

CDC HABITAT SOCIAL, ACTEUR ENGAGÉ

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice 2021



Sommaire

Introduction 4

- Présentation de CDC Habitat social 4
- Le groupe CDC Habitat 7
- La RSE au sein du groupe CDC Habitat 8

1. Axe sociétal 10

- Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat pour répondre aux enjeux des territoires 10



2. Axe locataires 16

- Garantir un service de qualité aux locataires 16
- Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements 20
- Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité 23
- Favoriser la tranquillité résidentielle 26



3. Axe social 28

- Garantir la santé et la sécurité au travail 28
- Favoriser une gestion dynamique des compétences et des parcours professionnels 31
- Promouvoir la diversité 34
- Promouvoir le dialogue social 36



4. Axe environnement 38

- Atténuer l'impact de l'entreprise sur le climat 38
- Adapter le patrimoine à risque face aux aléas climatiques 43
- Préserver la biodiversité 46



5. Axe fournisseurs 48

- Promouvoir des relations fournisseurs responsables 48
- Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats 51



6. Axe gouvernance 52

- Prévenir les risques déontologiques et éthiques 52
- Protéger les données personnelles 57



 **Les risques extra-financiers 60**

 **Annexe 64**

 **Note méthodologique 66**

Introduction



Présentation de CDC Habitat social

Avec plus de
196 000
logements sociaux gérés,
CDC Habitat social
est la première ESH de France.

CDC Habitat social est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), issue de la fusion de 13 ESH¹. Filiale du groupe CDC Habitat, cette société est investie d'une mission d'intérêt général : loger des personnes et des familles éligibles au logement social.

CDC Habitat social propose à des candidats locataires des logements à loyer modéré, 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 du ménage et de la localisation du bien.

Afin de répondre à la demande de logements sociaux, chaque année, CDC Habitat social acquiert ou construit de nouveaux logements. En parallèle, l'entreprise s'assure de l'entretien de son parc immobilier et réhabilite les bâtiments nécessitant ce type d'intervention. 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.

Présent sur 45 départements en France métropolitaine, CDC Habitat social a un ancrage local fort avec un patrimoine implanté sur 231 EPCI et EPT².

LES ESH EN CHIFFRES³

180 entreprises	2,5 millions de logements locatifs	10 milliards d'euros
34 000 collaborateurs	5 millions de personnes logées	investis chaque année en construction et réhabilitation

1. Fusion au 1^{er} janvier 2019.
2. EPCI = Établissement public de coopération intercommunale / EPT = Etablissement Public Territorial.
3. <https://www.esh.fr/>.

■ Modèle d'affaires de CDC Habitat social

RESSOURCES

RESSOURCES FINANCIÈRES

Développement et travaux

249,4 millions € de fonds propres

675 millions € d'emprunts

49,9 millions € de subventions

COMPÉTENCES INTERNES ET PARTENAIRES

3 083 collaborateurs
dont 41 % de proximité

42 agences

+ de 5 000 fournisseurs et
prestataires

63 promoteurs

35 OLS⁴ partenaires

PARC DE LOGEMENTS

196 086 logements sociaux

- familiaux : 85,3 %
- étudiants : 8 %
- logements-foyers⁵ : 6,7 %

ACTIVITÉS & RÉSULTATS

CONSTRUIRE ET ACQUÉRIR DES LOGEMENTS

4 164 logements neufs livrés

- VEFA⁶ : 80 %
- maîtrise d'ouvrage interne : 15 %
- acquisition : 5 %

4 780 logements mis en chantier

LOGER ET ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

419 703 personnes logées

- 26 % de plus de 60 ans
- 9 % de moins de 30 ans
- 22 % de familles monoparentales

27 % de ménages en QPV

78 % de logements PLUS

1,13 % de taux de vacance⁷

80 % de satisfaction de la qualité de vie dans le logement

ENTREtenir ET RÉHABILITER NOS LOGEMENTS

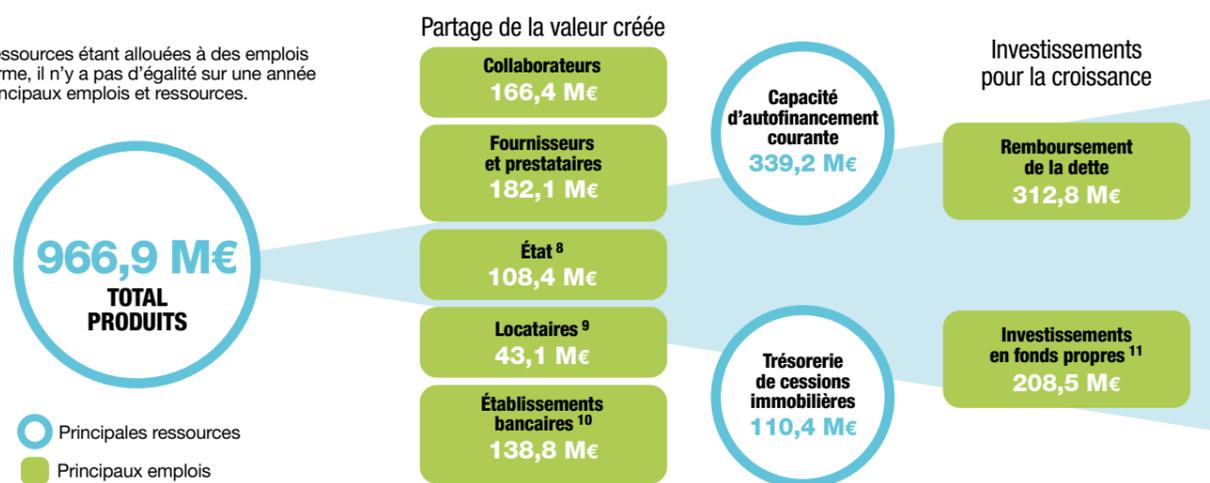
2 787 logements réhabilités

551 € de budget de
maintenance / logement

4. Organismes de logements sociaux partenaires.
5. Gérés par des associations.
6. Vente en l'État Futur d'Achèvement.
7. 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.



8. Taxes et impôts sur les sociétés.

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

10. Coût net de la dette.

11. Neufs (45 %), réhabilitation (52 %), structures (3 %).

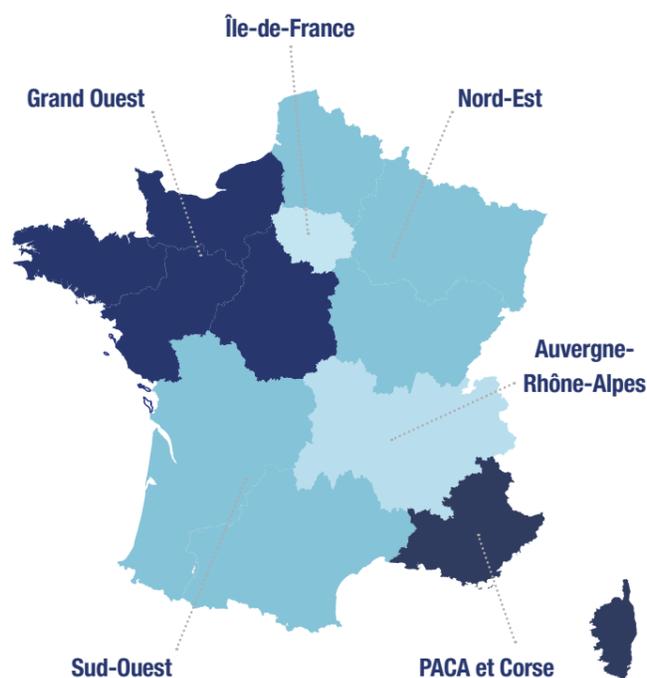
■ Au plus près des territoires

Six **directions interrégionales** couvrent l'ensemble de la France métropolitaine. Un réseau d'agences locales est rattaché à chacune d'entre elles.

Les 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. Les agences, quant à elles, se concentrent sur la relation client et la gestion du patrimoine.

À noter qu'au niveau national, les **directions fonctionnelles et métiers** sont chargées de définir les orientations stratégiques et animent les filières métiers.

Aujourd'hui, le fonctionnement des entités CDC Habitat social et CDC Habitat¹² est mutualisé, tant au niveau national qu'au niveau des directions interrégionales. Un projet est en cours pour que cette mutualisation se poursuive jusqu'au niveau des agences.



12. Filiale du groupe CDC Habitat spécialiste du logement intermédiaire.

Le groupe CDC Habitat

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

Grâce à ses filiales et partenaires implantés sur l'ensemble du territoire métropolitain et en outre-mer, le Groupe apporte des réponses diversifiées en termes d'habitat : hébergement d'urgence, logement social, intermédiaire et abordable, accession sociale à la propriété. Il propose des offres de logement à destination des jeunes ou pour répondre au vieillissement de la population. Le Groupe assure aussi un rôle d'ensemblier, agrégateur d'expertises pour porter des projets complexes.

Pour mener à bien cette mission d'intérêt général, 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** ;
- La Sainte-Barbe, **baillieur** de référence du **bassin lorrain** ;
- Adoma, spécialiste du **logement accompagné** et de l'**hébergement d'urgence** ;
- 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 **baillieur social** des **Hauts-de-France** ;
- AMPERE Gestion, **société de gestion** de fonds d'investissement, spécialisée dans le financement de logements et de structures d'hébergement d'urgence.

LES OBJECTIFS À 10 ANS DU GROUPE CDC HABITAT

en nombre de logements neufs livrés d'ici 2031

38 729

logements très sociaux

53 707

logements sociaux

34 187

logements intermédiaires ou libres

42 053

logements en outre-mer



Le projet stratégique 2021-2026 du groupe CDC Habitat

Le groupe CDC Habitat a entrepris de formaliser son projet stratégique : *Impulse 2026, au service des habitants et des territoires.*

Conçu pour répondre aux enjeux de demain de l'habitat et des territoires, ce projet stratégique conforte le rôle d'opérateur global de l'habitat d'intérêt public du Groupe.

Véritable feuille de route pour les équipes, *Impulse 2026* remet en perspective la vision, l'ambition et la mission du Groupe. Il trace le chemin pour les prochaines années, donne du sens et de la cohérence globale aux différents projets. Onze orientations stratégiques ont été identifiées pour répondre aux enjeux des cinq parties prenantes clés du Groupe : la société, les clients, les territoires, les partenaires et les collaborateurs.

Les mentions "groupe CDC Habitat" ou "le Groupe" utilisées dans la suite de la DPEF couvrent les entités CDC Habitat social et CDC Habitat, le fonctionnement de ces deux entreprises étant mutualisé.

La RSE au sein du groupe CDC Habitat

■ Une politique RSE, reflet des attentes des parties prenantes

Dans le cadre de son projet stratégique *Impulse 2026* et suite aux nombreuses évolutions qu'a connues le groupe CDC Habitat ces dernières années, sa politique RSE a été actualisée en 2021.

Tout comme lors de la formalisation de la première politique RSE en 2016, la réflexion a été **transversale** et **collégiale**. Un grand nombre de parties prenantes y ont été associées : clients, collaborateurs, représentants des locataires, élus,

fournisseurs, promoteurs, administrateurs, financeurs, personnes élues représentant les collaborateurs, etc.

Ce travail a abouti à la formalisation de **16 engagements**, structurés au sein de 4 piliers, répondant aux attentes des parties prenantes interrogées et fixant les priorités du Groupe pour les années à venir.

■ Un portage fort et un pilotage transversal de la RSE

La démarche RSE est placée sous la responsabilité du directeur général du Groupe, **membre du Directoire**.

Il préside la **commission d'orientation RSE**¹³, une instance collégiale majeure qui acte les décisions en matière de RSE. Elle est composée des directeurs des fonctions support et métier, des directeurs interrégionaux ainsi que des représentants de l'ensemble des métiers du Groupe (logement très social, social, intermédiaire, gestion de fonds).

Le **pôle RSE**, rattaché à la direction des finances et des participations, est quant à lui en charge de la coordination de l'ensemble de la démarche et de l'accompagnement des équipes.

Au quotidien, les sujets RSE sont pilotés par des **référents** identifiés dans chaque direction fonctionnelle et métier qui impliquent les équipes des directions interrégionales et des filiales dans les projets et réflexions.

Plus de
70
personnes rencontrées et
1 000
locataires interrogés pour
actualiser la politique RSE
du groupe CDC Habitat.

Les 16 engagements RSE du groupe CDC Habitat



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

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



ÊTRE MOTEUR DE LA TRANSFORMATION ENVIRONNEMENTALE DE L'HABITAT

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



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

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



MOBILISER NOTRE COLLECTIF AU SERVICE DE NOTRE CULTURE COMMUNE

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

“ Nous sommes fiers d'avoir fait de l'actualisation de notre politique RSE un projet fédérateur aussi bien en interne qu'avec nos parties prenantes externes. ”



Linda Ammar,
responsable RSE,
direction des finances
et des participations

13. Elle se réunit 2 à 3 fois par an en fonction des sujets à aborder.

1 Axe sociétal



Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat pour répondre aux enjeux des territoires

Le groupe CDC Habitat a placé l'intérêt général au centre de ses missions. Ses équipes sont mobilisées pour apporter des solutions en matière d'habitat à leurs parties prenantes.

Risque associé :
Contribution limitée
à la production de
logements

■ Soutenir le secteur immobilier à travers un plan de relance

Le Groupe s'est mobilisé pour participer activement à la relance du secteur immobilier et pour **soutenir l'économie des territoires** alors que le pays traversait une grave crise sanitaire. Pour accompagner ses partenaires promoteurs, constructeurs et aménageurs, le groupe CDC Habitat a lancé un appel à projets en mars 2020 pour la **production**

de 40 000 logements en VEFA. Le plan de relance porte sur des logements locatifs neufs sociaux, intermédiaires, libres et abordables contractualisés. La dynamique lancée par ce plan de relance permet à de nombreuses entreprises de **préserver les emplois et de pérenniser leur activité**.

54 %

du plan de relance lancé en 2020 ont déjà été réalisés au 31/12/21.

■ Accompagner la réorganisation du secteur du logement social et soutenir la production

Avec la loi de Finances pour 2018 et la loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (loi Elan), 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 OLS un accompagnement sur le plan financier et opérationnel (prise de participation, accompagnement au niveau des actifs immobiliers¹, mutualisation de moyens et de savoir-faire au sein de sociétés anonymes de coordination).

Face au recul de la production de logements locatifs sociaux en 2020, le Groupe s'est engagé dans un second plan de relance. En mars 2021, un appel à projets a été lancé, auprès de promoteurs et d'opérateurs immobiliers, visant à engager la production de **30 000 logements sociaux** sur deux ans. Complémentaire du précédent plan de relance, cette nouvelle mobilisation vise à **enrayer la chute de la production** observée.

35

OLS

ont signé un accord de partenariat avec le groupe CDC Habitat depuis 2019.

■ Requalifier les copropriétés dégradées

En France, des logements en copropriétés sont fragilisés 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. Engagé aux côtés de l'État dans le plan national « Initiative Copropriétés », le groupe CDC Habitat a fait de la rénovation des copropriétés dégradées une orientation prioritaire. Son objectif : **revitaliser 15 000 logements**. Pour mener à bien cette mission, le Groupe s'est doté d'une société de portage immobilier en 2018, CDC Habitat Action Copropriétés, qui intervient à la demande et pour le compte des collectivités locales. Dans la majorité des situations, CDC Habitat Action Copropriétés achète des logements au sein d'une copropriété dégradée pour les réhabiliter et les remettre en location, en accompagnant la copropriété dans la rénovation des parties communes. Une fois l'attractivité du bien rétablie, les logements sont progressivement remis sur le marché.



