cdc habitat social

CDC HABITAT SOCIAL, ACTEUR ENGAGÉ

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice 2020

www.groupe-cdc-habitat.com

BANQUE des TERRITOIRES | Caisse des Dépôts GROUPE

Sommaire

CDC Habitat social **4**

- L'activité de CDC Habitat social 4
- Le groupe CDC Habitat 7
- La RSE au sein du groupe CDC Habitat 8

1

Axe sociétal **10**

- Inscrire l'action du groupe CDC Habitat et de chaque entité dans les initiatives et les projets des territoires 10

2

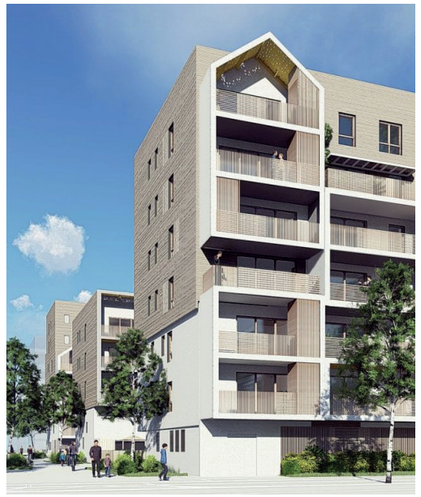
Axe locataires **14**

- Garantir un service de qualité aux locataires 14
- Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements 18
- Accompagner les locataires en difficulté 20
- Protéger les données personnelles 24

3

Axe social **26**

- Garantir la santé et la sécurité au travail 26
- Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité 28
- Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances 30
- Promouvoir le dialogue social 32



4

Axe environnement **34**

- Atténuer l'impact du groupe CDC Habitat sur le climat 34
- Adapter le patrimoine à risque face aux aléas climatiques 38
- Préserver la biodiversité 40

5

Axe fournisseurs **42**

- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats 42

6

Axe gouvernance **44**

- Prévenir les risques déontologiques et éthiques 44

Les risques extra-financiers **46**

Annexe **50**

Note méthodologique **52**

CDC Habitat social

L'activité de CDC Habitat social

CDC Habitat social est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), issue de la fusion de 13 ESH[1].

Filiale du groupe CDC Habitat, cette entité est investie d'une mission d'intérêt général : construire et gérer des logements locatifs destinés à des familles et des personnes éligibles au logement social. CDC Habitat social est présente sur toute la France métropolitaine.

Conformément à sa mission, CDC Habitat social propose à ses clients des logements locatifs sociaux, adaptés à leurs besoins et à leurs ressources. Le logement social est en effet destiné à des personnes dont les ressources ne dépassent pas un seuil fixé de façon réglementaire, en fonction de la composition de la famille et du territoire de résidence.

Son activité est structurée autour de trois pôles : le développement et la maîtrise d'ouvrage, la gestion locative, la maintenance et la réhabilitation du patrimoine. Au-delà de ces missions fondamentales, CDC Habitat social accompagne ses locataires au quotidien pour leur apporter le meilleur service et renforcer le lien social dans ses résidences.

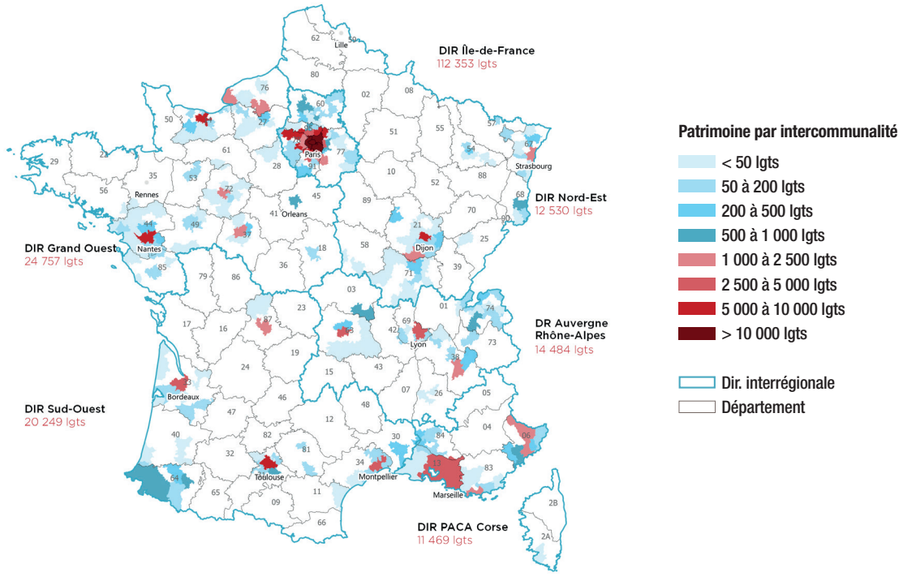
Avec

196 000

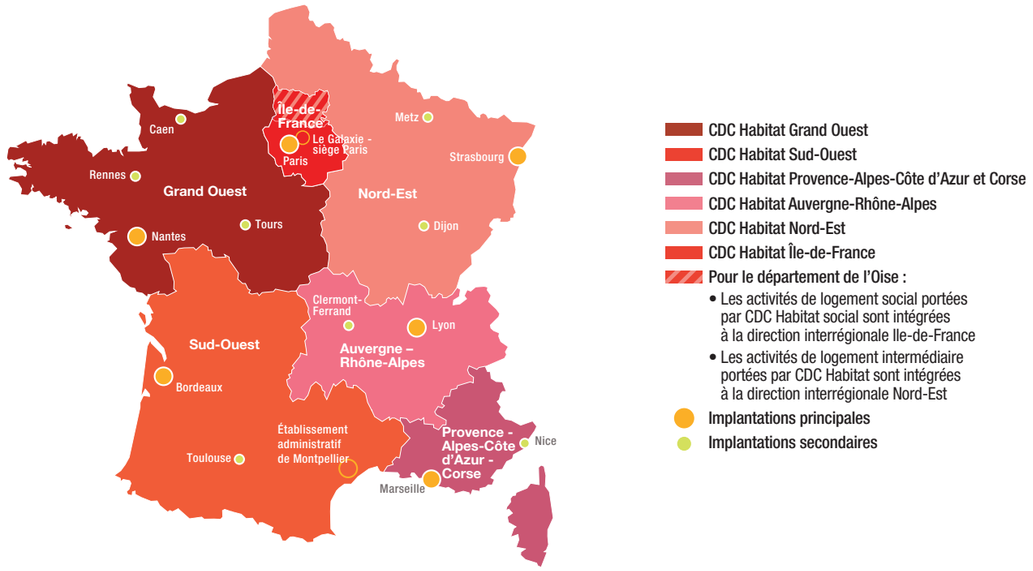
logements sociaux gérés, CDC Habitat social est aujourd'hui la première ESH de France

1 Fusion au 1er janvier 2019.

CDC Habitat social est une **entreprise à envergure nationale**, présente sur l'ensemble du territoire métropolitain…



… avec un **ancrage local** facilité par son **organisation territoriale**…



… pour être **au plus près de ses clients**.

Création de valeur sociétale et financière

La mission de CDC Habitat social : **répondre aux besoins de logements sociaux** des territoires

RESSOURCES

COMPÉTENCES

2 989 collaborateurs
dont 42 % de proximité

43 agences sur 6 territoires

~1 gardien pour 100 logements[1]

3 996 fournisseurs
et prestataires

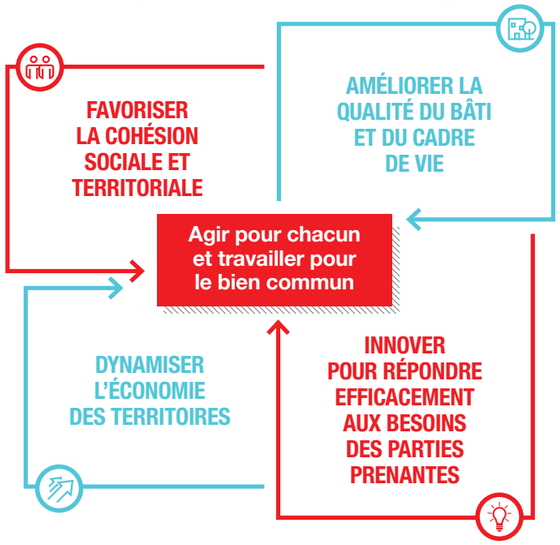
47 promoteurs

RESSOURCES FINANCIÈRES

DÉVELOPPEMENT ET TRAVAUX
147,6 millions €
de fonds propres

606,7 millions €
d'emprunts

36,2 millions €
de subventions



RÉSULTATS

CONSTRUCTION ET ACQUISITION

5 169 logements neufs livrés
- VEFA[4] : 63 %
- Maîtrise d'ouvrage interne : 7 %
- Acquisition : 30 %

4 506 logements
mis en chantier

GESTION LOCATIVE

406 536 personnes logées

195 842 logements sociaux
- familiaux : 84 %
- étudiants : 8 %
- logements-foyers gérés par des associations : 8 %

1,1 % de taux de vacance[5]

MAINTENANCE ET RÉHABILITATION

2 655 logements réhabilités

508 € de budget de maintenance par logement

CONTEXTE

+ 4,7 MILLIONS DE MÉNAGES EN 16 ANS[2] : vieillissement de la population, hausse des séparations…

LOI ELAN (évolution du logement, de l'aménagement et du numérique).

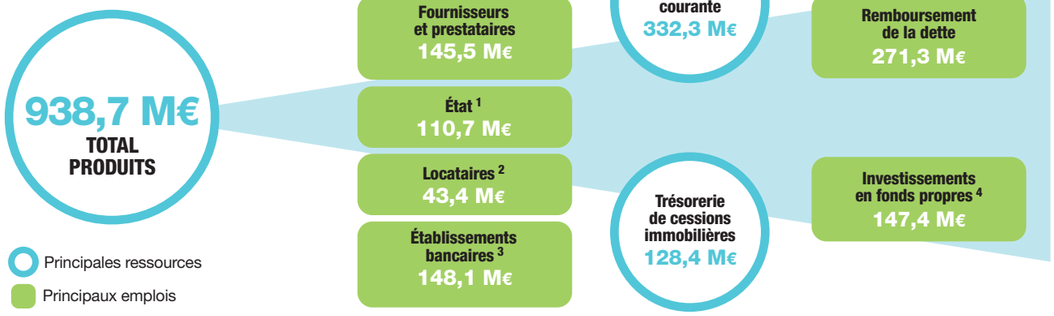
CRISE SANITAIRE inédite et ses conséquences sur toutes les parties prenantes.

Objectif national : **500 000 LOGEMENTS À RÉNOVER PAR AN**[3] dont la moitié occupé par des ménages modestes.

1 Logements concernés par l'article R271-1 du code de la sécurité intérieur.
2 Source : Évolution des ménages 1999 à 2015, Insee, Tableaux de l'économie française 2019.
3 Source : Stratégie française pour l'énergie et le climat.
4 Vente en l'État Futur d'Achèvement.
5 À la relocation à plus d'un mois

Valeur partagée et investie de CDC Habitat social

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



1 Taxes et impôts sur les sociétés.
2 Réductions de loyers de solidarité en compensation de la baisse des APL.
3 Coût net de la dette.
4 Neufs (54 %), réhabilitation (42 %), structures (4 %).

Le groupe CDC Habitat

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

Grâce à ses filiales et partenaires implantés sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer, il peut répondre à l'ensemble des problématiques d'habitat, sur tous les territoires.

Pour mener à bien sa mission d'intérêt général et proposer des solutions d'habitat adaptées aux enjeux et spécificités de chaque territoire, le Groupe s'appuie sur les expertises métier et terrain de ses différentes composantes :

- CDC Habitat et CDC Habitat social, respectivement spécialisées dans le logement intermédiaire et le logement social, et regroupées au sein de six directions interrégionales couvrant l'ensemble du territoire métropolitain. Ces directions 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 ;
- la Sainte-Barbe, bailleur de référence du bassin lorrain ;
- Adoma, spécialiste du logement accompagné et de l'hébergement d'urgence présent sur l'ensemble du territoire métropolitain ;
- les SIDOM, huit sociétés immobilières d'outre-mer implantées en Guyane, en Martinique, en Guadeloupe, ainsi qu'à Mayotte et à La Réunion ;
- Maisons & Cités, premier bailleur social des Hauts-de-France ;
- AMPERE Gestion, sa société de gestion de fonds d'investissement, spécialisée dans le financement de logements et d'hébergements d'urgence.

Le groupe CDC Habitat s'est fixé plusieurs défis pour les années à venir.

Acteur de l'intérêt général, il se mobilise pour :

- contribuer à l'effort national en mobilisant les moyens nécessaires pour le plan de relance ;
- accompagner la restructuration du secteur HLM, les territoires d'outre-mer, les bassins miniers, le secteur associatif de l'habitat, les territoires et leurs habitants (*via* l'insertion sociale) ;
- contribuer à la revitalisation des territoires (avec Action cœur de ville), la redynamisation du parc médico-social, la requalification des copropriétés dégradées.

La RSE au sein du groupe CDC Habitat

Une démarche transversale et collégiale

La formalisation de la politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise a fait l'objet, en 2016, d'une réflexion transversale et collégiale. Les parties prenantes du groupe CDC Habitat y ont été associées : représentants des locataires, élus, fournisseurs, associations, chercheurs, promoteurs, etc.

À la suite de ces travaux, 19 engagements concrets ont été définis autour de 6 axes. Ces engagements constituent la politique RSE du Groupe, cadre commun dans lequel s'inscrit chaque filiale. En 2021, ces engagements seront actualisés.

Une politique déclinée sur tous les territoires

La RSE concerne l'ensemble des métiers du Groupe. Dans les directions supports et les directions opérationnelles, des référents assurent la gestion quotidienne des sujets RSE. Animé par la responsable RSE du Groupe, ce réseau composé d'une quinzaine de personnes représente tous les métiers.

Un portage fort

La démarche RSE est portée au plus haut niveau, par le directeur général adjoint en charge des finances et des participations, et désormais membre du directoire du groupe CDC Habitat. Il préside la commission d'orientation RSE qui est une instance de décision importante dans le développement de la politique RSE. Les directeurs des équipes fonctionnelles ainsi que des représentants de l'ensemble des activités du Groupe (logement intermédiaire, social, très social, gestion de fonds) et de ses différentes entités participent à cette commission. Au sein de cette instance, sont discutés des sujets qui sont au cœur des problématiques du Groupe et de ses parties prenantes, comme l'adaptation du patrimoine au changement climatique.

