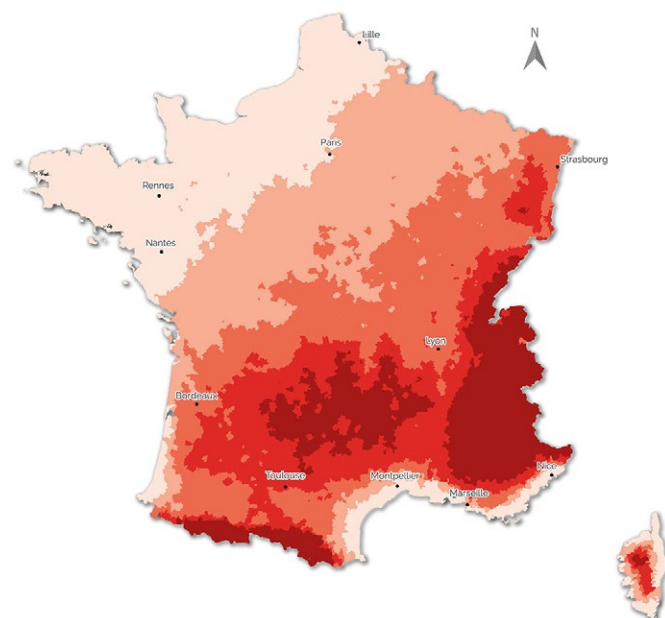
À terme, cet outil permettra également de prendre en compte les risques climatiques dans les nouveaux projets de construction.

14. Pour mettre en place cette démarche, le groupe CDC Habitat a eu recours à l'expertise de plusieurs partenaires externes : la Mission Risques naturels, Résilience et STD bioclimatique.

15. 60 DPR avec les filiales Adoma et celles d'Outre-mer.



PERSPECTIVE 2050 : EXPOSITION COMMUNALE AUX VAGUES DE CHALEUR



0 100 km

Évolution de l'aléa : ■ Très faible ■ Faible ■ Moyenne ■ Forte ■ Très forte

Exemple de cartographie d'exposition du patrimoine face aux aléas climatiques actuels et à venir.



CONFORT D'ÉTÉ ANTICIPER LA HAUSSE DES TEMPÉRATURES

Maintenir le confort d'été est pour nous une préoccupation majeure désormais prise en compte par la réglementation dans le cadre de la RE2020. L'enjeu est d'empêcher la surchauffe des logements et de conserver une température agréable dans toutes les pièces. Nous avons réalisé une étude basée sur des simulations qui ont permis de plonger des bâtiments dans les conditions climatiques de 2050 et d'analyser la façon dont ils réagissent. Les conclusions de l'étude nous ont permis de faire évoluer nos outils (guide de préconisations, cahiers des charges...) pour concevoir des résidences capables d'absorber l'élévation des températures et préserver ainsi la qualité de vie des locataires.

Adapter le bâti n'est pas le seul levier pour faire face au changement climatique. La présence de biodiversité contribue à la résilience d'un territoire. Elle joue un rôle primordial sur le climat local et global, par exemple en réduisant l'effet îlot de chaleur ou en contribuant à séquestrer le CO₂.

● ● ● Lutter contre l'artificialisation des sols, notamment en investissant dans la reconversion d'actifs existants

En France, l'habitat est responsable de 42 % des terres artificialisées. Cela a pour conséquence la destruction de la biodiversité (en surface et dans les sols), la hausse des émissions de CO₂ (qui ne sont plus séquestrées par ces terres) et l'augmentation des pollutions (qui ne sont plus captées par les végétaux). Pour un acteur immobilier, lutter contre l'artificialisation des sols consiste à limiter les constructions sur des espaces naturels ou agricoles et à compenser l'urbanisation par une plus grande place accordée à la nature dans la ville.

Des engagements réaffirmés

Dès 2015, nous avons déployé une stratégie visant à éviter, réduire et compenser l'impact du Groupe pour préserver la biodiversité. Pour réaffirmer notre positionnement sur cet enjeu essentiel, nous avons signé la **Charte Entreprises engagées pour la nature** en 2021 puis nous avons élaboré, en 2022, notre **plan d'actions** visant à respecter les dix principes de la charte. Quatre axes ont été retenus :



- » **éviter** l'étalement urbain et lutter contre l'artificialisation des sols ;
- » **renforcer** la présence de la nature et améliorer la biodiversité ;
- » **améliorer** la prise en compte de la biodiversité par la montée en compétence des collaborateurs ;
- » **améliorer** la qualité de vie des locataires dans une démarche inclusive.

Nous nous engageons notamment, dès 2024, à mesurer et à suivre notre empreinte biodiversité et à définir une méthode de mesure d'impact sur l'artificialisation des sols afin de suivre une stratégie **Zéro artificialisation nette**¹⁶.

Limiter l'étalement urbain

Nous avons développé notre propre dispositif de cotation de l'étalement urbain d'un projet de construction. Depuis 2015, cet **outil d'aide à la décision** permet de mesurer l'impact du projet immobilier à travers différentes données telles que la nature du projet (densification versus dent creuse), l'imperméabilisation, la proximité des transports en commun et des services, la consommation de nouvel espace, etc. La cotation étalement urbain est une des informations environnementales passées en revue lors des comités d'engagement. En 2022, les projets de construction du Groupe ayant eu un impact faible ou nul en matière d'étalement urbain sont de l'ordre de 82 % des projets (90 % en 2021).

Mobiliser les investisseurs pour la reconversion du foncier et du bâti

En 2022, le groupe CDC Habitat et sa filiale AMPERE Gestion ont lancé, avec des investisseurs institutionnels, une première initiative d'ampleur visant à transformer des bureaux en logements et à investir dans des opérations de conversion foncière, via des portages fonciers pour la réalisation de programmes principalement résidentiels avec des promoteurs partenaires. D'ici 2025, le fonds développera une trentaine de projets d'opérations de conversion foncière et de copromotion résidentielle. Les premières opérations visent la production de près de 200 logements à Bordeaux et à Montpellier.

16. Zéro artificialisation nette (ZAN) est une démarche issue du Plan biodiversité en 2018 et de la Convention citoyenne sur le climat en 2020. L'objectif est de réduire de 50 % le rythme d'artificialisation et de la consommation des espaces naturels, agricoles et forestiers d'ici 2030 par rapport à la consommation mesurée entre 2011 et 2020.



Opter pour le renouvellement urbain

Le renouvellement urbain est un des leviers pour répondre au double enjeu de produire de nouveaux logements tout en limitant l'artificialisation des sols. Il s'agit de construire sur des parcelles d'ores et déjà artificialisées. Compte tenu de la fragilisation des très grands formats de la distribution alimentaire, du développement du e-commerce, du maintien en l'état de nombreux locaux inexploités, sans reconversion, il existe un risque d'accroître à moyen et long terme, l'émergence de friches commerciales. Les zones commerciales de périphérie représentent donc un vivier important de foncier déjà artificialisé.

Aussi, nous nous sommes associés en 2022 à Frey, spécialiste de l'immobilier commercial et du renouvellement urbain et commercial, et à la Banque des Territoires, pour «reconstruire la ville sur la ville». Notre intervention tripartite vise, notamment, à agir comme levier de la transformation écologique des territoires au travers de projets de **recomposition** et de **reconquête urbaine** intégrant les enjeux environnementaux. In fine, notre action vise à améliorer la biodiversité, développer de la nature en ville, traiter les îlots de chaleur, développer les mobilités douces et la production de bâtiments à faible impact carbone et à forte qualité environnementale et d'usage. Le déploiement de ce partenariat d'une durée de vingt ans débutera en janvier 2023.

Compenser notre impact sur la biodiversité

Bien que le Groupe s'attache à limiter ses impacts sur la biodiversité, l'activité de construction neuve peut impliquer une artificialisation des sols. C'est pourquoi le groupe CDC Habitat est engagé dans le dispositif **Nature 2050** depuis 2016.

Il s'agit d'un programme à destination des entreprises **volontaires** pour contribuer financièrement à la préservation de la biodiversité. Les projets participent à la restauration de zones humides, à la création de continuités écologiques, à la transition des espaces forestiers et agricoles, ou à l'amélioration de la biodiversité en ville.

En six ans, via le financement de ce programme, le Groupe a participé à la restauration écologique de 262 500 m², ce qui représente l'équivalent de 2,5 fois la superficie de la ville de Paris. Pour 2023 et 2024, nous nous sommes engagés à participer à la restauration de 30 000 m² supplémentaires.

RENATURER ET DÉSIMPÉRMÉABILISER

Nous faisons partie d'un groupement d'opérateurs lauréat d'un grand projet d'aménagement remporté lors de la consultation «Inventons la Métropole du Grand Paris» en 2017. Le projet consiste à transformer une zone logistique de 14 hectares sur les communes d'Orly et de Thiais, où nous allons constituer un nouveau quartier de ville. 3 000 nouveaux logements seront construits (dont à peu près un tiers géré par le groupe CDC Habitat) et une zone d'activité tertiaire sera créée, avec notamment un grand équipement métropolitain, la Scène Digitale, une arène dédiée au e-sport. Le projet prévoit la création de deux grands parcs qui vont permettre de renaturer, après une désimpermeabilisation, le secteur de 8 hectares afin de ramener de la nature en ville et de créer des îlots de fraîcheur et de la biodiversité.

Au plus près de nos partenaires et territoires FÉDÉRER NOTRE ÉCOSYSTÈME POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE **UNE VILLE SOBRE, DURABLE ET INCLUSIVE**



● ● ● Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires

Au 31 décembre 2022,

40
ORGANISMES
ONT SIGNÉ UN
ACCORD DE
PARTENARIAT

avec le groupe
CDC Habitat.

Nous sommes au centre d'un écosystème de partenaires d'une grande diversité pour produire, financer, gérer nos logements et accompagner nos locataires. Notre ambition est de développer un modèle de groupe ouvert, en interaction avec nos partenaires pour partager et mutualiser nos expertises.

Agir en réseau

En 2019, nous avons créé le réseau CDC Habitat Partenaires dans la dynamique de regroupement des organismes de logements sociaux imposé par la loi Elan (Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique). Notre objectif est d'accompagner les bailleurs sociaux dans la mise en œuvre de projets de développement et de rénovation sur leur

territoire, dans le cadre de partenariats financiers et opérationnels. Ce réseau permet également le partage d'expérience métier entre ses membres afin de mettre en œuvre des solutions efficaces au service des locataires et des territoires. Un dispositif spécifique est déployé pour développer l'interconnaissance, la confiance mutuelle et pour bénéficier des complémentarités entre opérateurs. Une feuille de route en matière d'animation du réseau est définie avec les partenaires.

Tout au long de l'année, des groupes de travail sont mis en place sur des sujets opérationnels. En 2022, 5 ateliers ont été organisés sur des thématiques spécifiques telles que le changement de statut d'organisme, la société de coordination, l'accompagnement social, la sûreté et la sécurité, les opérations immobilières

complexes. Ces ateliers permettent aux partenaires d'échanger, de partager des bonnes pratiques et des retours d'expériences. Le contenu de ces ateliers est en cours de formalisation dans un livrable dédié qui permettra de capitaliser sur les expériences de chacun. En complément, deux ateliers internes au groupe CDC Habitat ont été ouverts à nos partenaires, l'un traite du *BIM*¹ et l'autre de la RE2020.

Des rencontres nationales regroupant des experts, des élus et des partenaires sont organisées sur des thématiques spécifiques. En 2022 a eu lieu la 5^e édition du séminaire « Agir en réseau ». Les experts du logement social, membres du réseau CDC Habitat Partenaires, et plusieurs élus se sont réunis pour une journée d'échanges sur le co-développement. Introduit par une réflexion sur l'évolution des dynamiques résidentielles et sur les nouvelles attractivités des territoires, le séminaire s'est poursuivi autour de retours d'expériences d'organismes partenaires sur le logement intermédiaire (avec Les Résidences Yvelines Essonne), le logement social (avec Seine-Saint-Denis Habitat) ou l'accession sociale à la propriété (avec Brest Métropole Habitat). Enfin, une visite du Village des Athlètes a permis d'aborder le sujet de la coopération et de l'innovation au service des territoires.

Des newsletters permettent de partager l'actualité des partenaires membres du réseau et de l'information sur des sujets de fond. Deux newsletters ont été adressées aux membres du réseau en 2022.

La Clé solidaire - Accompagner le secteur associatif et médico-social

Pour soutenir les associations intervenant dans les domaines de l'hébergement, du logement accompagné et du médico-social, le groupe CDC Habitat a créé La Clé solidaire en 2019, aux côtés de la Caisse des Dépôts et des acteurs représentatifs du secteur associatif (FAS², UNAFO³). À travers cette structure associative (loi 1901), le groupe CDC Habitat fournit des services gratuits ou à prix coûtant aux associations qui accueillent et accompagnent les personnes les plus démunies, pour leur permettre de poursuivre leur mission d'intérêt général. Depuis sa création, plus de 150 associations ont été en contact avec La Clé solidaire. Certaines d'entre elles ont été accompagnées sur plusieurs volets : développement, gestion patrimoniale, achats groupés, services supports, dont l'informatique.



1. Building information modeling, modélisation des données du bâtiment.
2. Fédération des acteurs de la solidarité.
3. Union professionnelle du logement accompagné.



● ● ● Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat

Innover, c'est élaborer des réponses nouvelles à des enjeux récents ou à des défis partiellement relevés. Conscients que l'innovation est une affaire de collectifs et de méthodes, nous avons structuré des démarches transversales pour apporter des solutions concrètes en termes de nouveaux produits, services et modes de faire.

Paris, Bordeaux et Strasbourg, les participants ont phosphoré en groupes afin d'explorer de nouvelles idées au service des habitants et des territoires. Parce que la réussite de ce dispositif tient beaucoup à la dynamique de l'intelligence collective, les Hackathons ont réuni des personnalités qualifiées du secteur et de la profession : associations, chercheurs, architectes, collectivités, promoteurs, start-up, étudiants...



Les Hackathons des territoires et les Ateliers

Le hackathon est un processus qui consiste à faire travailler un collectif sur un temps imparti avec l'objectif de faire émerger de nouvelles solutions. En 2022, les six directions interrégionales et la Sainte-Barbe (associée à la DIR Nord-Est) ont organisé la première édition de leur Hackathon des territoires. Le temps d'une journée, dans les métropoles de Nantes, Lyon, Marseille,

Chaque direction a choisi son thème de réflexion en lien avec les enjeux et besoins de son territoire. Six thématiques ont été retenues : la tranquillité résidentielle, le logement frugal et abordable, la réponse aux besoins et nouveaux usages des jeunes, l'adaptation de l'habitat au changement climatique, les logements évolutifs et l'habitat multigénérationnel.

C'est au total plus de 250 personnes qui ont imaginé des solutions concrètes pour l'habitat à partir de méthodes d'idéation de type *design thinking*⁴.



À l'issue de chaque journée, les participants ont présenté leurs idées devant un jury qui a désigné le projet lauréat. Ces idées innovantes seront testées en 2023 dans le cadre des Ateliers : à partir d'un protocole d'expérimentation élaboré pour chaque projet, des tests et prototypages auront lieu sur des résidences du Groupe. L'évaluation des résultats de ces POC (*proof of concept* / mise à l'épreuve du concept) permettra de déployer à plus grande échelle les innovations qui auront confirmé leur promesse.

L'Open Innovation

Nous avons mis en place un réseau de référents internes, les *start-up angels*, pour développer notre collaboration avec des start-up afin de renforcer nos démarches d'innovation.

Acculturation, formation et méthode sont les axes qui ont été travaillés en 2022. Une démarche spécifique a été mise en œuvre pour définir des « cas d'usage », c'est-à-dire des sujets d'innovation émergeant des besoins de notre Groupe. Trois premiers cas d'usage ont été retenus : la valorisation des eaux grises, le confort d'été dans un contexte d'urgence climatique et l'identification des interlocuteurs en interne dans un Groupe en constante évolution. Les *start-up angels* ont présenté ces cas d'usage au comité exécutif à l'automne 2022 en vue d'expérimenter des solutions avec des partenaires start-up en 2023.

