



Exercice 2023

# Déclaration de performance extra-financière



BANQUE des  
**TERRITOIRES**



En 2023, notre raison d'être\* a été inscrite dans nos statuts.

En cohérence avec notre plan stratégique Impulse 2026, elle se décline désormais en objectifs visant à :

- » 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.

*\* « 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. »*

La présente déclaration de performance extra-financière rend compte des actions qui concourent à ces objectifs. Pour la deuxième année, elle donne notamment les indicateurs-clés exigés par la taxinomie européenne, qui marquent une progression par rapport à l'an dernier.

Depuis cette année, notre stratégie de lutte contre le réchauffement climatique est confiée à une mission transversale à l'ensemble du Groupe, placée auprès du directoire de CDC Habitat. Sur le fond, notre stratégie patrimoniale a été renforcée ; elle intègre désormais explicitement un objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre compatible avec l'objectif d'un réchauffement limité à 1,5°C.

Enfin, 2023 sera pour CDC Habitat le dernier millésime de la déclaration de performance extra-financière dans sa forme actuelle ; car l'an prochain, nous aurons écrit notre premier rapport de durabilité en application de la CSRD, pour un reporting plus complet, selon une nomenclature enrichie.



**Clément Lecuivre,**  
directeur général du groupe CDC Habitat

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| Le groupe CDC Habitat.....                  | 4  |
| Notre raison d'être.....                    | 6  |
| Notre démarche RSE.....                     | 7  |
| IMPULSE 2026, notre projet stratégique..... | 10 |
| Périmètre du présent rapport.....           | 11 |

## Au plus près de nos clients

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

|                                                                                                                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat, en particulier pour les personnes âgées, les étudiants, les jeunes actifs et les personnes en situation d'exclusion..... | 12 |
| Renforcer notre réactivité en apportant une réponse rapide et fiable pour conforter le lien de proximité avec nos clients.....                                                  | 16 |
| Faire de nos résidences des lieux de vie favorisant la tranquillité résidentielle, le lien social et la réappropriation des espaces.....                                        | 20 |
| Favoriser les parcours résidentiels en intensifiant les synergies avec les bailleurs et les collectivités.....                                                                  | 22 |

## 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.....    | 24 |
| Être pionnier dans l'adaptation du patrimoine aux aléas climatiques..... | 31 |
| Lutter contre l'artificialisation des sols.....                          | 32 |

## Au plus près de nos partenaires et territoires

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

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Partager et mutualiser nos expériences et compétences avec nos partenaires.....                                  | 36 |
| Développer des solutions innovantes en réponse aux enjeux de l'habitat.....                                      | 38 |
| Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité, en s'appuyant sur les acteurs des territoires..... | 40 |
| Prévenir les risques déontologiques.....                                                                         | 45 |
| Promouvoir des achats responsables.....                                                                          | 48 |

## 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.....                  | 50 |
| Faire de l'évolution de nos modes de travail des leviers du bien-être des salariés.....                                        | 53 |
| Renforcer la montée en compétences de chaque collaborateur et l'accompagner dans la gestion de son parcours professionnel..... | 55 |
| Garantir la santé et la sécurité au travail.....                                                                               | 58 |
| Promouvoir l'égalité des chances.....                                                                                          | 62 |

## ANNEXES

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Déclaration de performance extra-financière – CDC Habitat.....        | 64 |
| Déclaration de performance extra-financière – CDC Habitat social..... | 82 |



# 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 **10 800 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  
554 500  
LOGEMENTS**  
locatifs très sociaux,  
sociaux, intermédiaires  
et abordables<sup>1</sup>, le groupe  
CDC Habitat est  
un acteur majeur de  
l'habitat en France.

1. Nombre de logements gérés. Plus de 527 000 logements détenus.

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

- » **Adoma**, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence ;
- » **CDC Habitat** et **CDC Habitat social**, respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social ;
- » Les SIDOM, 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**

**81 900**

équivalents logements

#### LOGEMENT SOCIAL :

**CDC HABITAT SOCIAL**

**200 570**

logements

#### LOGEMENT INTERMÉDIAIRE ET ABORDABLE :

**CDC HABITAT**

**95 900**

logements

#### 9 SOCIÉTÉS IMMOBILIÈRES D'OUTRE-MER

**98 300**

logements

#### BASSINS MINIERS :

**LA SAINTE-BARBE**

**12 700**

logements

#### MAISONS ET CITÉS

**64 700**

logements

Afin de soutenir la production de logements qui connaît un important ralentissement notamment en raison de la hausse des taux d'intérêt, le Groupe a engagé un plan de soutien qui a donné lieu à la pré-commande de 17 000 logements, dont 12 000 logements locatifs intermédiaires et 5 000 logements locatifs sociaux, à fin 2023. Une attention particulière a été portée à l'impact carbone des programmes ainsi qu'à leurs qualités environnementales.

## ● ● ● 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.**

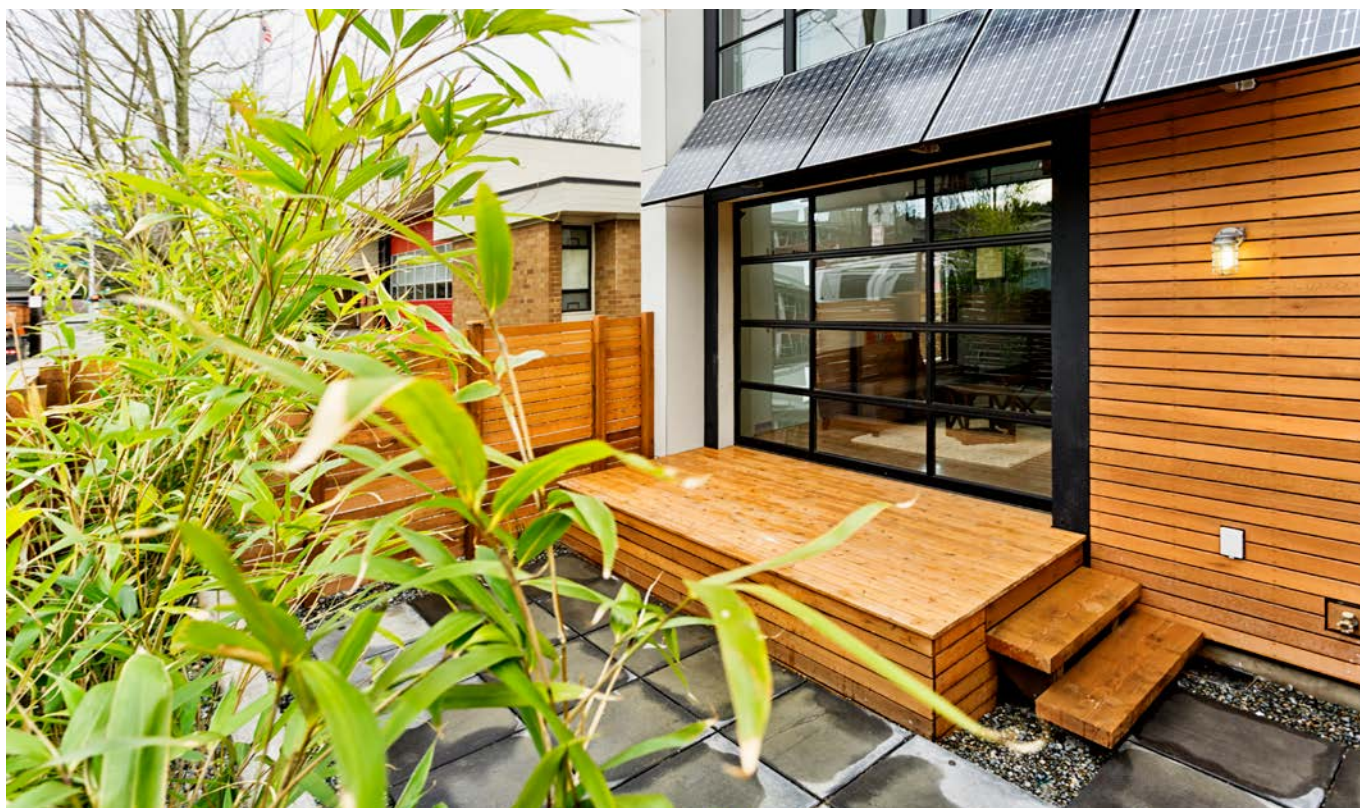
Attachés à notre mission d'intérêt général, nous prenons l'engagement de :

- › 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**

### Au plus près de nos collaborateurs



## MOBILISER NOTRE COLLECTIF AU SERVICE DE NOTRE CULTURE COMMUNE

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

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

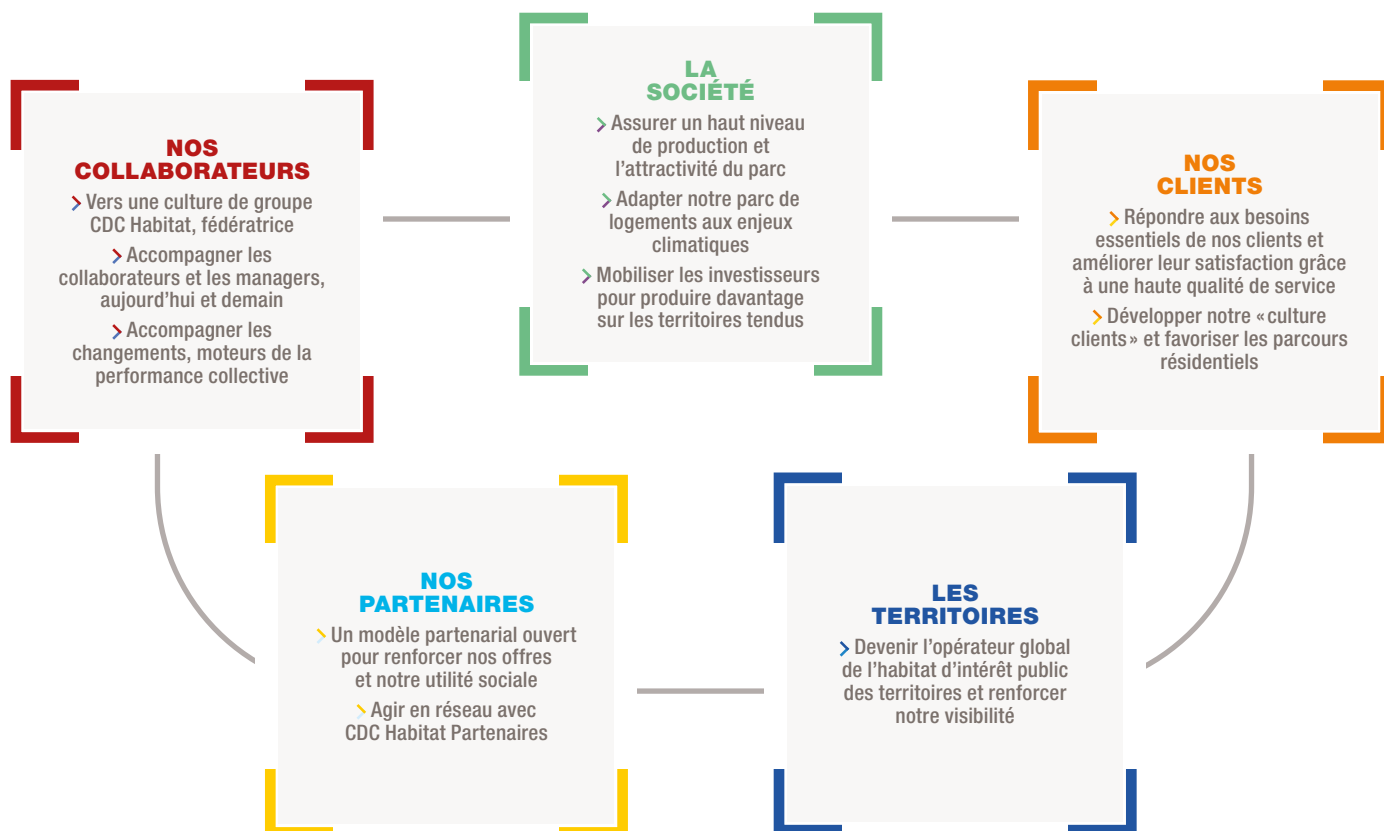
**Structurer  
l'ouverture à nos  
parties prenantes**

**Renforcer  
la communication  
RSE**

## 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

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

Les projets de territoires ont fait l'objet d'un premier bilan et d'une mise à jour au 1<sup>er</sup> semestre 2023 et seront à nouveau ajustés en 2024 notamment pour renforcer la prise en compte des objectifs de notre Plan Stratégique Climat.

## Périmètre du présent rapport

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

Aujourd'hui, le fonctionnement des entités CDC Habitat et CDC Habitat social est mutualisé<sup>2</sup> 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.



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

**Au plus près de nos clients**

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



Résidence pour étudiants Studefi.



## 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<sup>1</sup>

### Accompagner le vieillissement de la population

En 2050, plus d'un tiers des Français aura plus de 60 ans<sup>2</sup>. 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. Les réponses, sur mesure, sont fondées sur des diagnostics précis (évaluations des besoins avec appui d'ergothérapeutes...).

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](https://www.insee.fr/fr/statistiques/fichier/1375921/es355-356)





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 gère une trentaine de **résidences intergénérationnelles**. L'habitat intergénérationnel désigne un ensemble de logements conçus pour accueillir différentes populations : personnes âgées, familles, jeunes actifs. Il se distingue de la résidence classique par la conception de lieux de vie communs, de prestations adaptées dans les logements, d'une présence humaine (un gardien) et d'un projet de vie sociale. Nous assurons la gestion locative et sociale (attribution des logements, relation tout au long des étapes du parcours clients, ...), l'entretien et la maintenance de ce patrimoine.

Pour les personnes âgées autonomes voire en début de perte d'autonomie, nous proposons des solutions d'habitat qui leur sont dédiées, à l'inverse des résidences intergénérationnelles. Nous accueillons par exemple des locataires seniors dans des **résidences spécifiques** telles que les *papylofts*, qui sont des logements sociaux individuels adaptés et groupés pour combiner logements indépendants et vie en communauté. Les **résidences autonomie**<sup>3</sup> et les **résidences services**<sup>4</sup> sont gérées par des opérateurs tels que les CCAS<sup>5</sup>, des associations ou des acteurs privés qui proposent aux résidents, en plus d'un logement individuel privatif, des services spécifiques et des espaces communs pour maintenir le lien social.

## FAIRE DE LA SAINTE-BARBE UN LABORATOIRE SUR L'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. Elle teste notamment de nouveaux services tel que l'équipement de ses locataires âgés de tablettes proposant une interface conçue spécialement pour les seniors. Fort des expérimentations de la Sainte-Barbe, le Groupe formalisera une feuille de route dès 2024 pour mieux identifier et suivre le parc de logements adaptés, préciser les processus de financement des travaux d'adaptation et des services, et enfin développer les services aux locataires âgés.

3. Les résidences autonomie, qui relèvent du secteur médico-social, sont régies par le Code de l'Action Sociale et des Familles.

4. Ces résidences se distinguent par leur statut. Les premières sont gérées par des structures publiques et ont une vocation sociale avec un coût du logement modéré alors que les secondes sont gérées par des structures privées et commerciales et les occupants sont des locataires ou des propriétaires.

5. Centres Communaux d'Action Sociale.

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. A titre d'exemple, nous mettons en place des ateliers pour lutter contre la fracture numérique, des visites de courtoisie sont organisées pour favoriser le lien social, des conférences-débats sont proposées, etc.



Village solidaire des 5Ponts à Nantes (44).

Les équipements des logements sont adaptés aux besoins des personnes âgées. L'implantation à proximité des commerces, des transports et autres commodités, favorisent l'autonomie et l'indépendance des résidents. Nous avons pour objectif de développer davantage de résidences autonomie en soutien à la volonté des pouvoirs publics en la matière.

**L'habitat partagé et accompagné** est une des nouvelles formes d'habitat destinées aux personnes âgées en perte d'autonomie. Ces habitats favorisent le lien social au sein d'un espace de vie partagé à taille humaine et permettent de mutualiser l'aide à domicile, pour un coût financièrement accessible. En 2022, nous avons conclu avec Domani, entreprise du secteur de l'économie sociale et solidaire, un partenariat dont l'ambition est de proposer des opérations d'habitat partagé. Une première résidence a été livrée en 2023 à Mimizan et cinq autres résidences seront livrées d'ici 2025, soit 134 logements au total. 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. Une quinzaine de projets sont à l'étude pour des ouvertures entre 2024 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 38 EHPAD, soit près de 3 120 places, dont la gestion est déléguée à des opérateurs.

EN 2023,  
PLUS DE  
**10 500**  
LOGEMENTS  
PROPOSÉS  
À LA LOCATION  
AU SEIN DE  
RÉSIDENCES  
SPÉCIALISÉES

dédiées aux personnes âgées<sup>6</sup>.

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



## Favoriser l'accès au logement des jeunes

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

### Loger des jeunes au sein de notre parc

CDC Habitat gère un parc de logements locatifs particulièrement adapté à l'accueil de jeunes ménages : 23 % des locataires avaient moins de 30 ans en 2023. CDC Habitat social gère un parc de logements sociaux familiaux qui accueille également des jeunes : 10 % des locataires de CDC Habitat social avaient moins de 30 ans en 2023.

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. 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 régisseur<sup>7</sup> qui est l'interlocuteur privilégié des étudiants locataires. Les loyers sont inférieurs à ceux du marché immobilier compte tenu du caractère social des résidences.

**Hors Île-de-France**, nous contribuons également au développement de l'offre de logements pour les **étudiants**. Le Groupe possède et gère ainsi quatre résidences étudiantes. Jusqu'à présent exclusivement implanté en Île-de-France, STUDEFI va développer ses premières opérations en province. Deux résidences vont voir le jour près de Montpellier et Sophia Antipolis d'ici 2025-2026.

Nous sommes par ailleurs un des principaux propriétaires de résidences étudiantes conventionnées dont la gestion est confiée à un tiers spécialisé tel que le CROUS<sup>8</sup> ou l'association ARPEJ<sup>9</sup>. 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 plus de 14 100 logements dans 79 résidences étudiantes en gestion déléguée<sup>10</sup>. Ces logements sont principalement situés en région parisienne et dans les grandes métropoles (Toulouse, Nantes...).

Enfin, plus de 5 400 logements pour jeunes actifs<sup>11</sup> 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.