Les dates clés de la structuration de la démarche RSE

2008
Livre vert du groupe CDC Habitat

2009-2011
Initiatives de certaines filiales (audit RSE, plan d'actions)

2013
Portage de la RSE par un membre du Directoire

2015
- Création d'un poste dédié à la RSE
- Audits RSE de l'ensemble des filiales du Groupe (ex-SNI, 11 bailleurs sociaux, AMPERE Gestion, Sainte-Barbe) par VIGEO, une agence de notation sociale et environnementale internationale

2016
- Mise en place de la Commission RSE
- Consultation des parties prenantes
- Formalisation de la matrice de matérialité

2017
Validation de la politique RSE du Groupe

2018
Publication des premières DPEF

Les **19 engagements RSE** du groupe CDC Habitat

Social

- **PRÉVENIR** les discriminations et promouvoir l'égalité des chances
- **DÉVÉLOPPER** les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité
- **GARANTIR** la sécurité au travail
- **PROMOUVOIR** un dialogue social de qualité

Locataires

- **GARANTIR** un service de qualité pour nos locataires
- **ASSURER** à nos locataires un bâti et un cadre de vie de qualité
- **FAVORISER** les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements
- **ACCOMPAGNER** les locataires en difficulté
- **ASSURER** la concertation avec les locataires et leurs représentants

Gouvernance

- **PRÉVENIR** les risques déontologiques et éthiques
- **GARANTIR** la transparence et l'efficacité des instances de gouvernance

Sociétal

- **INSCRIRE** l'action du Groupe et de chaque entité dans les initiatives et les projets de son territoire

Environnement

- **PRÉVENIR ET RÉDUIRE** l'impact environnemental relatif à notre fonctionnement interne
- **FAVORISER** les procédés constructifs économes en ressources
- **ACTUALISER** le plan stratégique énergétique du Groupe dans le cadre des évolutions des objectifs nationaux et de ceux de la Caisse des Dépôts
- **FAVORISER** les équipements et la conception de bâtiments hydroéconomes
- **METTRE EN ŒUVRE** une stratégie globale de biodiversité

Fournisseurs

- **PROMOUVOIR** des relations fournisseurs responsables
- **INTÉGRER** des critères sociaux et environnementaux dans les processus achats

" La RSE est une démarche globale qui concerne tous les collaborateurs car chacun contribue à faire du groupe CDC Habitat un acteur responsable en répondant au mieux aux attentes de nos parties prenantes. "

Linda Ammar,
responsable RSE - direction financière Groupe

1 Axe sociétal

Inscrire les actions du groupe CDC Habitat et de chaque entité dans les initiatives et les projets des territoires

Risque associé : Contribution limitée à la production de logements

Plan de relance : une mobilisation à la hauteur des enjeux

Alors que le pays traverse une grave crise liée à la pandémie de COVID-19, le groupe CDC Habitat se mobilise pour participer activement à la relance du secteur immobilier et soutenir l'économie des territoires.
Face à la crise, et pour accompagner ces partenaires promoteurs, constructeurs et aménageurs, le groupe CDC Habitat a lancé un appel à projets dès mars 2020 pour la production de 40 000 logements à engager dans les 12 mois.
Le plan de relance porte sur des logements locatifs neufs sociaux, intermédiaires, libres, et abordables contractualisés.
Ces programmes sont réservés auprès des promoteurs immobiliers pour être construits d'ici à 2023.

Ces logements sont construits en priorité dans les zones tendues et dans les communes du Plan Action cœur de ville.
Ils sont commandés en VEFA, dans le cadre notamment de partenariats à grande échelle permettant les achats en blocs. La dynamique lancée par ce plan de relance permet à de nombreuses entreprises de préserver les emplois et de pérenniser leur activité.

Objectif de production de

40 000

logements dans le cadre du plan de relance

CDC Habitat Partenaires : accompagner la réorganisation du secteur du logement social

Avec la loi de Finances 2018 et la loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (dite loi Elan), le secteur de l'habitat social est confronté à de nombreuses évolutions réglementaires.

" Nous nous sommes rapprochés de CDC Habitat car nous devons préparer l'avenir afin d'avoir une situation pérenne et favorable au développement de nos territoires. "

Emmanuel Riotte,
président de Val-de-Berry - OPH du Cher

Les capacités d'autofinancement des bailleurs se sont réduites et le regroupement d'Organismes de Logement Social (OLS) exploitant moins de 12 000 logements est devenu obligatoire.

Dans une démarche partenariale et pour aider à relever les défis auxquels ils font face, le groupe CDC Habitat propose aux organismes de logements sociaux un accompagnement sur le plan financier et opérationnel (prise de participation, accompagnement au niveau des actifs immobiliers[1], mutualisation de moyens et de savoir-faire au sein de sociétés anonymes de coordination).

35

opérateurs du logement social ont signé un accord de partenariat avec le groupe CDC Habitat pour être accompagnés dans la gestion de près de

315 000

logements, au 31 décembre 2020

Action cœur de ville : contribuer à la revitalisation des centres des villes moyennes

222 communes dans tout le territoire métropolitain et ultramarin bénéficient de ce plan d'investissement public d'ampleur. Ensemble, elles accueillent 23 % de la population et 26 % des emplois français.
L'objectif est d'accompagner chaque territoire en fonction de ses enjeux et de son état d'avancement dans la revitalisation de son centre-ville. Cinq domaines d'intervention ont été identifiés, parmi lesquels la réhabilitation-restructuration de l'habitat[2]. C'est sur ce domaine qu'intervient le groupe CDC Habitat en accompagnement des collectivités locales en mettant à disposition : une offre de logements, une expertise reconnue, un dispositif d'accompagnement des OLS, une solution de portage et de requalification des copropriétés dégradées, un dispositif de retour à l'emploi…

1 Baux à construction ou réhabilitation, achat de patrimoine…
2 Les autres domaines d'intervention sont : le développement économique et commercial ; l'accessibilité, les mobilités et connexions ; la mise en valeur de l'espace public et du patrimoine ; l'accès aux équipements et services publics.

Plan Initiative Copropriétés : requalifier les copropriétés dégradées

15 000
logements à revitaliser dans le cadre de CDC Habitat Action Copropriétés

56 000 : c'est le nombre de logements en copropriétés fragilisées par des problèmes financiers, techniques, sociaux et de gouvernance en France métropolitaine. Avec à la clé des risques de dégradation du bâti, parfois jusqu'à l'effondrement, menaçant la santé et la sécurité des occupants et des riverains. Le groupe CDC Habitat fait de la requalification de ces copropriétés une orientation stratégique prioritaire. Avec tous les acteurs concernés, le Groupe apporte ainsi une contribution décisive au Plan Initiative Copropriétés lancé par l'État.

Pour lutter contre la spirale négative et les conditions de vie indignes affectant les copropriétés dégradées, le groupe CDC Habitat prévoit de revitaliser 15 000 logements dans les prochaines années. Pour mener à bien cette mission, le Groupe s'est doté d'une société de portage immobilier : CDC Habitat Action Copropriétés. Cette société intervient à la demande et pour le compte des collectivités locales. L'ensemble des métiers et expertises du Groupe sont également mobilisés pour accompagner plus globalement les dispositifs mis en place par les acteurs publics et privés (travaux, relogement, opérations immobilières).

La Clé solidaire : un dispositif dédié au monde associatif

Dans la même démarche d'intérêt général, pour soutenir les associations intervenant dans les domaines de l'hébergement, du logement d'insertion et de la solidarité, le groupe CDC Habitat a lancé en 2019 la plateforme de services La Clé solidaire, en partenariat avec la Banque des Territoires et plusieurs acteurs représentatifs du secteur associatif (FAS, UNAFO).

Cette nouvelle structure propose aux associations des services gratuits ou à prix coûtant, pour leur permettre de poursuivre leur mission d'intérêt général au service des plus démunis. En préalable, est toujours établi un diagnostic gratuit des besoins d'une association (rénover un foyer d'accueil, adapter les locaux à l'accueil du public). Si, à l'issue de ce diagnostic, l'association a besoin d'un accompagnement dans la durée (rénovation sur plusieurs années, politique d'achats et de maintenance, etc.), le Groupe l'aidera à minimiser le coût et trouver des solutions de financement.

Foncière médico-sociale : contribuer à redynamiser le parc médico-social

Alors que le parc médico-social nécessite de forts investissements pour adapter les constructions aux standards actuels, le groupe CDC Habitat a regroupé ses collaborateurs experts en immobilier géré au sein d'une structure opérationnelle, le GIE Générations.

Le GIE Générations prévoit d'investir, sur 5 ans, 800 millions d'euros selon la répartition suivante :

- 400 millions d'euros investis directement par le Groupe pour rénover, acquérir et construire de nouvelles résidences gérées ;
- 400 millions d'euros investis *via* une foncière médico-sociale nouvellement créée par sa filiale AMPERE Gestion.
  Cette foncière a vocation à développer une offre de résidences seniors, médicalisées ou non, avec un prix de journée modéré, et à développer sur du foncier hospitalier des projets immobiliers pour améliorer les conditions de travail des personnels et renforcer l'attractivité des sites hospitaliers pour les soignants, les patients et leur famille.

« La vocation du GIE Générations est d'accompagner le développement de résidences médico-sociales adaptées, de construire une relation partenariale avec leurs exploitants, pour permettre la rénovation du bâti existant, réussir la transition énergétique et promouvoir des solutions nouvelles pour la prise en charge de la dépendance et du handicap. »

Delphine Pavy,
directrice du pôle médico-social
et administratrice
du GIE Générations

2 Axe locataires

Garantir un service de qualité aux locataires

Risque associé : Insatisfaction des locataires

Le logement social est un secteur dans lequel on considère souvent, à tort, que les clients sont captifs. Les demandes y sont en effet plus importantes que l'offre. Pour autant, le Groupe donne à ses locataires toute leur place de client avec la volonté de bien prendre en compte leurs besoins et attentes.

Cette préoccupation affirmée est un des bénéfices lié à la dimension du Groupe qui est au contact de deux types de clientèles, celle du logement social et du logement intermédiaire. Cette spécificité enrichit son approche de la culture client. Le 1er janvier 2021, le groupe CDC Habitat a créé une direction fonctionnelle qui regroupe toutes les équipes œuvrant pour les services aux clients : relation clients, développement de nouveaux services, expérience clients, cohésion sociale et territoriale, études clients, commercialisation, centre de contact clients, service des ventes… L'enjeu de cette nouvelle organisation est de renforcer la culture clients et la démarche d'innovation du Groupe afin d'offrir le meilleur service aux locataires.

" Notre vocation première est de toujours mieux écouter et comprendre le locataire, le prospect. "

Romain Jordan,
directeur de la direction services clients Groupe

Assurer un service de qualité : une mission fondamentale

La qualité de service est un élément fondamental dans la relation avec les locataires. La Charte qualité du Groupe vise à répondre aux attentes incontournables des clients. Elle présente les engagements du Groupe pour garantir à ses locataires un service de qualité, de l'entrée à la sortie du logement et tout au long du parcours résidentiel. Ce document est transmis aux locataires à leur entrée dans le logement et reste disponible en ligne sur l'espace locataire et en agence. Sa mise en œuvre fait l'objet de contrôles ; elle est suivie par des indicateurs.

Les 7 engagements de la Charte qualité

- Offrir un logement de qualité dès l'entrée dans les lieux.
- Maintenir les parties communes en bon état.
- Répondre aux demandes des locataires dans les meilleurs délais.
- Accompagner les locataires pendant les travaux.
- Être à l'écoute des locataires.
- Garantir la transparence des informations et conseiller les locataires.
- Offrir des opportunités de mobilité ou d'accession à la propriété.

Testé en 2020 dans des résidences neuves de 8 agences pilotes, Welcome sera bientôt déployé sur l'ensemble des agences du Groupe.

Faire de l'accueil des nouveaux locataires un moment privilégié

L'accueil d'un nouveau résident est une étape déterminante dans la qualité future de la relation avec le bailleur. Une étape que CDC Habitat social a renforcée en 2020, avec la mise en place du dispositif Welcome.

L'objectif est de bien préparer l'entrée dans les lieux en invitant les locataires à des réunions où ils vont faire la connaissance de leur nouvel entourage : les gardiens, les associations de quartiers, les représentants des collectivités, etc. Ces rencontres sont conçues pour instaurer de bonnes relations dès l'entrée dans les lieux, favoriser les liens de voisinage et répondre aux questions en attente.

Un kit de communication accompagne le dispositif pour les personnels de proximité du Groupe ; une documentation complète est remise aux clients et aux partenaires des collectivités.

61

téléconseillers répondent aux appels des locataires 5j/7

Réactivité et disponibilité des équipes en relation client

Obtenir une réponse rapide et efficace à leurs demandes est une attente prioritaire exprimée par les locataires du Groupe. Au quotidien, ce sont avant tout les gardiens et le personnel de proximité qui répondent à ces demandes. Les locataires peuvent également s'adresser au centre de contact clients qui répond à leurs appels du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h. Les 61 téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux locataires de CDC Habitat et CDC Habitat social ou de les transmettre au collaborateur compétent.

En 2020, le centre de contact clients a atteint un taux de contact[1] de 73,1 %.

En dehors des horaires d'ouverture du centre de contact clients, notamment le week-end et les jours fériés, un service d'assistance d'urgence assure le relais et traite les demandes à caractère urgent.

1 Nombre de demandes traitées par les téléconseillers sur le nombre total de demandes entrantes moins le nombre d'appels abandonnés en moins de 5 secondes.

La transformation digitale des parcours client

Aujourd'hui, la dimension numérique devient prépondérante dans la relation clients. Les clients du Groupe disposent d'un espace locataire personnel en ligne qu'ils consultent, en majorité, à partir de leur smartphone (à 70 %). Cet outil favorise l'autonomie des clients dans leurs parcours, ainsi que la transparence et la réactivité dans la relation avec leur bailleur.

En 2020, le Groupe a entièrement repensé cet espace client pour qu'il soit simple d'utilisation et multicanal. La nouvelle version sera disponible en juin 2021 pour les locataires de CDC Habitat social. Le nom de l'espace « CDC Habitat et moi » a été choisi par le panel des locataires consulté sur le sujet.

« CDC Habitat et moi » instaure de nouvelles relations entre les locataires et leur bailleur. L'objectif est que le locataire obtienne des réponses encore plus rapidement, et que le dialogue soit facilité par ce nouvel outil à l'ergonomie améliorée, doté de fonctionnalités supplémentaires.

Le locataire pourra, par exemple, prendre rendez-vous en ligne pour les états des lieux de sortie ou demander à être rappelé pour ses demandes de mobilité. Dans les agences, les collaborateurs ont désormais accès à un back-office sur lequel ils peuvent consulter toutes les demandes et leur avancement. Il est également doté d'une messagerie interne qui permet d'échanger avec le client.

Les 5 étapes du suivi de la demande sur « CDC Habitat et moi »

Le suivi de la demande, qu'elle soit administrative ou technique, est une des innovations importantes proposées par « CDC Habitat et moi ». Le suivi est découpé en 5 étapes : **signalée, prise en compte, en cours, traitée, clôturée**.
En fin de parcours, le locataire a la possibilité d'intervenir pour décider si, selon lui, la demande est clôturée ou non.

