

Domofrance

Déclaration de Performance Extra-Financière

2022



Votre logement, notre engagement



Domofrance 
Groupe ActionLogement



SOMMAIRE



© Domofrance - Pascal Rousse

VOTRE LOGEMENT, NOTRE ENGAGEMENT



Acteur référent du logement pour tous en Nouvelle-Aquitaine

NOTRE TERRITOIRE



La Société Anonyme de Coordination « Action et Territoire », fondée par Coprod, Corrèze Habitat et Domofrance, a pour mission de répondre aux enjeux du territoire de la Corrèze.



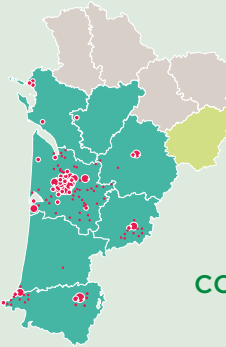
1 MÉTROPOLE

8 DÉPARTEMENTS

1 SAC ACTION ET TERRITOIRE

2 DIRECTIONS TERRITORIALES (AGEN, PAU)

13 IMPLANTATIONS RÉGIONALES



NOTRE GOUVERNANCE

Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), Domofrance est une SA de HLM à Conseil d'Administration

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES

ActionLogement



CADRE RÉGLEMENTAIRE

CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITAT
LOIS DE FINANCE
LOI ALUR
LOI ÉGALITÉ & CITOYENNETÉ
LOI ÉLAN

Nos ressources

NOTRE PATRIMOINE



40 712
équivalents
logements



112 700
personnes
logées

1 518 logement étudiants

1 321 places en habitats spécifiques

469 locaux d'activités

333 logements mis à disposition d'associations dont 157 en maisons relais

7 429 lots principaux gérés par le Syndic Domofrance

NOS FORCES VIVES



733 salariés

90 % en CDI

94/100 index égalité femmes/hommes

23 h de formation par salarié

Création de valeur 2022

1 719
agréments obtenus

71% SOCIAL (PLS - PLUS)

29% TRÈS SOCIAL (PLAI)

PRODUCTION DIVERSIFIÉE

386 logements vendus en accession sociale à la propriété (310 logements patrimoine existant et 76 logements neufs réservés)

289 logements adaptés Handicap et personnes âgées

949 logements réhabilités (ordre de service)

habitat proche & durable

NOS MÉTIERS

BAILLEUR SOCIAL
PROMOTEUR CONSTRUCTEUR
AMÉNAGEUR URBAIN
SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ
FACILITATEUR
DE L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ



NOS PARTIES PRENANTES

ACTIONNAIRES
COLLABORATEURS
COLLECTIVITÉS & ÉTAT
RÉSIDENTS
& REPRÉSENTANTS
DE LOCATAIRES
PARTENAIRES
ÉCONOMIQUES
ACTEURS SOCIAUX
& ASSOCIATIFS

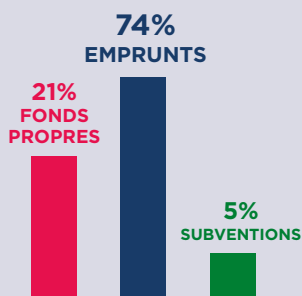
NOTRE STRATÉGIE PEPSE



NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES 2022

261 M €

FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS 2022



NOS MARQUES

Domofrance
Groupe ActionLogement



LE LOGEMENT DES JEUNES

Yellome
Domofrance

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

HAVITAT **exterra**
Devenez propriétaire avec Action Logement

SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

AGATE
Syndic Social de Domofrance

NOS CERTIFICATIONS & LABELS

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



QUALITÉ DE SERVICE



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE



QUALITÉ ET PERFORMANCE DE L'HABITAT



SOCIAL & SOCIÉTAL

3 346

attributions de logements
dont 57% à des ménages salariés

412 €

loyer mensuel moyen

ÉNERGIE & CLIMAT

118 kW/m²
de consommation moyenne
du parc total Domofrance

349 GWh
cumac
d'énergie économisée

ÉCONOMIE

199 M € d'investissements sur les territoires

soit **1 870** ETP indirects

243 866 heures d'insertion

soit **152** ETP indirects insertion

02

NOTRE IDENTITÉ

NOTRE ENTREPRISE : CITOYENNE AU SERVICE D'UN TERRITOIRE DURABLE

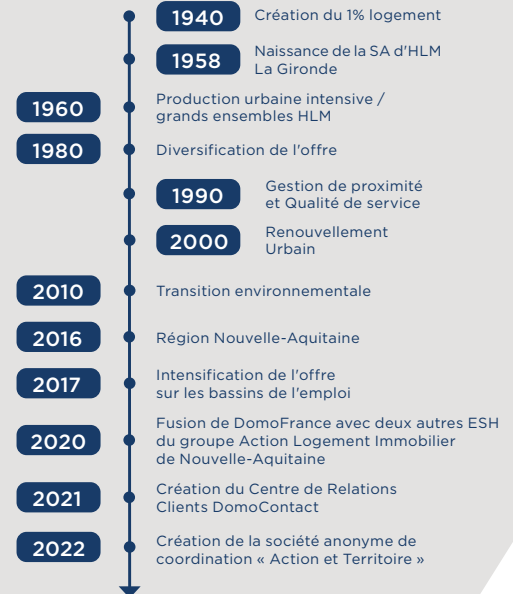
ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT (ESH)

Fondée à Bordeaux en 1958, Domofrance a construit son histoire avec la métropole bordelaise.

Filiale du groupe Action Logement Immobilier, Domofrance intervient sur le territoire de la région Nouvelle-Aquitaine (8 départements).

Domofrance porte une mission d'intérêt général et participe à la mise en œuvre du droit au logement pour tous ; l'entreprise attache une attention particulière à la situation des salariés d'entreprises et s'engage également à loger les personnes en situation de fragilité, tant sociale qu'économique.

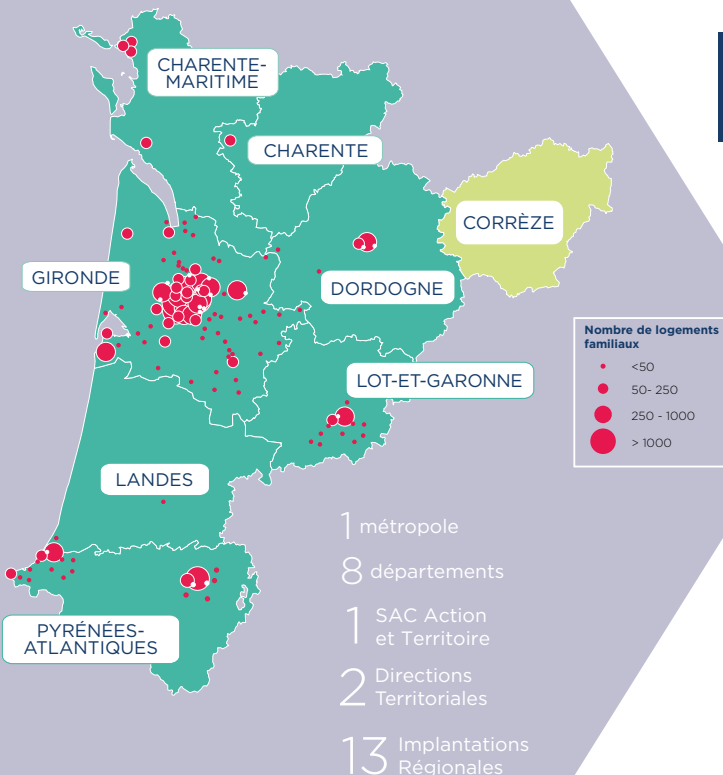
Entreprise en mouvement depuis sa création, Domofrance a su, au fil de son histoire, s'adapter aux grands défis sociétaux :



ACTEUR MAJEUR DU LOGEMENT SOCIAL EN NOUVELLE-AQUITAINE, SUR UN TERRITOIRE HÉTÉROGÈNE

Domofrance intervient sur un territoire étendu, composé de marchés immobiliers très divers :

- Des marchés en forte tension : le département de la Gironde soit 74% du patrimoine de Domofrance dont les 2/3 détenus sur Bordeaux Métropole avec 30% de logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV),
- Des marchés en forte tension sur des départements côtiers : les départements des Pyrénées Atlantiques, les Landes, la Gironde et la Charente-Maritime,
- Des marchés détendus : les départements de la Dordogne, la Charente et le Lot-et-Garonne,
- Des marchés en mutation : les zones rurales et les villes moyennes.