*Dès que j'ai eu mon bac pro en Martinique, je me suis inscrit en apprentissage en école de pâtisserie à Paris et j'ai cherché un logement sur Internet. J'ai choisi la résidence STUDEFI de Noisiel parce qu'elle est bien reliée en RER à mon école, à mon lieu de travail, et le studio est parfait. Pour un coût très raisonnable, je dispose de 21 m<sup>2</sup> bien agencés et équipés, et j'apprécie aussi les espaces communs : bar, espace télé, coin informatique... On s'y sent bien.*

*William, étudiant en CAP pâtisserie, résident Studefi*

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

8. Centre régional des œuvres universitaires et scolaires.

9. Association de résidences pour étudiants et jeunes.

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

11. 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.

### 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, 36 logements du Groupe sont dédiés à ce dispositif, à Bordeaux, Cergy-Pontoise, Nîmes, Strasbourg, Hérouville Saint-Clair et Grenoble, soit 84 places qui ont accueilli 107 jeunes au total.

Nous développons également une offre de **coliving**. En 2023, à Bron, dans la métropole lyonnaise, un ancien immeuble de bureaux a été transformé en résidence dédiée au coliving. 94 studios sont proposés à la location et gérés par

l'entreprise Compose. La particularité de ce site est de fonctionner par étage : chaque niveau propose un très grand appartement de coliving, avec une vingtaine de studios indépendants, tous articulés autour d'une partie commune centrale d'environ 80 m<sup>2</sup> – avec une très grande cuisine, une salle à manger, un coin TV, une laverie/ buanderie... La résidence dispose aussi d'un grand jardin partagé, d'une chambre d'ami en location et de nombreux services sont proposés aux résidents – dont une voiture électrique en autopartage. Nous nous sommes engagés avec Compose sur 3 autres opérations.

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.



RETROUVEZ LA  
Charte qualité



VOIR PAGE 19  
Le panel clients

## 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.

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.).

**30** agences sur **55**  
formées à **LA CULTURE**  
**CLIENTS**, dont  
**7 EN 2023**

## 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



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 seront également déployées auprès des fonctions support des directions interrégionales, ainsi qu'auprès du pôle centralisé des charges à partir de 2024. Un module en e-learning sera disponible pour tous les collaborateurs sur la culture clients. À terme, l'ensemble des fonctions de l'entreprise sera objectifé sur la satisfaction client.

## 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 et un canal Twitter dédié a été mis en place. 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.

Une locataire de CDC Habitat, Carrières-sous-Poissy (78).



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** a été proposée en 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 traitée<sup>12</sup>. 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. Cet outil est désormais accessible à l'ensemble des clients de CDC Habitat, de CDC Habitat social et de la Sainte-Barbe depuis janvier 2023.

« CDC HABITAT ET MOI »  
RECUEILLE UN TAUX DE  
SATISFACTION CLIENTS DE  
**77%**

ET UN TAUX DE SATISFACTION  
COLLABORATEURS  
UTILISATEURS DE  
**82%**<sup>13</sup>

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

13. Enquêtes réalisées en 2023.



## 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-travaux<sup>14</sup>) 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 2023, le panel a été sollicité sur plusieurs sujets : la formulation de la raison d'être du groupe CDC Habitat, les besoins des familles monoparentales, l'outil « CDC Habitat et Moi » et le nouveau dispositif de bourse d'échange de logement interne au groupe CDC Habitat.

## LA VISITE DE COURTOISIE

Moment clé, la visite de courtoisie nous aide à installer une relation de confiance dès le début de notre relation avec notre client car elle permet de l'informer sur la vie du bail et le bien vivre ensemble, d'anticiper ses demandes et de répondre à ses éventuelles questions. Déjà existantes au sein de certaines agences, la généralisation de ces visites a commencé en novembre 2023 en Île-de-France.

### EN 2023, LE TAUX DE SATISFACTION GLOBALE S'ÉLEVAIT À :

**78 %**

pour les locataires en place

**72 %**

pour les nouveaux locataires dans le neuf<sup>15</sup>

**83 %**

pour les nouveaux locataires à la relocation

**85 %**

pour les acquéreurs<sup>16</sup>

## ZOOM SUR LES QPV

Nous sommes présents dans 121 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). 21 % des ménages logés par le Groupe vivent sur ces territoires. Ils sont majoritairement dans le parc social (89 %) et Île-de-France (74 %). Il s'agit de ménages davantage confrontés à des problématiques de tranquillité résidentielle (50 % des logements sont en site dits sensibles ou très sensibles). Nous avons voulu évaluer l'impact de nos interventions sur la qualité de vie de nos locataires : avec un taux de satisfaction de 75,3 % en 2023, les résultats sont positifs et en ligne avec le taux global de satisfaction clients à 78 %.

14. Dans le cadre de réhabilitations importantes.

15. Données pour les livraisons de janvier à octobre 2023.

16. Données pour les acquéreurs de l'année 2023.



## Faire de nos résidences des lieux de vie

### favorisant la tranquillité résidentielle,

### le lien social et la réappropriation des espaces

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

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

Pour faire face à ces enjeux, le Groupe réaffirme sa politique de tranquillité résidentielle à travers la formalisation d'une 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, le Groupe a fait le choix de moderniser le logiciel Sentinelle. Grâce aux retours de nos équipes, des évolutions ont été apportées à l'outil 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. Cette nouvelle version a été déployée au dernier trimestre 2023 sur l'ensemble du Groupe.

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 reposait initialement sur l'analyse de la fréquence et de la gravité des faits remontés dans le logiciel Sentinelle. En 2023, de nouveaux éléments ont été ajoutés pour affiner l'identification des sites dits prioritaires. Désormais, l'outil prend également en compte 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 61**

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 mixtes<sup>17</sup>, 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.

### 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.

Leslie, locataire d'une résidence pour jeunes actifs.



17. 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).



## Les dispositifs en place

Le centre de contact client est mobilisé par un système spécifique de « web call back » institué pour toutes les demandes de mobilité dans le logement intermédiaire<sup>18</sup> : les locataires peuvent demander à être rappelés pour préciser leur besoin dans le cadre d'un entretien dit de « mobilité-conseil ». Cet échange permet de qualifier plus précisément les attentes des locataires afin d'améliorer la base de données des demandes de mutation et de mieux rapprocher l'offre et la demande de logements au sein du parc. Mis en place en 2021, cet entretien est plébiscité par les locataires : tous les créneaux ouverts sont réservés (40 créneaux sont proposés chaque semaine).

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 180 000 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. À fin janvier 2024, plus de 800 locataires sont inscrits sur la bourse avec une annonce active, 138 locataires sont entrés en contact, 21 demandes de visites ont été acceptées et 2 échanges sont en cours. Par ailleurs, le Groupe participe également à trois bourses d'échange territoriales interbailleurs en Haute-Savoie, Gironde et Île-de-France.

**NOS LOCATAIRES ONT  
DÉSORMAIS ACCÈS À UNE  
BOURSE D'ÉCHANGE DE  
LOGEMENTS INTERNE AU  
GROUPE CDC HABITAT**

**180 000  
LOGEMENTS  
ÉLIGIBLES**

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

Au plus près de la société

## ÊTRE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION ENVIRONNEMENTALE DE L'HABITAT



La Clairière Habitée, Vertou. 23 logements locatifs sociaux, 13 logements en accession sociale et 21 logements en location-accession. Labellisée bas carbone E+C-.



### 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 serre<sup>1</sup>. Il constitue donc un secteur clé dans la lutte contre le changement climatique. Notre Groupe agit depuis de nombreuses années pour limiter son impact sur le climat.

#### Notre plan stratégique climat

Entre 2008 et 2023, nous avons mis en œuvre notre **plan stratégique énergétique** (PSE) qui nous a permis de réduire de 40% nos consommations moyennes d'énergie primaire en l'espace de 15 ans. En ligne avec la Stratégie Nationale Bas Carbone de la France, dans sa première version, qui visait à limiter l'augmentation de la température moyenne à 2 degrés d'ici à 2100, notre objectif était d'atteindre d'ici 2050 un niveau de consommation moyen équivalent à un bâtiment basse consommation après rénovation, soit 80 kWh/m<sup>2</sup>/an<sup>2</sup>.

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).

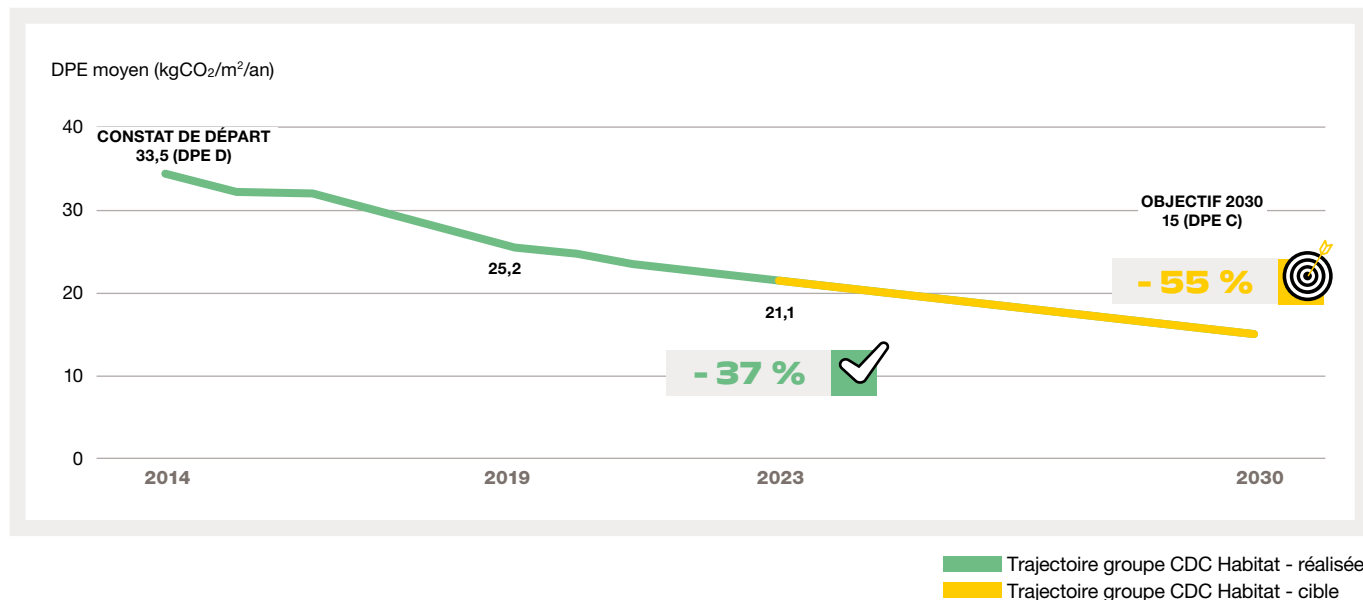
2. Modulé par un coefficient en fonction de la zone thermique.





### TRAJECTOIRE 2030 - PLAN BÂTIMENT ENERGIE

#### Évolution des émissions moyennes de CO<sub>2</sub> du patrimoine du groupe CDC Habitat



En 2023, nous avons fait le choix de renforcer notre ambition en matière d'atténuation en faisant évoluer notre stratégie, en ligne avec les objectifs révisés de la France : le groupe CDC Habitat est désormais engagé dans une trajectoire qui vise à limiter le réchauffement climatique à 1,5 degré. Nous avons défini un **plan bâtiment énergie (PBE)** structuré autour de plusieurs ambitions :

- » **poursuivre** la réduction de nos émissions en diminuant nos besoins énergétiques ;
- » **accélérer** notre transition vers un mix énergétique moins carboné ;
- » **favoriser** les procédés constructifs bas-carbone.

Notre plan stratégique énergétique fait désormais partie intégrante de notre plan bâtiment énergie. Notre objectif est de réduire de plus de 30% nos émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030 en accélérant la décarbonation de nos activités pour atteindre 15 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an en moyenne dans notre patrimoine.

Pour déployer notre PBE, nous avons renforcé notre pilotage en mettant 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'en 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 PBE.

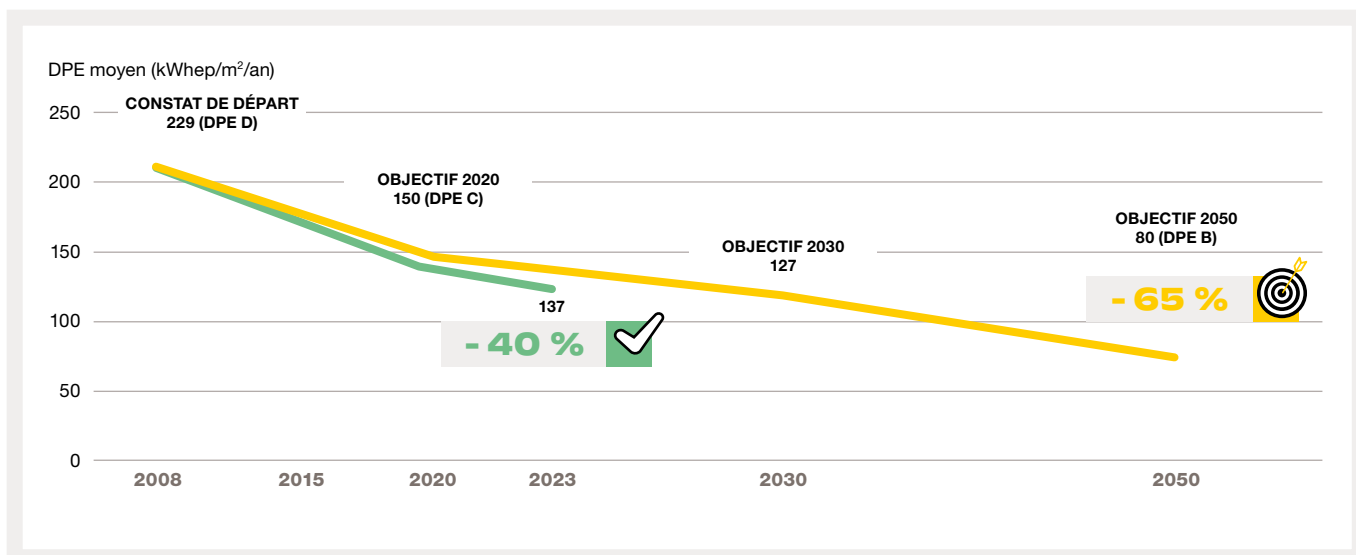
**ENTRE 2015 ET 2023, NOUS AVONS DIMINUÉ LES ÉMISSIONS MOYENNES DE CO<sub>2</sub> DE NOTRE PARC IMMOBILIER DE 37%**  
pour atteindre 21 kg CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an.

#### LE COMITÉ DE PILOTAGE DÉCARBONATION

Ce comité rassemble nos filiales ainsi que les directions supports et métiers pour garantir une approche transversale.

## TRAJECTOIRE 2050 - PLAN STRATÉGIQUE ÉNERGÉTIQUE<sup>3</sup>

Évolution des consommations énergétiques moyennes du patrimoine du groupe CDC Habitat



**DEPUIS 2008, LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE MOYENNE DES LOGEMENTS DU GROUPE CDC HABITAT A BAISSÉ DE 40 %**

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

**27 MILLIARDS DE kWh D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE**

par le Groupe depuis 2008 grâce aux travaux entrepris sur son patrimoine, soit la consommation de plus de 5,5 millions de Français pendant un an.

### Poursuivre la réduction de nos émissions en diminuant nos besoins énergétiques

#### Agir sur le patrimoine

Avec 5,2 millions de résidences principales mal isolées<sup>4</sup>, la rénovation du parc immobilier français constitue un levier important pour atténuer le changement climatique.

La **rénovation de nos résidences** reste au cœur de notre action : le Groupe s'engage chaque année dans des opérations de réhabilitation pour améliorer les performances énergétiques de ses ensembles immobiliers. 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 émetteurs électriques intelligents ou encore des ventilations hydroréglables.

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

Nous intervenons prioritairement sur les actifs les plus énergivores et nous visons une performance carbone moyenne inférieure à 15 kg CO<sub>2</sub>/m²/an, pour atteindre notre objectif à 2030. Le Groupe vise l'objectif **d'éradiquer les étiquettes énergétiques F et G d'ici 2025<sup>5</sup>**. Fin 2023, seulement 0,8 % du parc reste concerné<sup>6</sup>. En 2023, ce sont 2,14 TWh Cumac d'économies d'énergie qui ont été valorisés par le Groupe<sup>7</sup>.

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. En 2023, environ 10% de nos opérations ont déjà atteint le « palier 2025 ».

#### Favoriser la sobriété énergétique et accompagner l'évolution des comportements

La plupart des actions mises en place fin 2022 dans le cadre du **plan de sobriété énergétique** du groupe CDC Habitat ont été pérennisées. Cela permet de contenir la

3. Nous suivons la consommation énergétique de notre patrimoine à travers le diagnostic de performance énergétique (DPE). Le mode de calcul réglementaire du DPE a évolué : il intègre désormais 5 postes de consommation quand le précédent DPE en comptait 3 (chauffage, eau chaude, et refroidissement non applicable dans notre situation). De ce fait, la consommation énergétique moyenne du parc a mathématiquement augmenté pour atteindre 137,1 kWh/m²/an, soit une légère hausse de 2,3%. Les DPE de notre parc sont en cours de renouvellement massif jusqu'à fin 2024.

4. Source : Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, le nombre de « passoires énergétiques » (étiquettes F et G du nouveau diagnostic de performance énergétique) est estimé à 5,2 millions de résidences principales (soit 17,3 % du parc) par l'Observatoire National de la Rénovation Énergétique (ONRE).

consommation énergétique et de sensibiliser dans la durée nos équipes comme nos locataires aux nouveaux usages. Les actions mises en place concernent notamment le chauffage collectif, le chauffage et l'eau chaude sanitaire individuels, ainsi que l'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 près de 15 % d'économie d'énergie sur le chauffage, tout en conservant un confort thermique identique. En 2023, le déploiement du dispositif a été poursuivi : plus de 3 800 locataires sont désormais équipés d'une 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,

**Le groupe CDC Habitat s'est engagé dans une démarche de numérique responsable en 2020 pour diminuer son impact carbone. Cela s'est traduit par des mesures concrètes visant à réduire les équipements informatiques, sensibiliser les équipes, prendre en compte des critères environnementaux dans les achats de la direction des systèmes d'information, réduire le volume de données des messageries, etc.**

notamment la consommation énergétique, l'utilisation du chauffage et la consommation d'eau. Plus largement, d'autres sujets sont traités comme la protection de la biodiversité, la gestion des déchets et la qualité de l'air. En 2023, une nouvelle fiche écogestes sur le confort d'été a été réalisée.