La qualité de l'écoute et la satisfaction clients

S'ils attendent des réponses à leurs demandes, les locataires sont aussi très sensibles à la qualité de l'écoute que leur réserve le bailleur. Le Groupe consacre des moyens importants pour renforcer l'écoute de ses locataires. En témoigne l'évolution des outils d'évaluation et de mesure des attentes et de la satisfaction clients, en 2020 :

- le baromètre annuel qui mesure la satisfaction des clients a été allégé en nombre de questions et le nombre de locataires interrogés réduit ;
- un nouveau baromètre relations clients a été créé : chaque mois, 1 000 locataires ayant déposé une demande sont interrogés sur la prise en charge de leur demande et leur satisfaction ;
- en 2020, l'enquête nouveaux entrants a été généralisée : 100 % des locataires entrants sont désormais interrogés par l'intermédiaire d'un questionnaire (pour le patrimoine existant et le patrimoine neuf) ;
- des enquêtes pré et post travaux, dans le cadre de réhabilitations importantes, seront également réalisées.

Les conclusions de ces enquêtes, globales ou ciblées, sont traduites sur le terrain par des plans d'action spécifiques, élaborés par sites, à partir des points d'amélioration identifiés. Les résultats globaux sont communiqués aux locataires, dans l'espace clients du site, et affichés dans les halls.

Taux de locataires « globalement satisfaits en 2020 »

77,4 %
(+ 2,3 points depuis 2019)

Un nouveau dispositif d'écoute : le panel clients

Un panel de 860 locataires (élargi bientôt à 1 500), répartis sur tout le territoire est interrogé régulièrement sur des projets spécifiques depuis 2020. Ce sont des locataires volontaires pour donner leur avis en toute sincérité et transparence. **Avec un taux de retour de plus de 60 %, ce panel clients fait la preuve de son utilité.**

Les locataires ont, par exemple, été consultés sur le choix du nom de l'espace client, pour donner leur avis sur la communication de CDC Habitat pendant le premier confinement ou sur leur intérêt pour une bourse d'échange interne de logements.

Une communication soutenue

Diffuser une information régulière et de qualité s'avère essentiel à certains moments de la vie du locataire et de sa résidence. Les phases de travaux, par exemple, et quelle que soit leur importance (réhabilitations lourdes ou travaux d'entretien), sont une période durant laquelle les locataires ont besoin d'informations et d'accompagnement. En 2020, tous les outils de communication locataires ont été repensés, avec une nouvelle charte graphique, et un kit de communication spécifique a été édité pour les réhabilitations.

Ce besoin d'informations a été mis en évidence tout particulièrement pendant l'année 2020 avec la crise sanitaire. Dès le début du confinement, le Groupe a mis en place une communication renforcée, spéciale COVID-19, auprès des locataires : affichages, e-mail, édition de 3 lettres d'information et création d'une foire aux questions.

Des locataires satisfaits de la mobilisation du groupe CDC Habitat pendant le confinement

Le baromètre annuel de satisfaction a été complété avec des questions spécifiques sur la continuité du service assurée par le Groupe. **Toutes les actions menées ont été jugées de façon positive par les locataires interrogés.**

Deux d'entre elles ont été particulièrement bien perçues : la campagne d'appels bienveillants à destination des locataires seniors (7,5 % des locataires concernés dans l'ensemble du Groupe) et le suivi particulier mis en place par les chargés de clientèle pour les locataires en difficulté.

Faciliter les parcours résidentiels

Le parcours résidentiel est une promesse faite aux locataires. Cela leur permet de déménager en fonction de leurs changements de vie (quand la famille s'agrandit ou lors d'un départ en retraite ou d'une séparation...).

Compte tenu des contraintes réglementaires et de la tension de l'offre dans certaines parties du territoire, il n'est pas toujours simple de transformer le parcours résidentiel en une réalité. La loi ELAN offre cependant des opportunités *via* la gestion en flux qui assouplit les contraintes.

En complément, le Groupe travaille sur le projet d'une bourse d'échange de logements interne sur l'ensemble des territoires qui devrait voir le jour en 2021.

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

Risque associé : Discrimination des prospects et locataires

La politique d'attribution : les engagements de CDC Habitat social

Le processus d'attribution de logement conventionné est réglementé par des textes et encadré par une politique qui définit les critères s'imposant en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL). La politique d'attribution permet de formaliser des orientations communes pour l'ensemble des territoires où le bailleur est présent et de rappeler le cadre réglementaire et conventionnel dans lequel s'inscrivent les attributions. Les principes de non-discrimination, de mixité sociale et le respect des critères de priorité définis par la loi sont des engagements qui se traduisent dans la politique d'attribution.
La politique d'attribution de CDC Habitat social est portée par le pôle cohésion sociale et territoriale rattaché à la direction services clients Groupe.

Un *process* d'attribution sécurisé : une priorité

Depuis la fusion des 13 ESH qui constituent CDC Habitat social, cette entité gère un patrimoine de 195 842 logements sociaux sur l'ensemble du territoire métropolitain. 48 CALEOL se réunissent plusieurs fois par an et plus de 35 000 dossiers ont été instruits[1]. Ce nombre élevé de dossiers de demandeurs de logement nécessite de veiller à la sécurisation et l'harmonisation du *process* qui est adapté au rythme des évolutions réglementaires.
PANDA (Plan d'Action National sur la Demande et les Attributions) est un programme pluriannuel interne (2020/2022) lancé par le groupe CDC Habitat. Ce plan prévoit la révision de toutes les étapes de l'attribution afin d'assurer la transparence et l'efficacité tout au long de la procédure : l'enregistrement de la demande, l'accueil et la gestion du demandeur, la préparation des dossiers de candidatures, l'organisation de la CALEOL.
PANDA conduira à la réécriture de la politique d'attribution et du règlement intérieur des commissions d'attributions du Groupe, qui seront validés ensuite par le Conseil de surveillance en 2021.

La CALEOL : une instance collégiale

La Commission d'attribution est une instance dont la mission est d'examiner les dossiers des candidats et de prendre les décisions d'attributions. Ces décisions s'appuient sur la politique d'attribution du bailleur : elles sont collégiales et impartiales.
L'organisation de la Commission est définie par le règlement intérieur. Elle est composée de 6 membres, désignés librement par le Conseil de surveillance, dont un a la qualité de représentant des locataires. La Commission examine au moins 3 dossiers de candidatures pour chacun des logements à attribuer.
Des « Commissions à distance » ont été organisées, en visio ou téléconférence pendant le confinement, pour respecter les mesures de distanciation.
Dans le cadre du programme PANDA, un projet de dématérialisation de la Commission a été initié. L'objectif est d'élargir et de renforcer la participation aux Commissions pour assurer toujours plus de collégialité et d'impartialité dans les décisions.

1 Données 2019 – Bilan présenté en mars 2020 au titre de l'exercice 2019.

La bourse d'échange de logements : pour un parcours résidentiel choisi

La bourse d'échange entre locataires est un outil qui permet de fluidifier le parcours résidentiel et de favoriser l'autonomie, en donnant un rôle plus actif aux demandeurs. Le principe : les locataires échangent leur logement avec d'autres locataires.

En 2020, le groupe CDC Habitat a mené une étude de faisabilité pour développer une bourse d'échange interne qui vise à faciliter les échanges entre les locataires des logements sociaux, intermédiaires et abordables contractualisés, gérés par CDC Habitat et CDC Habitat social sur le territoire national afin de faciliter les parcours résidentiels. Sa mise en œuvre devrait intervenir au second semestre 2021.

La pertinence de ce dispositif a été évaluée dans le cadre d'une enquête réalisée auprès du panel de locataires du Groupe.

Le succès des bourses d'échange

Sous réserve de l'intérêt des locataires, 104 000 logements de CDC Habitat social sont accessibles pour des échanges *via* 3 plateformes :

- Échanger Habiter en Île-de-France : depuis le lancement de la bourse en juillet 2019, 195 échanges de logements CDC Habitat social ont eu lieu ou sont en cours (sur 1 350 échanges au total en cours ou finalisés), soit plus d'un logement social sur 10 échangés en Île-de-France est un logement CDC Habitat social ;
- Bourse d'Échanges de Logements en Gironde ;
- Échangeons nos logements Haute-Savoie.

Le bilan des attributions[2] : une réponse significative aux besoins des publics défavorisés

Sur l'ensemble du parc de logements locatifs sociaux de CDC Habitat social, soit 161 880 logements (hors gestion globale), les 48 commissions décentralisées ont instruit 35 845 dossiers parmi lesquels 28 112 ont été acceptés (soit 78,4 % des dossiers examinés).

Ces commissions ont attribué 15 479[3] logements répartis dans 44 départements, dont 4 138 situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

Parmi ces logements : 13 704 sont des logements réservés et 1 789 ont été attribués à des locataires de CDC Habitat social (mutations).

Conformément aux principes de sa politique d'attribution, CDC Habitat social répond de manière significative aux besoins de logements des personnes défavorisées :

- 3 267 baux signés avec des demandeurs prioritaires dont 1 019 demandeurs Dalo (Droit au logement opposable) ;
- 1 730 baux signés avec des demandeurs bénéficiaires du RSA ;
- 802 baux signés avec des demandeurs ayant des ressources inférieures aux quartiles fixés par arrêté préfectoral ;
- 1 793 attributions en QPV à des personnes ayant des ressources supérieures au premier quartile.

Voir Le *process* d'attribution en annexe (p. 50).

15 479
logements attribués dans 44 départements

2 Bilan présenté en mars 2020 au titre de l'exercice 2019.
3 L'écart avec le nombre de dossiers acceptés (28 112) s'explique par les refus des demandeurs, des irrégularités, des dossiers incomplets.

Risque associé :
Difficultés économiques
et sociales des locataires

Accompagner les locataires en difficulté

Au-delà de son métier de gestionnaire, CDC Habitat social considère que sa mission est d'apporter des solutions individuelles et collectives aux difficultés rencontrées par ses locataires quelles qu'elles soient : sanitaires, sociales, financières…
À l'échelle nationale, le groupe CDC Habitat a organisé une véritable filière métier animée par le pôle cohésion sociale et territoriale.

Cette filière prend en charge toutes les actions de développement et d'innovation sociale qui répondent à des besoins identifiés des locataires dans leur parcours de vie. Ces actions – individuelles ou collectives – visent notamment à créer du lien social, réduire les inégalités entre les territoires et accompagner les publics fragiles.

© 2021 iStockphoto LP

Actions individuelles : accompagner les plus fragiles

Un bailleur social est le témoin des maux de la société qui peuvent toucher individuellement ses locataires : problèmes psychologiques, violences familiales ou encore isolement des personnes âgées.

Des partenariats avec des associations spécialisées sont développés depuis de nombreuses années par le groupe CDC Habitat pour aider ses locataires dans des situations de souffrance identifiées.

Santé mentale : le soutien psychologique

Quand une situation complexe liée à un trouble de santé mentale est repérée par les équipes de proximité, CDC Habitat social fait appel à des équipes de professionnels médico-sociaux du secteur associatif. Dans ce cadre, la direction interrégionale Île-de-France a développé un partenariat avec l'association AURORE, la direction Grand Ouest avec l'Association Insertion Solidarité Logement et la direction Auvergne-Rhône-Alpes s'est engagée avec la Fondation ARHM (Action Recherche Handicap et Santé Mentale) ainsi qu'avec INTERMED.
Plus de 30 personnes ont bénéficié d'un accompagnement par ces associations en 2020.

Violences conjugales : soutenir les victimes

La période de confinement a intensifié le problème des violences faites aux femmes. Le groupe CDC Habitat s'est engagé depuis plusieurs années dans l'accompagnement de ces situations.

En 2020, une quarantaine de logements ont été mis à disposition des associations afin d'accueillir ces femmes dans le cadre de situation d'urgence ou d'hébergement temporaire.

Groupe CDC Habitat

Focus Sud-Ouest

Avec Vieillir Ensemble, la direction interrégionale Sud-Ouest propose à ses locataires seniors des actions pour développer le lien social et leur permettre de se sentir utile : *rencontres avec des artistes, journal bimestriel de quartier, visites de courtoisie et ateliers, boîtes à lire, temps d'animation collective. Vieillir Ensemble propose ces activités dans des résidences de Bordeaux, Toulouse, Limoges, Bayonne, Montpellier et Mont-de-Marsan, pour une population de près de 400 personnes (seniors de plus de 65 ans).*

Vieillissement : rompre l'isolement

L'augmentation du nombre de seniors dans le patrimoine du groupe CDC Habitat suit la courbe du vieillissement général de la population. Cette réalité démographique se traduit souvent par des situations d'isolement et par le délitement du lien social. En partenariat avec les associations, le groupe CDC Habitat multiplie les actions dans les territoires pour aller vers ses locataires seniors et contribuer à rompre cet isolement.

Fragilité économique : accompagner les locataires

CDC Habitat social oriente les familles qui connaissent des difficultés financières ou sociales vers des interlocuteurs spécialisés. Des dispositifs d'aides peuvent aussi être actionnés pour prévenir ou traiter les difficultés de paiement de loyers. L'aide sur quittance est un dispositif de solvabilisation qui permet d'accompagner les locataires en fragilité financière et/ou sociale. Il s'inscrit dans une démarche de prévention d'un impayé de loyer en complément des aides de droit commun existantes.

En 2020, CDC Habitat social a actionné ce dispositif pour 618 locataires, pour un montant de plus de 570 000 euros.

Emploi et formation : un dispositif unique en son genre

Dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV), le taux de chômage est deux fois et demi supérieur à celui des autres quartiers. Pour aider ses locataires concernés, le groupe CDC Habitat déploie sur l'ensemble du territoire métropolitain, de multiples actions. Parmi elles, les antennes « Axel, vos services pour l'emploi ».

Prévenir l'isolement pendant la crise sanitaire

Le groupe CDC Habitat a lancé une campagne nationale « d'appels bienveillants », pendant le confinement. Tous les locataires âgés de plus de 70 ans ont été contactés par téléphone, au moins une fois, pendant cette période.

L'objectif de ces appels d'une durée moyenne de 5 à 10 minutes était de repérer les situations d'isolement et d'urgence. Quand des risques étaient identifiés, les équipes du Groupe se rapprochaient des associations et des services spécialisés pour intervenir.

Au total, en avril et mai 2020, près de 26 000 appels ont été passés, soit **88 % des locataires âgés** du Groupe. Ces appels ont permis de détecter **près de 200 situations de fragilité**.