PEPSE 2019-2023, LA STRATÉGIE RSE PORTÉE PAR DOMOFRANCE

Depuis une dizaine d'années, Domofrance imagine et met en œuvre des actions concrètes et stratégiques pour faire face aux grands défis du développement durable, dans le respect de sa mission d'intérêt général, et engage l'ensemble de ses collaborateurs dans une politique collective de Responsabilité Sociétale des Entreprises.

Ainsi, en 2019, Domofrance lance son projet stratégique d'entreprise PEPSE (Porter Ensemble le Projet Stratégique d'Entreprise) : un projet global, coconstruit et partagé, qui se veut l'emblème de la démarche de RSE de Domofrance.

1^{ER} BAILLEUR SOCIAL CERTIFIÉ B CORP

La démarche RSE de Domofrance a été distinguée par l'obtention du label B Corp en décembre 2020.

Entreprise



Certifiée

Domofrance est le 1^{er} bailleur social à obtenir ce label international exigeant, qui est à la fois une reconnaissance et un engagement d'amélioration continue sur toutes les activités de l'entreprise.

INTÉGRATION DE LA DÉMARCHE D'IMPACT

Le référentiel B Corp a pour objectif de certifier les entreprises qui ont des pratiques responsables et un impact social, sociétal et environnemental au cœur de leur raison d'être et de leur stratégie globale. Au cours de l'Assemblée Générale du 23 juin 2020, la gouvernance de Domofrance a fait évoluer les statuts de l'entreprise afin d'y intégrer la dimension d'impact positif sociétal et environnemental, significatif dans le cadre des activités commerciales et opérationnelles de l'entreprise.

Une certification ambitieuse : le processus de certification est audité par un OTI (Organisme Tiers Indépendant de BCorp), Standards Trust évaluant, sous l'angle financier et extra-financier, l'impact de l'entreprise dans cinq domaines :



Gouvernance



Collaborateurs



Clients



Communauté



Environnement



© Domofrance - B Bénéfique - Ruches Vincent Dugarry

NOTRE GOUVERNANCE : EN ASSOCIATION AVEC LES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

La principale instance décisionnaire de Domofrance est son Conseil d'Administration dont la composition associe notamment les actionnaires de référence, les collectivités territoriales et des représentants d'associations de locataires élus par les locataires.

L'actionnariat de référence est constitué :

- ◻ Du Groupe Action Logement Immobilier dont Domofrance est une filiale depuis le 1^{er} janvier 2017 à travers l'entité Action Logement Immobilier qui détient 83% de son capital,
- ◻ D'un partenaire local, la Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes.

Le Conseil d'Administration a défini des comités spécifiques pour favoriser l'exercice de la gouvernance : Comité d'Audit et des Comptes, Comité des Investissements et des Financements, Comité des nominations et rémunérations.

Le Conseil d'Administration est représenté au sein de diverses commissions, et notamment la Commission d'Appel d'Offres et les Commissions d'Attribution de Logements, et les Administrateurs participent aux décisions de ces commissions.

Pour la partie exécutive, Domofrance dispose :

- ◻ D'un Comité Exécutif qui réunit 5 directeurs dont son Directeur Général.
- ◻ De 2 Comités de Développement Territorial : constitués en septembre 2020, après la fusion de Domofrance avec Ciliopée Habitat et Habitelem :
 - Le Comité de Développement Territorial du Lot-et-Garonne (47) et de Dordogne (24),
 - Le Comité de Développement Territorial Pyrénées-Atlantiques (64) et Landes (40).

Leur rôle est de veiller à ce que Domofrance synchronise ses actions en cohérence avec la réalité des besoins socio-économiques de ses territoires d'intervention.

Ils réunissent les acteurs stratégiques du développement des territoires du Lot-et-Garonne, des Pyrénées-Atlantiques, de la Dordogne et des Landes.



NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE : UNE NÉCESSAIRE DIVERSIFICATION DE RESSOURCES ET DE FINANCEMENTS

En tant que bailleur social, le modèle économique de Domofrance se caractérise notamment par :

- ⊞ Une activité à but lucratif limité, dont les revenus sont réinjectés au service de la mission d'intérêt général, en contrepartie d'aides publiques directes (subventions) ou indirectes (fiscalité spécifique, bonification de prêts, accès au foncier, garanties d'emprunt par les collectivités...),
- ⊞ Une forte intensité capitalistique, nécessitant un recours important à l'emprunt (notamment auprès de la Banque des Territoires) : la gestion locative, reposant sur le parc de logements, constitue l'outil de production du bailleur, qui investit en continu pour maintenir la qualité de son patrimoine et développer son offre.

Ces dernières années, la baisse des aides publiques et les réformes successives du logement social ont fortement accru la part de fonds propres nécessaires dans le financement des investissements des organismes HLM, et, ainsi, leur besoin d'auto-financement.

Cela rend nécessaire le développement et le renforcement d'autres sources de financement :

- ⊞ La vente de patrimoine HLM, considérée comme un des principaux leviers à la disposition des bailleurs,
- ⊞ La vente de patrimoine neuf,
- ⊞ L'activité d'aménagement,
- ⊞ La vente de tertiaires,
- ⊞ L'activité de syndic.



© Domofrance - Simon Abiker - Résidence Péscarès - Layrac

NOS ACTIVITÉS, NOS SAVOIR-FAIRE

Domofrance assure au quotidien sa mission d'intérêt général au service de l'utilité sociale au travers de 5 activités principales :

1

Construire

Domofrance accompagne le développement des territoires et la création de nouveaux quartiers par la réalisation d'opérations d'aménagement et de construction, pour son compte ou pour d'autres acteurs locaux. Domofrance produit principalement des logements (locatifs et en accession à la propriété), mais également des locaux d'activité, commerces, stationnements...

2

Loger et accompagner

En tant que bailleur social, Domofrance assure une activité de gestion locative immobilière (mise en location, gestion du contrat de bail, quittancement...) assortie de règles et responsabilités propres au

logement social (en termes d'attribution des logements par exemple).

Domofrance a à cœur de proposer une haute qualité de service. Pour ce faire, elle propose :

- Une gestion décentralisée : 13 implantations sur les territoires,
- Une proximité au cœur des quartiers d'habitat,
- Un lien direct avec les locataires,
- Une écoute et un accompagnement responsables.

3

Accompagner les parcours résidentiels

Domofrance accompagne, sur le plan du logement, les différentes étapes de vie, en s'appuyant sur son offre diversifiée de « solutions d'habitat » (de la résidence étudiante à la maison individuelle en accession à la propriété) et un conseil personnalisé jusqu'à l'offre sénior.

4

Entretenir, adapter et réhabiliter

Sa compétence de bailleur social impose naturellement une activité d'entretien et de mise en sécurité du patrimoine, en cohérence avec la réglementation en vigueur.

Cette activité inclut donc la maintenance et les entretiens courants annuels, complétés par des investissements pluriannuels pour la réalisation de travaux sur le parc.

5

Moderniser et améliorer

En complément des activités précédentes de qualité et de sécurité, Domofrance s'attache à faire évoluer son parc et par là même à anticiper les besoins. Ces opérations permettent à la fois de faciliter l'accessibilité, la performance énergétique et le confort.

Résidence Epicentre - Boulazac - © Domofrance - Pascal Rousse



Cette compétence globale a conduit Domofrance à développer au fil de son histoire des savoir-faire spécifiques :

LA VENTE DE LOGEMENTS

Au travers de deux marques dédiées, exterrA et Havitat, Domofrance offre différentes solutions d'accès à la propriété pour des ménages aux revenus modestes, dans le neuf (accession sociale) ou l'existant (vente HLM, mobilisation du Bail Réel Solidaire).

La qualité de cet accompagnement passe par une offre et une présence tout au long du projet des ménages : conseil personnalisé, appui à la recherche de financements, ensemble de garanties...

L'AMÉNAGEMENT URBAIN AU SERVICE DE LA VILLE DE DEMAIN

Domofrance est un partenaire privilégié des collectivités territoriales pour le déploiement des politiques locales de l'habitat.

Les équipes d'aménageurs de Domofrance mettent au service des collectivités leur expertise reconnue en matière de maîtrise foncière, de programmation, ainsi que leurs compétences techniques pour développer des opérations respectueuses de l'environnement et favorisant la cohésion, le lien social entre les habitants et le développement économique du territoire.

Domofrance est ainsi co-actionnaire avec Bordeaux Métropole Aménagement et Aquitanis de la SAS Bastide Niel, pour l'aménagement du quartier Bastide-Niel.

LE RENOUVELLEMENT URBAIN ET LA REQUALIFICATION DE QUARTIERS

Domofrance s'engage ainsi dans une dizaine de grands projets de renouvellement urbain afin d'accompagner le dynamisme des territoires. La transformation des quartiers passe en particulier par une politique de diversification de l'offre au service d'une plus grande mixité, favorise une meilleure qualité de vie et accroît l'attractivité grâce au développement économique des commerces de proximité, des services et des activités favorisant le lien social.