15 000

logements à revitaliser dans le cadre de CDC Habitat Action Copropriétés.

1. Baux à construction ou réhabilitation, achat de patrimoine.

■ Agir pour la revitalisation des centres des villes moyennes

222 communes dans tout le territoire métropolitain et ultramarin bénéficient du plan d'investissement public d'ampleur **Action Cœur de Ville**. Ensemble, elles accueillent 23 % de la population et 26 % des emplois français. L'objectif de ce plan lancé par le Gouvernement est d'accompagner chaque territoire en fonction de ses enjeux et de son état d'avancement dans la revitalisation de son centre-ville.

■ Mettre ses compétences au service du secteur associatif

Pour soutenir les associations intervenant dans les domaines de l'hébergement, du logement accompagné et du médico-social, le groupe CDC Habitat a créé la **Clé solidaire** en février 2020, en partenariat avec la Banque des Territoires et des acteurs représentatifs du secteur associatif (FAS, UNAFO). Cette structure associative (loi 1901) fournit des **services gratuits ou à prix coûtant** aux associations qui accueillent

Cinq domaines d'intervention ont été identifiés, parmi lesquels la **réhabilitation-restructuration** de l'habitat : le groupe CDC Habitat accompagne 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...

et accompagnent les personnes plus démunies, pour leur permettre de poursuivre leur mission d'intérêt général. En deux ans, ce ne sont pas moins de 80 associations qui ont été en contact avec la Clé Solidaire avec, pour certaines d'entre elles, un accompagnement sur un ou plusieurs volets d'intervention : développement, gestion patrimoniale, achats groupés, services supports, dont l'informatique.

Projets de territoires

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



■ Apporter des réponses au vieillissement de la population

Le nombre de personnes âgées de 60 ans et plus ne cesse d'augmenter : il devrait atteindre 20 millions en 2030. Pour accompagner le vieillissement de la population, le groupe CDC Habitat mène une politique proactive. Différentes solutions sont proposées telle que l'**adaptation** des logements pour veiller au maintien à domicile, ainsi que des produits spécifiques : **papylofts, résidences intergénérationnelles, résidences senior services, cohabitations intergénérationnelles, maisons de retraites, établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, ...**

Pour répondre aux divers besoins en logement et développer des produits adaptés aux seniors, le Groupe a réuni des collaborateurs experts en résidences sociales au sein d'une structure opérationnelle, le **GIE Générations**, qui intervient à deux titres. D'une part, un budget est dédié à la rénovation, l'acquisition et la construction de nouvelles résidences gérées. D'autre part, une foncière médico-sociale a été créée en 2020 avec des partenaires pour financer la restructuration et le développement des projets hospitaliers davantage adaptés aux besoins des personnels et des usagers.

■ Développer des solutions pour favoriser l'accès au logement des jeunes

Loyers élevés, moyens limités, marché tendu... Pour les étudiants ou les jeunes actifs, se loger peut s'avérer très compliqué. Et si le profil de ces derniers n'est jamais identique, ils recherchent tous un logement peu cher, proche de leur lieu d'études ou de travail, des transports et des commerces, le tout avec des conditions d'accès facilitées. Pour répondre à leurs besoins, le groupe CDC Habitat propose des logements dans des **résidences étudiantes**, à proximité des grandes écoles et pôles universitaires, mais aussi des commerces et transports pour des loyers modérés.

Le Groupe a également signé un partenariat avec l'association l'**Afev**², en avril 2021, pour faciliter l'accès des jeunes au logement social et contribuer au développement du lien social dans les quartiers prioritaires, dans le cadre du programme « **Koloc' à projets solidaires** ». Les KAPS permettent à des jeunes de moins de 30 ans de choisir une colocation à loyer modéré en plein cœur d'un quartier populaire et de s'engager à mener des projets collectifs qui créent du lien et de la solidarité entre les habitants. Le Groupe et l'Afev développent des KAPS à Nîmes, Grenoble, Bordeaux. Des projets sont à l'étude dans une dizaine d'autres villes.

■ S'associer pour loger les personnes en situation d'exclusion

Véritable outil de lutte contre l'exclusion, la **pension de famille** propose un logement durable à des personnes isolées et désocialisées ayant connu un parcours d'exclusion, souvent marqué par des passages répétés à la rue. En 2021, le groupe CDC Habitat a réalisé en maîtrise d'ouvrage une pension de famille aux Sables d'Olonne (Vendée), « Les maisons bleues ». Associant neuf logements privatifs et espaces collectifs, cette pension de famille est gérée par l'association APSH (Accompagnement personnalisé et de soutien à l'habitat).

Intermédiation locative

Le groupe CDC Habitat loge près de 1 600 ménages sur l'ensemble du territoire métropolitain grâce à l'intermédiation locative. Ce dispositif permet à des ménages rencontrant des difficultés d'accès au logement de se loger grâce à l'intervention d'un organisme tiers qui porte le bail. Le Groupe travaille avec une centaine d'associations partenaires dans ce cadre. L'intermédiation locative est un outil d'insertion par le logement.

Dans le cadre d'une opération ANRU³ de démolition de 50 logements à Strasbourg, le groupe CDC Habitat a fait appel à l'organisation Caracol, spécialiste des projets d'**occupation temporaire** à but d'habitat solidaire. L'objectif du projet est de faire bénéficier les logements vacants à des personnes en situation d'exclusion à travers un projet d'occupation temporaire par des colocations solidaires et multiculturelles sur une période de 18 mois sur 12 logements vacants. Les personnes accueillies, notamment des réfugiés, bénéficieront d'un accompagnement d'Adoma.

■ Développer l'habitat inclusif pour les personnes en situation de handicap

L'**habitat inclusif** permet de répondre à la demande de logements des personnes en situation de handicap. À Quetigny (Côte d'Or), le groupe CDC Habitat a livré un programme en cœur de ville, comprenant huit **logements entièrement adaptés** aux besoins de personnes en situation de handicap lourd, et bénéficiant d'un **accompagnement** dédié assuré par la Mutualité Française. À Angers (Maine-et-Loire), le Groupe s'est associé à l'ARPEP et Autisme 49 pour permettre à quatre jeunes adultes autistes de s'installer en **colocation**. Les colocataires bénéficient d'un T5 remis à neuf et d'un accompagnement sur-mesure.

Le groupe CDC Habitat s'est rapproché de l'**association HandiToit** en vue de favoriser l'émergence en Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) d'une offre toujours plus large au niveau local en matière d'habitat inclusif. L'association a défini un cahier des charges techniques allant plus loin que la réglementation en vigueur en matière d'adaptation du bâti et de mise en œuvre d'équipements spécifiques. Le Groupe a mené à plusieurs reprises des projets d'adaptation des logements selon le cahier des charges d'HandiToit Provence (à Marseille, Bandol, Hyères, Cassis, Grimaud, Carqueiranne ou encore Aix-en-Provence) et s'est fixé un objectif global de 10% de logements adaptés dans des programmes neufs en région PACA, notamment dans le secteur social, plus adapté en termes de revenus.



2. Association de la Fondation Étudiante pour la Ville.
3. Agence nationale pour la rénovation urbaine.

2 Axe locataires



Risque associé :
Insatisfaction des
locataires

Garantir un service de qualité aux locataires

Si le logement social est globalement un secteur dans lequel la demande de logement est plus importante que l'offre, le groupe CDC Habitat donne à ses locataires toute leur place de client avec la volonté de bien prendre en compte leurs besoins et attentes.

En 2021, le groupe CDC Habitat a créé une direction fonctionnelle, la direction services clients, 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, vente au locataire, gestion pour compte de tiers, grands comptes, pilotage des copropriétés et des syndicats.

Renforcer la Culture clients pour offrir le meilleur service aux locataires

La démarche « Culture clients » du Groupe a pour ambition de renforcer la prise en compte des attentes du client au sein des 60 agences de CDC Habitat, CDC Habitat social et de la Sainte-Barbe. L'objectif final est de garantir que le client est au cœur des préoccupations de chaque collaborateur en améliorant sa satisfaction globale, ainsi que celle liée au traitement des demandes, et de réduire ses sollicitations par une meilleure anticipation. Cette démarche est conçue dans la durée pour acculturer progressivement les collaborateurs de chaque agence. Expérimenté dans 8 agences pilotes en 2020-2021, ce projet se poursuivra en 2022 dans 16 nouvelles agences.

La démarche est organisée en deux phases. La première est une phase de **sensibilisation** des collaborateurs à la Culture clients et de définition d'un **socle de repères communs**. La deuxième phase correspond à la mise en place d'un projet d'agence assorti de **plan d'actions**. Pour cela, chaque agence établit un diagnostic des moments clés du parcours client tenant compte des spécificités locales pour améliorer la satisfaction client. À chaque étape, les équipes se sont interrogées sur les émotions et les attentes du client, et sur l'intention du bailleur.

“ Le projet Culture clients est plébiscité par les agences pilotes. ”



Joëlle Cuisset,
directrice études et expérience clients, cohésion sociale

Le socle de repères communs

Pour renforcer la Culture clients, un socle de repères communs pour l'ensemble des équipes a été co-construit avec les 8 agences pilotes :

- 1 engagement client : « Des femmes et des hommes attentifs s'engagent au quotidien à répondre à vos besoins et à vous accompagner tout au long de votre parcours » ;
- 3 attitudes à adopter vis-à-vis du client : empathie, réactivité, implication ;
- 6 moments clés du parcours client : la visite du logement, l'arrivée dans le logement (y compris l'accueil, l'état des lieux d'entrée et la visite de bienvenue), le paiement du loyer (et les difficultés éventuelles), les demandes clients (techniques et administratives), la mobilité (parcours résidentiel), le départ.



■ Traiter efficacement les demandes des clients : réactivité et disponibilité

Obtenir une réponse rapide et efficace à leurs demandes est une attente prioritaire exprimée par les locataires de CDC Habitat social. 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 appels¹. Les téléconseillers ont pour mission d'apporter une réponse immédiate aux locataires ou de transmettre les demandes au collaborateur compétent. 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.

En complément, un nouveau mode d'échange a été mis en place pour répondre aux demandes clients sur les réseaux sociaux : un **canal Twitter dédié** (@CDCH_et_moi) a été créé en septembre 2021. Trois collaborateurs du centre de contact clients ainsi que deux superviseurs ont été formés pour répondre à ces demandes clients.

Enfin, les clients de CDC Habitat social disposent d'un **espace client personnel en ligne** qui évoluera en 2022. Cet outil privilégié de la relation client permettra au locataire d'obtenir des réponses plus rapides, et facilitera le dialogue pour une meilleure relation client.

■ Être à l'écoute des clients et approfondir la connaissance de leurs besoins et de leurs attentes



Il est primordial pour CDC Habitat social d'être à l'écoute de ses clients d'une part, pour évaluer leur satisfaction et agir en conséquence et d'autre part, pour identifier leurs attentes et leurs besoins. Pour y répondre, un nouveau dispositif d'écoute clients a progressivement été mis en place depuis 2020 :

- le **baromètre annuel** mesure la satisfaction globale des locataires sur un ensemble de thématiques clients (qualité du logement, de la résidence, des échanges avec le bailleur...);
- le **baromètre mensuel** relation clients permet d'interroger 1 000 locataires sur la prise en charge et leur satisfaction sur une demande traitée le mois précédent ;
- les **enquêtes nouveaux entrants**² offrent la possibilité d'avoir le retour de tous les nouveaux locataires par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne ;
- des **enquêtes clients pré et post-travaux**, dans le cadre de réhabilitations importantes, sont également réalisées.

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

1. Du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h.
2. Pour les logements neufs et à la relocation.

Pour évaluer les attentes et les besoins des clients, un nouveau dispositif a été mis en place en 2020 :

- Un **panel clients** de 1 600 locataires de CDC Habitat, CDC Habitat social et la Sainte-Barbe répartis sur tout le territoire est interrogé régulièrement sur des projets spécifiques. Ce sont des locataires volontaires pour donner leur avis en toute sincérité et transparence. Avec un taux de retour moyen de 60 %, ce panel fait la preuve de son utilité.

Les locataires sont sollicités par mail, via un blog en ligne, ou encore lors de visioconférences. En 2021, le panel a été sollicité quatre fois sur divers sujets : les nouveaux moyens de paiement, l'actualisation de la démarche RSE du Groupe, la garantie parfaite achèvement, ou encore les résidences intergénérationnelles. Un outil de communication spécifique a été développé pour assurer un retour à ces locataires à travers une lettre dédiée aux panélistes, « Panel Infos ».

L'enquête miroir, une première pour le groupe CDC Habitat

En 2021, le groupe CDC Habitat a invité ses collaborateurs à répondre à une enquête « miroir ». Le principe est simple : répondre au même questionnaire que celui adressé aux locataires en se mettant à leur place et ainsi évaluer leur perception de la satisfaction clients. Les répondants sont globalement en phase avec les locataires sur les points forts et les axes d'amélioration du Groupe. L'étude révèle parfois une surestimation par les répondants de la satisfaction des locataires sur la résidence en général et une sous-évaluation de la satisfaction locataires sur la communication clients, l'entretien espaces verts et la tranquillité dans les parties communes.

Taux de locataires
« globalement satisfaits »
en 2021³

72,9 %

■ Des services proposés aux clients pour répondre aux enjeux actuels

Pour accompagner les clients sur les besoins qu'ils rencontrent, le groupe CDC Habitat développe de nouveaux services.

- Le Groupe propose depuis septembre 2021 à 3 000 locataires dans 25 résidences l'accès à un « **réseau social de quartier** », via la start-up SMILE. Ce réseau a pour objectif de réduire l'isolement social en recréant du lien à travers des coups de main, des partages, des rencontres, des événements locaux... Le service est en test pour une période d'un an à l'issue de laquelle son déploiement généralisé sera étudié.

- Pour répondre aux besoins des locataires dont le mode de consommation a évolué avec un recours plus important aux achats en ligne, des **casiers-colis individuels électroniques** sont installés depuis l'été 2021 dans huit résidences d'Île-de-France. Les locataires peuvent se faire livrer des colis dans des casiers dont l'ouverture est gérée par une application. Installés avec succès dans la majorité des résidences étudiantes de CDC Habitat social (STUDEFI), ces casiers répondent à un vrai besoin.
- Dans le contexte de recours croissant aux véhicules électriques et hybrides, un partenariat a été établi avec un prestataire qui installe à tarif préférentiel des **bornes de recharge individuelle** pour les locataires qui souhaitent s'équiper de tels véhicules.

3. Source : baromètre annuel réalisé auprès d'un échantillon total de 12 000 clients en avril-mai 2021.

Risque associé :
Discrimination des
prospects et locataires

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

Plus de 30 000 dossiers de demandeurs de logement sont instruits par les équipes de CDC Habitat social chaque année. Ce nombre élevé de dossiers exige de veiller à la sécurisation et l'harmonisation des processus et à son adaptation au rythme des évolutions réglementaires. C'est la raison pour laquelle la politique d'attribution et les processus en place ont été revus. C'est également à travers ces dispositifs que CDC Habitat social s'engage sur le parcours résidentiel de ses clients pour les accompagner tout au long de leur parcours de vie.