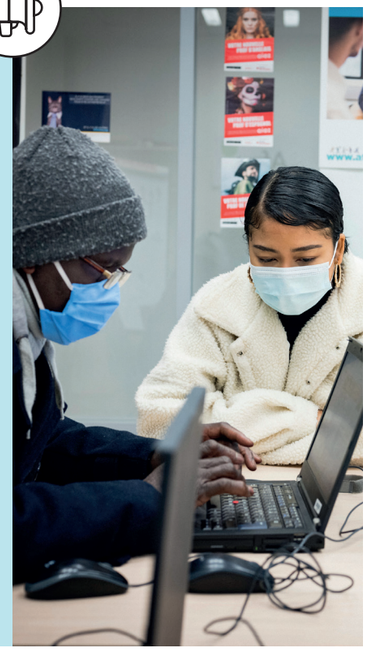
Des engagements en faveur des locataires HLM en situation de fragilité

CDC Habitat social a signé en 2020 **« La charte nationale d'engagements en faveur des locataires HLM en situation de fragilité économique liée à la crise de la COVID-19 ».** Une réunion trimestrielle, impliquant les membres des organisations signataires, des représentants des locataires et l'entreprise, est organisée par l'Union Sociale pour l'Habitat, pour assurer un suivi des actions mises en œuvre par CDC Habitat social dans ce cadre, suivre la situation des locataires et veiller sur son évolution.

Axel, vos services pour l'emploi

Le groupe CDC Habitat propose aux habitants des quartiers prioritaires un service gratuit d'accompagnement pour les aider dans leur recherche d'emploi et de formation.
Ce dispositif innovant a été créé en partenariat avec des acteurs institutionnels, des associations et des entreprises. Ces partenaires[1] assurent des permanences gratuites dans des locaux mis à disposition, en pied d'immeuble, par le groupe CDC Habitat.

- **Plus de 7 500 personnes** ont été accueillies au sein des antennes Axel partout en France, depuis 2016.
- **17 % des bénéficiaires** ont trouvé un emploi ou une formation grâce à l'accompagnement reçu.



1 Entre autres : AFPA, Pôle Emploi, Emmaüs Connect…

Groupe CDC Habitat

Focus Île-de-France

À Paris (14e), CDC Habitat, en partenariat avec Altarea Cogedim, a imaginé un ensemble mixte réunissant à la fois un centre culturel, une centaine de logements, un espace de co-working et un centre d'hébergement géré par Emmaüs Solidarité.

S'inspirant de la démarche participative et collaborative initiée par Paris & Métropole Aménagement, certains espaces du projet seront mobilisés avant et pendant le chantier pour des rencontres et des ateliers de co-conception impliquant les riverains et les futurs habitants. CDC Habitat construira 60 logements.

" L'idée est d'impliquer les riverains et les futurs habitants du site, notamment des logements, afin de pouvoir prendre en compte leurs idées et leurs envies. Ces échanges seront l'occasion d'aborder aussi bien les logements que les espaces verts, les jardins, la programmation des commerces en rez-de-chaussée voire même le modèle juridique et les modes de gestion. "

Xavier Brissy,
responsable de développement de la direction des grands projets de CDC Habitat

Actions collectives : favoriser la cohésion sociale et lutter contre la précarité

Faciliter l'accès à la culture

Né d'un élan de solidarité de nombreux acteurs durant le premier confinement, dont les opérateurs de téléphonie et une centaine d'artistes, le projet Allô l'artiste, impulsé par l'association nationale Cultures du Cœur, visait à tisser des liens avec les personnes en situation d'isolement en leur proposant à fréquence régulière des temps d'écoute : une histoire, scénette, nouvelle, chanson... Cette initiative s'adressait prioritairement aux personnes en situation d'isolement, exclues des ressources culturelles, et ne disposant pas, pour la plupart, d'un accès à internet. Compte tenu de l'impact de cette action sur les publics et leur mobilisation, l'association nationale souhaite reconduire la démarche.

Le groupe CDC Habitat considère que l'accès à la culture est un levier pour désenclaver les territoires et favoriser le pouvoir d'agir des locataires ainsi que leur autonomie. Aussi, fort de la dynamique impulsée par le projet Allô l'artiste, et des relations partenariales existantes dans les territoires, le groupe CDC Habitat a lancé une réflexion visant à élargir cette démarche pour favoriser et promouvoir l'accès à la culture pour tous.

Proposer des nouveaux modes d'habiter : participatifs et intergénérationnels

L'habitat participatif

Le groupe CDC Habitat soutient activement les projets d'habitat participatif qui permettent de rendre les habitants acteurs de leur lieu de vie et s'appuient sur de nouveaux modes de concertation entre habitants et bailleur.

Ces projets représentent une nouvelle façon de concevoir et de construire des logements avec des locataires identifiés bien avant les étapes de commercialisation traditionnelle. Ils se basent sur l'expertise d'usage des habitants afin de leur proposer un habitat plus adapté aux besoins, et favorisent la mise en place d'une dynamique collective au sein de la résidence avant même l'emménagement.

Différentes démarches d'habitat participatif sont engagées au sein du Groupe.

Les résidences intergénérationnelles

La résidence intergénérationnelle est un concept qui désigne un ensemble de logements conçus pour accueillir trois types de populations : les seniors, les familles, les jeunes actifs. Elle vise à organiser les conditions de vie dans un esprit d'entraide, de partage et de convivialité.

La résidence intergénérationnelle est un produit attractif pour les territoires et qui nécessite une grande expertise dans sa conception et dans sa gestion.

À ce jour, 25 résidences de ce type ont déjà été réalisées dans le patrimoine du groupe CDC Habitat et 24 sont à venir.

Focus Auvergne-Rhône-Alpes

À Clermont-Ferrand (63), de jeunes volontaires sensibilisent les résidents aux éco-gestes

Pour accompagner les locataires aux éco-gestes et lutter contre la précarité énergétique, Kamel Ayad, gardien de la résidence des Trioux à Clermont-Ferrand, a sollicité l'association Unis-Cité. À la manœuvre, 4 « volontaires de la transition énergétique ».
Dans le cadre de leur service civique, ces jeunes, âgés de 18 à 24 ans et habitants du quartier, sont allés à la rencontre des locataires, 2 heures par semaine, pour les accompagner dans la réduction de leur consommation d'énergie à travers la mise en place d'éco-gestes, pour les sensibiliser au ramassage et au tri des déchets. 69 locataires ont pu bénéficier de cet accompagnement personnalisé.

Groupe CDC Habitat

Développer des solutions alternatives pour les jeunes

En partenariat avec des associations spécialisées dans l'accompagnement des publics jeunes, CDC Habitat social a mis sur pied des alternatives qui leur permettent d'accéder à un logement au loyer abordable tout en s'engageant dans un projet local solidaire.

À Bordeaux, dans le quartier de la Benauge, CDC Habitat social a développé un partenariat avec l'AFEV (Association de la Fondation Étudiante pour la Ville) : 9 jeunes sont engagés depuis septembre 2019 dans des projets solidaires du quartier en lien avec les associations locales et les habitants. Ils ont notamment organisé en 2020 des animations pour les enfants, des visites de courtoisie pour les personnes en cours de relogement, et une action de sensibilisation au gaspillage alimentaire.

Lutter contre toutes les formes de précarité

Contre la précarité énergétique

Parallèlement aux actions menées sur le bâti pour améliorer la performance énergétique de son patrimoine, le groupe CDC Habitat déploie des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs, qui ont pour objectif d'accompagner les locataires en difficulté.

Le guide opérationnel « Agir ensemble contre la précarité énergétique », publié en 2020 à l'attention des équipes, vise à impulser, initier des actions de prévention ou de lutte contre la précarité énergétique.

Dans chaque direction interrégionale, le groupe CDC Habitat mobilise un budget de 50 000 euros pour soutenir les actions de prévention ou de lutte contre la précarité énergétique menées par les équipes.

Une offre complète de formation est déployée ainsi que l'accompagnement de sites-pilotes dans leurs projets de rénovation énergétique.

Contre la précarité alimentaire

Améliorer le pouvoir d'achat des locataires en rendant accessibles, au cœur des quartiers prioritaires, des produits de bonne qualité, locaux et/ou bio, à des tarifs abordables : c'est le sens du partenariat entre CDC Habitat social et l'association VRAC (Vers un Réseau d'Achat en Commun).

Ce projet concerne notamment les personnes âgées isolées et les familles monoparentales. Les produits sont livrés en semi-gros au rythme d'une commande par mois, souvent dans le centre social du quartier. Les habitants organisent eux-mêmes le passage du vrac au détail. Des ateliers autour des thématiques de nutrition-santé ont également lieu en lien avec les partenaires locaux.

CDC Habitat social a signé une convention de partenariat avec VRAC Bordeaux (2019), et VRAC Strasbourg (2021) et des discussions sont en cours avec VRAC Paris et VRAC Toulouse. À travers ces partenariats, CDC Habitat social contribue financièrement à ces dispositifs et ses collaborateurs de proximité sont impliqués dans l'organisation des événements.

Protéger les données personnelles

Risque associé : Défaut de protection des données personnelles

En tant que bailleur, le groupe CDC Habitat gère un grand nombre de données personnelles concernant ses locataires et les candidats à un logement. Ces données décrivent et identifient les personnes physiques : noms, coordonnées, informations familiales, difficultés de mobilité, RIB, facturation et historique des impayés, consommations, images de vidéoprotection, etc. Les bailleurs ont ainsi connaissance d'informations parfois sensibles qui touchent la vie privée des locataires.

Dans ce contexte, protéger les données personnelles, c'est ne pas dévoiler ou ne pas utiliser à mauvais escient des informations qui pourraient porter préjudice aux personnes. C'est un enjeu culturel pour l'ensemble du secteur : s'il requiert une évolution parfois significative des outils informatiques, des procédures et des mentions juridiques, il réside surtout dans la prise de conscience des risques sur les personnes et dans une nouvelle perception du respect de leur vie privée et de leurs choix éventuels.

1803
L'article 9 du Code civil sur le respect de la vie privée, rattaché depuis 1999 à l'article 2 de la Déclaration des Droits de l'Homme

1953
L'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) garantissant le droit de toute personne au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance

1978
La Loi Informatique & Libertés fondatrice de la protection des données complétée par le Pack Conformité CNIL Logement social 2014

2018
Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) accroit les droits des personnes, les obligations pour les responsables de traitement et les sous-traitants, et les sanctions applicables

Prévenir le risque sur les locataires

Le groupe CDC Habitat développe une démarche proactive pour prévenir le risque sur les personnes en évitant tout défaut de protection qui pourrait entraîner des répercussions physiques, morales ou matérielles (voir encadré). Une équipe dédiée autour d'un délégué à la protection des données déploie la politique du Groupe et sensibilise tous les acteurs sur les risques liés.

La maîtrise des risques sur les personnes

Grâce à un plan d'actions pluriannuel et aux outils de contrôle mis en place, le Groupe a déployé une démarche robuste pour protéger ses locataires.

Collecte et stockage des données

Des règles sont établies pour que seules les informations pertinentes soient collectées. Ensuite, des actions de désensibilisation sont engagées dans les fichiers : campagnes de suppression des données des clients partis, anonymisation de nombreuses transmissions aux partenaires, projet massif de dématérialisation de tous les dossiers locataires engagés en 2020 et diminuant le risque papier.

Habilitations encadrant les accès

Pour limiter le nombre de personnes qui collectent et accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans son organisation.

Information aux locataires

Le Groupe fournit une information claire et facile d'accès à ses locataires sur l'utilisation de leurs données et la manière dont ils peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli). La Charte des données personnelles a été mise en ligne en 2020 dans le cadre d'un mini-site dédié et consultable depuis tous les sites du Groupe.

À partir d'une obligation juridique, elle a été rédigée dans une approche « Facile à lire et à comprendre » (FALC) selon le référentiel défini par l'UNAPEI[1]. Très explicite, elle est complétée par des formulaires permettant aux personnes d'exercer facilement leurs droits sur leurs données.

Dans un même souci de transparence et de loyauté, un consentement didactique et éclairé des locataires est recueilli en amont lors de la mise en œuvre de certains services (domotique par exemple) ou d'accompagnements sociaux particuliers.

Prise de conscience

La sensibilisation des collaborateurs et des partenaires est un axe fort de la démarche du Groupe. Pour faciliter la prise de conscience, les outils d'information sont multipliés : vidéos, articles dans le magazine interne et l'intranet, espace informatif partagé. Des sessions de formation et de sensibilisation sont très régulièrement organisées et ont encore touché plusieurs centaines de personnes dans différents services et régions en 2020. Des documents contractuels ont été remaniés et s'imposent désormais à tous les utilisateurs des données : la Charte informatique & données personnelles et la Charte de déontologie.

Ces actions de sensibilisation envers les collaborateurs, prestataires et partenaires se poursuivent dans la durée pour que chacun se mobilise et défende le droit des personnes qui confient leurs données.

Quels sont les risques pour le locataire ?

Les personnes ayant subi un défaut de protection de leurs données personnelles peuvent être exposées à une utilisation malveillante, entraînant des préjudices parfois graves.
Un exemple tiré de faits réels fait l'objet d'une vidéo de sensibilisation largement diffusée en interne et en externe :
le collaborateur d'un bailleur, Maxime, reçoit une demande émanant de la mairie : « Pouvez-vous m'envoyer le fichier des locataires de la résidence Les Roses Rouges ? » Pour garder de bonnes relations avec ses interlocuteurs, Maxime envoie le fichier demandé. Parmi les destinataires en copie de l'e-mail se trouve William, condamné par la Justice à se tenir à distance de son ex-femme Sonia, pour cause de violences conjugales. Sonia figure sur le fichier locataires où William retrouvera ses coordonnées et la harcèlera nuit et jour. Sous le choc, Sonia est en arrêt maladie. En découvrant d'où vient la fuite, elle dépose plainte contre son bailleur et le signale à la CNIL, avant d'exposer son cas sur les réseaux sociaux.

1 Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis.

3 Axe social

Risque associé :
Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs

Garantir la santé et la sécurité au travail

En raison du contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le groupe CDC Habitat a mobilisé l'ensemble des acteurs en conduisant une stratégie articulée autour de la prise en compte impérative de la santé et de la sécurité des collaborateurs et de la nécessité de préserver les fondamentaux économiques du Groupe.

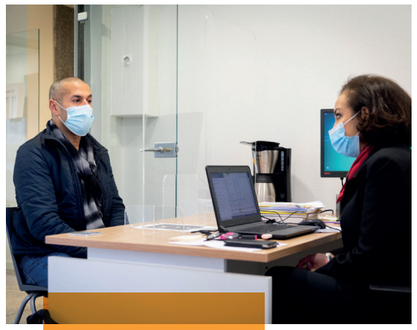
Prévention santé

Accompagner tous les collaborateurs pendant la crise sanitaire

En réponse à la crise sanitaire, l'organisation du travail a été adaptée pour l'ensemble des collaborateurs : les missions des personnels de proximité ont été aménagées dans le respect des règles sanitaires, les personnels administratifs ont recouru intégralement au télétravail grâce à la mobilisation des managers et des équipes de la direction des systèmes informatiques.