L'appel à projets L'ISA, L'Innovation sociale en action(s)

Mis en place pour la première fois en 2022, cet appel à projets est un dispositif interne de soutien à l'innovation sociale. Notre objectif est de faire émerger et de soutenir des projets innovants au service de nos locataires, portés par nos équipes en lien avec les acteurs des territoires.

Quatre thématiques ont été retenues pour cet appel à projets : l'appropriation et l'utilisation des écogestes, la tranquillité résidentielle et la qualité de vie, la santé mentale des locataires et la fracture numérique.

L'ISA a rencontré un vif succès : une trentaine de dossiers ont été déposés par les collaborateurs. Un comité de sélection interne s'est réuni pour analyser les dossiers et a validé 24 projets, qui bénéficieront d'un soutien financier à hauteur de 10 000 € maximum. Les projets retenus seront lancés au premier semestre 2023.

L'engagement « Définir et appliquer des standards environnementaux exigeants avec les acteurs de l'immobilier », inscrit dans la politique RSE, est traité de manière transversale dans le pilier Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat et ne fait donc pas l'objet d'une partie spécifique dans ce rapport.

4. Approche de l'innovation centrée sur l'humain/l'utilisateur : le produit ou le service innovant répond à un besoin et est techniquement faisable.

Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires

Face à la pénurie de plombiers en France, le groupe CDC Habitat et Acorus, entreprise spécialisée dans l'entretien, la rénovation et la réhabilitation immobilière, se sont associés pour lancer l'Académie des plombiers à Orvault (Loire-Atlantique). Le Groupe met gratuitement à disposition une bâtisse vacante et vouée à la démolition pour accueillir les habitants bénéficiant de cette formation. Après 400 heures de formation, un emploi est proposé sur le chantier de travaux au sein de l'entreprise Acorus.

En qualité de bailleur, nous sommes témoin des maux de la société qui peuvent toucher individuellement nos locataires : difficultés d'accès à l'emploi, troubles de la santé mentale, violences familiales, précarité économique... Nous agissons chaque jour au-delà de notre rôle de constructeur et de gestionnaire de logements en apportant des solutions aux difficultés rencontrées par nos locataires. Nous coopérons étroitement avec les acteurs locaux et nous nous inscrivons dans les initiatives existantes.

Emploi et formation

Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), le taux de chômage est trois fois supérieur à celui des autres quartiers⁵. Nous proposons aux habitants un service gratuit d'accompagnement pour les aider dans leur recherche d'emploi et de formation : « **Axel, vos services pour l'emploi** ». Ce dispositif a été créé en partenariat avec des acteurs institutionnels, des associations et des entreprises. Les partenaires assurent des permanences gratuites dans des locaux que nous mettons à leur disposition en pied d'immeuble. L'année 2022 a été

marquée par l'ouverture de la première antenne pour un adhérent de notre réseau CDC Habitat Partenaires à Évreux.

En partenariat avec Pôle Emploi et dans le cadre du dispositif « Axel, vos services pour l'emploi », nous avons mis en place une formation certifiante de CAP gardien en 2022 en Île-de-France. Après avoir été identifiées par Pôle Emploi, formées par l'AFPA, huit personnes ont réalisé leur alternance au sein de notre Groupe. Elles ont toutes été diplômées en 2022 et trois d'entre elles ont été recrutées au sein du Groupe.

Accompagnement des clients en situation de fragilité économique

En France, plus de 1 200 aides de nature diverse (subventions, réductions...) existent dans tous les domaines, qu'il s'agisse de logement, de mobilité, d'énergie, de santé, etc. Faute d'accès à l'information, de nombreux bénéficiaires ne les actionnent pas. En 2021, nous nous sommes associés à la plateforme en ligne **Klaro** (anciennement Toutes mes aides) pour informer les locataires et leur faciliter l'accès à l'ensemble des dispositifs d'aide au niveau national, régional, départemental et local auxquels ils peuvent prétendre au regard de leur situation. Ce service est proposé à l'ensemble de nos locataires depuis 2022⁶. L'objectif est triple : augmenter le pouvoir d'achat des locataires, réduire le non-recours aux aides et prévenir les impayés de loyers. Plus de 16 400 locataires ont déjà utilisé la plateforme Klaro (2 800 utilisateurs en 2021).

En 2022, le groupe CDC Habitat a également mis en place un dispositif d'aide sur quittance, géré par SOLI'AL,

LA MAÎTRISE POPULAIRE

Créée en 2016, **La Maîtrise Populaire** est une troupe réunissant des jeunes de 8 à 25 ans formés selon une approche pluridisciplinaire aux arts de la scène, tout au long de leur scolarité, du CM1 à l'université. Il s'agit d'un projet d'enseignement artistique d'excellence, un projet éducatif et un projet social. Afin de garantir une diversité sociale et géographique, une tournée de recrutement est organisée dans des écoles primaires situées dans les communes proches de Paris et identifiées Réseau d'éducation prioritaire (REP et REP plus). Le groupe CDC Habitat soutient financièrement **La Maîtrise Populaire** depuis 2019. En 2022, ce partenariat nous a permis d'offrir 30 places à nos locataires pour assister à une représentation à l'Opéra-Comique et de proposer 120 places à un tarif préférentiel.

association d'Action Logement. Cette aide financière, accordée sous forme de subvention, se traduit par une baisse de la quittance résiduelle sur une période courte et définie (le montant moyen des aides est de 300 € sur trois mois). Ce dispositif permet de favoriser l'accès ou le maintien dans les lieux des locataires en difficulté tout en participant à la réduction et à la prévention des impayés locatifs. En 2022, ce dispositif a été actionné pour plus de 400 locataires pour un montant global de près de 500 000 €.

Agir contre la précarité alimentaire

Améliorer le pouvoir d'achat des locataires en rendant accessibles, au cœur des quartiers prioritaires, des produits de bonne qualité, locaux et/ou bio, à des tarifs abordables : c'est le sens du partenariat entre les directions interrégionales Nord-Est et Sud-Ouest et l'association **VRAC** (Vers un réseau d'achat en commun). Initié en 2019 à Bordeaux, les produits sont livrés en semi-gros au rythme d'une commande par mois au centre social du quartier de la Benaugue, au pied des résidences. Les habitants organisent eux-mêmes le passage du vrac au détail. En parallèle, plusieurs ateliers collectifs de cuisine ont été organisés autour des thématiques de nutrition, santé, consommation, environnement. Le Groupe contribue financièrement à ces dispositifs et ses collaborateurs de proximité sont impliqués dans l'organisation des événements.

Accès au logement des femmes victimes de violences

La dimension de l'hébergement et du logement est centrale dans la lutte contre les violences conjugales. Le groupe CDC Habitat est mobilisé depuis de nombreuses années sur cet enjeu.

En 2021, nous avons renforcé notre démarche à travers un partenariat de trois ans avec la **Fédération nationale solidarité femmes**⁷ (FNSF) en faveur de l'aide aux femmes victimes de violences intrafamiliales dans leur accès au logement.

LE FONDS SOLIDARITÉ ÉNERGIE

Dans le contexte de hausse des prix de l'énergie, le Groupe a créé en 2022 un fonds Solidarité énergie (FSE), doté de 1,15 million d'euros au bénéfice de ses locataires les plus fragiles. Avant d'avoir recours au FSE, nous proposons un plan Solidarité énergie afin d'allonger le plan d'apurement classique jusqu'à une durée de dix-huit mois. Si cet effort n'est pas suffisant pour soulager le locataire, le FSE est actionné à travers une remise sur échéance pouvant aller jusqu'à 300 € annuel et sur une période allant jusqu'à dix-huit mois (soit un montant global de 450 €). Ces dispositifs de soutien complètent les dispositifs d'accompagnement social et les mesures de sobriété énergétique mises en œuvre par le Groupe.

L'objectif est de proposer au moins 40 logements par an aux associations du réseau de la FNSF. Ce dispositif permet à ces femmes d'accéder à une solution pérenne de logement. En complément, les associations du réseau assurent des campagnes de sensibilisation et d'information sur les dispositifs d'aides existants auprès de nos collaborateurs pour qu'ils puissent accompagner au mieux les femmes victimes de violences intrafamiliales.

Troubles de la santé mentale

Quand une situation complexe liée à un trouble de santé mentale est repérée par les équipes de proximité, le groupe CDC Habitat fait appel à des équipes de **professionnels médico-sociaux** du secteur associatif. Des partenariats ont été mis en place avec plusieurs associations : Aurore, Eliahs et Œuvre Falret en Île-de-France, Insertion Solidarité Logement en Grand Ouest, Fondation ARHM (Action recherche handicap et santé mentale) ainsi qu'avec Intermed en Auvergne-Rhône-Alpes et Soliha dans la région Sud-Ouest.

5. www.vie-publique.fr

6. Hors locataires de la Sainte-Barbe.

7. Réseau d'associations engagées pour les droits des femmes et la lutte contre les violences.

INTERMÉDIATION LOCATIVE

En 2022, le groupe CDC Habitat loge plus de 700 ménages sur l'ensemble du territoire métropolitain via un dispositif d'intermédiation locative. Outil d'insertion par le logement, l'intermédiation locative permet à des ménages rencontrant des difficultés d'accès au logement de se loger grâce à l'intervention d'un organisme tiers qui porte le bail. Le Groupe travaille avec une centaine d'associations partenaires dans ce cadre. En 2022, le groupe CDC Habitat s'engage à mobiliser une quinzaine de logements en faveur des salariés en insertion suivis par l'association Convergence en Île-de-France et à Strasbourg.

Inclusion numérique

13 millions de Français rencontrent des difficultés avec le numérique⁸. Dans un monde de plus en plus digitalisé, la fracture numérique vient creuser les inégalités sociales, elle limite l'accès à l'emploi, aux services administratifs mais également aux loisirs. Le Groupe renforce la digitalisation de ses démarches d'activités locatives et de relation clientèle, rendant indispensable l'accompagnement de ce changement.

La direction interrégionale Grand Ouest, en partenariat avec l'association le Coup de main numérique, développe une démarche d'« aller vers » avec son projet E-Tinérance, un service mobile itinérant pour aller à la rencontre des publics vulnérables et leur proposer un accompagnement à l'usage des outils numériques et une aide aux démarches en ligne. L'expérimentation, d'une durée de trois ans, propose un passage récurrent sur les résidences choisies par le Groupe et sera ouverte aux locataires et aux habitants des quartiers ciblés. Depuis le début de ce service, déployé dans un premier temps à Nantes et à Couëron, près de 60 accompagnements ont été assurés. Il se poursuivra dans d'autres communes du département Loire-Atlantique.

Par ailleurs, le groupe La Poste forme et déploie 4 000 conseillers numériques sur l'ensemble du territoire français pour

soutenir les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique, les sensibiliser aux enjeux et les rendre autonomes pour leurs démarches administratives en ligne. Nous nous sommes associés à cette démarche en informant nos locataires de la présence de conseillers numériques dans les bureaux de poste à proximité de nos résidences. Le Groupe a mené une campagne d'information auprès de ses locataires dans deux premières villes pilotes : Mulhouse et Évry. Cette démarche sera étendue en 2023.

Enfin, Emmaüs Connect, partenaire du dispositif « Axel, vos services pour l'emploi », assure des formations gratuites au sein des antennes où il intervient.

Accès à la culture

Les ménages les plus modestes sont trois fois moins nombreux que les autres catégories sociales à accéder à la culture (spectacle, visite culturelle...)⁹. Convaincu qu'il s'agit d'un levier pour désenclaver les territoires, favoriser le pouvoir d'agir et l'autonomie de leurs habitants, le Groupe est partenaire depuis 2021 de Cultures du cœur, une association qui agit pour l'accès aux pratiques culturelles, sportives et de loisirs des personnes en situation de vulnérabilité.

Cette association a notamment mis en place une ligne téléphonique, « Allô l'artiste », animée par des artistes bénévoles. À travers ce dispositif, nous proposons à nos locataires d'écouter des lectures, des contes, des chansons et d'échanger ensuite en direct avec les artistes. Depuis le début du partenariat, plusieurs actions complémentaires ont été instaurées dans le Groupe, telles que des permanences en pied d'immeuble pour accéder à une billetterie solidaire ou des actions artistiques collectives. Une vingtaine de projets artistiques ont vu le jour et près de 40 adhésions aux points relais d'accès à la billetterie solidaire ont été réalisées.

8. Baromètre du numérique – Édition 2019, Société numérique.
9. Source : Observatoire des inégalités 2018.



Prévenir les risques déontologiques

La déontologie est une branche de l'éthique, elle s'applique au monde professionnel en établissant une série de règles et de devoirs auxquels sont soumis les membres d'une même activité professionnelle ou d'un corps de métier.

Une approche transversale

Notre **Charte de déontologie** édicte les principes qui constituent le socle commun des valeurs et des règles qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs. Elle encadre notamment : la discrétion professionnelle, la confidentialité, la prévention des conflits d'intérêts, la lutte contre le blanchiment de capitaux, l'indépendance des collaborateurs dans les relations avec les tiers (diffusion d'informations, relations avec les médias, cadeaux).

Pour s'assurer de la bonne compréhension de la Charte et faciliter son application par l'ensemble des collaborateurs, des **formations** e-learning sont disponibles. Les modules présentent les bons réflexes face à une situation de fraude, de corruption, de blanchiment d'argent.

Un **dispositif d'alerte interne**, fonctionnant à l'aide d'une adresse e-mail générique (droitdalerte@cdc-habitat.fr), permet aux collaborateurs de signaler de manière confidentielle tout agissement contraire à la loi, de manquement aux règles de déontologie, ou tout comportement pouvant nuire à l'image du Groupe. Le dispositif est géré par le déontologue du Groupe et garantit la protection du lanceur d'alerte.

La mise en œuvre des dispositifs de déontologie est placée sous la responsabilité de notre **pôle conformité et contrôle interne**.

Lutte contre les fraudes et la cybercriminalité

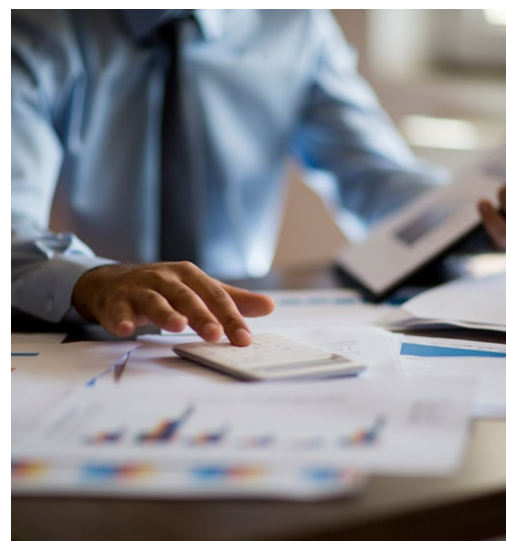
Une fraude est un acte intentionnel réalisé par un collaborateur (fraude interne) ou un tiers (fraude externe) de manière à retirer un avantage, généralement financier, selon un procédé illicite. La cybercriminalité, ou criminalité informatique, consiste en la réalisation de délits commis à l'aide d'équipements informatiques et d'Internet (diffusion de virus, hameçonnage, vols d'informations...).

Face au risque de fraudes et de cybercriminalité, nous mettons en œuvre de nombreuses mesures. Des points de contrôle spécifiques ont été identifiés pour que les référents contrôle interne et conformité (RCIC) identifient les tentatives de fraudes en matière d'achat et d'attribution de logements, processus au cours desquels le risque de fraude est le plus prégnant. « La fraude au président », qui consiste à usurper l'identité d'un dirigeant pour réclamer de l'argent, fait l'objet de sensibilisation. Des outils de contrôle détectent également les écritures comptables suspectes. Enfin, la lutte contre la cybercriminalité prend la forme de procédures et d'actions de sensibilisation dédiées.

Anticorruption

Un acte de corruption, c'est offrir, donner, recevoir ou solliciter quelque chose de valeur pour influencer une décision ou obtenir un avantage généralement financier dans le cadre de ses fonctions.

La **politique anticorruption** rappelle les différentes formes de corruption et les comportements prohibés, ainsi que l'ensemble des dispositifs que nous mettons en œuvre pour exercer notre activité dans le strict respect de la réglementation. Le document a été diffusé par e-mail à l'ensemble des collaborateurs et est accessible sur l'intranet.