L'INNOVATION SOCIALE

Toujours dans le cadre d'une démarche d'amélioration de ses services, Domofrance renouvelle et améliore ses modes d'accompagnement des locataires et sa gestion de proximité. Ce savoir-faire repose alors sur des pratiques novatrices afin de cultiver le lien social entre habitants.

L'IMMOBILIER D'ENTREPRISE

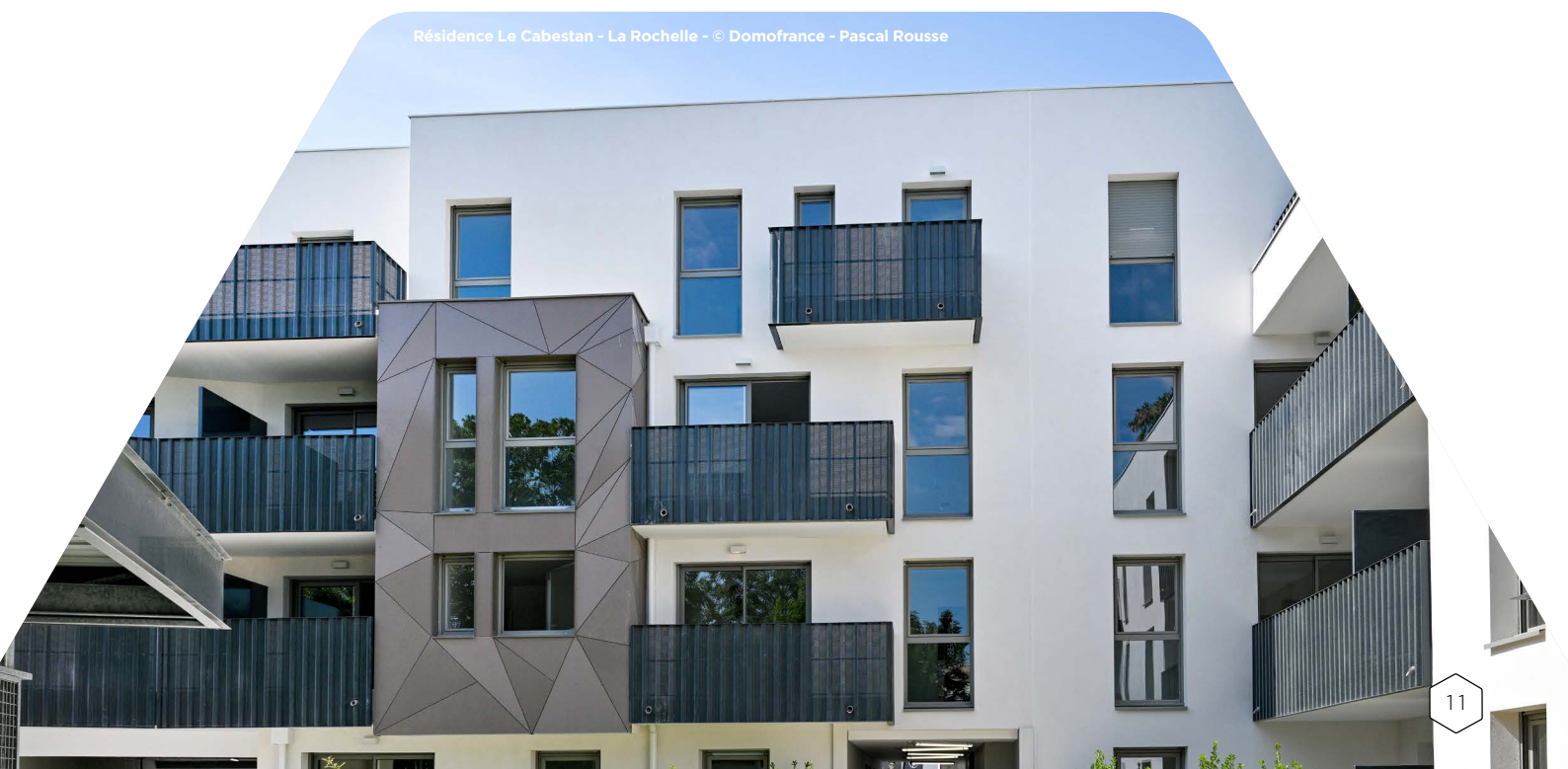
Domofrance dispose d'une offre de plus de 500 locaux commerciaux et professionnels mais aussi de 63 locaux en hôtels d'entreprise. Cette offre contribue à la mixité fonctionnelle de nos quartiers et à leur dynamisation économique.

LA GESTION DE SYNDIC

En complément de son activité de vente, Domofrance a choisi de développer une activité de gestion de syndic de copropriété, pour des copropriétés issues de l'accession neuve et/ou de la vente de ses logements locatifs.

Cette expertise très spécifique contribue à veiller au devenir de ces copropriétés en apportant un gage de sécurité aux habitants et aux collectivités.

Résidence Le Cabestan - La Rochelle - © Domofrance - Pascal Rousse



Certification ISO 9001



Obtenu en 2018 et renouvelé en 2021, elle valorise l'engagement fort de Domofrance dans une démarche qualité.

Elle repose sur trois objectifs :

- Accroître la satisfaction de ses clients et parties prenantes,
- Améliorer en continu la qualité de ses produits et services,
- Optimiser le fonctionnement de l'entreprise au quotidien.

Et elle s'établit sur les périmètres suivants : aménagement de quartiers, construction de produits immobiliers, location de logements sociaux, vente de logements neufs en accession sociale et vente de patrimoine existant.

Certification ISO 50001



Certifiée ISO 50001 sur le management de l'énergie depuis 2016, Domofrance est engagée activement dans une démarche de sobriété et d'efficacité énergétique.

Au-delà de l'aspect environnemental de cette démarche, l'ambition de Domofrance est également de lutter plus efficacement contre le risque de précarité énergétique de ses locataires tout en leur assurant confort et qualité d'usage de leur logement.

En novembre 2022, Domofrance a renouvelé pour la seconde fois sa certification ISO 50001 qui reconnaît l'efficacité de son système de management de l'énergie :

- Maîtriser les charges locatives
- Lutter contre la précarité énergétique
- Réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

Depuis 2014, la consommation énergétique de ses logements collectifs familiaux a baissé de près de 15%.

© Domofrance - Simon Abiker - Ilot des Guincailleries - Monsempron-Libos





Certification NF HABITAT/ NF HABITAT HQE



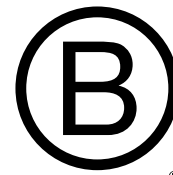
Obtenu en 2020 et renouvelée en janvier 2023, cette certification s'intègre dans une démarche globale d'amélioration continue de la qualité engagée par Domofrance depuis plusieurs années sur ses constructions.

Elle constitue un gage de qualité et de performance de l'habitat dans les domaines suivants :

- Qualité de vie : confort hygrothermique, air intérieur, fonctionnalité, sécurité,
- Respect de l'environnement : performance énergétique, réduction des consommations d'eau, réduction des déchets,
- Performance économique : coûts d'entretien réduits, consommations et charges maîtrisées.

