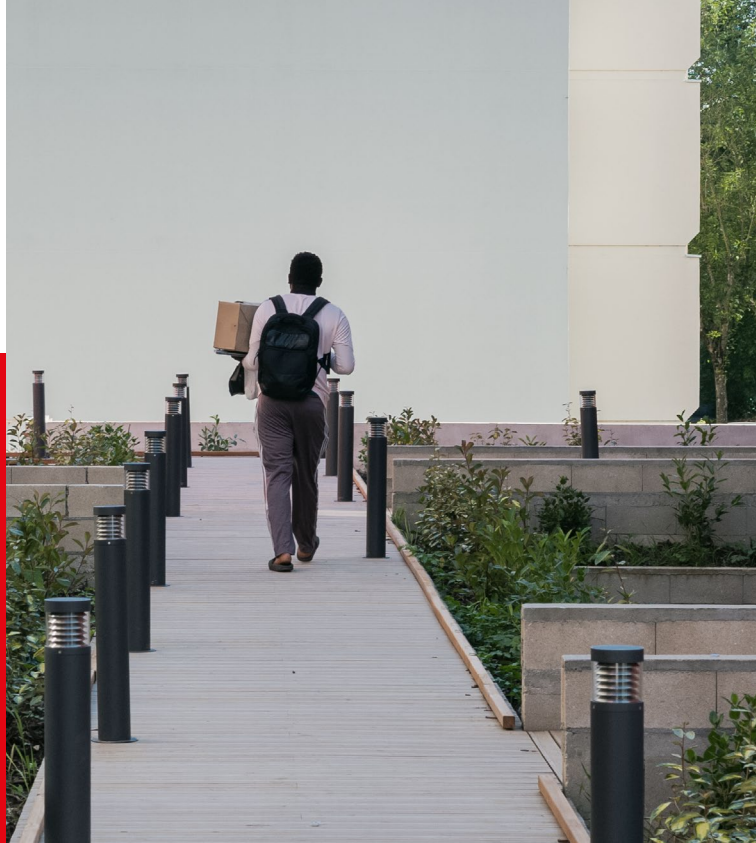


Exercice 2024

Déclaration de performance extra-financière



SOMMAIRE

INTRODUCTION

Le groupe CDC Habitat	3
Notre raison d'être	5
Notre démarche RSE	6
IMPULSE 2026, notre projet stratégique	9
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	11
Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients	15
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

Renforcer l'ambition de notre stratégie en matière d'atténuation	21
Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques	28
Lutter contre l'artificialisation des sols	30

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
Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires	35
Prévenir les risques déontologiques	40
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
Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel	49
Garantir la santé et la sécurité au travail	52
Promouvoir l'égalité des chances	56

ANNEXES

Déclaration de performance extra-financière – CDC Habitat Social	58
Note méthodologique	65



INTRODUCTION



La Fabrik, La Seyne-sur-Mer, 15 logements sociaux.



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 **10 900 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 PLUS DE
563 400**

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. 533 812 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, neuf 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-SEMAC**) ;
- » Les organismes de logement dans les bassins miniers avec la **Sainte-Barbe**, bailleur de référence du bassin lorrain, et **Maisons & Cités**, premier bailleur régional 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
83 184
équivalents logements

LOGEMENT SOCIAL :
CDC HABITAT SOCIAL

201 779
logements

LOGEMENT INTERMÉDIAIRE
ET ABORDABLE :

CDC HABITAT
100 979
logements

9 SOCIÉTÉS
IMMOBILIÈRES
D'OUTRE-MER
99 767
logements

BASSINS MINIERS :

LA SAINTE-BARBE
12 550
logements

MAISONS ET CITÉS

64 630
logements

● ● ● **Notre raison d'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.**

Attachés à notre mission d'intérêt général, nous prenons l'engagement de :

- › Agir au plus près de nos clients pour leur offrir la meilleure qualité de service et les accompagner dans leur parcours de vie.
- › Réduire l'impact de nos activités sur le climat dans le respect d'une trajectoire de réchauffement limité à 1,5°C et promouvoir un modèle plus économe en ressources.
- › Mobiliser une organisation performante, s'appuyant sur la diversité de nos expertises, pour apporter des solutions sur mesure aux enjeux de l'habitat.
- › Contribuer aux stratégies territoriales en partenariat avec l'ensemble des acteurs locaux et aux évolutions de la politique nationale du logement.

Débuté en 2022, le travail d'écriture de la **raison d'être** a suivi un processus collaboratif et itératif sans précédent à l'échelle du Groupe. Nous avons fait le choix d'une démarche participative en sollicitant les collaborateurs de l'ensemble des entités du Groupe à travers deux dispositifs de consultation inédits (3 800 participations et plus de 10 000 verbatims collectés). Plusieurs dizaines de cadres et de cadres dirigeants ont contribué à des ateliers de travail, et notre directeur général s'est entretenu avec nos parties prenantes externes dans le cadre d'entretiens dédiés

pour recueillir leur vision de ce que pourrait être la raison d'être de CDC Habitat. Cette large participation permet aujourd'hui de doter le Groupe d'une raison d'être qui nous ressemble et nous rassemble car elle pose les éléments clés de notre identité qui est unique dans le secteur de l'habitat. Intégrée dans les statuts de CDC Habitat en décembre 2023, notre raison d'être est désormais le socle de notre engagement au service de l'intérêt général et la boussole qui guide l'ensemble de nos démarches.



● ● ● Notre démarche RSE

Notre démarche RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise) 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 impliqué 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 quatre piliers, qui fixent nos priorités pour cinq ans.

Notre 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, logement 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

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

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

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

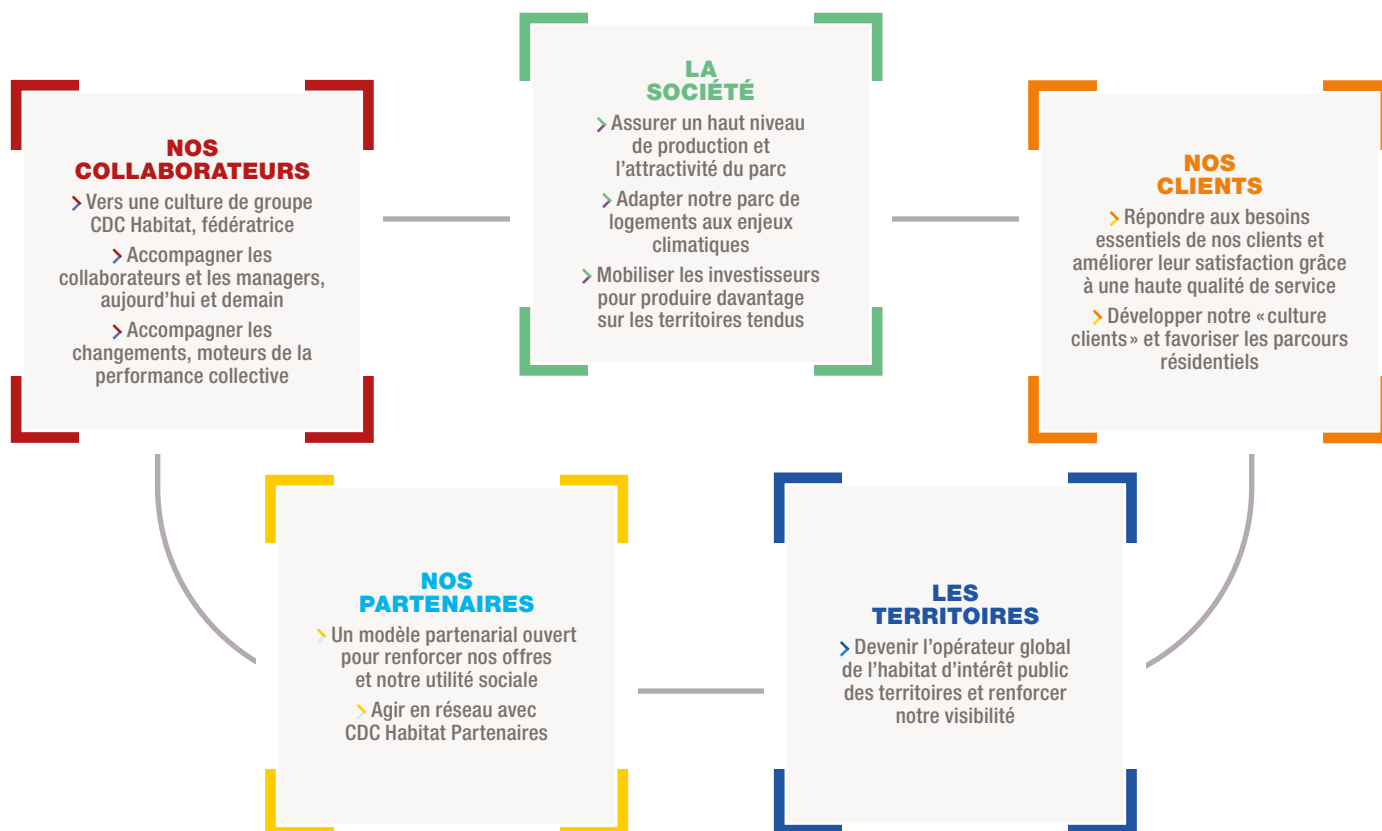
- Sécurité et santé des collaborateurs
- Égalité des chances

**Renforcer
la communication
RSE**

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 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

Chaque direction interrégionale ainsi que la Sainte-Barbe (cf ci-contre) a défini son 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'actions sur chaque territoire en matière de développement, d'exploitation et d'engagements sociétaux et environnementaux, et ce au niveau des bassins d'habitat.



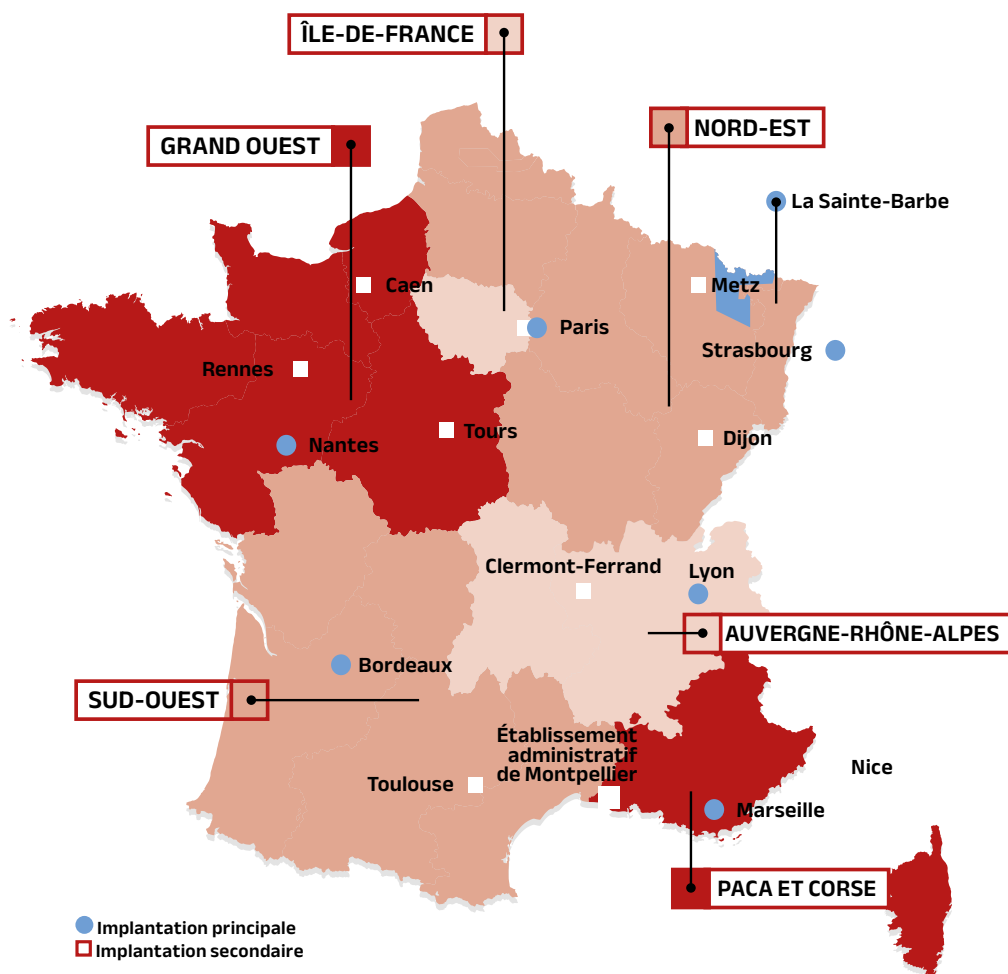
● ● ● Périmètre du présent rapport

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.

Aujourd'hui, le fonctionnement des entités CDC Habitat et CDC Habitat social est mutualisé 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 la DIR Sud-Ouest. 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 métiers** 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

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



Village solidaire des 5Ponts à Nantes (44).

● ● ● 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

En 2050, plus d'un tiers des Français aura plus de 60 ans². Pour accompagner le vieillissement de la population en matière d'habitat, nous avons mis en œuvre une stratégie dédiée dès 2008.

Adapter les logements de notre parc pour favoriser le maintien à domicile

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 est possible.

Nous adaptons les logements dans trois contextes : dans le parc existant à la demande du locataire, 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, etc.

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. Des réponses sur mesure sont apportées et fondées sur des diagnostics précis grâce notamment à une évaluation des besoins réalisée par des ergothérapeutes. C'est l'objet d'une convention de partenariat dédiée signée par la direction interrégionale Île-de-France en 2024.

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.

2. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/1375921/es355-356°.pdf>



L'intervention est très majoritairement réalisée à l'intérieur des logements. En cas de réhabilitation, l'intervention porte à la fois sur l'accessibilité interne et externe au logement. Ce type d'opération 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 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...).

Selon le Code de la construction et de l'habitation, est considéré comme accessible aux personnes en situation de handicap, tout bâtiment d'habitation collectif permettant à une personne en situation de handicap, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, etc. Les obligations réglementaires d'accessibilité ne peuvent répondre à tous les besoins particuliers propres à chaque individu. C'est pourquoi un logement accessible ne garantit pas systématiquement une adéquation avec les besoins de son occupant. Un logement est dit adapté lorsque ses caractéristiques correspondent aux capacités et besoins particuliers de son occupant et que celui-ci peut y vivre en toute autonomie, qu'il soit en situation de perte d'autonomie et/ou de handicap. Cette notion n'est pas encadrée d'un point de vue réglementaire.

Proposer des solutions alternatives

Le Groupe détient près de quarante **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 dont la perte d'autonomie débute ou progresse, nous proposons des solutions d'habitat qui leur sont dédiées. Nous accueillons par exemple des locataires seniors dans une trentaine de **résidences spécifiques** telles que les *papylofts*, qui sont des logements sociaux individuels adaptés et groupés pour combiner logements indépendants et vie en communauté, ou les **résidences seniors** offrant un domicile sécurisé et des espaces de vie partagés pour lutter contre l'isolement.

NOTRE
PATRIMOINE
COMPTE
PLUS DE

47 000
LOGEMENTS
ACCESSIBLES
OU ADAPTÉS.

FAIRE DE NOS EXPÉRIMENTATIONS ET EXPERTISES LE SOCLE DE NOTRE STRATÉGIE D'ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT

Confrontée au vieillissement de la population de ses locataires depuis plusieurs années, la Sainte-Barbe a multiplié les actions en faveur du maintien à domicile et fait désormais figure de laboratoire d'expérimentation au sein de notre Groupe sur ces questions. En parallèle, nous avons mis en place une filière de référents territoriaux et métier qui a été mobilisée lors d'ateliers de réflexion en 2024. L'objectif était de mieux suivre et développer notre offre de logements adaptés, proposer des services aux locataires âgés et préciser les processus de financement. Ces ateliers ont permis de dégager des lignes directrices et des méthodes communes dans la perspective de l'adoption en 2025 d'une politique structurante pour renforcer notre démarche.

Au-delà des solutions de logements 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.

EN 2024,
PLUS DE
13 200
LOGEMENTS
PROPOSÉS
À LA LOCATION
AU SEIN DE
RÉSIDENCES
SPÉCIALISÉES
dédiées aux personnes
âgées³.

Les équipements des logements sont adaptés aux besoins des personnes âgées. L'implantation à proximité des commerces, des transports et autres commodités est privilégiée pour favoriser 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.

Depuis 2022, nous poursuivons notre partenariat conclu avec Domani, entreprise du secteur de l'économie sociale et solidaire, dans l'ambition de proposer des opérations d'habitat partagé. De premières opérations ont vu le jour notamment dans le sud-ouest et en Île-de-France. Chaque locataire dispose de parties privatives avec chambre, salle de bain et séjour. Les espaces de vie partagés et conviviaux comprennent salle à manger, cuisine, salon et terrasses. Une équipe de professionnels aidants est présente quotidiennement. Ces premiers projets sont implantés dans des bâtiments accueillant également des logements classiques afin de favoriser la mixité entre les générations. En 2024, le Groupe a acquis 6 opérations qui seront gérées par Domani. Leurs ouvertures sont prévues entre 2025 et 2026. Des réflexions sont en cours pour développer l'habitat partagé dans d'autres régions et avec d'autres opérateurs.