Le **Code de conduite anticorruption** précise les règles que chacun se doit d'appliquer au quotidien. Il définit et interdit la corruption, le trafic d'influence, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêts. Il fixe la déontologie des relations avec les parties prenantes notamment en matière de cadeaux et d'invitations, de connaissance des tiers, de relations avec les locataires et de gestion de patrimoine. Il rappelle les obligations légales et spécifie les règles du Groupe sur les activités à risques comme le dialogue avec les pouvoirs publics, les procédures de décision de don et de mécénat, les activités politiques. Ces dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs et s'adressent également aux parties prenantes externes : locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux.

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

Le blanchiment d'argent consiste à dissimuler des fonds de provenance illicite (trafic de drogue, vol, vente d'armes, braquage, fraude fiscale...) en les réinvestissant dans des activités légales (immobilier, restauration, etc.). En tant qu'intermédiaire, de par son activité de vente de logements et de commerces, de développement immobilier, le groupe CDC Habitat doit se conformer au cadre de la LCB-FT¹⁰.

Nous avons formalisé une **politique LCB-FT** qui rappelle notamment l'interdiction du blanchiment et du financement du terrorisme, ainsi que l'organisation du dispositif interne : filières de conformité et de contrôle interne, cartographie des risques, procédures de contrôle, de prévention, de formation. Ce document rappelle aussi les mesures de vigilance à l'entrée et durant la relation d'affaires. Disponible sur l'intranet, cette politique s'adresse à l'ensemble des collaborateurs.

Pour prévenir le risque de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, le groupe CDC Habitat s'assure de la provenance des fonds pour toute transaction financière. Aussi, à chaque nouvelle entrée en relation d'affaires (avec un promoteur, dans le cadre d'une vente...), l'entreprise s'assure de ne pas contractualiser avec une personne qui figurerait sur une liste de sanctions publiques. Cette vigilance s'applique aussi aux demandeurs de logement : l'entreprise s'assure que les candidats ne sont pas identifiés dans une des listes de sanctions.

Pour réaliser les diligences nécessaires sur les activités de ventes, d'acquisitions et de locations¹¹, nous avons développé un outil interne de contrôle qui permet de réaliser le criblage et le scoring des personnes avec qui l'entreprise entre en relation d'affaires. Le criblage est automatisé pour l'activité de location : le dossier est analysé avant le passage en commission d'attribution. Pour l'activité ventes, le contrôle est effectué sur la provenance des fonds propres apportés par l'acquéreur. Pour les acquisitions, les mêmes diligences sont menées sur les promoteurs qui nous livrent des programmes en VEFA.

Protection des données personnelles

Protéger des données personnelles, c'est ne pas dévoiler ou ne pas utiliser à mauvais escient des informations qui pourraient porter préjudice aux personnes.

En tant que bailleur, nous gérons un grand nombre de données personnelles concernant nos clients et les demandeurs de logement. Ces données décrivent et identifient les personnes physiques, nous avons ainsi connaissance d'informations parfois sensibles qui touchent la vie privée des personnes. C'est pourquoi nous avons mis en place une démarche complète et transparente pour informer nos clients et les demandeurs de logement, garantir l'exercice de leurs droits et sécuriser leurs données.

10. La loi assimile en effet au blanchiment de capitaux le fait d'apporter son concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion de fonds provenant d'une infraction.

11. Les exigences s'appliquent uniquement à l'égard des clients de premier rang, les fournisseurs sont donc exclus du dispositif.

Informier et garantir l'exercice des droits

Le groupe CDC Habitat a formalisé une politique de protection des données facilement accessible, via un mini-site dédié, par ses clients et les demandeurs de logement.

Elle indique de manière transparente les données traitées, les raisons pour lesquelles elles sont utilisées, les actions menées pour sécuriser leur traitement, la durée d'exploitation, les droits des personnes concernées...

Cette politique a été rédigée dans une approche pédagogique selon les principes de la méthode « Facile à lire et à comprendre¹² » (FALC). Ce choix est la preuve de notre volonté de garantir une information claire sur l'utilisation des données collectées et sur la manière dont les locataires et les demandeurs de logement peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli).

Sécuriser les données

Conscients des risques et de leur impact, les collaborateurs de CDC Habitat sont mobilisés pour défendre le droit des personnes qui leur confient leurs données. En complément de la **Charte de déontologie**, signée par les collaborateurs, qui détaille leurs responsabilités en matière de gestion des données personnelles, des outils de sensibilisation et de formation sont en cours de déploiement pour l'ensemble des équipes : une nouvelle série de vidéos de sensibilisation, plusieurs e-learning, une collection de supports très courts en format bande dessinée. Ces outils ont été conçus pour être faciles et rapides à utiliser. En 2022, l'espace intranet dédié à la protection des données personnelles a été refondu, pour être plus visuel et plus simple d'utilisation pour les collaborateurs.

En interne, **des règles sont établies** pour que seules les informations indispensables soient collectées et des durées de conservation des données ont été définies. Pour limiter le nombre de personnes qui



accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans leur organisation. Des actions de désensibilisation ont été menées : campagne de suppression de données des clients partis, anonymisation de données à des fins statistiques... Au sein des agences et au centre de contact clients, les collaborateurs sont formés pour répondre aux interrogations éventuelles des locataires.

Des actions sont également menées pour responsabiliser les **prestataires** du Groupe sur la protection des données personnelles. À titre d'exemple, il est demandé aux prestataires qui interviennent sur notre système informatique (200 personnes concernées) de respecter la Charte informatique et données personnelles de l'entreprise en la signant. Dans les documents qui nous lient à nos fournisseurs et prestataires, des clauses prenant en compte les risques spécifiques selon les domaines sont utilisées.

Enfin, les partenaires locaux, tels que les OLS ou les collectivités locales, et les réservataires prennent part aux dispositifs de protection des données personnelles du Groupe.

12. <https://www.unapei.org/actions/falc-quest-ce-que-cest/>



● ● ● Promouvoir des achats responsables

Notre démarche RSE ne s'arrête pas au périmètre de notre Groupe. Notre volonté d'agir de manière responsable se décline sur toute notre chaîne de valeur.



RETROUVEZ LA
Charte d'engagements RSE
fournisseurs
et sous-traitants



Une Charte dédiée

Depuis 2019, la **Charte d'engagements RSE à destination des fournisseurs et sous-traitants** formalise les fondamentaux de la relation achats, les engagements du groupe CDC Habitat, ainsi que ses attentes vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants. Cette charte est issue d'un travail collégial au cours duquel un grand nombre d'équipes a été consulté en interne, ainsi que des fournisseurs. Au terme de cette consultation, un consensus s'est dégagé pour définir les axes sur lesquels les fournisseurs et l'entreprise doivent s'engager.

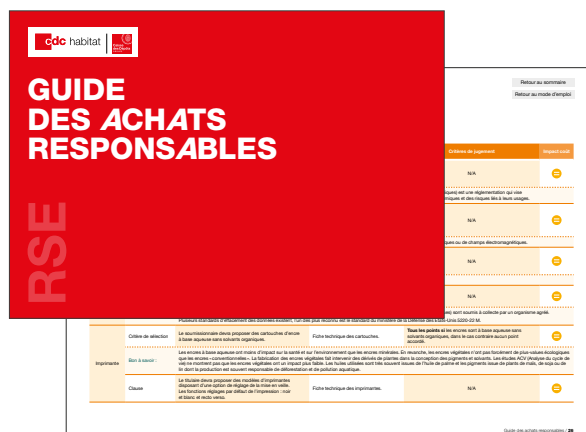
Outiller les collaborateurs

Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important pour le groupe CDC Habitat. Ils constituent un levier de création de valeur durable que l'entreprise investit en intégrant des dispositions sociales et environnementales dans sa procédure d'achat.

Pour se faire, nous avons élaboré un **guide des achats responsables** en 2020. Destiné aux acheteurs et aux prescripteurs du Groupe, ce guide a été pensé pour être un outil pratique. Il répertorie, à ce jour, 19 familles d'achats pour lesquelles sont systématiquement définis :

- » les enjeux RSE de la famille d'achats concernée ;
- » des propositions de clauses et de critères à intégrer au cahier des charges et au règlement de consultation ;
- » des labels et normes associés à la famille d'achats.

À travers ce guide, les acheteurs sont invités à intégrer la RSE à chaque étape du processus achats. Dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une consultation, il est attendu qu'à minima 5 % des critères de sélection soient alloués à la RSE.



Une communication fournisseurs renforcée

Depuis 2020, le pôle gestion de la relation fournisseurs¹³ est en relation directe avec les fournisseurs. Il est chargé d'identifier et de mettre en place des solutions pour accompagner les équipes en interne et promouvoir une relation fournisseurs responsable. Pour renseigner plus rapidement et efficacement les fournisseurs, plusieurs actions ont été déployées : **une permanence téléphonique** a été mise en place pour que les fournisseurs puissent aisément joindre les équipes en charge de la relation fournisseurs ; une adresse e-mail générique a été créée pour faciliter les échanges et les courriers sont traités quotidiennement. Des indicateurs hebdomadaires sont suivis : volume d'appels, temps moyen par appel, nombre d'appels répondus/non répondus.

Un règlement des fournisseurs simplifié et fluidifié

L'équipe de la gestion de la relation fournisseurs a mené plusieurs actions pour gagner en efficacité sur le règlement des factures des fournisseurs. Une des priorités de cette équipe est de traiter efficacement les situations nécessitant une régularisation suite à des blocages empêchant le paiement des fournisseurs (manque d'information, contentieux...) en prenant attache auprès d'eux. Pour faciliter le circuit de facturation et réduire les délais de règlement, nous avons renforcé le recours à la dématérialisation des factures à travers trois techniques adaptées à chaque type de fournisseurs : grandes entreprises, PME, TPE. Ces techniques ont permis de réduire de manière significative le délai de traitement des factures et, en conséquence, leur règlement.

L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (IAE)

Pour favoriser le recours à des mécanismes d'IAE dans ses marchés, le groupe CDC Habitat a initié dès 2021 une réflexion transversale au sein de ses équipes. Après un état des lieux des pratiques internes, un guide d'utilisation de la clause sociale d'insertion dans les marchés en maîtrise d'ouvrage directe a été co-construit. Il s'appuie sur les expériences et pratiques des clauses sociales conduites dans le Groupe afin de diffuser un savoir-faire et une culture commune sur l'IAE.

13. Équipe mise en place par le groupe CDC Habitat pour les fournisseurs de CDC Habitat et CDC Habitat social.



● ● ● Bâtir ensemble une culture commune basée sur la confiance, la responsabilité et la diversité des équipes



VOIR PAGE 6
IMPULSE 2026,
au service des habitants
et des territoires

Notre Groupe a fortement évolué ces dernières années : changement de nom, périmètre élargi à l'outre-mer, fusion des ESH en métropole, fusion des agences CDC Habitat et CDC Habitat social, plan de relance, ouverture aux partenaires OLS, nouvelle gouvernance. Désormais, nos activités sont multiples, nos périmètres d'intervention variés et nos clients viennent de tous les horizons.

Notre projet stratégique, IMPULSE 2026, constitue le socle de la nouvelle culture commune que nous sommes en train de bâtir ensemble.

Il nous a permis de remettre en perspective la vision, la mission et l'ambition que nous portons pour le Groupe. Il rassemble nos équipes autour de onze orientations stratégiques structurées pour répondre aux attentes de nos parties prenantes.

Fédératrice et engageante, nous voulons que notre culture soit empreinte de valeurs fortes, notamment le respect, la confiance, la transparence, sans oublier la bienveillance, l'esprit d'initiative et la solidarité.

La culture client

Pour le groupe CDC Habitat, la culture client consiste à placer le client au cœur des préoccupations de tous les collaborateurs et notamment de nos équipes en agence. Elle a pour ambition de renforcer la prise en compte des attentes du client et vise à améliorer la satisfaction globale, ainsi que celle liée au traitement des demandes, et à réduire les sollicitations par une meilleure anticipation.

Depuis deux ans, la démarche « culture client », basée sur une formation-action, est déployée dans les agences pour acculturer progressivement les collaborateurs. Quinze nouvelles agences ont été accompagnées en 2022. Le déploiement est organisé en deux phases. La première est une phase de sensibilisation des collaborateurs à la culture client et de définition d'un socle de repères communs. La deuxième phase correspond à la mise en place d'un projet d'agence assorti de plans d'actions. Pour cela, chaque agence établit un diagnostic des moments clés du parcours client en tenant compte des spécificités locales pour améliorer la satisfaction client. À chaque étape, les équipes se sont interrogées sur les émotions et les attentes du client, et sur nos intentions en tant que bailleur.



2 questions à

Joëlle Cuisset,

directrice études clients et prospective,
expérience clients et cohésion sociale

#la RSE en action

Que change le déploiement de la culture client ?

Le déploiement de la culture client vise à améliorer l'expérience client, c'est-à-dire l'ensemble des interactions du client avec le Groupe, ainsi que les émotions et le ressenti qui en résultent. Pour améliorer cette expérience client, il faut que l'ensemble de nos collaborateurs soient « orientés client » et que la culture client s'ancre dans les pratiques. Ces changements augmenteront la satisfaction et la reconnaissance des clients, allègeront la charge de travail des collaborateurs et favoriseront leur bien-être, avec moins de demandes ou de réclamations à traiter.

Concrètement, comment s'exprime-t-elle au quotidien ?

Tout passe par des attitudes et des comportements simples à adopter. Par exemple, prendre le temps d'écouter le client, lui donner une réponse personnalisée, être pédagogue, faire preuve de flexibilité, proposer une solution alternative ou d'attente, s'assurer de sa satisfaction.

Pour y travailler, nous avons choisi de revendiquer trois attitudes : l'empathie, la réactivité et l'implication. Ce sont ces trois attitudes, appliquées aux différents moments de l'expérience client, qui forgent petit à petit notre culture client.



La transparence et l'accès à l'information

La transparence et l'accès à l'information sont des composantes essentielles de la culture du groupe CDC Habitat. Être transparent c'est informer et communiquer largement avec les équipes, c'est faire circuler librement l'information. Notre Présidente a fait le choix d'avoir des **temps de dialogue réguliers** avec les collaborateurs à travers le dispositif *InVivo Le Tchat*. C'est un rendez-vous de quarante-cinq minutes auquel toutes et tous sont invités à participer pour poser des questions en direct. Qu'elles portent sur l'actualité du Groupe, sa stratégie, son organisation ou ses enjeux, l'engagement pris est de répondre intégralement à toutes les interrogations des collaborateurs. Un espace dédié sur l'intranet permet aux équipes de visionner les vidéos de tous les tchats ainsi que les questions posées et les réponses apportées pendant et après l'événement. En 2022, deux tchats ont été organisés. Plus de 1 800 collaborateurs suivent en direct chaque édition du tchat, une participation qui confirme que ces rendez-vous sont plébiscités par les collaborateurs.

L'accès à l'information s'incarne également dans les dispositifs de communication déployés. À l'interne, un **magazine** est adressé aux collaborateurs chaque trimestre. Au-delà des éléments de compréhension qu'il apporte sur la stratégie, l'activité, les métiers, les objectifs, les projets et les enjeux du Groupe, *InVivo Le Mag* nourrit la culture d'entreprise et le sentiment d'appartenance, en véhiculant notamment nos valeurs et en se faisant le miroir du quotidien des collaborateurs. Une **émission de radio**, *InVivo Le Live*, est diffusée deux fois par mois et permet d'approfondir une thématique à travers l'interview d'un porteur de projet.

Les **vœux** aux collaborateurs constituent un temps fort à plusieurs titres. C'est une nouvelle occasion pour la direction générale de s'adresser directement aux équipes pour dresser le bilan de l'année passée et les accompagner à se projeter sur la prochaine.

Cet événement annuel permet à chacun, quel que soit son métier, son territoire ou encore son ancienneté de comprendre les enjeux des projets clés du Groupe.

Enfin, notre **intranet** regorge d'informations à destination des collaborateurs et des évolutions ont été apportées à cet outil en 2022 pour encore plus de lisibilité.