■ Une politique d'attribution des logements conventionnés actualisée

Portée par la direction services clients du Groupe, cette politique est le fruit d'un travail collaboratif entre la direction de la gestion locative, les directions interrégionales et les agences. Elle est entrée en vigueur en mars 2021 et s'applique aux logements conventionnés de CDC Habitat social⁴.

La revue de ce document a pour objectif d'intégrer les **évolutions réglementaires** et d'**harmoniser les pratiques** suite à la fusion des 13 ESH qui constituent aujourd'hui CDC Habitat social. Elle a également pour ambition d'instaurer plus de **transparence** et de mieux **informer** les demandeurs et les partenaires sur le processus d'attribution.

En termes de contenu, la politique d'attribution rappelle le cadre réglementaire, partenarial et contractuel qui s'impose à CDC Habitat social, pour l'ensemble des territoires où le bailleur est présent, pour procéder aux attributions de logements conventionnés. Elle complète les objectifs en matière de ménages prioritaires, de mixité sociale liée à la loi Égalité et Citoyenneté et les objectifs définis par département et par EPCI⁵, en précisant les catégories de demandeurs examinées de manière privilégiée.



EN TÉLÉCHARGEMENT
Politique d'attribution
des logements
conventionnés

“ À travers cette politique d'attribution, nous avons voulu répondre aux enjeux sociétaux actuels tels que le logement des jeunes, des personnes âgées et des travailleurs clés. ”



Hélène Marin-Martinez,
directrice cohésion sociale
et territoriale

Certains publics de demandeurs de logement font l'objet d'une attention privilégiée :

- les familles logées dans des centres d'hébergement ou d'insertion et les résidences sociales ;
- les jeunes de moins de 30 ans et en particulier ceux en situation d'apprentissage ou de professionnalisation ;
- les personnes en situation de handicap et les personnes âgées ;
- les travailleurs clés ;
- les clients locataires de CDC Habitat social (en priorité les familles nécessitant un relogement, les demandeurs de mutation répondant à l'un des critères de public prioritaire, les occupants de logements dans les résidences mises en vente).

4. Cette politique d'attribution est identique pour l'entité CDC Habitat.
5. Établissement Public de Coopération Intercommunale.

■ Un cadre qui sécurise les attributions de logements

Le processus d'attribution des logements conventionnés est **réglementé** par des textes et **encadré** par la politique d'attribution qui définit les critères s'imposant en Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

Les CALEOL sont des instances dont la mission est d'examiner les dossiers des candidats et de prendre les décisions d'attribution. Leur organisation et leur fonctionnement sont définis par un règlement intérieur. Chaque CALEOL est composée de six membres désignés par le Conseil de Surveillance, dont un a la qualité de représentant des locataires. Les décisions s'appuient sur la politique d'attribution de CDC Habitat social : elles sont **collégiales et impartiales**. Au moins trois dossiers de candidatures sont examinés pour chacun des logements. La CALEOL

est seule compétente et souveraine pour se prononcer sur les attributions. Au sein de CDC Habitat social, 46 CALEOL sont en place et se réunissent régulièrement. En 2020, 32 541 dossiers de demandeurs ont été instruits⁶.

Pour garantir l'effectivité de ces engagements, le groupe CDC Habitat a mis en place un **Plan d'Action National sur la Demande et les Attributions** (PANDA) qui concerne CDC Habitat social. Ce programme pluriannuel interne (2020/2022) organise 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 des CALEOL. C'est d'ailleurs dans ce cadre que la politique d'attribution a été revue.

■ Des dispositifs pour faciliter le parcours résidentiel des clients

Quand un locataire se voit attribuer un logement social, celui-ci est adapté à la composition de sa famille et à ses revenus. Les besoins peuvent évoluer tout au long de la vie du locataire (famille qui s'agrandit, séparation, départ des enfants...). Pouvoir changer de logement en fonction de ses besoins, c'est bénéficier d'un parcours résidentiel.

Pour CDC Habitat social, accompagner ses clients tout au long de leur parcours de vie c'est notamment s'engager à répondre à leurs demandes de changement de logement en fonction de l'évolution de leur situation.



VOIR
Le process
d'attribution
en annexe

6. Données 2020 – Bilan présenté en mars 2021 au titre de l'exercice 2020.

En 2021,
10 %
des logements attribués
ont répondu à une demande
de parcours résidentiel des
clients de CDC Habitat social⁷.

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.

Pour autant, CDC Habitat social a décidé de se fixer un objectif en la matière pour 2022 : **attribuer au moins 12 % des logements à des clients locataires.**

Afin de favoriser les mobilités, CDC Habitat social s'organise et mobilise ses collaborateurs. Des **postes sont dédiés** au parcours résidentiel au sein de la direction interrégionale Sud-Ouest ainsi qu'au sein de la direction interrégionale Île-de-France. Pour les **logements dits réservés**, en accord avec les réservataires, CDC Habitat social peut les proposer pendant sept jours à ses clients-demandeurs de mutation. En ligne avec la politique d'attribution, dont un des principes structurants est de favoriser l'autonomie des demandeurs à travers la mise en ligne des offres de logements, CDC Habitat social s'associe à toute démarche de type **bourse d'échange de logements** et développera sa bourse d'échange interne. Le principe des bourses d'échange : les locataires échangent leur logement avec d'autres locataires selon leurs besoins respectifs. CDC Habitat social est impliqué dans trois bourses territoriales (Haute-Savoie, Gironde, Île-de-France). Ce sont plus de 104 000 logements sociaux du groupe CDC Habitat qui sont accessibles via ces trois mécanismes d'échange.

Bourse d'échange : l'expérience de l'Île-de-France

La bourse « Échanger Habiter » a été lancée en 2019 en Île-de-France, un territoire où la situation du logement est très tendue. 40 échanges de logements CDC Habitat social ont eu lieu en 2021.



Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité

Un bailleur social est le témoin des maux de la société qui peuvent toucher individuellement ses locataires : difficultés d'accès à l'emploi, troubles de la santé mentale, violences familiales, précarité économique... CDC Habitat social agit chaque jour au-delà de son rôle de constructeur et gestionnaire de logements en apportant des solutions aux difficultés rencontrées par ses locataires.

Sur le terrain, de très nombreux collaborateurs contribuent à cette démarche : gardiens, employés d'immeuble, chargés de clientèle en agence, ou encore conseillers en économie sociale et familiale, ainsi que les directions d'agences qui sont très impliquées. Ce travail est réalisé de manière partenariale avec l'écosystème local de l'entreprise (associations, collectivités...).

L'ensemble des actions menées visent à réduire les inégalités entre les territoires et accompagner les publics fragiles.

■ Accompagner les clients en situation de fragilité économique

Plus de 1 200 aides de nature diverses (subventions, réductions...) sont recensées dans tous les domaines (logement, mobilité, énergie, santé, etc.). Par manque d'informations, de nombreuses personnes ne les actionnent pas. C'est pourquoi CDC Habitat social s'est associé en 2021 à la plateforme en ligne « **Toutes mes aides** » pour donner accès aux locataires, à l'ensemble des dispositifs d'aides au niveau national, régional, départemental et local auxquels ils peuvent prétendre au regard de leur situation. Expérimenté par la direction interrégionale Grand Ouest, le service a été étendu à l'ensemble du territoire en 2021. L'objectif est triple : augmenter le pouvoir d'achat des locataires, réduire le non-recours aux aides, et prévenir les impayés de loyers.

2 800

locataires⁸ ont déjà utilisé la plateforme
" Toutes mes aides "

VOIR  toutesmesaides.fr

Risque associé :
Difficultés économiques
et sociales des locataires



■ Agir contre la précarité alimentaire

Améliorer le pouvoir d'achat des locataires en rendant accessibles, au cœur des quartiers prioritaires, des produits de bonne qualité, locaux et/ou bio, à des tarifs abordables : c'est le sens du partenariat entre les directions interrégionales Nord-Est et Sud-Ouest et l'**association VRAC** (Vers un Réseau d'Achat en Commun). Initié en 2019 à Bordeaux, les produits sont livrés en semi-gros au rythme d'une commande par mois au centre social du quartier de la Benaige, au pied des résidences. Les habitants organisent eux-mêmes le passage du vrac au détail. En parallèle, plusieurs ateliers collectifs de cuisine ont été organisés en 2021 autour des thématiques de nutrition, santé, consommation, environnement. CDC Habitat social contribue financièrement à ces dispositifs et ses collaborateurs de proximité sont impliqués dans l'organisation des événements.

7. Entre août 2020 et juillet 2021.

8. Locataires CDC Habitat et CDC Habitat social.

■ Favoriser l'accès à l'emploi et à la formation

Dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV), le taux de chômage est deux fois et demi supérieur à celui des autres quartiers⁹. Le groupe CDC Habitat propose aux habitants de ces quartiers un service gratuit d'accompagnement pour les aider dans leur recherche d'emploi et de formation. « **Axel, vos services pour l'emploi** » est un dispositif innovant créé en partenariat avec des acteurs institutionnels, des associations et des entreprises. Ces partenaires assurent des permanences gratuites dans des locaux mis à disposition, en pied d'immeuble, par le groupe CDC Habitat.

■ Soutenir l'accès à l'éducation pour tous

Portée par le HUB de la Réussite, la ville de Taverny et CY Cergy Paris Université, la **Smart Université** a ouvert ses portes en septembre 2021 à Taverny (Île-de-France).

Plus de
7 500
personnes ont été accueillies au sein des antennes Axel partout en France, depuis 2016.



Le local de 130 m² récemment réhabilité, et installé au rez-de-chaussée d'une résidence CDC Habitat social, pourra accueillir, à terme, jusqu'à 25 jeunes issus de Taverny et des villes voisines qui souhaitent reprendre le chemin des études après une interruption de parcours. Les jeunes, entourés par une équipe pédagogique, pourront bénéficier de plus de 1 000 options de formation grâce à des partenariats avec de nombreuses universités et avec le CNED.

Créée en 2016, **La Maîtrise Populaire** est une troupe réunissant des jeunes de 8 à 25 ans formés selon une approche pluridisciplinaire aux arts de la scène, tout au long de leur scolarité, du CM1 à l'Université. Il s'agit d'un projet d'enseignement artistique d'excellence, un projet éducatif et un projet social. Afin de garantir une diversité sociale et géographique, une tournée de recrutement est organisée dans des écoles primaires situées dans les communes proches de Paris et identifiées Réseau d'Éducation Prioritaire (REP et REP plus). Le groupe CDC Habitat soutient financièrement La Maîtrise Populaire depuis 2019.

■ Faciliter l'accès à la culture

Les ménages les plus modestes sont trois fois moins nombreux que les autres catégories sociales à accéder à la culture en général (spectacle, visite culturelle...)¹⁰. Dès la fermeture des structures de proximité en mars 2020, l'association Cultures du Cœur a mis en place une ligne téléphonique « **Allô l'artiste** », animée par des artistes bénévoles. Ce dispositif proposait aux habitants d'écouter des lectures, des contes, des chansons et d'échanger ensuite en direct avec les artistes. Une action solidaire qui a permis aux locataires de sortir de leur isolement et de maintenir une forme de lien social. En juillet 2021, le groupe CDC Habitat a signé un nouveau partenariat avec l'association Cultures du Cœur pour faciliter l'accès à la culture pour tous.

9. <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/quartiers-de-la-politique-de-la-ville>.
10. Source : Observatoire des Inégalités 2018.

■ Mettre en œuvre des partenariats pour aider les locataires en situation de trouble de la santé mentale

Quand une situation complexe liée à un trouble de santé mentale est repérée par les équipes de proximité, le groupe CDC Habitat fait appel à des équipes de professionnels médico-sociaux du secteur associatif. Dans ce cadre, des partenariats ont été mis en place avec plusieurs associations : **AURORE, Eliahs et Œuvre Falleret** en Île-de-France, **Insertion Solidarité**

Logement en Grand Ouest, **Fondation ARHM** (Action Recherche Handicap et Santé Mentale) ainsi qu'avec **Intermed** en Auvergne-Rhône-Alpes et **Soliha** dans la région Sud-Ouest. En 2021, plus de 40 personnes ont bénéficié d'un accompagnement par ces associations spécialisées.

■ Développer l'accès au logement pour les femmes victimes de violence

La dimension de l'hébergement et du logement est centrale dans la lutte contre les violences conjugales. Le groupe CDC Habitat est mobilisé depuis de nombreuses années sur cet enjeu : des actions ont notamment été menées localement avec des associations membres du réseau Solidarité Femmes. En 2021, le Groupe renforce sa démarche à travers un partenariat avec la **Fédération Nationale Solidarité Femmes**¹¹ (FNSF) en faveur de l'aide aux femmes victimes de violences intrafamiliales dans leur accès au logement. Le Groupe développera

des places d'hébergement d'urgence et proposera la mise à disposition d'au moins 40 logements par an, pendant trois ans, aux associations du réseau de la FNSF, via un dispositif d'intermédiation locative.

En complément, les associations du réseau assureront des campagnes de sensibilisation et d'information sur les dispositifs d'aides existants pour que les collaborateurs de CDC Habitat social puissent accompagner au mieux les femmes victimes de violences intrafamiliales.



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

Favoriser la tranquillité résidentielle

Les actes d'incivilité, de délinquance et de trafic nuisent à la tranquillité, au bien vivre ensemble et à la qualité de service que les bailleurs souhaitent apporter à leurs locataires. Acteur de la tranquillité résidentielle, le rôle du bailleur est d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement, de ses espaces extérieurs et des parties communes de sa résidence. L'État est quant à lui, le garant de la sûreté et de la sécurité publique : il doit assurer la protection des personnes et des biens et veiller à la tranquillité et au maintien de l'ordre.

■ La tranquillité résidentielle : une priorité pour CDC Habitat social

Comme pour les autres bailleurs, le parc de CDC Habitat social peut être exposé aux phénomènes d'incivilités et de malveillance. La volonté de CDC Habitat social est de contribuer au **bien vivre ensemble** et de garantir la **jouissance paisible** de leurs résidences aux locataires. Elle est aussi de préserver l'**attractivité** du patrimoine et de sécuriser

les bâtiments : les conséquences de la délinquance sont parfois visibles et ont une incidence sur la vie des clients. CDC Habitat social assure également la **protection de ses collaborateurs** face aux risques d'agressions. L'impact sur le personnel n'est pas négligeable et le risque d'absentéisme peut avoir des répercussions sur la qualité du service rendu aux locataires.

VOIR  « Renforcer la sécurité des collaborateurs » 

Une organisation interne consolidée pour renforcer la tranquillité résidentielle

Une **direction** dédiée composée de cinq collaborateurs est chargée de piloter les dispositifs de la tranquillité résidentielle à l'échelle nationale. Elle s'appuie sur une **équipe de référents** présents dans les six directions interrégionales et les principales directions métiers (patrimoine, gestion locative, clients, etc.). Un **Comité adhoc** se réunit chaque année pour fixer les grandes orientations en matière de tranquillité résidentielle pour le groupe CDC Habitat. Composé notamment du comité exécutif et de la présidente du Groupe, il est présidé par un ancien préfet de police de Paris.