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. A ce jour, le groupe CDC Habitat est propriétaire de 39 EHPAD, soit plus de 3 200 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

Le Groupe gère un parc de logements adapté à l'accueil des jeunes avec respectivement 23% et 9% de jeunes de moins de 30 ans locataires de CDC Habitat et CDC Habitat social.

Notre politique de développement immobilier se concentre sur les grandes agglomérations et ce périmètre géographique concorde avec les besoins de logements des jeunes. Nos nouveaux programmes nous permettent donc d'accueillir davantage ce public qui fait 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 4 300 logements étudiants (individuels ou en colocation), STUDEFI est le premier bailleur francilien à construire et 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. Cinq nouvelles résidences vont voir le jour en 2025.

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



Les services proposés varient selon les résidences mais peuvent comprendre une laverie, une cafétéria, un parking, des services de ménage, 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 7 résidences étudiantes. Jusqu'à présent exclusivement implanté en Île-de-France, STUDEFI va développer ses premières opérations en province.

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. A 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 près de 14 000 logements dans 78 résidences étudiantes en gestion déléguée⁷. Ces logements sont principalement situés en région parisienne et dans les grandes métropoles (Toulouse, Nantes...).

Enfin, près de 5 400 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 à la hausse des loyers, 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) depuis 2021. Les KAPS offrent 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. Depuis le début du partenariat, plus de 180 jeunes ont été accueillis sur les 7 territoires couverts (Bordeaux, Cergy Pontoise, Nîmes, Hérouville Saint-Clair, Strasbourg, Grenoble, Rouen). En 2024, ce partenariat a été renouvelé pour trois ans.

Nous développons également une offre de **coliving**. L'offre du *coliving* permet de simplifier la vie des habitants en leur proposant des services mutualisés (voiture électrique en auto-partage, service de nettoyage des espaces partagés, etc) tout en favorisant le lien social. 4 résidences dédiées au coliving sont gérées par l'entreprise Compose et une résidence est en cours de construction.

Le Groupe a aussi formalisé un partenariat avec la start-up Colonies pour développer des résidences de *coliving* au cœur des grandes métropoles. Chaque résidence pourra accueillir entre 100 et 300 locataires : étudiants, jeunes actifs, voire des familles. Une résidence gérée par Colonies a été acquise par le Groupe en 2024.

L'option de la cohabitation intergénérationnelle

C'est ce que vise la **convention de partenariat** que nous avons signée avec Homiz, plateforme de cohabitation intergénérationnelle destinée à remédier au mal-logement des jeunes dans les grandes villes et à l'isolement des personnes âgées.

Par ce service hybride, à la fois digital et humain, les jeunes de moins de 30 ans, étudiants notamment, en recherche de logement et les seniors de plus de 60 ans, ayant une chambre disponible sont mis en relation et peuvent conclure entre eux une convention de cohabitation.

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

Être au plus près de nos clients est l'un des enjeux majeurs du projet stratégique Impulse 2021-2026.

Notre Charte qualité « Au plus près de vous »

Nous devons à nos clients une qualité de service irréprochable. En 2023, le groupe CDC Habitat a procédé à la refonte de sa Charte qualité pour mieux répondre aux attentes de ses clients. Pour garantir l'adéquation entre nos engagements et les enjeux de nos locataires, nous avons conduit cette réflexion de manière concertée avec nos équipes, qui sont au contact de nos clients au quotidien, ainsi qu'avec notre panel clients.

Au-delà d'informer nos locataires de nos engagements en matière de qualité de service, cette charte scelle un socle commun et donne un cap pour l'ensemble de nos collaborateurs sur cet enjeu majeur.

À travers 20 engagements, notre charte exprime notre volonté de :

- » **être aux côtés de nos locataires** : suivi des demandes, accompagnement sur la maîtrise des consommations, maintien à domicile, etc. ;
- » **les écouter, les informer au bon moment** : répondre aux demandes, favoriser le lien social, améliorer les services grâce aux enquêtes de satisfaction, satisfaire les évolutions de besoins de logement, etc. ;
- » **améliorer leurs conditions d'habitation** : propreté, suivi des équipements, réhabilitation, tranquillité résidentielle, etc.

Pour accompagner la mise en pratique de nos engagements, nous avons élaboré **un guide interne des bonnes pratiques de la relation clients** à destination des collaborateurs. Pour chaque moment clé du parcours client (visite, signature du bail, entrée, paiement, demande administrative ou technique, parcours résidentiel, sortie), sont systématiquement mis en valeur : les attentes du client, l'intention des collaborateurs en tant que professionnels, nos bonnes pratiques, des témoignages de collaborateurs ainsi que des liens vers des ressources utiles. En complément, en 2024, trois vidéos ont été réalisées et partagées sur l'intranet pour illustrer les bonnes pratiques mises en place par les agences, telles que les visites de courtoisie et l'accueil de nouveaux locataires grâce au pré-remplissage de l'état des lieux qui permet lors de ce dernier d'être plus à l'écoute du client. Trois nouvelles vidéos seront réalisées en 2025.

Parce que la qualité de service passe aussi par les interventions de nos prestataires au sein des logements de nos locataires, nous avons fait le choix de formaliser une **Charte d'engagements qualité prestataire** annexée aux documents contractuels des marchés de maintenance. A travers ce document, chaque prestataire s'engage sur l'ensemble de son intervention : avant, pendant et au terme de l'intervention. A titre d'exemple, le prestataire s'engage à prévenir le locataire en cas d'impossibilité d'honorer son rendez-vous, laisser le lieu aussi propre qu'à son arrivée ou encore nous informer dans les meilleurs délais de la fin de l'intervention. En complément, **un outil informatique partagé avec les prestataires** est en cours de déploiement pour avoir un suivi précis de leurs interventions sur nos résidences et ainsi assurer à nos locataires une meilleure qualité de service (suivi des dates d'intervention, accès aux bulletins d'intervention, suivi de la clôture des actions, etc.).



RETROUVEZ LA
Charte qualité



VOIR PAGE 17
Le panel clients



La culture clients

Pour le groupe CDC Habitat, la culture clients vise à mettre le client et sa satisfaction au cœur des actions et des décisions de tous les collaborateurs. Il s'agit de développer de façon durable **un ensemble d'attitudes et de comportements** pour **garantir la satisfaction des clients dans le temps**.

L'ENGAGEMENT DU GROUPE CDC HABITAT

Des femmes et des hommes attentifs s'engagent au quotidien à répondre à vos besoins et à vous accompagner tout au long de votre parcours.



LES 3 ATTITUDES DU GROUPE CDC HABITAT

Réactivité

Empathie

Implication



43 agences sur **55**
formées à

LA CULTURE CLIENTS,
dont

15 EN 2024

C'est dans cette perspective que nous avons engagé, depuis deux ans, un programme de **formation-actions à la culture clients** destiné dans un premier temps aux équipes en relation directe avec les locataires (agences, centre de contact clients, plateforme d'appui commerciale). Il s'agit de prendre en compte toutes les dimensions de l'expérience client et l'ensemble des émotions ressenties par celui-ci à chaque moment de sa relation avec le Groupe : lors de la visite du logement, à la signature du bail, pendant l'état des lieux, à l'échéance du paiement du loyer, au dépôt d'une demande, etc.

Pilotée par notre équipe dédiée à l'« expérience clients », cette démarche en deux temps est déployée progressivement dans les agences pour acculturer nos collaborateurs. La première phase permet de sensibiliser les managers en agence à la culture clients et de partager un socle de repères communs. La deuxième phase consiste à mettre en place un projet d'agence assorti de plans d'actions. 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 s'interrogent sur les émotions et les attentes du client, et sur nos intentions en tant que bailleur.

VERS L'ACCULTURATION DE L'ENSEMBLE DU GROUPE À LA CULTURE CLIENTS

Afin de placer le client au cœur des préoccupations de tous les collaborateurs, des sessions de formation ont également été déployées auprès des managers des fonctions supports de deux directions interrégionales et du pôle centralisé des charges. En 2025, le déploiement de ces formations se poursuivra et un module en e-learning sur la culture clients sera disponible pour tous les collaborateurs.

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 clients « CDC Habitat et Moi ». 70 téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux demandes administratives et techniques des locataires (réponse de niveau 1) ou le cas échéant de transmettre les demandes au collaborateur concerné en agence (réponse de niveau 2 nécessitant une intervention sur place). Le centre de contact client a également pour responsabilité de répondre aux demandes des clients sur les réseaux sociaux. En dehors de ses horaires d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h à 19h), notamment le week-end et les jours fériés, un **service téléphonique d'assistance externalisé** et des cadres d'astreinte assurent le relais pour traiter les demandes à caractère urgent.

Nos locataires disposent d'un **espace client personnel en ligne** « CDC Habitat et Moi » destiné à favoriser leur autonomie dans leur parcours ainsi que la transparence et la réactivité dans la relation avec le bailleur. Pensé pour être simple d'utilisation et riche de fonctionnalités, il est l'**outil central de la relation client** avec plus de 90 % des clients inscrits. Des évolutions sont régulièrement apportées à cet outil pour toujours mieux satisfaire nos clients. Il permet au locataire d'obtenir des réponses plus rapides grâce à un **chatbot** (assistant virtuel en ligne) dont 88 % des conversations sont abouties (c'est-à-dire que le client obtient une réponse directe ou indirecte). Pour les conversations qui ne donnent pas satisfaction, une possibilité de **livechat** est proposée depuis 2023 : dans des cas définis, il est proposé au locataire une mise en relation directe avec un téléconseiller. Enfin, grâce à leur espace client en ligne, les locataires ont également la possibilité de suivre le statut de leur demande. Scindée en 5 étapes (signalée, prise en compte, en cours, traitée, clôturée), c'est le locataire qui clôture sa demande quand il considère qu'elle est définitivement traitée⁹. Il peut échanger avec le collaborateur du Groupe en charge de son traitement via une boîte de dialogue. Outil « gain de temps », cet espace client personnalisé donne accès aux documents administratifs et à de multiples informations : quittances, documents contractuels, informations de paiement, brochures de bonnes pratiques, etc.

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 (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-travaux¹⁰) 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'actions spécifiques, élaborés par site. Les résultats globaux sont communiqués aux clients dans « CDC Habitat et 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 mail, et par d'autres moyens si besoin : blog en ligne, visioconférence, téléphone ou en présentiel. En 2024, le panel a été sollicité sur plusieurs sujets : le guide d'entretien et le guide d'accueil des nouveaux locataires, l'aménagement des loges et des espaces d'accueil, le tri des déchets et le chauffage.

EN 2024, LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE S'ÉLEVAIT À :

78 %

pour les locataires en place

78 %

pour les nouveaux locataires dans le neuf¹¹

82 %

pour les nouveaux locataires à la relocation

93 %

pour les acquéreurs

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

10. Dans le cadre de réhabilitations importantes.

11. Résultats à fin décembre 2024 pour 12 mois glissants.



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

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 feuille de route pour la période 2022-2026. La stratégie du Groupe s'articule autour de plusieurs axes : mesurer les troubles à la tranquillité résidentielle, déployer des moyens adaptés, coopérer de façon opérationnelle avec les partenaires. 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 métiers (patrimoine, gestion locative, clients, etc.).

**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 également 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, l'outil a évolué depuis fin 2023 pour simplifier la saisie (ex. utilisation optimisée sur téléphone) et faciliter le traitement des incidents (ex. courrier généré automatiquement) et ainsi renforcer la robustesse de notre dispositif.

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.



Un locataire d'une résidence Studéfi, à Saint-Ouen-sur-Seine (93)

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 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. Il permet donc de structurer nos interventions.

Cette cartographie repose sur l'analyse de la fréquence et de la gravité des faits remontés dans le logiciel Sentinelle ainsi que les coûts liés au vandalisme (ex. réparation ou remplacement d'équipements suite à un acte malveillant), les dépenses liées à la sûreté (ex. vidéo surveillance) ainsi que les réclamations locataires qui n'ont pas fait l'objet d'un signalement dans Sentinelle.

Les actions de sécurité sont graduées selon le niveau de sensibilité des sites. Plusieurs actions concrètes ont déjà été engagées dans le parc immobilier, comme l'accélération du déploiement de la vidéosurveillance. 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, ont fait l'objet d'un diagnostic de sûreté à partir duquel des préconisations ont été émises et seront mises en œuvre.

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** (CLSPD) 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. Il existe également les **groupes de partenariat opérationnel** (GPO) auxquels nous participons. Ils réunissent des acteurs de terrain autour d'un problème de sécurité dans tout ou partie d'un quartier et ont vocation à le résoudre de manière collective. Par ailleurs, 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. A ce jour, les conventions signées couvrent de nombreux territoires, notamment l'ensemble des départements franciliens (périmètre sur lequel le Groupe a une part significative de son patrimoine). La collaboration avec les partenaires sera développée dans les années à venir pour être encore renforcée.



VOIR PAGE 55

Sécurité des collaborateurs





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 clients 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 mixtes¹², 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.

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

En ligne avec le principe structurant de notre politique d'attribution de logements sur l'autonomie des demandeurs, nous avons développé notre bourse d'échange interne de logements qui permet aux locataires d'échanger leur logement avec d'autres locataires, selon leurs besoins respectifs et de manière autonome. Déployé début décembre 2023, ce service est accessible via l'espace locataire « CDC Habitat et Moi ». Plus de 170 000 logements y sont éligibles. Un logiciel est mis à leur disposition pour compléter la description de leur logement et formuler leur recherche, puis échanger grâce à une boîte de dialogue et organiser les visites. Une fois l'accord trouvé entre les locataires, nos équipes interviennent ensuite pour valider les dossiers. Dans chaque agence, deux collaborateurs ont été formés pour superviser ces projets. Fin 2024, plus de 3 000 annonces sont actives sur la plateforme, 189 visites ont été réalisées, 18 échanges sont à l'étude et 7 échanges ont été réalisés. Par ailleurs, le Groupe participe également à trois bourses d'échange territoriales interbailleurs en Haute-Savoie, Gironde et Île-de-France.

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

Les caractéristiques des logements attribués sont adaptées à la situation des demandeurs de logements (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.

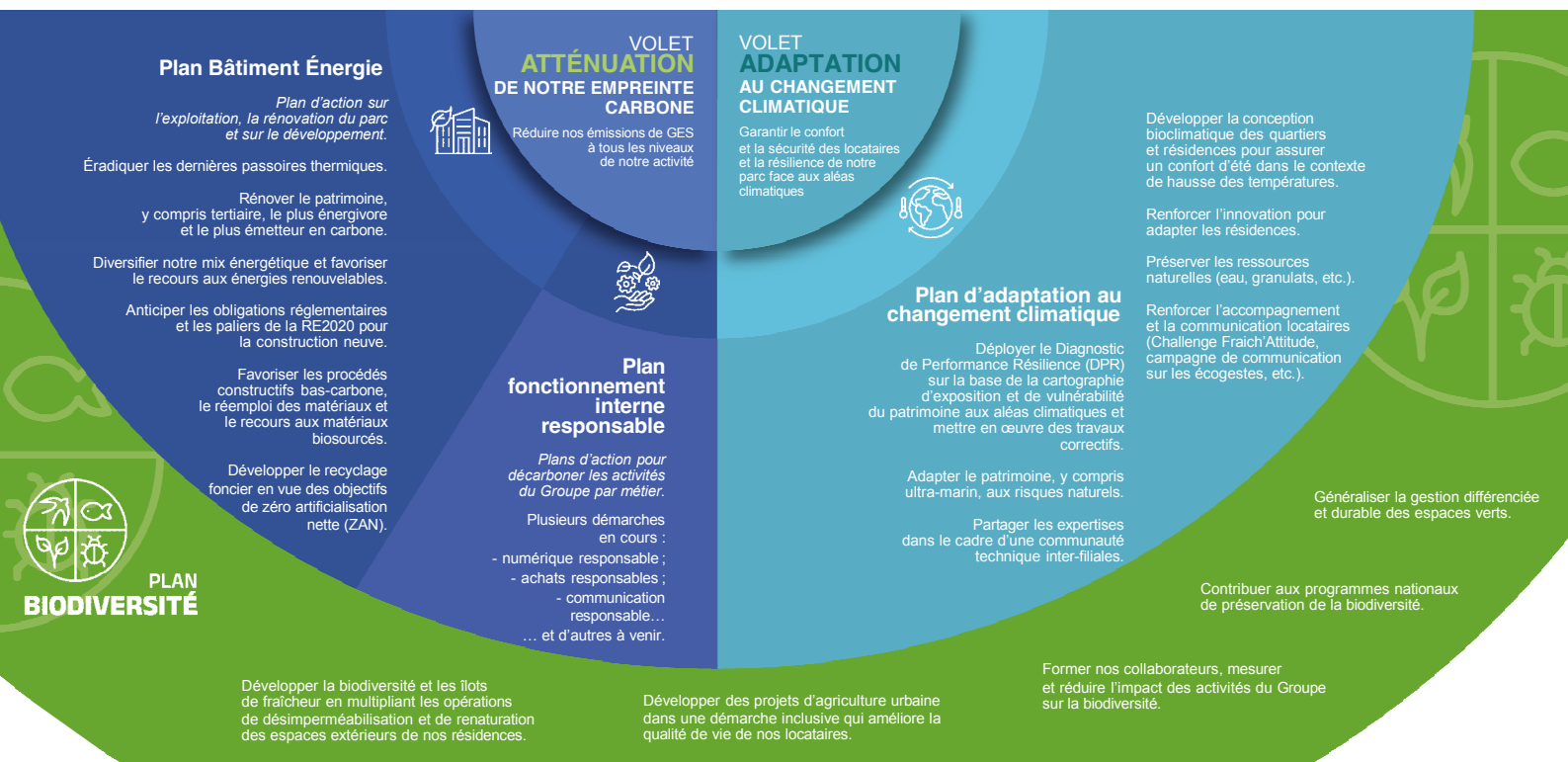
12. Nous avons fusionné nos deux réseaux d'agence CDC Habitat et CDC Habitat social au sein d'un unique réseau d'agences mixtes, en charge de l'ensemble du parc de logement social, intermédiaire et abordable (hors Île-de-France).