L'identité managériale

Notre culture de Groupe repose également sur l'engagement de toute la ligne managériale pour accompagner chacune et chacun dans son parcours et se faire le relais de la direction générale auprès des équipes.

Depuis 2022, le Groupe a lancé une nouvelle démarche managériale et anime la communauté des managers afin de les fédérer, de favoriser le partage et les interactions, et de créer des rendez-vous réguliers pour ancrer les bonnes pratiques managériales dans la durée. Différentes ressources et moments d'échanges (conférences, vidéos, podcasts, e-learning) sont proposés autour de nos deux thématiques fils rouges de l'année : la **responsabilisation** et l'**autonomie**. C'est l'occasion pour les managers de se questionner sur leurs pratiques, d'échanger entre pairs et d'avancer ensemble vers un nouveau champ des possibles.

En 2022, les managers du groupe CDC Habitat ont eu l'opportunité de participer à **six conférences** sur des thèmes inspirants : délégation et responsabilisation, droit à l'erreur et expérimentation, compétences et motivation, feedback et reconnaissance, confiance et pilotage au quotidien, diversité et inclusion. Plus de 300 participants ont assisté à chacune de ces sessions.

Le Groupe veille à mettre à disposition des managers les outils nécessaires pour accomplir leurs missions sereinement, en ligne avec la culture d'entreprise. Sur l'intranet, en particulier, un **espace dédié aux managers** propose des contenus pédagogiques sur l'encadrement d'équipe : parcours de formation en e-learning, conférences en replay, podcasts, vidéos, liens utiles, sondages, etc. En complément, une offre de **formation** complète sur le management a été repensée, déployée dès 2021 et poursuivie en 2022, afin de consolider les compétences managériales au sein du Groupe. Elle inclut notamment un parcours pour les primo-managers.

Ces formations s'articulent autour des thématiques suivantes : les fondamentaux du management, le pilotage de l'activité au quotidien, la communication et les *soft skills*, la communication efficace, le management en réseau, le management de la transformation et de l'innovation.

COMMUNAUTÉ MANAGÉRIALE

En 2022, plus de 600 managers ont été réunis pendant une journée entière autour de trois thèmes forts pour les années à venir : la déclinaison de notre stratégie IMPULSE 2026, la culture client, la démarche managériale.

Nous avons fait le choix d'un format innovant, inspirant et fédérateur pour notre communauté managériale venue de toute la France.

Au programme : cinq heures de forum, des interventions dédiées au management, à l'habitat de demain, à la culture client, ainsi que des rencontres autour de l'e-réputation des bailleurs, des méthodes de *design thinking*, de la transformation énergétique, de la lutte contre la fracture numérique, des alternatives à la maison de retraite ou encore sur le management perceptif, etc.



2 questions à

Justine Faure,

responsable transformation RH

#la RSE en action

Qu'est-ce qu'un bon manager ? Quel est son rôle au sein du Groupe ?

Le manager développe les talents de ses collaborateurs, accueille les singularités de son équipe et les transforme en force collective. Il donne du sens et accompagne chacun dans son parcours professionnel. Le manager pilote également l'activité, responsabilise ses collaborateurs et veille à maintenir un climat de confiance, d'équité et de transparence. Nos managers sont donc les pivots de la culture et de la performance du Groupe.

Comment est-il accompagné par le Groupe ?

Nos responsables ressources humaines accompagnent quotidiennement les managers et répondent à leurs interrogations. Par ailleurs, les managers disposent d'un espace dédié sur l'intranet, où ils peuvent retrouver l'ensemble des conférences, les contenus liés ainsi que les parcours de formation auxquels ils ont accès. Nous continuerons à enrichir ces espaces avec des contenus qui répondent aux interrogations du quotidien des managers.



● ● ● Accompagner les équipes dans la transformation du Groupe

Nous nous devons d'accompagner les collaborateurs et les managers, pour que chacun puisse comprendre les transformations et y contribuer. Mettre les collaborateurs au cœur des transformations, c'est le faire depuis la genèse des idées jusqu'à la conduite et la mise en œuvre des projets.

Accompagner le déploiement des agences mixtes

Pour incarner au mieux notre positionnement d'opérateur global de l'habitat d'intérêt public, nous avons fait évoluer notre organisation et nos modes de fonctionnement. En 2019, nous avons fusionné 13 entreprises sociales pour l'habitat (ESH) pour créer CDC Habitat social, notre filiale spécialisée dans le logement social. Suite à cela, nous avons mis en place nos directions interrégionales pour être au plus près des besoins des territoires.

Dans la continuité de cette transformation, nous avons pris la décision de fusionner nos deux réseaux d'agences CDC Habitat et CDC Habitat social au sein d'un unique réseau d'agences mixtes, en charge de l'ensemble du parc de logement social, intermédiaire et abordable (à l'exception de la région Île-de-France). Cette nouvelle organisation, opérationnelle depuis le second semestre 2022, permet de proposer l'ensemble du savoir-faire du Groupe à travers un « guichet unique » au sein d'un maillage territorial entièrement repensé.

Près de 800 collaborateurs ont été concernés par le rapprochement des agences CDC Habitat et CDC Habitat social et par la mise en place de deux filières métier désormais centralisées (la gestion des charges et la gestion des contentieux).

Ce projet ambitieux a nécessité un accompagnement important compte-tenu des évolutions qu'il implique. Une méthodologie fondée sur la co-construction avec l'ensemble des collaborateurs concernés a été retenue.

Une centaine de **séminaires** et une vingtaine d'**ateliers de co-construction** ont été organisés pour rencontrer les nouvelles équipes, réfléchir ensemble sur la définition de l'« agence parfaite » et établir les nouveaux processus de travail. Près de 300 sessions de **formation** ont déjà été dispensées :

- » Des formations culturelles, dédiées à la compréhension réciproque de l'habitat social et du logement intermédiaire ;
- » Des formations sur le changement pour aider les managers et les collaborateurs à accompagner et vivre la transformation ;
- » Des formations pour appréhender les nouveaux métiers dans le cadre des agences mixtes ;
- » Des formations pour maîtriser les outils sur les différents aspects de l'activité d'une agence mixte.

Les temps de **communication et d'échanges** tout au long du projet avec l'ensemble des parties prenantes concernées, en interne comme en externe, étaient primordiaux. Plus de quarante publications internes ont été réalisées (newsletter, vidéo, émission de radio interne...). Un espace dédié sur l'intranet regroupe l'ensemble des informations nécessaires pour les équipes concernées.

Un dispositif d'écoute a également été déployé pour permettre à chacun de remonter ses besoins, ses avis et ses idées lors des temps clés du projet. En effet, un questionnaire a été adressé par mail aux collaborateurs : au lancement du projet, à mi-parcours ainsi qu'à la fin du projet.





● ● ● Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés

Depuis 2020, l'organisation du travail a été bousculée : la crise sanitaire a été un accélérateur de transformations, notamment dans les modes de travail. Désormais, concilier distance et proximité est devenu essentiel. Cela offre aussi des nouveaux « modes de faire » allant vers davantage de responsabilisation et d'autonomie. Nous travaillons à faire de ces évolutions des leviers du bien-être au travail de nos collaborateurs.

Renforcer la transversalité et le mode projet

Nous nous attachons à adapter les instances de pilotage et la méthodologie de projets vers un système matriciel plus que hiérarchique. Ainsi, le « mode projet » est renforcé aux niveaux des **instances dirigeantes** avec l'objectif de permettre une meilleure transversalité entre les fonctions support, les directions métier ainsi qu'avec les directions interrégionales.

En 2022, deux séminaires ont été organisés dans ce cadre. Ils ont successivement regroupé les représentants des directions interrégionales et les représentants des fonctions support et métier. Les deux séminaires, conçus à l'identique avec une première journée de voyage apprenant et une seconde journée d'ateliers collaboratifs, ont permis aux participants d'aborder la thématique de « l'entreprise en réseau », de questionner notre modèle d'organisation et ses évolutions vers une plus grande subsidiarité. Un prochain séminaire commun sera organisé en 2023 pour aller encore plus loin sur ces enjeux.



VOIR PAGE 6

Les projets de territoire

L'approche adoptée pour la mise en place des projets de territoire ou encore du projet des agences mixtes, cités précédemment, témoignent de la volonté du Groupe de concevoir les projets de manière transversale, avec les équipes dans une dynamique de co-construction.

En parallèle, nous avons développé et mis à disposition des collaborateurs un parcours spécifique de **formation** à la gestion et à la conduite de projet. Ce parcours permet aux collaborateurs d'acquérir la méthodologie et les outils de gestion de projet ainsi que les clés du management transverse, en présentiel comme à distance. Pour accompagner les nouveaux modes de travail, des modules complémentaires ont également été développés : « animer des réunions engageantes en mode hybride », « co-construire avec le *design thinking* », « concevoir et animer un webinaire »... Enfin, des formations spécifiques à l'organisation en télétravail sont proposées aux collaborateurs. Elles leur permettent d'identifier les bonnes pratiques pour s'organiser efficacement en se fixant un cadre, tout en ayant conscience de l'importance de la déconnexion.

La démarche de simplification

Le Groupe a engagé en 2022 une démarche de simplification de ses pratiques, de ses procédures et de ses outils. Ce chantier majeur pour le Groupe vise à **optimiser l'efficacité de notre organisation** en allégeant la charge de travail des collaborateurs. Il a été rendu essentiel notamment à la suite de la fusion de nos 13 ESH puis de la création des agences mixtes. Cette démarche transversale a vocation à s'inscrire dans la durée et à faire l'objet d'un processus de ré-interrogation régulier.

Dans une dynamique participative, ce chantier mobilise toutes les directions pour que la simplification s'inscrive dans des projets concrets, au plus proche du terrain, en région, en agence ou en central. Plus d'une centaine de collaborateurs ont été mis à contribution en entretien, en atelier ou en séminaire, pour faire l'inventaire des simplifications possibles et proposer des actions.

Certaines mesures, faciles à mettre en œuvre et porteuses d'effets immédiats, ont déjà été mises en place au cours d'une première phase : suppression des justificatifs papier des notes de frais pour la filière finance, ou encore suppression des états des lieux sortants pour la filière gestion locative.

Sur le long terme, les chantiers de simplification permettront d'**améliorer structurellement les processus** sur les thématiques identifiées avec les collaborateurs lors de la première phase : rationalisation des *reportings* et fiabilisation des données, refonte du processus de commercialisation, optimisation de la chaîne du paiement des loyers, fluidification du traitement des réclamations client, etc.

● ● ● Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel

Professionaliser le partage d'expérience :

Le Groupe a constitué une communauté de formateurs internes. Ceux-ci suivent un parcours certifiant d'une soixantaine d'heures. Ils acquièrent ainsi les fondamentaux de la posture de formateur, les outils et les méthodes nécessaires pour concevoir et animer le partage de leurs connaissances et savoirs. Un espace sur l'intranet leur est dédié pour faciliter les échanges de bonnes pratiques et d'outils.

Conscient que le capital humain est le socle de la performance du Groupe, nous avons inscrit au cœur de notre stratégie une démarche dynamique et prospective d'accompagnement de nos collaborateurs dans le développement de leurs compétences et de leur parcours professionnel. Cette démarche accompagne la transformation du Groupe au gré des évolutions qu'il rencontre et permet à chaque collaborateur d'être acteur de sa propre évolution professionnelle.

C'est tout l'objet de l'accord sur la **gestion des emplois et des parcours professionnels** (GEPP), signé en 2022. Cet accord a succédé à l'accord GPEC de 2018 ainsi qu'à l'accord Génération, sur l'emploi des seniors et les mesures intergénérationnelles.

Des outils et des dispositifs pour anticiper les évolutions

La mise en œuvre du dispositif de GEPP répond, notamment, à l'ambition d'identifier les besoins futurs en ressources humaines dans un contexte économique et une activité en mouvement permanent.

À ce titre, nous disposons d'une **cartographie** présentant les filières métiers, les sous-filières et les emplois repères. Au-delà de son rôle d'outil de pilotage des ressources humaines, cette cartographie permet de rattacher des compétences techniques à chaque emploi repère métier. Cet outil a été mis à jour en 2022.

Des comités métiers, mis en place pour six premières filières¹ en 2022, permettent de construire une politique emploi et compétences adaptée par métier au regard des évolutions à venir et des enjeux de

l'entreprise. Cette analyse aboutit à un plan d'action en matière de recrutement, de formation et de mobilité pour assurer l'équilibre entre nos ambitions et nos ressources. De nouvelles filières métiers feront l'objet de comités spécifiques en 2023. Ce travail est réalisé de manière collégiale avec les managers des filières et nos experts en ressources humaines.

Les travaux des comités métiers permettent de nourrir les réflexions de **l'observatoire des métiers et des compétences**. Cette instance, qui réunit annuellement les équipes des ressources humaines et les représentants du personnel, permet d'informer et d'échanger sur l'évolution des métiers et des emplois au sein du Groupe.

Développement des compétences

Garantir la professionnalisation de chacun et accélérer l'adaptation de notre organisation aux nouveaux enjeux requiert une offre de formation innovante, diversifiée et flexible. L'offre de formation du groupe CDC Habitat s'est structurée en 2022 autour de trois priorités :

- » **l'accompagnement au changement** et à la transformation, notamment dans le cadre du rapprochement des agences qui assurent la gestion locative des logements de CDC Habitat et CDC Habitat social² ;
- » **le développement des compétences** métier pour assurer à chaque collaborateur d'avoir les compétences nécessaires pour exercer au mieux ses fonctions ;
- » **l'innovation et le management**, deux sujets qui requièrent des modes de travail et de collaboration adaptés.

1. Filière développement et maîtrise d'ouvrage, gestion locative, hébergement accompagné, gestion et maintenance du patrimoine, proximité et service aux clients.
2. Périmètre UES CDC Habitat qui comprend les entités CDC Habitat, CDC Habitat social, la Sainte-Barbe, le Centre de contact client et AMPERE Gestion.

L'offre de formation se doit d'être claire, transparente et accessible à tous les collaborateurs. C'est l'ambition portée par la **plateforme** « Mon espace formation ». Chaque formation, qu'elle soit proposée en présentiel ou en format e-learning, est présentée avec ses objectifs pédagogiques et son contenu. Cette plateforme facilite les échanges entre managers et collaborateurs sur les projets de formation.

Pour accompagner les nouveaux collaborateurs dans leur prise de poste, l'offre de formation comprend des cursus métier. Il s'agit de parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs, qui les accompagne dans leur acculturation à l'entreprise, la prise en main des outils et la découverte de leur filière métier. En 2022, nous avons développé un premier **cursus métier** pour la filière de la gestion locative. Le Groupe poursuivra le déploiement de ces parcours pour d'autres métiers en 2023.

Mobilité des collaborateurs

La diversité des métiers et la présence du Groupe sur tout le territoire offrent des possibilités d'évolution aux collaborateurs. Le Groupe encourage la mobilité interne sous toutes ses formes : fonctionnelle et géographique. Une des promesses de la GEPP est de faire correspondre à chaque métier une définition claire ainsi qu'une information sur les évolutions possibles. Chaque collaborateur pourra ainsi se situer au sein de son organisation et devenir pleinement acteur de son parcours.

Nos engagements en matière de mobilité des collaborateurs sont formalisés dans un **accord Groupe** dédié signé en 2020. Cet accord favorise chaque fois que possible le recours aux compétences internes.

Pour accompagner les collaborateurs dans la construction de leur parcours professionnel, différents moyens coexistent. Tous les deux ans, l'**entretien professionnel** est un moment privilégié pour chaque collaborateur, pour étudier avec son manager les perspectives d'évolution professionnelle à court, moyen

ou long terme. L'**entretien annuel**, quant à lui, permet également à chacune et à chacun d'évoquer un éventuel souhait de mobilité. L'ensemble des demandes formulées dans ce cadre sont étudiées par les équipes des ressources humaines.

Les collaborateurs du Groupe sont informés tous les quinze jours des **offres à pourvoir en interne**. Elles sont publiées sur une plateforme à laquelle tous ont accès. Les responsables ressources humaines analysent ensemble, chaque mois, les demandes de mobilité lors du **comité recrutement mobilité**. En complément, les offres à pourvoir au sein du groupe Caisse des Dépôts sont envoyées mensuellement à tous les collaborateurs.