Label B Corp

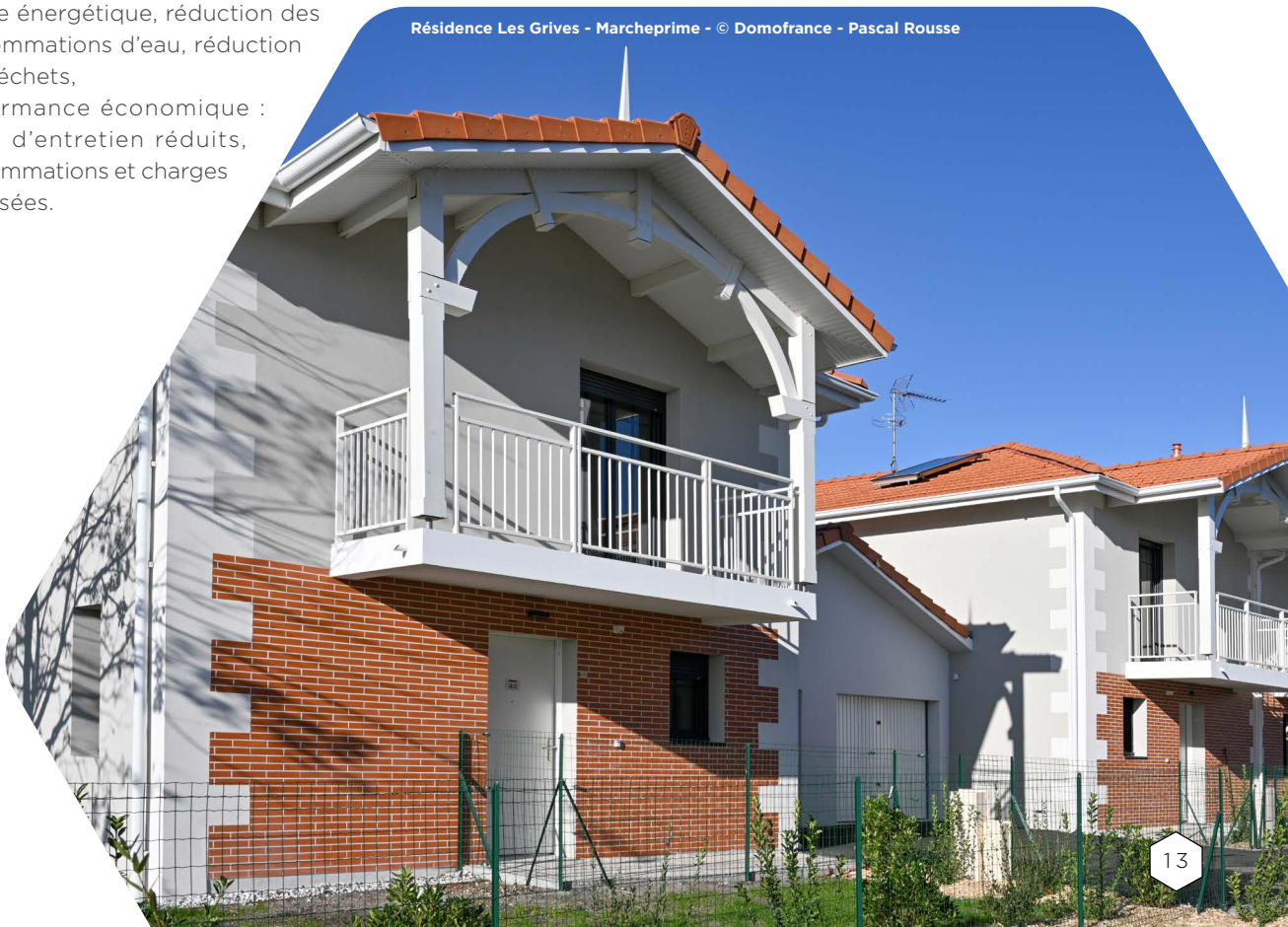
Entreprise



Certifiée

Certifié en décembre 2020, Domofrance est ainsi reconnu comme une entreprise mettant son impact social et environnemental au cœur de sa raison d'être et de son modèle d'affaires. Label international particulièrement exigeant, il récompense la performance, l'engagement et la transparence au service d'une économie partenariale, créatrice de valeurs pour l'ensemble de son écosystème.

Résidence Les Grives - Marcheprime - © Domofrance - Pascal Rousse



03

NOS PRINCIPAUX ENJEUX EXTRA-FINANCIERS



Résidence Coeur Saint-Germain - Bordeaux - © Domofrance - Pascal Rousse

PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIÉS



NOS PRINCIPAUX ENJEUX EXTRA-FINANCIERS

Être en capacité d'investir et de construire de nouveaux logements toujours plus performants et durables pour répondre aux besoins du territoire, adapter l'habitat social aux besoins de toute la population pour le rendre plus inclusif, s'inscrire dans la transition énergétique : tels sont les enjeux auxquels le secteur de l'habitat social doit faire face aujourd'hui.



04

NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

Avec son projet stratégique d'entreprise PEPSE 2019-2023, emblème de sa démarche de responsabilité sociétale, Domofrance a pris l'engagement de relever les défis de demain et de conforter son rôle d'acteur majeur de l'habitat en Nouvelle-Aquitaine.

1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ

3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT

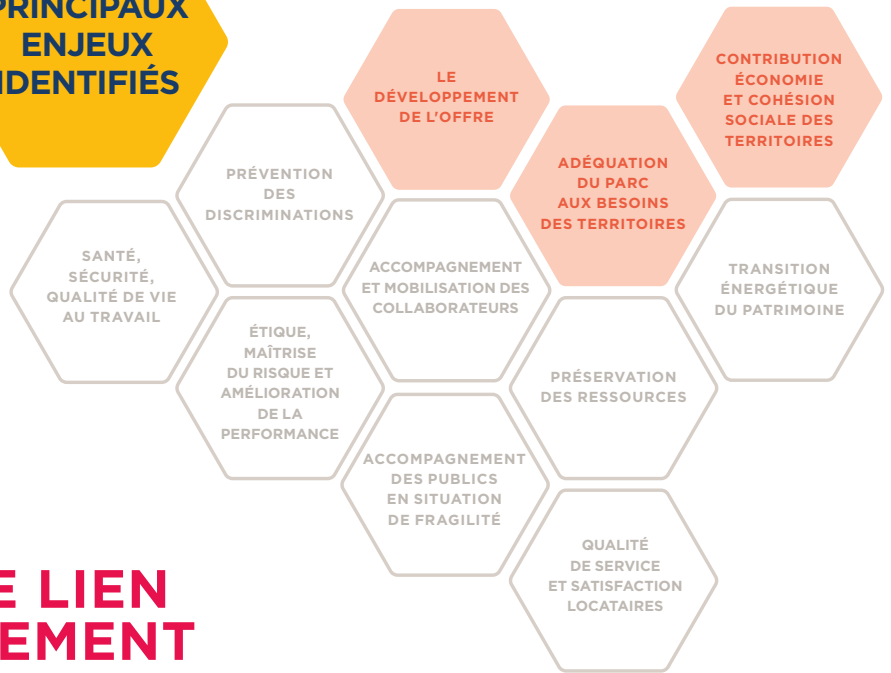
4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER

6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIÉS



1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

RÉPONDRE AUX BESOINS EN LOGEMENT DES TERRITOIRES : DÉVELOPPEMENT QUANTITATIF DU PATRIMOINE EN LOCATION ET EN ACCESSION

La stratégie de développement de Domofrance est retranscrite dans son projet stratégique PEPSE 2019-2023 sous la forme de plans d'actions annuels qui déclinent les objectifs quantitatifs et qualitatifs de développement de l'entreprise sur les territoires, conformément à la feuille de route d'Action Logement Immobilier.

La définition de cette stratégie repose sur une analyse fine des besoins locaux.

Afin d'accompagner le développement des territoires, Domofrance est devenu une entreprise régionale et :

- Assure 20% de la production de logements de la région NA,
- Est le 1^{er} producteur en Gironde, en Dordogne et dans le Lot et Garonne,
- Est dans le top 3 en PA, dans les Landes et en Charente Maritime.

DES TERRITOIRES D'INTERVENTION HÉTÉROGÈNES

- 74% du patrimoine est basé en Gironde, un département en forte tension,
- Accompagner nécessairement l'émergence de nouveaux quartiers et leur mutation en tant qu'aménageur ou co-aménageur,
- Soutenir les territoires ruraux et villes moyennes de la Région dans le cadre du dispositif Action Cœur de Ville (17 projets sur 6 départements).

FAIRE DU LOGEMENT UN VÉRITABLE TREMPLIN POUR L'EMPLOI

Domofrance soutient les entreprises du territoire et leurs salariés en facilitant l'accès au logement, à proximité du lieu de travail. Ainsi plus de 50% des logements sont attribués chaque année à des ménages salariés.



© Domofrance - Pascal Rouse - Résidence Tijca - Lormont

FAVORISER L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ

LA VENTE DE LOGEMENTS NEUFS : EXTERRA

Afin d'accompagner les ménages dans leur parcours résidentiel et de permettre à chacun de devenir propriétaire d'un logement de qualité à prix maîtrisé, Domofrance a créé exterrA par Domofrance, sa marque dédiée à l'accession sociale.

LA VENTE DE PATRIMOINE EXISTANT : HAVITAT

La vente de logements locatifs sociaux représente une réelle opportunité de renforcement des capacités de financement des bailleurs sociaux, tout en favorisant le parcours résidentiel des locataires. Domofrance vend depuis plusieurs années une partie de son patrimoine immobilier (objectif : 1% par an). Elle a, en 2016, sous le nom d'Havitat, élaboré le premier portail rassemblant les offres de logements sociaux mis en vente par les ESH du groupe Action Logement.

Havitat est ainsi devenue une marque et un service dédié au sein de Domofrance, avec un engagement fort dans l'accompagnement des nouveaux propriétaires.