Au plus près de la société

ÊTRE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION ENVIRONNEMENTALE DE L'HABITAT

En ligne avec les évolutions renforcées de la Stratégie Nationale Bas Carbone, nous avons fait le choix de nous engager dans un **plan stratégique climat (PSC)**, visant une trajectoire de réchauffement climatique limitée à +1,5 degré. Il se structure en 3 volets interdépendants faisant l'objet d'engagements spécifiques.



Renforcer l'ambition de notre stratégie en matière d'atténuation des gaz à effet de serre

Le secteur du bâtiment représente environ 44 % 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.

Dès 2008, notre groupe a agi pour limiter son impact sur le climat avec la mise en œuvre de son **plan stratégique énergétique (PSE)** qui nous a permis de diminuer de **plus de 40%** nos consommations moyennes d'énergie en 16 ans.

En 2023, nous avons renforcé notre démarche visant à réduire nos émissions de gaz à effet de serre dans toutes nos activités à travers deux plans de décarbonation : notre **plan bâtiment énergie (PBE)** et notre plan de fonctionnement interne responsable.

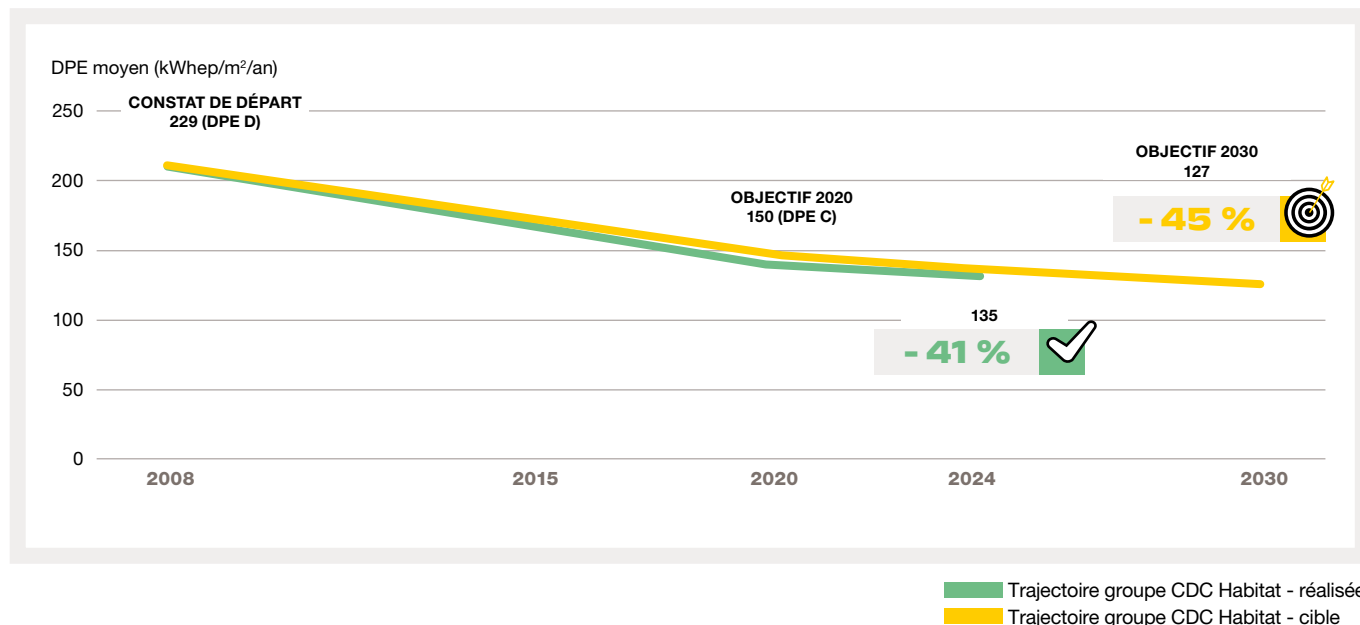
Pour en assurer un pilotage coordonné, nous avons mis en place une **mission décarbonation** en 2023. Placée sous la responsabilité du directoire, la mission est chargée de coordonner, dans le cadre d'un comité de pilotage dédié, les chantiers portés par les différentes directions et entités du Groupe et d'évaluer l'impact. Cette mission favorisera également les synergies et le partage des bonnes pratiques et expertises avec nos filiales et participations dans la mise en place de leur propre plan de décarbonation. Le comité de pilotage décarbonation se réunit tous les 2 mois, il rassemble nos filiales ainsi que les directions supports et métiers pour garantir une approche transversale.

1. Le secteur du bâtiment génère 23 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) français, d'après le ministère de Transition écologique (ecologie.gouv.fr).



TRAJECTOIRE 2050 - PLAN STRATÉGIQUE ÉNERGÉTIQUE²

Évolution des consommations énergétiques moyennes du patrimoine du groupe CDC Habitat



Notre plan bâtiment énergie (PBE)

Notre PBE est construit autour de deux axes. L'axe **bâtiment** a trait à l'impact carbone des matériaux de construction et de rénovation de nos logements. L'axe **énergie**, dont notre plan stratégique énergétique fait partie intégrante, concerne les émissions associées à la consommation d'énergie lors de l'exploitation de nos résidences. Notre PBE a pour objectif de ramener les émissions moyennes de gaz à effet de serre de notre patrimoine en phase exploitation à **15 kg Co2/m²/an d'ici à 2030**.

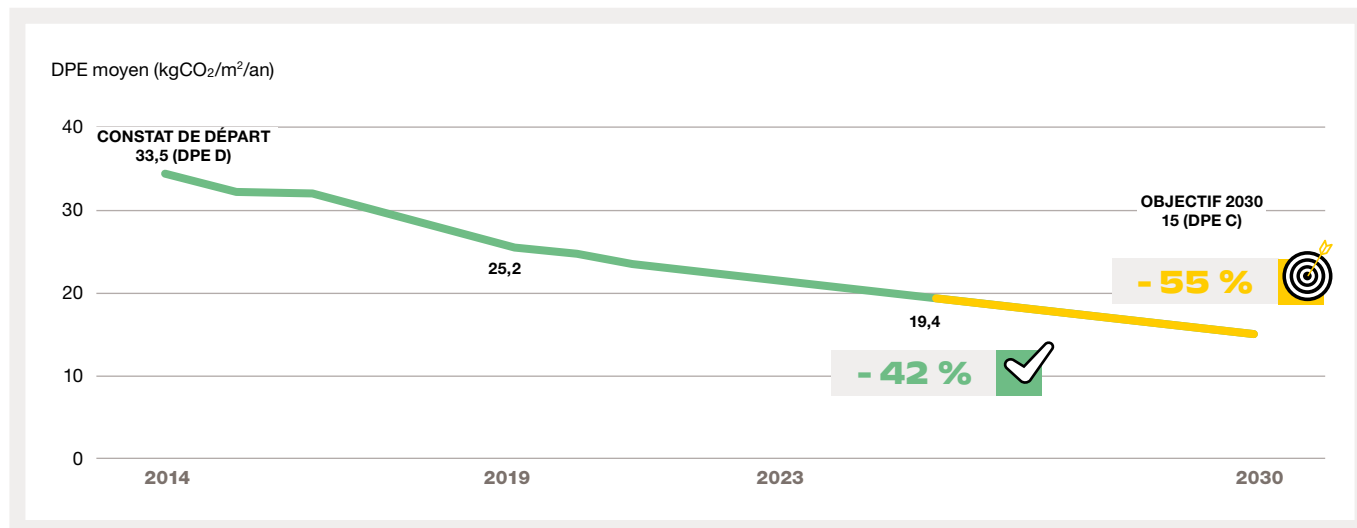
Poursuivre la réduction de nos émissions en diminuant nos besoins énergétiques

La rénovation énergétique, prioritairement des passoires énergétiques, constitue pour la France, un levier important d'atténuation du changement climatique et de lutte contre la précarité énergétique. Les opérations de réhabilitation pour améliorer les performances énergétiques de nos ensembles immobiliers restent au cœur de notre action. 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, tels que des radiateurs électriques intelligents ou encore des ventilations hydropneumatiques. Nos travaux s'inscrivent dans les standards d'exigences fixés pour l'obtention des **certificats d'économie d'énergie** que nous valorisons en soutien à nos efforts d'investissement.

2. Nous suivons la consommation énergétique de notre patrimoine à travers le diagnostic de performance énergétique (DPE) dont la campagne de renouvellement touche à sa fin. A noter que la méthode de calcul réglementaire des DPE a évolué, notamment en prenant en considération davantage de postes de consommation. Cela explique une augmentation mathématique de la consommation énergétique moyenne du parc par rapport à 2022.

TRAJECTOIRE 2030 - PLAN BÂTIMENT ENERGIE

Évolution des émissions moyennes de CO₂ du patrimoine du groupe CDC Habitat



■ Trajectoire groupe CDC Habitat - réalisée
 ■ Trajectoire groupe CDC Habitat - cible

Nous intervenons prioritairement sur les actifs les plus énergivores et **visons l'éradication des étiquettes énergétiques F et G d'ici 2025 puis en anticipation de la réglementation, des étiquettes E d'ici 2032.**

En matière de construction neuve, nous anticipons les obligations de la réglementation environnementale 2020 (RE 2020) qui fixe différents « seuils carbone » à atteindre d'ici 2025, 2028 et 2031.

Favoriser la sobriété énergétique et accompagner l'évolution des comportements

Initié fin 2022 dans un contexte de crise énergétique, notre **plan de sobriété énergétique** se poursuit. Les solutions déployées pour contenir la consommation énergétique comprennent, à côté des actions techniques, une sensibilisation dans la durée, de nos équipes comme de nos locataires aux gestes et usages économes. Les actions mises en place concernent notamment le chauffage et l'eau chaude selon leur mode de production individuel ou collectif (réglage et contrôle des températures de consigne, optimisation de la régulation, maintien des performances des équipements dans le cadre de nos contrats d'entretien avec intéressement aux économies d'énergie, isolation des réseaux de chauffage, etc.) et les systèmes d'éclairage LED.

Nous avons déployé une **solution d'effacement électrique** auprès de nos locataires. Ce dispositif 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 en moyenne 15 % d'économie d'énergie sur le chauffage, tout en conservant un confort thermique identique. Plus de 4 000 logements sont déjà équipés de cette solution d'effacement électrique. Parce qu'il est indispensable d'accompagner nos locataires dans l'évolution de leur comportement, des fiches écogestes leur sont communiquées pour les sensibiliser et les accompagner dans la réduction de leur empreinte environnementale dans leur logement. Plusieurs thématiques sont abordées : la consommation énergétique, l'utilisation du chauffage, la consommation d'eau mais aussi, le confort d'été, la protection de la biodiversité, la gestion des déchets et la qualité de l'air.

ENTRE 2014 ET 2024, NOUS AVONS DIMINUÉ LES ÉMISSIONS MOYENNES DE CO₂ DE NOTRE PARC IMMOBILIER DE 42%
 pour atteindre 19,4 kg CO₂/m²/an.

EN 2024, 33% DE NOS NOUVEAUX DÉPÔTS DE PERMIS DE CONSTRUIRE OU CONTRAT DE RÉSERVATION DE VENTES EN L'ÉTAT FUTUR D'ACHÈVEMENT SATISFONT DÉJÀ LE SEUIL 2025 DE LA RE 2020.



Accélérer notre transition vers un mix énergétique moins carboné

En France, deux tiers des émissions de gaz à effet de serre sont liés à la consommation d'énergie. Avec une part importante de son patrimoine chauffé au gaz, le groupe CDC Habitat se met en ordre de marche pour accélérer la transformation de son mix énergétique. Pour atteindre notre objectif moyen de 15 kgCO₂/m²/an, nous développons le recours à des énergies renouvelables.

Dans le cadre des réhabilitations, nous étudions systématiquement des alternatives au gaz : raccords de nos résidences à un **réseau de chaleur vertueux** situé à proximité, étude de la mise en place de pompes à chaleur, installations solaires, etc. Pour renforcer le recours au **solaire 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 de prescriptions techniques ; et enfin, un modèle de contrat d'exploitation des équipements. Nos territoires engagent leur transition. A titre d'exemple, notre direction interrégionale d'Ile de France prévoit un plan de raccordement aux réseaux de chauffage urbain alimentés en énergie renouvelable pour près de 15 000 logements, soit plus d'une centaine de résidences d'ici 2030.

Depuis 2023, Le groupe CDC Habitat a signé un partenariat avec EDF, intitulé « Sobriété énergétique, transformation énergétique et décarbonation » pour mener conjointement des réflexions d'efficacité énergétique et contribuer à l'émergence de solutions innovantes adaptées au secteur du logement. Nous sommes aussi signataires des chartes éco-gaz et écowatt dans le cadre de notre plan de sobriété énergétique depuis 2022

La direction interrégionale Grand-Ouest illustre également cette dynamique à travers son plan à moyen terme qui permettra le financement de 28 nouvelles centrales solaires photovoltaïques dans les prochaines années.

En parallèle, nous étudions les solutions innovantes de gaz à moindre émissions carbone en partenariat avec GRDF (développement du gaz vert, chaudières hybride couplée à une pompe à chaleur, etc.). Notre nouveau marché de fourniture de gaz signé en 2024, prévoit d'ores et déjà que 25% du gaz qui nous sera fourni à compter de 2026, proviendra de **bio-méthane**.



Favoriser les procédés constructifs bas-carbone

Nous nous attachons à renforcer la construction « bas carbone » pour réduire significativement l'empreinte carbone des bâtiments sur l'ensemble de leur cycle de vie. Pour atteindre nos objectifs, nous avons notamment recours aux **matériaux biosourcés**. Il s'agit de matériaux issus de la matière organique renouvelable (biomasse), d'origine végétale ou animale. Ils peuvent représenter jusqu'à 60% de moins de gaz à effet de serre pour le gros oeuvre par rapport à des chantiers en béton, tout en stockant du carbone pendant toute la durée de vie d'un bâtiment. Le bois fait partie de ces matériaux naturels et renouvelables qui constituent une solution privilégiée pour réduire l'impact carbone des constructions. Depuis 2017, nous encourageons le développement de ce type d'opérations au travers d'un guide dédié à l'usage de nos équipes de maîtrise d'ouvrage et du développement. Ce guide vise à donner aux équipes toutes les clés pour la bonne exécution de ce type de projet. En complément, un parcours de formation sur la construction bois est référencé dans notre plan de formation à destination des responsables de développement et d'opérations. Il permet de découvrir les spécificités de la construction bois, d'acquérir les connaissances utiles pour initier,

développer, monter et suivre un projet de construction bois.

Depuis 2020, le groupe CDC Habitat, via son GIE francilien de développement, de maîtrise d'ouvrage et de renouvellement urbain, 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 dans ses programmes, une part minimale de bois biosourcé certifié et issu à 30% minimum de bois français.

Nous explorons par ailleurs d'autres voies de décarbonation au travers d'opérations que nous développons de recyclage foncier et de **reconversion d'actifs**, de **renaturation**, de recours aux **modes de construction préfabriqués** en usine et aux matériaux issus du **réemploi**.

Notre guide de performance technique et environnemental fixant nos exigences pour nos projets de construction, est régulièrement actualisé notamment pour privilégier les matériaux, procédés de construction à moindre impact carbone et environnemental en envisageant des garanties de performance (certifications, labels, seuils et critères à respecter à minima, etc.).