Le **détachement temporaire** d'un collaborateur, qui lui permet de découvrir un nouveau métier sur une période de quelques mois, est une forme de mobilité qui séduit les équipes. Sur un temps plus court, entre un et cinq jours, les collaborateurs peuvent aussi bénéficier d'une période d'immersion pour confirmer un souhait de mobilité professionnelle. En 2022, 28 collaborateurs ont bénéficié d'un détachement temporaire².

D'autres dispositifs existent pour favoriser la mobilité : entretien de carrière, conseil en évolution professionnelle, bilan de compétences...



LE PROGRAMME TALENTS

Ouvert à 20 cadres à fort potentiel d'évolution, ce programme a pour objectif, au travers de temps d'échanges privilégiés et de travaux en groupe, de les préparer à exercer des fonctions stratégiques dans la poursuite de leurs parcours. Ce dispositif permet d'apporter des éléments de réflexion nouveaux aux participants pour contribuer à la bonne compréhension des enjeux d'un écosystème en perpétuelle transformation. Ce nouveau programme, lancé en novembre 2022, a vocation à être mis en œuvre chaque année, pour 20 nouveaux collaborateurs.



● ● ● Garantir la santé et la sécurité au travail

La prévention en matière de santé et de sécurité est une préoccupation prioritaire et permanente dans toutes les activités du Groupe, qui s'engage à garantir l'intégrité physique et psychique des collaborateurs.

Le **réfèrent santé sécurité** du Groupe décline la politique de prévention et d'amélioration de la sécurité, des conditions de travail et de la santé. Il anime le réseau de référents santé et sécurité des directions interrégionales, qui se réunit tous les deux mois. En complément, pour répondre au mieux aux besoins des collaborateurs, un écosystème avec des acteurs de la santé a été organisé (partenariat avec les assistantes sociales, les services de prévention et de santé au travail, l'IAPR³, etc.).

Depuis 2022, trois assistantes sociales à temps plein accompagnent les collaborateurs lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS)

Les TMS sont des maladies qui affectent les muscles, les tendons et les nerfs. Les origines sont multifactorielles : la répétition des gestes, les contraintes posturales, l'âge, l'état de santé, etc.

Diverses actions sont menées pour tenter de prévenir l'apparition des TMS : si les sites le permettent, des gardiens peuvent être équipés d'autolaveuses pour faciliter l'entretien des parties communes, des équipements spécifiques sont fournis pour rendre plus aisée la tractation des conteneurs d'ordures ménagères, des sensibilisations sont réalisées auprès des

3. Institut d'accompagnement psychologique et de ressources.

équipes sur les gestes et postures, des formations aux techniques de nettoyage sont organisées...

Prévention des risques psychosociaux

Une **Charte de prévention** des situations de harcèlement moral et/ou sexuel et des agissements sexistes au travail a été formalisée en 2021. Son objectif est de sensibiliser les équipes et de prévenir les situations de harcèlement. Une formation en e-learning sur le harcèlement moral, sexuel et sexiste sera accessible à tous les collaborateurs en 2023.

Pour soutenir ses collaborateurs qui connaissent des situations difficiles, le Groupe a recours à un service d'**écoute et d'accompagnement psychologique**. Dispensé par des psychologues de l'IAPR, ce soutien est assuré 24h/24 et 7j/7 par le biais d'un numéro vert. Les échanges sont strictement confidentiels : aucune information n'est délivrée à l'employeur.

Un numéro bleu est réservé aux managers et aux responsables des ressources humaines dans le but de leur donner outils et conseils pour soutenir, si nécessaire, un membre de leur équipe qui rencontrerait des difficultés personnelles ou professionnelles.

Sécurité des collaborateurs

Face au risque d'agression verbale ou physique, le Groupe a fait de la protection de son personnel une priorité absolue : des mesures renforcées de prévention et de gestion des violences contre les collaborateurs sont déployées.



VOIR PAGE 18

Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces

Prévenir et dissuader

Pour accompagner les collaborateurs au quotidien, les équipes sont **formées** à la gestion des agressions. Un guide Habitat Sûreté, qui recense chaque type de faits d'insécurité, la procédure à suivre, les bons réflexes à adopter et les services compétents à saisir, a été conçu pour les équipes de proximité.

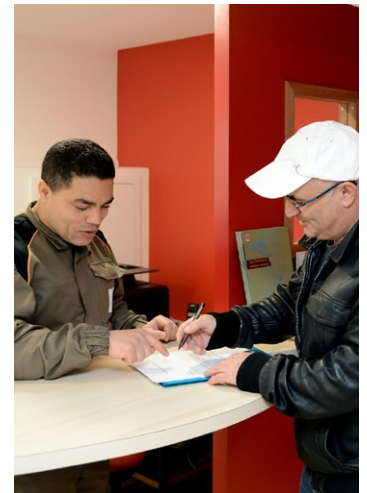
Des campagnes de **sensibilisation** sont réalisées auprès des locataires dans les différents lieux d'accueil (bureaux, points d'accueil, loges) pour rappeler les comportements adéquats pour des relations sereines. Nos gardiens bénéficient de la qualité de « **personne chargée d'une mission de service public** ». Cela implique des poursuites judiciaires en cas d'agressions physiques et/ou verbales⁴. Des dispositifs de **protection audio et vidéo** ont été mis en place dans certaines agences, bureaux et points d'accueil pour leur effet dissuasif et pour obtenir des éléments de preuve en cas de besoin.

Gérer les situations d'agression

Il est primordial pour le Groupe d'apporter un soutien aux collaborateurs concernés à travers un accompagnement psychologique et juridique.

Les collaborateurs peuvent consulter un psychologue en cas de besoin, comme évoqué précédemment, et une mobilité peut être envisagée. Lors d'un dépôt de plainte, le collaborateur est accompagné par son manager ou son représentant.

Des conventions signées avec la police ou la justice facilitent le dépôt de plainte et son traitement. La direction juridique du Groupe se charge de suivre le dossier et de désigner un avocat si besoin.



Aide au retour à l'emploi : pour répondre aux besoins spécifiques des collaborateurs qui ont vécu des arrêts de travail importants ou des arrêts répétitifs et qui éprouvent des difficultés à réintégrer leur poste, un accompagnement personnalisé est proposé.

4. Les violences à l'encontre des gardiens sont passibles d'amendes allant de 750 € à 45 000 € et de peines d'emprisonnement jusqu'à trois ans.



● ● ● Promouvoir l'égalité des chances

La politique diversité du groupe CDC Habitat se concrétise au travers des accords collectifs tels que l'accord GEPP qui intègre des mesures intergénérationnelles, l'accord Qualité de vie au travail ou encore l'accord Égalité professionnelle homme-femme. Le Groupe est également signataire de la Charte de la diversité.

Nous nous engageons pour la diversité, l'inclusion et la lutte contre les discriminations à chaque étape de la gestion des ressources humaines : recrutement, formation, rémunération, carrière...

Objectivité, indicateurs et formation

La diversité ne peut se développer pleinement au sein de l'entreprise que si l'environnement de travail est libre de toute discrimination. Aussi, une attention particulière est portée sur l'ensemble des processus de ressources humaines. La collégialité des décisions, qu'il s'agisse de recrutement, mobilité, évolution des salaires, etc. contribue à prévenir les risques de discrimination. Les outils déployés (support d'évaluation des collaborateurs, règles de fixation des objectifs...) permettent d'objectiver les décisions.

Les indicateurs suivis par les équipes des ressources humaines permettent de détecter d'éventuelles inégalités de traitement. En complément, deux modules de formation « Lutter contre la discrimination »⁵ et « Recruter sans discriminer »⁶ sont accessibles en format e-learning. En 2022, une conférence sur le **management inclusif** a été organisée à destination des managers.

Promouvoir l'égalité des chances avec le Plan jeunes

Depuis la crise sanitaire en 2020, qui a particulièrement touché l'accès à l'emploi des jeunes, le Groupe s'engage à recruter des jeunes dans le cadre de contrats de stage ou d'alternance. Une grande attention est portée à leur intégration, et près de 600 tuteurs ont été formés depuis 2020⁷.

5. Ouvert à tous les collaborateurs. | 6. Dédiés aux recruteurs de la filière. | 7. 171 apprenants en 2022.

Garantir l'équité professionnelle

Le groupe CDC Habitat veille à garantir l'équité entre les femmes et les hommes via la mixité des emplois, l'équité de traitement salarial et l'accès aux postes à responsabilités. Un budget spécifique est dédié à l'égalité salariale dans le cadre des négociations annuelles obligatoires. Par ailleurs, les collaborateurs ont la possibilité d'être membres du réseau de la Caisse des Dépôts pour la mixité : Alter Égales. Celui-ci contribue à promouvoir une politique volontariste de mixité, de décloisonnement et de transversalité au sein du groupe Caisse des Dépôts.

EN 2022, L'INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE DE L'UES CDC HABITAT EST :
93/100

INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Conformément aux dispositions réglementaires visant à favoriser l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes, le Groupe publie chaque année son index d'égalité professionnelle. Il repose sur 5 indicateurs : les écarts de rémunération, la répartition des augmentations individuelles, la répartition des promotions, le pourcentage de femmes bénéficiant d'une augmentation individuelle à l'issue du congé maternité, et enfin la parité dans les rémunérations les plus élevées.

Favoriser l'insertion et le maintien des personnes en situation de handicap

Avec un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6,3 % en 2021⁸, le Groupe démontre son engagement pour **l'amélioration des conditions de travail** des collaborateurs en situation de handicap et leur maintien dans l'emploi.

L'année 2022 a été marquée par la mise en œuvre des premières actions de l'accord Handicap du Groupe, signé en 2021. Le Groupe a poursuivi ses actions de **sensibilisation** pour favoriser une bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap : mise en ligne d'une bande dessinée sur le handicap, participation à un jeu-concours lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, etc.

De plus, des assistantes sociales au sein du Groupe assurent des permanences mensuelles pour accompagner les collaborateurs traversant directement

ou indirectement une situation liée au handicap. Enfin, une formation a été ouverte aux managers sur le handicap et ses enjeux en entreprise.

CDC Habitat veille également à accompagner la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé. Le Groupe vise à favoriser **l'intégration et le maintien dans l'emploi** des salariés en situation de handicap en adaptant leur poste de travail, les horaires et les locaux et en proposant des aides (priorité dans le cadre du « 1 % Logement », aide financière pour le transport, attribution de CESU).

Nous accompagnons également **les parcours professionnels** avec l'aide d'une équipe pluridisciplinaire, des aménagements de l'organisation du travail, des passerelles vers d'autres métiers, des aides pour accompagner un nouveau projet professionnel, des formations liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi.

8. Taux au 31/12/21 (la donnée au 31/12/22 n'est pas disponible à la date de rédaction de ce document). Le taux était de 9 % au 31/12/20. L'écart s'explique notamment par l'évolution du mode de calcul qui exclut désormais l'emploi indirect et comprend uniquement l'emploi direct.



● ● ● Déclaration de performance extra-financière CDC Habitat

Sont présentés dans ce chapitre les éléments attendus dans le cadre de la publication du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017¹ relatif à la déclaration de performance extra-financière.

Modèle d'affaires

CDC Habitat est le premier opérateur de logement intermédiaire en France. Alternative au logement privé et au logement social, auxquels tous les ménages ne peuvent accéder, le logement intermédiaire bénéficie de loyers plafonnés inférieurs de 10 à 15 % au prix du marché. Cela permet aux ménages de la classe moyenne de se loger dans les grandes villes, au plus près des bassins d'emploi, de limiter leur trajet domicile-travail et de préserver leur pouvoir d'achat.

CDC Habitat joue un rôle moteur dans le développement des logements intermédiaires. Il est leader sur ce segment grâce à des modes de financement innovants : les Fonds de logement intermédiaire, des fonds d'investissement

gérés par sa filiale AMPERE Gestion. Réalisés avec de grands investisseurs institutionnels privés, comme la Caisse des Dépôts.

Chaque année, CDC Habitat élargit son offre de logement grâce à la construction et à l'acquisition de nouveaux ensembles immobiliers pour accueillir de nouveaux locataires et répondre au besoin de parcours résidentiel. En parallèle, pour son parc immobilier le plus ancien, CDC Habitat mène des réhabilitations pour notamment améliorer ses performances énergétiques et améliorer le confort des locataires. Nous sommes également en charge de l'entretien et de la maintenance des bâtiments. En tant que bailleur, nous assurons toute la gestion locative, de l'attribution du logement au départ du locataire.

CDC Habitat est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain avec ses six directions interrégionales, qui gèrent l'ensemble de son offre de logement.



VOIR PAGES 4 À 11

[Introduction](#)

1. Dans le cadre de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises.

MODÈLE D'AFFAIRES

Ressources

RESSOURCES FINANCIÈRES
DÉVELOPPEMENT
ET TRAVAUX**436,3 M€**

DE FONDS PROPRES

672,5 M€

D'EMPRUNTS

0,3 M€

DE SUBVENTIONS

COMPÉTENCES INTERNES
ET PARTENAIRES**1 959**COLLABORATEURS
DONT 15 % DE PROXIMITÉ**31**AGENCES²**+ DE 5 000**FOURNISSEURS ET
PRESTATAIRES**61**

PROMOTEURS



PARC DE LOGEMENTS

77 610LOGEMENTS
EN PARC PROPRE

- » non conventionnés **61,3 %**
- » conventionnés **18 %**
- » intermédiaires **6,4 %**
- » immobilier public **14,3 %**

30 687LOGEMENTS GÉRÉS POUR
COMPTE DE TIERS

- » domaniaux³ **29 %**
- » gérés pour compte de tiers **71 %**

Activités et résultats

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR
DES LOGEMENTS**4 463**

LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS

- » VEFA⁴ **96,8 %**
- » acquisition **1,5 %**
- » maîtrise d'ouvrage interne **1,7 %**

4 804LOGEMENTS
MIS EN CHANTIERLOGER ET ACCOMPAGNER
NOS CLIENTS**155 095**

PERSONNES LOGÉES

- » de 30 à 59 ans **60 %**
- » plus de 60 ans **22 %**
- » moins de 30 ans **18 %**

59 %

D'ACTIFS

1,9 %DE TAUX DE VACANCE⁵**90,5 %**DE SATISFACTION
DE LA QUALITÉ DE VIE
DANS LE LOGEMENTENTREtenir ET RÉHABILITER
NOS LOGEMENTS**2 071**LOGEMENTS
RÉHABILITÉS**638 €**DE BUDGET
DE MAINTENANCE
PAR LOGEMENT

2. 27 agences mixtes CDC Habitat et CDC Habitat social et 4 agences CDC Habitat en Île-de-France.

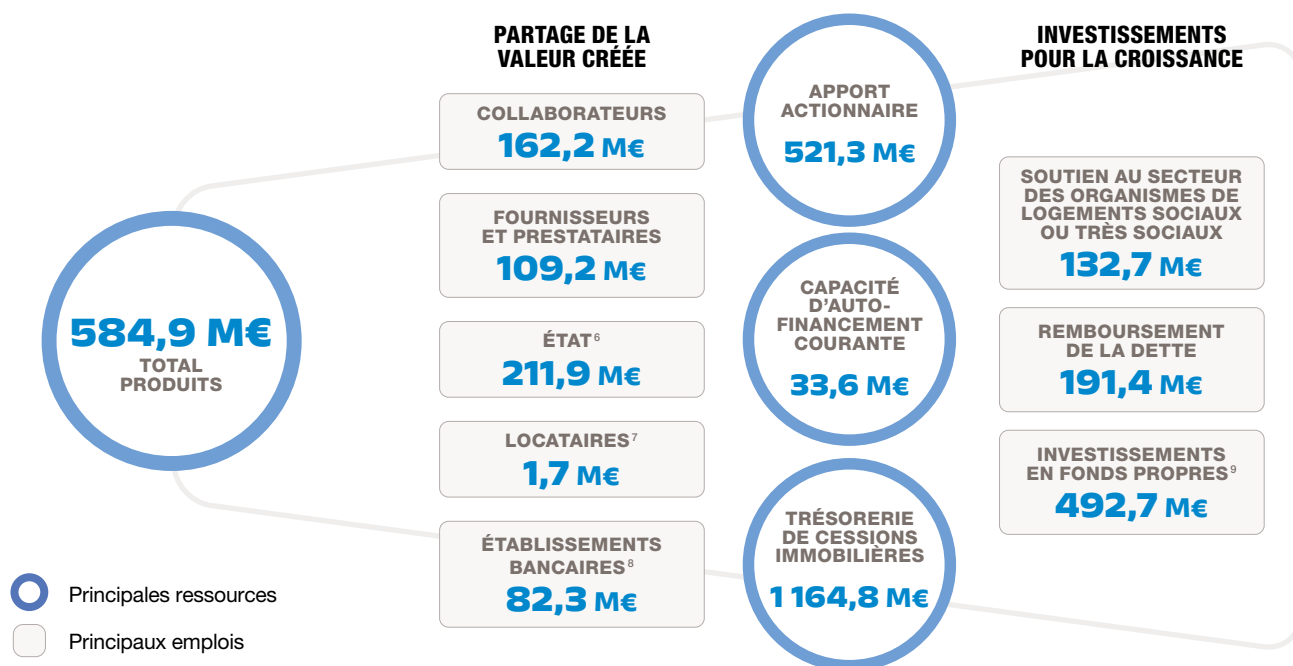
3. Les logements domaniaux relèvent du domaine de l'État.