Lors du CSE (comité social et économique) du 20 mars 2020, le Groupe a annoncé la mise à disposition de masques pour les gardiens et employés d'immeubles. Les 1 600 collaborateurs sur le terrain (personnel de proximité) ont été équipés de masques, gants, surblouses et visières.

La communication RH avec les collaborateurs a été renforcée de manière à décliner les décisions de la direction générale, à préciser les instructions de travail et à rappeler les règles sanitaires.

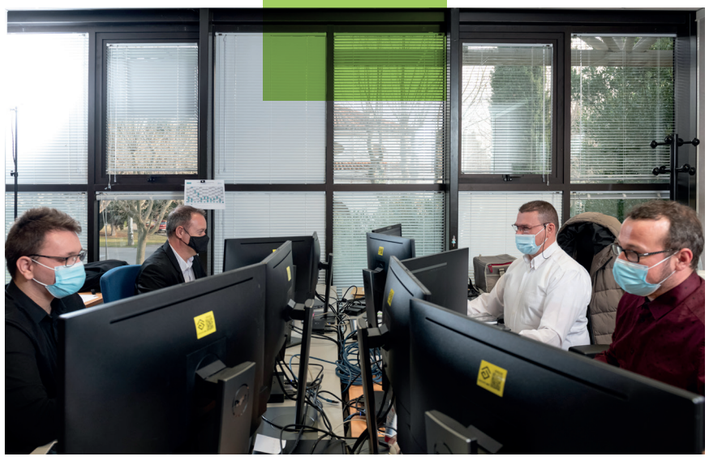


26 messages
ont été envoyés aux collaborateurs sous forme de flash infos entre le 13 mars et le 8 juin 2020. Les thèmes abordés étaient : les mesures générales d'adaptation et de prévention liées à la COVID-19, le travail à distance et le management en période de confinement, les actions de soutien, …

Les managers ont été accompagnés à l'aide d'outils créés par l'équipe de la direction des ressources humaines (vidéos, conseils, guides) qui leur ont été transmis directement par e-mail et mis à disposition sur l'intranet. De plus, un parcours de formation « gérer ses équipes en situation de crise » a été conçu pour les managers de proximité.

Six guides de bonnes pratiques ont été édités entre septembre et décembre 2020.

141
managers de proximité CDC Habitat social formés à la gestion des équipes en situation de crise



Prévenir les risques psychosociaux

Une charte de prévention des situations de harcèlement moral et/ou sexuel et des agissements sexistes au travail a été formalisée en 2020. Dans une logique de prévention, afin de sensibiliser managers et collaborateurs sur ces thématiques, des modules de formation seront mis à disposition pour mieux reconnaitre et savoir comment réagir face à ces situations.

Pour soutenir ses collaborateurs pendant la crise sanitaire, le Groupe a activement communiqué sur son service unique d'écoute et d'accompagnement psychologique. Dispensé par des psychologues de l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR), ce soutien est assuré 24h/24 et 7j/7. Les échanges sont strictement confidentiels : aucune information n'est délivrée à l'employeur.

Un accompagnement spécifique pour les managers est proposé depuis le 4 mai 2020 dans le but de leur donner outils et conseils pour soutenir, si nécessaire, un membre de leur équipe qui rencontrerait des difficultés personnelles ou professionnelles.

« Nous avons géré cette crise grâce à la forte mobilisation de la filière RH, des directeurs et des managers de proximité, que ce soit au siège ou dans les territoires. Cette mobilisation a facilité l'adaptation du travail de façon cohérente sur l'ensemble des équipes, de manière à protéger les collaborateurs et à maintenir la poursuite de nos activités.

Une prouesse logistique a été opérée par la direction des achats et moyens généraux dans la gestion des équipements de protection afin d'adresser ceux-ci dans l'ensemble de nos sites dans un temps court. Par ailleurs, pour organiser le travail à distance dans de bonnes conditions, nos collaborateurs ont également pu bénéficier de l'accompagnement de la direction des systèmes d'information et des modules de sensibilisation et d'information sur le télétravail leur ont été adressés. »

Sandrine Herès,
directrice déléguée
des ressources humaines

Prévention sécurité

© 2021 iStockphoto LP

Renforcer la sécurité des collaborateurs sur leur lieu de travail

Dans certaines résidences, les incivilités augmentent. Les gardiens, chargés d'une mission de service public, sont en première ligne face à ces tensions. Face à ce constat, le groupe CDC Habitat a renforcé son organisation avec la création de la direction de la sûreté.

En 2020, les procédures de gestion des agressions par des tiers externes ont été revisitées dans le cadre d'un travail collaboratif mené entre la DRH Groupe et la direction de la sûreté.

Le dispositif mis en place pour protéger les collaborateurs repose sur la prévention et la dissuasion, avec notamment le déploiement de la vidéo surveillance dans les agences. Pour que les collaborateurs se sentent soutenus, la direction de la sûreté veille à ce que les agressions soient suivies prioritairement sur le plan judiciaire.

Pour accompagner les collaborateurs au quotidien, des sessions régulières de formation sont organisées sur la prévention et la gestion des agressions avec l'intervention de policiers et d'avocats.

Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité

Risque associé : Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs

Le Groupe, par l'analyse et la compréhension des transformations, que celles-ci soient sociétales, technologiques ou économiques, a à cœur d'accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs et leur permettre ainsi, de conserver leur meilleur niveau de compétences.

Dans cet esprit, le groupe CDC Habitat a notamment mis en place une démarche de Gestion Prévisionnelle de l'Emploi et des Compétences (GPEC) qui vise à anticiper les évolutions, favoriser le développement des compétences et développer l'employabilité de chaque collaborateur.

Identifier les compétences et anticiper les évolutions

L'Observatoire des métiers et des compétences

L'Observatoire des métiers et des compétences est une instance paritaire d'information et d'échanges sur l'évolution des métiers et des emplois, avec pour objectif final de mettre en adéquation les besoins du Groupe et les compétences des salariés.

C'est un outil qui aide à structurer l'emploi au sein du Groupe *via* la construction de parcours professionnels, la définition d'aires de mobilité et la construction de référentiels de compétences.

Dans le cadre de cette instance une nouvelle cartographie des filières et des emplois repères a été réalisée en 2020. Les emplois repères sont des familles de métiers regroupant plusieurs postes et qui mobilisent, à des degrés différents, les mêmes compétences avec des finalités différentes.

L'Observatoire permet aussi d'identifier les évolutions des emplois en fonction des changements économiques, sociétaux, écologiques, organisationnels, pour anticiper au mieux les chocs et protéger les collaborateurs par le maintien de leur employabilité interne et externe (exemples : accompagner la montée en compétences dans le digital, la gestion des copropriétés dégradées, etc.).

Ajuster et développer les compétences

Répondre aux besoins de formation : la politique de développement des compétences

Garantir la professionnalisation de chacun et accélérer l'adaptation des organisations aux nouveaux enjeux requiert une offre de formation innovante, diversifiée et flexible.

L'offre de formation proposée est articulée autour de cinq enjeux majeurs en lien avec Trajectoire 2022 :

- le développement des compétences managériales ;
- l'appropriation de la transformation digitale du groupe CDC Habitat ;
- le renforcement des compétences opérationnelles : métiers et relationnelles ;
- l'appropriation des outils et procédures ;
- la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la mobilité.

Cette offre de formation intègre les enjeux du développement durable dans tous les métiers du groupe CDC Habitat et contribue ainsi au déploiement de la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise.

Renforcement de l'offre de formation à distance

En 2020, la politique de formation du groupe CDC Habitat s'est adaptée au contexte sanitaire : l'offre de formation à distance s'est accélérée pour mieux répondre aux besoins des collaborateurs.

De nouvelles modalités pédagogiques ont été mises en œuvre en 2020 pour maintenir le niveau de formation grâce à de nouveaux modes d'apprentissage :

- les classes virtuelles : des formations à distance en petits groupes avec un formateur/coach ;
- les webinaires : formation pour groupes à plus grande échelle pour un plus grand nombre de participants.

Ces modes de formation plus accessibles que les formations en présentiel, sont appréciés des collaborateurs. En conséquence les formations, suivies avec plus d'assiduité, gagnent en efficacité.

Renforcer la mobilité des collaborateurs

La diversité des métiers et la présence du Groupe sur tout le territoire offre des possibilités de changement aux collaborateurs. Le Groupe encourage la mobilité interne sous toutes ses formes : fonctionnelle et géographique. La mobilité répond à un double enjeu : contribuer au développement professionnel des collaborateurs et accroître le dynamisme et la performance collective. Elle est encadrée par un accord de Mobilité Groupe qui favorise, chaque fois que possible, le recours aux compétences internes.
Tous les deux ans, l'entretien professionnel est l'occasion pour le collaborateur d'étudier avec son manager les perspectives d'évolution professionnelle.

Les collaborateurs du Groupe sont informés régulièrement des offres à pourvoir en interne au sein du groupe CDC Habitat. Elles sont publiées sur une plateforme à laquelle tous les collaborateurs ont accès. De plus, un e-mail compilant les offres à pourvoir au sein du Groupe Caisse des Dépôts est envoyé mensuellement à tous les collaborateurs.

Le système d'information des ressources humaines (SIRH) facilite l'implication des managers dans l'animation RH de leur équipe.

Prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances

Action en faveur des jeunes : recruter 1 000 alternants et stagiaires par an

La crise sanitaire a particulièrement touché les jeunes en réduisant leurs chances d'accès à l'emploi. Le groupe CDC Habitat accorde une grande attention à l'intégration des collaborateurs recrutés dans le cadre de ce plan jeunes car un grand nombre d'entre eux ont dû prendre leurs marques à distance en raison du contexte sanitaire inhabituel. Plus de 300 tuteurs ont été formés pour faciliter cette intégration.

À plus long terme, ces missions d'alternance et de stages pourront se transformer en CDD ou CDI en fonction des compétences acquises, des ouvertures de postes et des projets professionnels des jeunes accueillis dans le Groupe.
En 2020, CDC Habitat social a reçu l'agrément pour accueillir une trentaine de jeunes en service civique.

Le groupe CDC Habitat s'est engagé à recruter

1 000 jeunes

chaque année (alternants et stagiaires) pendant 5 ans à partir de 2020

© 2021 iStockphoto LP

“ Les dispositifs d'alternance et de stage offrent une réponse adaptée aux nouveaux besoins du Groupe. ”

Laëtitia Le Châtelier,
responsable recrutement et gestion des carrières

“ Je me suis toujours sentie soutenue et incitée à poser des questions. ”

Tess Bernhardt,
ancienne alternante dans l'agence CDC Habitat social de Strasbourg (67) désormais adjointe, chargée de clientèle en CDI à Compiègne (60)

Insertion et maintien des personnes en situation de handicap : un haut niveau d'engagement

Avec un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 9 %[1], la loi le fixant à 6 %, le groupe CDC Habitat démontre son haut niveau d'engagement dans ce domaine.

En complément d'une politique active de recrutement de travailleurs handicapés, le plan d'action du Groupe décline quatre engagements :

- le recrutement de personnes en situation de handicap (en ouvrant l'intégralité des postes à ces profils et en participant à des salons spécifiques) ;
- l'accompagnement des travailleurs en situation de handicap ;
- la sensibilisation des managers et collaborateurs ;
- Le renforcement du partenariat avec le secteur protégé.

Un critère relatif au handicap a été intégré dans l'accord d'intéressement pour fédérer et sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à cet enjeu.

© 2021 iStockphoto LP

Chaque année, le Groupe participe à des événements nationaux qui visent à changer le regard sur le handicap et à dépasser les préjugés.

En 2020, ces événements ont été maintenus :

- la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (16-22 novembre 2020) : chaque jour était ponctué par une communication spécifique (chiffres clés, webinaire…) pour sensibiliser les collaborateurs à cet enjeu ;
- DuoDay (19 novembre 2020) : le principe est d'accueillir pendant une journée une personne en situation de handicap en duo avec un professionnel volontaire pour qu'elle découvre un métier en s'immergeant dans une entreprise.

Équité professionnelle entre les femmes et les hommes

Rattraper les écarts de salaires

CDC Habitat social veille à garantir l'équité entre les femmes et les hommes. Cette volonté se concrétise notamment par la non-discrimination dans les parcours professionnels et dans l'accès aux postes à responsabilités.

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires de 2020, il a été décidé de consacrer une enveloppe dédiée à l'égalité salariale et ceci afin de poursuivre la politique du Groupe en faveur de l'équité de traitement entre les femmes et les hommes.

© 2021 iStockphoto LP

1 Taux au 31/12/19 (la donnée au 31/12/20 n'est pas disponible à la date de rédaction de la DPEF).

Promouvoir le dialogue social

Risque associé : Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie

Dialogue social : des échanges de qualité

Le dialogue social est à la fois une composante essentielle de la performance de l'entreprise et un levier d'adhésion au projet collectif. Dans les périodes difficiles, telles que l'année 2020, la qualité du dialogue social est d'autant plus fondamentale. Avec les organisations syndicales, un dialogue social riche, structuré et de bonne qualité a été maintenu durant cette période. Les négociations commencées avant le confinement ont été achevées à distance et une réunion hebdomadaire se tenait au niveau central, avec les organisations syndicales.

© 2021 iStockphoto LP

9
nouveaux accords signés avec les organisations syndicales en 2020

52
CSE et CSSCT

7
CSE centraux

4
CSSCT
(Commission santé, sécurité et conditions de travail)

Le règlement intérieur

Après consultation en 2020 du CSE Central, le règlement intérieur de l'UES CDC Habitat est entré en vigueur en janvier 2021.

Ce document recense les règles générales de vie au sein de l'entreprise : modalités d'accès aux locaux, présence en entreprise, etc. Il rappelle les règles générales et permanentes relatives à la discipline, les mesures d'application des règles de santé, hygiène et sécurité et les dispositions relatives au harcèlement moral, sexuel et aux agissements sexistes.

Quatre documents annexes accompagnent le règlement intérieur :

- la Charte de déontologie ;
- le Code de conduite anticorruption ;
- la Charte d'usage des ressources des systèmes d'information et des données personnelles ;
- la Charte de prévention des situations de harcèlement moral et/ou sexuel et des agissements sexistes au travail.