### 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 près de 60% de son patrimoine chauffé au gaz à fin 2023, 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 kgCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an, nous développons le recours à des **énergies renouvelables**.

Dans le cadre des réhabilitations, nous étudions systématiquement des alternatives au gaz en travaillant avec les collectivités pour raccorder nos résidences à un réseau de chaleur situé à proximité. Le cas échéant, nous envisageons la mise en place de pompes à chaleur. Pour renforcer le recours au photovoltaïque, nous avons développé des outils pour accompagner nos équipes : un guide permettant d'identifier la solution à déployer en fonction des caractéristiques du territoire, de la typologie du logement et du modèle économique ; un guide de prescriptions techniques ; et enfin, un modèle de contrat d'exploitation des équipements.

**NOUS SOMMES  
SIGNATAIRES  
DES CHARTES  
ECOWATT ET  
ECOGAZ  
DEPUIS 2022**

**Le groupe CDC Habitat a signé un partenariat en 2023 avec EDF, intitulé « Sobriété énergétique, transformation énergétique et décarbonation ». L'objectif est de mener conjointement des réflexions d'efficacité énergétique afin de contribuer à l'émergence de solutions innovantes adaptées au secteur du logement.**

5. Nous avons également pour objectif d'éradiquer les étiquettes E d'ici 2032.

6. Cf note de bas de page n°3 sur les évolutions réglementaires en matière de calcul du DPE.

7. « Cumac » correspond à la contraction de « cumulés » et « actualisés ». Il s'agit du cumul des économies d'énergie annuelles réalisées grâce aux certificats d'économie d'énergie (CEE).



En 2023, la première pierre du programme immobilier l'Echo du Bois, à Tours, a été posée. Le groupe CDC Habitat a fait l'acquisition de 94 logements de ce programme qui a été guidé dès sa genèse par une volonté de réaliser un ouvrage avec une faible empreinte carbone. Un quart de l'opération sera réalisé en matériaux bois, offrant ainsi une solution durable et respectueuse de l'environnement.

Près de Tours, nous avons ainsi déployé des centrales photovoltaïques sur les toits-terrasses de la résidence du Trident. Ce site de 100 logements locatifs sociaux accueille depuis le printemps dernier près de 400 m<sup>2</sup> de panneaux solaires, qui vont permettre de convertir le rayonnement du soleil en une énergie électrique « verte ». La direction interrégionale Grand Ouest a prévu d'installer une vingtaine de nouvelles centrales photovoltaïques sur des sites déjà identifiés dans les années qui viennent. Quatre projets sont déjà en cours d'appel d'offres autour de Caen et dans la région Centre-Val de Loire afin d'identifier les entreprises en mesure de réaliser les installations. D'autres projets sont également prévus en 2024 en Pays de la Loire.

En 2023, nous avons mis en place un partenariat avec GRDF qui vise notamment à intégrer davantage de gaz vert dans notre parc.

## 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 carbone, 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 œuvre 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.

Pour développer ce type d'opérations, le Groupe a formalisé un **guide dédié** à ce sujet pour les équipes de la maîtrise d'ouvrage et du développement<sup>8</sup>. Ce guide vise à donner aux équipes toutes les clés pour la bonne exécution de ce type de projet.

En complément, pour accompagner nos équipes dans ces pratiques, nous avons construit un **parcours de formation dédié à la construction bois** 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 une large part de bois ou de matériaux biosourcés dans ses programmes. Le groupe CDC Habitat vise le niveau « argent » du Pacte, dans 20 % de ses projets franciliens (en maîtrise d'ouvrage directe, VEFA ou réhabilitation), à horizon quatre ans.

8. En 2017.





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

Le lot des Quinconces du village des athlètes est 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 SOLIDEO<sup>9</sup> 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/CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> 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.

**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 jeter<sup>10</sup>. 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 France<sup>11</sup> (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.

Désormais, toutes les opérations de démolition ou de réhabilitation devront faire l'objet **d'un diagnostic PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets)**. L'objectif est d'évaluer les possibilités de réemploi ou de réutilisation des matériaux. Ce diagnostic répertorie l'ensemble des ressources et suggère des prescriptions pour leur stockage, leur réemploi ou leur réutilisation. Nous avons anticipé cette réglementation sur certains de nos projets. Par exemple, à Cergy-Pontoise, en Île-de-France, les bardages bois en façade des 17 bâtiments d'une résidence mixte en copropriété ont été transformés en claustras lors du chantier de

réhabilitation de 286 logements. Ces claustras vont équiper 22 terrasses et leurs séparateurs en rez-de-chaussée. Les travaux de réhabilitation ont pris fin à l'été 2023.

À Aix-en-Provence, dans les Bouches-du-Rhône, une démarche de réemploi des matériaux a été menée lors du curage d'un centre de formation, vacant depuis 2014 et composé de matériaux encore en bon état. Lors de la déconstruction, les matériaux réutilisables ont été identifiés et redistribués sur les chantiers alentours, soit 24 tonnes de déchets redistribués. La nouvelle résidence compte désormais 94 logements, divisés en 4 bâtiments et a été inaugurée en septembre 2023.

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 de peinture inutilisés. Lors du 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 seront réutilisées sur place ou renvoyées chez le fabricant pour la formation des plaquistes. Les moquettes issues d'appartements ou d'immeubles de bureaux seront retirées pour être réemployées sur d'autres logements.

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

10. Définition de l'ADEME.

11. [ecologie.gouv.fr](https://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 méthodologie<sup>12</sup> 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.

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 à l'échelle locale. 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 avons participé en décembre 2023, à un *climathon* de trois jours organisé à Paris pour travailler sur la chaleur en ville et co-construire des services climatiques urbains pour aider à l'adaptation.

### 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). À terme, cet outil permettra de prendre en compte les risques climatiques dans les projets de construction neuve et dans les réhabilitations.

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

Depuis 2021, nous avons expérimenté notre outil de diagnostic sur 80 bâtiments (soit plus de 7 800 logements). En complément, 500 DPR seront réalisés d'ici 2027 pour agir sur les ensembles immobiliers prioritaires. Nous n'avons pas réalisé de DPR en 2023, cette année a été mise à profit pour tirer les enseignements des premiers DPR réalisés et les intégrer dans nos process.

### Adapter nos comportements

Adapter le bâti n'est pas le seul levier pour faire face au changement climatique.

À titre d'exemple, 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. En 2022, 95 départements ont été en situation de sécheresse en France, menaçant la biodiversité et l'approvisionnement en eau potable. 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 sur deux résidences de la direction interrégionale PACAC aura lieu dès 2024<sup>13</sup>. À long 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.

Un autre exemple est celui du challenge **Fraich'Attitude**, un projet lauréat de notre hackathon organisé en région PACAC. Ce challenge vise à rendre les locataires acteurs de leur bien-être pendant les périodes de forte chaleur en les incitant à mettre en pratique des écogestes participant au confort d'été. 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 œuvre 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 qui vont être 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 CO<sub>2</sub>. Ce sujet est traité dans le prochain chapitre.



**VOIR PAGE 38**

Développer des solutions innovantes

13. 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 CO<sub>2</sub> (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.

### 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<sup>14</sup>. 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.



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 ».

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.

En 2023, nous avons engagé des réflexions 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. Ces travaux seront poursuivis en 2024.

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).

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





## 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. En 2023, les projets de construction du Groupe ayant eu un impact faible ou nul en matière d'étalement urbain sont de l'ordre de 98 % des projets (82 % en 2022).

En complément de cet outil, un projet est en cours pour améliorer la connaissance et la qualification de notre foncier afin d'identifier des opportunités de densification foncière et ainsi limiter l'artificialisation des sols. Cette démarche vise également à identifier les potentiels de renaturation. L'ensemble de ces informations nous permettra de définir une stratégie à court, moyen et long terme dans le cadre de l'ensemble de nos opérations (réhabilitations, acquisitions, constructions, ventes).

## 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** 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**

## LA SURÉLEVATION

**Le chantier des « Toits de Belleville » situé dans le 19<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, est une opération de rénovation en site occupé d'une résidence de 364 logements. Ce chantier prévoit également la construction d'une structure en bois pour 44 logements en surélévation. Il permettra d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments et de créer de nouveaux logements sans contribuer à une artificialisation des sols supplémentaire.**

**d'investissement** dédiés aux opérations de conversion et de recyclage foncier. Trois opérations, deux à Aix-en-Provence et une à Menton, ont d'ores et déjà été signées permettant la production d'environ 1 500 logements. D'autres opérations sont en cours d'analyse à Castelnau-le-Lez, Bordeaux, Rennes, ou Antibes. D'ici 2025, une trentaine de projets de conversion foncière et de co-promotion résidentielle seront développées. En parallèle, nous nous sommes associés à Frey, spécialiste de l'immobilier commercial et de la transformation urbaine<sup>15</sup> et commercial, 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.

En 2022, le groupe CDC Habitat s'est fixé l'objectif de réaliser

**30 %**  
**DE SA**  
**PRODUCTION DE**  
**LOGEMENTS**  
**SUR DES**  
**FRICHES**  
**D'ICI CINQ ANS.**

15. 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...).

### 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.

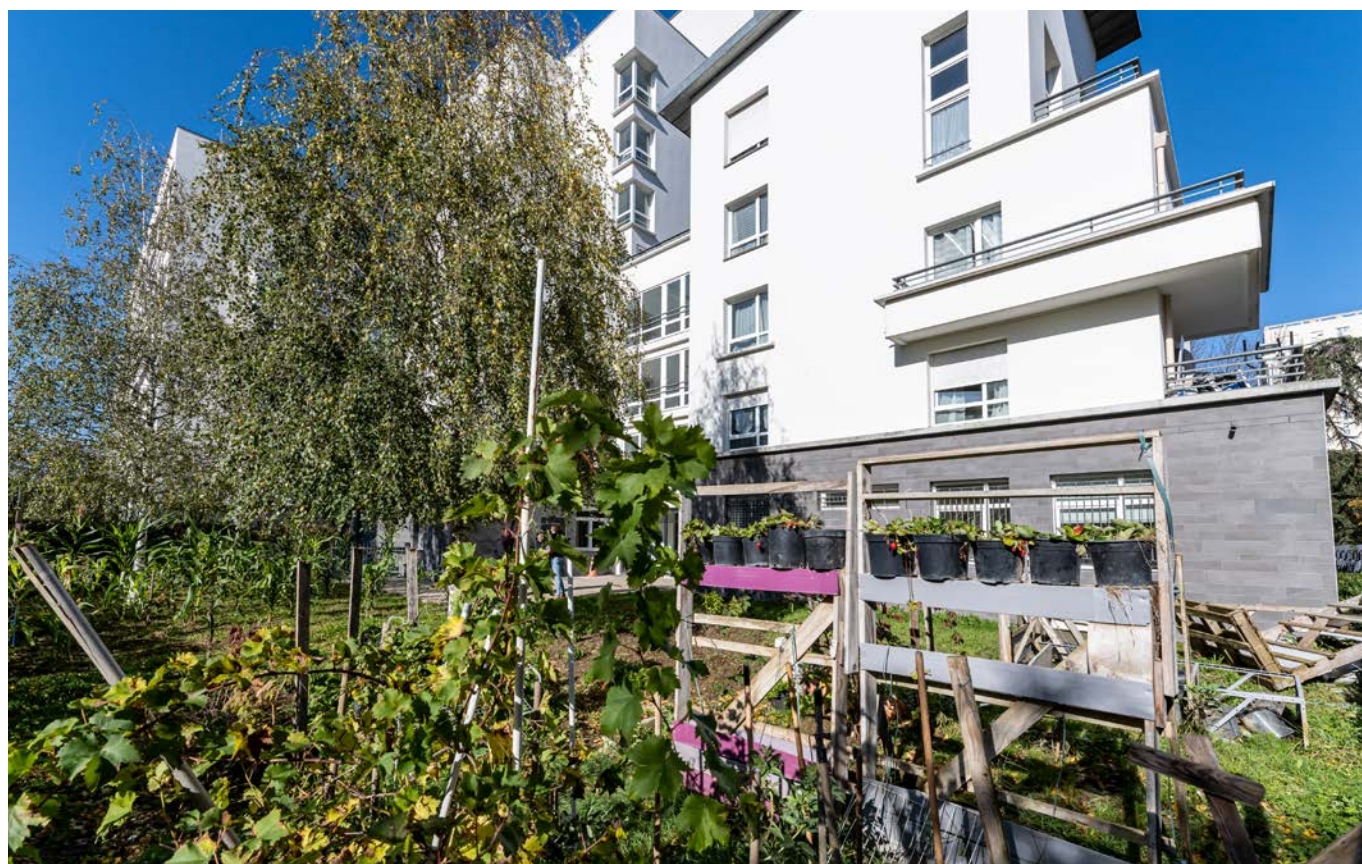
En 2023, trois résidences du Groupe en Île-de-France ont obtenu le label « EcoJardin ». L'obtention de ce label vient valider l'engagement du gestionnaire du site dans une démarche globale de gestion écologique, conforme au référentiel EcoJardin qui repose sur sept domaines (faune et flore, eau, formation, sensibilisation, 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 2023, nous avons contribué financièrement à la restauration de 30 000 m<sup>2</sup> supplémentaires et nous renouvellerons notre engagement en 2024.

À travers le financement de ce programme,  
**LE GROUPE A PARTICIPÉ, AU GLOBAL, À LA RESTAURATION ÉCOLOGIQUE DE 292 500 M<sup>2</sup>,**  
ce qui représente l'équivalent de 2,5 fois la superficie de la ville de Toulouse.



Jardin partagé de la résidence Caravelle, Villeneuve-la-Garenne



# 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.

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

Au 31 décembre 2023,

**40**

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



immobilières complexes. Ces ateliers permettent aux partenaires d'échanger, de partager des bonnes pratiques et des retours d'expérience. Des livrables ont été formalisés et partagés aux partenaires dans le but de capitaliser sur les retours d'expérience partagés lors de ces ateliers<sup>1</sup>. Ils sont composés de fiches projets et recensent les bonnes pratiques. Les échanges se sont poursuivis en 2023 sur le sujet des sociétés de coordination et un atelier dédié à la sobriété énergétique a été mis en place.

En parallèle des ateliers, des **webinaires** ont été déployés en 2023 pour alimenter les réflexions de nos partenaires en matière de gestion en flux, de RSE ainsi que sur l'enjeu de la protection des données personnelles.

Une rencontre nationale est organisée chaque année sur des thématiques spécifiques. En 2023, a eu lieu la 6<sup>ème</sup> édition du séminaire « Agir en réseau ». Près de 80 participants, membres du réseau CDC Habitat Partenaires, experts et collaborateurs du Groupe, se sont réunis lors d'une journée d'échanges autour de la problématique « Comment continuer à se développer en temps de crises ? ».

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

Un site web dédié au réseau CDC Habitat Partenaires est disponible depuis septembre 2023. Conçu avec les membres du réseau à travers de multiples échanges et des ateliers, cet espace contribue à faire vivre la communauté et à échanger idées et bonnes pratiques. Personnalisé pour chaque membre, le site présente les actualités du réseau et de ses membres, des contenus liés aux événements et aux projets de chacun, des informations sur les appuis métiers du Groupe, ainsi que tous les contacts des partenaires.

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

Le groupe CDC Habitat a créé la **Clé Solidaire** en 2019, aux côtés de la Caisse des Dépôts et des acteurs représentatifs du secteur associatif (FAS<sup>2</sup>, UNAFO<sup>3</sup>). Cette structure associative loi 1901 vise à soutenir les associations intervenant dans les domaines de l'hébergement, du logement accompagné et du médico-social. Elle est au service des associations pour leur apporter ses savoir-faire et compétences et ainsi leur permettre de poursuivre leur mission d'intérêt général.

Les associations peuvent bénéficier d'un accompagnement en matière de pilotage (stratégie, organisation), d'immobilier (développement, gestion patrimoniale, stratégie immobilière) ou d'un accompagnement en lien avec les fonctions supports (achats, système d'informations, ressources humaines).

Trois principaux types d'intervention sont proposés aux associations adhérentes. Les

**groupements d'achats** leur permettent de participer aux appels d'offres lancés par le groupe CDC Habitat et de bénéficier de son ingénierie achat et de prix négociés. En 2023, plusieurs groupements d'achats ont été proposés, tels que des prestations de traitement des nuisibles et des punaises de lit ou encore l'achat de matériels informatiques. Une **aide au financement des démarches de diagnostic** est également proposée jusqu'à 20 000 € grâce au concours de la Banque des Territoires. Cela permet à l'association d'amorcer des projets sur la base d'un diagnostic et d'un plan d'actions. En 2023, plusieurs associations ont été accompagnées par ce biais notamment sur des enjeux environnementaux comme le réemploi ou les économies d'énergie. Enfin, un dispositif de **mécénat de compétences** a été expérimenté en 2023 pour permettre aux associations de bénéficier à titre gracieux, de l'appui et de l'expertise des collaborateurs du groupe CDC Habitat.

Au 31 décembre 2023,  
**90**  
**ASSOCIATIONS**  
**ADHÉRENTES**

1. Hors atelier sur le changement de statut.  
2. Fédération des acteurs de la solidarité.  
3. Union professionnelle du logement accompagné.



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

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



### Les Hackathons des territoires et les Ateliers

Le hackathon est un processus d'idéation, qui consiste à faire travailler un collectif sur un temps imparti avec l'objectif de faire émerger de nouvelles solutions. En 2022, les six directions interrégionales et la Sainte-Barbe ont organisé leur Hackathon des territoires<sup>4</sup>. Le temps d'une journée, la cinquantaine de participants a phosphoré en groupes afin d'explorer de nouvelles idées au service des habitants et des territoires. Six thématiques ont été retenues : la tranquillité résidentielle, le logement frugal et abordable, la réponse aux besoins et nouveaux usages des jeunes, l'adaptation de l'habitat au changement climatique, les logements évolutifs et l'habitat multigénérationnel. À l'issue de chaque journée, un jury a désigné l'idée lauréate qui a été testée en 2023 dans le cadre des « Ateliers ». À partir d'un protocole d'expérimentation élaboré pour chaque projet, des tests et prototypes ont eu lieu sur des résidences du Groupe. Cette démarche d'expérimentation s'appuie sur des méthodes de *lean start-up* qui consiste à aller sur le terrain pour tester différentes hypothèses auprès des clients et les adapter à la réalité de leurs besoins. Ce dispositif s'est clôturé fin 2023. L'évaluation des résultats de ces POC (*Proof Of Concept* / mise à l'épreuve du concept) va permettre de déployer à plus grande échelle les innovations qui ont confirmé leur promesse.