4. Vente en l'état futur d'achèvement.

5. À la relocation à plus d'un mois.



VALEUR PARTAGÉE ET INVESTIE DE CDC HABITAT



Certaines ressources étant allouées à des emplois à moyen terme, il n'y a pas d'égalité sur une année entre les principaux emplois et ressources.

6. Taxes et impôts sur les sociétés.

7. Réductions de loyers de solidarité en compensation de la baisse des APL.

8. Coût net de la dette.

9. Neufs (93,8 %), réhabilitation (5,8 %), structures (0,3 %).



Risques & indicateurs clés de performance

Les risques extra-financiers sont intégrés à la cartographie globale des risques du groupe CDC Habitat. L'ensemble des risques, y compris extra-financiers, sont identifiés et cotés (fréquence et impact) par les équipes internes sous le pilotage de la direction organisation, performance et contrôle général, qui a la responsabilité de la cartographie des risques globale. **9 risques prioritaires** ont été identifiés. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat.

1. Risques liés à la non-atteinte des objectifs de production de logements

Le 28^e rapport de la Fondation Abbé Pierre sur l'état du mal-logement en France en 2023 met à nouveau au jour des problèmes de logement rencontrés par les personnes résidant en France. CDC Habitat est un des acteurs du logement en France, spécialisé sur le logement intermédiaire, qui contribue à répondre aux besoins nationaux et territoriaux. Si CDC Habitat ne remplissait pas ses objectifs de production, l'entreprise ne serait pas en capacité de participer à l'effort national. D'ailleurs, le groupe CDC Habitat a lancé en 2020 un plan de soutien du secteur de la construction et du logement via un appel à projets pour la production de 40 000 logements.

69 %

**DU PLAN DE RELANCE
LANCÉ EN 2020 ONT
DÉJÀ ÉTÉ RÉALISÉS AU
31/12/2022** (54 % en 2021
et 26 % en 2020)¹⁰

**VOIR PAGE 77**[Le plan de relance](#)

2. Risques liés à l'insatisfaction des locataires

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

78 %

**DES LOCATAIRES DE
CDC HABITAT** sont
globalement satisfaits en 2022
(78 % en 2021 et 80 % en 2020)

**VOIR PAGE 16**

[Renforcer notre réactivité en
apportant une réponse rapide et
fiable pour conforter le lien de
proximité avec nos clients.](#)

3. Risques liés aux difficultés économiques et sociales des locataires

L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) accentuent les difficultés économiques et sociales des locataires. Pour les locataires, ce risque peut aller jusqu'à l'expulsion du logement ou l'exclusion sociale. De telles situations sont susceptibles d'entraîner une perte de confiance ou un mécontentement des collectivités partenaires. Ce risque est susceptible de se traduire pour CDC Habitat par une augmentation des impayés, des troubles de la tranquillité résidentielle, une dégradation du parc. Il a également une répercussion sur l'image du parc de logements. CDC Habitat propose un accompagnement global et multidimensionnel des problématiques rencontrées par ses locataires.

3 ANTENNES

**« AXEL, VOS SERVICES
POUR L'EMPLOI »** pour
accompagner les locataires vers
l'emploi et la formation dans les
quartiers « politique de la ville »
(identique en 2021 et 2020)

**VOIR PAGE 38**

[Apporter des solutions aux
publics en situation de fragilité,
en s'appuyant sur les acteurs des
territoires.](#)

10. Indicateur clé de performance commun à CDC Habitat et CDC Habitat social car le plan de relance est un projet commun aux deux sociétés.



4. Risques liés au changement climatique – risques de transition

CDC Habitat contribue au changement climatique par les émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.

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

Le changement climatique est susceptible d'avoir plusieurs natures d'impacts sur CDC Habitat. L'impact financier serait lié à la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction, et à l'augmentation des dommages sur les actifs.

Afin d'atténuer son impact en matière de changement climatique, CDC Habitat met en œuvre une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.



VOIR PAGE 22

Être moteur de la transformation environnementale.

5. Risques liés au changement climatique – risques physiques

CDC Habitat et ses parties prenantes sont exposés aux effets du changement climatique. Les aléas les plus impactants pour les bâtiments et ses usagers sont les inondations, les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures¹¹. Les aléas climatiques pourront engendrer des conséquences importantes notamment sur le bâti et le confort des locataires. Les conséquences pourront être, entre autres, des coûts liés à des ensembles immobiliers endommagés (reconstruction, maintenance), une baisse de l'attractivité du patrimoine, des coûts d'assurance plus élevés.

Pour atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat met en œuvre une stratégie d'adaptation de son parc de logements aux aléas climatiques.

AUCUN DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE RÉSILIENCE

(DPR) n'a été réalisé sur le patrimoine de CDC Habitat en 2022 (22 en 2021).

La démarche d'adaptation du groupe CDC Habitat s'applique au périmètre CDC Habitat, Sainte-Barbe et CDC Habitat social. En 2022, ce sont les ensembles immobiliers de CDC Habitat social qui ont été prioritaires.



VOIR PAGE 30

Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques.

CONSOMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

141 kWh/m²/an 2020

133 kWh/m²/an 2021

132 kWh/m²/an 2022

ÉMISSIONS DE GES MOYENNES DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

25 kg CO₂/m² 2020

23 kg CO₂/m² 2021

22 kg CO₂/m² 2022

11. ADEME, étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050.

6. Risques liés aux pratiques non éthiques

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

De telles pratiques seraient punies de sanctions pénales, disciplinaires et pécuniaires. Elles entacheraient l'image de CDC Habitat et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes. CDC Habitat est engagé dans la lutte anticorruption et dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sur l'ensemble de ses activités. CDC Habitat dispose également d'une déontologie de la commande publique et d'un corpus de procédures encadrant l'exercice quotidien de ses métiers.

19 FRAUDES ONT ÉTÉ DÉTECTÉES EN 2022 : 6 ONT ÉTÉ ÉVITÉES ET 13 SONT AVÉRÉES

(17 fraudes ont été détectées en 2021 : 10 ont été évitées et 7 sont avérées)¹².



VOIR PAGE 41

Prévenir les risques déontologiques.

7. Risques liés à un défaut de protection des données personnelles

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

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

CDC Habitat utilise les données personnelles :

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

Les personnes ayant subi ce défaut de protection de leurs données sont vulnérables à l'utilisation malveillante de leurs données personnelles. Un défaut de protection des données personnelles est susceptible de faire l'objet d'amendes administratives, de sanctions pénales et civiles pour CDC Habitat. Il entraînerait également un défaut de confiance des parties prenantes et pourrait notamment ralentir CDC Habitat dans le développement de nouveaux services digitaux.

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

AUCUNE MISE EN DEMEURE, SANCTION OU CONDAMNATION

pour manquement à la réglementation de la protection des données personnelles en 2022 (identique en 2021 et 2020).



VOIR PAGE 42

Protection des données personnelles des clients.

12. Indicateur clé de performance commun à CDC Habitat et CDC Habitat social car les missions des collaborateurs sont mutualisées sur le périmètre des deux sociétés.



8. Risques liés à la gestion des compétences

Les collaborateurs exercent leur métier dans un contexte d'évolutions réglementaires et technologiques, de réorganisation sectorielle et de transformation du Groupe.

La non-adaptation des compétences aux évolutions des enjeux de l'entreprise et de ses parties prenantes pourrait être source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

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

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

81 %
DES COLLABORATEURS
ONT EU ACCÈS À UNE
FORMATION EN 2022

(78,9 % en 2021 et 52,1 % en 2020).



VOIR PAGE 54

Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel.

9. Risques liés à la santé et à la sécurité des collaborateurs

Certains risques de santé et de sécurité pour les collaborateurs de CDC Habitat portent sur les opérations de maintenance des logements. Celles-ci peuvent en effet exposer le personnel à des travaux physiques.

Par ailleurs, la digitalisation des métiers peut être vécue comme une charge mentale pour certains collaborateurs. CDC Habitat reconnaît également les six facteurs de risques psychosociaux identifiés par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) : l'intensité et le temps de travail, les exigences émotionnelles (notamment lors du contact avec des personnes en situation de détresse), le manque d'autonomie, des rapports sociaux au travail dégradés, des conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail. Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes.

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

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

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL¹³

2020 10,3

2021 10,6

2022 7,9

TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2020 0,37

2021 0,4

2022 0,2



VOIR PAGE 56

Garantir la santé et sécurité au travail.

13. Taux de fréquence = (nombre d'accidents de travail avec arrêt hors trajet / nombre théorique heures travaillées) x 1 000 000.

● ● ● Taxinomie européenne

Contexte réglementaire

Afin de favoriser la transparence et une vision de long terme dans les activités économiques et de réorienter les flux de capitaux vers des investissements durables, le plan d'action sur le financement de la croissance durable de l'Union Européenne a conduit à la création d'un système commun de classification des activités des entreprises permettant d'identifier les activités économiques considérées comme durables. Ce système est défini dans un règlement européen (EU 2020/852 Taxonomy) entré en vigueur le 12 juillet 2020 (le « Règlement Taxinomie »). Cette section regroupe les informations à publier en application du Règlement Taxinomie et de l'Acte Délégué relatif à l'article 8 du règlement Taxinomie.

Champ d'application

En tant qu'Entreprise d'Intérêt Public (EIP), CDC Habitat est soumise à cette réglementation depuis l'exercice de reporting 2021 et doit publier les indicateurs de durabilité suivants : les parts du chiffre d'affaires, des dépenses d'investissement (« CapEx ») et des dépenses opérationnelles (« OpEx ») « éligibles » et « alignées ».

Une activité est considérée « éligible » lorsque celle-ci est décrite dans les règlements délégués correspondants (annexe I et II du règlement délégué UE 2021/2139). Une activité est considérée durable au sens du règlement lorsque celle-ci est « alignée », c'est-à-dire lorsque l'activité économique satisfait aux exigences prévues dans le règlement :

- » Elle contribue de façon substantielle à l'un des six objectifs environnementaux en démontrant le respect des critères techniques spécifiés dans les règlements délégués ;
- » Elle n'entrave pas les cinq autres objectifs (critères Do Not Significantly Harm = DNSH) ;
- » Elle respecte des garanties minimales.

Périmètre de reporting

Le périmètre des sociétés consolidées est le suivant :

Sociétés	Forme juridique	2022		2021	Siège social
		Méthode de consolidation	% Intérêts	% Intérêts	
CDC Habitat	Société mère	IG	100 %	100 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris
Sainte-Barbe SAS	Filiale	IG	100 %	100 %	Avenue Émile Huchet 57800 Freyming-Merlebach
Adoma SAEM	Filiale	MEE	56,44 %	56,44 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris
FLI	Filiale	MEE	19,14 %	19,14 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris
AMPERE Gestion	Filiale	IG	100 %	100 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris
Adestia	Filiale	IG	100 %	100 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris
Groupe Lamartine	Filiale	MEE	15,00 %	0,00 %	33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris

IG : Intégration globale / MEE : Mise en équivalence

Selon la réglementation de la taxinomie, il convient de retenir uniquement les sociétés intégrées globalement significatives. Ainsi, au 31 décembre 2022, les activités sont uniquement composées des données de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe.

Activités éligibles

L'identification des activités éligibles de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe a été menée sur la base d'une analyse détaillée de ses différentes activités et au regard de celles décrites dans le Règlement taxinomie.

Secteur : Construction et activités immobilières

- » 7.1 Construction de bâtiments neufs.
- » 7.2 Rénovations de bâtiments existants.
- » 7.3 Installation, maintenance et réparation d'instruments favorisant l'efficacité énergétique.
- » 7.5 Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments.
- » 7.6 Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables.
- » 7.7 Acquisition et propriété de bâtiments.



VOIR PAGE 22

Être moteur de la
transformation
environnementale de
l'habitat

L'activité 7.4 « Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques » n'a pas été retenue car CDC Habitat a confié à un opérateur la concession de l'installation, l'opération, la maintenance et tous les services associés aux installations de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables sur son parc immobilier, pour une durée de 20 ans. De fait, il n'y a aucun flux financier relatif à cette activité dans les comptes comptables de l'entreprise. À la fin de la concession, il y aura nécessité de reconsidérer la situation.

Secteur : Transport

- » 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers.

Informations préalables

- » Les ratios reportés dans les pages suivantes ne reflètent pas l'entière des engagements et des moyens que CDC Habitat et la Sainte-Barbe mobilisent pour le climat. Des informations complémentaires sont mentionnées dans le chapitre « Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat » du présent document.
- » Il est également à noter que notre parc de logements est largement composé d'ensembles immobiliers en copropriété. Dans ce cas de figure, la marge de manœuvre de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe n'est pas la même que sur les ensembles immobiliers dont nous sommes l'unique propriétaire.

Précisions méthodologiques

- » L'analyse des flux financiers, qu'il s'agisse de chiffre d'affaires, de dépenses d'investissement ou de dépenses opérationnelles, a été réalisé sur le périmètre des ensembles immobiliers dont CDC Habitat et la Sainte-Barbe sont propriétaires, en ligne avec les exigences de l'activité 7.7 de la taxinomie. En d'autres termes, les flux financiers relatifs au parc immobilier dont CDC Habitat et la Sainte-Barbe assurent la gestion pour compte de tiers n'ont pas été retenus dans l'analyse d'éligibilité et d'alignement.

- » Les comptes comptables font apparaître des flux financiers liés à la location de parkings. Si les parkings sont rattachés à un ensemble immobilier, les flux financiers y afférents ont été analysés. Dans le cas contraire, ils ont été exclus de l'analyse car aucune activité taxinomique n'en fait mention.
- » Les flux financiers associés à la présence d'antennes et de panneaux publicitaires sur les ensembles immobiliers du parc ont été systématiquement exclus du périmètre de reporting.
- » Il est à noter que la totalité des données analysées sur le chiffre d'affaires, les dépenses d'investissement et les dépenses opérationnelles concernent l'objectif d'atténuation de la taxinomie.
- » L'analyse de l'alignement des activités éligibles de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe a été réalisée par la vérification systématique du respect des critères techniques (contribution substantielle et DNSH) de chacune des activités éligibles.
- » Une attention particulière a été portée sur les calculs pour écarter tout risque de double comptage.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires pour l'exercice 2022 est de 602,2 millions d'euros.

Éligibilité

Le chiffre d'affaires éligible est composé de/des :

- » loyers des immeubles de placement (7.7) ;
 - » ventes d'immeubles relatives à l'activité de promotion immobilière (7.1 et 7.7).
- Les flux financiers non retenus correspondent aux :
- » loyers des ensembles immobiliers gérés pour compte de tiers ;
 - » refacturations à Ampère Gestion ;
 - » antennes et aux panneaux publicitaires installés sur les ensembles immobiliers ;
 - » loyers des parkings qui ne sont pas rattachés à un ensemble immobilier.