PARTICIPER À L'INSERTION PAR L'EMPLOI

En cohérence avec sa mission d'intérêt général, l'insertion a toujours été pour Domofrance un sujet majeur. L'entreprise s'est ainsi fixé pour objectif d'engager plus de 200 000 heures d'insertion chaque année qui peuvent prendre la forme :

- De clauses d'insertion dans ses marchés de travaux,
- De réalisation de travaux par des associations et structures d'insertion tel que le nettoyage de parties communes des résidences, l'entretien des espaces verts, le remplacement de gardiens, la valorisation des déchets et encombrants...

DES DISPOSITIFS DE FINANCEMENT ADAPTÉS

○ Le PSLA : le Prêt Social Location-Accession est proposé par Domofrance afin de sécuriser l'accession à la propriété des familles disposant de faibles ressources,

○ Le BRS : le Bail Réel Solidaire propose un nouveau mode d'acquisition innovant et solidaire.

Agréé office foncier solidaire, Domofrance est habilitée à proposer aux ménages modestes d'accéder à la propriété à un coût maîtrisé grâce au dispositif BRS. Ce principe novateur dissocie l'achat du terrain et du logement, dans un cadre sécurisé et anti-spéculatif.

RENFORCER LE LIEN EMPLOI LOGEMENT

La SAC « Action et Territoire » a été créée en 2022. Cette Société Anonyme de Coordination est le fruit du rapprochement entre Coprod, Corrèze Habitat et Domofrance. Elle a pour mission de faciliter les synergies opérationnelles et des stratégies partagées dans la politique de développement et de construction sur le département de la Corrèze.

© Domofrance - Pascal Rousse - Résidence Le Hameau du Stade - Saint-Médard-en-Jalles



NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX



2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DU PATRIMOINE

En accord avec la feuille de route d'Action Logement Immobilier, Domofrance a pour objectif la réhabilitation de 1000 logements par an, notamment dans le cadre

des projets ANRU et des Grands Projets Urbains de son territoire. Domofrance poursuit son engagement dans les grands projets urbains sur Bordeaux Métropole.

RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES EN LOGEMENT ET HÉBERGEMENT

Domofrance développe des logements dédiés aux étudiants, apprentis, jeunes travailleurs ainsi que des solutions d'habitat spécialement destinées aux personnes âgées ou en situation de handicap, à celles bénéficiant de faibles ressources ou qui sont en situation d'exclusion :

- 651 logements-foyers,
- 157 logements en maisons relais,
- 356 logements en résidences sociales,
- 157 logements en Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS).

Soit un total de 1321 places en habitat spécifique. Domofrance sous-louant également 333 logements à des associations.

YELLOME : LA MARQUE DE DOMOFRANCE DÉDIÉE AU LOGEMENT DES JEUNES

Pour Domofrance, le logement des jeunes est une priorité inscrite au cœur de son Projet Stratégique d'Entreprise. Elle propose ainsi des logements jeunes gérés en direct mais également pour compte de tiers (CROUS) avec un accompagnement sur mesure : réactivité, souplesse et aides financières.

Son engagement : atteindre une offre de plus de 3000 logements jeunes en région Nouvelle-Aquitaine à l'horizon 2023.

© Domofrance - Paul Robin - Résidence Palmer - Cenon





Résidence Le Chêne - Royan - © Domofrance - Pascal Rousse

LA POLITIQUE SENIORS

Domofrance prend en compte un contexte démographique qui accentue le besoin d'une offre adaptée à la population senior, représentant un locataire sur 5.

En partenariat avec Alogia Groupe, Domofrance a mis en place une stratégie d'entreprise adaptée reposant sur trois axes forts :

- Prévenir : accompagner les locataires par des appels Ergo Call et des diagnostics ergothérapeutes à domicile,
- Adapter : dans les programmes de rénovations globales, en intégrant 3 gammes d'adaptation pour des aménagements « préventif, évolutif et inclusif »,

- Innover : créer un écosystème de partenaires, concevoir des projets transversaux pour le bien vieillir, répondre aux besoins par de l'innovation sociale, technique et inclusive.

LA POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ ET D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES EN SITUATION DE HANDICAP

En partenariat avec le GIHP, la politique repose sur l'accompagnement de ces publics, l'innovation à travers la recherche et le développement et l'optimisation de l'accessibilité des résidences.

DÉPLOYER LE PLAN D'ACTION TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE

En tant que bailleur, Domofrance est engagée dans une double responsabilité :

- Garantir la sécurité des personnes (collaborateurs, habitants, prestataires...) et des biens,
- Préserver le cadre de vie.

À ce titre, l'entreprise a mis en place une « stratégie de tranquillité résidentielle » qui s'est notamment traduite par la création d'un pôle « tranquillité rési-

dentielle » et le déploiement d'outils de prévention comme la vidéosurveillance, la sécurisation renforcée de certaines résidences très exposées, un observatoire des incivilités.

La tranquillité étant l'affaire de tous, Domofrance a signé des conventions de partenariat avec la Police et la Gendarmerie ainsi qu'avec le Parquet de Bordeaux.

NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

RENFORCER LA RELATION CLIENTS

PAR LA QUALITÉ DE SERVICE

La charte VIADOMO : cette nouvelle charte de qualité de service publiée le 1^{er} janvier 2022, se compose de 10 engagements, co-construits avec les associations de locataires, qui traduisent la volonté de Domofrance de fournir un niveau de service exigeant

- L'offre Domzen qui permet au locataire de bénéficier d'un tarif forfaitaire mensuel avantageux pour l'entretien et les réparations des équipements du logement,
- Des services en ligne permettent au locataire de réaliser en autonomie diverses actions : payer par carte bancaire, gérer le prélèvement automatique, transmettre l'attestation d'assurance habitation ...
- Une astreinte cadre pour la gestion des urgences techniques pendant les heures de fermeture des bureaux.

PAR L'ÉCOUTE CLIENT ET LA RÉALISATION DE NOMBREUSES ENQUÊTES DE SATISFACTION TOUT AU LONG DU PARCOURS :

- L'enquête « Nouvel Entrant » est adressée par email à chaque nouveau locataire deux mois après son entrée dans les lieux. Le taux de satisfaction 2022 est de 69 %,
- L'enquête de satisfaction triennale qui mesure la satisfaction du bailleur, du cadre de vie, de la résidence, du logement, du rapport qualité/prix, des échanges avec le bailleur (79,3 % de satisfaction en 2022),
- Le serveur vocal interactif du Centre de Relation Client dispose d'un sondage post-appel. Plus de 70 % des locataires qui y répondent se déclarent ainsi satisfaits.

PAR LA RELATION CLIENTS :

Un réseau multicanal permet de maintenir un lien fort avec les locataires :

- Un réseau étendu d'agences (14 points de contacts répartis sur 5 départements pour prendre en charge l'accueil physique des locataires). Plus de 100 gardiens et employés d'immeuble sont présents sur le patrimoine et représentent un relai efficace entre les habitants et Domofrance,
- Un espace locataire en ligne par lequel le locataire peut contacter directement son gestionnaire clientèle,
- Une présence sur les réseaux sociaux Instagram, LinkedIn et Facebook.

Engagée dans l'amélioration continue de sa qualité de service, Domofrance a repensé sa relation client en s'appuyant sur une organisation et des outils plus efficaces : l'accueil téléphonique (24h/24 et 7j/7) est désormais géré par notre Centre de Relation Clients internalisé, et par une plateforme pour les urgences techniques pendant les heures de fermeture.

PAR LA CONCERTATION :

Domofrance rencontre à des fréquences régulières les associations de locataires :

- le Conseil de Concertation Central sur les thématiques communes tous les trimestres,
- le Conseil de Concertation Local sur des sujets spécifiques aux résidences deux à trois fois par an.

© Domofrance - Paul Robin - Résidence Les Aubiers - Bordeaux



CONJUGUER **3** ÉCOLOGIE ET HABITAT

L'enjeu de la réduction des consommations énergétiques de son patrimoine est une question centrale pour Domofrance depuis 2016 et qui s'est concrétisé par la certification ISO 50001 sur le management de l'énergie.

Cette norme internationale définit les exigences de mise en œuvre des Systèmes de Management de l'Energie (SME). Elle donne un référentiel permettant aux entreprises d'élaborer une stratégie pour une utilisation plus efficace de l'énergie.

Au-delà de l'aspect environnemental de cette démarche, l'ambition de Domofrance est également de lutter plus efficacement contre le risque de précarité énergétique de ses locataires tout en leur assurant confort et qualité d'usage de leur logement.

La réduction de son empreinte carbone est le second pilier de la politique de transition énergétique de Domofrance. Ainsi en août 2022, Domofrance a officialisé son premier Plan Stratégique Energie Carbone pour la période 2022-2031.