À l'occasion des jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024, le lot des Quinconces du village des athlètes a été développé par le groupement de la Caisse des Dépôts, Icade et le groupe CDC Habitat. Pour répondre à l'ambition de l'accord de Paris et à l'exigence environnementale attendue par la SOLIDEO³ et les collectivités locales, le groupement a cherché à réduire de moitié les émissions de carbone du lot par rapport à un projet classique avec seulement 740 kg/CO₂/m² de surface de plancher. L'accent a notamment été mis sur la construction bas carbone en bois ou mixte bois/béton bas carbone avec 100% du bois utilisé provenant de forêt gérées durablement et certifiées PEFC ou FSC. Pour garantir l'emploi de ressources locales, 59% du bois structurel est d'origine française.



Lot des Quinconces, Village des athlètes, Saint-Ouen-sur-Seine

3. La SOLIDEO est l'établissement public chargé des infrastructures olympiques et paralympiques qui demeureront après les jeux.



Notre plan fonctionnement interne

Notre plan fonctionnement interne vise quant à lui à décarboner les activités des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions professionnelles.

A titre d'exemple, le groupe CDC Habitat poursuit une démarche de **numérique responsable** depuis 2020. Celle-ci se caractérise par 45 mesures concrètes de réduction de l'empreinte carbone de nos actifs informatiques (réduction des équipements informatiques, sensibilisation des utilisateurs, prise en compte de critères environnementaux dans les achats de la direction des systèmes d'information, réduction du volume des données des messageries, paramétrage économe par défaut des équipements, etc.).

Nous agissons aussi en faveur d'une **réduction des émissions liées aux déplacements des collaborateurs** : télétravail, développement des applicatifs de travail à distance, évolution de la flotte automobile vers des modèles moins émetteurs de CO₂, incitation à l'utilisation de modes de transport doux, etc.

Parce que la mise en œuvre de notre plan stratégique implique l'adhésion de nos collaborateurs et repose sur eux au quotidien, nous avons constitué un réseau de collaborateurs formés pour assurer des sessions de **fresque du climat** auprès de nos équipes en interne. Plusieurs fresques se sont tenues en 2024 à l'occasion de nos séminaires et journées dédiés au plan stratégique climat.

Cassiopée, Montpellier



Nos locaux de travail se veulent aussi exemplaires à l'image de notre nouveau siège de Montpellier dans lequel 480 de nos collaborateurs ont emménagé en 2024. Ce site qui réinvestit une ancienne caserne, remplit d'autres critères qui en font un site bas carbone vertueux : accès facilité et multimodal, environnement végétalisé, bâtiment adapté au climat méditerranéen et performances thermiques incluant une production solaire d'électricité, etc.

VERS LA FORMALISATION D'UN PLAN DE TRANSITION CERTIFIÉ

En 2024, nous avons entamé un travail de refonte de notre trajectoire de décarbonation alignée sur un réchauffement limité à +1,5 degré sur un périmètre élargi intégrant notamment les filiales du Groupe. Nous avons pour ambition d'obtenir une certification externe attestant de la robustesse de notre trajectoire. Dans ce cadre, nous adaptons notre bilan carbone pour le conformer au *GHG protocol* ainsi qu'aux exigences de la directive Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Son actualisation chaque année permettra de suivre l'atteinte de nos objectifs de décarbonation.

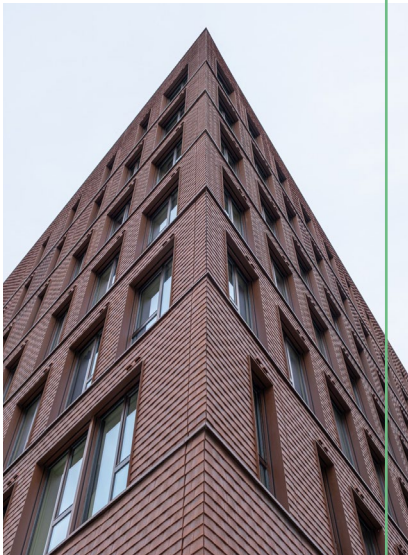
L'économie circulaire est une démarche qui consiste à préserver et à optimiser le cycle de vie de la ressource, en repensant la production et la consommation de biens et de services en termes de sobriété. L'économie circulaire est un changement de paradigme par rapport à l'économie dite linéaire qui consiste à extraire, produire, consommer et jeter⁴. Elle contribue également à diminuer l'empreinte carbone de nos activités.

L'enjeu est fort pour notre secteur dont l'activité exerce une pression sur les ressources naturelles et génère près de 3/4 des déchets produits en France⁵ (construction, démolition, rénovation). Il s'agit donc d'inverser la tendance et de transformer le déchet en ressource, notamment dans les chantiers de réhabilitation et de démolition.

Nous faisons de l'obligation de réalisation d'un **diagnostic PEMD** (Produits Équipements Matériaux Déchets) une opportunité pour toutes nos opérations de démolition ou de réhabilitation. 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 en les mettant à profit pour réemployer et valoriser les déchets (réutilisation des bardages bois d'une

résidence transformée en claustras pour les terrasses à Cergy pontoise en Île-de-France, déconstruction avec réemploi des matériaux réutilisables à Aix en Provence, etc.). Ces démarches d'économie circulaire se dupliquent sur d'autres chantiers à Clermont Ferrand, Arras, Dijon ou encore Grenoble. En Île-de-France, cela nous a conduit à nous faire accompagner depuis 2024, par un opérateur spécialiste du tri à la source pour mettre au point des méthodes opérationnelles de collecte et de valorisation des différents déchets de chantier.

À côté des déchets de chantier, nous encourageons la collecte sélective et la valorisation des déchets de nos locataires notamment des **bio-déchets** : adaptation des locaux d'ordures ménagères au tri des déchets, mise en place de composteurs quand les espaces extérieurs le permettent, sensibilisation et accompagnement des clients avec des animations et partenariats sur les territoires (espaces verts partagés avec pratique du compost, ateliers de tri, de réemploi, de réparation, fiches éco-gestes et cahier des solutions propreté et cadre de vie, etc.). Les exigences types de notre contrat d'entretien des espaces verts prévoient également des dispositions pour réutiliser les déchets verts sur nos sites via notamment les composteurs existants ou à défaut, pour les diriger vers les filières locales de valorisation.



Lot des Quinconces, Village des athlètes, Saint-Ouen-sur-Seine

Pour le projet de construction du lot des Quinconces du quartier du Village des Athlètes, 10 % des matériaux en masse proviennent de la filière du réemploi, comme la peinture issue de fonds de pots inutilisés. La réversibilité a dicté la conception du projet pour que le village change d'usage à l'issue des jeux olympiques et paralympiques de Paris. Pour le passage à la phase héritage, lors de laquelle le village passera d'une configuration d'accueil de 15 000 athlètes à 6 000 habitants, 75 % des matériaux utilisés pendant la phase des jeux seront réutilisés. À titre d'exemple, les cloisons utilisées pour créer les chambres des athlètes sont réutilisées sur place ou renvoyées chez le fabricant pour la formation des plaquistes. Les moquettes issues d'appartements ou d'immeubles de bureaux sont réemployées sur d'autres logements. Au sein de ce village exemplaire, notre bâtiment Cycle fait office de démonstrateur de la mise en application de l'économie circulaire : recyclage et réutilisation in situ de 100% des effluents (eaux grises et eaux noires), valorisation des urines en biostimulant agricole, recyclage des matières fécales en compost, valorisation des bio-déchets collectés sur l'îlot en compost, réutilisation de la chaleur des eaux usées pour préchauffer l'eau chaude sanitaire, etc.

4. Définition de l'ADEME.

5. ecologie.gouv.fr.



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 est désormais indispensable d'adapter notre activité aux aléas climatiques. 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. Précurseur dès 2020, notre Groupe a développé sa propre méthodologie⁶ basée sur le scénario RCP 8.5 du GIEC, le groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat. Nous avons formalisé notre plan d'adaptation au changement climatique en 2022.

Le Diagnostic de Performance Résilience

Être exposé à un aléa climatique ne suffit pas à dire qu'il existe un risque pour le bâtiment. Il faut également 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. Pour qualifier **l'exposition des territoires aux aléas climatiques** à horizon 2050, nous avons pris en compte treize aléas climatiques tels que la sécheresse, les tempêtes, les inondations, le retrait-gonflement des argiles, etc. Cela nous a permis de construire une cartographie sur tout le territoire métropolitain et d'identifier les bâtiments les plus exposés aux aléas climatiques futurs. Pour qualifier la résilience du bâtiment, notre méthodologie met en perspective l'exposition du territoire aux aléas climatiques avec la vulnérabilité du patrimoine. Celle-ci dépend des caractéristiques techniques du bâtiment.

À l'issue de cette analyse, nous sommes en capacité d'identifier si, en théorie, le bâtiment sera en mesure de faire face aux aléas climatiques rencontrés. Dans une seconde phase menée sur le terrain cette fois-ci, nous réalisons un **diagnostic de performance de résilience (DPR)**, dispositif imaginé et créé par le groupe CDC Habitat. Il permet d'affiner le niveau de résilience mesuré et de préconiser des mesures d'adaptation chiffrées. 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).

Entre 2021 et 2022, nous avons expérimenté notre outil de diagnostic sur 80 bâtiments (soit plus de 7 800 logements). Ceci nous a permis de tirer les enseignements des premiers DPR réalisés avant de lancer une campagne de DPR sur nos sites identifiés comme prioritaires. Celle-ci a démarré en 2024 avec un objectif de réalisation de 500 DPR d'ici 2027.

Nous participons au groupe de recherche « Impetus4change » organisé par Météo France et le CNRS dont l'objectif est d'accompagner la prise de décision pour l'adaptation au changement climatique par la mise à disposition d'informations et de services climatiques au niveau local. Quatre villes européennes ont été sélectionnées pour servir de villes démonstratrices afin de présenter des approches innovantes et des exemples de mise en œuvre de stratégies efficaces et adaptées au niveau local. Dans ce cadre, nous participons aux réflexions et travaux sur la chaleur en ville et les services climatiques urbains pour aider à l'adaptation.

6. Pour mettre en place cette démarche, le groupe CDC Habitat a eu recours à l'expertise de plusieurs partenaires externes.





Adapter notre bâti et nos comportements

Les premiers DPR réalisés nous ont amenés à tester plusieurs solutions et recommandations. La mise en place de persiennes, de brasseurs d'air, d'îlots de fraîcheur végétalisés, le réhaussement de prises électriques face au risque d'inondation, font par exemple partie des solutions préconisées par nos DPR. Cela nous a permis d'enrichir progressivement notre **guide de performance technique et environnementale** pour la conception de nos opérations en fonction des types d'aléas climatiques. Nous l'avons encore renforcé face au risque de chaleur extrême en le complétant d'exigences basées notamment sur les dispositions suivantes : brise soleil, couleurs claires pour les revêtements, création de zones d'ombre. L'avancement progressif de notre campagne de DPR nous permettra de bâtir une programmation chiffrée de mesures adaptées pour rendre notre patrimoine existant exposé plus résilient face au changement climatique. Pour nos projets neufs, nous exigeons depuis 2024, qu'ils soient évalués grâce à nos outils de cartographie des risques climatiques. En cas d'exposition élevée sur l'un des aléas, il est attendu que des mesures d'adaptation soient prévues conformément aux exigences du règlement taxonomie.

Pour enrichir notre gamme de solutions, nous testons des solutions dans le cadre de notre démarche d'innovation, "start-up angels" avec des start-ups partenaires. L'un des cas d'usage retenus, porte sur le principe de **"Sun roof"** consistant à appliquer une peinture réfléchissante au niveau des toitures pour moins absorber la chaleur. Il est actuellement en cours d'expérimentation sur trois de nos résidences situées dans le sud de la France et fera l'objet d'une évaluation après travaux. Les résidences sont instrumentées pour confirmer le niveau de température et de confort pour les résidents par rapport aux températures extérieures relevées.

Pour répondre aux situations de sécheresse et de stress hydrique amplifiées par le changement climatique et menaçant la biodiversité et l'approvisionnement en eau potable, notre projet de valorisation des eaux grises, **Hydrovitae**, vise à récupérer et réutiliser les eaux ménagères légères des logements à des fins d'arrosage de nos espaces verts. Ce projet permettra de développer les conditions de pérennité de ces espaces en situation de sécheresse et de contribuer au développement d'îlots de fraîcheur tout en économisant la ressource en eau. Une expérimentation est menée sur deux résidences de la direction interrégionale PACAC⁷. À terme, ces prescriptions pourraient être intégrées dans les cahiers des charges des constructions neuves et dans le cadre de réhabilitations, en priorité dans les zones de stress hydrique et de restrictions d'eau potable.

Adapter le bâti n'est pas le seul levier pour faire face au changement climatique. Pour agir sur les comportements, nous menons des démarches vis à vis de nos clients pour mieux les sensibiliser. En particulier sur la question du confort d'été, notre projet **Fraich'Attitude** a rendu les locataires acteurs de leur bien-être. Ce challenge les a incités à mettre en pratique des écogestes participant au confort d'été pendant les périodes de forte chaleur. Cette idée a été expérimentée en région PACAC dans le cadre d'une future réhabilitation. Le challenge, qui a duré 15 jours, consistait pour les locataires à mettre en oeuvre les écogestes présentés par le groupe CDC Habitat à l'occasion d'une visite conseil. Cette expérimentation a permis de mettre en place plusieurs outils de communication et des campagnes de sensibilisation spécifiques qui seront renouvelées chaque année. La suite du challenge prévoit également la mise en place d'une « visite Fraich'Attitude » à domicile assurée par les gardiens formés à cette occasion pour accompagner le locataire à changer ou adapter ses habitudes pour faire face aux fortes chaleurs.

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. Ce sujet est traité dans le prochain chapitre.

7. Ce projet bénéficie d'une subvention accordée dans le cadre du dispositif Accélérateur d'Impact de la Caisse des Dépôts.



Lutter contre l'artificialisation des sols

En France, l'habitat est responsable de 42 % des terres artificialisées. Cela a notamment 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), l'augmentation des pollutions (qui ne sont plus captées par les végétaux), l'imperméabilisation des sols et donc le risque d'inondation. 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.

L'artificialisation est définie dans l'article 192 de la loi Climat et résilience comme « l'altération durable de tout ou partie des fonctions écologiques d'un sol, en particulier de ses fonctions biologiques, hydriques et climatiques, ainsi que de son potentiel agronomique par son occupation ou son usage ».

Des engagements réaffirmés et reconnus

Dès 2015, nous avons déployé une stratégie visant à éviter, réduire et compenser l'impact du Groupe pour préserver la biodiversité. Depuis 2023, le groupe CDC Habitat est reconnu comme « **Entreprise engagée pour la nature** » par l'**Office Français de la Biodiversité**⁸. Ce programme de l'OFB, vise à faire émerger, reconnaître et valoriser des plans d'actions d'entreprises agissant en faveur de la protection, la valorisation et la restauration de la biodiversité.



Nous avons pris quatre engagements concrets dans ce cadre :

- » **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 poursuivons nos réflexions engagées en 2023 pour, d'une part, concevoir un indicateur de suivi en application de la réglementation « **Zéro Artificialisation Nette** » (ZAN) et, d'autre part, mesurer l'empreinte biodiversité de nos activités.

La sobriété foncière est au cœur de la loi Climat et Résilience du 22 août 2021, qui vise à partir de 2050 un solde neutre entre l'artificialisation des sols et la renaturation, soit l'objectif Zéro artificialisation nette (ZAN).



8. Tous les deux ans, l'OFB réalisera un audit afin de confirmer le respect des engagements. La première revue aura lieu en 2025.



LA SURÉLÉVATION

Le chantier des « Toits de Belleville » situé dans le 19^{ème} arrondissement de Paris, est une opération de rénovation en site occupé d'une résidence de 364 logements. La construction d'une structure en bois pour 44 logements en surélévation s'est imposée sur ce site qui, à iso artificialisation, compte de nouveaux logements et a une performance énergétique améliorée.

Un outil d'aide à la décision

Nous avons développé notre propre dispositif de cotation de l'étalement urbain d'un projet de construction. 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 vs. 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. Notre outil évolue pour tenir compte des nouveaux enjeux de durabilité et préciser les impacts des opérations sur l'artificialisation des sols en fonction de l'usage des sols avant et après projet. Il intègre désormais un sous indicateur pour qualifier le type de foncier existant visant à éviter l'exploitation de surfaces agricoles et forestières notamment en se basant sur la nomenclature du décret ZAN. Pour limiter nos impacts et en complément de cet outil, nous identifions les opportunités de densification foncière sur nos sites existants. Un chantier de recensement des surfaces résiduelles valorisables a été lancé dans le cadre de notre plan stratégique du patrimoine en 2024 pour en étudier les orientations possibles dans notre stratégie foncière : densification (construction, extension, surélévation), cession, surface dédiée à la renaturation et aux espaces verts etc.