Des collaborateurs globalement satisfaits de la qualité de vie au travail

Le groupe CDC Habitat a mené une enquête auprès des collaborateurs pour mesurer leur satisfaction vis-à-vis de la Qualité de Vie au Travail (QVT) au sein du Groupe. L'objectif visait à identifier les facteurs professionnels qui renforcent ou dégradent la QVT au sein de l'entreprise et à en déduire des plans d'actions le cas échéant. Les résultats, globalement satisfaisants ont été présentés en 2020 à l'ensemble des CSE du Groupe. La construction d'un plan d'actions global, complété par des plans d'actions spécifiques, est en cours et vise à améliorer la qualité de vie au travail en tenant compte des résultats de cette enquête.

Les résultats de l'enquête qualité de vie au travail

Deux variables mesurées pour apprécier les facteurs de protection et les facteurs de risque :

- la motivation autonome qui évalue les facteurs qui donnent du sens et du plaisir au collaborateur au quotidien. Avec un score de 5 points, le niveau de motivation autonome est significativement au-dessus du panel de Stimulus[2] ;
- l'hyperstress qui appréhende les facteurs comportementaux, psychologiques et physiologiques qui peuvent engendrer un stress ou être la conséquence d'un stress. Avec un pourcentage de 21,1 % de collaborateurs déclarant ressentir du stress, le groupe CDC Habitat est en dessous du niveau de stress global des entreprises du panel de Stimulus (23,2 %).

56,8 %
des collaborateurs du groupe CDC Habitat ont répondu à l'enquête, dont
81 %
de non managers.

6 points forts ont été relevés par l'enquête :

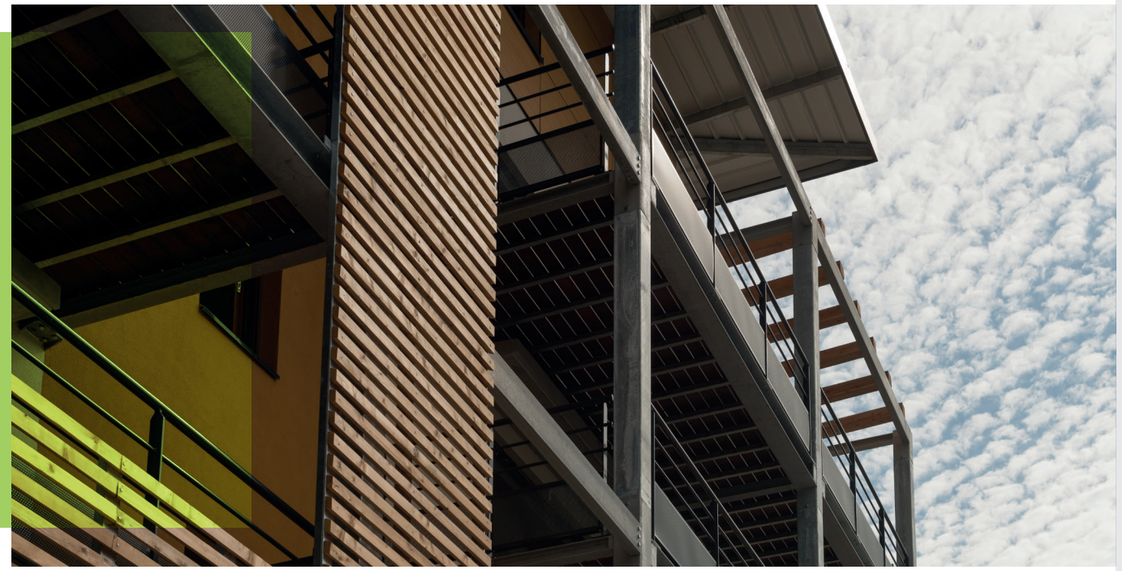
- l'autonomie ;
- le sentiment d'efficacité ;
- la qualité des relations interpersonnelles.
- l'intérêt du travail ;
- le sens donné au travail ;
- le soutien managérial.

3 points de vigilance sur lesquels le Groupe travaille :

- la charge de travail ;
- le changement ;
- la justice organisationnelle.

2 Cabinet en santé psychologique au travail et politiques de QVT.

4 Axe environnement



Risque associé : Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique

Le secteur du bâtiment représente près de la moitié de la consommation d'énergie à l'échelle nationale et un quart des émissions de gaz à effet de serre[1]. Ce secteur se doit d'agir pour limiter sa contribution au changement climatique. Avec plus de 525 000 logements, le groupe CDC Habitat se mobilise depuis plus de dix ans pour limiter son impact environnemental. Les scientifiques ont démontré la corrélation entre la variation de la température et le taux de CO_2 dans l'air. L'accélération de l'augmentation de la température est une réalité, il est désormais nécessaire de contenir le réchauffement climatique en dessous de 2°C d'ici 2100, en visant 1,5°C.

" Au-delà de + 2 °C, on commencera à sortir du système de climat actuel et, à + 4 °C, on entre dans un modèle inconnu. À + 3 °C, l'évolution du climat ne sera pas linéaire, il y aura des effets locaux et brutaux. "

Hervé Le Treut,
climatologue, 2015

Atténuer l'impact du groupe CDC Habitat sur le climat

Contribuer à l'objectif national de neutralité carbone en 2050

La France vise la neutralité carbone à horizon 2050 pour limiter la hausse des températures à 2°C.

Le groupe CDC Habitat s'inscrit dans cette dynamique avec l'objectif d'atteindre en moyenne sur l'ensemble de son patrimoine un niveau de consommation BBC[2] de 80 $kWh_{ep}/m^2/an$[3] à horizon 2050.

Pour y parvenir, le Groupe s'est fixé des objectifs intermédiaires : atteindre à fin 2020 un DPE[4] moyen de 150 $kWh_{ep}/m^2/an$, puis à fin 2030 un DPE moyen de 127 $kWh_{ep}/m^2/an$.

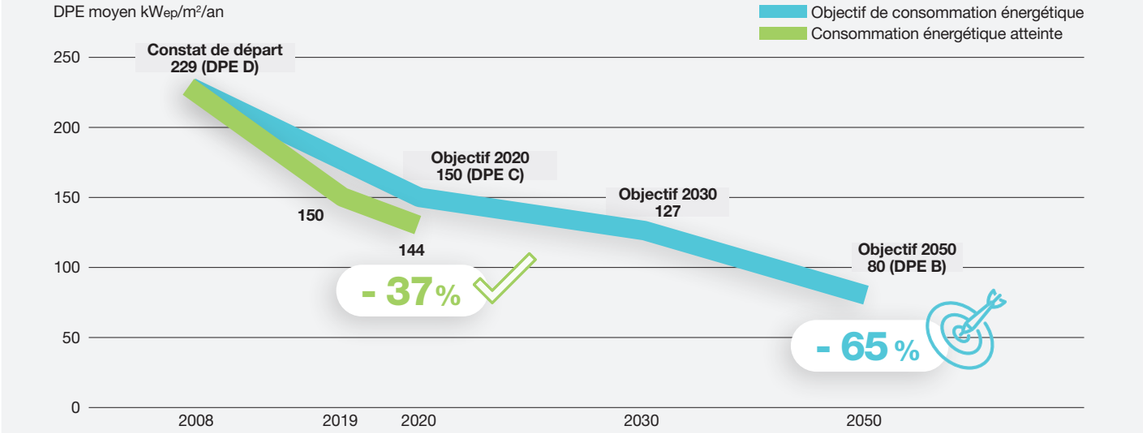
Ambitieux et précurseurs, ces engagements ont été formalisés dès 2007 dans le Livre Vert[5] du Groupe et déclinés dans son Plan Stratégique Énergétique en 2008.

Alors que le DPE moyen était de 229 $kWh_{ep}/m^2/an$ en 2008, le Groupe a atteint l'objectif de consommation moyenne visé en 2020 dès 2019.

Depuis 2008, la consommation énergétique moyenne des logements du groupe CDC Habitat a baissé de 37 % en 2020.

Trajectoire 2050 – Groupe CDC Habitat

Évolution de la consommation énergétique moyenne du patrimoine



Agir sur le patrimoine existant

Poursuivre les réhabilitations énergétiques

7 millions de logements sont mal isolés en France[6]. Le patrimoine existant constitue aujourd'hui un enjeu majeur pour le secteur immobilier pour contribuer aux objectifs de neutralité carbone. C'est dans ce contexte que le groupe CDC Habitat s'engage chaque année dans des opérations de réhabilitation énergétique de son parc immobilier.

Depuis 2008, CDC Habitat a généré 20 milliards de kWh d'économies d'énergie[7], soit l'équivalent de la consommation énergétique des habitants d'une ville comme Reims pendant 15 ans (182 000 habitants).

Éradiquer les étiquettes énergétiques F et G d'ici 2025

La part du parc avec les performances énergétiques les moins bonnes auront toutes fait l'objet d'une rénovation énergétique à horizon 2025. Fin 2020, 1,4 % du parc est encore concerné contre 1,7 % en 2019.

Le Groupe a contracté des prêts auprès de la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et de la Caisse des Dépôts afin de réaliser les travaux de modernisation et de réhabilitation énergétique de 20 000 logements sociaux, incluant notamment les étiquettes F et G.

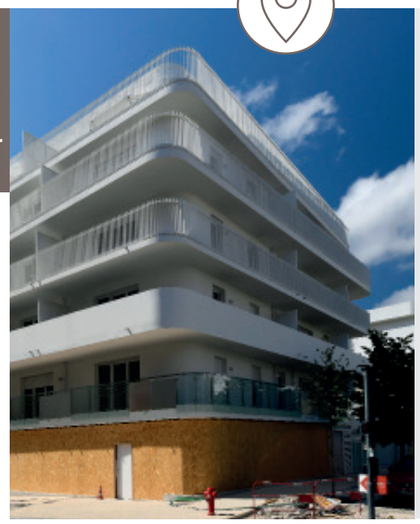
Plan Stratégique Énergétique

Pour atteindre ces objectifs, le groupe CDC Habitat a formalisé un Plan Stratégique Énergétique qui s'articule autour de trois priorités :

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

1 Source : étude L'Habitat au défi de la résilience environnementale du groupe CDC Habitat p.9.
2 Bâtiment Basse Consommation.
3 Méthode de calcul RT Existant, modulé selon la zone climatique et l'altitude (équivalent à un DPE B).
4 Diagnostic de Performance Energétique.
5 Le Livre Vert est le document qui formalise la stratégie environnementale du Groupe.
6 Source : étude L'Habitat au défi de la résilience environnementale du groupe CDC Habitat p.9.
7 Obtenu avec le dispositif Certificat d'Economie d'Energie (CEE).

Groupe CDC Habitat



Focus Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse

CDC Habitat PACAC mise sur l'énergie thermique des mers

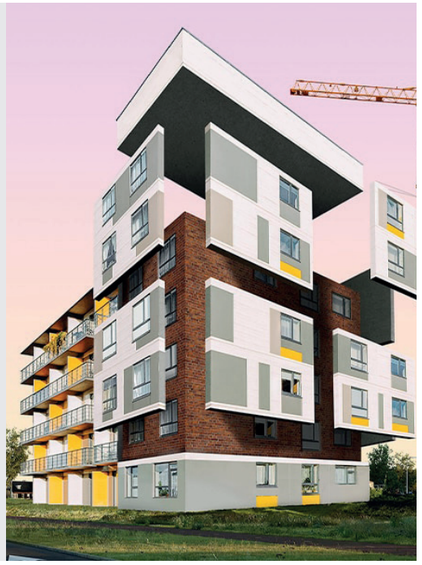
En 2020, CDC Habitat PACAC a procédé au raccordement de trois de ses résidences au réseau urbain de « thalassothermie », ou énergie thermique des mers, de La Seyne-sur-Mer (83).
Ce procédé vise à transformer l'énergie calorifique accumulée dans les profondeurs des mers et des océans afin d'alimenter les réseaux de chauffage et de climatisation de certaines villes. L'opération demande un investissement significatif mais elle permet aussi de se libérer des fluctuations de coût des énergies fossiles et de réduire considérablement le bilan carbone du bâti.

Groupe CDC Habitat

Focus Grand Ouest

CDC Habitat Grand Ouest partenaire de l'expérimentation régionale pour une rénovation « zéro énergie »

14 bailleurs sont réunis autour de l'USH Pays de la Loire pour une grande expérimentation autour de la réhabilitation thermique « zéro énergie » en utilisant la démarche Energiesprong. C'est une première au niveau national à une telle échelle, 2 000 logements devraient ainsi être réhabilités d'ici à 2025. CDC Habitat Grand Ouest s'est joint à cette initiative. « L'objectif est d'arriver directement sur site avec les éléments préfabriqués afin de les installer pour accélérer les travaux et massifier les rénovations énergétiques tout en garantissant un bon niveau de performance », explique Christophe Ains, directeur du patrimoine de CDC Habitat Grand Ouest. Autres avantages, l'intervention se fait en site occupé et dans des délais très courts.



Agir sur le patrimoine neuf

Être plus ambitieux que la réglementation thermique

Conscient de l'urgence climatique et de la contribution du secteur immobilier à cet enjeu, le groupe CDC Habitat s'est fixé l'objectif d'aller au-delà de la règlementation thermique 2012 : le Groupe ne s'applique pas la dérogation autorisant les logements collectifs à consommer 15 % de plus d'énergie. En parallèle, le groupe CDC Habitat entend systématiser le recours à la certification environnementale NF Habitat HQE pour les constructions neuves, y compris pour les projets VEFA.

Développer le recours aux énergies renouvelables

Le recours aux énergies renouvelables, et à l'autoconsommation, constituent un élément clé de la transition énergétique du parc immobilier du groupe CDC Habitat. Si le Groupe a déjà développé des projets autour du photovoltaïque, du bois biomasse, du solaire thermique ou de réseaux de chaleur vertueux, il ambitionne d'aller plus loin sur ce sujet pour diminuer son impact carbone et s'inscrire dans les objectifs européens.

Avec l'appui de plusieurs experts (technique, financier, juridique), le groupe CDC Habitat a étudié les solutions possibles autour du photovoltaïque pour identifier les plus pertinentes. Cela a permis d'aboutir à des réalisations concrètes pour accompagner les équipes dans le déploiement du photovoltaïque sur le patrimoine avec la mise à disposition :

- d'outils d'aide à la décision permettant d'identifier la solution à déployer en fonction du territoire et de la typologie de logement, et de déterminer le modèle économique ;
- d'outils facilitant la mise en œuvre de la solution retenue : un guide avec des prescriptions techniques et un contrat d'exploitation des équipements.

Groupe CDC Habitat

Focus Nord-Est

CDC Habitat Nord-Est participe à une grande expérimentation autour de la construction bois à Strasbourg (67)

La Ville de Strasbourg a lancé un projet d'aménagement innovant dont l'objectif est d'expérimenter plusieurs façons d'utiliser le bois dans la construction sur un même îlot divisé en 4 lots. CDC Habitat a été retenu sur 2 lots, en association avec Procivis Alsace, soit 207 logements. Ce projet mixte vise à tester l'impact économique et environnemental du bois dans la construction. Les livraisons sont prévues en 2021 et 2022.

