



Domofrance

Déclaration de Performance Extra-Financière

2020



Votre logement, notre engagement

Domofrance 
Groupe ActionLogement



SOMMAIRE GÉNÉRAL

02 /p6

01 /p3

**MODÈLE
D'AFFAIRES
DÉVELOPPÉ**

**MODÈLE
D'AFFAIRES
SYNTHÉTISÉ**

**POLITIQUES ET
PRATIQUES**

**ENJEUX ET
INDICATEURS**

03 /p15

04 /p23



01

**MODÈLE
D'AFFAIRES
SYNTHÉTISÉ**

NOTRE GOUVERNANCE

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

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES

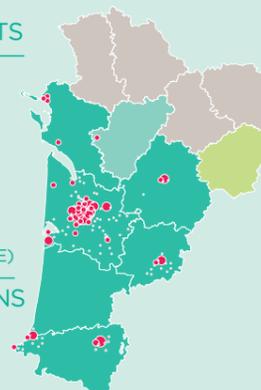


CADRE RÉGLEMENTAIRE

CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITAT
LOIS DE FINANCE
LOI ALUR
LOI ÉGALITÉ & CITOYENNETÉ
ÉLAN
RE2020

NOTRE TERRITOIRE

8 DÉPARTEMENTS
1 MÉTROPOLE
2 DIRECTIONS TERRITORIALES (AGEN, PAU)
1 PARTENARIAT COPROD (CORRÈZE)
13 IMPLANTATIONS RÉGIONALES



NOS PARTIES PRENANTES

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

NOTRE STRATÉGIE PΣPSE



Acteur référent du logement pour tous en Nouvelle-Aquitaine



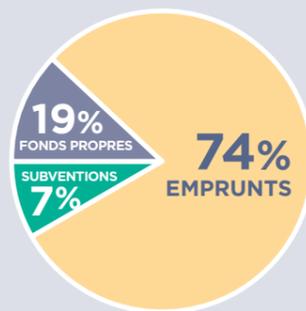
Des forces vives et des engagements citoyens forts



NOS RESSOURCES

NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES
250 M€
en 2020

NOTRE PATRIMOINE
39 746
logements équivalents



FINANCEMENT DE NOTRE DÉVELOPPEMENT

NOS MÉTIERS

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

NOS FORCES VIVES

670 salariés

NOS MARQUES



NOS CERTIFICATIONS & LABELS



Notre impact sur les territoires en 2020



UNE PRODUCTION DIVERSIFIÉE



SOCIAL & SOCIÉTAL

110 000 personnes logées
3 461 attributions de logements en 2020 dont **54,2%** à des ménages salariés
500 logements mis à disposition d'associations dont **200** en maisons-relais
6 000 lots principaux gérés par le Syndic de Domofrance
406 € loyer mensuel moyen

ÉNERGIE & CLIMAT

123 kW/m² de consommation moyenne du parc total Domofrance
323 GWh cumac d'énergie économisés

ÉCONOMIE

206 M€ d'investissements sur les territoires
220 000 heures d'insertion
1 800 ETP indirects (Equivalents Temps Plein)

COLLABORATEURS

87% en CDI
93% index égalité hommes/femmes
11 h de formation /salarié



02

**MODÈLE
D'AFFAIRES
DÉVELOPPÉ**

Avenue de Tivoli au Bouscat (33)



Sommaire

2.1

**DOMOFRANCE, ENTREPRISE CITOYENNE
AU SERVICE D'UN TERRITOIRE DURABLE**

2.2

**UNE GOUVERNANCE ASSOCIANT LES
PRINCIPALES PARTIES PRENANTES DE
L'ENTREPRISE**

2.3

**UNE NÉCESSAIRE DIVERSIFICATION DES
RESSOURCES ET FINANCEMENTS**

2.4

**NOTRE AMBITION : CONFORTER ET
RENFORCER NOTRE RÔLE D'ACTEUR
MAJEUR DE L'HABITAT EN NOUVELLE-
AQUITAINE**

2.1

DOMOFRANCE, ENTREPRISE CITOYENNE AU SERVICE D'UN TERRITOIRE DURABLE

Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) fondée en 1958, filiale du groupe Action Logement Immobilier, Domofrance intervient sur le territoire de la région Nouvelle-Aquitaine.