La reconversion foncière et la transformation urbaine

Notre enjeu est de recycler le foncier déjà artificialisé. Cela se traduit par l'évolution de nos modes de production de logements à travers notamment le **recyclage de bâtiments, y compris de bureaux, et la reconversion de friches**. Ce sont des opérations plus complexes, au long cours, qui nécessitent une phase de portage foncier.

Pour financer ces opérations, nous nous sommes dotés de trois outils en 2022.

Nous avons lancé avec notre filiale **AMPERE Gestion** et des investisseurs institutionnels, deux fonds d'investissement dédiés aux opérations de conversion et de recyclage foncier. D'ici 2025, une trentaine de projets de conversion foncière et de co-promotion résidentielle seront développées avec plusieurs projets en cours d'étude ou déjà menés.

En parallèle, nous nous sommes associés à Frey, spécialiste de l'immobilier commercial et de la transformation urbaine⁹ et commerciale, et à la Banque des Territoires, pour « **reconstruire la ville sur la ville** », à travers une société de portage foncier. Notre intervention tripartite vise à transformer les zones commerciales des entrées de ville en véritables quartiers avec une mixité de fonctions et d'usages : logements, commerces, équipements. Le déploiement opérationnel de ce partenariat, d'une durée de 20 ans, a été lancé en 2023 avec un premier pilote à Montigny-les-Cormeilles (Val d'Oise). Cette opération structurante a pour objectif de créer un nouveau centre urbain, en visant à apporter une mixité et une densité verticale pour tendre vers de la zéro artificialisation nette.

RENATURER ET DÉSIMPÉRMÉABILISER

Nous développons actuellement, au sein d'un groupement d'opérateurs lauréat de la consultation « Inventons la Métropole du Grand Paris », le projet **Parcs en Scène**, qui consiste à transformer une zone logistique de 14 hectares sur les communes d'Orly et de Thiais en un nouveau quartier de ville. Dans le cadre de ce projet, deux grands parcs de 8 hectares vont être renaturés, après avoir été désimperméabilisés, afin de ramener de la nature en ville et créer des îlots de fraîcheur et de la biodiversité. 3 000 nouveaux logements seront également 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. Les premiers travaux de démolition ont été lancés en 2023.

9. La transformation urbaine 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.



Renforcer la présence de la nature et faire monter en compétences les collaborateurs

Nous continuons à dispenser des formations à destination des équipes de proximité pour accompagner le déploiement des contrats de gestion durable et différenciée des espaces verts. Ces contrats, passés avec les prestataires qui interviennent sur nos espaces extérieurs, visent à appliquer aux espaces verts d'un même site un traitement différent. Cette gestion prend notamment en compte les usages des lieux par les occupants, mais aussi la faune et la flore présentes, pour trouver le meilleur équilibre. Ainsi, les haies et pelouse de l'avant d'un bâtiment pourront bénéficier d'une taille précise et régulière tandis que les espaces situés à l'arrière d'un bâtiment, moins visibles et moins fréquentés, pourront être traités de manière moins intensive. La gestion durable favorise également des modes d'entretien limitant les interventions néfastes pour la biodiversité (désherbage sans produit phytosanitaire, choix d'espèces végétales peu consommatrices en eau mais adaptées à certaines espèces animales, etc.).

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, la création de continuités écologiques, la transition des espaces forestiers et agricoles, ou l'amélioration de la biodiversité en ville. En 2024, nous avons contribué financièrement à la restauration de **30 000 m²**.

Le groupe CDC Habitat se fixe pour objectif d'atteindre **100%**

DE CONTRATS D'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS EN GESTION DIFFÉRENCIÉE EN 2025

Nous faisons de nos collaborateurs les ambassadeurs de notre démarche pour la biodiversité en développant des modules de formation pour les sensibiliser d'une part et pour les amener à promouvoir la biodiversité dans leur pratique métier. C'est le cas notamment pour notre personnel de proximité en accompagnement du déploiement de nos contrats de gestion différenciée des espaces verts et en complément des supports mis à leur disposition pour sensibiliser les clients à la biodiversité.

À travers le financement de ce programme, **LE GROUPE A PARTICIPÉ, AU GLOBAL, À LA RESTAURATION ÉCOLOGIQUE DE 322 500 M²**

UN PROJET INNOVANT DE FORÊT COMESTIBLE

Il s'agit de l'un des 24 projets sélectionnés portés par des collaborateurs dans le cadre de l'appel à projet l'Innovation Sociale en Actions (ISA) qui a fait de la Nature un catalyseur dans l'opération de construction de neuve de 45 logements de Ballan-Miré (37). Tant les équipes de développement et maîtrise d'ouvrage, que le pôle de proximité et d'animation sociale, le gardien, les intervenants externes (paysagiste, entreprises d'espaces verts), les riverains et les locataires ont joué un rôle pour que cette forêt, inaugurée en septembre 2024, porte ses fruits en termes de qualité de vie, de lien social, de qualité et résilience des sols, de promotion de l'agriculture durable et de la biodiversité. La « forêt » associe grands arbres, arbustes, baies, herbes comestibles et médicinales, légumes et plantes racines, couvre-sol, et lianes comestibles permettant de récolter des fruits et légumes. Ponctué d'animations sociales, d'entraides aux activités de potager apprenant à jardiner et à composter, ce projet est une expérience inspirante ouvrant la voie à d'autres initiatives de même type sur les résidences.



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

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 (Evolution 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.

Des modalités d'accompagnement en matière de gestion immobilière (vente, maîtrise d'ouvrage, développement, gestion locative) et sur les fonctions supports peuvent également être envisagées.

Ce réseau permet également le partage d'expérience métier entre ses membres : un dispositif d'animation spécifique est déployé pour développer l'interconnaissance, la confiance mutuelle et bénéficier des complémentarités entre opérateurs. Une feuille de route en matière d'animation du réseau est définie chaque année avec les partenaires.

Afin d'alimenter les réflexions de nos partenaires, huit **webinaires** leur ont été proposés sur la gestion en flux, la décarbonation, l'actualité législative, la RSE, le traitement des impayés, les attributions de logements, les charges locatives et les troubles de voisinage.

Au 31 décembre 2024,

41

**ORGANISMES
ONT UN ACCORD
DE PARTENARIAT**
avec le groupe
CDC Habitat.



Une rencontre nationale est organisée chaque année sur des thématiques spécifiques. En 2024, a eu lieu la 7^{ème} édition du séminaire « Agir en réseau ». Près de 60 participants, membres du réseau CDC Habitat Partenaires, experts et collaborateurs du Groupe, se sont réunis lors d'une journée d'échanges autour du sujet de la satisfaction des clients et des collaborateurs.

Des **newsletters** permettent de partager l'actualité des partenaires membres du réseau et de l'information sur des sujets de fond.

Une plateforme dédiée au partage des bonnes pratiques au sein du réseau a été lancée à la fin de l'année 2023. En 2024, ce sont ainsi 72 actualités des partenaires qui ont ainsi pu être partagées et 19 fiches décrivant des projets et actions innovantes. Sur cette première année d'existence, ce sont plus de 1 500 vues réalisées.



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

En qualité de bailleur, nous sommes témoins 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.

Accompagnement des clients en situation de fragilité économique

Dans le groupe CDC Habitat, 29 conseillers en économie sociale et familiale accompagnent nos locataires en situation difficile. En plus d'être une oreille attentive, leur rôle consiste à établir le contact et accueillir les locataires en difficulté pour établir un diagnostic et mettre en place un suivi social approprié en fonction des difficultés rencontrées (accès à l'emploi, trouble de la santé mentale, trouble de voisinage, ...).

Pour les locataires en situation de fragilité économique, les conseillers peuvent par exemple actionner un dispositif d'aide financière, proposer un relogement dans un appartement dont le loyer correspond davantage aux ressources du locataire ou orienter les locataires vers des partenaires.

Parmi les dispositifs spécifiques pour soutenir nos locataires, nous proposons depuis 2022 un dispositif d'aide sur quittance en partenariat avec l'association Soli'AL. Cette aide financière mensuelle, accordée sous forme de subvention, se traduit par une baisse de la quittance résiduelle sur une période courte et définie de maximum un an (le montant moyen des aides est de 330 € sur trois mois). Ce dispositif permet de favoriser l'accès ou le maintien dans les lieux des locataires tout en participant à la réduction et à la prévention des impayés locatifs. En 2024, ce dispositif a été actionné pour 563 locataires pour un montant global de près de 647 000 €.



LE DISPOSITIF

« PRÉVENTION DES IMPAYÉS LOCATIFS »

Le principe de financement des aides sur quittance repose sur des fonds propres apportés par le bailleur qui sont abondés à hauteur de 50% par le groupe Action Logement. Le bailleur dispose ainsi d'une enveloppe majorée à destination de l'ensemble de ses locataires pour délivrer des aides sur quittance et, selon les territoires, financer des mesures d'accompagnement social.



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. 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.

En 2023, le FSE a été reconduit avec un budget équivalent et des conditions d'éligibilité assouplie.

Ce dispositif intervient en complément de nos mesures d'accompagnement social et de nos actions en matière de sobriété énergétique. Fin 2024, CDC Habitat a activé un dispositif complémentaire, la « remise sur quittance exceptionnelle. » Avec une portée plus large, ce dispositif permet de soutenir les foyers en précarité financière par le versement d'une aide directe.

Doté d'un montant de 600 000 euros, ce dispositif est disponible en dernier recours pour les locataires ayant traversé des difficultés passagères mais pour lesquels une stabilisation financière durable est envisageable.

Emploi et formation

Dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), le taux de chômage est 2,7 fois supérieur à celui des autres quartiers¹. Nous proposons aux habitants un accompagnement gratuit pour les aider dans leur recherche d'emploi ou de formation. Nommé « **Axel, vos services pour l'emploi** », ce dispositif s'inscrit dans la suite logique d'un premier partenariat, noué en 2016, avec l'AFPA, opérateur majeur de la formation professionnelle en France. Progressivement étendu à de nouveaux partenaires – acteurs institutionnels, associations, entreprises – ce dispositif leur permet de proposer un accompagnement personnalisé aux habitants à travers un « circuit court » qui mobilise des spécialistes de l'insertion professionnelle. Chacun d'entre eux assure des permanences gratuites régulières dans des locaux que nous mettons à leur disposition en pied d'immeuble. En 2024, au niveau du Groupe, 17 antennes Axel ont accueilli les habitants pour les accompagner vers l'emploi et la formation.



VOIR PAGE 23

Favoriser la sobriété énergétique et accompagner l'évolution des comportements

1. www.vie-publique.fr/en-bref/285849-quartiers-prioritaires-des-dispositifs-pour-lemploi-insuffisants.



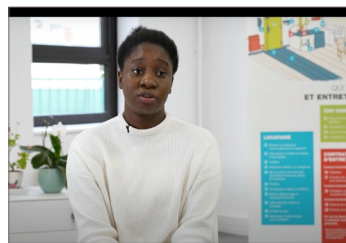
3. Au plus près de nos partenaires et territoires



RETROUVEZ LE
Guide « Agir ensemble
contre la précarité
énergétiques »



VOIR LA
web-série
« Agir ensemble contre la
précarité énergétique »



Agir contre la précarité énergétique

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 pour réduire les besoins en énergie, nous accompagnons nos locataires dans la maîtrise de leurs consommations énergétiques par un meilleur usage de leur logement et de leurs équipements, ainsi que l'adoption de nouvelles habitudes.

Chaque direction interrégionale dispose d'un **budget annuel dédié** à des actions d'accompagnement individuel et/ou collectif. En fonction des territoires et des besoins, les actions diffèrent : accompagnement des locataires après des interventions patrimoniales (réhabilitation thermique, remplacement des équipements de chauffage par exemple), atelier organisé en pied d'immeuble pour communiquer auprès des locataires, déploiement de fresque du climat, etc.

Nous avons renforcé notre démarche en 2020 à travers l'élaboration d'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 des expériences et des pratiques engagées au sein du Groupe. Il est accompagné de fiches actions opérationnelles pour encourager et faciliter leur déploiement à grande échelle sur chaque territoire. Pour compléter les leviers permettant d'agir durablement contre la précarité énergétique, nous avons mis en place en 2023 un **parcours de formation** alternant du e-learning et du présentiel dédié à la lutte contre la précarité énergétique pour répondre aux besoins des équipes de la maîtrise d'ouvrage, du patrimoine et de la gestion locative et sociale. L'objectif est d'outiller les collaborateurs, de les faire monter en compétences pour qu'ils sachent prévenir, détecter et accompagner nos locataires et optimiser ainsi nos impacts sur le patrimoine. 10 sessions de formation ont été organisées en 2024, soit

139 collaborateurs formés. Depuis 2023, 44 sessions de formation ont été organisées dont 10 en 2024 soit près de 700 collaborateurs formés. En parallèle, une **web-série** de trois épisodes participe à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les enjeux de précarité énergétique. Fin 2024, CDC Habitat s'est engagé à participer au challenge « Cube Logement », un programme de mobilisation, d'accompagnement et valorisation des utilisateurs et exploitants du bâtiment à travers une compétition. Il consiste à mettre en concurrence les locataires d'une résidence contre d'autres bâtiments pour réaliser un maximum d'économies d'énergie sur une période de douze mois. Les collaborateurs de CDC Habitat et les locataires sont accompagnés grâce à des ateliers de sensibilisation ou des éco-kits. Le challenge aura lieu 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

Troubles de la santé mentale

Quand une situation complexe liée à un trouble de santé mentale est repérée par nos équipes de proximité, le groupe CDC Habitat fait appel à des équipes de **professionnels médico-sociaux** du secteur associatif. Spécialisées dans l'accompagnement des troubles à la santé mentale, ces associations interviennent généralement au domicile du locataire via une équipe mobile pluridisciplinaire après avoir été saisie par le bailleur. L'équipe de professionnels évalue les problématiques et les besoins rencontrés par le locataire pour déterminer les actions à mettre en place (retour dans un parcours de soin, ouverture de droits, etc.). Ces différentes interventions permettent aussi d'éviter l'isolement, de recréer du lien avec le bailleur, avec le voisinage et d'apaiser les tensions. Des **partenariats** ont été mis en place avec plusieurs associations : AURORE, Fondation 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.



ACCÈS AU LOGEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCE

La dimension de l'hébergement et du logement est centrale dans la lutte contre les violences conjugales. En 2021, nous avons signé un partenariat de trois ans avec la **Fédération Nationale Solidarité Femmes³ (FNSF)** en faveur de l'aide aux femmes victimes de violences intrafamiliales dans leur accès au logement. L'objectif est de proposer des logements aux associations du réseau de la FNSF pour permettre à ces femmes d'accéder à une solution pérenne de logement.

Inclusion numérique

48% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet². 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. Plusieurs partenariats ont été noués sur les territoires pour répondre à ce besoin.

Fin 2024, CDC Habitat a signé une convention avec Emmaüs Connect afin de mettre en place une « communauté de locataires connectés ». Cette expérimentation a pour objectif d'aider les habitants en difficulté numérique grâce à des actions solidaires menées par leurs voisins tout en renforçant le lien social dans leurs résidences.

Les locataires « ambassadeurs » seront accompagnés, formés et outillés par Emmaüs Connect. L'expérimentation a commencé début 2025 sur deux résidences du Groupe.

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 en pied d'immeuble 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 est ouverte aux locataires et aux habitants des quartiers ciblés. Après deux ans de déploiement, ce service mobile a sillonné 10 communes de Loire-Atlantique et l'association a organisé près de 700 rendez-vous et accompagné 360 personnes.

À Quetigny (Côte-d'Or), c'est l'association **Ouverture Rencontres Evolution (ORE)** qui assure une permanence hebdomadaire au sein de l'agence pour accompagner les locataires dans leurs démarches administratives en ligne. En complément d'un accompagnement sur mesure des locataires, des ateliers pratiques thématiques sont proposés (déclarer ses impôts, créer une annonce pour vendre sur internet, acheter en ligne en toute sécurité, etc.).



2. Baromètre du numérique – Edition 2022, Credoc.

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

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...). Convaincus qu'il s'agit d'un levier pour désenclaver les territoires et favoriser le pouvoir d'agir et l'autonomie de leurs habitants, le Groupe est partenaire depuis 2021 de **Cultures du cœur**. Cette association 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. Ces lignes téléphoniques peuvent également être utilisées par les locataires pour partager à leur tour une prestation de leur choix. Plus de 250 personnes se sont connectées en 2024. Depuis le début du partenariat, plusieurs actions complémentaires ont été mises en place dans le Groupe, telles que des permanences en pied d'immeuble pour accéder à une billetterie solidaire ou des actions artistiques collectives. Près d'une vingtaine de projets artistiques ont vu le jour et plus de 60 adhésions aux points relais d'accès à la billetterie solidaire ont été réalisées. Notre partenariat a été renouvelé pour l'année 2024.