" C'est un chantier au croisement des défis actuels du secteur qu'il s'agisse d'environnement, de performance technique et thermique, de maîtrise de l'empreinte carbone de la construction. "

Sabine Schimetschek,
directrice du développement
et de la maîtrise d'ouvrage
chez CDC Habitat Nord-Est

Adapter le patrimoine à risque face aux aléas climatiques

Les dérèglements climatiques sont d'ores et déjà une réalité et vont s'accentuer dans le temps. S'il faut poursuivre les actions visant à atténuer l'impact de l'immobilier sur le climat, il apparaît désormais indispensable d'adapter le patrimoine immobilier.
Les bâtiments, tant dans les pratiques de construction et de rénovation que d'usage, doivent se préparer aux nouvelles conditions de vie qui vont s'imposer à tous.
Considérant que désormais aucune ville n'est à l'abri des risques, il ne s'agit plus uniquement de lutter contre, mais d'apprendre à vivre avec, en réduisant les conséquences et la gravité de leurs impacts sur le cadre bâti, la performance économique et la qualité de vie.

En tant que bailleur, il est nécessaire d'anticiper au mieux ces changements et de préserver la sécurité et le confort de nos locataires.
Une Commission climat, co-pilotée par la direction du patrimoine et la direction financière du Groupe, a été mise en place en 2019 pour structurer cette démarche.

Mettre en place une démarche visant à adapter son patrimoine immobilier aux aléas climatiques nécessite d'identifier :

- le niveau d'exposition des territoires aux aléas climatiques et ;
- le niveau de vulnérabilité des bâtiments, autrement dit, de mesurer un niveau de risque (dommages subis par le bâtiment, atteinte à la sécurité des personnes).

L'exposition des territoires aux aléas climatiques

Présent sur l'ensemble de la France métropolitaine et sur les territoires d'outre-mer, le groupe CDC Habitat a réalisé une cartographie identifiant l'exposition des territoires aux aléas climatiques.

Cet outil qualifie l'exposition, actuelle et à 2050, des territoires à 11 aléas (la sécheresse, les tempêtes, les inondations, le retrait-gonflement des argiles, etc.).

Identifier le patrimoine à risque : le diagnostic de performance de résilience (DPR)

Être exposé à un aléa climatique ne suffit pas à dire qu'il y existe un risque pour le bâtiment. Il faut pour cela identifier son niveau de vulnérabilité. C'est le couple exposition / vulnérabilité qui déterminera le niveau potentiel de risque pour le bâtiment et donc la nécessité de l'adapter.

Le DPR répond à ce besoin. Développé en 2020 par le groupe CDC Habitat, il permet de qualifier le niveau de résilience des bâtiments en mettant en perspective la vulnérabilité du bâtiment à l'exposition du territoire aux aléas climatiques. En d'autres termes, le DPR indique si le bâtiment est en capacité de faire face aux aléas climatiques.

Inspiré du diagnostic de performance énergétique (DPE), le niveau de résilience du bâtiment est identifié *via* une étiquette allant de A (résilient) à G (vulnérable).

En parallèle, des préconisations à appliquer pour améliorer la résilience du bâtiment, associées à une estimation des coûts, sont intégrées à l'outil pour accompagner les équipes sur l'adaptation du patrimoine.

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

Les préconisations établies permettront d'adapter les bâtiments en conséquence. La cartographie, comme le DPR, sont des outils d'aide à la décision qui vont permettre au groupe CDC Habitat d'anticiper les risques à horizon 2050.

Ces outils ont été développés avec l'aide d'experts : la Mission Risques Naturels, Resallience et STD bioclimatiques.

3 QUESTIONS À

Thierry Deberle,
responsable stratégie environnementale – direction du patrimoine Groupe

Pourquoi le groupe CDC Habitat a conçu son propre plan d'adaptation aux changements climatiques ?

Il est peu probable qu'on se limite à 2°C de réchauffement climatique d'ici à 2050. Inondations, canicules, épisodes de sècheresse, de grand froid… sont les conséquences de ce dérèglement.

En 2019, on s'est demandé comment adapter notre patrimoine à ces aléas désormais avérés. Sur le sujet, il y avait quelques études scientifiques, mais rien d'opérationnel pour accompagner un bailleur dans cette démarche.

Nous avons alors décidé de concevoir nous-même un plan d'adaptation au changement climatique. L'innovation commence là !

Concrètement, quelle a été votre démarche ?

Tout était à construire. Pour établir ce plan d'adaptation, il nous fallait d'abord un état des lieux : savoir si notre patrimoine est adapté, comment la situation va évoluer, comment nos bâtiments vont amortir le choc, quelle est l'exposition au risque pour chaque territoire, etc. Et là, non plus, nous n'avons pas trouvé les réponses à nos questions dans les études existantes.

Nous avons donc créé nos propres outils ! La pierre angulaire du projet, c'est le diagnostic de performance de résilience. Il permet d'identifier le patrimoine à risque pour l'adapter en conséquence grâce à des recommandations de travaux et un chiffrage associé. Il sera très utile aussi pour savoir comment adapter les nouveaux ensembles immobiliers dans lesquels nous investissons.

Quelles sont les prochaines étapes ?

En 2021, nous allons former nos équipes pour réaliser les diagnostics de résilience de nos bâtiments. L'idée, à terme, c'est d'auditer tous nos bâtiments, obtenir une note moyenne, et commencer à construire une stratégie pour s'assurer que notre patrimoine est résilient.

Retrouvez l'étude « L'habitat au défi de la résilience environnementale » du groupe CDC Habitat

Confort d'été

Le « confort d'été » était l'un des premiers enjeux identifiés par la Commission climat. Il s'agit d'éviter la surchauffe et conserver une température agréable dans toutes les pièces, notamment dans la perspective de l'augmentation des températures à horizon 2050.

Une étude spécifique a été menée par le groupe CDC Habitat sur la base de simulations qui ont permis de plonger des bâtiments dans un climat 2050 pour analyser la façon dont le bâtiment réagit.

Grâce à ces simulations, le Groupe a d'ores et déjà :

- conçu un guide de recommandations et des fiches d'actions à destination des opérationnels ;
- pensé l'évolution des cahiers des charges pour que les résidences absorbent l'élévation des températures et pour construire l'habitat durable de demain, avec pour objectif la préservation de la qualité de vie des locataires.

Économie circulaire

L'économie circulaire vise à changer de paradigme par rapport à l'économie dite linéaire, qui consiste à extraire, produire, consommer et jeter.

Selon l'ADEME, l'économie circulaire peut se définir comme un système économique d'échange et de production qui, à tous les stades du cycle de vie des produits (biens et services), vise à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources et à diminuer l'impact sur l'environnement tout en développant le bien-être des individus.

Environ 46 millions de tonnes de déchets du bâtiment sont produits chaque année. Ils se composent :

- à 75 % de déchets inertes (taux de valorisation d'environ 75 %) ;
- à 25 % de déchets du second-œuvre (taux de valorisation d'environ 30 %).

Environ 50 % des déchets proviennent de chantiers de démolition, 37 % de rénovation et 13 % de construction. Il existe donc un enjeu fort sur les déchets du second-œuvre des chantiers de rénovation (et démolition)[1].

Le groupe CDC Habitat a contribué à l'élaboration du Guide « Économie circulaire » de la Fédération des Esh en partageant de nombreuses initiatives en matière d'économie circulaire. Ce guide présente des opérations pilotes illustrant les bénéfices d'une démarche d'économie circulaire sur 4 ressources primaires : le foncier, les matières premières, l'énergie, l'eau ; et sur 2 ressources secondaires : les déchets de chantier et les déchets des ménages.

Le groupe CDC Habitat a également participé à la construction d'un référentiel sur l'économie circulaire applicable aux métiers des organismes Hlm. Ce document sera publié par l'Union Sociale pour l'Habitat en 2021.

Préserver la biodiversité

Le mot biodiversité est la contraction de biologique et diversité. La biodiversité, c'est le tissu vivant de notre planète : elle comprend l'ensemble des êtres vivants, les relations entre eux et avec leur milieu, et les processus qui en dépendent[2].

Si les effets du changement climatique ont un impact sur la biodiversité, l'inverse est également vrai. La biodiversité permet de s'adapter aux changements climatiques et contribue donc à la résilience d'un territoire. Elle joue un rôle primordial sur le climat local et global, par exemple, en réduisant l'effet ilot de chaleur ou en contribuant à séquestrer le CO_2.

Le rythme d'érosion actuel de la biodiversité est largement attribuable aux activités humaines. L'urbanisation en est une des causes. En tant qu'acteur immobilier, le groupe CDC Habitat est de fait directement concerné par cet enjeu. Une stratégie qui vise à éviter, réduire et compenser l'impact du Groupe a été déployée dès 2015 pour préserver la biodiversité.

1 Source : ADEME.
2 https://www.ecologie.gouv.fr/biodiversite-presentation-et-informations-cles

Éviter

Étalement urbain

La croissance excessive de la périphérie des villes est responsable d'une part importante de perte de la biodiversité et de destruction de terres agricoles. Pour limiter son impact sur la biodiversité, le groupe CDC Habitat a développé un outil d'aide à la décision qui permet de qualifier le niveau d'étalement urbain des projets de construction. Les projets de construction du Groupe ayant un impact faible ou nul en matière d'étalement urbain ont représenté 89 % des projets en 2018, 92 % en 2019 et 96 % en 2020.

Réduire

Gérer de manière durable les espaces verts

Avec plus de 525 000 logements, le groupe CDC Habitat entend renforcer la prise en compte de la biodiversité dans la gestion de son patrimoine. Des contrats de gestion durable des espaces verts des résidences du Groupe sont progressivement déployés. Le principe est de tenir compte des spécificités faune-flore de chaque site pour définir des modes d'entretien adaptés et limitant les interventions néfastes pour la biodiversité. Un contrat type a été formalisé pour accompagner les équipes dans la mise en place de la gestion différenciée des espaces verts du Groupe. Ce contrat est accompagné d'une formation du personnel de proximité et d'outils de sensibilisation des locataires (livrets éco-gestes, panneaux de communication, etc.).

Compenser

Nature 2050

Nature 2050 est un programme à destination des entreprises qui souhaitent volontairement contribuer au financement de projets dont les objectifs sont : 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.

Bien que le Groupe s'attache à limiter ses impacts sur la biodiversité, notamment en luttant contre l'étalement urbain, l'activité de construction neuve implique, dans la majorité des projets, une artificialisation des sols. C'est pourquoi le groupe CDC Habitat est engagé dans ce programme depuis 2016.

« L'indicateur d'étalement urbain est un de nos outils maison. Il est novateur et précurseur. Nous l'utilisons pour tous nos projets depuis 2013. Il permet de calculer de façon automatique l'impact de notre bâti sur l'étalement urbain. Nous étudions la possibilité de mesurer également notre impact en matière d'artificialisation des sols pour le limiter au maximum. »

Élodie Espeout,
responsable stratégie environnementale – direction du patrimoine Groupe

En cinq ans, *via* le financement du programme Nature 2050,
le Groupe a compensé
202 500 m² artificialisés
(dont 33 000 m² en 2020)

5 Axe fournisseurs

Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats

La démarche RSE du groupe CDC Habitat ne s'arrête pas au périmètre de l'entreprise. Sa volonté d'agir de manière responsable se décline sur toute sa chaîne de valeur. Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important pour le groupe CDC Habitat. Afin de systématiser l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans l'ensemble du processus d'achat, une démarche Groupe a été définie pour l'ensemble des fournisseurs.

Des engagements Groupe

Une Charte d'engagements RSE à destination des fournisseurs et sous-traitants, éditée en 2019, est communiquée aux fournisseurs : c'est une première étape importante dans la clarification de la démarche du Groupe. Cette charte est issue d'un travail collégial au cours duquel un grand nombre d'équipes ont été consultées, ainsi que des fournisseurs.

Au terme de cette consultation, un consensus s'est dégagé pour définir les axes sur lesquels les fournisseurs et le Groupe doivent s'engager.

« Notre volonté d'agir de manière responsable se décline sur toute notre chaîne de valeur. Aussi, nous nous engageons à « acheter de manière responsable ». La première étape de cette démarche est la mise en place de cette charte RSE qui reprend nos engagements et formalise nos attentes vis-à-vis de nos fournisseurs et sous-traitants. »

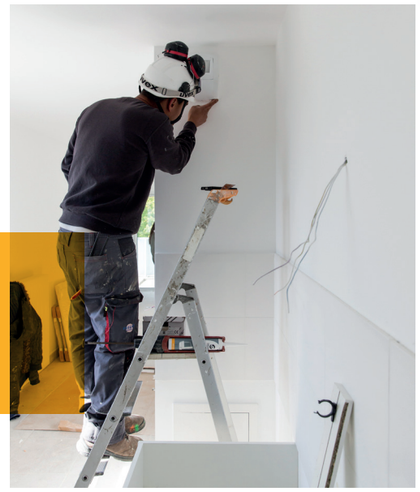
Catherine Eilertsen,
directrice des achats et
moyens généraux Groupe

Un outil pratique pour des achats responsables

Le groupe CDC Habitat a élaboré un Guide des achats responsables. Destiné aux acheteurs et aux prescripteurs, ce guide est conçu comme un outil pratique.

Il identifie les clauses et critères environnementaux et sociaux à intégrer au cahier des charges et au règlement de consultation. Il est recommandé aux acheteurs du Groupe d'intégrer à leurs réflexions les sujets RSE à chaque étape du processus achats. Dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une consultation, il est attendu qu'à minima 5 % des critères de sélection soient alloués à la RSE.

Dans la continuité des actions déjà menées, en 2021, une campagne de communication interne centrée sur les achats responsables accentuera la sensibilisation des collaborateurs sur ce sujet. Elle sera soutenue par la mise en ligne d'un webinaire.



6 Axe gouvernance

© 2021 iStockphoto LP

Risque associé :
Pratiques non éthiques

Prévenir les risques déontologiques et éthiques

Le groupe CDC Habitat est engagé dans la lutte anticorruption et la lutte contre le blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme (LCB-FT) dans l'ensemble de ses activités. Le Groupe accorde une grande importance à ces sujets. Il a, par conséquent, mis en place une démarche pour prévenir les risques en la matière : rappel de la loi, création d'outils spécifiques, formation des équipes. La mise en œuvre de ces politiques et procédures est sous la responsabilité du pôle conformité et contrôle interne.

La prévention de la corruption

Le Code de conduite anticorruption et la Charte de déontologie sont deux documents annexes au Règlement intérieur. En 2020, des ajustements ont été apportés à la Charte de déontologie. Validés par les Instances Représentatives du Personnel (IRP), ils ont été diffusés auprès des équipes en janvier 2021.

Le Code de conduite anticorruption

Ce document est unifié pour l'ensemble des entités du groupe CDC Habitat. Ses dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs et s'adressent également aux parties prenantes externes : locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux.