Au 31 décembre 2020, Domofrance détenait un patrimoine de 39 746 équivalents logements, dont 37 264 logements familiaux, avec un total de 670 collaborateurs. Domofrance porte une mission d'intérêt général et participe à la mise en œuvre du droit au logement pour tous.

Domofrance attache une attention particulière à la situation des salariés d'entreprises et s'engage également à accueillir au sein de son parc les personnes en situation de fragilité, tant sociale qu'économique. (Extrait de notre projet stratégique PEPSE).

En tant qu'organisme de logement social, portant un Service d'Intérêt Economique Général (SIEG), Domofrance s'inscrit dans un cadre réglementaire précisément défini à l'échelle européenne et par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), en complément de la réglementation s'appliquant à l'ensemble des Sociétés Anonymes.

Ce cadre réglementaire structure et régit étroitement son activité, sa gouvernance et son modèle économique.



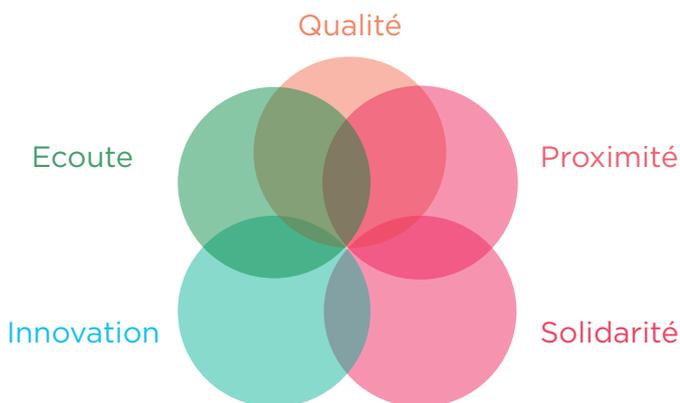
Les messageries
à Bon encounter (47)

FAIRE FACE AUX ÉVOLUTIONS DE NOTRE ENVIRONNEMENT

La société française connaît aujourd'hui d'importantes transformations sociales et sociétales : vieillissement, paupérisation et précarisation d'une partie de la population, ou encore affaiblissement des liens sociaux et familiaux. La question environnementale concerne également de plus en plus la société civile et donc les locataires : elle s'exprime par une prise de conscience croissante de l'impact du changement climatique et de ses effets (atteinte de la biodiversité, évolution des modes de consommation...).

Cela se traduit, notamment pour l'activité de construction de logements neufs ou d'entretien et de réhabilitation du parc, par de nouvelles exigences portées par les collectivités à l'égard des bailleurs sociaux et également par de nouvelles contraintes réglementaires définies à l'échelle européenne et française (mesure des émissions de gaz à effets de serre, préservation de l'énergie et des ressources...).

Nos valeurs :



Ces nouvelles attentes sont des défis pour les bailleurs sociaux. D'une part elles les incitent à analyser et intégrer les évolutions à la fois démographique, sociale, sociétale et environnementales dans chacune de leurs actions, et d'autre part elles structurent et régissent étroitement son activité, sa gouvernance et son modèle économique.

Le secteur est, dans le même temps, en pleine mutation : regroupement d'organismes suite à la loi ELAN, baisse des aides publiques, réduction des loyers et donc des revenus avec la RLS... sont autant de changements que chaque bailleur doit prendre en compte pour maintenir son action sur ses territoires.