Développer l'innovation sociale avec L'ISA ⁴

Mis en place pour la première fois en 2022, notre appel à projet « L'ISA » 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 et en lien avec les acteurs des territoires. Pour la seconde édition de cet appel à projet, six thématiques ont été retenues : l'appropriation et l'utilisation des éco-gestes, la tranquillité résidentielle et la qualité de vie, la santé mentale des locataires, la fracture numérique, la gestion écologique des espaces verts et la biodiversité et le réemploi et l'économie circulaire. L'ISA a, à nouveau, rencontré un vif succès : 25 projets, validés par un comité de sélection interne, bénéficient d'un soutien financier et sont en cours de déploiement.



4. L'innovation Sociale en Action(s)

● ● ● 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 obligatoires. Les modules présentent les bons réflexes face à une situation de fraude, de corruption, de blanchiment d'argent.

Un **dispositif d'alerte interne**, basée sur adresse e-mail générique et sur une procédure dédiée 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 un déontologue interne pour un traitement confidentiel garantissant la protection prévue par la réglementation du lanceur d'alerte de bonne foi. Conformément aux exigences réglementaires, notre dispositif permet également de collecter les alertes émises par l'ensemble des tiers.

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, hameçonnage⁵, vols d'informations...).

Face au risque de fraudes, nous mettons en œuvre plusieurs mesures. Des points de contrôle spécifiques ont été déterminés pour que nos référents contrôle interne et conformité (RCIC) identifient les tentatives de fraudes en matière d'achat et d'attributions de logements, processus sur lesquels le risque de fraude est le plus prégnant. Des outils de contrôle détectent également les écritures comptables suspectes.

Pour nous prémunir des risques de cybercriminalité, nous nous sommes dotés d'une politique de lutte contre la cybermalveillance.

Nous avons élaboré un plan d'actions en matière de sécurité opérationnelle pour détecter les attaques, les éviter, les analyser, les traiter, garantir une restauration en cas d'atteinte et un suivi d'incident. Nous procédons également à des audits d'intrusion et à des simulations de cybercrise pour évaluer nos dispositifs dans une logique d'amélioration continue de notre cyberdéfense.

En parallèle des solutions techniques, nous sensibilisons les collaborateurs aux bonnes pratiques. Notre charte d'utilisation des ressources des systèmes d'information et des données personnelles édictant les règles de sécurité informatiques à respecter est annexée à notre règlement intérieur et au contrat de travail. Tout externe sous contrat ayant un accès à notre système d'information doit également y adhérer.

5. L'hameçonnage, ou phishing, est une technique frauduleuse destinée à tromper une personne en se faisant passer pour un organisme connu (banque, impôts, ...) pour obtenir des renseignements personnels (compte d'accès, mots de passe, ...) et/ou bancaires.

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.

Notre **politique anticorruption** couvre les actes de corruption active et passive pénalement répréhensibles ainsi que les autres pratiques concomitantes prohibées (trafic d'influence, conflits d'intérêt en particulier liés à un lien familial, professionnel ou politique, paiements de facilitation, cadeaux et invitations). Elle décline un ensemble de dispositifs que nous mettons en œuvre pour exercer notre activité dans le strict respect de la réglementation. Notre **politique cadeaux et invitations** énonce de manière détaillée les règles du Groupe en la matière, précise les notions essentielles qui permettent d'évaluer l'acceptabilité des cadeaux et invitations, et illustre les situations concrètes dans lesquelles les collaborateurs peuvent se trouver. Depuis 2023, un outil déclaratif interne est en place pour que les collaborateurs déclarent en toute transparence, les cadeaux et invitations qu'ils pourraient recevoir ou offrir quelle que soit leur valeur.

Notre **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 risque comme le dialogue avec les pouvoirs publics, les procédures de décision de don et de mécénat, les activités politiques. Avec notre charte de déontologie, il s'impose à toutes nos parties prenantes internes et externes (locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux, etc.) et est annexé à notre règlement intérieur. Ce document, comme les politiques citées ci-avant, sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs sur notre intranet.

Pour les collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption, trois modules de **formation** alternant théorie et mises en situation complètent les modules suivis par l'ensemble des collaborateurs. Cette formation vise à renforcer la prévention face aux risques spécifiques liés aux relations avec les tiers et en matière d'attribution de logement.

VERS UN CONTRÔLE RENFORCÉ DE NOS TIERS « FOURNISSEURS »

Dans le cadre du contrôle des tiers sur l'ensemble de nos activités impliquant une relation d'affaire, nous avons mis en place, en février 2024, une plateforme "fournisseurs" pour renforcer notre dispositif de maîtrise du risque de corruption vis à vis des tiers avec lesquels nous sommes liés par un marché de fourniture, de prestation ou de travaux.

Cette plateforme est également utilisée pour traiter le risque de travail dissimulé en lien avec notre obligation de vigilance. Ce nouvel outil permet de sécuriser, automatiser, centraliser et uniformiser la collecte de justificatifs obligatoires pour la validation du référencement de nouveaux fournisseurs dans notre système de comptabilité et pour le maintien de la relation d'affaire. Il effectue une double analyse de risque d'une part en cotant le fournisseur selon des critères paramétrés dans la plateforme et d'autre part, en évaluant sa maturité face au risque de corruption à l'aide d'un questionnaire. En fonction des résultats, la plateforme délivre des alertes associées à des mesures à mener par les référents contrôle interne et conformité.

DEVOIR DE VIGILANCE

Le Groupe a élaboré son plan de vigilance. Il présente les mesures visant à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant des activités de la société, de ses filiales, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie.

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-FT⁶.

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 (qu'il s'agisse d'un demandeur de logement, d'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.

Pour réaliser les diligences nécessaires sur les activités de ventes, d'acquisitions et de locations, 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 implique de respecter la vie privée des personnes concernées. Cela suppose de ne pas collecter ou traiter des données personnelles à mauvais escient ou sans en avoir informé préalablement les personnes concernées.

En tant que bailleur, nous gérons un grand nombre de données personnelles concernant nos parties prenantes : nos clients, les demandeurs de logements, nos collaborateurs. 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 dès l'entrée en application du règlement général sur la protection des données (RGPD), nous avons mis en place une démarche pour informer nos parties prenantes, garantir l'exercice de leurs droits et sécuriser leurs données. Cette démarche est pilotée par notre équipe dédiée à la protection des données personnelles qui anime un réseau de référents représentant chacune des directions supports et métiers de l'entreprise.

Informier et garantir l'exercice des droits

Le groupe CDC Habitat informe spécifiquement les personnes concernées au moyen de politiques de protection des données personnelles accessibles via un mini site dédié. Elles indiquent notamment, 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. Ces politiques ont été rédigées dans une approche pédagogique selon les principes de la méthode « Facile à Lire et à Comprendre » (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).

Pour exercer leurs droits, les parties prenantes dont les données sont collectées ont accès à un formulaire, accessible sur le mini site du Groupe ou peuvent écrire à une adresse mail générique disponible dans les politiques de protection des données personnelles.

6. 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.



Sécuriser les données

Conscients des risques pour nos parties prenantes, nos collaborateurs sont mobilisés pour défendre le droit des personnes qui leur confient leurs données. Chaque collaborateur est informé de ses responsabilités en matière de gestion des données personnelles à son arrivée dans l'entreprise à travers la **Charte de déontologie** et la **Charte d'utilisation des systèmes d'information et de protection des données** qu'il doit signer.

En complément une formation en ligne obligatoire est déployée auprès des collaborateurs depuis 2023. Développée à partir de cas concrets, elle permet à chacun d'être sensibilisé aux enjeux et aux risques sur les données personnelles. En 2025, des formations spécifiques seront déployées progressivement pour les métiers en charge du traitement de données personnelles les plus sensibles. En complément de ces formations, des outils de sensibilisation sont mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs : une série de vidéos, une collection de supports très courts en format bande dessinée, etc.

En interne, **des règles sont établies** pour que seules les informations indispensables soient collectées et que des durées de conservation des données soient 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 son organisation. Des actions ont également été menées sur les données des clients et des prospects comme l'anonymisation ou des campagnes de suppression de données personnelles.

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 (environ 250 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 permettant d'encadrer le traitement des données personnelles sont intégrées.



Promouvoir des achats responsables

Notre démarche RSE ne s'arrête pas au périmètre du 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. Elle est transmise dans chaque dossier de consultation des entreprises⁷. 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.

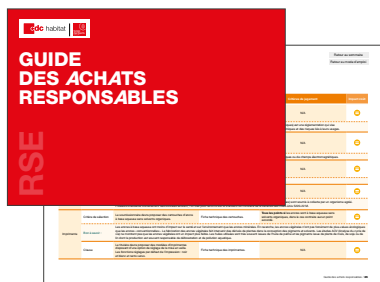
Outiller les collaborateurs

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 accompagner les équipes, 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 22 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.

En parallèle, concernant notre patrimoine immobilier, notre guide de performance technique et environnemental et nos guides techniques de prescription (chauffage, etc.) permettent de prendre en compte les enjeux environnementaux pour nos nouvelles constructions : conception bioclimatique et bas carbone, isolation, traitement des espaces naturels, choix des matériaux, performances des installations et équipements, etc. Ils s'imposent aux promoteurs, maîtres d'œuvre, et entreprises de travaux en tant que pièce contractuelle des marchés. Notre filière achats est l'ambassadrice de notre démarche d'achats responsables. Les collaborateurs concernés y sont sensibilisés lors des séminaires, webinaires et réunions de filières métiers. En 2024, notre démarche d'achats responsables s'est illustrée par exemple avec notre nouveau siège de Montpellier particulièrement vertueux en matière de développement durable, et dans notre marché de fourniture de gaz collectif qui prévoit que 25% du gaz fourni, à compter de 2026, proviendra du biométhane. Un canal de discussion a été mis en place pour favoriser les échanges de la filière achats en matière d'achats responsables.



7. Dossier transmis à chaque candidat qui répond à un des marchés du groupe CDC Habitat.



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 des pratiques d'achats responsables et faciliter le recours à l'insertion par l'activité économique. Autre dispositif d'insertion par l'activité économique, les marchés réservés permettent de réserver des marchés ou des lots à des structures d'insertion. En 2024, le groupe CDC Habitat et Alliance Ville Emploi ont signé une convention de partenariat pour soutenir l'emploi dans les territoires. Ce partenariat vise à sensibiliser et accompagner les collaborateurs du Groupe à l'insertion de considérations sociales dans des marchés, à soutenir les relations partenariales avec les facilitateurs locaux et à privilégier une approche plus qualitative des parcours d'insertion.

Une communication fournisseurs renforcée

Depuis 2020, le pôle « **gestion de la relation fournisseurs** »⁸ 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** permet aux fournisseurs de joindre aisément les équipes en charge de la relation fournisseurs ; une **adresse 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 et nombre d'appels répondus/non répondus.

Une importante sensibilisation a été engagée pour prévenir les blocages de facturation à régler. La pédagogie assurée tant en interne qu'auprès des fournisseurs, peut porter tant sur les règles de formatage et d'adressage des factures que sur les pré-requis de validation (création du fournisseur, vérification des coordonnées bancaires, passation de commande, concordance des données entre nos commandes et leur facture...). Elle s'accompagne de webinaires axés sur « les enjeux d'une facturation sécurisée » ou sur les « modalités de facturation ». Cette sensibilisation devrait optimiser les travaux de recouvrement et de pointage des factures.

Un règlement des fournisseurs simplifié et fluidifié

Le pôle « 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.

En 2024, nous nous sommes fixés un objectif de résultat à 2030 quant au taux de factures payées effectuées dans le respect des délais pour encore l'améliorer de 7 points grâce aux dispositifs que nous mettons en place.

8. Données de janvier 2024.

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

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 et plan de soutien au logement, ouverture aux partenaires OLS (organismes de logements sociaux), nouvelle gouvernance. Nos activités sont multiples, nos périmètres d'intervention variés et nos clients viennent de tous les horizons.



VOIR PAGE 9
Notre projet
stratégique

Notre raison d'être et notre projet stratégique constituent le socle de la nouvelle culture commune que nous sommes en train de bâtir ensemble. Notre raison d'être réaffirme notre engagement

au service de l'intérêt général, notre vocation et notre identité. Elle irrigue la culture du groupe CDC Habitat. Notre projet stratégique, quant à lui, met en perspective nos ambitions pour la période 2021-2026. 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.

**Aider Emma,
Karim, Inès... à faire
leurs premiers pas
dans la vie d'adulte,
ça nous rend fiers !**

EN SAVOIR PLUS

cdc habitat | Caisse des Dépôts

Campagne de marque 2023 du groupe CDC Habitat (voir page 52).



L'identité managériale

Notre culture repose sur l'engagement de toute la ligne managériale. Pivots de la culture et de la performance du Groupe, les managers contribuent à donner du sens aux missions des collaborateurs, à les responsabiliser et à les accompagner dans leur parcours professionnel. Un rôle qui s'exerce en veillant à promouvoir l'intelligence collective, l'innovation, les initiatives, les expérimentations, les réussites et le corollaire indispensable : le droit à l'erreur.

Nous avons pour ambition de fédérer les managers du Groupe autour d'un **modèle managérial** fort qui repose sur sept principes d'action¹ :

- » Favoriser l'engagement et la performance ;
- » Porter la culture du résultat ;
- » Veiller à la qualité de vie au travail ;
- » Déléguer et responsabiliser ;
- » Promouvoir l'intelligence collective et développer l'innovation ;
- » Accompagner les parcours professionnels ;
- » Adopter la bonne posture managériale.

Cadre de référence qui s'inspire des contributions des managers, ce modèle managérial les accompagne et les guide dans leurs missions. Il donne la vision des pratiques de management souhaitées au sein du Groupe. Ses sept piliers détaillent en actions concrètes le rôle du manager et mettent en avant les principaux enjeux de cette fonction. La vocation de ce nouveau modèle est d'inciter chaque manager à challenger sa pratique et la développer.

Un **référentiel de compétences managériales**, adossé à notre modèle managérial, a été mis en place. Grâce à un programme d'accompagnement renforcé, les managers de managers ainsi que les managers membres des comités de directions ont eu l'opportunité de s'évaluer au regard de ce modèle et de bâtir des plans d'actions individualisés et collectifs.

Cette démarche d'acculturation sera étendue en 2025 et 2026 aux autres managers, avec les responsables de secteurs en cible prioritaire.

Un dispositif d'**animation de la communauté managériale** a été pensé pour fédérer les managers, favoriser le partage et les interactions, et ancrer les bonnes pratiques managériales dans la durée. Des contenus pédagogiques sur l'encadrement d'équipe sont proposés aux managers dans un **espace collaboratif dédié** : podcasts, vidéos, formations, sondages, etc. Tous les deux ans, cette communauté est réunie pendant une journée entière, lors de la **convention des managers**, pour réfléchir ensemble autour d'enjeux forts liés à notre projet stratégique.

En complément, une offre de **formation** complète est proposée afin de consolider les compétences managériales au sein du Groupe. Elle inclut notamment un parcours pour les primo-managers. Cette offre propose des parcours de formation autour des différentes formes de management (fondamentaux, transformation, innovation, réseau), de l'organisation de l'activité et de la communication. Des modules de **e-learning** sont également accessibles à l'ensemble des managers autour de thématiques telles que la délégation, le suivi en contexte hybride ou encore l'instauration d'un climat de confiance durable. Cette offre a été complétée² par deux modules en lien avec la qualité de vie au travail : le management de la QVCT au sein d'une équipe et la détection des signaux faibles afin de prévenir les risques psychosociaux.

Nous avons mis en place une démarche spécifique pour promouvoir la culture clients au sein de nos équipes.



VOIR PAGE 17
Culture clients

1. Le modèle managérial a été présenté aux managers par notre directrice des ressources humaines Groupe en mars 2023 lors d'une conférence dédiée.

2. En 2023.



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 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. Si le temps imparti ne permet pas de répondre aux nombreuses questions des équipes, notre Présidente s'engage à y répondre par écrit dans un second temps. Un espace dédié sur l'intranet permet aux équipes de visionner les *replays* de tous les *tchats* et d'avoir accès à l'ensemble des questions et des réponses apportées pendant et après l'événement. En 2024, 2 *tchats* ont été organisés. Plus de 1 600 collaborateurs suivent en direct chaque édition du *tchat*, un taux de participation qui confirme que ces rendez-vous sont très appréciés.



Magazine d'entreprise InVivo Le Mag

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 notre Présidente 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** est riche d'informations à destination des collaborateurs.