■ Des outils de mesure des troubles à la tranquillité résidentielle

Identifier, quantifier et qualifier les troubles de la tranquillité résidentielle est essentiel pour y répondre de manière efficace. « **Sentinelle** » est un outil développé en interne qui permet à tous les collaborateurs, qu'ils soient victimes ou témoins, de déclarer des faits de malveillance constatés dans les résidences. Cet outil a pour objectif d'enclencher rapidement les actions de résolution les plus adaptées aux situations

signalées. En parallèle, la **cartographie des sites prioritaires** permet de structurer les interventions de CDC Habitat social. Elle repose sur la fréquence et la gravité des faits notamment remontés dans l'outil Sentinelle. Cette cartographie permet de définir le niveau de sensibilité des sites pour déployer des actions spécifiques et prioriser les interventions.

■ Agir auprès des locataires

L'ensemble des actions menées par CDC Habitat social pour favoriser le **bien vivre ensemble** et développer le **lien social** entre les locataires, contribue à la tranquillité résidentielle. Des actions locales sont menées pour aider les habitants à se réapproprier les lieux et pour redonner une image positive aux résidences (chantiers jeunes, fêtes des voisins, actions culturelles, etc.).

VOIR  « Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité » 

■ Agir dans les résidences

Dans les sites identifiés comme prioritaires, la sécurisation est renforcée par l'installation de **contrôles d'accès**, et parfois de caméras de **vidéoprotection**. Un travail est en cours avec les directions métiers pour que la dimension tranquillité résidentielle soit systématiquement intégrée dans la programmation des travaux de réhabilitation. Au-delà du volet

■ Agir avec les partenaires

Le partenariat est un élément fondamental de l'action de CDC Habitat social en matière de tranquillité résidentielle. Pour couvrir l'ensemble des problématiques, les partenariats se déclinent à trois niveaux :

- les comités locaux de sécurité et de prévention de la délinquance organisés par les Maires, auxquels les équipes de proximité participent ;

À noter que, la plupart du temps les infractions constatées dans le parc de CDC Habitat social sont commises par des locataires. Dans ce cas, les équipes prennent attache auprès des locataires concernés pour **comprendre** la situation et leur **rappeler** leurs obligations ainsi que les sanctions encourues, qui peuvent aller jusqu'à la résiliation du contrat de bail.

Quand ces situations concernent des jeunes, les collaborateurs de CDC Habitat social peuvent être amenés à rencontrer les familles pour renforcer le travail de **prévention**.

patrimonial, CDC Habitat social **renforce la présence humaine** sur ses sites avec la présence de prestataires spécialisés dans le domaine de la tranquillité résidentielle. Cette démarche répond à un besoin exprimé par des locataires qui souhaitent davantage de présence humaine en soirée et la nuit, aux heures où la délinquance se manifeste plus fortement.

- les actions interbailleurs ;
- les conventions signées avec les services de police et de justice. Ces conventions permettent d'échanger des informations sensibles, d'avoir un accueil personnalisé pour les salariés en cas de dépôt de plainte ou encore de bénéficier d'un traitement rapide des procédures d'expulsion pour troubles de jouissance.

« La tranquillité résidentielle est un enjeu majeur pour nos clients ainsi que pour notre personnel qui peut être victime d'actes malveillants. Nous sommes mobilisés pour les accompagner et prévenir ces situations. »



Emilie Vasquez,
directrice du service d'ingénierie
et de pilotage de la sûreté

Un exemple d'action interbailleurs innovant

Conscients de l'intérêt de la mutualisation des services de prévention et de surveillance, CDC Habitat social cofinance le GPIS, Groupement Parisien Interbailleurs de Surveillance, avec 10 autres bailleurs sociaux. Créé en 2004, ce service intervient 7j/7 de 16h30 à 4h30 à la demande des locataires. Il a pour mission essentielle d'assurer la jouissance paisible des lieux d'habitation en soirée et la nuit en intervenant directement auprès des personnes qui commettent des troubles dans les résidences. CDC Habitat social a entamé une collaboration avec le GPIS pour faire évoluer ses modalités d'intervention et répondre aux besoins exprimés par ses locataires.

3 Axe social



La qualité de vie au travail constitue le socle de la performance sociale de l'entreprise. Améliorer les conditions de travail, garantir la santé et la sécurité des collaborateurs, développer leurs compétences, promouvoir leur mobilité, veiller à la conciliation de la vie privée et professionnelle et assurer un traitement équitable de chacun, c'est favoriser la qualité de vie au travail. Voilà l'ambition du groupe CDC Habitat.

Garantir la santé et la sécurité au travail

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

■ Identifier les risques

Les Documents Uniques d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), outre le fait de répondre à une obligation réglementaire, permettent à l'entreprise d'identifier les risques auxquels sont exposés les collaborateurs, de pouvoir les hiérarchiser et de mettre en place des actions correctives afin de les prévenir ou d'atténuer leurs conséquences le cas échéant. Les équipes des ressources humaines mettent à jour chaque année les

DUERP localement, en concertation avec les instances représentatives du personnel, et dès que nécessaire lors de l'apparition d'un nouveau risque, tel que la COVID-19. Ils sont également mis à jour grâce aux fiches d'analyse des accidents du travail. Les DUERP sont à la disposition de tous les collaborateurs qui veulent les consulter, soit sur l'intranet du Groupe, soit en version papier.

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



Une vigilance maintenue dans un contexte de crise sanitaire

En 2021, en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19, le Groupe a maintenu sa vigilance pour que ses collaborateurs poursuivent leur activité en toute sécurité. L'organisation du travail a été adaptée pour l'ensemble des collaborateurs et la communication renforcée de manière à décliner les décisions de la direction générale, préciser les instructions de travail et rappeler les règles sanitaires.

■ Diminuer la pénibilité

La pénibilité se caractérise par une exposition du collaborateur à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels liés à des contraintes physiques marquées, un environnement physique agressif ou à certains rythmes de travail (manutentions manuelles de charges, postures pénibles, travail répétitif...). Diverses actions sont menées pour protéger les collaborateurs exposés : des gardiens

sont équipés d'autolaveuses pour faciliter l'entretien des parties communes, des équipements spécifiques sont fournis pour rendre plus aisée la tractation des conteneurs poubelles, des diables électriques sont proposés aux équipes qui sont amenées à déplacer des charges, des sensibilisations sont réalisées auprès des équipes sur les gestes et postures...

■ 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. L'objectif de la charte est de sensibiliser les équipes et de prévenir les situations de harcèlement.

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.

Pour soutenir ses collaborateurs pendant les périodes difficiles telles que la crise sanitaire, le Groupe a recours à un service d'écoute et d'accompagnement psychologique. Dispensé par des psychologues de l'Institut d'Accompagnement

Un accompagnement spécifique pour les managers est proposé depuis 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.

■ Faciliter le retour à l'emploi

Pour répondre aux besoins spécifiques des collaborateurs qui ont vécu des arrêts de travail importants ou des arrêts répétitifs et qui éprouvent des difficultés à réintégrer leur poste, le Groupe a mis en place un dispositif spécifique en 2021. Des prestations adaptées aux besoins des collaborateurs sont proposées : programme de remise en forme, suivi psychologique, coaching. L'objectif est de les

aider à reprendre progressivement confiance en eux et à retrouver leur place au sein de l'entreprise grâce à un accompagnement personnalisé. Proposé à des collaborateurs identifiés par les équipes des ressources humaines, le dispositif peut être actionné par les collaborateurs s'ils en ressentent le besoin pour favoriser un retour au travail durable et le maintien dans l'emploi.

VOIR

« Favoriser la tranquillité résidentielle »

■ Renforcer la sécurité des collaborateurs

Face au risque d'agression verbale ou physique, le Groupe a fait de la protection de son personnel une priorité : des mesures renforcées de prévention et de gestion des

violences contre les collaborateurs sont déployées. Des axes prioritaires ont été identifiés.



Prévenir et dissuader

Pour accompagner les collaborateurs au quotidien, les équipes sont **formées** à la prévention et la gestion des conflits notamment dans le cadre du « parcours gardien » (communication non violente...). Le **Guide Habitat Sûreté**, qui recense chaque type de faits d'insécurité, la procédure à suivre, les bons réflexes à adopter et les services compétents à saisir, a été conçu pour les équipes de proximité.

Des campagnes de **sensibilisation** sont réalisées auprès des locataires dans les différents lieux d'accueil (bureaux, points d'accueil, loges) pour rappeler les comportements adéquats pour des relations sereines.

Les locataires ont été informés sur la **qualité de personne chargée d'une mission de service public** reconnue aux gardiens qui implique des poursuites judiciaires en cas d'agressions physiques et/ou verbales¹. Des dispositifs de **vidéoprotection** ont été mis en place dans certaines agences pour leur effet dissuasif et pour obtenir des éléments de preuve en cas de besoin.

Gérer les situations d'agression

Il est primordial pour le Groupe d'apporter un soutien aux collaborateurs concernés à travers un accompagnement psychologique et juridique. Les collaborateurs peuvent consulter un **psychologue** en cas de besoin et une **mobilité** peut être envisagée. Lors d'un dépôt de plainte, le collaborateur est **accompagné** par son manager ou son représentant.

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

Création d'un poste de Référent Santé Sécurité

Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs est un enjeu de la plus haute importance pour le groupe CDC Habitat qui a fait le choix de créer un poste dédié à cet enjeu en 2021. Cette personne est en charge de définir une politique de prévention et d'amélioration de la sécurité, des conditions de travail et de la santé. En complément, pour répondre au mieux aux besoins des collaborateurs, un écosystème avec des acteurs de la santé a été organisé (assistantes sociales, plateforme IAPR, infirmier...).

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

Favoriser une gestion dynamique des compétences et des parcours professionnels

Le groupe CDC Habitat a à cœur d'accompagner l'évolution professionnelle des collaborateurs et leur permettre ainsi de développer leurs compétences pour sécuriser leurs parcours et déployer leur employabilité. Cette démarche s'accompagne d'une volonté de favoriser les mobilités des collaborateurs.

Dans cet esprit, le Groupe 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 l'employabilité de chaque collaborateur.

■ Anticiper les évolutions pour s'adapter

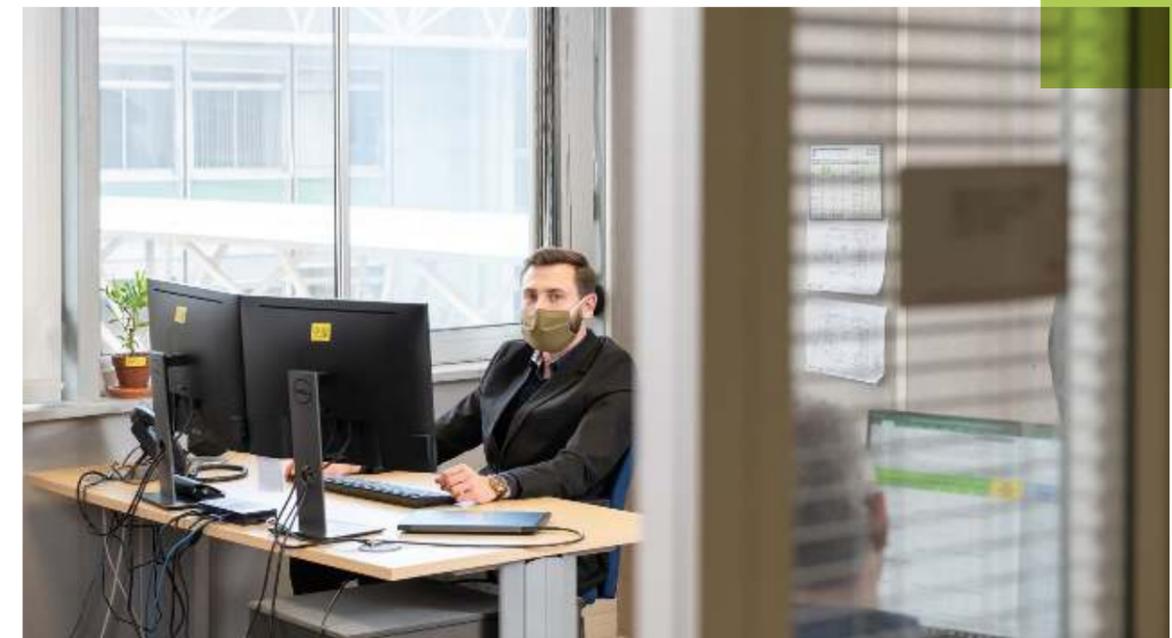
L'**Observatoire des métiers et des compétences** est une instance paritaire d'information et d'échanges sur l'évolution des métiers et des emplois, avec pour objectif de **mettre en adéquation** les besoins du Groupe et les compétences des collaborateurs.

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.

Pour ce faire, les membres de l'Observatoire réalisent un **exercice de prospective** qui permet de donner les tendances à court et

moyen terme de l'évolution des métiers en fonction des changements économiques, sociétaux, écologiques, organisationnels. L'objectif est d'anticiper au mieux les chocs et protéger les collaborateurs par le maintien de leur employabilité interne et externe. Les directeurs des filières métiers interviennent au sein de l'Observatoire pour présenter les évolutions de l'emploi dans leur filière.

Le travail débuté en 2020 sur les emplois repères (familles de métiers regroupant plusieurs postes mobilisant, à des degrés différents, les mêmes compétences avec des finalités différentes) a été complété en 2021.



Risque associé :
Inadéquation besoins-
compétences des
collaborateurs

■ Ajuster et développer les compétences

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

Pour 2021, trois priorités ont été identifiées pour répondre aux besoins des collaborateurs et du Groupe :

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

Une offre de formation plus claire, plus transparente, plus accessible : c'est l'ambition portée par la **nouvelle plateforme Mon espace formation**.

Cette plateforme propose une synthèse descriptive de chaque formation avec leurs objectifs pédagogiques et les détails du déroulé. Elle est conçue pour faciliter le rôle du manager quand il échange avec son collaborateur sur ses projets de formation. Elle constitue ainsi un outil d'aide renforcé à la décision lors des choix de formation. Pour plus de simplicité, la totalité de l'offre (présentielle ou e-learning) est accessible à partir de la plateforme.

Différents formats pédagogiques sont proposés avec des classes virtuelles, des webinaires et des formations en présentiel. Les formations e-learning sont en libre-service.

L'offre présentielle reste la plus importante pour sa valeur pédagogique et parce qu'elle permet également aux collaborateurs de développer leurs réseaux internes et de se rencontrer.

■ Renforcer la mobilité des collaborateurs

La diversité des métiers et la présence du Groupe sur tout le territoire offrent des possibilités d'évolution aux collaborateurs. Le Groupe encourage la mobilité interne sous toutes ses formes : fonctionnelle et géographique. 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**, actualisé tous les trois ans, 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, les offres à pourvoir au sein du Groupe Caisse des Dépôts sont envoyées mensuellement à tous les collaborateurs.

Enfin, le **détachement temporaire** d'un collaborateur qui lui permet de découvrir un nouveau métier est une forme de mobilité qui se développe progressivement dans le Groupe. En 2021, 26 collaborateurs ont bénéficié d'un détachement temporaire et ont par la suite pris un poste.²

459

collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité en 2021³.