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

- **1940** Création du 1% logement
- **1958** Naissance de la SA d'HLM La Gironde
- **1960** Production urbaine intensive / grands ensembles HLM
- **1980** Diversification de l'offre
- **1990** Gestion de proximité et qualité de service
- **2000** Renouvellement urbain
- **2010** Transition environnementale
- **2016** Région Nouvelle-Aquitaine
- **2017** Intensification de l'offre sur les bassins d'emploi
- **2020** Fusion de Domofrance avec deux autres Entreprises Sociales pour l'Habitat du groupe Action Logement Immobilier de Nouvelle-Aquitaine

DOMOFRANCE EN NOUVELLE-AQUITAINE : UNE DIVERSITÉ DE CONTEXTES LOCAUX

Les territoires d'intervention de Domofrance sont hétérogènes.

Le patrimoine de la société est majoritairement localisé en Gironde (74 % soit 29 544 logements), territoire sur lequel une forte tension du marché immobilier s'opère.

Bordeaux Métropole concentre près des deux-tiers du patrimoine (62 %, soit 23 000 logements familiaux). 30 % de ces logements sont situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV), Domofrance étant présente dans des QPV de ce territoire. Sur Bordeaux Métropole, Domofrance accompagne également activement l'émergence de nouveaux quartiers ou leur mutation, en tant que co-aménageur.

A l'instar du département de la Gironde et plus particulièrement de Bordeaux Métropole et du Bassin d'Arcachon, les départements côtiers (Pyrénées-Atlantiques, Landes, Gironde, Charente-Maritime), connaissent également une forte tension de leur marché immobilier, en raison notamment des effets de saisons, qui influent sur les besoins des populations et la nature de l'offre à développer (problématique du logement des saisonniers par exemple). A l'inverse, en Dordogne, Charente et Lot-et-Garonne, le marché de l'immobilier est globalement détendu. Domofrance y gère 3 800 logements. Domofrance porte également une attention particulière aux secteurs ruraux, ainsi qu'aux villes moyennes en mutation de la Région avec les opérations Cœur de ville.

Cette multiplicité de situations fait appel à des modes de gestion et savoir-faire spécifiques.

UNE COMPÉTENCE GLOBALE POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS

Domofrance se démarque par sa compétence globale : du logement familial à l'ÉcoQuartier, en passant par le logement jeune, les résidences seniors, les logements d'urgence, les hôtels d'entreprises, les commerces et les parkings... Domofrance a la capacité de répondre à tous les besoins, quels que soient la taille du projet et son niveau de complexité. Domofrance intervient sur toute la chaîne de valeur du logement, de l'aménagement à la vente de patrimoine et à l'accès à la propriété.

L'entreprise s'appuie ainsi sur 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

Au cœur de sa mission, le logement et l'accompagnement des ménages, notamment des salariés des entreprises, repose sur une offre diversifiée d'habitat et de services, en réponse aux besoins de différents publics.

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).

Au-delà de la dimension administrative et contractuelle, Domofrance s'appuie sur une gestion de proximité, au plus près de ses locataires, pour répondre à leurs problématiques du quotidien et veiller à leur cadre de vie, dans une recherche de haute qualité de service.

L'accompagnement passe également par la recherche de solutions adaptées et personnalisées face aux situations ou difficultés que peuvent rencontrer les ménages logés, en mobilisant si nécessaire les compétences d'acteurs sociaux ou de partenaires locaux.

3. ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Les besoins, aspirations, capacités des ménages évoluent au gré de leurs parcours de vie.

Domofrance accompagne, sur le plan du logement, ces différentes « étapes de vie » et ces évolutions, 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.



Les jardins d'Ambres
à Vaux-sur-mer (17)

4. ENTRETENIR, ADAPTER ET RÉHABILITER

En tant que bailleur, Domofrance se doit d'assurer la sécurité et la qualité de son patrimoine, en veillant à sa conformité aux normes en vigueur.

Cela passe en premier lieu par la maintenance et l'entretien courants effectués chaque année sur l'ensemble du parc.