NOTRE STRATÉGIE DE MARQUE

À la suite des nombreux changements intervenus dans le Groupe au cours des dernières années, il est apparu nécessaire de consolider notre image autour de notre positionnement d'opérateur global de l'habitat d'intérêt public pour affirmer ce que nous sommes. Notre objectif est d'avoir une marque claire, forte et lisible qui permet de porter notre engagement en faveur de l'intérêt général. L'enjeu est d'assurer la cohérence des discours pour faciliter la compréhension et l'adhésion de l'ensemble de nos parties prenantes. Cette démarche nous permet de mettre en valeur nos missions socles et nos éléments différenciants : notre métier de bailleur et notre offre de logements sur mesure couvrant l'intégralité des besoins, notre rôle dans la production de logements et la rénovation, notre capacité d'innovation, la dimension nationale et territoriale de nos activités et notre action en matière de transition environnementale. Toute cette démarche contribue à bâtir, ensemble, notre culture commune.

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

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 leurs parcours professionnels. 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 du dispositif de gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) qui vise à anticiper les besoins en compétences et en effectifs, en fonction des évolutions des métiers et de la stratégie du Groupe. Il permet ainsi de déterminer les mesures les plus adaptées pour satisfaire ces besoins notamment en matière de formation, de mobilité professionnelle et de recrutement à court et moyen terme.

Une démarche structurée

Nos engagements en matière de **gestion des emplois et des parcours professionnels** sont formalisés dans un accord signé en 2022.

Nous avons construit une **cartographie des emplois** qui présente les filières métiers et les domaines métiers. Ainsi, chaque collaborateur peut identifier l'emploi-type auquel il appartient et prendre connaissance des compétences associées (compétences techniques métiers) et des aires de mobilité. Ces outils sont en cours d'actualisation pour en faciliter l'utilisation par les collaborateurs.

Des ateliers prospectifs sont réalisés de manière collégiale avec les managers des filières et nos experts en ressources humaines. Ces échanges, qui se déroulent au sein de **comités métiers**, permettent de mettre en place des plans d'actions en matière de formation, de mobilité et de recrutement, adaptés à chaque filière métier. Depuis 2022, 17 comités ont été organisés pour couvrir l'ensemble des filières.

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.





Équipe de proximité de la résidence Jean Cocteau à Paris 18^e.

Le développement des compétences

La formation professionnelle est un des leviers mobilisables pour accompagner le développement des compétences des salariés au même titre que le partage d'expériences ou l'attribution de nouvelles missions par exemple. Elle répond à un double enjeu : favoriser l'employabilité des salariés et accompagner l'adaptation des compétences aux enjeux de l'entreprise.

L'offre de formation est structurée autour de trois axes :

» **Axe métier** : Proposer une offre de formation spécifique à chaque métier permet d'adapter les contenus aux réalités opérationnelles. Deux parcours de formation métiers sont déjà en place : l'un à destination des équipes de proximité et l'autre à destination des chargés de gestion locative. L'objectif est d'accompagner la prise de poste et de faciliter l'engagement professionnel de nos nouveaux collaborateurs. Des parcours dédiés aux responsables de secteur et à la filière technique seront testés en 2025.

Par ailleurs, à titre d'illustration, pour accompagner le développement des opérations de maîtrise d'ouvrage, des formations sur le montage d'opération, le BIM ou encore sur l'amiante sont proposées.

» **Axe stratégie** : La formation est un outil indispensable pour accompagner le déploiement de la stratégie du Groupe notamment en matière de transition écologique, de gestion des copropriétés, de relation client, ainsi que pour accompagner le projet des agences mixtes en Île-de-France et la démarche managériale. En 2025, les efforts pour accompagner la stratégie seront poursuivis autour de ces priorités.

» **Axe réglementation** : Notre activité étant soumise à un cadre réglementaire fort, le plan de développement des compétences est mobilisé pour accompagner les collaborateurs et leur faciliter la prise en compte de ces évolutions dans leur cadre d'intervention.

L'offre de formation sera complétée en 2025 par un axe dédié à l'efficacité professionnelle afin de renforcer les savoirs et savoir-faire transversaux ainsi que l'accompagnement de projets individuels.

LA PROJECTION DES EFFECTIFS À MOYEN TERME

Afin de disposer d'une vision prospective qualitative et quantitative, nous réalisons un exercice de projection à moyen terme des effectifs prenant en compte la trajectoire naturelle des effectifs (les départs à la retraite, les démissions, ...) et la trajectoire des besoins pour mener à bien notre stratégie. L'écart entre ces deux trajectoires permettra de définir notre feuille de route pour les prochaines années, notamment pour organiser les mouvements RH (mobilités, redéploiements, recrutements) et pour adapter les actions de formation et de gestion des parcours professionnels. Cette projection est actualisée annuellement.

La mobilité des collaborateurs

La diversité de nos métiers et notre présence sur tout le territoire, y compris l'Outre-mer, offrent des possibilités de mobilité fonctionnelle et géographique à nos collaborateurs. Nos engagements en la matière sont formalisés dans un **accord Groupe** dédié signé en 2020. Cet accord favorise chaque fois que possible le recours aux compétences internes.

Les collaborateurs du Groupe sont informés régulièrement 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 **club mobilité recrutement**. En complément, les offres à pourvoir au sein du groupe Caisse des Dépôts et de ses filiales sont envoyées mensuellement à tous les collaborateurs.

L'**entretien annuel** permet à chaque collaborateur de faire le point sur l'année écoulée et de préparer l'année à venir.

L'**entretien professionnel** est un moment privilégié pour le collaborateur pour étudier ses perspectives d'évolution professionnelle.

En 2024, un formulaire unique permettant de centraliser les informations partagées lors de ces deux temps d'échange a été co-construit avec plus de 70 collaborateurs de différents profils, régions et directions. Parmi ces collaborateurs, une vingtaine ont participé à des ateliers animés selon la méthode du *design thinking*.

Ce nouveau formulaire permettra de suivre de manière plus régulière les projets professionnels des collaborateurs et d'investir davantage les managers dans l'accompagnement de leurs équipes.

En 2025, nous expérimenterons la « conversation continue » qui permettra à chaque collaborateur et manager de suivre l'activité et l'atteinte de leurs objectifs tout au long de l'année.

En complément de ces deux dispositifs, chaque collaborateur peut solliciter un **entretien de carrière** auprès de l'équipe des ressources humaines. Cet entretien permet d'évaluer le parcours du collaborateur, ses compétences et ses aspirations pour construire un plan d'actions correspondant à son projet professionnel.

Enfin, dans la perspective de ces entretiens, des **fiches pratiques** détaillant l'ensemble des dispositifs de développement des compétences existants (détachement temporaire, période d'immersion, etc.) ont été mis à disposition des collaborateurs et de leur manager.

LE PROGRAMME TALENTS

Le programme Talents est un programme de développement professionnel destiné à 20 cadres à fort potentiel d'évolution, identifiés sur proposition de leur direction. D'une durée de deux ans, il a pour objectif de les préparer à exercer des fonctions stratégiques dans la poursuite de leurs parcours, au travers de temps d'échanges privilégiés et de travaux en groupe. La seconde année du programme prend la forme d'un *think tank* dont l'objectif est de proposer et d'investiguer un ou des projets transverses qui s'inscrivent dans notre plan stratégique. La troisième promotion de 20 collaborateurs a été lancée en 2024.



● ● ● 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 nos activités et nos métiers. Le groupe CDC Habitat s'engage à assurer la sécurité ainsi que la santé physique et psychique des collaborateurs dans leurs activités professionnelles.

En 2023, nous avons formalisé un **plan santé-sécurité triennal** structuré autour des 7 thèmes de la grille de positionnement de la santé et de la sécurité au travail (GPSST) définis par l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles³ :

- » analyse et suivi des accidents du travail et maladies professionnelles ;
- » évaluation des risques professionnels et programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIACT) ;
- » conception du travail et de ses transformations ;
- » conduite et maîtrise des activités ;
- » formation et compétences pour la santé sécurité et développement des actions de prévention ;
- » communication et implication des collaborateurs ;
- » politique de prévention et leadership en santé sécurité au travail.

Ce plan permet d'évaluer l'organisation de la prévention des risques de manière détaillée, de dresser un bilan, de dégager des priorités d'action et d'effectuer un suivi des actions engagées.

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 RH 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'IAPR⁴, etc.). Depuis 2022, trois assistantes sociales à temps plein accompagnent les collaborateurs lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Qualité de vie et des conditions de travail

La qualité de vie et des conditions de travail des collaborateurs est un enjeu essentiel pour accompagner la transformation du groupe CDC Habitat et contribuer à sa performance globale. Elle permet de favoriser l'engagement au quotidien des collaborateurs, composante primordiale pour mener à bien nos missions tout en assurant leur bien-être dans le contexte professionnel. C'est dans ce cadre que nous avons signé l'accord Groupe QVCT en 2024, au travers duquel nous formalisons nos engagements en matière d'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et de prévention des impacts sur la santé et la sécurité des collaborateurs.

Avec la signature de l'accord QVCT, de nouvelles actions ont été adoptées pour accompagner la parentalité (réduction du temps de travail à 80% rémunéré à 100 % pendant un mois au retour du congé maternité ou d'adoption, allongement du dispositif enfants malades, etc.). Pour assurer aux futurs parents la bonne connaissance de leurs droits, un livret détaillant l'ensemble des dispositifs de soutien à la parentalité a été diffusé par mail à l'ensemble des collaborateurs.

Les collaborateurs aidants familiaux sont confrontés à des situations nécessitant de disposer de plus de temps disponible et de plus de flexibilité. En complément des dispositifs légaux, plusieurs actions ont été mises en œuvre pour prendre en compte les besoins de ces collaborateurs (bonification des congés en cas de survenance d'un handicap ou d'une pathologie chez un enfant, dispositif de don de jours, etc).

3. Association loi 1901, l'INRS est un organisme généraliste en santé et sécurité au travail qui intervient en lien avec les autres acteurs institutionnels de la prévention des risques professionnels. L'INRS est au cœur du dispositif de prévention en santé et sécurité au travail. Il est soumis au contrôle financier de l'État.

4. Institut d'Accompagnement Psychologique et Ressources.

4. AU PLUS PRÈS DE NOS COLLABORATEURS

Enquête QVCT 2024 :

64 %
DE
PARTICIPATION
ET PLUS DE
3 000
IDÉES
PROPOSÉES

(gestion du temps,
organisation, vie de
l'équipe, espaces de
travail, ...).

Enfin, afin d'assurer l'effectivité du droit à la déconnexion, une charte rappelant les principes permettant une utilisation raisonnée des outils numériques a été mise en place et diffusée à l'ensemble des collaborateurs. La semaine nationale de la QVCT a été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs sur le droit à la déconnexion avec un webinar dédié et un rappel de la mise en place d'une mention sur le droit à la déconnexion dans les signatures de mail.

Le groupe CDC Habitat s'engage également pour les salariées souffrant de menstruations incapacitantes qui pourront désormais bénéficier de 13 jours de congés rémunérés par an et qui pourront être mobilisés le jour même de l'apparition des symptômes.

Depuis 2023, le Groupe réalise une enquête de climat social annuelle auprès de ses équipes au moyen d'une plateforme digitale collaborative. Notre dispositif a été construit dans une logique d'écoute des collaborateurs et d'amélioration continue des conditions de travail : l'objectif est de capter le ressenti des équipes et de recueillir leurs idées pour identifier les thématiques QVCT prioritaires et déployer des plans d'actions aux différents niveaux de notre organisation. Cette enquête s'intègre aux dispositifs de prévention de l'entreprise.

Au cours de celle-ci, les collaborateurs ont exprimé leur ressenti sur deux variables structurantes : la satisfaction au travail et le niveau de stress ressenti.

Grâce à cette enquête, chaque année, la direction et les managers s'appuient sur les évaluations et les nombreuses idées proposées pour élaborer des plans d'actions en local et au niveau du Groupe (UES, direction interrégionale, direction fonctionnelle, direction métier) avec la participation des collaborateurs.

Dans notre nouveau modèle managérial, la QVCT tient une place de choix, puisqu'elle constitue le 3^e pilier de ce modèle après « Favoriser l'engagement et la performance » et « Porter la culture du résultat ».

SATISFACTION AU TRAVAIL

Ici sont évalués les facteurs qui donnent du sens et du plaisir au travail au quotidien.

72 %
DES RÉPONDANTS ONT UN BON
VOIRE EXCELLENT NIVEAU DE
SATISFACTION AU TRAVAIL

Nos forces

- >> Sens
- >> Ambiance

Nos axes de progrès

- >> Reconnaissance
- >> Organisation

NIVEAU DE STRESS RESSENTI

Cette mesure est complétée d'une analyse des facteurs qui influent sur le stress.

74 %
DES RÉPONDANTS
CONSIDÈRENT LEUR NIVEAU DE
STRESS COMME ACCEPTABLE,
VOIRE TRÈS ACCEPTABLE

Nos forces

- >> Variété du travail
- >> Développement des compétences

Nos points de vigilance

- >> Maîtrise des émotions
- >> Tension avec le public



VOIR PAGE 47

L'identité managériale

La QVCT implique de porter une attention particulière aux conditions de travail des équipes (environnement de travail, conditions d'emploi, ...), de créer les conditions favorisant leur capacité à s'exprimer et à agir, et d'être vigilant sur le contenu du travail (autonomie, valeur, ...). Ce sont ces éléments qui déterminent la perception de la qualité de vie au travail par les collaborateurs⁵.

5. Source : Accord National Interprofessionnel relatif au partage de la valeur au sein de l'entreprise, juin 2023.



Prévention des troubles musculo-squelettiques

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. Grâce à la fiche de prévention santé sécurité, mise à disposition en 2024, le manager s'assure que le collaborateur dispose de toutes les informations et des équipements nécessaires pour protéger sa santé et assurer sa sécurité, que son environnement de travail est adapté et qu'il a réalisé les formations obligatoires.

Des équipements spécifiques sont mis à la disposition des collaborateurs de proximité afin de réduire les contraintes physiques liées aux tâches de ménage : les gardiens peuvent être équipés d'auto-laveuses pour faciliter l'entretien des parties communes, des équipements spécifiques peuvent être fournis pour faciliter la traction des conteneurs d'ordure ménagères.

La série de vidéos « les bons gestes » comprend des capsules courtes pour expliquer les gestes à adopter pour travailler en préservant sa santé tels que les bons gestes de manipulation des containers ou encore des échauffements à réaliser avant la prise de poste. Elles sont disponibles sur l'intranet.

Prévention des risques psychosociaux (RPS)

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 est désormais accessible à tous les collaborateurs. Elle sera rendue obligatoire en 2025. L'accord Groupe QVCT prévoit également des modules de formation sur la prévention des RPS qui seront également mis à disposition de tous les collaborateurs en 2025 sur la plateforme de formation de l'entreprise.

Dans le cadre de l'enquête de climat social, une attention particulière est portée au suivi et à la régulation de la charge de travail. Le plan d'actions QVCT de l'UES CDC Habitat comprend notamment des actions visant à favoriser la coopération interservices, à rationaliser l'organisation de réunions grâce à des règles de bonnes pratiques ou encore apprendre à mieux faire face au stress. La semaine nationale de la QVCT a été l'occasion de **sensibiliser les collaborateurs à la prévention des risques psycho-sociaux** avec une web conférence dédiée au sujet ainsi que des ateliers de respiration et de sophrologie, deux techniques reconnues pour faciliter la gestion du stress.

Pour soutenir nos équipes, qui peuvent connaître 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 face aux situations managériales problématiques ou de déclencher un accompagnement psychologique suite à un événement survenu affectant la santé psychique d'un collaborateur. En cas de conflit, l'IAPR propose un dispositif de médiation à l'intention des collaborateurs.





Résidence Belle Etoile. Sannois (95)

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.

Prévenir et dissuader

Pour accompagner les collaborateurs au quotidien, une formation à la gestion des agressions est en accès libre pour les équipes. Nos gardiens bénéficient de la qualité de « **personne chargée d'une mission de service public** »⁶. Cela implique des poursuites judiciaires en cas d'agressions physiques et/ou verbales. 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.

La direction juridique du Groupe se charge de suivre le dossier et de désigner un avocat si besoin. Des points sont organisés régulièrement entre les directions concernées et les avocats pour accélérer le traitement des dossiers et améliorer le retour auprès des collaborateurs victimes d'agression.



VOIR PAGE 18

La tranquillité résidentielle

6. Les violences à l'encontre des gardiens sont passibles d'amendes allant de 750 € à 45 000 € et de peines d'emprisonnement jusqu'à 3 ans.





Village des recruteurs de Lyon, octobre 2023.

● ● ● Promouvoir l'égalité des chances

Promouvoir l'égalité des chances, c'est favoriser la diversité dans nos équipes et faire des différences individuelles des leviers de performance de l'entreprise. Il est primordial de favoriser la diversité à tous les niveaux, de créer les conditions d'un environnement de travail inclusif et de lutter contre les discriminations.