**VOIR PAGE 31**

**Le challenge Fraîch'Attitude**

### L'Open Innovation

Nous avons mis en place un réseau de référents internes, les **starts-up angels**, pour développer notre collaboration avec des *start-ups* afin de renforcer nos démarches d'innovation. Trois premiers « cas d'usage », c'est-à-dire des sujets d'innovation émergeant des besoins de notre Groupe, ont été priorités : la valorisation des eaux grises, le confort d'été dans un contexte d'urgence climatique, et la facilitation de l'identification des interlocuteurs en interne facilitée dans un Groupe en constante évolution. À titre d'exemple, le projet de valorisation des eaux grises, Hydrovitae, a été développé dans ce cadre.



**VOIR PAGE 31**

**Hydrovitae**

4. La Sainte-Barbe et la direction interrégionale Nord-Est ont organisé un hackathon commun.

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

Mis en place pour la première fois en 2022, cet appel à projet 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.

Quatre thématiques ont été retenues pour cet appel à projets : l'appropriation et l'utilisation des éco-gestes, la tranquillité résidentielle et la qualité de vie, la santé mentale des locataires et la fracture numérique. L'ISA a rencontré un vif succès : 24 projets, validés par un comité de sélection interne, bénéficient d'un soutien financier et sont en cours de déploiement.



**VOIR PAGES 43 ET 44**  
Projet PSSM (Premier secours santé mental)  
Partenariat K2Click

#### Le nudge

Le **nudge** ou « coup de pouce » vise à modifier les comportements des individus en douceur à l'aide d'incitations, et donc sans contrainte, pour mieux répondre à leur propre intérêt ou à l'intérêt général.

Le Groupe s'est emparé de cette démarche pour améliorer le cadre de vie de ses locataires notamment à travers l'enjeu de la propreté. Deux résidences aux problématiques communes sur ce sujet mais aux caractéristiques différentes ont été identifiées<sup>5</sup>. Des entretiens individuels et des groupes de discussion avec des collaborateurs, des partenaires et des représentants de locataires ont donné lieu à un diagnostic. Celui-ci a permis de comprendre que les problématiques de propreté n'étaient que le symptôme d'enjeux plus globaux. Il est question, plus largement, de tensions dans les relations entre locataires et avec le bailleur, de sentiment de pessimisme et de déclassement, d'espaces pour les déchets perçus comme inadaptés, et d'un défaut d'appropriation des espaces. Plusieurs stratégies ont donc été retenues : créer une nouvelle réciprocité entre les locataires et le Groupe, développer un sentiment d'appartenance, et activer les valeurs et les intentions de la propreté.

Trois axes d'intervention ont été définis :

- » Créer de nouveaux services pour mettre en avant la réciprocité des relations entre les locataires et le groupe CDC Habitat : un planning des interventions est affiché ;
- » Mettre les habitants sur le devant de la scène pour développer le sentiment d'appartenance et les interdépendances positives entre locataires : une fresque avec le portrait de locataires est accrochée sur la façade de chacune des résidences (cent vingt locataires ont participé) et un tableau d'échanges de services entre locataires a été mis en place ;
- » Repenser les espaces dédiés aux déchets pour activer des valeurs positives et encourager de nouvelles habitudes : un arbre de décision pour les déchets et des poubelles incitatives ont été mis en place.

Ces dispositifs ont fait l'objet d'une évaluation positive. Les locataires soulignent des améliorations en termes de propreté et une diminution de moitié des encombrants a été constatée.

5. Région parisienne vs. région Auvergne-Rhône-Alpes, avec gardien vs. sans gardien, petite résidence vs. grande résidence.

## ● ● ● 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.



*L'accès à une mobilité autonome et durable est synonyme de liberté et d'égalité des chances. Sans cette possibilité, il est difficile de pouvoir accéder à l'emploi de manière pérenne et avec des ambitions.*

*Laurent Filorizzo, directeur de l'agence Forbach et Behren-Lès-Forbach à La Sainte-Barbe*

Une part significative des habitants du territoire Grand-Est ont renoncé à un emploi faute de moyen de mobilité. En 2023, l'antenne « Axel, vos services pour l'emploi » de Behren-Lès-Forbach a organisé une journée dédiée à l'enjeu de la mobilité, ouvert à tous les habitants du territoire. Pilotée par l'association Wimooov, cette manifestation a permis de présenter aux habitants les dispositifs en faveur de l'emploi et de la formation, avec notamment l'AFPA, France Travail, ADIE, Unis-Cité, la cravate solidaire, la mairie de Behren-Lès-Forbach et la communauté de communes de Forbach Porte de France, et de faire découvrir l'offre locale de mobilité et de s'essayer à de nouveaux modes de déplacement.

### 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 quartiers<sup>6</sup>. 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 2023, 22 antennes Axel ont accueilli les habitants pour les accompagner vers l'emploi et la formation.

En partenariat avec France Travail<sup>7</sup> et dans le cadre du dispositif « Axel, vos services pour l'Emploi », nous avons mis en place une formation certifiante de **CAP gardien** en 2021. Ce dispositif a pour objectif de former des personnes éloignées de l'emploi ou issus des quartiers prioritaires de la ville au métier de gardien, avec des perspectives d'embauche à la clé. Après avoir été identifiés par France Travail, formés par l'AFPA, les étudiants réalisent leur alternance au sein de notre Groupe. En 2022, les huit personnes formées ont toutes été diplômées et deux d'entre elles ont été recrutées au sein de nos équipes. Une seconde promotion de neuf gardiens a été mise en place sur 2023/2024 sur les territoires Île-de-France et Sud-ouest.



6. [www.vie-publique.fr/en-bref/285849-quartiers-prioritaires-des-dispositifs-pour-lemploi-insuffisants](http://www.vie-publique.fr/en-bref/285849-quartiers-prioritaires-des-dispositifs-pour-lemploi-insuffisants).  
7. Anciennement Pôle emploi.



Le groupe CDC Habitat s'est associé à France Travail dans le déploiement de leur plateforme et tiers lieu « **Yookan, révélateur d'avenir** ». Basé à Rosny-sous-Bois (Île-de-France), ce projet expérimental offre un espace innovant et gratuit dédié à l'insertion professionnelle. Ce dispositif aide les usagers à mieux se connaître pour trouver leur voie professionnelle. Il permet également d'explorer différents métiers. Pour cela, écrans tactiles, escape game, casques de réalité virtuelle sont mis à disposition. L'enjeu est de faire le lien entre la découverte de soi-même et l'immersion professionnelle. Des rendez-vous personnalisés avec des conseillers sont également proposés pour travailler un projet professionnel. Pour aller à la rencontre de ces publics au cœur des quartiers, le groupe CDC Habitat et Plaine Commune ont financé une déclinaison de Yookan en format « borne interactive

### 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.**

mobile » qui permet de découvrir de manière ludique les compétences professionnelles, les secteurs d'activité et les métiers rattachés au profil du bénéficiaire. Cette borne est mise à disposition des partenaires et acteurs locaux, des établissements scolaires au cœur des quartiers. Les bornes mobiles rencontrent leur public, les retours sont très positifs.

### 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.

Dans le cadre d'une convention « Prévention des impayés locatifs » signée avec l'association Soli'AL, nous proposons depuis 2022, un dispositif d'**aide sur quittance**. 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 2023, ce dispositif a été actionné pour 560 locataires pour un montant global de près de 630 000 €.

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 (soit un montant global de 450 €).

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.



**VOIR PAGE 26**  
**Favoriser la sobriété énergétique et accompagner l'évolution des comportements**



*Il s'agit souvent de personnes seules ou de familles monoparentales en perte de repères et isolées à la suite de la perte d'un proche ou d'un emploi... Elles sont en décrochage, ne savent plus vers qui s'orienter.*

*Manon Fournier,  
conseillère en économie sociale et familiale,  
en Île-de-France.*



### 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), formation de personnes en service civique pour déployer des actions de sensibilisation auprès des locataires, atelier organisé en pied d'immeuble pour communiquer auprès des locataires, déploiement de fresque du climat, etc. À Lyon, la direction régionale Auvergne-Rhône-Alpes accompagne ses locataires en situation de grande précarité énergétique, en collaboration avec l'agence locale de l'énergie et du climat (ALEC). Ce partenariat a été mis en place dès 2021 et s'est poursuivi en 2023. Grâce à des échanges avec les locataires et des visites-conseils à domicile, un diagnostic des habitudes quotidiennes en matière de consommation d'énergie a été réalisé et des informations ont été partagées pour initier ou renforcer les écogestes. L'ALEC accompagne notamment les locataires suite au remplacement de leurs équipements de chauffage. Le partenariat avec les agences locales de l'énergie se déploie dans d'autres territoires, notamment à Trappes (Île-de-France), dans le cadre de la réhabilitation de la résidence Castiglione, lauréate de l'appel à projet MassiReno<sup>8</sup>.

Le Groupe a élaboré un guide dédié à la lutte contre la précarité énergétique « **Agir ensemble contre la précarité énergétique** ». Diffusé à l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'à nos partenaires, cet outil recense 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. 34 sessions de formation ont déjà été organisées, mobilisant plus de 500 collaborateurs. Une vingtaine de sessions seront déployées en 2024. En parallèle, une **web-série** de trois épisodes participe à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les enjeux de précarité énergétique.

## 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

8. Dans le cadre du plan France Relance, le Gouvernement a lancé un appel à projets à destination des bailleurs sociaux, dédié aux rénovations énergétiques lourdes et ambitieuses. Doté d'une enveloppe de 40 millions d'euros, MassiReno doit faciliter le déploiement de rénovations industrialisées extrêmement performantes, en changeant d'échelle dans le déploiement de telles rénovations en France sur le parc de logements sociaux.



## 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 Femmes<sup>9</sup> (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. En 2023, 25 femmes ont pu avoir accès à une solution de logement pérenne grâce à ce dispositif.

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.

Pour répondre aux besoins des locataires et des collaborateurs de proximité qui se retrouvent parfois démunis face à ces situations complexes, des **formations de premiers secours en santé mentale** animées par l'association PSSM (Premier Secours en Santé Mentale) ont été déployées au sein de la direction interrégionale Grand-Ouest. L'objectif de ce projet est de sécuriser le locataire « en crise » jusqu'à l'arrivée des secours ou des partenaires identifiés. Les formations abordent les connaissances de base de la santé mentale, les différents états de crise, le développement des compétences relationnelles et la connaissance des partenaires. Ce projet a été lauréat de l'appel à projet l'ISA en 2022. Quatre sessions ont déjà eu lieu et ont permis de former 64 personnes<sup>10</sup>, regroupant simultanément des collaborateurs et des locataires.

### Inclusion numérique

48% des Français éprouvent au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et internet<sup>11</sup>. 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.

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 un an de déploiement, ce service mobile a sillonné 6 communes de Loire-Atlantique et l'association a organisé 260 rendez-vous, 44 permanences mobiles et accompagné près de 170 personnes<sup>12</sup>.



*La formation s'attache à lutter contre la stigmatisation des troubles, à sensibiliser les équipes de nos agences, nos gardiens sur le terrain ou nos locataires, et à donner quelques clés pour bien réagir face à quelqu'un qui présente des troubles psychiques.*

*Laura Aubert,  
responsable de secteur et  
référente santé mentale à  
l'agence de Nantes  
Atlantique*

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

10. 36 collaborateurs et 28 locataires.

11. Baromètre du numérique – Edition 2022, Credoc.

12. Bilan réalisé en novembre 2023.



**VOIR PAGE 39**  
L'appel à projets L'ISA,  
L'Innovation sociale en  
action(s)

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.).

Dans l'agence de Saint-Gratien (Val-d'Oise), le projet « Agir contre la fracture numérique » vise à favoriser l'accès aux droits des locataires et à lutter contre la fracture numérique grâce à un accompagnement personnalisé pour les locataires rencontrant des difficultés dans leurs usages du numérique. Lauréat de l'appel à projet l'ISA, le partenariat noué avec l'association **K2CLICK** leur permet de réaliser des permanences socio-numériques deux fois par mois pendant une demi-journée à l'agence ou dans un bureau d'accueil. Les publics visés sont orientés par la conseillère sociale de l'agence.

Le groupe La Poste forme et déploie une centaine de conseillers numériques sur l'ensemble du territoire français pour soutenir les citoyens dans leurs usages quotidiens du numérique, les sensibiliser aux enjeux et les rendre autonomes dans leurs démarches administratives en ligne. Nous nous sommes associés à cette démarche en informant nos locataires de la présence de conseillers numériques dans les bureaux de poste à proximité de nos résidences. Le Groupe a mené une campagne d'information auprès de ses locataires à Mulhouse, Evry et, depuis 2023, aux Ulis.

### 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 150 personnes se sont connectées en 2023. 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 dizaine de projets artistiques ont vu le jour et plus de 60 adhésions aux points relais d'accès à la billetterie solidaire ont été réalisées représentant 700 billets réservés. Notre partenariat a été renouvelé pour l'année 2024.





## Prévenir les risques déontologiques

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

### Une approche transversale

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

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

Un **dispositif d'alerte interne**, basée sur adresse e-mail générique, 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 et garantit la protection du lanceur d'alerte. Conformément aux exigences réglementaires, notre dispositif a évolué en 2023 et permet désormais de collecter les alertes émises par l'ensemble des tiers et de traiter également les alertes anonymes.

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

### Lutte contre les fraudes et la cybercriminalité

Une fraude est un acte intentionnel réalisé par un collaborateur (fraude interne) ou un tiers (fraude externe) de manière à retirer un avantage, généralement financier, selon un procédé illicite. La cybercriminalité, ou criminalité informatique, consiste en la réalisation de délits commis à l'aide d'équipements informatiques et d'Internet (diffusion de virus, hameçonnage<sup>13</sup>, vols d'informations...).

Face au risque de fraudes et de cybercriminalité, 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. Enfin, la lutte contre la cybercriminalité, notamment l'hameçonnage, se traduit par la mise en place de procédures et d'actions de sensibilisation dédiées pour l'ensemble des collaborateurs.

### 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** rappelle les différentes formes de corruption et les comportements prohibés, ainsi que l'ensemble des dispositifs que nous mettons en œuvre pour exercer notre activité dans le strict respect de la réglementation. En 2023, nous avons renforcé notre dispositif de lutte contre la corruption à travers la formalisation d'une **politique cadeaux et invitations**. Elle énonce de manière détaillée les règles du



13. 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.

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. Les cadeaux et invitations peuvent désormais être déclarés par les collaborateurs à l'aide d'un **outil interne** mis à leur disposition.

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. Ces dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs et s'adressent également aux parties prenantes externes : locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux. 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 ont été développés en 2023. Cette formation vise à renforcer la prévention face aux risques spécifiques liés aux relations avec les tiers et en matière d'attribution de logement.

### 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-FT<sup>14</sup>.

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<sup>15</sup>, 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.

## 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.

14. 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.

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

## 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. Pour renforcer le dispositif en place, cette équipe pourra prochainement s'appuyer sur un réseau de référents en cours de constitution.

### Informer 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<sup>16</sup> » (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.

### 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, **des outils de sensibilisation** sont déployés pour l'ensemble des équipes tels qu'une série de vidéos et une collection de supports très courts en format bande dessinée. Ces outils ont été conçus pour être faciles et rapides d'utilisation. En 2023, une formation en ligne a également été déployée auprès de tous les collaborateurs. Développée à partir de cas concrets, elle permet à chacun d'être sensibilisé aux enjeux et aux risques sur les données personnelles.

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 des clients partis. Au sein des agences et au centre de contact clients, les collaborateurs sont formés pour répondre aux interrogations éventuelles des clients.

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 200 personnes concernées) de respecter la Charte informatique et données personnelles de l'entreprise en la signant. Dans les documents qui nous lient à nos fournisseurs et prestataires, des clauses permettant d'encadrer le traitement des données personnelles sont intégrées.



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



## Promouvoir des achats responsables



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



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.

### 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 entreprises<sup>18</sup>. 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

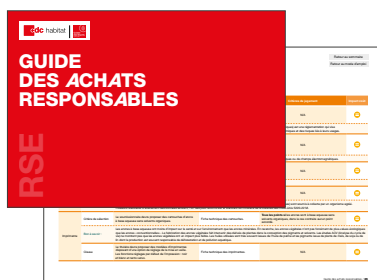
Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important pour le groupe CDC Habitat. Ils constituent un levier de création de valeur durable que l'entreprise investit en intégrant des dispositions sociales et environnementales dans sa procédure d'achat.

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. Actualisé en 2023, il répertorie désormais 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'a minima 5 % des critères de sélection soient alloués à la RSE.

Afin de promouvoir les achats responsables auprès des collaborateurs, le guide actualisé a été présenté à l'ensemble de la filière achats du Groupe lors de son séminaire annuel. Un canal de discussion a été mis en place pour favoriser les échanges de la filière achats en matière d'achats responsables. En complément, cinq **webinaires** ont été organisés en 2023 pour promouvoir le guide et son usage.



18. 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. Afin de s'engager en faveur de l'emploi des habitants et de la cohésion sociale sur son territoire, la direction interrégionale Grand Ouest a mis en place des marchés réservés sur trois lots d'entretien des parties communes à Nantes, Rennes et Tours au profit de trois structures d'insertion. Au total, ce sont plus de 2 000 heures d'insertion qui ont été générées par ces trois lots<sup>19</sup>.

### Une communication fournisseurs renforcée

Depuis 2020, le pôle « gestion de la relation fournisseurs »<sup>20</sup> 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.

En 2023, un **webinaire** portant sur la facturation sécurisée a été proposé à nos fournisseurs, leur permettant d'avoir une vision complète des modalités de facturation du Groupe. 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.