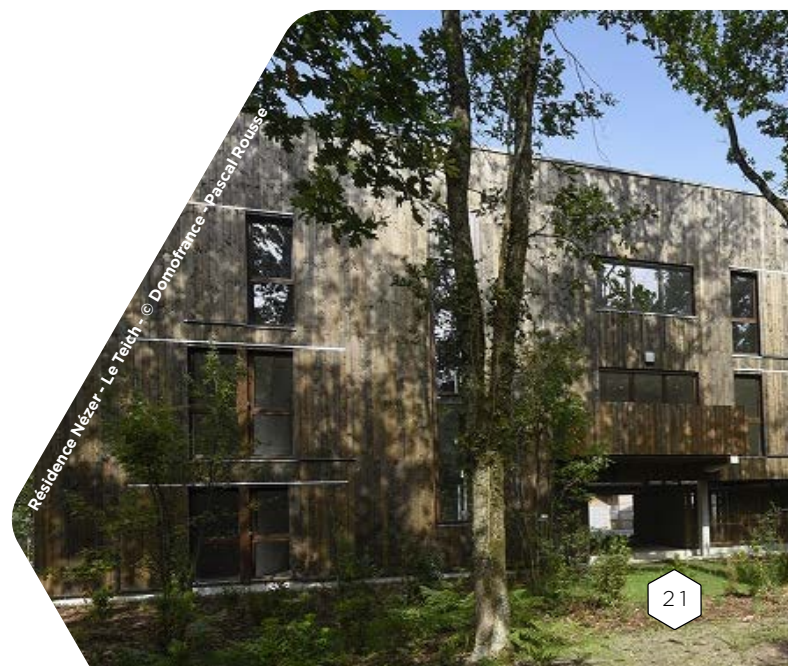
PRODUIRE DES LOGEMENTS NEUFS TOUJOURS PLUS PERFORMANTS ET DURABLES

LE PLAN STRATÉGIQUE ENERGIE CARBONE

Par ce plan ambitieux, Domofrance entend répondre aux nouveaux enjeux de transition énergétique, avec un fil rouge majeur : optimiser l'ingénierie de la quittance de ses locataires. Ainsi désormais autant d'efforts sont consacrés à la défense du pouvoir d'achat des ménages (la maîtrise des charges), qu'à la réduction des impacts environnementaux (les émissions de CO₂) le tout sans dégrader la qualité du service rendu aux locataires (le confort).

Ce plan Énergie Carbone s'articule autour de trois axes :

- La maîtrise du budget et le confort des ménages,
- La réduction des impacts environnementaux,
- La mobilisation des parties prenantes.



NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

LE PLAN BAS CARBONE CONSTRUCTION NEUVE

En cohérence avec sa position d'acteur de référence dans le secteur de la construction neuve en Nouvelle-Aquitaine, Domofrance intègre dans l'ensemble de ses process immobiliers de production, les enjeux de la décarbonation tels que :

- Anticiper le renforcement des exigences réglementaires énergie-carbone de la RE2020 sur ses opérations en maîtrise d'ouvrage directe,
- Faire du confort d'été une priorité,
- Généraliser le BIM sur ses projets de construction,
- Intégrer les spécificités des territoires dans sa stratégie « construction bas carbone » et contribuer à la diffusion des bonnes pratiques auprès des parties prenantes,

- Innover en « construisant autrement » avec l'appui de partenariats issus de l'écosystème local.

LA CERTIFICATION NF HABITAT HQE

Domofrance bénéficie de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE délivrée par l'organisme CERQUAL Qualité Certification, sur l'ensemble de son périmètre d'activité.

Cette certification démontre la volonté de Domofrance d'aller au-delà des exigences réglementaires en vigueur afin de produire des logements plus sains, plus économes et plus durables, autour de 3 axes : la qualité de vie, le respect de l'environnement et l'économie de charges pour les locataires.

OPTIMISER SA DÉMARCHE ÉNERGÉTIQUE

L'amélioration de la performance énergétique du patrimoine collectif (-15% sur la période 2018-2023) et l'éradication des logements avec une étiquette énergétique F et G, sont deux cibles principales inscrites dans le Projet Stratégique d'Entreprise

de Domofrance. Afin d'atteindre ces objectifs, Domofrance met en œuvre les moyens suivants :

- La rénovation énergétique de 4000 logements d'ici 2023 dans le cadre du Plan Stratégique du Patrimoine actualisé,
- L'optimisation du suivi de la consommation des chaufferies du patrimoine collectif par le déploiement d'un plan de comptage énergie,
- L'expérimentation et le déploiement des énergies renouvelables dans la conception de ses résidences,
- Le déploiement d'objets connectés tels que les thermostats intelligents,
- L'expérimentation de nouveaux dispositifs innovants, en investissant auprès de l'écosystème des startups.

Afin de financer l'amélioration des performances énergétiques des projets de réhabilitation, Domofrance a signé une convention avec la Caisse des Dépôts dans le cadre du PHBB (Prêt de Haut de Bilan Bonifié).

© Domofrance - 1 million d'arbres - St Médard



RENFORCER LA DIMENSION ENVIRONNEMENTALE DANS LA PRODUCTION

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE : DÉMARCHE INNOVANTE SUR LES OPÉRATIONS DE DÉMOLITION

Afin de limiter l'impact sur l'environnement et réduire l'empreinte carbone des démolitions, des diagnostics Produits Équipements Matériaux Déchets (PEMD) sont réalisés, permettant d'identifier les équipements et les matériaux pouvant faire l'objet d'un réemploi, d'une réutilisation ou d'un recyclage après démolition.

L'objectif est d'offrir une seconde vie aux équipements dont l'usage pourra être identique ou détourné dans de nouvelles constructions ou aménagements extérieurs. S'agissant des matériaux ne pouvant être directement réemployés, ils seront recyclés et transformés en de nouvelles matières pour des constructions neuves.

LA STRATÉGIE DE GESTION DES ENCOMBRANTS

Le dépôt sauvage d'objets d'encombrants sur les résidences nuit tout à la fois au cadre de vie, génère de l'insatisfaction et peut être à l'origine de problèmes d'hygiène et de sécurité.

Domofrance qui effectue régulièrement des opérations de collecte des encombrants souhaite s'assurer que les matériaux collectés feront l'objet d'un recyclage pour un réemploi ultérieur. Dans une démarche de développement durable globale qui allie l'économie des ressources et l'insertion par l'économie, Domofrance conjugue à cette démarche le soutien à des structures favorisant l'accompagnement des personnes vers l'emploi.

© Domofrance - Emmy Martens - Résidence Axbolan - Biarritz



NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIÉS

SANTÉ,
SÉCURITÉ,
QUALITÉ DE VIE
AU TRAVAIL

PRÉVENTION
DES
DISCRIMINATIONS

LE
DÉVELOPPEMENT
DE L'OFFRE

CONTRIBUTION
ÉCONOMIE
ET COHÉSION
SOCIALE DES
TERRITOIRES

ADÉQUATION
DU PARC
AUX BESOINS
DES TERRITOIRES

ACCOMPAGNEMENT
ET MOBILISATION DES
COLLABORATEURS

TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE
DU PATRIMOINE

ÉTIQUE,
MAÎTRISE
DU RISQUE ET
AMÉLIORATION
DE LA
PERFORMANCE

PRÉSERVATION
DES RESSOURCES

ACCOMPAGNEMENT
DES PUBLICS
EN SITUATION
DE FRAGILITÉ

QUALITÉ
DE SERVICE
ET SATISFACTION
LOCATAIRES

4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

PRÉVENIR LES RISQUES

Domofrance a lancé deux chantiers importants en matière de prévention des risques professionnels :

- La refonte du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) afin d'intégrer l'ensemble des territoires issus de la fusion et les évolutions réglementaires issues de la Loi Santé,

- Un projet structuré d'évaluation qualitative des Risques Psychosociaux (RPS) dont le diagnostic servira de support à la construction d'un plan d'actions préventives à intégrer dans le DUERP.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

En juin 2022, Domofrance a signé la Charte de la diversité, une démarche volontariste. L'entreprise s'engage ainsi à agir en faveur de la diversité et à dépasser le cadre légal et juridique de la lutte contre les discriminations.