En complément, en fonction de l'ancienneté du bâti et de ses équipements, et des besoins constatés, Domofrance engage chaque année des travaux d'investissements importants sur une partie de son parc selon une programmation pluri-annuelle.



Résidence Chemin rouge
Le Pian-Médoc (33)

5. MODERNISER ET AMÉLIORER

Au-delà du maintien de la qualité et de la sécurité du bâti, Domofrance mène également d'importantes opérations visant à renforcer le confort des locataires et à répondre à l'évolution des attentes et usages. Ces opérations peuvent notamment porter sur l'accessibilité, la performance énergétique et le confort thermique, la restructuration des typologies de logements, la sécurité résidentielle, ...

Domofrance est également acteur de la transformation de quartiers entiers dans le cadre de projets de renouvellement urbain et de requalification de quartiers.

Si le cœur de métier de Domofrance est la construction de logements et la gestion locative, la vente de logements -neufs et existants- constitue une activité complémentaire importante.

Elle contribue d'une part à l'accompagnement des parcours résidentiels et à la mixité sociale, et d'autre part, permet à l'entreprise de générer des ressources supplémentaires au service de sa mission sociale.

Au travers de l'ensemble de ses activités, Domofrance, contribue à la dynamisation et au développement économique des territoires : en renforçant leur attractivité, en favorisant l'installation et/ou le maintien d'habitants sur le territoire (contribuant ainsi à la vie économique locale), mais aussi au travers de toute l'activité indirecte générée par la construction, l'amélioration, l'entretien et la gestion du parc.

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

L'Innovation Sociale

Afin d'élaborer des réponses adaptées à de nouveaux besoins sociaux ou des besoins peu satisfaits, Domofrance renouvelle et améliore ses modes d'accompagnement des locataires et sa gestion de proximité, et met en œuvre des pratiques novatrices pour cultiver le lien social entre habitants.



La vente

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). Au-delà de proposer une offre diversifiée, Domofrance accompagne les ménages accédants tout au long de leur projet, en apportant un conseil personnalisé, un appui à la recherche de financements ainsi qu'un ensemble de garanties.



Le renouvellement urbain et la requalification de quartiers

Domofrance est engagée dans une dizaine de grands projets pour faire évoluer, restructurer et améliorer certains quartiers.



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.



L'aménagement urbain

Domofrance a aujourd'hui une expertise reconnue dans la gestion de projets d'urbanisme, dans leurs différentes dimensions (technique, financière, partenariale, commerciale...), lui permettant de se positionner en partenaire des communes dans la mise en œuvre de leurs projets de développement urbain.



L'immobilier d'entreprise

Domofrance dispose d'une offre de 474 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 leurs dynamisations économiques.



2.2

UNE GOUVERNANCE ASSOCIANT LES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES DE L'ENTREPRISE

La réglementation qui s'applique aux entreprises en général, et au secteur du logement social en particulier, définit des modalités de dialogue avec la plupart des parties prenantes de Domofrance : actionnaires, collectivités et Etat (PLH, CUS...), collaborateurs (IRP), mais également avec les locataires (Conseil de concertation locative...).

La principale instance décisionnaire de Domofrance est son Conseil d'Administration qui compte 24 administrateurs, et dont la composition associe notamment les actionnaires de référence, les collectivités territoriales et des représentants d'associations de locataires élus par les clients de l'entreprise.

L'actionnariat de Domofrance est principalement constitué avec :



Le Groupe Action Logement Immobilier



Procivis Nouvelle-Aquitaine (SACICAP)



La Caisse d'Epargne locale Aquitaine Poitou-Charentes



L'Hestia à Périgueux (24)

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. En complément du cadre réglementaire strict, Domofrance a mis en place, sur une base volontaire, d'autres actions et modalités de dialogue avec ses principales parties prenantes, visant à les informer, à les consulter, voire à co-construire certains projets avec elles.