91 % du chiffre d'affaires est éligible au titre de l'objectif d'atténuation du changement climatique de la taxinomie¹⁴.

14. Ce taux est inférieur à celui communiqué sur l'exercice 2021 car la méthodologie de calcul a été affinée.



Alignement

Précisions méthodologiques :

- » Concernant le chiffre d'affaires lié à l'activité 7.7 « Acquisition et propriété de bâtiments », un retraitement du chiffre d'affaires a été réalisé pour les ensembles immobiliers dont les critères techniques ont été atteints en cours d'année suite à une réhabilitation en milieu occupé. Une règle unique a été appliquée : 50 % du chiffre d'affaires de ces ensembles immobiliers a été considéré comme aligné.
- » Si la majorité de notre patrimoine immobilier est constitué de logements familiaux, nous avons également des locaux commerciaux qui génèrent du chiffre d'affaires. Les informations relatives aux commerces n'étant pas centralisées, les critères techniques n'ont pas pu être étudiés pour l'exercice 2022. Aussi, les flux financiers générés ont été retraités.

39 %

DU CHIFFRE D'AFFAIRES

est aligné aux critères de la taxinomie.

43 %

DU CHIFFRE D'AFFAIRES ÉLIGIBLE

est aligné aux critères de la taxinomie.

Décomposition du chiffre d'affaires éligible et aligné à la taxinomie¹⁵ :

Activités taxinomie	Chiffre d'affaires éligible (en M)	% Chiffre d'affaires éligible	Chiffre d'affaires aligné (en M)	% Chiffre d'affaires aligné	% Chiffre d'affaires aligné / éligible
7.7 - Acquisition et propriété de bâtiments	539,4	89,6 %	234,2	38,9 %	42,9 %
7.1 - Construction de bâtiments neufs	7,1	1,2 %	0,0	0,0 %	0,0 %
TOTAL	546,5	90,8 %	234,2	38,9 %	42,9 %

Dépenses d'investissements

Le total des dépenses d'investissements retenus correspond à l'augmentation en valeur brute des immobilisations corporelles et incorporelles. Ces investissements sont présentés dans le bilan des comptes consolidés et s'établissent à 1 385,4 millions d'euros sur l'exercice 2022.

Éligibilité

Ces dépenses sont composées des flux financiers relatifs aux activités suivantes :

- » acquisition d'immeubles de placement (7.7) ;
- » construction de bâtiments pour leur exploitation ultérieure (7.7) ;
- » rénovation d'ensembles immobiliers (7.2) ;
- » mesures individuelles de travaux et de changement de composants (7.3).

Les flux financiers non retenus correspondent aux :

- » immobilisations incorporelles, y compris l'usufruit.

98 % des dépenses d'investissements sont éligibles au titre de l'objectif d'atténuation du changement climatique de la taxinomie.

15. Tableau obligatoire à retrouver dans les pages suivantes de ce document.

Alignement

Précisions méthodologiques :

- » À ce jour, les outils de *reporting* utilisés ne permettent pas de distinguer finement les flux associés aux activités 7.3, 7.5 et 7.6. Aussi, l'ensemble des dépenses relatives à des changements de composants individuels ont été regroupés dans le tableau ci-dessous.
- » Les critères techniques relatifs à la rénovation de bâtiments sont exhaustifs et précis. À ce jour, nos outils de *reporting* ne nous permettent pas de rentrer dans ce niveau de détail. De fait, les investissements relatifs aux rénovations n'ont pas été valorisés pour l'exercice 2022.

48 % DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT sont alignées aux critères de la taxinomie.

49 % DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT ÉLIGIBLES sont alignées aux critères de la taxinomie.

Décomposition des dépenses d'investissement éligibles et alignées à la taxinomie¹⁶ :

Activités taxinomie	Capex éligibles (en M)	% Capex éligibles	Capex alignés (en M)	% Capex alignés	% Capex alignés / éligibles
7.7. Acquisition et propriété de bâtiments	1 291,2	93,2 %	664,0	47,9 %	48,7 %
7.2. Rénovation de bâtiments existants	21,5	1,6 %	0,0	0,0 %	0,0 %
7.3. Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	50,9	3,7 %	1,1	0,1 %	0,1 %
7.5 Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments					
7.6 Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables					
TOTAL	1 363,6	98,5 %	665,1	48,0 %	48,8 %

Dépenses opérationnelles

Les dépenses opérationnelles telles que définies par la taxinomie représentent 81,6 millions d'euros dans les comptes consolidés avant retraitement IFRS. Après retraitement des ensembles immobiliers soumis à IFRS 16, les dépenses opérationnelles corrigées s'élèvent à 66 millions d'euros.

Éligibilité

Les dépenses opérationnelles retenues correspondent aux frais de recherche et développement, aux coûts de maintenance et réparation ainsi que les coûts de rénovation de bâtiment, tels que définis par la taxinomie.

Ces dépenses sont composées des flux financiers relatifs à/aux :

- » dépenses d'entretien, de réparation et de maintenance (7.7) ;
- » loyers sur contrats de location à court terme (6.5).

Les flux financiers non retenus correspondent aux :

- » dépenses d'entretien, de maintenance et de réparation des ensembles immobiliers dont nous ne sommes pas propriétaires ;
- » loyers de contrats de location des locaux à usage administratif (locaux loués pour exercer notre activité) ;
- » dépenses d'entretien, de maintenance et de réparation relatif aux parkings non-rattachés à un ensemble immobilier.

81 % des dépenses opérationnelles sont éligibles au titre de l'objectif d'atténuation du changement climatique de la taxinomie¹⁷.

16. Tableau obligatoire à retrouver dans les pages suivantes de ce document.

17. Ce taux est inférieur à celui communiqué sur l'exercice 2021 car la méthodologie de calcul a été affinée.

Alignement

Précisions méthodologiques :

» Pour l'activité 6.5 «Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers », les données disponibles ont permis de calculer la part des véhicules alignés avec les critères de la taxinomie. Ce taux d'alignement a été appliqué aux dépenses opérationnelles totales associés à la flotte de véhicule.

29 % DES DÉPENSES OPÉRATIONNELLES sont alignées aux critères de la taxinomie.

35 % DES DÉPENSES OPÉRATIONNELLES ÉLIGIBLES sont alignées aux critères de la taxinomie.

Décomposition des dépenses opérationnelles éligibles et alignées à la taxinomie¹⁸ :

Activités taxinomie	Opex éligibles (en M)	% Opex éligibles	Opex alignés (en M)	% Opex alignés	% Opex alignés / éligibles
7.7. Acquisition et propriété de bâtiments	53,0	80,2 %	18,8	28,5 %	35,0 %
6.5. Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	0,7	1,0 %	0,0	0,1 %	0,1 %
TOTAL	53,7	81,2 %	18,8	28,6 %	35,1 %

FOCUS : Analyse du DNSH « Adaptation »

La méthodologie d'analyse du DNSH « Adaptation » a été réalisée avec le prestataire expert qui a accompagné CDC Habitat sur la mise en place de sa démarche d'adaptation du patrimoine. L'étude a établi une cartographie des risques très détaillée composée de 13 aléas climatiques principaux tandis que la pratique de place tend à ne conserver dans l'analyse que les aléas déjà présents dans l'outil Bat-Adapt (plébiscité par le gouvernement) à savoir :

- » les vagues de chaleur ;
- » les sécheresses et subsidence ;
- » les inondations ;
- » le recul du trait de côte ;
- » le retrait et gonflement des argiles.

Ainsi par souci de comparabilité avec ses pairs, l'analyse a porté sur ces 5 aléas. Conformément aux étapes décrites dans l'annexe, l'analyse a reposé sur les 2 points suivants :

- » l'analyse de la criticité de chacun des aléas sur les actifs, donnée qui transcrit à la fois l'exposition et la vulnérabilité à ces aléas ;
- » pour les risques majeurs identifiés, il est ensuite nécessaire de prouver que des solutions d'adaptation sont recensées et seront déployées dans les 5 ans.

En cas d'absence de donnée sur la criticité, l'analyse s'est concentrée sur la note d'exposition aux aléas.

18. Tableau obligatoire à retrouver dans les pages suivantes de ce document.

Respect des garanties minimales

Les garanties minimales visées à l'article 3, point c) de l'article 18 du règlement taxinomique sont : « *des procédures qu'une entreprise exerçant une activité économique met en œuvre pour s'aligner sur les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, y compris les principes et les droits fixés par les huit conventions fondamentales citées dans la déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail et par la Charte internationale des droits de l'homme* ». Cet article a été précisé dans le rapport de la plateforme pour la finance durable sur les garanties minimales¹⁹. Cette dernière met en avant quatre piliers fondamentaux : droits humains (dont droit du travail), corruption, fiscalité et concurrence loyale.

L'analyse du respect des garanties sociales minimales a été menée à l'échelle du groupe CDC Habitat. Une liste des prérequis permettant de se conformer à ces quatre piliers a été établie et CDC Habitat s'est appuyé sur son rapport de gestion, son rapport financier, son rapport annuel et sa DPEF pour vérifier le respect de ces critères.

Les éléments que le Groupe met en place pour respecter ces engagements comprennent, entre autres :

- » la cartographie et la publication des facteurs de risques inhérents à l'activité du groupe CDC Habitat, dont une mise à jour a été conduite récemment ;
- » plusieurs politiques (anticorruption, LCB-FT, protection des données, charte de déontologie) ;
- » la mise en place d'un mécanisme d'alerte en interne ;
- » la formation des salariés sur ces points.

Enfin, CDC Habitat n'a pas fait l'objet de condamnations majeures sur les 4 piliers fondamentaux cités dans le rapport de la plateforme pour la finance durable.



VOIR PAGE 41
Prévenir les risques
déontologiques.

19. Final Report on Minimum Safeguards (europa.eu)



Tableaux réglementaires

Analyse de l'éligibilité et de l'alignement du chiffre d'affaires consolidé de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

				Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important											
Activités économiques (1)	Code(s)	Chiffre d'affaires absolu (3)	Part du chiffre d'affaires (4)	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Économie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Économie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties minimales (17)	Part du chiffre d'affaires alignée sur la taxinomie, année N (18)	Catégorie (activité habitante) (20)	Catégorie (activité transitoire) (21)		
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																					
A.1 ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																					
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	234 244 086 €	38,9 %	100 %	0 %	-	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	38,9 %				
Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxinomie) (A.1)		234 244 086 €	38,9 %	100 %	0 %																
A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																					
Construction de bâtiments neufs	7.1	7 059 546 €	1,2 %																		
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	305 200 491 €	50,7 %																		
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxinomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxinomie) (A.2)		312 260 037 €	51,9 %																		
Total (A.1 + A.2)		546 504 123 €	90,7 %																		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																					
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxinomie (B)		55 720 188 €	9,3 %																		
TOTAL (A + B)		602 224 311 €	100 %																		

Analyse de l'éligibilité et de l'alignement des dépenses d'investissement de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

				Critères de contribution substantielle							Critères d'absence de préjudice important										
Activités économiques (1)	Code(s)	CapEx absolues (3)	Part des CapEx (4)	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Économie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Économie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties minimales (17)	Part des CapEx alignée sur la taxinomie, année N (18)	Catégorie (activité habitante) (20)	Catégorie (activité transitoire) (21)		
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																					
A.1 ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																					
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	7.3	1 080 679 €	0,1 %	100 %	0 %	-	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	0,1 %	E			
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	664 033 637 €	47,9 %	100 %	0 %	-	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	47,9 %				
CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxinomie) (A.1)		665 114 316 €	48,0 %	100 %	0 %																
A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																					
Rénovation de bâtiments existants	7.2	21 530 235 €	1,6 %																		
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	7.3	49 857 187 €	3,6 %																		
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	627 126 484 €	45,3 %																		
CapEx des activités éligibles à la taxinomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxinomie) (A.2)		698 513 906 €	50,4 %																		
Total (A.1 + A.2)		1 363 628 222 €	98,4 %																		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																					
CapEx des activités non éligibles à la taxinomie (B)		21 787 000 €	1,6 %																		
TOTAL (A + B)		1 385 415 222 €	100,00 %																		



Analyse de l'éligibilité et de l'alignement des dépenses opérationnelles de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

				Critères de contribution substantielle						Critères d'absence de préjudice important									
Activités économiques (1)	Code(s)	OpEx absolues (3)	Part des OpEx (4)	Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Economie circulaire (8)	Pollution (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Economie circulaire (14)	Pollution (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties minimales (17)	Part des OpEx alignée sur la taxinomie, année N (18)	Catégorie (activité habitante) (20)	Catégorie (activité transitoire) (21)
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																			
A.1 ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																			
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	6.5	36 272 €	0,1 %	100 %	0 %	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	0,1 %		T
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	18 830 719 €	28,5 %	100 %	0 %	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	28,5 %		
OpEx des activités durables sur le plan anvironnemental (alignées sur la taxinomie) (A.1)		18 866 992 €	28,6 %	100 %	0 %	-	-	-	-								28,6 %		
A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)																			
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	6.5	648 110 €	1,0 %																
Acquisition et propriété de bâtiments	7.7	34 190 513 €	51,7 %																
OpEx des activités éligibles à la taxinomie mais non durables sur le plan anvironnemental (non alignées sur la taxinomie) (A.2)		34 838 623 €	52,7 %																
Total (A.1 + A.2)		53 705 615 €	81,3 %																
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE																			
OpEx des activités non éligibles à la taxinomie (B)		12 367 763 €	18,7 %																
TOTAL (A + B)		66 073 378 €	100 %																

Note méthodologique

Précisions sur les indicateurs

Période et périmètre de *reporting* :
les données collectées couvrent la période
du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année
2022.

Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO₂ 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 à la suite des travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre. Suite au changement de réglementation relatif au calcul des DPE, les DPE du parc de CDC Habitat sont en cours de renouvellement. Les indicateurs clés de performance sont suivis à périmètre courant.

Données sociales

- » Sauf mention contraire, les données sociales publiées dans ce rapport portent sur le périmètre suivant : CDC Habitat, la Sainte-Barbe, le Centre de contact client et AMPERE Gestion.
- » Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux et stagiaires.
- » Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.

Concernant les accidents du travail :

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

Plan de relance

Le groupe CDC Habitat a lancé un appel à projets en mars 2020 pour la production de 40 000 logements en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA). Le Groupe s'est ainsi mobilisé pour participer activement à la relance du secteur immobilier et pour soutenir l'économie des territoires alors que le pays traversait une grave crise sanitaire. Le plan de relance porte sur des logements locatifs neufs et sociaux, intermédiaires, libres et abordables contractualisés.

Sur les 40 000 logements retenus à l'issue de l'appel d'offres, 27 727 ont été lancés depuis 2020. Environ 4 000 logements négociés dans le cadre de ce plan de soutien restent à lancer en 2023. Le solde correspond à des opérations qui ont été abandonnées entre-temps, ramenant l'objectif révisé à 32 000 logements.

Exclusions

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

Autres sujets

CDC Habitat exerce uniquement en France et respecte la Déclaration universelle des droits de l'homme, la Convention des Nations unies sur les droits de l'enfant et les Principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail (OIT).

CDC Habitat paie des impôts et taxes uniquement en France, conformément aux législations nationales (montant de l'impôt sur les sociétés au titre de l'exercice 2022 : 162,3 millions d'euros).





Déclaration de performance extra-financière CDC Habitat social

Sont présentés dans ce chapitre les éléments attendus dans le cadre de la publication du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 relatif à la déclaration de performance extra-financière.

Modèle d'affaires

Née de la fusion de 13 entreprises sociales pour l'habitat (ESH), **CDC Habitat social est aujourd'hui la première ESH de France**, avec un patrimoine de plus de 198 000 logements sociaux répartis sur le territoire métropolitain.

Le logement social au loyer encadré s'adresse aux ménages modestes, dont les ressources ne dépassent pas un seuil fixé de façon réglementaire, en fonction de la composition du ménage et de la localisation du bien.

Chaque année, CDC Habitat social élargit son offre de logement via la construction ou l'acquisition de nouveaux ensembles

immobiliers pour accueillir de nouveaux locataires et répondre au besoin de parcours résidentiel.