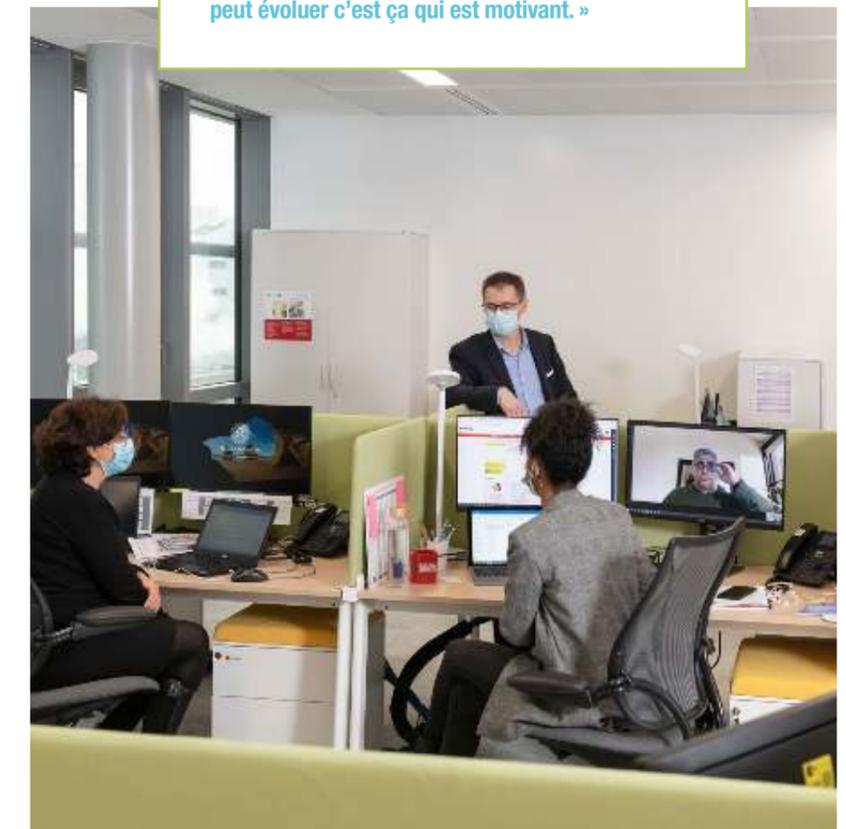
Des opportunités de mobilités géographiques et fonctionnelles

» Gardien au sein du groupe CDC Habitat, Philippe Brûlé a rejoint l'entreprise en 2016, à Annemasse en Haute-Savoie. Quatre ans plus tard, Philippe demande une mobilité suite à la mise en vente du patrimoine où il intervenait. Il est désormais gardien d'une résidence à Paris.

« Tout se passe bien et je compte bien y rester jusqu'à la fin de ma carrière. De plus, en venant à Paris, je me suis rapproché de mes deux enfants. »

» Aurélien Souchet est directeur adjoint des copropriétés dégradées au sein du groupe CDC Habitat. Arrivé dans le Groupe en alternance, Aurélien a occupé la fonction de responsable de projets sociaux au sein du service de développement social urbain.

« Ce n'est pas une continuité exacte, mais c'est complémentaire avec ce que je faisais avant. On peut évoluer c'est ça qui est motivant. »



2. Périmètre UES CDC Habitat, qui comprend : CDC Habitat, CDC Habitat social, la Sainte-Barbe, le Centre de Contact Client et Ampère Gestion.
3. Périmètre UES CDC Habitat

En 2021,
78,9 %
des collaborateurs ont bénéficié
d'au moins une formation.

Renforcer la culture managériale

Aux avant-postes de la transformation du Groupe, les managers représentent un maillon clé de la réussite des projets et de la cohésion des équipes dans un environnement changeant.

Le Groupe a saisi l'opportunité de sa transformation profonde pour repenser sa démarche managériale. L'idée maîtresse de ce projet est de déployer, avec les managers, une culture managériale commune au service de la performance et de la cohésion. L'objectif est de donner aux managers les outils nécessaires pour accomplir leurs missions sereinement, en ligne avec la culture d'entreprise.

REPÈRES
MANAGÉRIAUX

GRUPE CDC HABITAT

Les Repères Managériaux constituent un outil du quotidien qui amène le manager à penser son rôle d'accompagnement et de développement des équipes, tout en rappelant les prérogatives qui sont les siennes.

En complément, une offre de formation complète sur le management a été repensée pour un déploiement en 2022-2023 afin de consolider les compétences managériales au sein du Groupe.

Promouvoir la diversité

La promotion de la diversité est un enjeu qui concerne toutes les entreprises. La diversité recouvre les questions d'égalité d'accès à l'emploi et sur le lieu de travail. C'est un enjeu qui s'applique à chaque étape de la gestion des ressources humaines : recrutement, formation, rémunération, carrières...



■ Incarner son engagement

La politique de diversité du groupe CDC Habitat vise non seulement à lutter contre les discriminations, mais aussi à faire des différences entre les collaborateurs un levier de performance pour l'entreprise. Au-delà des engagements formalisés dans des

accords tels que l'accord relatif au contrat de génération, l'accord qualité de vie au travail ou encore l'accord égalité professionnelle homme-femme, le Groupe a signé la **Charte de la diversité** en 2019 pour incarner son engagement au plus haut niveau.

■ Lutter contre les discriminations

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

de discrimination. Les **indicateurs** suivis par les équipes des ressources humaines permettent de détecter d'éventuelles inégalités de traitement. En complément, deux modules de **formation** ont été conçus en 2021 : « Lutter contre la discrimination » et « Recruter sans discriminer ». Ces modules ont été réalisés sous format e-learning et sont en libre accès pour l'ensemble des collaborateurs. La direction des ressources humaines du Groupe a été formée en 2021 et le déploiement se poursuivra en 2022 à l'ensemble des managers.

■ Promouvoir l'égalité des chances en recrutant des jeunes

La crise sanitaire a particulièrement touché les jeunes en réduisant temporairement leurs chances d'accès à l'emploi. Le Groupe s'est engagé à recruter des jeunes dans le cadre de contrats de stage ou d'alternance. Une grande attention a été portée à l'intégration des collaborateurs recrutés dans le contexte du plan jeunes lancé dès 2020, un grand nombre d'entre eux ayant pris leurs marques à distance en raison du contexte sanitaire

inhabituel. Près de 430 tuteurs ont été formés depuis 2020 pour faciliter cette intégration et l'accompagnement de ces jeunes⁴. 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.

4. 129 apprenants en 2021.

■ Garantir l'équité professionnelle

Le groupe CDC Habitat veille à garantir l'équité entre les hommes et les femmes *via* la mixité des emplois, l'équité de traitement salarial et l'accès aux postes à responsabilités.

Des engagements ont été formalisés dans des accords collectifs comme indiqué précédemment. En 2021, un budget spécifique a été dédié à l'égalité salariale dans le cadre des négociations annuelles obligatoires. Par ailleurs, en tant que filiale de la

Caisse des Dépôts, les collaborateurs du Groupe ont l'opportunité d'être membre du réseau **AlterEgales**, un réseau mixité. Créé en 2011, il compte parmi les réseaux professionnels d'entreprises les plus importants. AlterEgales poursuit le développement d'une politique volontariste de mixité, de décloisonnement et de transversalité au sein du Groupe Caisse des Dépôts et contribue à faire évoluer l'égalité entre les femmes et les hommes.

Index égalité professionnelle

Conformément aux dispositions réglementaires visant à favoriser l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes, le Groupe publie chaque année son index égalité professionnelle. Il repose sur 5 indicateurs : les écarts de rémunération, la répartition des augmentations individuelles, la répartition des promotions, le pourcentage de femmes bénéficiant d'une augmentation individuelle à l'issue du congé maternité, et enfin la parité dans les rémunérations les plus élevées. En 2021, l'index de l'UES CDC Habitat est 93/100.

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

Le handicap est un axe majeur de la politique diversité du groupe CDC Habitat. Avec un taux d'emploi des personnes en situation de handicap de 6,7 %⁵, le Groupe démontre son engagement dans ce domaine.

L'année 2021 a été marquée par la formalisation d'un accord handicap Groupe, signé à l'unanimité par les organisations syndicales. Cet accord vient appuyer la démarche du Groupe qui vise à améliorer les conditions de travail des collaborateurs en situation de handicap et leur maintien dans l'emploi.

Il est structuré autour de 4 axes :

- **informer et sensibiliser** pour favoriser une bonne intégration du personnel en situation de handicap, véhiculer une image positive, garantir une cohésion sociale, basé sur un accompagnement des encadrants et des communications régulières ;
- **favoriser le recrutement et la reconnaissance** de la qualité de travailleur handicapé grâce à un accompagnement des équipes ;

- **favoriser l'intégration** des salariés en situation de handicap pour les maintenir dans l'emploi en adaptant leur poste de travail, les horaires et les locaux et en proposant des aides (priorité dans le cadre du 1 % logement, aide financière pour le transport, attribution de CESU) ;

- **accompagner les parcours professionnels** avec la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire, des aménagements de l'organisation du travail, des passerelles vers d'autres métiers, des aides pour accompagner un nouveau projet professionnel.

Une mobilisation forte des collaborateurs du groupe CDC Habitat

Le Groupe participe au DuoDay, un événement national qui vise à faciliter l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde du travail. Le temps d'une journée, un collaborateur forme un binôme avec une personne en situation de handicap et lui fait découvrir son environnement de travail, son activité. En 2021, cette expérience a, à nouveau, remporté un grand succès : 59 duos ont été formés avec des collaborateurs du Groupe.

5. Taux au 31/12/20 (la donnée au 31/12/21 n'est pas disponible à la date de rédaction de la DPEF). Le taux était de 9% au 31/12/19. L'écart s'explique notamment par l'évolution du mode de calcul qui exclut désormais l'emploi indirect et comprend uniquement l'emploi direct.

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

100 %

des négociations ouvertes en
2021 ont abouti à un accord signé
avec les organisations syndicales

Promouvoir le dialogue social

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 les années de crise sanitaire, la qualité du dialogue social est d'autant plus fondamentale.

■ Dialoguer avec les représentants des collaborateurs

Avec les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales, un dialogue social riche, structuré et de bonne qualité a été maintenu durant cette période. L'ensemble de la ligne managériale est impliqué pour garantir un dialogue de qualité.

Au sein de l'UES CDC Habitat, **deux accords** encadrent le dialogue social. Ils portent sur :

- l'organisation du dialogue social au sein de l'UES CDC Habitat ;
- le comité de Groupe⁶.

Il existe 8 CSE et 1 CSE central :

- | | | |
|--------------------------------|--|--|
| ■ CSE Auvergne-
Rhône-Alpes | ■ CSE Nord-Est | ■ CSE Sainte-Barbe |
| ■ CSE Grand Ouest | ■ CSE Provence-Alpes-
Côte d'Azur-Corse | ■ CSE Établissement
administratif de
Montpellier |
| ■ CSE Île-de-France | ■ CSE Sud-Ouest | |

Les CSE endossent le rôle et les missions des anciennes instances représentatives du personnel (comité d'entreprise, CHSCT⁷ et délégués du personnel).

En 2021, le dialogue social a permis d'aboutir à la signature de six accords avec les organisations syndicales. Les accords signés couvrent les thématiques suivantes : télétravail (périmètre Groupe et UES), handicap, intéressement, participation, négociations annuelles obligatoires.

Des instances représentatives du personnel impliquées dans l'actualisation de la politique RSE du groupe CDC Habitat

Cinq personnes élues représentant les collaborateurs du groupe CDC Habitat ont contribué au projet d'actualisation de la politique RSE. Leur avis a été recueilli pour formaliser les nouveaux engagements RSE du Groupe pour les cinq années à venir. Un retour sera assuré aux instances courant 2022, dès lors que l'ensemble du projet sera abouti.

6. Le comité de Groupe est une instance composée de représentants du personnel de l'ensemble du groupe CDC Habitat. Il se réunit deux fois par an et reçoit des informations sur la situation économique, financière et sociale du Groupe.

7. Comité d'Hygiène de Sécurité et des Conditions de Travail.

■ Dialoguer avec les collaborateurs

Le groupe CDC Habitat accorde également une importance majeure au **dialogue direct avec les collaborateurs**. C'est pourquoi les équipes sont invitées chaque année à répondre au baromètre social de la Caisse des Dépôts. Les informations récoltées permettent d'avoir une vision globale sur les attentes des collaborateurs et d'améliorer les dispositifs en place.

En complément, le groupe CDC Habitat a mené en 2019 sa propre enquête auprès des collaborateurs pour mesurer leur satisfaction en matière de qualité de vie au travail. Les résultats, globalement satisfaisants (cf. DPEF 2020) ont été présentés à l'ensemble des CSE du Groupe. Les points de vigilance identifiés et partagés par les collaborateurs lors de cette enquête sont pris en considération pour améliorer la qualité de vie au travail au sein de l'entreprise.

Des temps de dialogue réguliers entre les collaborateurs et la Présidente

InVivo Le Tchat, c'est un rendez-vous régulier de 45 minutes auquel les collaborateurs du Groupe sont invités à participer pour poser leurs questions en direct à la Présidente du groupe CDC Habitat. Qu'elles portent sur l'actualité du Groupe, sa stratégie, son organisation ou ses enjeux, l'engagement pris est de répondre intégralement à toutes les interrogations des collaborateurs. Un espace dédié sur l'intranet permet à l'ensemble des équipes de visionner les replays de tous les tchats ainsi que les questions posées et les réponses apportées pendant et après l'événement. En 2021, trois tchats ont été organisés. Ces moments sont plébiscités par les collaborateurs.



4 Axe environnement



Le groupe CDC Habitat agit depuis de nombreuses années pour limiter l'impact de son activité sur l'environnement. Les actions menées concernent notamment les enjeux climatiques, la biodiversité et l'économie circulaire, aussi bien sur le volet patrimoine que sur celui de l'accompagnement de ses clients locataires.

Risque associé :
Impact de l'activité
de l'entreprise sur le
changement climatique

Atténuer l'impact de l'entreprise sur le climat

Le secteur du bâtiment représente près de la moitié de la consommation d'énergie au niveau national. Il est responsable d'un quart des émissions de gaz à effet de serre¹. Il constitue donc un secteur clé dans la lutte contre les dérèglements climatiques.

1. 44 % d'après le ministère de la Transition écologique *Énergie dans les bâtiments* | Ministère de la Transition écologique (ecologie.gouv.fr) ; étude L'Habitat au défi de la résilience environnementale du groupe CDC Habitat p.9.