Le tableau ci-après présente les principaux exemples de modalités de dialogue « réglementaires » et « volontaires » des parties prenantes de Domofrance :

Catégorie de partie prenante	Précisions	Cadre « réglementaire » / obligatoire	Modalités « Volontaires »
Actionnaires	Actionnariat de référence Action Logement Immobilier Caisse d'Epargne Aquitaine Poitou-Charentes	- Conseil d'administration - Feuille de route Action Logement Immobilier pour Domofrance - Règlement intérieur du CA	
Collaborateurs	collaborateurs Représentants du personnel	- Instances représentatives du personnel - Comité Social et Economique - Négociations collectives et accords d'entreprise	- Consultation pour contribution au projet d'entreprise PEPSE - PEPSE, Ambition 4 - Cultiver notre capital humain
Collectivités et Etat	Préfets, collectivités, Bordeaux Métropole, délégataires...	- Convention d'Utilité Sociale (CUS) - Politique d'attributions des logements (Commission d'Attribution des Logements) - Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) - Conférences intercommunales du logement (CIL) - Respect du Plan Local de l'Habitat (PLH) - Plans Départementaux d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD)	Elaboration de Bilans de gestion pour les collectivités - Participation à des dispositifs locaux spécifiques ou à des groupes de réflexion thématiques sur les différents territoires (aménagement, silver-éco...) - Participation à l'élaboration du PLH - Participation à l'élaboration des Pactes Territoriaux du Conseil Départemental
Résidents	Locataires, représentants des locataires	- Conseil de Concertation Locative (CCL) - Réunions publiques et concertation	Enquêtes de satisfaction - Qualité de service - PEPSE : Ambition 2 « Bâtir plus de proximité » et ambition 5 « Digitaliser pour mieux loger »
Partenaires économiques	Fournisseurs, startups...	- Code des marchés publics (commissions d'appel d'offre...)	Charte Fournisseurs
Acteurs sociaux et associatifs	Associations	(pas d'obligations)	- Développement social urbain - Conventions de partenariat / accords signés avec les associations - Prêt de locaux - Réunions de projets
Autres bailleurs de Nouvelle Aquitaine	Bailleurs du territoire Nouvelle-Aquitaine Union - régionale HLM	(pas d'obligations)	- Evènements co-organisés - Partenariats communs - Développement de marques ou services partagés (synergies, mutualisation de moyens) au service du territoire (Site « Havitat.fr »...)

2.3

UNE NÉCESSAIRE DIVERSIFICATION DES RESSOURCES ET 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 ré-injectés 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) : en effet, la gestion locative – repose sur le parc de logements, qui constitue de ce fait l'outil de production du bailleur, qui donc 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. En parallèle, la mise en œuvre de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) dans le cadre de la loi de Finances de 2018 a significativement réduit les revenus issus de leur activité de gestion locative.

Cela rend nécessaire le développement et le renforcement d'autres sources de financement, à l'instar de la vente HLM aux particuliers, considérée comme un des principaux leviers à la disposition des bailleurs.

Dans ce contexte, Action Logement Immobilier a fait de cette activité un axe fort de sa stratégie, en fixant des objectifs ambitieux de vente de logements à ses filiales dans le cadre de leur feuille de route annuelle.

Pour financer le développement et l'entretien de son patrimoine, Domofrance continue de s'appuyer principalement sur les revenus des loyers ; mais l'ensemble de ses activités contribue à sa capacité à investir durablement dans les territoires, en plus de répondre à des besoins et enjeux sociétaux.



Les Villas Corail
à Chatelaillon (17)

En 2020, Domofrance et la Banque des Territoires signent une convention de partenariat pour un montant de 710 M€

Cette convention est destinée à soutenir Domofrance dans l'intensification de son offre de logements sociaux en Nouvelle-Aquitaine. La construction de près de 4 500 logements et la réhabilitation de 2 200 sur la période 2020-2022, permettra de répondre au mieux aux besoins des territoires et de leurs habitants tout en soutenant l'activité du BTP. Un investissement global de près de 900 M€ pour lequel la Banque des Territoires, partenaire historique de Domofrance, s'engage à mobiliser une enveloppe de prêts de 710 M€ sur la période 2020-2022.