La politique « Diversité » de Domo-france s'inscrit dans une approche dynamique et structurante de sa marque employeur sur l'ensemble de ces thèmes :

- L'égalité femme / homme avec un accord d'entreprise qui structure le cadre des actions paritaires,

- L'accompagnement des collaborateurs seniors en multipliant les actions autour des transferts de savoirs, de tutorat et d'accompagnement au départ à la retraite par le biais d'un temps partiel spécifique,
- Une politique alternante soutenue avec l'accueil et l'accompagnement des alternants, la multiplication des partenariats avec les écoles et la participation à de nombreux événements,
- La démarche Handicap qui au-delà d'intégrer les collaborateurs en situation de handicap, favorise la reconnaissance en renforçant les espaces d'expression et l'organisation d'événements dédiés,
- Des sessions de formation autour du management intergénérationnel permettant ainsi d'ouvrir le regard sur l'apport et la complémentarité de la différence.



© Domofrance - Pascal Rousse - Résidence La Calla - Floirac

ACCOMPAGNER ET MOBILISER LES COLLABORATEURS

La politique de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP) de Domofrance repose sur un accompagnement soutenu des collaborateurs :

- Un parcours structuré pour construire collectivement l'intégration des nouveaux collaborateurs,
- Un plan de développement des compétences ambitieux et innovant qui a permis la création d'une communauté de formateurs internes,

- Une politique de mobilité et de promotion qui repose sur plusieurs outils de détection des talents,

- Une volonté d'accompagner les managers par le biais d'un parcours co-construit et coanimé pour capitaliser sur les bonnes pratiques.

CONFORTER LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE PAR L'INNOVATION

DOM'IMPACT : L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS DANS LES PROJETS RSE

Créé en mars 2022, le groupe de travail Dom'impact est en écho avec la démarche RSE de Domofrance et l'engagement des collaborateurs en interne, facteur clé de succès de la démarche.

Composé d'une quinzaine de salariés impliqués, volontaires et représentatifs de la diversité des métiers et des implantations géographiques, le groupe Dom'impact assure le pilotage participatif et collaboratif de la stratégie d'impact de Domofrance. Ses thématiques d'actions : le bien-être au travail, l'environnement, la diversité, les achats responsables, la mobilité ...

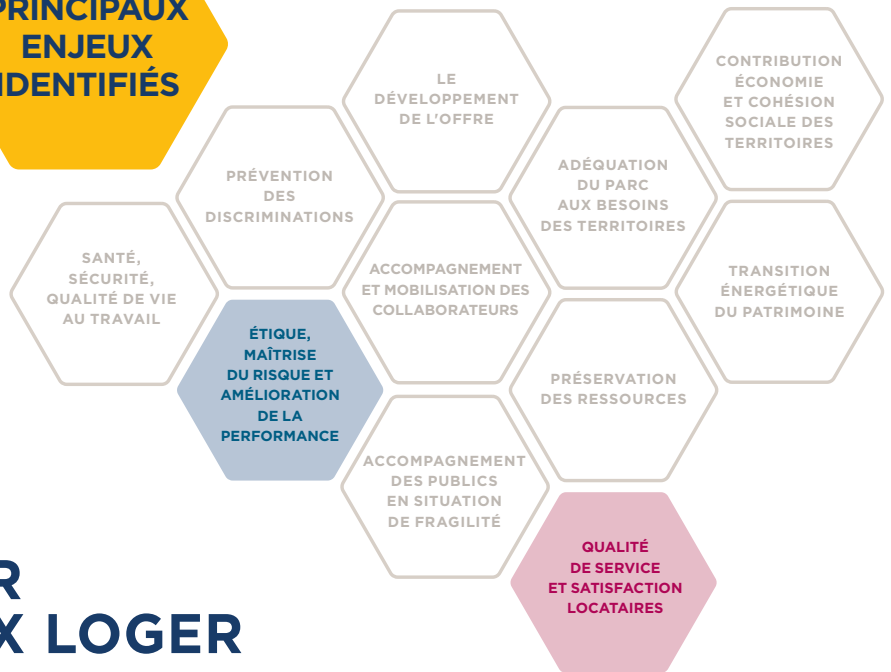


Dom'impact © Domofrance

04

NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

PRINCIPAUX ENJEUX IDENTIFIÉS



5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER

DIGITALISATION DES MÉTIERS AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DE DOMOFRANCE

DIGITALISER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- Dématérialisation des relations fournisseurs,
- Dématérialisation des courriers entrants et sortants,
- Dématérialisation des appels d'offres,
- Coffre-fort numérique,
- Dématérialisation des procès-verbaux des commissions d'attribution de logements.

DIGITALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Inclusion numérique sur les territoires

Avec Bordeaux Mécènes Solidaires, Domofrance est engagé sur le programme « Quartiers Numériques » qui vise à faire monter en compétences les associations de quartiers dans les champs de la médiation numérique et de l'inclusion numérique au bénéfice des habitants.

L'objectif final est l'autonomie des personnes dans leurs usages numériques : internet, mail, matériel. L'accent est ainsi mis sur la formation de formateurs du numérique afin que les associations aient la capacité d'offrir durablement un parcours d'apprentissage du numérique, du niveau grand débutant au niveau avancé.

Quartiers Numériques s'inscrit donc dans une démarche de coopération territoriale.



© Domofrance - Paul Robin

Déploiement du Centre de Relation Client

Le Centre de Relation Client DomoCont@ct, basé à Pau, traite plus de 30 000 appels par mois avec l'aide de ses 16 conseillers clientèle. Sa mission, répondre aux demandes de tous les locataires de la Région. L'objectif est de professionnaliser la réception des demandes clients pour optimiser la performance des réponses et des interventions. Le taux de qualité de service, c'est-à-dire le taux de décroché, atteint 70% à la fin 2022.

EXPÉRIMENTER LE BÂTIMENT DE DEMAIN : LE BIM

En généralisant le BIM (Building Information Modeling) sur ses projets de construction, Domofrance se dote d'un outil et d'un processus de conception collaboratif digitalisé au service de la qualité et de la performance des logements.

Le BIM est ainsi, pour le logement de demain, un vecteur d'intégration des exigences environnementales sur le bas carbone et de facilitation de l'exploitation technique des bâtiments.

STRUCTURER ET VALORISER LA DONNÉE

La stratégie DATA

Dans le cadre de son projet d'entreprise PEPSE 2019-2023, Domofrance déploie une nouvelle stratégie DATA depuis le début de l'année 2022.

L'objectif :

- Recentrer les métiers sur des tâches d'analyse,
- Offrir à Domofrance une meilleure connaissance de son activités.

La data représente un défi concurrentiel majeur pour l'entreprise.

La plateforme numérique Intent

Gagner en réactivité pour accroître la satisfaction client : Domofrance déploie la plateforme numérique d'Intent Technologies sur l'ensemble de son patrimoine afin de connecter tout l'écosystème de l'entreprise : fournisseurs de services, de maintenance et d'entretien.

Plusieurs centaines d'acteurs sont concernés (chauffage, multiservice, ascenseurs, portails, marchés à bons de commande, ...).



NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX



6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

ACCROÎTRE NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET DIVERSIFIER NOS MÉTIERS ET OPTIMISER LA GESTION

Ces dernières années, la baisse des aides publiques et les réformes successives du logement social ont fortement accru la part de fonds propres nécessaires dans le financement des investissements des organismes HLM, et, ainsi, leur besoin d'auto-financement. Cela rend nécessaire le développement et le renforcement d'autres sources de financement :

LA VENTE DE LOGEMENTS :

Complémentaire du logement locatif HLM, l'accession sociale permet l'accomplissement des parcours résidentiels des ménages.

- La vente de patrimoine HLM, considérée comme un des principaux leviers à la disposition des bailleurs : elle facilite l'accession à la propriété, favorise la mobilité résidentielle tout en permettant le réinvestissement des bénéfices des ventes dans la construction de nouveaux logements sociaux ou dans la réhabilitation du patrimoine.
- La vente de patrimoine neuf : Domofrance a créé exterrA, une marque dédiée à la vente de logements neufs en accession sociale.
- Le BRS (Bail Réel Solidaire) : s'inscrit dans les outils mis en œuvre par Domofrance comme un mode d'acquisition innovant et solidaire. Pour ce faire, Domofrance est agréé Organisme Foncier Solidaire depuis 2020. Ce dispositif permet aux ménages modestes d'accéder à la propriété, dans le neuf ou dans le parc existant, à un coût maîtrisé en dissociant foncier et bâti (prix inférieur de 30 à 35% aux prix du marché).

LA GESTION DE LOCAUX TERTIAIRES :

Bureaux, commerces, locaux d'activités, ateliers ou hôtels d'entreprises, le pôle immobilier d'entreprise de Domofrance valorise 55 000 m² d'actifs sous gestion pour répondre aux besoins des habitants et créer des opportunités d'emploi.

L'ACTIVITÉ DE SYNDIC :

Les opérations d'accession sociale et les ventes de patrimoine génèrent la création de nombreuses copropriétés ; Domofrance partage avec le bailleur social Néolia la marque AGATE dédiée à l'activité syndic de copropriété.