Une approche globale

La politique diversité du groupe CDC Habitat se concrétise au travers de plusieurs **accords collectifs**, notamment celui relatif à la GEPP qui intègre des mesures intergénérationnelles, l'accord relatif à la politique handicap du Groupe, l'accord égalité professionnelle femmes-hommes. Le Groupe est également signataire depuis 2019 de la **Charte de la diversité**.

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 par exemple de recrutement, mobilité ou encore d'évolution des salaires, 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, un module de **formation** « Lutter contre la discrimination »⁷ est accessible au format *e-learning*. Il sera rendu obligatoire en 2025 pour tous les managers. Toutes les personnes en charge du recrutement suivent une formation obligatoire d'une journée « Recruter sans discriminer ». Une **conférence** sur le management inclusif a été organisée en 2023 à destination des managers et est disponible sur l'espace manager.

7. Ouvert à tous les collaborateurs.

La politique emploi jeunes

Le groupe CDC Habitat s'attache à favoriser l'accès des jeunes à un emploi durable.

Une grande attention est portée à leur intégration pour qu'ils puissent rapidement bénéficier des éléments indispensables à la compréhension de notre structure et de leur prise de poste. Les alternants bénéficient d'un encadrement assuré par un tuteur qui est leur interlocuteur privilégié tout au long du contrat. Pour assurer au mieux leur fonction, les tuteurs sont formés et outillés avec la création d'un guide pratique en 2023 « Accueillir les alternants ». Ce support est un document complet recensant les informations administratives à connaître et les actions à déployer pour l'accueil des jeunes.

L'égalité professionnelle

Le groupe CDC Habitat veille à l'égalité entre les femmes et les hommes via la mixité des emplois, l'égalité de traitement salarial et l'accès aux postes à responsabilités. En 2024, le Groupe a renforcé son ambition visant à promouvoir l'égalité professionnelle à travers un nouvel accord UES CDC Habitat. Dans cet accord, nous nous engageons à garantir une rémunération effective égale, à développer la mixité dans l'emploi et le recrutement, à garantir une égalité de traitement dans l'accès à la formation et dans l'évolution professionnelle, à veiller à l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle ainsi qu'à assurer une qualité de vie au travail.

Afin de réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes, il est prévu une campagne annuelle de rattrapage salarial. Déjà appliquée dans le précédent accord, cette mesure est reconduite avec un budget de 100 000 euros bruts par an, a minima.

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.

Par ailleurs, les collaborateurs ont la possibilité d'être membres du réseau de la Caisse des Dépôts pour la mixité : AlterEgales. Celui-ci contribue à promouvoir une politique volontariste de mixité, de décloisonnement et de transversalité au sein du groupe Caisse des Dépôts.

L'insertion et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap

Avec un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de **7,7 % en 2023⁸** (7,3 % en 2022), le Groupe démontre son engagement pour l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs en situation de handicap et leur maintien dans l'emploi.

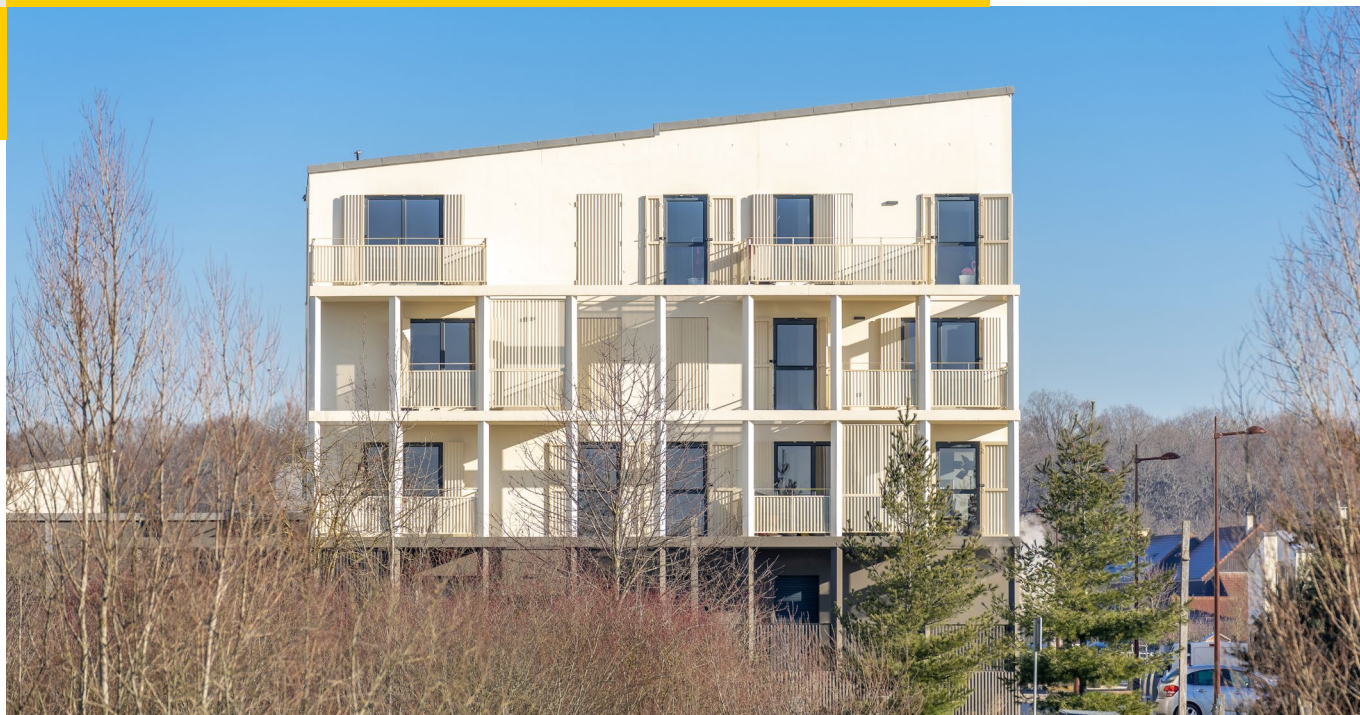
Le Groupe vise à favoriser **l'insertion et le maintien dans l'emploi** des salariés en situation de handicap en adaptant leur poste de travail, les horaires et les locaux et en proposant des aides (aide financière pour le transport, attribution de CESU, abondement du compte personnel de formation, etc.). Des assistantes sociales au sein du Groupe assurent des permanences mensuelles pour accompagner les collaborateurs traversant directement ou indirectement une situation liée au handicap.

La méconnaissance des handicaps et les idées reçues sont autant d'obstacles à l'insertion des personnes handicapées dans le monde professionnel, comme à la réussite de leur intégration et de leur parcours professionnel. En 2024, nous avons poursuivi nos **actions de sensibilisation** auprès des collaborateurs : organisation d'un jeu concours lors de la journée internationale du handicap, webinaire sur la neuro-divergence, interview d'une collaboratrice en situation de handicap, jeu digital de sensibilisation aux différents types de handicap.

**EN 2024,
L'INDEX D'ÉGALITÉ DE L'UES
CDC HABITAT EST DE
98/100.**

8. Taux au 31/12/23, la donnée au 31/12/24 n'étant pas disponible à la date de rédaction de la DPEF.





Parenthèse Nature, Bois d'Arcy. 35 logements locatifs sociaux.

● ● ● 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 2017¹ 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 entreprise sociale pour l'habitat (ESH) de France**, avec un patrimoine de plus de 200 500 logements sociaux répartis sur le territoire métropolitain.



VOIR PAGES 3 À 10

Introduction

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 logements 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 social mène des réhabilitations pour, notamment, améliorer ses performances énergétiques et carbone, 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 social est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain avec ses six directions interrégionales qui gèrent l'ensemble de son offre de logements.

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**193,2 M€**

FONDS PROPRES

479,7 M€

EMPRUNTS

62,5 M€

SUBVENTIONS

COMPÉTENCES INTERNES
ET PARTENAIRES**3 143**COLLABORATEURS
DONT 40 % DE PROXIMITÉ**55**

AGENCES

91

PROMOTEURS

41OLS² PARTENAIRES

PARC DE LOGEMENTS

201 779

LOGEMENTS SOCIAUX

» 86 % logements familiaux

» 8 % logements étudiants

» 6 % logements-foyers³

Activités et résultats

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR
DES LOGEMENTS**3 543**

LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS

4 727LOGEMENTS
MIS EN CHANTIERLOGGER ET ACCOMPAGNER
NOS CLIENTS**426 441**

PERSONNES LOGÉES

» 20 % de plus de 60 ans

» 9 % de moins de 30 ans

» 30 % de familles monoparentales

29 %MÉNAGES EN QPV⁴**75 %**LOGEMENTS PLUS⁵**0,79 %**TAUX DE VACANCE⁶**78,6 %**SATISFACTION DE
LA QUALITÉ DE VIE DANS
LE LOGEMENTENTREtenir ET RÉHABILITER
NOS LOGEMENTS**3 199**LOGEMENTS
RÉHABILITÉS**565 €**BUDGET MOYEN ANNUEL
DE MAINTENANCE/
LOGEMENT

2. Organismes de logements sociaux partenaires.

3. Gérés par des associations.

4. Quartiers prioritaires de la politique de la ville.

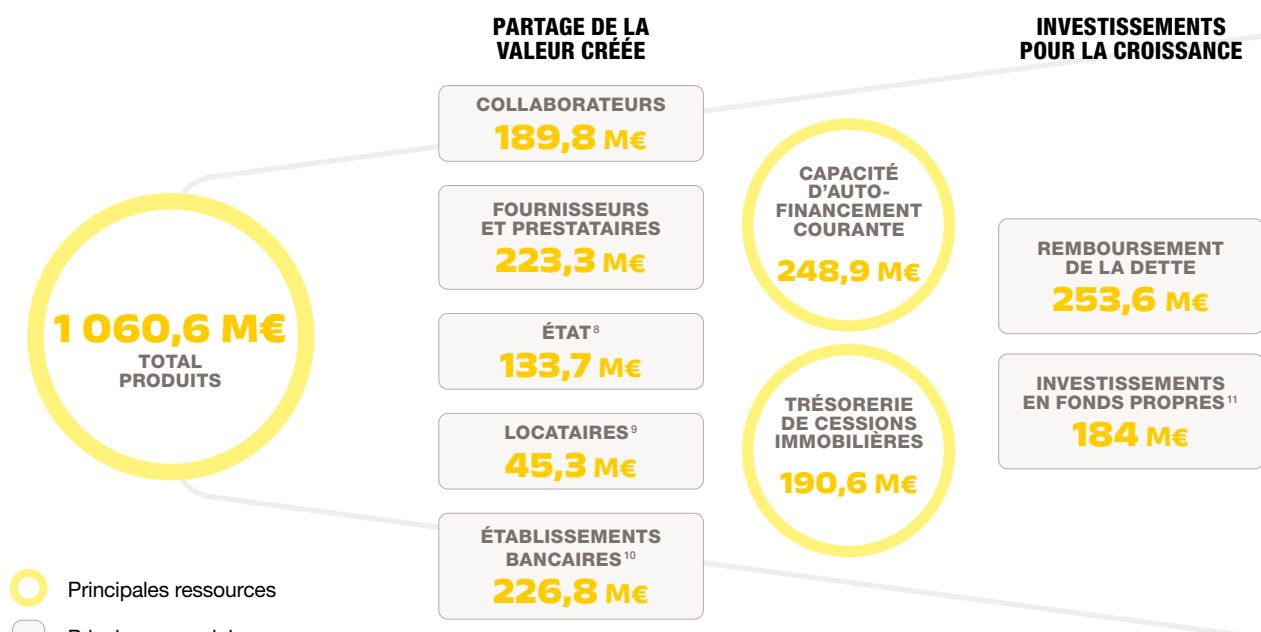
5. Prêt locatif à usage social.

6. À la relocation à plus d'un mois.



Réhabilitation thermique de la résidence Castiglione à Trappes. 140 logements locatifs sociaux.

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.

8. Taxes et impôts sur les sociétés.

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

10. Coût net de la dette.

11. Développement (62 %), réhabilitation (37 %), investissement de structure (5 %).

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. **8 risques prioritaires** ont été identifiés. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat social.

1. 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.

78,6 %
DES LOCATAIRES
DE CDC HABITAT SOCIAL
sont globalement satisfaits
en 2024 (78 % en 2023 et 2022)



VOIR PAGE 15

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

2. 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. 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 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.

14 ANTENNES
« AXEL, VOS SERVICES POUR
L'EMPLOI » pour accompagner les
locataires vers l'emploi et la formation dans
les quartiers politique de la ville (19 en 2023
et 23 en 2022)



VOIR PAGE 35

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



CONSUMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT SOCIAL

135 kWh/m²/an 2022

139¹² kWh/m²/an 2023139¹³ kWh/m²/an 2024

ÉMISSIONS DE GES MOYENNES DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT SOCIAL

22 kg CO₂/m² 202221 kg CO₂/m² 202320 kg CO₂/m² 2024

Nous suivons la consommation énergétique de notre patrimoine à travers le diagnostic de performance énergétique (DPE) dont les méthodes de calcul ont évolué ces dernières années et expliquent l'augmentation mathématique de la consommation énergétique moyenne du parc par rapport à 2022.

3. Risques liés au changement climatique – risques de transition

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

Le changement climatique a 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 peut se concrétiser par une hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction.

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 qui agit fortement sur ses activités de construction et d'exploitation.



VOIR PAGE 21

Être moteur de la transformation environnementale.

4. Risques liés au changement climatique – risques physiques

CDC Habitat social et ses parties prenantes sont exposées 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 températures¹⁴. 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.

71

DIAGNOSTICS DE PERFORMANCE RESILIENCE (DPR) ont été réalisés sur le patrimoine de CDC Habitat social en 2024 (0 en 2023 et 24 en 2022).

L'évolution du nombre de DPR réalisés s'explique par une année de test de la méthode sur plusieurs sites en 2022 qui a permis, en 2023, de tirer des enseignements et de préparer un marché pour lancer une campagne de DPR. Celle-ci a démarré en 2024, suite à l'attribution du marché et se poursuivra jusqu'en 2027.



VOIR PAGE 28

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

LES ACTIVITÉS DE TRANSPORT DANS LE BILAN CARBONE

Selon notre dernier bilan carbone réalisé en 2022 sur l'exercice 2021 (en cours d'actualisation pour 2024), les postes d'émissions indirectes et directes en lien avec les activités de transport représentent 0,9 % du bilan carbone de CDC Habitat social. Ces postes correspondent aux émissions directes des sources mobiles à moteur thermique (scope 1), aux déplacements professionnels (scope 3) et aux déplacements domicile-travail (scope 3). Ces postes représentent une part non-significative de notre bilan carbone au regard des autres postes d'émissions¹⁵.

12. 139,43 kWh/m²/an. - 13. 138,55 kWh/m²/an - 14. ADEME, étude prospective sur les impacts du changement climatique pour le bâtiment à l'horizon 2030 à 2050.
15. Donnée du dernier bilan carbone daté de 2021.



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

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

15 FRAUDES AVÉRÉES ONT ÉTÉ DÉTECTÉES EN 2024.

(31 fraudes détectées en 2023 : 10 évitées et 21 avérées ; 19 fraudes ont été détectées en 2022 : 6 évitées et 13 avérées)¹⁶.



VOIR PAGE 40

Prévenir les risques déontologiques.

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

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

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

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

AUCUNE MISE EN DEMEURE, SANCTION OU CONDAMNATION

pour manquement à la réglementation de la protection des données personnelles en 2024 (identique en 2023 et 2022).



VOIR PAGE 42

Protection des données personnelles des clients.

16. 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. La diminution du nombre de fraudes peut s'expliquer en partie par le déploiement, courant 2023, de la procédure de gestion des incidents qui prévoit la déclaration des fraudes externes à partir d'un seuil défini.



7. Risques liés à la gestion des compétences

Les collaborateurs exercent leurs métiers 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 serait source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

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

CDC Habitat social met en œuvre une gestion 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.

65,6 %

**DE COLLABORATEURS ONT
EU ACCÈS À UNE FORMATION
EN 2024** (87,5% en 2023 et 85 % en
2022)



VOIR PAGE 49

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

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

Les risques de santé et sécurité pour les collaborateurs de CDC Habitat social sont multiples : troubles musculo-squelettiques (TMS), risques psychosociaux (RPS), agressions verbales ou physiques, etc.

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 notamment des actions de formation et de prévention ainsi que la mise en œuvre d'une démarche de qualité de vie au travail.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL¹⁷

2022 35,2

2023 37,8

2024 27,8

TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2022 1,7

2023 1,8

2024 1,6



VOIR PAGE 52

Garantir la santé et sécurité au travail.

17. 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 2024 sauf mention contraire.

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. 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.
- » Il inclut également les collaborateurs ayant suivi une formation dans l'année et ayant quitté ou non les effectifs au 31/12/24.

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 le seul 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 théoriques.
- » Le nombre de jours d'arrêt de travail est en jours calendaires.

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, la promotion d'activité physique et sportives et les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves, 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. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

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 plus de 563 400 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