Répartition du chiffre d'affaires

Offre	Segment de clientèle/offre	Part de CA loyer	Vocation / enjeu / apport sociétal
Logements familiaux	Locataires de situation courante et locataires avec des besoins spécifiques : personnes âgées, en situation de handicap...)	88 %	Permettre et améliorer les conditions d'habitat des personnes de ressources modestes ou défavorisées (SIEG, CCH)
Résidences universitaires	Etudiants et jeunes actifs	2 %	
Maisons relais, hébergement d'urgence	Personnes en situation de fragilité économique et sociale	1 %	
Annexes (parkings, garages et celliers)	Locataires	5 %	Produits d'accompagnement de l'habitation
Commerces et bureaux	Clientèle professionnelle	3 %	Apport de la mixité fonctionnelle et dynamisation de l'économie des territoires.
Autres loyers	Panneaux publicitaires, antennes téléphoniques, redevances location-accession, surloyers	1 %	Alimente la production sur d'autres marchés

Autres ressources :

- Vente de patrimoine HLM
- Vente de patrimoine neuf, aménagement et macro-lots
- Activité de syndic

2.4

NOTRE AMBITION : CONFORTER ET RENFORCER NOTRE RÔLE D'ACTEUR MAJEUR DE L'HABITAT EN NOUVELLE-AQUITAINE

UNE STRATÉGIE QUI S'INSCRIT DANS LES ORIENTATIONS ET OBJECTIFS D'ACTION LOGEMENT IMMOBILIER

Par le biais de sa convention quinquennale 2018-2022 et de mesures déclinées selon différentes directives, Action logement s'engage vis-à-vis de l'Etat et avec le concours de ses filiales.

La convention quinquennale doit contribuer à l'amélioration de la situation du logement en France, les moyens consacrés sont les suivants :

- 5,5 milliards d'euros pour la production et la réhabilitation de logements sociaux et intermédiaires
- 3,5 milliards d'euros pour les programmes de rénovation urbaine
- 1,5 milliard d'euros pour redynamiser le centre de villes moyennes
- 4,5 milliards d'euros pour les aides aux salariés.

La convention a été complétée par la signature avec l'Etat, courant 2019, d'un Plan D'investissement Volontaire (9 milliards d'euros pour le logement et la mobilité des salariés).

Action Logement Immobilier demande à Domofrance, dans sa feuille de route annuelle, de remplir des objectifs d'activité précis (voir « politiques » ci-après).

UNE DYNAMIQUE DE FORTE CROISSANCE

La politique de développement de Domofrance se traduit par une augmentation forte et régulière de son parc – un développement qui repose pour partie sur une croissance interne, mais aussi sur une stratégie de croissance externe : + 31 % en 2020.

Pour répondre aux besoins croissants des populations sur le territoire et assurer un parcours résidentiel au plus grand nombre, la politique de maîtrise foncière a ainsi été affirmée pour optimiser l'acquisition d'un nombre important de terrains dans les zones de développement économique et urbanistique mais également en secteur diffus. Domofrance s'implique ainsi dans des projets d'envergure en tant qu'actionnaire de sociétés d'aménagement pour :

- l'aménagement du quartier Bastide Niel à Bordeaux avec la SAS Bastide Niel, dont Domofrance est co-actionnaire aux côtés de Bordeaux Métropole Aménagement et Aquitanis ;
- la modernisation, la requalification et le développement de quartiers existants comme à Lormont avec la SEM Mont des Lauriers, dont Domofrance est co-actionnaire avec la ville de Lormont.

Depuis sa fusion avec deux autres acteurs de la région en 2020 et l'intégration de la Région Nouvelle-Aquitaine au sein de sa gouvernance, Domofrance se positionne désormais comme un acteur régional également en soutien des territoires ruraux.