Aujourd'hui, plus de 7 000 lots principaux sont gérés par ce syndic social.

LA VALORISATION DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

Le dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) est un programme national permettant de valoriser les travaux d'économie d'énergie engagés sur le patrimoine. Dans un contexte économique tendu, les CEE représentent une ressource financière à mobiliser.

Depuis 2020, Domofrance a structuré son organisation en centralisant la collecte et la valorisation des CEE au sein d'un Pôle dédié à l'Efficacité Énergétique.

Les conventions de rachat des CEE sont renégociées annuellement pour toujours bénéficier des meilleurs tarifs du marché.

Éthique, Maîtrise des risques et Amélioration de la performance



Au regard de sa croissance d'activités, des orientations stratégiques du groupe Action Logement et des enjeux de politique nationale qui pèsent sur le logement social, Domofrance a fait le choix de mettre en place une organisation éthique et responsable afin de lui permettre d'améliorer sa performance sociétale.

DISPOSITIF ANTI-CORRUPTION ET LUTTE CONTRE LES CONFLITS D'INTÉRÊTS

La responsabilité de Domofrance s'exerce au quotidien sur l'ensemble de ses activités afin d'apporter une assurance raisonnable à ses parties prenantes quant à son niveau de maîtrise des risques.

Ainsi Domofrance a renforcé la sensibilisation de ses administrateurs aux risques des conflits d'intérêts (charte de déontologie et code de conduite anticorruption) et a formé ses collaborateurs aux risques de corruption et de trafic d'influence.

Elle poursuit sa structuration de l'activité « maîtrise des risques » rattachée à la Direction générale, pour intégrer le risque non comme une contrainte mais comme une opportunité de mieux faire dans chacun de ses projets.

En 2022, cela s'est concrétisé par :

- La création d'un comité des risques,
- L'élaboration d'un référentiel de contrôle interne,
- Le déploiement d'un dispositif de continuité d'activités et de gestion de crise.

CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection des données à caractère personnel de ses parties prenantes est l'une des préoccupations de Domofrance. Elle est prise en compte dans chacun de ses activités et pilotée par le délégué à la protection des données (DPO).

Dans le cadre de la consolidation de l'éthique dans les attributions de logements, Domofrance a acquis un outil permettant d'authentifier les pièces justificatives des demandeurs de logements. Celui-ci garantit la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des demandeurs de logements et permet ainsi la lutte contre la fraude aux faux papiers.

ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE

La politique d'attribution et le Règlement intérieur, actualisé chaque année, les Commissions d'Attributions des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) de Domofrance sont disponibles publiquement sur son site internet.

Domofrance s'inscrit par ailleurs dans les politiques et dispositifs définis localement dans le cadre des Conférences Inter-communales du Logement.



1 719
AGRÈMENTS
 en **2022**

1 204
LOGEMENTS NEUFS
 en **2022**
 (nombre OS dans l'année)

	2022	2021
AGRÈMENTS	1 719	1 710
Agréments par catégorie de financement		
Intermédiaire	0	87
Social	1 227	1 011
Très social	492	612
Agréments par territoire		
Charente	0	0
Charente-Maritime	183	137
Dordogne	333	206
Gironde	795	860
Landes	22	167
Pyrénées-Atlantiques	190	177
Lot-et-Garonne	196	163
LOGEMENTS NEUFS	1 204	934
Logements neufs par catégorie de financement		
Intermédiaire	0	115
Social	939	553
Très social	265	258
Autres financements		8
Logements neufs par territoire		
Charente	0	0
Charente-Maritime	177	143
Dordogne	65	0
Gironde	693	549
Landes	42	0
Pyrénées-Atlantiques	174	152
Lot-et-Garonne	53	90
LOGEMENTS RÉHABILITÉS	(Nombre OS lancés dans l'année) 949	532
INVESTISSEMENTS EN RÉHABILITATION, GROS ENTRETIEN ET REMPLACEMENT COMPOSANTS	Montant 56 098 000	57 658 000
	% du total des investissements 28%	27,40 %
LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT ET AU HANDICAP	Adaptation dans l'année 289	188
	% du parc adapté 3,25 %	NC

RESSOURCES HUMAINES

662
EFFECTIFS EN CDI
 en **2022**

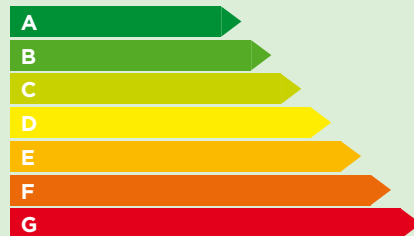
	2022	2021
EFFECTIFS EN CDI	662	652
Effectifs en CDI par sexe		
Femmes	365	346
Hommes	297	306
Effectifs en CDI par tranche d'âge		
< 25 ans	11	12
De 25 ans à 55 ans	545	538
> 55 ans	106	102
INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H	94/100	94/100
ACCIDENTS DU TRAVAIL	Taux de fréquence 11,53 %	10,75 %
ABSENTÉISME	Taux 6,34 %	5,76 %
PART DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP	4,03 %	4,58 %
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES PAR ETP FORMES	23 h	12 h
PART DES FEMMES ET DES HOMMES FORMÉS DANS L'ANNÉE	Femmes 57 %	57 %
	Hommes 43 %	43 %

SOCIAL

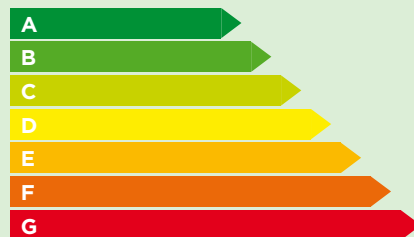
		2022	2021
SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES		79 %	82,20 %
INSERTION	Nombre d'heures	243 866	262 587
	ETP	152	164
ATTRIBUTION À DES MÉNAGES SALARIÉS	Taux	57 %	54,70 %
DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS	Jours	39,5	39,5
LOGEMENTS DÉDIÉS AUX MÉNAGES PRÉCAIRES (PLAI) EN STOCK	Nombre	4 265	4 070
	%	11,34 %	11 %
LOGEMENTS AU NIVEAU DE LOYER < AU NIVEAU DE LOYER PLAI	Nombre	12 448	10 962
	%	33 %	29 %
ÉCHÉANCIERS EN PLACE (donnée 2021 corrigée)	Au 31/12	1 945	1 800
LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES RELEVANT DU 1 ^{ER} QUANTILE DE REVENUS, HORS QPV	Nombre	529	752
	%	24,33 %	27,80 %
LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES AUX REVENUS SUPÉRIEURS AU 1 ^{ER} QUANTILE, EN QPV	Nombre	566	521
	%	72,75 %	73,48 %
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES	TTC au m ² SH sur 1 an	NC	1,53 €
LOGEMENTS GÉRÉS PAR LE SYNDIC DOMOFRANCE		7 429	6 400

ENVIRONNEMENT

CLASSE ÉNERGÉTIQUE



CLASSE CO₂ (GES)



	2022	2021
A	16,30 %	16,40 %
B	21,80 %	20,60 %
C	33 %	33 %
D	22,40 %	23,10 %
E	6 %	6,50 %
F	0,40 %	0,40 %
G	0 %	0 %
A	5,40 %	5 %
B	23 %	23,30 %
C	31,40 %	30 %
D	28 %	27,80 %
E	10 %	11,70 %
F	2,20 %	2,20 %
G	0 %	0 %

CONSUMMATION MOYENNE DU PARC TOTAL DE DOMOFRANCE	Kw/m ² SAHB	118	121
QUANTITÉ D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉE DANS LE CADRE DES CEE (donnée 2021 corrigée)	GWh cumac	349	335
LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS EN MOA DIRECTE AVEC CERTIFICATION OU LABEL ENVIRONNEMENTAL		0	124
LOGEMENTS NEUFS CONSTRUITS SELON LES PRESCRIPTIONS DE CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE		35	131

GOUVERNANCE

CORRUPTION ET
CONFLITS
D'INTÉRÊTS

1
AUDIT INTERNE
en 2022

1
CONTRÔLE ANCOLS
en 2021

DOMOFRANCE

110, avenue de la Jallère
33042 Bordeaux Cedex
Tél. 05 56 43 75 75
www.domofrance.fr



aggeios.fr - Certified © Corporation - Credit Photo : Domofrance / Paul Robins



Domofrance



Domofrance



@domofrance



@domofrance_



@Domofranceofficiel

Domofrance 

Groupe ActionLogement

www.exterra.fr

www.havitat.fr

www.yellome.fr