Le Code de conduite anticorruption 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 partenaires 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.

La Charte de déontologie

Actualisée en 2020, la Charte de déontologie approfondit les thèmes évoqués dans le Code de conduite anti-corruption.

Elle est structurée en plusieurs volets qui détaillent tout ce qui ressort de la responsabilité des collaborateurs et de leur hiérarchie :

- la discrétion professionnelle et la confidentialité ;

- la prévention des conflits d'intérêt ;
- l'indépendance des collaborateurs dans les relations avec les tiers (diffusion d'informations, relations avec les médias, cadeaux).

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

La politique générale de prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme précise les principes d'application des dispositifs LCB-FT au sein du Groupe. Les principes de cette politique sont rassemblés dans le document « Politique générale LCB-FT », disponible sur l'intranet du Groupe et qui s'adresse à l'ensemble des collaborateurs. Il y est indiqué 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 contrôles, de prévention, de formation. Ce document informe aussi les collaborateurs sur les mesures de vigilance à l'entrée et durant la relation d'affaires.

La vigilance dans les transactions financières

Pour prévenir le risque de blanchiment des capitaux et du financement du terrorisme, il est obligatoire de s'assurer de la provenance des fonds pour toute transaction financière. Cette réglementation s'applique aux agents immobiliers, aux notaires, aux banquiers et aux groupes tels que CDC Habitat.

À chaque nouvelle entrée en relation d'affaire (avec un promoteur, dans le cadre d'une vente, …), il est obligatoire de s'assurer qu'une entité du Groupe ne contractualise pas avec une personne qui figurerait sur une liste de sanctions publiques[2].

Cette vigilance s'applique aussi aux demandeurs de logement : il faut s'assurer que le candidat n'est pas identifié dans une des listes de sanctions. Pour faciliter ces vérifications, le Groupe a développé un outil informatique interne permettant de réaliser ces diligences de façon automatique.

21
fraudes en 2020

1 Loi Sapin2 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique (novembre 2016). Ces dispositions s'appliquent aux entreprises de 500 salariés et plus avec un chiffre d'affaires consolidé supérieur à 100 millions d'euros.

2 Liste mise à disposition par la Direction générale du Trésor, par exemple.

Le dispositif d'alerte éthique

L'élaboration d'un Code de conduite anticorruption et la mise en place d'un dispositif d'alerte éthique sont des dispositions réglementaires introduites par la loi Sapin2[1].

En 2019, le groupe CDC Habitat a mis en place son système d'alerte qui permet de faire remonter des informations de façon confidentielle. Il fonctionne à l'aide d'une adresse e-mail générique (droitdalerte@cdc-habitat.fr), gérée par le déontologue du Groupe.

Cette adresse e-mail peut être utilisée pour signaler des agissements contraires à la loi, un manquement à l'éthique professionnelle ou tout comportement pouvant nuire à l'image du Groupe.

Les formations « Conformité »

Un dispositif de formation comprenant 3 modules – Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme, Prévention de la corruption, Prévention de la fraude – a été mis en place. Ces formations sont destinées et accessibles à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Tout nouveau collaborateur reçoit un message l'invitant à se connecter sur une plateforme pour suivre les formations « Conformité ».

Les risques extra-financiers

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

Méthode de cartographie des risques

En 2018, CDC Habitat social a réalisé une analyse de ses risques extra-financiers. La direction de l'organisation, performance et contrôle général et le pôle RSE ont sollicité les directions opérationnelles afin de réaliser la cartographie et la cotation de ces risques.

- Le pôle RSE a établi une première liste de risques extra-financiers à partir des enjeux RSE majeurs de sa matrice de matérialité.
- La liste des risques a été revue par les directions concernées.
- Les risques ont été qualifiés puis cotés pour leur fréquence d'occurrence et leur gravité sur l'impact humain, environnemental, juridique, financier, et l'image de CDC Habitat social. La multiplication de ces deux facteurs a permis d'aboutir à une cotation pour chaque risque.
- L'ensemble de cette réflexion a été présenté et validé en Commission d'orientation RSE.

En 2019, CDC Habitat social a approfondi la définition de ses risques extra-financiers.

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

© 2021 iStockphoto LP

Cartographie des risques

1. Contribution limitée à la production de logements

Si CDC Habitat social échouait à mettre en œuvre ses objectifs stratégiques, l'entreprise ne participerait pas suffisamment à la production de logements sociaux au regard des besoins nationaux et territoriaux. Les territoires ne seraient pas autant en mesure de répondre aux demandes de logements de leurs habitants. L'image de CDC Habitat social serait impactée.

VOIR PAGE 10 : Inscrire l'action du Groupe dans les initiatives et projets des territoires.

26 % du plan de relance lancé en 2020 a déjà été réalisé au 31/12/20

2. Insatisfaction des locataires

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

La qualité de service est un enjeu stratégique pour CDC Habitat social.

VOIR PAGE 14 : Garantir un service de qualité aux locataires.

77,4 % des locataires de CDC Habitat social sont globalement satisfaits en 2020 (75,1% en 2019)

3. Discrimination des prospects et locataires

CDC Habitat social ne peut exclure le risque d'un acte de discrimination, directe ou indirecte, des prospects et des locataires au regard des critères légaux (article 225-1 du Code pénal) ou d'absence de mixité dans ses immeubles ou des zones d'habitation.

Plusieurs facteurs accroissent ce risque ou le rendent particulièrement sensible : le décalage entre l'offre et la demande de logements, la pénurie de logements sociaux, notamment adaptés aux personnes handicapées, en perte d'autonomie ou aux familles nombreuses, etc. La diversité des situations prioritaires et la difficulté à les ordonner sont également des facteurs de risque de discrimination.

La réalisation d'un acte de discrimination, ou l'absence de mixité dans le parc endommagerait la réputation de CDC Habitat social et la confiance de ses parties prenantes.

CDC Habitat social a mis en place une procédure transparente dans l'attribution de ses logements afin de prévenir ce risque.

VOIR PAGE 18 : Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements.

Aucune condamnation en matière de discrimination en 2020 dans les attributions de logements (identique en 2019)

4. 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. Loger des ménages modestes ou dans une situation de fragilité est le cœur de métier de CDC Habitat social.

Pour les locataires, ce risque peut aller jusqu'à l'expulsion du logement et l'exclusion sociale.

De telles situations sont susceptibles d'entraîner une perte de confiance ou mécontentement des collectivités partenaires. Non géré, ce risque est susceptible de se traduire pour CDC Habitat social en une augmentation des impayés ou de la dégradation du parc. Il a également une répercussion sur l'image du parc de logements. CDC Habitat social propose un accompagnement global et multidimensionnel des problématiques rencontrées par ses locataires.

VOIR PAGE 20 : Accompagner les locataires en difficulté.

24 antennes AFPA et « Axel, vos services pour l'emploi » pour accompagner les locataires vers l'emploi et la formation dans les quartiers politique de la ville (25 en 2019, 1 antenne fermée)

5. Défaut de protection des données personnelles

Le Règlement européen général sur la protection des données (RGPD) encadre la collecte et le traitement des données sensibles (données à caractère personnel).

CDC Habitat social se trouve en situation de risque :

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

CDC Habitat social utilise les données personnelles :

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

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

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

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

VOIR PAGE 24 : Protéger les données personnelles des clients.

Aucune mise en demeure ou condamnation pour atteinte à la vie privée et pour la perte de données des clients en 2020 (identique en 2019)

6. Insuffisance dans la prévention des risques en matière de santé et de sécurité des collaborateurs

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

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

Pour les collaborateurs, ce risque se traduirait en accidents du travail, arrêts de travail et inaptitudes.

Cette dégradation de conditions est susceptible de créer un désengagement.

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

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

VOIR PAGE 26 : Garantir la santé et sécurité au travail.

37,3 : taux de fréquence des accidents du travail en 2020 (33,4 en 2019)

1,7 : taux de gravité des accidents du travail en 2020 (1,5 en 2019)

7. Inadéquation besoins-compétences des collaborateurs

Les collaborateurs exercent leurs métiers dans un contexte d'évolutions réglementaires et technologiques, de réorganisation sectorielle et de transformation du Groupe. Leurs besoins s'accélèrent pour exercer leurs métiers dans le respect des réglementations, au rythme des évolutions digitales et technologiques, en cohérence avec les nouveaux usages des clients et des locataires et la transformation du Groupe.

Une perte de compétences serait source de démotivation pour les collaborateurs, et dommageable pour leur évolution professionnelle. En particulier, le manque de spécialisation freinerait leur employabilité.

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

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

VOIR PAGE 28 : Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité.

52,1 % de collaborateurs ont eu accès à une formation en 2020

8. Absence de consensus sur les projets d'accords d'entreprise en faveur de l'évolution de la stratégie

CDC Habitat social est engagé dans une phase de croissance et de développement. La bonne compréhension des partenaires sociaux et la recherche de consensus sont nécessaires à une adhésion des collaborateurs au projet collectif.

L'inverse serait susceptible d'entraîner un blocage ou un ralentissement de la mise en œuvre de la stratégie.

VOIR PAGE 32 : Promouvoir le dialogue social.

9 accords collectifs signés sur 11 négociations ouvertes en 2020 (8 sur 9 en 2019)

9. Impact du changement climatique sur l'activité et impact de l'activité sur le changement climatique

CDC Habitat social et ses parties prenantes sont exposés aux effets du changement climatique. Les trois aléas les plus impactants pour le bâtiment et ses usagers sont les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures[1].

Le parc de CDC Habitat social est également soumis aux évolutions des réglementations environnementales, notamment la future réglementation environnementale RE 2020 et à la réforme du DPE (diagnostic de performance énergétique).

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

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

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

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

Dans le cas de logements non adaptés, un impact commercial lié à une baisse d'attractivité serait également prévisible. Enfin, l'image de CDC Habitat social en souffrirait. Afin d'atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat social met en œuvre une stratégie d'adaptation de son parc de logements aux aléas du changement climatique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre de ses activités de construction et d'exploitation.

VOIR PAGE 34 : Axe environnement.

145 kWhep/m²/an de consommation moyenne du patrimoine de CDC Habitat social en 2020 (151 kWhep/m²/an en 2019)

24 kg CO_2/m² d'émissions de GES en 2020 (25 kgCO_2/m² en 2019)

10. Pratiques non éthiques

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

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

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

VOIR PAGE 44 : Prévenir les risques déontologiques et éthiques.

21 fraudes ont ainsi été détectées en 2020 (30 fraudes en 2019)

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

Annexe

Le *process* d'attribution

LES ENGAGEMENTS DE CDC HABITAT SOCIAL

- Accompagner les demandeurs et faciliter leurs démarches en mettant les informations nécessaires à leur disposition.
- Enregistrer les demandes de logement locatif social des demandeurs qui s'adressent à CDC Habitat social.

- Formaliser et publier la politique d'attribution et le règlement intérieur des CALEOL.
- Organiser des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) décentralisées à fréquence rapprochée.
- Garantir la confidentialité des informations.

- Communiquer rapidement par écrit la décision de la CALEOL aux demandeurs.
- Faciliter le parcours résidentiel et la mobilité au sein du parc.
- Rendre compte des attributions de logement.

1

Le candidat fait une demande de logement social.

Il obtient un numéro unique national d'enregistrement.

Il constitue son dossier de candidature.

2 LA PROCÉDURE D'ATTRIBUTION

Les dossiers sont étudiés et préparés par le service instructeur.

La CALEOL examine les dossiers et prend la décision d'attribution.

Elle examine au moins trois demandes pour chacun des logements à attribuer.

3

Le candidat est informé de la décision.

LES RÈGLES D'ATTRIBUTION

Les conditions d'accès à un logement social sont fixées par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH).

Le candidat à un logement social doit :

- séjourner régulièrement sur le territoire français ;
- respecter des conditions de ressources fixées chaque année par arrêté ministériel.

Les critères de priorité tiennent compte des dispositifs locaux[1] et incluent :

- la décision favorable au titre du Droit au Logement Opposable (DALO) ;
- une douzaine de situations prioritaires (personnes en situation de handicap, personnes dépourvues de logement, personnes engagées dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle, etc.).

Les orientations d'attribution de CDC Habitat social favorisent :

- l'accueil des ménages démunis ;
- la prise en compte des besoins locaux des différents territoires ;
- la mise en œuvre du parcours résidentiel ;
- les catégories de ménage visées dans la politique d'attribution.

Les critères d'attribution réglementaires utilisés pour apprécier la demande incluent :

- le patrimoine ;
- la composition du ménage ;
- le niveau de ressources ;
- les conditions de logement actuelles du ménage ;
- l'éloignement des lieux de travail ;
- la mobilité géographique liée à l'emploi ;
- la proximité des équipements ;
- l'activité professionnelle des membres du ménage lorsqu'il s'agit d'assistants maternels ou d'assistants familiaux agréés.

(1) Conférences Intercommunales du Logement (CIL), les Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA), les Programmes Locaux de l'Habitat (PLH) et les Accords Collectifs Départementaux (ACD)

Note méthodologique

Période et périmètre de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2020.

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

Précision sur les indicateurs

Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO_2 par m^2 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.

Données sociales

- Le calcul des effectifs prend en compte les CDI et CDD hors mandataires sociaux et stagiaires.
- Le taux d'accès à la formation inclut les collaborateurs ayant partiellement assisté aux formations.
- Le nombre d'accords signés / nombre de négociations ouvertes sur l'année peut refléter un décalage temporel : une négociation ouverte en année N peut en effet être signée l'année N+1.

Concernant les accidents du travail :

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

Exclusions

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

© CDC Habitat : C. Caudroy - C. Maissen.
Conception graphique : obea
Mars 2021.

CDC Habitat

Filiale immobilière à vocation d'intérêt général de la Caisse des Dépôts, le groupe CDC Habitat est le premier bailleur français avec plus de 525 000 logements.
Il offre une réponse performante aux besoins en logements de l'État, des collectivités, des grands établissements publics et des citoyens.
Son activité s'inscrit pleinement dans le cadre de la Banque des Territoires, créée en 2018.
Le groupe CDC Habitat couvre l'intégralité de l'offre de logements pour proposer à ses locataires un véritable parcours résidentiel, avec des logements adaptés à leurs besoins et à leurs ressources, en location ou en accession : logements sociaux ou très sociaux, logements intermédiaires et libres, résidences étudiantes ou jeunes travailleurs, résidences pour seniors ou intergénérationnelles, établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), accession sociale à la propriété, libre et à prix maîtrisé.
En tant qu'acteur majeur de l'habitat en France, CDC Habitat s'attache à exercer 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.

cdc habitat

33, avenue Pierre Mendès-France – 75013 Paris
Tél. 01 55 03 30 00
www.groupe-cdc-habitat.com