### L'ÉVALUATION DES TIERS

En 2023, des travaux ont été lancés pour déployer une plateforme permettant de répondre aux obligations réglementaires en matière d'évaluation des tiers et de lutte contre le travail dissimulé. Ce dispositif a été déployé début 2024.

19. Données de janvier 2024.

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

**Au plus près de nos collaborateurs**

## MOBILISER NOTRE COLLECTIF AU SERVICE DE **NOTRE CULTURE COMMUNE**



**Aider Emma,  
Karim, Inès... à faire  
leurs premiers pas  
dans la vie d'adulte,**

**ça nous rend fiers !**

**EN SAVOIR PLUS**

**cdc habitat**



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



**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 10**  
**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.

## 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'action<sup>1</sup> :

- » 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. Nous l'avons traduit en **référentiel de compétences** pour permettre aux managers de s'évaluer, se former et définir leurs parcours de développement grâce à un programme d'accompagnement renforcé, lancé fin 2023.

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. Des rendez-vous réguliers sont instaurés : en 2023, les managers du groupe CDC Habitat ont eu l'opportunité de participer à **six conférences inspirantes** pour prendre de la hauteur sur l'enjeu de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), un des principes d'action du modèle managérial. L'occasion de se questionner sur ses pratiques, d'échanger entre pairs et d'avancer ensemble vers un nouveau champ des possibles. Désormais, 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 complétée<sup>2</sup> 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.



Magazine d'entreprise InVivo Le Mag

### 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 2023, 2 *tchats* ont été organisés. Plus de 1 500 collaborateurs suivent en direct chaque édition du *tchat*, un taux de participation qui confirme que ces rendez-vous sont très appréciés.

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.





Séminaire de la direction interrégionale Île-de-France, mars 2023.



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

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

### Renforcer la transversalité et le mode projet

Nous nous attachons à transformer nos modes de travail et de coopération au service d'une performance durable. Cela implique pour le groupe CDC Habitat de renforcer le fonctionnement en réseau à tous les niveaux de l'entreprise en développant le mode projet pour piloter nos démarches, parfois complexes, et qui impliquent souvent de nombreuses collaborations. Pour permettre une meilleure transversalité entre les fonctions support, les directions métiers ainsi qu'avec les directions

interrégionales, un dispositif en trois temps est déployé. Un séminaire des directions interrégionales puis un séminaire des fonctions centrales (directions support et métier) se sont tenus en 2022.

Les deux séminaires, conçus à l'identique avec une première journée de voyage apprenant et une seconde journée d'ateliers collaboratifs, ont permis aux participants d'aborder la thématique de « l'entreprise en réseau », de questionner notre modèle d'organisation et ses évolutions vers une plus grande subsidiarité. En 2023, un troisième séminaire a regroupé l'ensemble des participants aux deux précédents événements avec l'objectif de converger

vers des axes d'amélioration de nos fonctionnements. À l'issue de cette journée, des groupes de travail ont été définis et les plans d'actions ont été mis en œuvre.

En parallèle, nous proposons aux collaborateurs un parcours de **formation** à la gestion de projet pour acquérir les méthodologies de travail adaptées et les outils associés. Des formations spécifiques à l'organisation en télétravail sont proposées aux collaborateurs. Elles leur permettent d'identifier les bonnes pratiques pour s'organiser efficacement en se fixant un cadre, tout en ayant conscience de l'importance de la déconnexion.

### Poursuivre notre démarche de simplification

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

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

Certaines mesures, faciles à mettre en œuvre et porteuses d'effets immédiats, ont déjà été mises en place au cours d'une première phase : automatisation de la saisie des DPE<sup>3</sup>, auto-validation des dossiers LLI<sup>4</sup> par des collaborateurs expérimentés, suppression des justificatifs papier des notes de frais pour la filière finance, suppression des états des lieux sortants pour la filière gestion locative, etc.

Sur le long terme, les chantiers de simplification permettront **d'améliorer structurellement les processus** sur les thématiques identifiées avec les collaborateurs lors de la première phase. En 2023, six chantiers prioritaires ont été engagés pour optimiser leur déroulement : la garantie de parfait achèvement, la programmation de travaux, le cadrage budgétaire, le paiement des loyers, la rationalisation des reportings, et les processus liés à l'arrivée et au départ du collaborateur de l'entreprise, etc.

3. Diagnostic de Performance Énergétique.  
4. Logement Locatif Intermédiaire.



## 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. Cet accord a succédé à l'accord GPEC de 2018 ainsi qu'à l'accord Génération sur l'emploi des seniors et les mesures intergénérationnelles.

Pour que chaque collaborateur puisse se situer au sein de son organisation et devenir pleinement acteur de son parcours en bénéficiant d'une information sur les évolutions possibles, nous disposons d'une **cartographie des emplois** et d'un **référentiel de compétences**. La cartographie présente les filières métiers, les sous-filières et les domaines métiers.

Pour répondre à l'ambition d'identifier les besoins futurs en ressources humaines dans un contexte économique et une activité en mouvement permanent, des **comités métiers** permettent de construire une politique emplois et compétences adaptée au regard des évolutions à venir.

# 4

## 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.

et des enjeux de l'entreprise. Cette analyse aboutit à un plan d'actions en matière de recrutement, de formation et de mobilité pour assurer l'équilibre entre nos ambitions et nos ressources. Depuis 2022, douze comités métiers ont été organisés sur les filières qui représentent le cœur d'activité du Groupe<sup>5</sup> ainsi que sur des filières de métiers support<sup>6</sup>. Ce travail est réalisé de manière collégiale avec les managers des filières et nos experts en ressources humaines.

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

### Le développement des compétences

Garantir la professionnalisation de chacun et adapter notre organisation aux nouveaux enjeux requiert une offre de formation adaptée et flexible. L'offre de formation du groupe CDC Habitat s'est structurée en 2023 autour de trois priorités :

» **Les compétences métier** : proposer une offre de formation spécifique à chaque métier permet d'adapter les contenus aux enjeux de l'entreprise ainsi qu'aux réalités opérationnelles. À titre d'exemple, deux parcours de formation métier sont en place, un à destination des équipes de proximité et l'autre à destination des chargés de gestion locative. Les objectifs de ces

parcours sont d'accompagner la prise de poste et de faciliter l'engagement professionnel de nos nouveaux collaborateurs. Pour ces raisons, les parcours sont constitués de modules de formation facilitant la bonne compréhension de l'environnement de travail et permettant d'accompagner la montée en compétences sur des savoirs et savoir-faire spécifiques.

» **Les enjeux stratégiques et réglementaires** : notre activité étant soumise à un cadre réglementaire fort, le plan de développement est mobilisé pour accompagner les collaborateurs et leur faciliter la prise en compte de ces évolutions dans leur cadre d'intervention. L'une des évolutions réglementaires ayant impacté le plan 2023 est le changement opéré par la Loi Elan<sup>7</sup> en termes de gestion des droits de réservation des logements locatifs, communément appelée « gestion en flux ». Managers et opérationnels de la gestion locative ont pu être accompagnés par le biais de la formation pour prendre en compte les effets induits par cette évolution réglementaire.

» **La démarche managériale** : parce que la mission managériale est plurielle, elle requiert des modes de travail et de collaboration adaptés. Nous nous attachons à accompagner chaque manager notamment pour aider à la création de réflexes adéquats en matière de relation interpersonnelle, de responsabilisation, de qualité de vie au travail et de dynamique collaborative.

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



**VOIR PAGE 51**  
**L'identité managériale**

5. Filières développement et maîtrise d'ouvrage, gestion locative, hébergement accompagné, gestion et maintenance du patrimoine, proximité et service aux clients.

6. Filières informatique, finance, juridique, communication, achats et moyens généraux.

7. Loi portant sur l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique.



### 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.

Pour accompagner nos équipes dans la construction de leurs parcours professionnel, plusieurs dispositifs existent. **L'entretien annuel** permet à chaque collaborateur d'évoquer un souhait de mobilité. L'ensemble des demandes formulées dans ce cadre sont étudiées par les équipes des ressources

humaines. Tous les deux ans, **l'entretien professionnel** est un moment privilégié pour chaque collaborateur qui étudie avec son manager ses perspectives d'évolution professionnelle à court, moyen ou long terme. Sollicité par le collaborateur et mené par son responsable des ressources humaines, **l'entretien de carrière** permet quant à lui d'évaluer le parcours du collaborateur, ses compétences ainsi que ses aspirations pour construire un plan d'actions correspondant à son projet professionnel. Il peut notamment aboutir à une demande de mobilité ou à la mise en place d'un plan individuel de formation. En 2023, nous avons formé et outillé l'ensemble de la filière RH à la conduite de cet entretien de carrière.

Dans la perspective des différents entretiens cités précédemment, des **fiches pratiques** présentent les dispositifs existants pour accompagner la mobilité. Elles ont été partagées avec les collaborateurs et leurs managers. À titre d'exemple, le détachement temporaire permet au collaborateur de découvrir un nouveau métier sur une période de quelques mois. Sur un temps plus court, entre un et cinq jours, les collaborateurs peuvent bénéficier d'une période d'immersion pour confirmer un souhait de mobilité professionnelle.

La semaine de la mobilité de la Caisse des Dépôts, organisée en format digital en avril 2023, a permis aux collaborateurs du groupe CDC Habitat de découvrir les opportunités de carrière au sein de la Caisse des Dépôts ainsi que les nombreuses entités et filiales qui font toute sa richesse.

### 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 seconde promotion de 20 collaborateurs a été lancée en novembre 2023.



Équipe de proximité de la résidence Jean Cocteau à Paris 18°.



## 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 professionnelles<sup>8</sup> :

- » 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 (PAPRI Pact) ;
- » 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.

8. 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.

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 **référént 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'IAPR<sup>9</sup>, 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. Pour nourrir cet engagement, nous avons mis en œuvre une démarche globale en matière de QVCT.

En 2023, nous avons déployé une démarche participative pour évaluer la QVCT des collaborateurs par le biais d'une **enquête de climat social** adressée à l'ensemble des 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. La satisfaction au travail est examinée sur 7 thématiques (organisation, collaboration, reconnaissance, ...). Le niveau de stress ressenti est analysé sur 3 thématiques (charge de travail, autonomie et relations avec le public). Chaque thématique est elle-même scindée en sous-thématiques.

Grâce à cette enquête, la direction et les managers vont maintenant s'appuyer 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.

Enquête QVCT :

**63 %**  
**DE PARTICIPATION**  
**ET PLUS DE**  
**2400**  
**IDÉES PROPOSÉES**

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

#### SATISFACTION AU TRAVAIL

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

**73 %**

**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.

**71 %**

**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
- >> Interruption de tâches

9. Institut d'Accompagnement Psychologique et Ressources.



**VOIR PAGE 51**  
L'identité managériale

En parallèle, des actions ont été menées en 2023 pour continuer à **sensibiliser** les équipes à ces enjeux. Lors du mois de la QVCT, des actions de communication ont été réalisées sur des thématiques variées telles que la gestion du stress et la prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS).

Cette année, les six **conférences inspirantes** destinées aux managers avaient pour thématique la QVCT : les leviers du plaisir au travail, le modèle managérial, le management du temps, la gestion du stress, limiter les tensions grâce à l'écoute active et à la bienveillance, et doper l'optimisme managérial.

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

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 collaborateurs<sup>10</sup>.

## **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. Si les sites le permettent, des gardiens peuvent être équipés d'autolaveuses pour faciliter l'entretien des parties communes, des équipements spécifiques sont fournis pour rendre plus aisée la traction des conteneurs d'ordures ménagères, des sensibilisations sont réalisées auprès des équipes sur les gestes et postures, des formations aux techniques de nettoyage sont organisées... En 2023, des vidéos ont été conçues pour sensibiliser les collaborateurs aux bons gestes et réflexes à adopter pour travailler en toute sécurité, elles seront diffusées en 2024.

## **Prévention des risques psychosociaux**

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

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.

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



## 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, les équipes sont **formées** à la gestion des agressions. Nos gardiens bénéficient de la qualité de « **personne chargée d'une mission de service public** »<sup>11</sup>. 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.



Résidence Belle Etoile, Sannois (95)

### 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 20**

**La tranquillité résidentielle**

11. 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 »<sup>12</sup> est accessible au format *e-learning* et toutes les équipes de recrutement suivent une formation obligatoire d'une journée « recruter sans discriminer ». Une **conférence** sur le management inclusif a été organisée à destination des managers et est disponible sur l'espace manager.

### 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

12. Ouvert à tous les collaborateurs.

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. Un budget spécifique, défini dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, est dédié à la réduction des écarts salariaux pouvant subsister.

L'accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes signé en 2020 définit les mesures concrètes mises en œuvre dans cinq domaines d'action : rémunération, recrutement et mixité, formation et évolution professionnelle, conditions de travail et d'emploi, articulation entre vie personnelle et professionnelle. Il sera renégocié en 2024.

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% en 2022**<sup>13</sup> (6,3 % en 2021), 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.

L'année 2022 a été marquée par la mise en œuvre des premières actions de l'accord handicap Groupe, signé en 2021 et qui sera renégocié en 2024. En 2023, nous avons poursuivi nos actions de **sensibilisation** pour favoriser une bonne intégration des collaborateurs en situation de handicap : participation à un jeu concours lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, webinaire avec un athlète paralympique qui a témoigné de son parcours, témoignage interne d'une collaboratrice, etc.

**EN 2023,  
L'INDEX D'ÉGALITÉ DE L'UES  
CDC HABITAT EST DE  
93/100.**

13. Taux au 31/12/22, la donnée au 31/12/23 n'étant pas disponible à la date de rédaction de la DPEF.



La Cour des Arts, Mougins. 109 logements locatifs abordables.



## Déclaration de performance extra-financière

### CDC Habitat

**Sont présentés dans ce chapitre les éléments attendus dans le cadre de la publication du décret n° 2017-1265 du 9 août 2017<sup>1</sup> relatif à la déclaration de performance extra-financière.**

#### Modèle d'affaires

CDC Habitat est le premier opérateur de logement intermédiaire en France. Alternative au logement privé et au logement social, auxquels tous les ménages ne peuvent accéder, le logement intermédiaire bénéficie de loyers plafonnés inférieurs de 10 à 15% au prix du marché.

Cela permet aux ménages de la classe moyenne de se loger dans les grandes villes, au plus près des bassins d'emploi, de limiter leur trajet domicile-travail et de préserver leur pouvoir d'achat.

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

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

Chaque année, CDC Habitat élargit son offre de logement grâce à la construction ou l'acquisition de nouveaux ensembles immobilier pour accueillir de nouveaux locataires et répondre au besoin de parcours résidentiel. En parallèle, pour son parc immobilier le plus ancien, CDC Habitat mène des réhabilitations pour notamment améliorer ses performances énergétiques et 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 est présent sur l'ensemble du territoire métropolitain avec ses six directions interrégionales qui gèrent l'ensemble de son offre de logement.



**VOIR PAGES 4 À 11**

Introduction

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



## MODÈLE D'AFFAIRES

## Ressources

RESSOURCES FINANCIÈRES  
DÉVELOPPEMENT  
ET TRAVAUX**646 M€**

FONDS PROPRES

**998,4 M€**

EMPRUNTS

**0,3 M€**

SUBVENTIONS

COMPÉTENCES INTERNES  
ET PARTENAIRES**2 076**COLLABORATEURS  
DONT 14 % DE PROXIMITÉ**35**AGENCES<sup>2</sup>**+ DE 5 000**FOURNISSEURS ET  
PRESTATAIRES<sup>3</sup>**98**

PROMOTEURS



## PARC DE LOGEMENTS

**81 483**LOGEMENTS  
EN PARC PROPRE

- » non conventionnés **62 %**
- » conventionnés **16 %**
- » intermédiaires<sup>4</sup> **9 %**
- » immobilier public **13 %**

**27 137**LOGEMENTS GÉRÉS POUR  
COMPTE DE TIERS

## Activités et résultats

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR  
DES LOGEMENTS**6 512**

LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS

- » VEFA<sup>5</sup> **96,9 %**
- » maîtrise d'ouvrage interne **2,9 %**
- » acquisition **0,2 %**

**7 923**LOGEMENTS  
MIS EN CHANTIERLOGGER ET ACCOMPAGNER  
NOS CLIENTS**151 617**

PERSONNES LOGÉES

- » de 30 à 59 ans **60 %**
- » plus de 60 ans **17 %**
- » moins de 30 ans **23 %**

**78 %**

D'ACTIFS

**1,3 %**TAUX DE VACANCE<sup>6</sup>**89,9 %**SATISFACTION DE  
LA QUALITÉ DE VIE  
DANS LE LOGEMENTENTREtenir ET RÉHABILITER  
NOS LOGEMENTS**2 442**LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS**642 €**BUDGET MOYEN ANNUEL  
DE MAINTENANCE  
PAR LOGEMENT

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

3. Donnée au 31/12/2022. En raison d'un changement d'outil, la donnée n'est pas disponible pour l'exercice 2023.

4. Au sens de la loi de finances 2014.

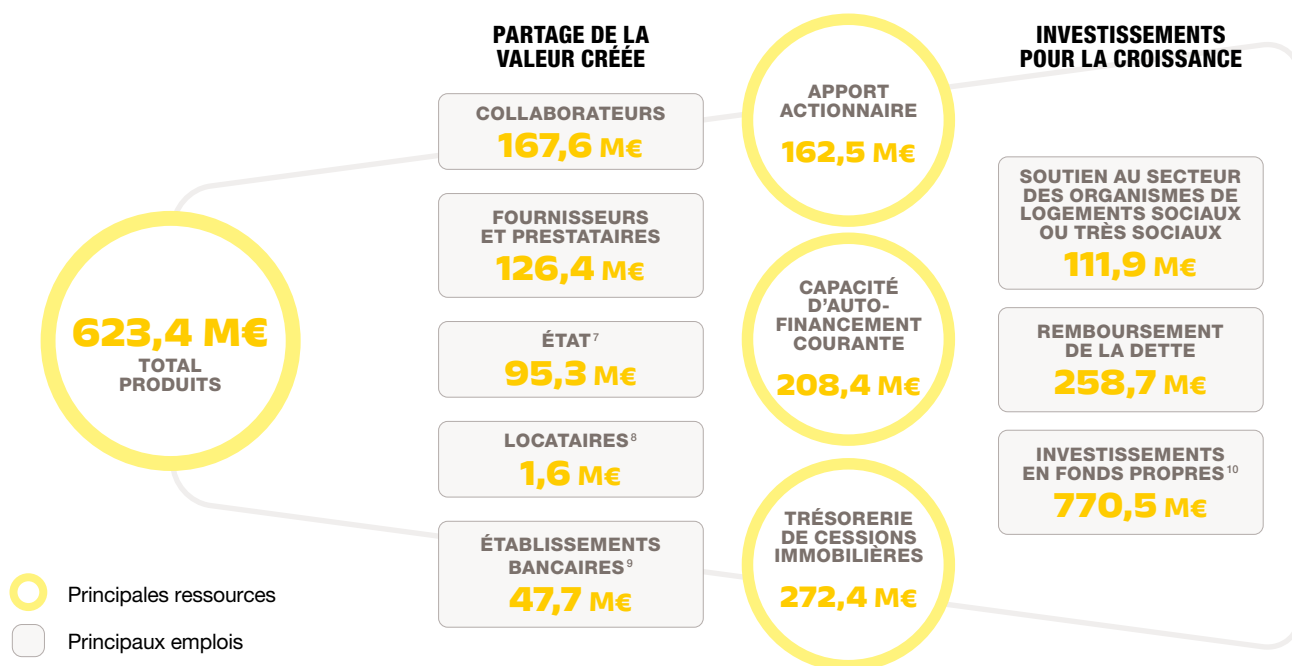
5. Vente en l'état futur d'achèvement.