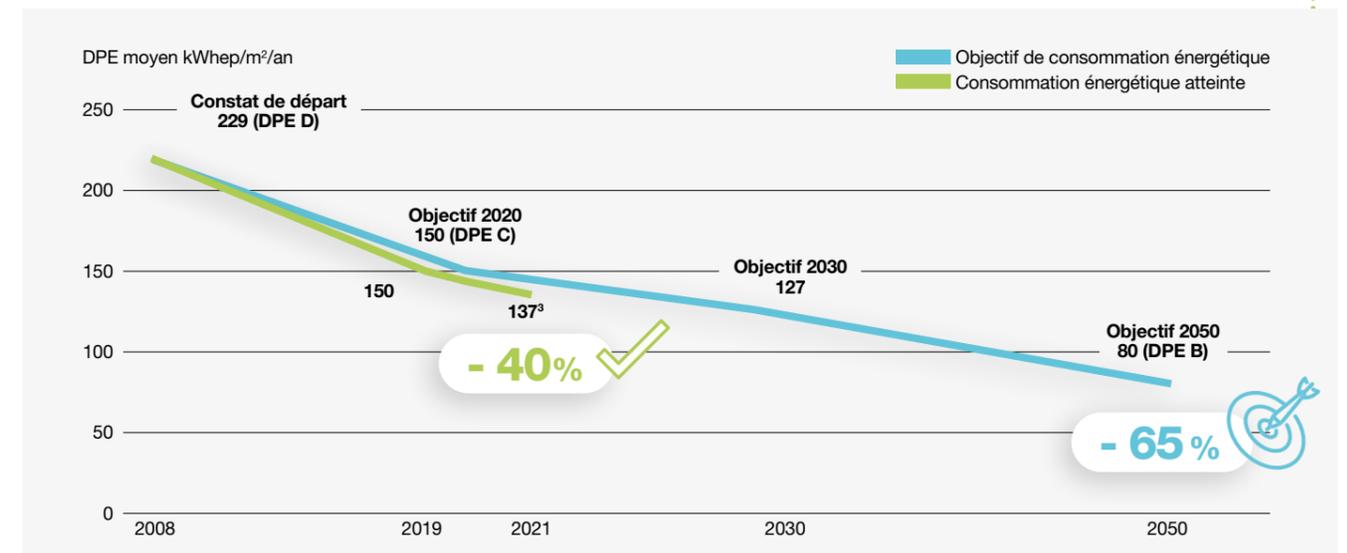
■ Des engagements de longue date et des résultats probants

La France vise la neutralité carbone à horizon 2050 pour limiter la hausse des températures à 2°C à travers sa Stratégie Nationale Bas Carbone. 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 BBC² de 80 kWh/m²/an à horizon 2050 avec un objectif intermédiaire à 2030.

Trajectoire 2050 – Contribuer à l'objectif national de neutralité carbone

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



Une stratégie définie dès 2008

Ambitieux et précurseurs, les engagements du groupe CDC Habitat ont été formalisés dès 2008 dans un document ad hoc : le Plan Stratégique Énergétique. Ce plan stratégique vise à réduire l'empreinte carbone des activités du Groupe afin d'atténuer les effets du changement climatique. Il s'articule autour de trois priorités :

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

Depuis 2008,
la consommation énergétique
moyenne des logements
du groupe CDC Habitat

a baissé de
40 %

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

2. Bâtiment Basse Consommation.

3. Sur le périmètre Groupe (CDC Habitat, CDC Habitat social et Sainte Barbe) : 137 kWh/m²/an. Sur le périmètre CDC Habitat social : 138 kWh/m²/an.

■ Poursuivre les réhabilitations énergétiques

Avec 7 millions de logements mal isolés⁴ et 4,8 millions de logements très énergivores⁵ (soit près de 17 % du parc), le parc immobilier français constitue un levier important pour atténuer le changement climatique. Le groupe CDC Habitat s'engage chaque année dans des opérations de réhabilitation pour améliorer les performances énergétiques de ses ensembles immobiliers. Il vise notamment l'objectif d'**éradiquer les étiquettes énergétiques F et G d'ici 2025**. Fin 2021, seulement 0,8 % du parc reste concerné, contre 1,4 % en 2020 (1,7 % en 2019).

Pour améliorer les performances énergétiques des bâtiments, le Groupe a recours à diverses solutions techniques : l'**isolation** (par l'extérieur, des combles, des planchers bas), le remplacement des menuiseries extérieures, etc.

■ 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. Plusieurs projets ont déjà été déployés tels que des installations **photovoltaïques** destinées à l'autoconsommation, du **bois biomasse**, du **solaire thermique** ou des **réseaux de chaleur vertueux**.

Un projet spécifique a été mené par le Groupe sur le photovoltaïque. Les solutions techniques existantes en la matière ont été identifiées, analysées et classées par intérêt en prenant en compte les aspects techniques, financiers, juridiques et administratifs.

Cela a permis de produire des outils pour accompagner les équipes dans le déploiement du photovoltaïque :

- un guide permettant d'identifier la solution à déployer en fonction des caractéristiques du territoire, de la typologie du logement et du modèle économique ;

Des **équipements techniques performants** sont également installés pour optimiser la consommation d'énergie : chaudière gaz à condensation, émetteur électrique intelligent, ventilation hydrosélectable, pompe à chaleur, etc. Des **équipements innovants**, tels que la pile à combustible, sont également testés pour être utilisés à grande échelle si les résultats sont probants.

Depuis 2008, grâce aux travaux entrepris dans son patrimoine, le groupe CDC Habitat a généré 23,5 milliards de kWh d'économies d'énergie.

En 2021, ce sont 2,6 TWh Cumac⁶ d'économies d'énergie qui ont été valorisés par le Groupe⁷.

- un guide présentant des prescriptions techniques ;
- et enfin, un modèle de contrat d'exploitation des équipements.

Parmi les montages photovoltaïques les plus pertinents, les **systèmes en injection** ont été identifiés. L'idée est simple : identifier des toitures qui disposent de surfaces disponibles suffisantes, peu ombragées et y installer une surface de panneaux photovoltaïques optimale. La production électrique générée par ces panneaux est directement injectée sur le réseau public et revendue. Une expérimentation sera réalisée début 2022 sur un bâtiment géré par la direction interrégionale Grand Ouest : 200 panneaux seront installés sur la toiture du bâtiment. En fonction du retour d'expérience établi, d'autres projets équivalents pourront voir le jour.

■ Anticiper les évolutions des réglementations

La réglementation environnementale pour les bâtiments neufs est exigeante. Conscient de l'urgence climatique, le groupe CDC Habitat anticipe ces évolutions. Une partie importante des projets immobiliers du Groupe allait déjà au delà de la réglementation thermique 2012. Concernant la réglementation environnementale 2020, celle-ci a été anticipée *via* la labellisation E+C- de plusieurs bâtiments. En parallèle, certaines pratiques du Groupe facilitent la mise en œuvre de cette nouvelle réglementation : le recours à

un outil d'analyse du cycle de vie développé avec le CSTB⁸, l'utilisation de matériaux biosourcés, ou encore **une étude spécifique sur le confort d'été**. Par ailleurs, le recours à la certification environnementale NF Habitat HQE est systématiquement envisagé pour les constructions neuves, qu'elles soient en maîtrise d'ouvrage interne ou en VEFA. En 2021, 78 % de la surface moyenne du patrimoine livré bénéficie d'une certification ou d'une labellisation⁹.

Voir l'encadré sur le confort d'été.



■ Renforcer le recours à la construction bois et aux matériaux biosourcés

Les matériaux biosourcés sont issus de la matière organique renouvelable (biomasse), d'origine végétale ou animale. Le bois fait partie de ces matériaux, naturels et renouvelables, qui présentent de nombreux avantages pour la construction. Pour renforcer le développement d'opérations de logements en construction bois, le Groupe a formalisé un **guide dédié** à ce sujet pour les équipes de la maîtrise d'ouvrage et du développement. Ce guide vise à donner aux équipes toutes les clefs pour la bonne exécution de ce type de projet. Depuis 2020, le groupe CDC Habitat, *via* son GIE de développement, de maîtrise d'ouvrage et de renouvellement urbain Grand Paris Habitat (GPH), est **signataire du**

Pacte « Construction Bois Biosourcés », porté par l'association interprofessionnelle FIBois Île-de-France. Après avoir participé aux travaux d'élaboration du Pacte avec de nombreux acteurs de la filière de la construction (aménageurs, promoteurs, bailleurs, architectes, etc.), le Groupe s'engage *via* GPH à intégrer une large part de bois ou de matériaux biosourcés, visant le niveau « argent » du Pacte, dans 20 % de ses projets franciliens (en maîtrise d'ouvrage directe, VEFA ou réhabilitation), à horizon 4 ans.



8. Centre Scientifique et Technique du Bâtiment.

9. NF Habitat, NF Habitat HQE, Prestataire BEE+, Prestatere, BBC effinergie + 20%, BBE+, H&E profil A, Qualitel.

4. Source : Observatoire National de la Précarité Énergétique.

5. Étiquettes F et G du DPE, regroupant les logements qualifiés de « passoires thermiques ».

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

7. 1,8 TWhc valorisé en moyenne par an depuis 2008.



Guide pratique :
Agir ensemble
contre la précarité
énergétique

■ Accompagner les locataires pour réduire leur consommation énergétique

Améliorer la performance énergétique de son parc ne se réduit pas aux actions menées sur le bâti, c'est aussi accompagner les locataires pour un meilleur usage de leurs logements et de leurs équipements.

En France, 3,4 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique selon l'ONPE¹⁰. *La précarité énergétique est une situation dans laquelle une personne éprouve des difficultés à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires dans son logement, en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat¹¹.*

De multiples actions sont menées pour prévenir le risque de précarité énergétique des locataires. En 2021, la direction interrégionale Auvergne-Rhône-Alpes a accompagné des locataires en grande précarité énergétique à Lyon pendant six semaines sur la maîtrise de l'énergie en collaboration avec l'agence locale de l'énergie et du climat (ALEC). Grâce

à des échanges avec les locataires et des visites conseil à domicile, un diagnostic des habitudes quotidiennes en matière de consommation d'énergies a été réalisé, des informations ont été partagées pour initier et/ou renforcer les éco-gestes. En parallèle, le personnel de proximité a été formé pour poursuivre la démarche d'accompagnement et l'étendre.

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

Des outils pour sensibiliser et accompagner les locataires

Des fiches éco-gestes sont mises à la disposition des locataires pour les sensibiliser aux sujets environnementaux et les accompagner sur la réduction de leur empreinte environnementale lors de l'usage de leur logement.

Six thématiques sont traitées : la consommation énergétique, la protection de la biodiversité, l'utilisation du chauffage, la consommation d'eau, la gestion des déchets et la qualité de l'air.

L'effacement électrique, solution innovante au service des locataires

En Île-de-France, la direction interrégionale a testé avec succès une solution d'effacement de consommation électrique dans plus de 1 000 logements. La solution développée consiste à installer des boîtiers connectés dans des foyers volontaires pour piloter la consommation électrique de leurs radiateurs et ballons d'eau chaude. Ces boîtiers permettent de réduire la consommation électrique sur de très courtes durées (quelques minutes seulement) aux moments où le réseau en a besoin. Avec cette solution, les locataires réalisent près de 15 % d'économie d'énergie annuelle tout en conservant un confort thermique identique.



Adapter le patrimoine à risque face aux aléas climatiques

Les dérèglements climatiques sont d'ores et déjà une réalité et vont s'accroître dans le temps. S'il faut poursuivre les actions visant à atténuer l'impact de l'immobilier sur le climat, il apparaît désormais indispensable d'adapter le patrimoine immobilier. Les bâtiments, tant dans les pratiques de construction et de rénovation que d'usage, doivent se préparer aux nouvelles conditions de vie qui vont s'imposer à tous. Le Groupe, en tant que bailleur, doit anticiper au mieux ces changements afin de préserver la sécurité et le confort des locataires.

■ Identifier le patrimoine à risque pour le rendre plus résilient

Être exposé à un aléa climatique ne suffit pas à dire qu'il 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 patrimoine et donc la nécessité de l'adapter.

Le diagnostic de performance résilience (DPR) répond à ce besoin. Développé en 2020 par le groupe CDC Habitat¹², il permet de qualifier le niveau de résilience du parc immobilier en mettant en perspective la vulnérabilité des bâtiments 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).

Le calcul du DPR s'appuie sur une cartographie qui qualifie le niveau d'exposition des territoires aux aléas climatiques, actuelle et à 2050, sur onze aléas climatiques (exemples : la sécheresse, les tempêtes, les inondations, le retrait-gonflement des argiles). Cet outil se base sur deux scénarios de hausse des températures élaborés par le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC).

Risque associé :
Impact du changement
climatique sur l'activité de
l'entreprise

¹⁰ Observatoire National de la Précarité Énergétique.
¹¹ Source : loi du 12 juillet 2010, dite Grenelle.

¹² Pour mettre en place cette démarche, le groupe CDC Habitat a eu recours à l'expertise de plusieurs partenaires externes : la Mission Risques Naturels, Resalliance, et STD bioclimatiques.

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



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 collaborateurs sur l'adaptation du patrimoine.

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

En 2021, le groupe CDC Habitat a initié le déploiement opérationnel de cette démarche. Des DPR ont été réalisés sur 60 bâtiments¹³ sur

l'ensemble du périmètre du Groupe, soit près de 5 000 logements. Cela a permis d'identifier et de chiffrer les travaux à réaliser pour adapter ces bâtiments. La prochaine étape consiste à analyser les données issues de cette première expérimentation pour structurer le déploiement de la démarche pour les années à venir afin de renforcer la résilience du parc face aux dérèglements climatiques.

Confort d'été, anticiper la hausse des températures

Maintenir le confort d'été est une préoccupation majeure dans la perspective d'une hausse des températures et il s'agit d'une nouvelle exigence de la RE2020. L'enjeu est d'empêcher la surchauffe des logements et de conserver une température agréable dans toutes les pièces.

Une étude spécifique a été menée par le groupe CDC Habitat sur la base de simulations qui ont permis de plonger des bâtiments dans les conditions climatiques de 2050 et d'analyser la façon dont les bâtiments réagissent. À partir des résultats obtenus, un guide de recommandations et des fiches d'actions à destination des opérationnels ont été publiés. Les cahiers des charges ont évolué pour concevoir des résidences capables d'absorber l'élévation des températures et préserver ainsi la qualité de vie des locataires.

13 . Dont 56 DPR réalisés sur le périmètre CDC Habitat, CDC Habitat social et la Sainte-Barbe.

3 QUESTIONS À

Elodie Espéout,
responsable stratégie environnementale

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

CDC Habitat a contribué à l'élaboration du **référentiel de l'économie circulaire** publié en avril 2021 par l'Union Sociale pour l'Habitat, dont l'objectif est d'être une ressource pour tous les métiers des organismes HLM.

Comment définir l'économie circulaire ?

Selon l'ADEME, l'économie circulaire est une démarche qui consiste à préserver et à optimiser le cycle de vie de la ressource, en repensant la production et la consommation de biens et de services en termes de sobriété. L'économie circulaire est un changement de paradigme par rapport à l'économie dite linéaire qui consiste à extraire, produire, consommer et jeter.

Quels sont les enjeux du secteur et pour le groupe CDC Habitat ?

Les déchets du bâtiment (construction, démolition, rénovation) représentent 70 % de la production totale de déchets en France. Chaque année, 46 millions de tonnes de déchets sont produits par le secteur du bâtiment et plus de 80 % proviennent des chantiers de démolition et de rénovation. L'enjeu est fort pour notre secteur dont l'activité exerce une pression sur la ressource naturelle et produit des déchets. Il est double : ne plus contribuer à la raréfaction de la ressource et optimiser les déchets. Il s'agit donc d'inverser la tendance et de transformer le déchet en ressource, notamment dans les chantiers de réhabilitation.

Le déchet ressource est-il déjà une réalité ?