En parallèle, pour son parc immobilier le plus ancien, CDC Habitat mène des réhabilitations pour, notamment, améliorer ses performances énergétiques et améliorer le confort des locataires. Nous sommes également en charge de l'entretien et de la maintenance des bâtiments. En tant que bailleur, nous assurons toute la gestion locative, de l'attribution du logement au départ du locataire.

CDC Habitat est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain avec ses six directions interrégionales, qui gèrent l'ensemble de son offre de logement.



VOIR PAGES 4 À 11

[Introduction](#)

MODÈLE D'AFFAIRES

Ressources

RESSOURCES FINANCIÈRES
DÉVELOPPEMENT
ET TRAVAUX

194,2 M€
DE FONDS PROPRES
—
480,9 M€
D'EMPRUNTS
—
36,3 M€
DE SUBVENTIONS

COMPÉTENCES INTERNES
ET PARTENAIRES

3 090
COLLABORATEURS
DONT 39 % DE PROXIMITÉ
—
47
AGENCES¹⁴
—
+ DE 5 500
FOURNISSEURS ET
PRESTATAIRES
—
46
PROMOTEURS
—
44
OLS¹⁵ PARTENAIRES



PARC DE LOGEMENTS

198 147
LOGEMENTS SOCIAUX
» **85,4 %** logements familiaux
» **7,9 %** logements étudiants
» **6,7 %** logements-foyers¹⁶

Activités et résultats

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR
DES LOGEMENTS

3 752
LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS
» VEFA¹⁷ **75 %**
» Maîtrise d'ouvrage interne **18 %**
» Acquisition **7 %**
—
2 924
LOGEMENTS
MIS EN CHANTIER

LOGGER ET ACCOMPAGNER
NOS CLIENTS

417 807
PERSONNES LOGÉES
» **27 %** de plus de 60 ans
» **9 %** de moins de 30 ans
» **23 %** de familles monoparentales
—
27 %
DE MÉNAGES EN QPV
—
77 %
DE LOGEMENTS PLUS
—
0,79 %
DE TAUX DE VACANCE¹⁸
—
86,9 %
DE SATISFACTION DE
LA QUALITÉ DE VIE DANS
LE LOGEMENT

ENTREtenir ET RÉHABILITER
NOS LOGEMENTS

2 603
LOGEMENTS
RÉHABILITÉS
—
534 €
DE BUDGET
DE MAINTENANCE
/ LOGEMENT

14. 27 agences mixtes CDC Habitat et CDC Habitat social et 20 agences CDC Habitat social en Île-de-France.

15. Organismes de logements sociaux partenaires.

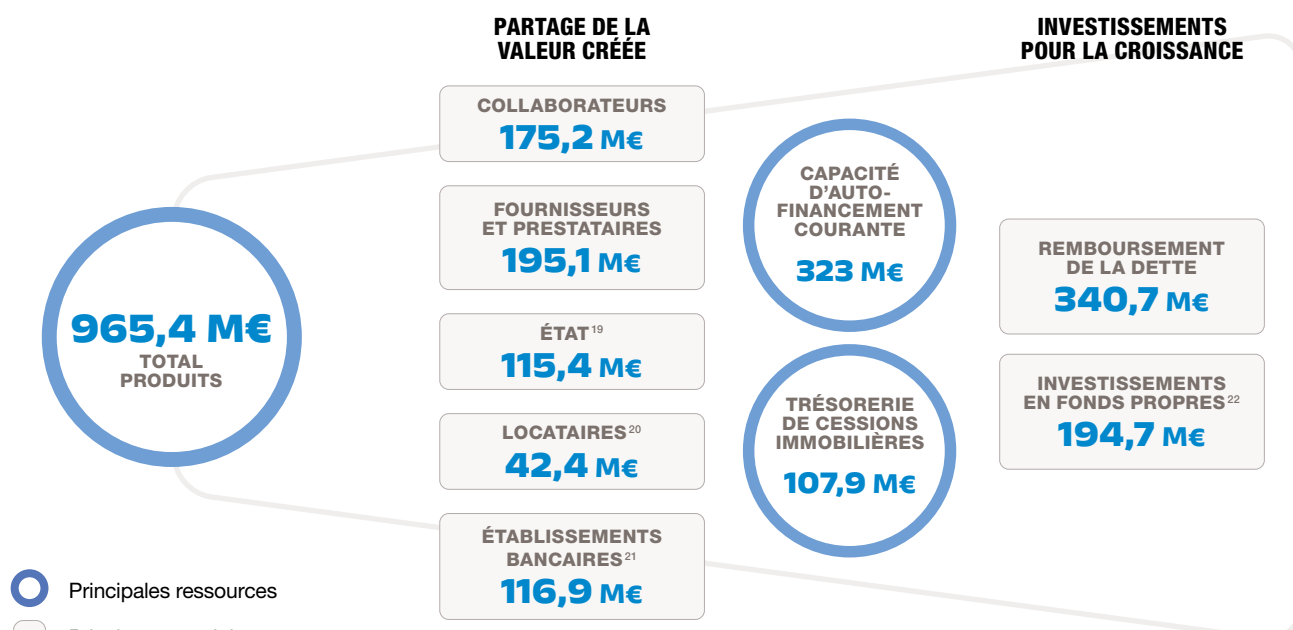
16. Gérés par des associations.

17. Vente en l'état futur d'achèvement.

18. À la relocation à plus d'un mois.



VALEUR PARTAGÉE ET INVESTIE DE CDC HABITAT SOCIAL



Certaines ressources étant allouées à des emplois à moyen terme, il n'y a pas d'égalité sur une année entre les principaux emplois et ressources.

19. Taxes et impôts sur les sociétés.

20. Réductions de loyers de solidarité en compensation de la baisse des APL.

21. Coût net de la dette.

22. Neufs (75 %), réhabilitation (25 %), structures (0,4 %).

Risques & indicateurs clés de performance

Les risques extra-financiers sont intégrés à la cartographie globale des risques du groupe CDC Habitat. L'ensemble des risques, y compris extra-financiers, sont identifiés et cotés (fréquence et impact) par les équipes internes sous le pilotage de la direction organisation, performance et contrôle général, qui a la responsabilité de la cartographie des risques globale. **9 risques prioritaires** ont été identifiés. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat social.

1. Risques liés à la non atteinte des objectifs de production de logements

Le 28^e rapport de la Fondation Abbé Pierre sur l'état du mal logement en France en 2023 met à nouveau au jour des problèmes de logement rencontrés par les personnes résidant en France. CDC Habitat social est un des acteurs du logement en France, spécialisé sur le logement intermédiaire, qui contribue à répondre aux besoins nationaux et territoriaux. Si CDC Habitat social ne remplissait pas ses objectifs de production, l'entreprise ne serait pas en capacité de participer à l'effort national. D'ailleurs, le groupe CDC Habitat a lancé en 2020 un plan de soutien du secteur de la construction et du logement via un appel à projets pour la production de 40 000 logements.

69 %

**DU PLAN DE RELANCE
LANCÉ EN 2020 ONT
DÉJÀ ÉTÉ RÉALISÉS
AU 31/12/2022**

(54 % en 2021 et 26 % en 2020)²³



VOIR PAGE 85

[Le plan de relance](#)

2. Risques liés à l'insatisfaction des locataires

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

78 %

**DES LOCATAIRES
DE CDC HABITAT SOCIAL**

sont globalement satisfaits
en 2022 (72,9% en 2021 et
77,4 % en 2020).



VOIR PAGE 16

[Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients.](#)

3. Risques liés aux difficultés économiques et sociales des locataires

L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) accentuent les difficultés économiques et sociales des locataires. Pour les locataires, ce risque peut aller jusqu'à l'expulsion du logement ou l'exclusion sociale. De telles situations sont susceptibles d'entraîner une perte de confiance ou un mécontentement des collectivités partenaires. Ce risque est susceptible de se traduire pour CDC Habitat social par une augmentation des impayés, des troubles de la tranquillité résidentielle, une dégradation du parc. Il a également une répercussion sur l'image du parc de logements. CDC Habitat social propose un accompagnement global et multidimensionnel des problématiques rencontrées par ses locataires.

23 ANTENNES

**« AXEL, VOS SERVICES
POUR L'EMPLOI »** pour

accompagner les locataires vers
l'emploi et la formation dans les
quartiers « politique de la ville »
(24 en 2021 et 2020)



VOIR PAGE 38

[Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires.](#)

23. Indicateur clé de performance commun à CDC Habitat et CDC Habitat social car le plan de relance est un projet commun aux deux sociétés.



CONSOMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

145 kWh/m²/an 2020

138 kWh/m²/an 2021

135 kWh/m²/an 2022

ÉMISSIONS DE GES MOYENNES DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

24 kg CO₂/m² 2020

23 kg CO₂/m² 2021

22 kg CO₂/m² 2022

4. Risques liés au changement climatique – risques de transition

CDC Habitat social contribue au changement climatique par les émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.

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

Le changement climatique est susceptible d'avoir plusieurs natures d'impacts sur CDC Habitat social.

L'impact financier serait lié à la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction, et à l'augmentation des dommages sur les actifs.

Afin d'atténuer son impact en matière de changement climatique, CDC Habitat social met en œuvre une stratégie de réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.



VOIR PAGE 22

Être moteur de la transformation
environnementale.

5. Risques liés au changement climatique – risques physiques

CDC Habitat social et ses parties prenantes sont exposés aux effets du changement climatique. Les aléas les plus impactants pour les bâtiments et ses usagers sont les inondations, les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures²⁴. Les aléas climatiques pourront engendrer des conséquences importantes notamment sur le bâti et le confort des locataires. Les conséquences pourront être, entre autres, des coûts liés à des ensembles immobiliers endommagés (reconstruction, maintenance), une baisse de l'attractivité du patrimoine, des coûts d'assurance plus élevés.

Pour atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat social met en œuvre une stratégie d'adaptation de son parc de logements aux aléas climatiques.

24 DIAGNOSTICS DE
PERFORMANCE RÉSILIENCE
(DPR) ont été réalisés sur le
patrimoine de CDC Habitat social
en 2022 (34 en 2021).



VOIR PAGE 30

Être pionnier dans l'adaptation du
patrimoine aux aléas climatiques.

24. ADEME, étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050.

6. Risques liés aux pratiques non éthiques

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

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

CDC Habitat social est engagé dans la lutte anticorruption et dans la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme sur l'ensemble de ses activités. CDC Habitat social dispose également d'une déontologie de la commande publique et d'un corpus de procédures encadrant l'exercice quotidien de ses métiers.

19 FRAUDES ONT ÉTÉ DÉTECTÉES EN 2022 : 6 ONT ÉTÉ ÉVITÉES ET 13 SONT AVÉRÉES

(17 fraudes ont été détectées en 2021 : 10 ont été évitées et 7 sont avérées)²⁵.



VOIR PAGE 41

Prévenir les risques déontologiques.

7. Risques liés à un défaut de protection des données personnelles

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

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

CDC Habitat social utilise les données personnelles :

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

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

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

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

AUCUNE MISE EN DEMEURE, SANCTION OU CONDAMNATION

pour manquement à la réglementation de la protection des données personnelles en 2022 (identique en 2021 et 2020)²⁵.



VOIR PAGE 42

Protection des données personnelles des clients.

25. Indicateur clé de performance commun à CDC Habitat et CDC Habitat social car les missions des collaborateurs sont mutualisées sur le périmètre des deux sociétés.



8. Risques liés à la gestion des compétences

Les collaborateurs exercent leur métier dans un contexte d'évolutions réglementaires et technologiques, de réorganisation sectorielle et de transformation du Groupe. La non-adaptation des compétences aux évolutions des enjeux de l'entreprise et de ses parties prenantes pourrait être source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

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

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



VOIR PAGE 54

Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel.

85 %

DE COLLABORATEURS ONT EU ACCÈS À UNE FORMATION EN 2022 (78,9 % en 2021 et 52,1 % en 2020).

9. Risques liés à la santé et à la sécurité des collaborateurs

Certains risques de santé et de sécurité pour les collaborateurs de CDC Habitat social portent sur les opérations de maintenance des logements. Celles-ci peuvent en effet exposer le personnel à des travaux physiques.

Par ailleurs, la digitalisation des métiers peut être vécue comme une charge mentale pour certains collaborateurs. CDC Habitat social reconnaît également les six facteurs de risques psychosociaux identifiés par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) : l'intensité et le temps de travail, les exigences émotionnelles (notamment lors du contact avec des personnes en situation de détresse), le manque d'autonomie, des rapports sociaux au travail dégradés, des conflits de valeurs, l'insécurité de la situation de travail. Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes.

Cette dégradation de conditions serait susceptible de créer un désengagement.

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

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

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL²⁶

2020 37,3

2021 32,8

2022 **35,2**

TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2020 1,7

2021 1,3

2022 **1,7**



VOIR PAGE 56

Garantir la santé et sécurité au travail.

26. Taux de fréquence = (nombre d'accidents de travail avec arrêt hors trajet / nombre théorique heures travaillées) x 1 000 000.



Note méthodologique

Précisions sur les indicateurs

Période et périmètre de *reporting* : les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2022.

Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO₂ 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 à la suite des travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre.

Suite au changement de réglementation relatif au calcul des DPE, les DPE du parc de CDC Habitat social sont en cours de renouvellement.

Les indicateurs clés de performance sont suivis à périmètre courant.

Données sociales

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

- » Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.
- » Le nombre d'accords signés/nombre de négociations ouvertes sur l'année peut refléter un décalage temporel : une négociation ouverte en année N peut en effet être signée l'année N+1.

Concernant les accidents du travail :

- » Les rechutes pour accident du travail liées à des accidents survenus à une période antérieure à la période de *reporting* sont comptabilisées comme de nouveaux accidents de travail. Par ailleurs, le nombre de jours d'arrêt de travail ne comprend pas le jour de l'accident, excepté lorsque seul le jour de l'accident donne lieu à un certificat d'arrêt de travail.

- » Les taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base des heures travaillées réelles.
- » Le nombre de jours d'arrêt de travail est en jours calendaires.

Plan de relance

Le groupe CDC Habitat a lancé un appel à projets en mars 2020 pour la production de 40 000 logements en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA). Le Groupe s'est ainsi mobilisé pour participer activement à la relance du secteur immobilier et pour soutenir l'économie des territoires alors que le pays traversait une grave crise sanitaire. Le plan de relance porte sur des logements locatifs neufs et sociaux, intermédiaires, libres et abordables contractualisés.

Sur les 40 000 logements retenus à l'issue de l'appel d'offres, 27 727 ont été lancés depuis 2020. Environ 4 000 logements négociés dans le cadre de ce plan de soutien restent à lancer en 2023. Le solde correspond à des opérations qui ont été abandonnées entre-temps, ramenant l'objectif révisé à 32 000 logements.

Exclusions

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ainsi qu'à la promotion d'activités physiques et sportives, ne sont pas traités dans la DPEF de CDC Habitat social. Compte tenu de l'activité de cette société, ces sujets 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.

Taxinomie

L'entité CDC Habitat social sera soumise à la réglementation européenne relative à la Taxinomie à partir de l'exercice 2024.

CDC Habitat

Opérateur global de l'habitat d'intérêt public, filiale de la Caisse des Dépôts et opérateur de la Banque des Territoires, le groupe CDC Habitat est un acteur majeur de l'habitat en France avec près de 545 000 logements gérés sur l'ensemble du territoire, en métropole et en Outre-mer. Le Groupe s'attache à apporter à chacun une réponse adaptée à ses besoins et ce tout au long de sa vie, quelle que soit sa situation. Ses solutions d'habitat sont ainsi multiples et couvrent l'ensemble de l'offre immobilière résidentielle : logements sociaux ou très sociaux, logements intermédiaires et abordables, résidences étudiantes ou jeunes actifs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé. Ancrés dans les territoires à travers ses six directions interrégionales et ses différentes filiales, CDC Habitat apporte des réponses sur mesure aux problématiques des collectivités locales. En tant qu'opérateur de l'habitat d'intérêt public, CDC Habitat exerce sa mission au service du bien commun à travers une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.



33, avenue Pierre-Mendès-France – 75013 Paris

Tél. : 01 55 03 30 00

www.groupe-cdc-habitat.com