6. À la relocation à plus d'un mois.



Opéra Nature, Marseille. 45 logements locatifs abordables.

## VALEUR PARTAGÉE ET INVESTIE DE CDC HABITAT



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

7. Taxes et impôts sur les sociétés.  
8. Réductions de loyers de solidarité en compensation de la baisse des APL.  
9. Coût net de la dette.  
10. Neufs (91,4 %), structures (4,8 %), réhabilitation (4 %).

## Risques & indicateurs clés de performance

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

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

Le 28<sup>ème</sup> rapport de la Fondation Abbé Pierre sur l'état du mal logement en France en 2023 fait à nouveau état des problèmes de logement rencontrés par les personnes résidant en France. CDC Habitat est un des acteurs du logement en France, spécialisé sur le logement intermédiaire, qui contribue à répondre aux besoins nationaux et territoriaux. Si CDC Habitat ne remplissait pas ses objectifs de production, l'entreprise ne serait pas en capacité de participer à l'effort national. D'ailleurs, le groupe CDC Habitat a lancé en 2020 un plan de soutien du secteur de la construction et du logement via un appel à projet pour la production de 40 000 logements. En 2023, le groupe CDC Habitat est intervenu en soutien de la production de logements avec des commandes portant sur 17 000 logements neufs, dont 12 000 logements intermédiaires et 5 000 logements sociaux.

**76 %**

**DU PLAN DE RELANCE  
LANCÉ EN 2020 ONT  
ÉTÉ RÉALISÉS AU**

**31/12/2023** (69% en 2022 et  
54 % en 2021)<sup>11</sup>



**VOIR PAGE 83**

Le plan de relance

### 2. Risques liés à l'insatisfaction des locataires

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

**78 %**

**DES LOCATAIRES DE  
CDC HABITAT SONT  
GLOBALEMENT**

**SATISFAITS** en 2023  
(78% en 2022 et 2021)



**VOIR PAGE 16**

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

### 3. Risques liés aux difficultés économiques et sociales des locataires

L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) accentuent les difficultés économiques et sociales des locataires. 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 par une augmentation des impayés, des troubles de la tranquillité résidentielle, une dégradation du parc. Il a également une répercussion sur l'image du parc de logements. CDC Habitat propose un accompagnement global et multidimensionnel des problématiques rencontrées par ses locataires.

**3 ANTENNES**

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

accompagner les locataires vers l'emploi et la formation dans les quartiers politique de la ville (identique en 2022 et 2021)



**VOIR PAGE 40**

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

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

#### CONSUMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

133 kWh/m²/an 2021

132 kWh/m²/an 2022

131 kWh/m²/an 2023

#### ÉMISSIONS DE GES MOYENNES DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

23 kg CO<sub>2</sub>/m² 202122 kg CO<sub>2</sub>/m² 202221 kg CO<sub>2</sub>/m² 2023

#### 4. Risques liés au changement climatique – risques de transition

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

Le changement climatique 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.

L'impact financier peut se concrétiser par la hausse du coût de l'énergie et des coûts de construction, et par l'augmentation des dommages sur les actifs.

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



#### VOIR PAGE 24

Être moteur de la transformation  
environnementale.

#### LES ACTIVITÉS DE TRANSPORT DANS LE BILAN CARBONE

En 2021, les postes d'émissions indirectes et directes en lien avec les activités de transport représentaient 2,5% du bilan carbone de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe. 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'émissions.

#### 5. Risques liés au changement climatique – risques physiques

CDC Habitat 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 températures<sup>12</sup>. Les aléas climatiques pourront engendrer des conséquences importantes notamment sur le bâti et le confort des locataires. Les conséquences pourront être, entre autres, des coûts liés à des ensembles immobiliers endommagés (reconstruction, maintenance), une baisse de l'attractivité du patrimoine, des coûts d'assurance plus élevés.

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

#### AUCUN DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE RÉSILIENCE

(DPR) n'a été réalisé sur la patrimoine de CDC Habitat en 2023 (aucun en 2022 et 22 en 2021). Cette année a été mise à profit pour tirer les enseignements des premiers DPR réalisés et les intégrer dans nos process.



#### VOIR PAGE 30

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

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



## 6. Risques liés aux pratiques non éthiques

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

De telles pratiques sont punies de sanctions pénales, disciplinaires et pécuniaires. Elles entacheraient l'image de CDC Habitat et entraîneraient une perte de confiance de ses parties prenantes. CDC Habitat est engagé dans la lutte anticorruption et la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et du Financement du Terrorisme (LCB-FT) sur l'ensemble de ses activités. CDC Habitat dispose également d'une déontologie de la commande publique et d'un corpus de procédures encadrant l'exercice quotidien de ses métiers.

### 31 FRAUDES ONT ÉTÉ DÉTECTÉES EN 2023 : 10 ONT ÉTÉ ÉVITÉES ET 21 SONT AVÉRÉES

(19 fraudes ont été détectées en 2022 : 6 ont été évitées et 13 sont avérées ; 17 fraudes ont été détectées en 2021 : 10 ont été évitées et 7 sont avérées)<sup>13</sup>.



#### VOIR PAGE 45

Prévenir les risques déontologiques et éthiques.

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

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

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

CDC Habitat utilise les données personnelles :

- » des locataires et 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. Il entraînerait également un défaut de confiance des parties prenantes et pourrait notamment ralentir CDC Habitat dans le développement de nouveaux services digitaux.

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

### AUCUNE MISE EN DEMEURE, SANCTION OU CONDAMNATION

pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients en 2023 (identique en 2022 et 2021).



#### VOIR PAGE 47

Protection des données personnelles des clients.

13. 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 hausse du nombre de fraudes en 2023 est due à une nouvelle procédure de gestion des incidents ainsi qu'à de nouvelles actions de sensibilisation des référents contrôle interne et conformité ont été déployées.

## 8. 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, et entacherait son image employeur.

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

**85,8 %**  
**DES COLLABORATEURS**  
**ONT EU ACCÈS À UNE**  
**FORMATION EN 2023**

(81 % en 2022 et 71,2 % en 2021).



### VOIR PAGE 55

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

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

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

La politique santé et sécurité de CDC Habitat inclut 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 TRAVAIL<sup>14</sup>

2021 10,6

2022 7,9

2023 5,9

### TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2021 0,4

2022 0,2

2023 0,3



### VOIR PAGE 58

Garantir la santé et sécurité au travail.

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

## Taxinomie européenne

### Contexte réglementaire

Afin de favoriser la transparence, une vision de long terme dans les activités économiques et la réorientation des flux de capitaux vers des investissements ayant un impact favorable sur l'environnement, le règlement européen Taxinomie (EU 2020/852 Taxonomy), entré en vigueur le 12 juillet 2020, a conduit à la création d'un système commun de classification des activités des entreprises permettant d'identifier celles dites « durables ». Ce texte a été complété en juin 2023 par le règlement délégué 2023/2486/UE (« taxo 4 »).

L'analyse de durabilité des activités, réalisée en 2022 **sur les deux objectifs climatiques** (l'atténuation et l'adaptation), a été étendue en 2023 aux **quatre autres objectifs environnementaux**, conformément à « taxo 4 » :

- » L'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines ;
- » La transition vers une économie circulaire ;
- » La prévention et la réduction de la pollution ;
- » La restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

La mise en conformité avec la réglementation en vigueur se fait de manière progressive, tel que présenté ci-dessous :

| Exercice 2022           | Exercice 2023           | Exercice 2024          | Exercice 2025 |
|-------------------------|-------------------------|------------------------|---------------|
| Éligibilité 2 objectifs | Éligibilité 6 objectifs |                        |               |
| Alignement 2 objectifs  |                         | Alignement 6 objectifs |               |

Seule l'éligibilité sur les 6 objectifs environnementaux est requise sur 2023, l'alignement étant limité aux deux objectifs climats. À compter de 2024, l'éligibilité ainsi que l'alignement seront publiés sur l'ensemble des objectifs environnementaux.

Par ailleurs, la Commission Européenne a mis à jour les tableaux réglementaires de reporting. Désormais, deux formats de tableaux de déclaration doivent être publiés, dont un nouveau mettant en lumière par objectif la part d'alignement et d'éligibilité des différentes activités confondues (cf. tableaux réglementaires), puisqu'une même activité peut répondre à des objectifs différents.

**Une activité est considérée comme « éligible »** lorsque celle-ci est décrite dans les règlements délégués correspondants (Annexes I et II du règlement délégué UE 2021/2139).

**Une activité est considérée comme durable lorsque celle-ci est « alignée »**, c'est-à-dire lorsque l'activité économique satisfait aux exigences prévues dans le règlement (critères cumulatifs) :

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

### Champ d'application

- » En tant qu'Entreprise d'Intérêt Public (EIP), CDC Habitat est soumise à cette réglementation depuis 2021 et doit publier les indicateurs de durabilité suivants : les parts du chiffre d'affaires (« CA »), des dépenses d'investissements (« CapEx ») et des dépenses opérationnelles (« OpEx ») éligibles (sur les six objectifs) et alignées (sur les deux objectifs climatiques seulement).

### Périmètre de déclaration

Au 31 décembre 2023, le périmètre de consolidation est le suivant :

| Sociétés                | Forme juridique | 2023                     |            | 2022       | Siège social                                 | 2023 Contributif |                        |
|-------------------------|-----------------|--------------------------|------------|------------|----------------------------------------------|------------------|------------------------|
|                         |                 | Méthode de consolidation | % Intérêts | % Intérêts |                                              | CA               | Immeubles de placement |
| CDC Habitat             | Société mère    | IG                       | 100,0 %    | 100,0 %    | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 85,3 %           | 96,3 %                 |
| Sainte-Barbe SAS        | Filiale         | IG                       | 100,0 %    | 100,0 %    | Avenue Émile Huchet 57800 Freyming-Merlebach | 9,6 %            | 3,7 %                  |
| Adoma SAEM              | Filiale         | MEE                      | 56,4 %     | 56,4 %     | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 0,0 %            | 0,0 %                  |
| FLI                     | Filiale         | MEE                      | 19,1 %     | 19,1 %     | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 0,0 %            | 0,0 %                  |
| AMPERE Gestion          | Filiale         | IG                       | 100,0 %    | 100,0 %    | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 5,1 %            | 0,0 %                  |
| Adestia                 | Filiale         | IG                       | 100,0 %    | 100,0 %    | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 0,0 %            | 0,0 %                  |
| Groupe Lamartine        | Filiale         | MEE                      | 15,0 %     | 15,0 %     | 33 avenue Pierre-Mendès-France 75013 Paris   | 0,0 %            | 0,0 %                  |
| Total consolidé (en M€) |                 |                          |            |            |                                              | 642,5            | 9 247,8                |

IG : Intégration globale / MEE : Mise en équivalence

Conformément à la réglementation de la taxinomie, seules les sociétés intégrées globalement significatives sont retenues dans le reporting, à savoir **CDC Habitat et Sainte-Barbe**.

### Analyse d'éligibilité et d'alignement des activités

#### ÉLIGIBILITÉ

Au regard du règlement délégué et des activités économiques de CDC Habitat et Sainte-Barbe, sept activités codifiées ci-après sont susceptibles de répondre aux trois objectifs environnements suivants :

| Secteur                                | Nom activité                                                                                                                                                | Atténuation | Adaptation | Eau | Économie circulaire | Pollution | Biodiversité |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----|---------------------|-----------|--------------|
| Construction et activités immobilières | Construction de bâtiments neufs                                                                                                                             | CCM 7.1     | CCA 7.1    |     | CE 3.1              |           |              |
|                                        | Rénovation de bâtiments existants                                                                                                                           | CCM 7.2     | CCA 7.2    |     | CE 3.2              |           |              |
|                                        | Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                                                       | CCM 7.7     | CCA 7.7    |     |                     |           |              |
|                                        | Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique                                                                   | CCM 7.3     | CCA 7.3    |     |                     |           |              |
|                                        | Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments | CCM 7.5     | CCA 7.5    |     |                     |           |              |
|                                        | Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables                                                                    | CCM 7.6     | CCA 7.6    |     |                     |           |              |
| Transport                              | Transports par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers                                                                                | CCM 6.5     | CCA 6.5    |     |                     |           |              |

  Nouveau



En comparaison avec l'exercice 2022 :

- » Le règlement « taxo 4 » décrit de nouvelles activités pour le secteur « construction et activités immobilières » dont l'activité de démolition et démantèlement de bâtiments et d'autres structures. Après analyse, aucune des activités du Groupe n'est considérée comme éligible au regard de cette nouvelle activité.
- » Les activités CE 3.1 & CE 3.2 répondent à l'objectif économie circulaire selon les mêmes critères d'éligibilité que l'activité CCM 7.1 et CCM 7.2.
- » À noter que concernant l'objectif adaptation, à la différence du périmètre d'éligibilité de l'objectif atténuation, **seules les dépenses d'investissement liées à la mise en place de solutions d'adaptation** (et non l'ensemble des dépenses d'investissement de l'activité) peuvent être éligibles à cet objectif. Il s'agit des dépenses destinées à renforcer la résilience au changement climatique.

## ALIGNEMENT

L'analyse de l'alignement des activités éligibles de CDC Habitat et de Sainte-Barbe a été réalisée par la vérification systématique du respect des critères techniques (contribution substantielle et *DNSH*) et du respect des garanties minimales sociales de chacune des activités éligibles.

### • Respect des critères techniques

Si les critères de contribution substantielle n'ont pas été modifiés avec les évolutions réglementaires 2023, les *DNSH* génériques eau et ressources marines ainsi que pollution ont été renforcés et pris en compte par le Groupe.

Par ailleurs, la méthodologie d'analyse du *DNSH* adaptation réalisée en 2022 a été reproduite en 2023. Dans le cadre de la mise en place de sa démarche d'adaptation du patrimoine, une cartographie des risques a été réalisée permettant d'analyser la vulnérabilité des bâtiments sur les cinq aléas :

- » Les vagues de chaleur ;
- » Les sécheresses et subsidences ;
- » Les inondations ;
- » Le recul du trait de côte ;
- » Le retrait et gonflement des argiles.

L'analyse de la vulnérabilité a porté sur les deux points suivants :

- » L'analyse de la criticité de chacun des aléas sur les actifs, donnée qui transcrit à la fois l'exposition et la vulnérabilité à ces aléas ;
- » Pour les risques majeurs identifiés, il est ensuite nécessaire de prouver que des solutions d'adaptation sont recensées et seront déployées dans les cinq ans. En cas d'absence de données sur la criticité, l'analyse s'est concentrée sur la note d'exposition aux aléas.

### • Respect des garanties minimales

Les garanties minimales visées à l'article 3, point c) de l'article 18 du règlement taxinomique sont : « *des procédures qu'une entreprise exerçant une activité économique met en œuvre pour s'aligner sur les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales et les principes directeurs des Nations unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, y compris les principes et les droits fixés par les huit conventions fondamentales citées dans la déclaration de l'Organisation internationale du travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail et par la Charte internationale des droits de l'homme* ». Cet article a été précisé dans le rapport de la plateforme pour la finance durable sur les garanties minimales<sup>15</sup>. Cette dernière met en avant quatre piliers fondamentaux : droits humains (dont droit du travail), corruption, fiscalité et concurrence loyale. L'analyse du respect des garanties sociales minimales a été menée à l'échelle du groupe CDC Habitat. Une liste des prérequis permettant de se conformer à ces quatre piliers a été établie et le Groupe s'est appuyé sur son rapport de gestion, son rapport financier, son rapport annuel et sa DPEF pour vérifier le respect de ces critères.

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

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

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

## Précisions méthodologiques

### INFORMATIONS PRÉALABLES

Les ratios reportés dans les pages suivantes ne reflètent pas l'entièreté des engagements et des moyens que CDC Habitat et Sainte-Barbe mobilisent pour le climat. Des informations complémentaires sont mentionnées dans le chapitre « Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat » du présent document.



**VOIR PAGE 24**

**Être moteur de la transformation environnementale de l'habitat**

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

Il est également à noter que notre parc de logements est composé d'ensembles immobiliers en copropriété. Dans ce cas de figure, la marge de manœuvre de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe n'est pas la même que sur les ensembles immobiliers dont nous sommes les uniques propriétaires.

### ANALYSE DE L'ÉLIGIBILITÉ

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

Une partie de notre chiffre d'affaires est liée à la location de parkings. Si les parkings sont rattachés à un ensemble immobilier, les flux financiers y afférents ont été analysés. Dans le cas contraire, ils ont été exclus de l'analyse car aucune activité taxinomie n'y fait mention.

### Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires pour l'exercice 2023 est de 642,5 millions d'euros.

#### • Objectif atténuation :

**93,8 %** DU CHIFFRE D'AFFAIRES EST ÉLIGIBLE

au titre de l'objectif d'atténuation du changement climatique de la taxinomie.