Depuis le 1^{er} janvier 2022, conformément à la réglementation, toutes les opérations de démolition/réhabilitation doivent faire l'objet d'un diagnostic PEMD (Produits Équipements Matériaux Déchets) dont l'objectif est d'évaluer les possibilités de réemploi ou de réutilisation des matériaux. En 2021, le groupe CDC Habitat a déjà lancé un diagnostic PEMD : il concerne notre filiale lorraine, la Sainte-Barbe, dans le cadre d'une étude avant démolition dans un périmètre de treize bâtiments. Ces diagnostics répertorient l'ensemble des ressources (quantification et caractérisation), suggèrent des prescriptions pour le stockage, le réemploi ou la réutilisation. Il est important de noter aussi que ce réemploi peut être source de valeur. Nous sommes au début d'une démarche dont l'enjeu est fort tant à l'échelle locale qu'à l'échelle globale de la planète.



“ L’adaptation au changement climatique doit aussi passer par la biodiversité et des solutions basées sur la nature. ”



Thierry Deberle,
responsable stratégie énergétique
et environnementale

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 dépendent¹⁴.

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 îlot de chaleur ou en contribuant à séquestrer le CO₂.

Le rythme actuel d’érosion 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.

■ Éviter l’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 eu impact faible ou nul en matière d’étalement urbain ont représenté 90 % des projets en 2021.

En 2021, le groupe CDC Habitat a signé la chartre « Entreprises Engagées pour la Nature ». Cette adhésion engage l’entreprise à respecter dix principes relatifs à la biodiversité. C’est un engagement fort pour le Groupe qui devra rendre compte publiquement de la mise en œuvre des principes et publier un plan d’actions en 2022.

14. <https://www.ecologie.gouv.fr/biodiversite-presentation-et-informations-cles>.

■ Réduire l’impact sur la biodiversité dans la gestion du patrimoine

Avec plus de 530 000 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 des résidences. 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 l’impact sur la biodiversité

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 peut impliquer une artificialisation des sols. C’est pourquoi le groupe CDC Habitat est engagé dans ce programme depuis 2016.

Sensibiliser les collaborateurs

À l’occasion de la semaine européenne du développement durable 2021, un challenge a été proposé aux collaborateurs à travers un quizz qui avait pour objectif de les sensibiliser au développement durable. Résultat : la participation des collaborateurs donnera lieu à la plantation de 680 arbres dans trois projets de reboisement en France.

En six ans,
via le financement du programme Nature 2050,
le Groupe a compensé

232 500 m²

artificialisés (dont 30 000 m² en 2021)
lors de la construction de
nouveaux projets immobiliers.

5 Axe fournisseurs



Promouvoir des relations fournisseurs responsables

La démarche RSE de CDC Habitat social ne s'arrête pas au périmètre de l'entreprise. Sa volonté d'agir de manière responsable se décline sur toute sa chaîne de valeur.

■ Des engagements formalisés

Publiée en 2019, la **Charte d'engagements RSE à destination des fournisseurs et sous-traitants** constitue une première étape importante. Elle formalise les fondamentaux de la relation achats, les engagements de CDC Habitat social, ainsi que ses attentes vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants.

Cette charte est issue d'un travail collégial au cours duquel un grand nombre d'équipes a été consulté en interne, ainsi que des fournisseurs. Au terme de cette consultation, un consensus s'est dégagé pour définir les axes sur lesquels les fournisseurs et l'entreprise doivent s'engager.

Extrait de la Charte d'engagement RSE

CDC Habitat social s'engage auprès de ses fournisseurs et sous-traitants à :

- Faire bénéficier aux candidats d'un marché CDC Habitat social, du même traitement et du même accès à l'information.
- Développer les outils appropriés pour assurer le paiement de ses fournisseurs dans les délais légaux.
- Mettre en oeuvre des moyens visant à détecter les offres anormalement basses pour éviter toute concurrence déloyale.
- Renforcer l'accessibilité de ses marchés aux opérateurs économiques qui pourraient être intéressés, notamment les TPE et PME.
- Prévenir les risques de dépendance réciproque avec les fournisseurs.
- Rendre accessible aux fournisseurs l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice du marché conclu, être disponible et joignable.

■ Une équipe dédiée à la gestion de la relation fournisseurs

L'organisation de la direction de la comptabilité fournisseurs a évolué avec la création du **pôle « gestion de la relation fournisseurs »**¹ en septembre 2020. Composée de sept collaborateurs, cette équipe est chargée de la relation directe avec les fournisseurs, d'identifier et de mettre en place des solutions permettant d'accompagner les

équipes en interne pour promouvoir une relation fournisseurs responsable.

En parallèle de cette nouvelle organisation, des formations ont été déployées pour améliorer la maîtrise des outils et des processus (notamment dans le cadre de la **dématérialisation des factures**) par les collaborateurs.

■ Une communication fournisseurs renforcée

Pour renseigner plus rapidement et efficacement les fournisseurs, plusieurs actions ont été déployées : une **permanence téléphonique** a été mise en place pour que les fournisseurs puissent aisément joindre CDC Habitat social ; une **adresse mail générique** a été créée pour faciliter les échanges et les **courriers** sont traités

quotidiennement. Une campagne de sensibilisation des collaborateurs a été menée pour une meilleure utilisation des outils informatiques. En complément, des indicateurs hebdomadaires sont suivis : volume d'appels, temps moyen par appel, nombre d'appels répondus/non répondus.

“ Notre volonté est de favoriser une meilleure relation avec nos fournisseurs. Nous avons centralisé cette fonction pour améliorer notre fonctionnement et gagner en efficacité. ”



Bertrand Lecou,
directeur de la comptabilité fournisseurs



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

Retrouvez la
Charte d'engagements
RSE – Fournisseurs
et sous-traitants



■ Un règlement des fournisseurs simplifié et fluidifié

L'équipe de la gestion de la relation fournisseurs a mené plusieurs actions pour gagner en efficacité sur le règlement des factures des fournisseurs.

Une des priorités de cette équipe est de traiter efficacement **les situations nécessitant une régularisation** suite à des blocages empêchant le paiement des fournisseurs (manque d'information, contentieux...) en prenant attache auprès d'eux.

En parallèle, une large **campagne d'information** a été menée auprès des fournisseurs lors de la mise en place du pôle « gestion de la relation fournisseurs ». Tous les fournisseurs² ont été contactés par courrier pour leur préciser les nouveaux moyens mis en place pour fluidifier la communication (numéro de téléphone et adresse mail dédiés). Cela a également permis de leur préciser les informations indispensables à mentionner sur une facture pour gagner en rapidité lors de leur traitement.

Pour faciliter le circuit de facturation et réduire les délais de règlement, CDC Habitat social a renforcé le recours à la **dématérialisation des factures** à travers trois techniques adaptées à chaque type de fournisseurs : grandes entreprises, PME, TPE.

En 2021, des fournisseurs ont été contactés chaque semaine pour étudier les possibilités de dématérialisation.

■ **L'échange de données informatisé (EDI)** est utilisé avec les fournisseurs de taille importante car cette technique peut être lourde à mettre en place. L'EDI permet de remplacer les échanges physiques de documents entre entreprises par des échanges selon un format standardisé. Les factures ne sont donc plus envoyées et saisies, les informations sont acheminées d'un système d'information à un autre.

■ **La Plateforme Xnet** : le fournisseur signe un mandat qui permet à CDC Habitat social d'émettre une facturation à sa place. La facture s'intègre directement dans le système de CDC Habitat social. Ce mode de facturation est adapté aux PME et aux marchés à bon de commande.

■ **La web facture** : il s'agit du format numérique de la facture papier, le fournisseur adresse ses factures en format pdf signé.

Ces techniques ont permis de réduire de manière significative le délai de traitement des factures et, en conséquence, leur règlement.



2. À l'exception des syndicats de copropriétés, des huissiers et des avocats qui font l'objet d'un traitement spécifique.

Intégrer des critères sociaux et environnementaux dans les achats

Les achats et la sous-traitance représentent un volume d'activité important pour CDC Habitat social. Ils constituent un levier de création de valeur durable que l'entreprise investit en intégrant des dispositions sociales et environnementales dans son processus achat. Cette démarche permet d'embarquer l'écosystème de l'entreprise au travers de ses fournisseurs et sous-traitants.

■ Outiller les collaborateurs pour des achats responsables

Afin de systématiser l'intégration de clauses et de critères sociaux et environnementaux dans l'ensemble du processus d'achat, le groupe CDC Habitat a élaboré un **Guide des achats responsables** en 2020 qui s'applique aux achats réalisés pour le compte de sa filiale CDC Habitat social.

Destiné aux acheteurs et aux prescripteurs, ce guide a été pensé pour être un outil pratique. Il comprend un mode d'emploi pour faciliter son utilisation. Il répertorie 19 familles d'achats pour lesquelles sont systématiquement définis :

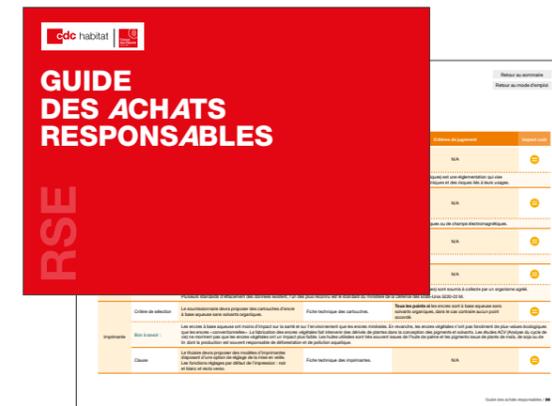
- les enjeux RSE de la famille d'achats concernée ;
- des suggestions de clauses et de critères à intégrer au cahier des charges et au règlement de consultation ;
- des labels et normes associés à la famille d'achats.

Il est recommandé aux acheteurs 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'a minima 5 % des critères de sélection soient alloués à la RSE.

“ Dès que cela est envisageable, nos acheteurs intègrent des clauses et des critères RSE dans les marchés. En 2021, c'est le cas pour plus de 2/3 des marchés passés par la direction achats Groupe.³ ”



Myriam Chellal, animatrice de la filière achats

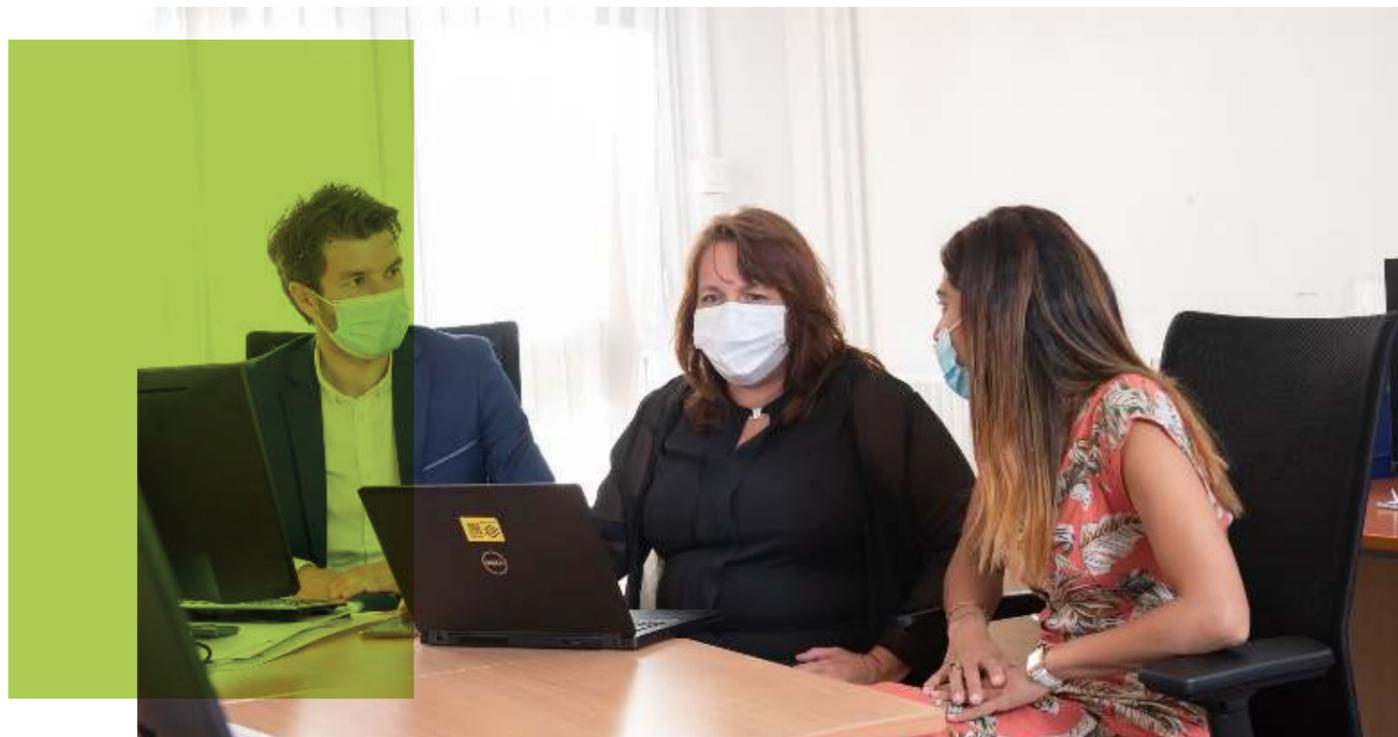


Des achats numériques responsables

Soucieux de promouvoir la sobriété numérique dans ses achats et dans son fonctionnement, le groupe CDC Habitat a intégré des critères RSE dans son nouveau marché de matériel d'impression. Ces critères concernent le matériel proposé (labels environnementaux exigeants pour le matériel neuf, obligation de proposer du matériel reconditionné pour une partie du parc) et la prestation du fournisseur (limitation des émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements, optimisation des emballages qui doivent également être recyclés et recyclables). Des critères sociaux ont été intégrés afin de promouvoir l'insertion par l'activité économique, en réservant un nombre d'heures à des personnes éloignées de l'emploi.

3. Des achats sont également réalisés localement, notamment par les directions interrégionales.

6 Axe gouvernance



Risque associé :
Pratiques non éthiques

Prévenir les risques déontologiques et éthiques

CDC Habitat social met en œuvre des actions pour prévenir les risques éthiques et déontologiques auxquels toute entreprise est confrontée. Le secteur de l'immobilier et du logement est notamment exposé à des risques de corruption et de blanchiment de capitaux.

“ Chaque collaborateur joue un rôle central dans la mise en œuvre de nos engagements. C'est pourquoi un dispositif complet a été mis en place : charte de déontologie, procédures, formation, dispositif d'alerte. ”



Katy Saout,
responsable pôle conformité
et contrôle interne

LEXIQUE

L'éthique fait référence au comportement et au caractère d'un individu et sa manière d'être en général. Sa finalité est de définir les comportements des individus dans le but d'obtenir une société idéale.

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

■ Une approche transversale pour limiter les risques

1 LA CHARTE DE DÉONTOLOGIE

Actualisée en 2021, la Charte de déontologie du groupe CDC Habitat édicte les principes qui constituent le socle commun des valeurs et des règles éthiques qui s'appliquent à l'ensemble des collaborateurs de CDC Habitat social. Elle est structurée en plusieurs volets qui détaillent tout ce qui relève de la responsabilité des collaborateurs et de leur hiérarchie, notamment : la discrétion professionnelle, la confidentialité, la prévention des conflits d'intérêt, la lutte contre le blanchiment de capitaux, l'indépendance des collaborateurs dans les relations avec les tiers (diffusion d'informations, relations avec les médias, cadeaux).

2 LA FORMATION

Pour s'assurer de la bonne compréhension de la Charte de déontologie et de son application, un dispositif de formations e-learning comprenant 3 modules – Prévention de la fraude, Prévention de la corruption, Lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme – a été mis en place. Mises à jour en 2021, ces formations sont destinées et accessibles à l'ensemble des collaborateurs. Ces modules présentent les dispositions juridiques et sensibilisent les collaborateurs aux bons réflexes face à une situation de fraude, de corruption, et de blanchiment d'argent.

3 LE DISPOSITIF D'ALERTE

Si un manquement à une règle est identifié, les collaborateurs peuvent faire remonter cette information de façon confidentielle à travers un dispositif d'alerte interne. Il fonctionne à l'aide d'une adresse e-mail générique (droitdalerte@cdchabitat.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. Le traitement de ces alertes est conduit dans la plus stricte confidentialité et impartialité de l'identité des auteurs du signalement, des personnes éventuellement visées ainsi que les informations recueillies, et garantit la protection du lanceur d'alerte.

4 LE PÔLE CONFORMITÉ ET LE DÉONTOLOGUE

La mise en œuvre des dispositifs de déontologie et d'éthique est placée sous la responsabilité du pôle conformité et contrôle interne du groupe CDC Habitat. La gestion du dispositif d'alerte est assurée par le déontologue, qui doit apporter réponses et conseils aux collaborateurs en cas de difficulté. La direction générale est chargée de l'affaire lorsqu'une alerte concerne le déontologue ou un des collaborateurs du pôle conformité.

■ Lutter contre les fraudes et la cybercriminalité

Comme toute entreprise, CDC Habitat social est exposée à un risque de fraudes et de cybercriminalité. Face à ce risque, de multiples actions sont menées. « La fraude au président », quand une personne usurpe l'identité d'un dirigeant de l'entreprise pour réclamer de l'argent, fait l'objet de **sensibilisation** auprès des collaborateurs pour les informer des risques en la matière. Des **outils de contrôle** sont déployés, notamment pour détecter les écritures comptables suspectes.

■ Prévenir le risque de corruption

Pour poursuivre et amplifier son engagement dans la lutte contre la corruption, le groupe CDC Habitat a décidé de renforcer son dispositif avec l'adoption d'une **Politique Anticorruption** qui encadre tous les dispositifs mis en place. Ce document rappelle les différentes formes de corruption et les comportements prohibés, et présente de manière synthétique l'ensemble des dispositifs mis en œuvre qui permettent de mener les activités de l'entreprise dans le strict respect de la réglementation. Le document a été diffusé par mail à l'ensemble des collaborateurs et est accessible sur l'intranet.

Des **points de contrôle** spécifiques ont été listés pour que les Référents Contrôle Interne et Conformité (RCIC) puissent identifier les tentatives de fraudes en matière d'achat et d'attributions de logements, processus sur lesquels le risque de fraude est le plus prégnant. Enfin, pour se défendre contre la cybercriminalité, des procédures spécifiques sont mises en œuvre, ainsi que des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs.

En vigueur depuis 2018 et mis à jour en 2021, le **Code de conduite anticorruption** précise les règles que chacun se doit d'appliquer au quotidien. Il définit et interdit la corruption, le trafic d'influence, les paiements de facilitation, les conflits d'intérêt. Il fixe la déontologie des relations avec les parties prenantes notamment en matière de cadeaux et d'invitations, de connaissance des tiers, de relations avec les locataires et de gestion de patrimoine. Il rappelle les obligations légales et spécifie les règles du Groupe sur les activités à risque comme le dialogue avec les pouvoirs publics, les procédures de décision de don et de mécénat, les activités politiques. Ces dispositions s'appliquent à tous les collaborateurs et s'adressent également aux parties prenantes externes : locataires, fournisseurs, réservataires, partenaires commerciaux.

LEXIQUE

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

Le **phishing** ou **hameçonnage** est une forme d'escroquerie qui se déroule sur internet. Cela consiste à récupérer des données personnelles par la tromperie, puis à les utiliser de manière malveillante, par exemple pour faire des achats.



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

En tant qu'intermédiaire, de par son activité de vente de logements et de commerces, de développement immobilier, CDC Habitat social doit se conformer au cadre de la LCB-FT car la loi assimile au blanchiment de capitaux le fait d'apporter son concours à une opération de placement, de dissimulation ou de conversion de fonds provenant d'une infraction.

Aussi, le groupe CDC Habitat a formalisé une **Politique LCB-FT** qui précise les principes d'application des dispositifs au sein de l'entreprise. La politique rappelle notamment l'interdiction du blanchiment et du financement du terrorisme, ainsi que l'organisation du dispositif interne : filières de conformité et de contrôle interne, cartographie des risques, procédures de 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. Disponible sur l'intranet, cette politique s'adresse à l'ensemble des collaborateurs.

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

LEXIQUE

Un **acte de corruption**, c'est offrir, donner, recevoir ou solliciter quelque chose de valeur pour influencer une décision ou obtenir un avantage généralement financier dans le cadre de ses fonctions. L'acte de corruption peut être actif, si de l'argent ou un service est proposé en contrepartie d'un avantage (un fournisseur offre à un acheteur une somme d'argent pour remporter un appel d'offre). Il peut également être passif, si une personne accepte de l'argent, un service ou cadeau en échange d'une faveur (un collaborateur reçoit un cadeau de valeur d'un futur locataire en échange de l'obtention d'un bail).

Le **blanchiment d'argent** consiste à dissimuler des fonds de provenance illicite (trafic de drogue, vol, vente d'armes, braquage, fraude fiscale...) en les réinvestissant dans des activités légales (immobilier, restauration, etc.). Le blanchiment de capitaux est donc le fait de faire disparaître l'origine illégale d'une somme d'argent en la réintroduisant dans l'économie légale.

Afin de réaliser les diligences nécessaires sur les activités de ventes, d'acquisitions et de locations¹, le groupe CDC Habitat a développé pour ses filiales un **outil interne** de contrôle qui permet de réaliser le criblage et le scoring des personnes avec qui l'entreprise entre en relation d'affaires.

Le criblage est automatisé pour l'activité **location** : le dossier est analysé avant le passage en commission d'attribution.

Pour l'activité **ventes**, le contrôle est effectué sur la provenance des fonds propres apportées par l'acquéreur.

Pour les **acquisitions**, les mêmes diligences sont menées envers les promoteurs qui livrent des programmes en VEFA à CDC Habitat social.

Protéger les données personnelles

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

En tant que bailleur, CDC Habitat social gère un grand nombre de données personnelles concernant ses clients et les demandeurs de logement. Ces données décrivent et identifient les personnes physiques.

Les bailleurs ont ainsi connaissance d'informations parfois sensibles qui touchent la vie privée des personnes.

C'est pourquoi CDC Habitat social a mis en place une démarche complète et transparente pour informer ses clients et les demandeurs de logement, garantir l'exercice de leurs droits et sécuriser leurs données.

Risque associé :
Défaut de protection
des données personnelles

■ Informer et garantir l'exercice des droits

CDC Habitat social a formalisé une **Politique de protection des données** facilement accessible, via un [mini site dédié](#), par ses clients et les demandeurs de logement.



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

Cette politique a été rédigée dans une approche pédagogique selon les

principes de la méthode « Facile à Lire et à Comprendre² » (FALC). Ce choix est la preuve de la volonté de CDC Habitat social de garantir une information claire sur l'utilisation des données collectées et sur la manière dont les locataires et les demandeurs de logement peuvent exercer leurs droits sur celles-ci (accès, opposition, oubli).

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

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

Le groupe CDC Habitat gère une trentaine de sites internet (sites institutionnels, sites commerciaux, etc.), une plateforme dédiée aux locataires, des enquêtes en ligne. Chaque page d'accueil fait apparaître un volet dédié à la protection des données avec deux liens renvoyant à la [politique générale](#) et vers un [formulaire](#) qui permet aux clients d'exercer leurs droits.

■ Sécuriser les données : des process matures et une mobilisation forte des collaborateurs et des prestataires

Conscients des risques et de leur impact, les collaborateurs de CDC Habitat social sont mobilisés pour défendre le droit des personnes qui leur confient leurs données. En complément de la **Charte de déontologie**, signée par les collaborateurs, qui détaille leurs responsabilités en matière de gestion des données personnelles, de nouveaux outils **de sensibilisation et de formation** ont été développés en 2021 et seront déployés en 2022 pour l'ensemble des équipes : une nouvelle série de vidéos de sensibilisation, plusieurs e-learning, une collection de supports très courts en format bande dessinée. Ces outils ont été conçus pour être faciles et rapides d'utilisation.

En interne, **des règles sont établies** pour que seules les informations indispensables soient collectées et des durées de conservation des données ont été définies. Pour limiter le nombre de personnes qui accèdent aux données, des habilitations sont délivrées en fonction des métiers et du rôle de chacun dans son organisation. Des actions de désensibilisation ont été menées : campagne de suppression de données des clients partis, anonymisation de données à des fins statistiques....

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

Des actions sont également menées pour responsabiliser les **prestataires** de CDC Habitat social sur la protection des données personnelles :

- les prestataires qui interviennent sur le système informatique (200 personnes concernées) s'engagent à respecter la **Charte informatique & données personnelles** de l'entreprise en la signant ;
- des clauses type particulières aux fournisseurs et prestataires ont été déployées massivement avec la prise en compte de risques spécifiques selon les domaines. Ces clauses sont enrichies en termes de sécurisation des données, avec l'obligation d'utiliser des outils de consentement.

Pour s'assurer de la bonne compréhension des clauses, elles ont été rédigées selon les principes de la méthode FALC et dans un souci pédagogique de façon à garantir la bonne application des règles par les prestataires.

“ La mobilisation de l'ensemble des parties prenantes concernées - collaborateurs, partenaires et prestataires - est un axe fort de notre démarche. ”



Christophe Drot,
délégué à la protection des données





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 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.

Désormais, les risques extra-financiers font partie intégrante de la cartographie des risques du groupe CDC Habitat.

En 2021, le risque relatif au changement climatique a été scindé pour distinguer davantage l'impact de l'activité du groupe CDC Habitat sur le climat (atténuation) et l'impact du climat sur l'activité du Groupe (adaptation). La cartographie des risques extra-financiers présente 11 risques prioritaires. Leur prévention fait l'objet de démarches mises en place par CDC Habitat social.



■ 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 : Apporter des réponses sur mesure en matière d'habitat pour répondre aux enjeux des territoires.

54 % du plan de relance lancé en 2020 ont déjà été réalisés au 31/12/2021 (26 % en 2020)

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 16 : Garantir un service de qualité aux locataires.

72,9 % des locataires de CDC Habitat social sont globalement satisfaits en 2021 (77,4 % en 2020 et 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 20 : Favoriser les parcours résidentiels et la transparence dans les attributions de logements.

Aucune condamnation en matière de discrimination en 2021 dans les attributions de logements (identique en 2020 et 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 23 : Apporter des solutions aux publics en situation de fragilité.

24 antennes « Axé, vos services pour l'emploi » pour accompagner les locataires vers l'emploi et la formation dans les quartiers politique de la ville (24 en 2020 et 25 en 2019)

5. 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 28 : Garantir la santé et sécurité au travail.

32,8 : taux de fréquence des accidents du travail en 2021 (37,3 en 2020 et 33,4 en 2019)

1,3 : taux de gravité des accidents du travail en 2021 (1,7 en 2020 et 1,5 en 2019)

6. 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'accroissent 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 31 : Développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur mobilité.

78,9 % de collaborateurs ont eu accès à une formation en 2021 (52,1 % en 2020 et 62,2 % en 2019)

7. 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 36 : Promouvoir le dialogue social.

6 accords collectifs signés sur 6 négociations ouvertes en 2021 (9 sur 11 en 2020 et 8 sur 9 en 2019)

8. Impact de l'activité de l'entreprise sur le changement climatique

Le parc de CDC Habitat social est soumis aux évolutions des réglementations environnementales, notamment la 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 évoluent vers une prise en compte généralisée des enjeux climatiques, les locataires pourraient avoir à subir une augmentation des charges et les réservataires pourraient rencontrer des augmentations des prix de leurs contrats de réservation.

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

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

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

VOIR PAGE 38 : Axe environnement.

138 kWh_{ep}/m²/an de consommation moyenne du patrimoine de CDC Habitat social en 2021 (145 kWh_{ep}/m²/an en 2020 et 151 kWh_{ep}/m²/an en 2019)

23 kg CO₂/m² d'émissions de GES en 2021 (24 kgCO₂/m² en 2020 et 25 kgCO₂/m² en 2019)

9. Impact du changement climatique sur l'activité de l'entreprise

CDC Habitat social et ses parties prenantes sont exposées aux effets du changement climatique. Les trois aléas les plus impactants pour les bâtiments et ses usagers sont les vagues de chaleur, les sécheresses et l'augmentation des températures¹. Pour atténuer ce risque lié au changement climatique, CDC Habitat social met en œuvre une stratégie d'adaptation de son parc de logements aux aléas climatiques.

En effet, des logements non adaptés pourraient avoir un impact commercial lié à une baisse d'attractivité. L'image de CDC Habitat social en souffrirait également.

VOIR PAGE 43 : Adapter le patrimoine à risque face aux aléas climatiques.

34 diagnostics de performance résilience (DPR) réalisés sur le patrimoine de CDC Habitat social en 2021²

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 52 : Prévenir les risques déontologiques et éthiques.

17 fraudes ont été détectées en 2021: 10 ont été évitées et 7 sont avérées³

11. 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 57 : 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 2021 (identique en 2020 et 2019)

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

2. Nouveau risque et nouvel indicateur.

3. Le changement de méthodologie de qualification des fraudes ne permet pas de comparer les données 2021 avec les données publiées les années précédentes.

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 locaux¹ 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 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2021.

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 Bourgoigne, SCIC Habitat Auvergne et Bourbonnais, SCIC Habitat Rhône-Alpes.

Précision sur les indicateurs

■ Données environnementales

Les consommations et les émissions de CO₂ par m² sont issues des informations présentes dans les diagnostics de performance énergétique (DPE) des logements. Ces informations font l'objet d'une actualisation dans le cas où des travaux de rénovation ont été réalisés après le dernier DPE.

Dans ce cas, les consommations sont modulées à partir des certificats d'économie d'énergie (CEE) obtenus à la suite des travaux. Les consommations modulées permettent d'actualiser le calcul des émissions de gaz à effet de serre.

■ 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 calendaires.



■ Exclusions

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

Opérateur global de l'habitat d'intérêt public, filiale de la Caisse des Dépôts, le groupe CDC Habitat est l'un des acteurs majeurs de l'habitat en France avec près de 532 000 logements gérés.

Il offre une réponse performante aux besoins en logements de l'Etat, 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'entreprise d'intérêt public, 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.



33, avenue Pierre Mendès-France – 75013 Paris
Tél. 01 55 03 30 00

www.groupe-cdc-habitat.com