**40,3 %** DU CHIFFRE D'AFFAIRES EST ALIGNÉ aux critères de la taxinomie.

**43,0 %** DU CHIFFRE D'AFFAIRES ÉLIGIBLE EST ALIGNÉ aux critères de la taxinomie.

| Activités taxinomie                         | Chiffre d'affaires éligible (en M€) |              | % Chiffre d'affaires éligible |               | Chiffre d'affaires aligné (en M€) |              | % Chiffre d'affaires aligné |               | % Chiffre d'affaires aligné / éligible |               |
|---------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------------|--------------|-----------------------------|---------------|----------------------------------------|---------------|
|                                             | 2023                                | 2022         | 2023                          | 2022          | 2023                              | 2022         | 2023                        | 2022          | 2023                                   | 2022          |
| 7.7 - Acquisition et propriété de bâtiments | 589,6                               | 539,4        | 91,8 %                        | 89,6 %        | 258,9                             | 234,2        | 40,3 %                      | 38,9 %        | 43,0 %                                 | 42,9 %        |
| 7.1 - Construction de bâtiments neufs       | 13,0                                | 7,1          | 2,0 %                         | 1,2 %         | 0,0                               | 0,0          | 0,0 %                       | 0,0 %         | 0,0 %                                  | 0,0 %         |
| <b>TOTAL</b>                                | <b>602,6</b>                        | <b>546,5</b> | <b>93,8 %</b>                 | <b>90,8 %</b> | <b>258,9</b>                      | <b>234,2</b> | <b>40,3 %</b>               | <b>38,9 %</b> | <b>43,0 %</b>                          | <b>42,9 %</b> |

#### • Objectif économie circulaire :

**2,0 %** DU CHIFFRE D'AFFAIRES EST ÉLIGIBLE AU TITRE DE L'OBJECTIF ÉCONOMIE CIRCULAIRE DE LA TAXINOMIE.

Les flux financiers associés à la présence d'antennes et de panneaux publicitaires sur les ensembles immobiliers du parc ont été systématiquement exclus du périmètre de déclaration.

### ANALYSE DES ACTIVITÉS SOUS L'OBJECTIF ADAPTATION

Les activités économiques du Groupe étant « adaptées » au regard du règlement « taxo 4 », des conditions additionnelles pour démontrer l'éligibilité doivent être satisfaites, dont l'évaluation de la vulnérabilité de l'activité aux risques climatiques et l'élaboration d'un plan d'adaptation qui justifie de l'effective mise en place de solutions. À noter que le Groupe a mis en place depuis plusieurs années un certain nombre d'actions pour répondre aux enjeux de résilience face aux aléas climatiques matériels mais se trouve à ce jour aux prémices du déploiement effectif de ces plans d'adaptation résilience. Le déploiement de ces derniers verra progressivement le jour à partir de l'exercice 2024 et le Groupe pourra alors considérer sous l'objectif « adaptation au changement climatique » les dépenses d'investissement liées à la mise en place de solutions d'adaptation.

#### • Autres précisions

Une attention particulière a été portée sur les calculs pour écarter tout risque de double comptage.

| Activités taxinomie                       | Chiffre d'affaires éligible (en M€) | % Chiffre d'affaires éligible / CA Total |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|
| Année reporting                           | 2023                                | 2023                                     |
| C.E 3.1 - Construction de bâtiments neufs | 13,0                                | 2,0 %                                    |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>13,0</b>                         | <b>2,0 %</b>                             |

## ÉLIGIBILITÉ

Le chiffre d'affaires éligible est composé des :

- » Loyers des immeubles de placement (CCM 7.7) ;
- » Ventes d'immeubles relatives à l'activité de promotion immobilière (CCM 7.1/ CE 3.1 et CCM 7.7).

Les flux financiers exclus correspondent aux :

- » Loyers des ensembles immobiliers gérés pour compte de tiers ;
- » Refacturation pour gestion de comptes de tiers ;
- » Antennes et aux panneaux publicitaires installés sur les ensembles immobiliers ;
- » Loyers des parkings qui ne sont pas rattachés à un ensemble immobilier.

## ALIGNEMENT

L'exercice 2023 est marqué par une évolution positive du taux d'éligibilité ainsi que du taux d'alignement par rapport au chiffre d'affaires total.

En effet, l'éligibilité augmente sous l'effet de la croissance d'activité tandis que l'alignement bénéficie de l'expérience d'une première déclaration en 2022 de CDC Habitat et Sainte-Barbe, qui ont capitalisé sur leurs méthodes d'analyse pour l'exercice 2023 et ont ainsi affiné leurs modes opératoires pour garantir une amélioration continue de leur déclaration de durabilité.

## Dépenses d'investissements

Le total des dépenses d'investissement retenues correspond à l'augmentation en valeur brute des immeubles de placements (IAS 40), des immobilisations corporelles (IAS 16) et des immobilisations incorporelles (IAS 38). Ces investissements sont présentés dans le bilan des comptes consolidés et s'établissent à 1 601,9 millions d'euros sur l'exercice 2023.

### • Objectif atténuation :

**97,5 %** DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT SONT **ÉLIGIBLES** au titre de l'objectif d'atténuation du changement climatique.

**52,9 %** DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT SONT **ALIGNÉES** aux critères de la taxinomie.

**54,2 %** DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT **ÉLIGIBLES SONT ALIGNÉES** aux critères de la taxinomie.

| Activités taxinomie                                                                                                                                             | Capex éligibles (en M€) |                | % Capex éligibles |               | Capex alignés (en M€) |              | % Capex alignés |               | % Capex alignés / éligibles |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------------------|---------------|-----------------------|--------------|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------|
| Année reporting                                                                                                                                                 | 2023                    | 2022           | 2023              | 2022          | 2023                  | 2022         | 2023            | 2022          | 2023                        | 2022          |
| 7.7. Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                                                      | 1 523,6                 | 1 291,2        | 95,1 %            | 93,2 %        | 847,4                 | 664,0        | 52,9 %          | 47,9 %        | 54,2 %                      | 48,7 %        |
| 7.2. Rénovation de bâtiments existants                                                                                                                          | 22,3                    | 21,5           | 1,4 %             | 1,5 %         | 0,0                   | 0,0          | 0,0 %           | 0,0 %         | 0,0 %                       | 0,0 %         |
| 7.3. Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique                                                                  | 16,4                    | 50,9           | 1,0 %             | 3,7 %         | 0,0                   | 1,1          | 0,0 %           | 0,1 %         | 0,0 %                       | 0,1 %         |
| 7.5 Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments | 0,0                     |                | 0,0 %             |               | 0,0                   |              | 0,0 %           |               | 0,0 %                       |               |
| 7.6 Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables                                                                    | 0,0                     |                | 0,0 %             |               | 0,0                   |              | 0,0 %           |               | 0,0 %                       |               |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                    | <b>1 562,3</b>          | <b>1 363,6</b> | <b>97,5 %</b>     | <b>98,4 %</b> | <b>847,4</b>          | <b>665,1</b> | <b>52,9 %</b>   | <b>48,0 %</b> | <b>54,2 %</b>               | <b>48,8 %</b> |

• Objectif économie circulaire :

**1,4 %**  
**DES DÉPENSES D'INVESTISSEMENTS**  
**SONT ÉLIGIBLES** au titre de l'objectif  
 économie circulaire de la taxinomie.

| Activités taxinomie                       | Capex éligibles<br>(en M€) | % Capex<br>éligibles |
|-------------------------------------------|----------------------------|----------------------|
| Année reporting                           | 2023                       | 2023                 |
| 3.2. Rénovation de bâtiments<br>existants | 22,3                       | 1,4%                 |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>22,3</b>                | <b>1,4 %</b>         |

**ÉLIGIBILITÉ**

Ces dépenses sont composées des flux financiers relatifs aux :

- » Acquisition d'immeubles de placement (CCM 7.7).
- » Rénovation d'ensembles immobiliers (CCM 7.2) / (CE 3.2) ;
- » Mesures individuelles de travaux et de changement de composants (CCM 7.3, CCM 7.5 et CCM 7.6).

Les flux financiers non retenus correspondent aux :

- » actifs acquis en usufruit ;
- » remplacements de composants n'entrant pas dans les activités éligibles en lien avec les mesures individuelles.

**ALIGNEMENT**

De manière comparative à 2022, l'exercice 2023 est marqué par une progression du taux d'alignement des CAPEX. Ces résultats traduisent l'activité même du Groupe : le développement d'habitats durables au sein des territoires tout en s'engageant à prendre en considération les évolutions sociétales ainsi que les défis environnementaux. La stratégie actuelle, que ce soit en termes de performance énergétique, de décarbonation ou d'adaptation de notre patrimoine aux aléas climatiques, couvre une partie significative des exigences de la taxinomie et permet ainsi d'afficher des chiffres en progression.

Par ailleurs :

- » Les flux financiers spécifiques aux mesures individuelles de travaux et de changements de composants ont pu être identifiés sur 2023 ;
- » Les critères techniques relatifs à la rénovation de bâtiments et aux mesures individuelles sont exhaustifs et précis. A ce jour, nos outils de déclaration ne nous permettent pas de rentrer dans ce niveau de détail. De fait, les investissements associés n'ont pas été valorisés pour l'alignement sur l'exercice 2023.



## Dépenses opérationnelles

Les dépenses opérationnelles telles que définies par la taxinomie représentent 82,9 millions d'euros dans les comptes consolidés avant retraitement IFRS. Après retraitement des ensembles immobiliers soumis à IFRS 16, les dépenses opérationnelles corrigées s'élèvent à 66,3 millions d'euros pour l'exercice 2023.

**88,0 %** DES DÉPENSES  
OPÉRATIONNELLES SONT  
**ÉLIGIBLES** au titre de l'objectif  
d'atténuation du changement  
climatique de la taxinomie.

**28,9 %**  
DES DÉPENSES  
OPÉRATIONNELLES  
SONT **ALIGNÉES**  
aux critères de la taxinomie.

**32,8 %**  
DES DÉPENSES  
OPÉRATIONNELLES  
**ÉLIGIBLES SONT ALIGNÉES**  
aux critères de la taxinomie.

| Activités taxinomie                                                                 | Opex éligibles<br>(en M€) |             | % Opex éligibles |               | Opex alignés<br>(en M€) |             | % Opex alignés |               | % Opex alignés /<br>éligibles |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|------------------|---------------|-------------------------|-------------|----------------|---------------|-------------------------------|---------------|
|                                                                                     | 2023                      | 2022        | 2023             | 2022          | 2023                    | 2022        | 2023           | 2022          | 2023                          | 2022          |
| Année reporting                                                                     |                           |             |                  |               |                         |             |                |               |                               |               |
| 7.7. Acquisition et propriété de bâtiments                                          | 56,3                      | 53,0        | 84,8 %           | 80,2 %        | 19,1                    | 18,8        | 28,7 %         | 28,5 %        | 32,6 %                        | 35,0 %        |
| 6.5. Transport par motos, voitures particulières et véhicules<br>utilitaires légers | 2,1                       | 0,7         | 3,2 %            | 1,0 %         | 0,1                     | 0,0         | 0,2 %          | 0,1 %         | 0,2 %                         | 0,1 %         |
| <b>TOTAL</b>                                                                        | <b>58,4</b>               | <b>53,7</b> | <b>88,0 %</b>    | <b>81,2 %</b> | <b>19,2</b>             | <b>18,8</b> | <b>28,9 %</b>  | <b>28,6 %</b> | <b>32,8 %</b>                 | <b>35,1 %</b> |

### ÉLIGIBILITÉ

Les dépenses opérationnelles retenues correspondent aux frais de recherche et développement, aux coûts de maintenance et réparation ainsi qu'aux coûts de rénovation de bâtiment, tels que définis par la taxinomie. Au sein du Groupe, ces dépenses sont composées des flux financiers relatifs aux :

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

Les flux financiers non retenus correspondent aux :

- » Dépenses d'entretien, de maintenance et de réparation des ensembles immobiliers dont nous ne sommes pas propriétaires ;
- » Loyers de contrats de location des locaux à usage

administratif (locaux loués pour exercer notre activité) ;

- » Dépenses d'entretien, de maintenance et de réparation relatif aux parkings non-rattachés à un ensemble immobilier.

### ALIGNEMENT

Sur 2023, le taux d'alignement est stable par rapport à 2022. À noter :

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

**Tableaux réglementaires****SYNTHÈSE CHIFFRE D'AFFAIRES**

Part du chiffre d'affaires/chiffre d'affaires total de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

|                     |     | Alignée sur la taxinomie par objectif | Eligible à la taxinomie par objectif |
|---------------------|-----|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Atténuation         | CCM | 40,3%                                 | 93,8%                                |
| Adaptation          | CCA | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Eau                 | WTR | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Pollution           | PPC | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Economie circulaire | CE  | 0,0%                                  | 2,0%                                 |
| Biodiversité        | BIO | 0,0%                                  | 0,0%                                 |

**SYNTHÈSE DÉPENSES D'INVESTISSEMENT**

Part des CapEx/total des CapEx de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

|                     |     | Alignée sur la taxinomie par objectif | Eligible à la taxinomie par objectif |
|---------------------|-----|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Atténuation         | CCM | 52,9%                                 | 97,5%                                |
| Adaptation          | CCA | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Eau                 | WTR | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Pollution           | PPC | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Economie circulaire | CE  | 0,0%                                  | 1,4%                                 |
| Biodiversité        | BIO | 0,0%                                  | 0,0%                                 |

**SYNTHÈSE DÉPENSES OPÉRATIONNELLES**

Part des OpEx/total des OpEx de CDC Habitat et de la Sainte-Barbe

|                     |     | Alignée sur la taxinomie par objectif | Eligible à la taxinomie par objectif |
|---------------------|-----|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Atténuation         | CCM | 28,9%                                 | 88,0%                                |
| Adaptation          | CCA | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Eau                 | WTR | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Pollution           | PPC | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Economie circulaire | CE  | 0,0%                                  | 0,0%                                 |
| Biodiversité        | BIO | 0,0%                                  | 0,0%                                 |

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

|                                                                                                                                               |                  |                            |                                    | Critères de contribution substantielle |                                     |      |           |                     |              | Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------|------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|------|-----------|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----|-----------|---------------------|--------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|--|
| Activités économiques                                                                                                                         | Code             | Chiffre d'affaires (en M€) | Part du chiffre d'affaires année N | Atténuation du changement climatique   | Adaptation au changement climatique | Eau  | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Atténuation du changement climatique                          | Adaptation au changement climatique | Eau | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Garanties minimales | Part du chiffre d'affaires alignée sur la Taxinomie (A.1) ou éligible à la Taxinomie (A.2), année N-1 | Catégorie activité habilitante 'enabling' (E) | Catégorie activité transitoire (T) |  |
| A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                                         |                  |                            |                                    |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
| A.1. ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)                                                               |                  |                            |                                    |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                                         | CCM 7.7          | 258,9                      | 40,3%                              | OUI                                    | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 38,9%                                                                                                 |                                               |                                    |  |
| Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxinomie) (A.1)                                       |                  | 258,9                      | 40,3%                              | 40,3%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 38,9%                                                                                                 |                                               |                                    |  |
| Dont habitantes                                                                                                                               |                  | 0,0                        | 0,0%                               | 0,0%                                   | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                                  | E                                             |                                    |  |
| Dont transitoires                                                                                                                             |                  | 0,0                        | 0,0%                               | 0,0%                                   |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                                  |                                               | T                                  |  |
| A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)                          |                  |                            |                                    |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                                         | CCM 7.7          | 330,7                      | 51,5%                              | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       | 50,7%                                         |                                    |  |
| Construction de bâtiments neufs                                                                                                               | CCM 7.1 / CE 3.1 | 13,0                       | 2,0%                               | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | EL                  | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       | 1,2%                                          |                                    |  |
| Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxinomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxinomie) (A.2) |                  | 343,7                      | 53,5%                              | 53,5%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 2,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       | 51,9%                                         |                                    |  |
| Total (A.1 + A.2)                                                                                                                             |                  | 602,6                      | 93,8%                              | 93,8%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 2,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       | 90,8%                                         |                                    |  |
| B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                                     |                  |                            |                                    |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
| Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxinomie (B)                                                                             |                  | 39,9                       | 6,2%                               |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |
| TOTAL (A + B)                                                                                                                                 |                  | 642,5                      | 100,0%                             |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                                       |                                               |                                    |  |

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

|                                                                                                                                    |                  |               |                        | Critères de contribution substantielle |                                     |      |           |                     |              | Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|------|-----------|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----|-----------|---------------------|--------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------------------|
| Activités économiques                                                                                                              | Code             | CapEx (en M€) | Part des CapEx année N | Atténuation du changement climatique   | Adaptation au changement climatique | Eau  | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Atténuation du changement climatique                          | Adaptation au changement climatique | Eau | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Garanties minimales | Part des CapEx alignées sur la Taxinomie (A.1) ou éligibles à la Taxinomie (A.2), année N-1 | Catégorie activité habilitante 'enabling' (E) | Catégorie activité transitoire (T) |
| A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                              |                  |               |                        |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
| A.1 ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)                                                     |                  |               |                        |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                              | CCM 7.7          | 847,4         | 52,9%                  | OUI                                    | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 47,9%                                                                                       |                                               |                                    |
| CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxinomie) (A.1)                                         |                  | 847,4         | 52,9%                  | 52,9%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 48,0% <sup>16</sup>                                                                         |                                               |                                    |
| Dont habitantes                                                                                                                    |                  | 0,0           | 0,0%                   | 0,0%                                   | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                        | E                                             |                                    |
| Dont transitoires                                                                                                                  |                  | 0,0           | 0,0%                   | 0,0%                                   |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                        |                                               | T                                  |
| A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)               |                  |               |                        |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                              | CCM 7.7          | 676,2         | 42,2%                  | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 45,3 %                                                                                      |                                               |                                    |
| Rénovation de bâtiments existants                                                                                                  | CCM 7.2 / CE 3.2 | 22,3          | 1,4%                   | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | EL                  | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 1,5%                                                                                        |                                               |                                    |
| Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique                                          | CCM 7.3          | 16,4          | 1,0%                   | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 3,6%                                                                                        |                                               |                                    |
| Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables                                           | CCM 7.6          | 0,0           | 0,0%                   | EL                                     | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                        |                                               |                                    |
| CapEx des activités éligibles à la Taxinomie mais non durables sur le plan environnementales (non alignées sur la Taxinomie) (A.2) |                  | 714,9         | 44,6%                  | 44,6%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 1,4%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              | 50,4%               |                                                                                             |                                               |                                    |
| Total (A.1 + A.2)                                                                                                                  |                  | 1 562,3       | 97,5%                  | 97,5%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 1,4%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              | 98,4%               |                                                                                             |                                               |                                    |
| B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                          |                  |               |                        |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
| CapEx des activités non éligibles à la taxinomie (B)                                                                               |                  | 39,6          | 2,5%                   |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |
| TOTAL (A + B)                                                                                                                      |                  | 1 601,9       | 100,0%                 |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                             |                                               |                                    |

16. Pour l'exercice de reporting 2022, le total des CapEx alignés était composé de CapEx alignés à l'activité CCM 7.7 (47,9%) et à l'activité CCM 7.3 (0,1%).





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

|                                                                                                                                |         |              |                       | Critères de contribution substantielle |                                     |      |           |                     |              | Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------|-----------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|------|-----------|---------------------|--------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----|-----------|---------------------|--------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------|
| Activités économiques                                                                                                          | Code    | OpEx (en M€) | Part des Opex année N | Atténuation du changement climatique   | Adaptation au changement climatique | Eau  | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Atténuation du changement climatique                          | Adaptation au changement climatique | Eau | Pollution | Economie circulaire | Biodiversité | Garanties minimales | Part des OpEx alignées sur la Taxinomie (A.1) ou éligibles à la Taxinomie (A.2), année N-1 | Catégorie activité habitante 'enabling' (E) | Catégorie activité transitoire (T) |
| A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                          |         |              |                       |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
| A.1. ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)                                                |         |              |                       |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                          | CCM 7.7 | 19,1         | 28,7%                 | OUI                                    | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 28,5%                                                                                      |                                             |                                    |
| Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers                                                    | CCM 6.5 | 0,1          | 0,2%                  | OUI                                    | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 0,1%                                                                                       |                                             | T                                  |
| OpEx des activités durables sur le plan anvronnemental (alignées sur la taxinomie) (A.1)                                       |         | 19,2         | 28,9%                 | 28,9%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 28,6%                                                                                      |                                             |                                    |
| Dont habitantes                                                                                                                |         | 0,0          | 0,0%                  | 0,0%                                   | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 0,0%                                                                                       | E                                           |                                    |
| Dont transitoires                                                                                                              |         | 0,1          | 0,2%                  | 0,2%                                   |                                     |      |           |                     |              | OUI                                                           | OUI                                 | OUI | OUI       | OUI                 | OUI          | OUI                 | 0,1%                                                                                       |                                             | T                                  |
| A.2 ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXINOMIE)           |         |              |                       |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
| Acquisition et propriété de bâtiments                                                                                          | CCM 7.7 | 37,2         | 56,1%                 | N/EL                                   | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 51,7%                                                                                      |                                             |                                    |
| Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers                                                    | CCM 6.5 | 2,0          | 3,0%                  | N/EL                                   | N/EL                                | N/EL | N/EL      | N/EL                | N/EL         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 1,0%                                                                                       |                                             |                                    |
| OpEx des activités éligibles à la taxinomie mais non durables sur le plan anvronnemental (non alignées sur la taxinomie) (A.2) |         | 39,2         | 59,1%                 | 59,1%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 52,7%                                                                                      |                                             |                                    |
| Total (A.1 + A.2)                                                                                                              |         | 58,4         | 88,0%                 | 88,0%                                  | 0,0%                                | 0,0% | 0,0%      | 0,0%                | 0,0%         |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     | 81,3%                                                                                      |                                             |                                    |
| B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXINOMIE                                                                                      |         |              |                       |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
| OpEx des activités non éligibles à la taxinomie (B)                                                                            |         | 7,9          | 12,0%                 |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |
| TOTAL (A + B)                                                                                                                  |         | 66,3         | 100,0%                |                                        |                                     |      |           |                     |              |                                                               |                                     |     |           |                     |              |                     |                                                                                            |                                             |                                    |

## Note méthodologique

### Précisions sur les indicateurs

Période et périmètre de reporting : les données collectées couvrent la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année 2023 sauf mention contraire.

#### Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO<sub>2</sub> par m<sup>2</sup> sont issues des informations présentes dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE. Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des certificats d'économie d'énergie (CEE) obtenus à la suite des travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre. Suite au changement de réglementation relatif au calcul des DPE, les DPE du parc de CDC Habitat sont en cours de renouvellement.

Les indicateurs clés de performance sont suivis à périmètre courant.

#### Données sociales

- » Sauf mention contraire, les données sociales publiées dans ce rapport portent sur le périmètre suivant : CDC Habitat, la Sainte-Barbe, le Centre de contact client et AMPERE Gestion.
- » Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux et stagiaires.
- » Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.
- » Il inclut également les collaborateurs ayant suivi une formation dans l'année et ayant quitté ou non les effectifs au 31/12/23.

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 réelles.
- » Le nombre de jours d'arrêt de travail est en jours calendaires.

### Plan de relance

Le groupe CDC Habitat a lancé un appel à projets en mars 2020 pour la production de 40 000 logements en vente en l'état futur d'achèvement (VEFA). Le Groupe s'est ainsi mobilisé pour participer activement à la relance du secteur immobilier et pour soutenir l'économie des territoires alors que le pays traversait une grave crise sanitaire. Le plan de relance porte sur des logements locatifs neufs et sociaux, intermédiaires, libres et abordables contractualisés. Sur les 40 000 logements retenus à l'issue de l'appel d'offres, 30 509 ont été lancés depuis 2020. Le solde correspond à des opérations qui ont été abandonnées entre-temps (abandon du promoteur ou de notre part, par exemple pour des contraintes de coût).

### 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. Compte tenu de l'activité de cette société, ces sujets ne répondent pas à un risque matériel. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

### Autres sujets

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

CDC Habitat paie des impôts et taxes uniquement en France, conformément aux législations nationales (montant de l'impôt sur les sociétés au titre de l'exercice 2023 : 31 millions d'euros).





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 2017<sup>1</sup> 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.

**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.



**VOIR PAGES 4 À 11**

**Introduction**

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

## MODÈLE D'AFFAIRES

## Ressources

RESSOURCES FINANCIÈRES  
DÉVELOPPEMENT  
ET TRAVAUX**193,4 M€**

FONDS PROPRES

**530,7 M€**

EMPRUNTS

**38,4 M€**

SUBVENTIONS

COMPÉTENCES INTERNES  
ET PARTENAIRES**3 119**COLLABORATEURS  
DONT 40 % DE PROXIMITÉ**47**AGENCES<sup>2</sup>**+ DE 5 500**FOURNISSEURS ET  
PRESTATAIRES<sup>3</sup>**65**

PROMOTEURS

**40**OLS<sup>4</sup> PARTENAIRES

## PARC DE LOGEMENTS

**200 572**

LOGEMENTS SOCIAUX

» 86 % logements familiaux

» 8 % logements étudiants

» 6 % logements-foyers<sup>5</sup>

## Activités et résultats

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR  
DES LOGEMENTS**4 283**

LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS

» VEFA<sup>6</sup> 73 %

» Maîtrise d'ouvrage interne 14 %

» Acquisition 13 %

**2 832**LOGEMENTS  
MIS EN CHANTIERLOGGER ET ACCOMPAGNER  
NOS CLIENTS**429 197**

PERSONNES LOGÉES

» 27 % de plus de 60 ans

» 10 % de moins de 30 ans

» 24 % de familles monoparentales

**26 %**MÉNAGES EN QPV<sup>7</sup>**78 %**LOGEMENTS PLUS<sup>8</sup>**1,1 %**TAUX DE VACANCE<sup>9</sup>**86,4 %**SATISFACTION DE  
LA QUALITÉ DE VIE DANS  
LE LOGEMENTENTREtenir ET RÉHABILITER  
NOS LOGEMENTS**3 717**LOGEMENTS  
RÉHABILITÉS**561 €**BUDGET MOYEN ANNUEL  
DE MAINTENANCE/  
LOGEMENT

2. 27 agences mixtes CDC Habitat et CDC Habitat social et 20 agences CDC Habitat social en Île-de-France.

3. Donnée au 31/12/2022. En raison d'un changement d'outil, la donnée n'est pas disponible pour l'exercice 2023.

4. Organismes de logements sociaux partenaires.

5. Gérés par des associations.

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

7. Quartiers prioritaires de la politique de la ville

8. Prêt locatif à usage social

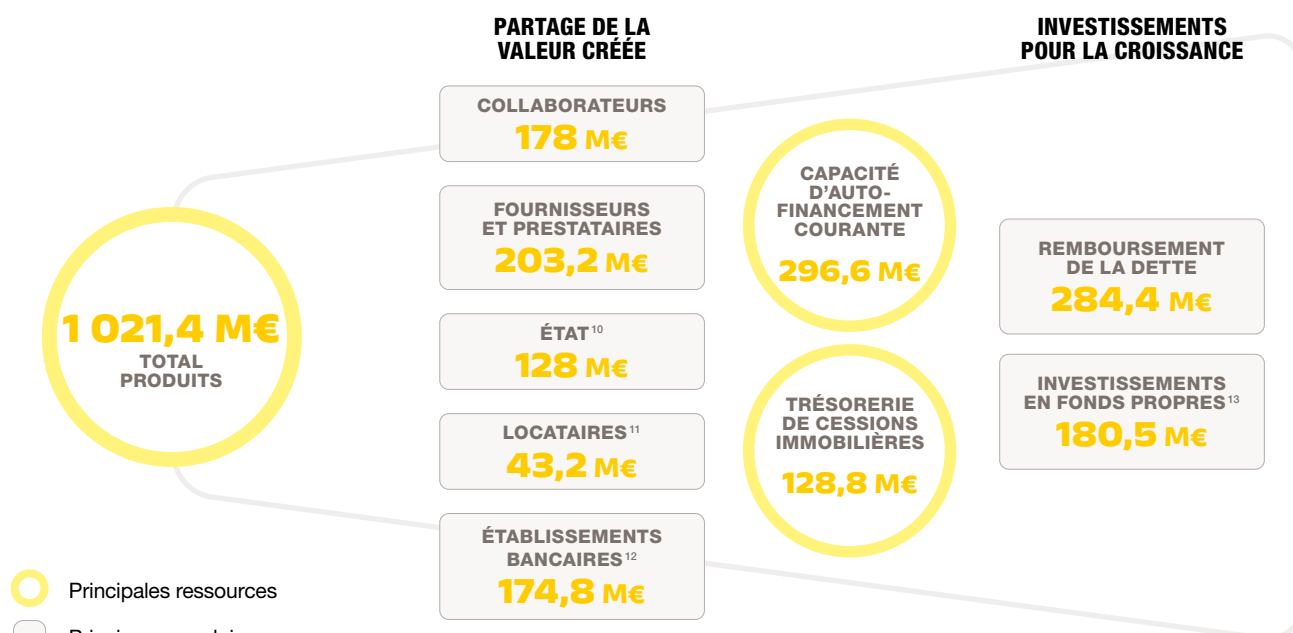
9. À la relocation à plus d'un mois.





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.

10. Taxes et impôts sur les sociétés.

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

12. Coût net de la dette.

13. Neufs (66 %), réhabilitation (29 %), structures (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. **9 risques prioritaires** ont été identifiés. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat social.

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

Le 28<sup>ème</sup> rapport de la Fondation Abbé Pierre sur l'état du mal logement en France en 2023 fait à nouveau état des problèmes de logement rencontrés par les personnes résidant en France. CDC Habitat social est un des acteurs du logement en France, spécialisé sur le logement intermédiaire, qui contribue à répondre aux besoins nationaux et territoriaux. Si CDC Habitat social ne remplissait pas ses objectifs de production, l'entreprise ne serait pas en capacité de participer à l'effort national. D'ailleurs, le groupe CDC Habitat a lancé en 2020 un plan de soutien du secteur de la construction et du logement via un appel à projet pour la production de 40 000 logements. En 2023, le groupe CDC Habitat est intervenu en soutien de la production de logements avec des commandes portant sur 17 000 logements neufs, dont 12 000 logements intermédiaires et 5 000 logements sociaux.

**76 %**

**DU PLAN DE RELANCE  
LANCÉ EN 2020 ONT  
DÉJÀ ÉTÉ RÉALISÉS  
AU 31/12/2023**

(69 % en 2022 et 54 % en 2021)<sup>14</sup>



**VOIR PAGE 91**

**Le plan de relance**

### 2. Risques liés à l'insatisfaction des locataires

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

**78 %**

**DES LOCATAIRES  
DE CDC HABITAT SOCIAL**

sont globalement satisfaits  
en 2022 (78 % en 2022 et 73 % en  
2021)



**VOIR PAGE 16**

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

### 3. Risques liés aux difficultés économiques et sociales des locataires

L'éclatement de la cellule familiale, le manque d'autonomie, l'isolement social et la difficulté à vivre ensemble (problèmes sociaux, psychiques, etc.) accentuent les difficultés économiques et sociales des locataires. 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.

**19 ANTENNES**

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

accompagner les locataires vers  
l'emploi et la formation dans les  
quartiers politique de la ville (23  
en 2022 et 24 en 2021)



**VOIR PAGE 40**

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

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

#### CONSUMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

138 kWh/m²/an 2021

135 kWh/m²/an 2022

**139 kWh/m²/an 2023**

#### ÉMISSIONS DE GES MOYENNES DU PATRIMOINE DE CDC HABITAT

23 kg CO<sub>2</sub>/m² 202122 kg CO<sub>2</sub>/m² 2022**21 kg CO<sub>2</sub>/m² 2023**

Nous suivons la consommation énergétique de notre patrimoine à travers le diagnostic de performance énergétique (DPE). Le mode de calcul réglementaire du DPE a évolué : il intègre désormais 5 postes de consommation quand le précédent DPE en comptait 3.

De ce fait, la consommation énergétique moyenne du parc a mathématiquement augmenté pour atteindre 139 kWh/m²/an.

À noter que les deux nouveaux postes (l'éclairage et les auxiliaires de ventilation) représentent habituellement environ 10% de la consommation totale d'un bâtiment. Les DPE de notre parc sont en cours de renouvellement jusqu'à fin 2024.

L'indicateur 2023 combine des données issues à la fois des nouveaux et des anciens DPE.

#### 4. Risques liés au changement climatique – risques de transition

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

Le changement climatique 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, et par l'augmentation des dommages sur les actifs.

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



#### VOIR PAGE 24

Être moteur de la transformation environnementale.

#### 5. 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 températures<sup>15</sup>. 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.

#### AUCUN DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE RÉSILIENCE (DPR) n'a été réalisé sur le

patrimoine de CDC Habitat social en 2023 (24 en 2022 et 34 en 2021).

Cette année a été mise à profit pour tirer les enseignements des premiers DPR réalisés et les intégrer dans nos process.



#### VOIR PAGE 30

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

#### LES ACTIVITÉS DE TRANSPORT DANS LE BILAN CARBONE

En 2021, les postes d'émissions indirectes et directes en lien avec les activités de transport représentaient 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'émissions.

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

## 6. Risques liés aux pratiques non éthiques

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

De telles pratiques 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.

### 31 FRAUDES ONT ÉTÉ DÉTECTÉES EN 2023 : 10 ONT ÉTÉ ÉVITÉES ET 21 SONT AVÉRÉES

(19 fraudes ont été détectées en 2022 : 6 ont été évitées et 13 sont avérées ; 17 fraudes ont été détectées en 2021 : 10 ont été évitées et 7 sont avérées)<sup>16</sup>.



#### VOIR PAGE 45

Prévenir les risques déontologiques.

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

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

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

CDC Habitat social utilise les données personnelles :

- » des locataires et 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 2023 (identique en 2022 et 2021).



#### VOIR PAGE 47

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 hausse du nombre de fraudes en 2023 est due à un dispositif de détection plus performant : une nouvelle procédure de gestion des incidents ainsi que de nouvelles actions de sensibilisation des référents contrôle interne et conformité ont été déployées.



### 8. 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.



#### VOIR PAGE 55

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

## 87,5 %

**DE COLLABORATEURS ONT EU ACCÈS À UNE FORMATION EN 2023** (85% en 2022 et 78,9 % en 2021)

### 9. 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 TRAVAIL<sup>17</sup>

2021 32,8

2022 35,2

2023 37,8

#### TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

2021 1,3

2022 1,7

2023 1,8



#### VOIR PAGE 58

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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année 2023 sauf mention contraire.

#### Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO<sub>2</sub> par m<sup>2</sup> sont issues des informations présentes dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE. Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des certificats d'économie d'énergie (CEE) obtenus à la suite des travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre. Suite au changement de réglementation relatif au calcul des DPE, les DPE du parc de CDC Habitat social sont en cours de renouvellement. Les indicateurs clés de performance sont suivis à périmètre courant.

#### Données sociales

- » Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux et stagiaires.
- » Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.
- » Il inclut également les collaborateurs ayant suivi une formation dans l'année et ayant quitté ou non les effectifs au 31/12/23.

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 réelles.
- » Le nombre de jours d'arrêt de travail est en jours calendaires.

#### Plan de relance

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

Sur les 40 000 logements retenus à l'issue de l'appel d'offres, 30 509 ont été lancés depuis 2020. Le solde correspond à des opérations qui ont été abandonnées entre-temps (abandon du promoteur ou de notre part, par exemple pour des contraintes de coût).

#### 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.

#### Taxinomie

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

## CDC Habitat

Opérateur global de l'habitat d'intérêt public, filiale de la Caisse des Dépôts et opérateur de la Banque des Territoires, le groupe CDC Habitat est un acteur majeur de l'habitat en France avec plus de 554 000 logements gérés sur l'ensemble du territoire, en métropole et en Outre-mer. Le Groupe s'attache à apporter à chacun une réponse adaptée à ses besoins et ce tout au long de sa vie, quelle que soit sa situation. Ses solutions d'habitat sont ainsi multiples et couvrent l'ensemble de l'offre immobilière résidentielle : logements sociaux ou très sociaux, logements intermédiaires et abordables, résidences étudiantes ou jeunes actifs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé. Ancrés dans les territoires à travers ses six directions interrégionales et ses différentes filiales, CDC Habitat apporte des réponses sur mesure aux problématiques des collectivités locales. En tant qu'opérateur de l'habitat d'intérêt public, CDC Habitat exerce sa mission au service du bien commun à travers une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.



33, avenue Pierre-Mendès-France – 75013 Paris

Tél. : 01 55 03 30 00

[www.groupe-cdc-habitat.com](http://www.groupe-cdc-habitat.com)