Domofrance est également opérateur dans le cadre de plusieurs opérations labélisées Action Coeur de Ville au sein des villes moyennes. Depuis le 1er septembre, la fusion de Domofrance avec Ciliopée Habitat et Habitelem, devenues respectivement Domofrance Lot-et Garonne et Domofrance Pyrénées Atlantiques, est effective. Avec cette fusion-absorption, Domofrance renforce son ancrage territorial en Nouvelle-Aquitaine. La société post-fusion a conservé le nom de Domofrance. Elle dispose de l'ensemble des métiers et compétences nécessaires pour répondre aux besoins des territoires sur lesquels elle est implantée. Domofrance pourra également s'appuyer sur les moyens et expertises du groupe Action Logement. Cette fusion s'inscrit dans la dynamique du projet stratégique d'entreprise P2PSE lancé en 2018, et ses piliers structurants : un ancrage territorial renforcé, une responsabilité sociétale engagée pour un meilleur service rendu et la mutation digitale. Avec les sites d'Agen (ex-Ciliopée Habitat) et de Pau (ex-Habitelem), ainsi que les bureaux rattachés, Domofrance se positionne au plus près de ses clients et partenaires, et de l'économie locale.

Domofrance est co-actionnaire de L'Abri Familial avec Procivis Nouvelle-Aquitaine. Cette société coopérative d'intérêt collectif réalise des petits programmes à des prix accessibles aux plus modestes, sur des lots de lotissements, des délaissés de terrains ou tout autre type de foncier.

En Pyrénées-Atlantiques, Domofrance est devenue actionnaire de la Coopérative Foncière d'Aquitaine, filiale du COL, coopérative permettant la réalisation d'opérations en BRS (Bail Réel et Solidaire). En Corrèze, Domofrance a signé avec la Coprod un pacte d'actionnaires, ce qui est venu renforcer leur partenariat, reposant sur le partage de compétences et le regroupement de moyens au service des locataires.

PEPSE : LE PROJET STRATÉGIQUE DE DOMOFRANCE 2019-2023

PEPSE, un projet stratégique co-construit et partagé :

Le projet P2PSE « Porter Ensemble le Projet Stratégique d'Entreprise » fixe la trajectoire de Domofrance sur cinq ans. Il vise à répondre aux mutations sociales et économiques du secteur du logement social et de resserrer les liens entre Domofrance et ses clients. Il est en accord avec la feuille de route établie par Action Logement Immobilier.

P2PSE est un projet global qui se veut "l'emblème" de la démarche de Responsabilité Sociale de Domofrance. Le projet est le fruit de neuf mois de travaux débutés en mars 2018.

L'ensemble des collaborateurs et des parties prenantes de l'entreprise a été mobilisé, parmi lesquelles l'actionnaire majoritaire Action Logement Immobilier, le Conseil d'Administration, les représentants des locataires, les partenaires, collectivités, financeurs, architectes, promoteurs, associations... P2PSE est ainsi un projet commun et partagé.



Nola à Biarritz (64)



Nid de la huppe
au Teich (33)

LES AMBITIONS DU PROJET D'ENTREPRISE P2PSE 2019-2023

Ambition 1 – Affirmer le lien emploi-logement

Trouver un premier emploi ou en changer s'accompagne de la nécessité de se loger à proximité. Depuis 60 ans, Domofrance, filiale d'Action Logement immobilier, aménage et construit en particulier sur les bassins d'emploi mais aussi dans les zones périphériques et rurales en développement.

Ambition 2 – Bâtir plus de proximité

Créer et animer des quartiers où il fait bon vivre est une préoccupation historique pour Domofrance. Chaque année, nous mobilisons des moyens humains et financiers importants en faveur de la gestion de proximité.

Ambition 3 – Conjuguer écologie et habitat

Domofrance a pris très tôt conscience de l'impact de son métier de constructeur sur l'environnement. À travers une politique RSE engagée (Responsabilité Sociétale des Entreprises), nous avons défini plusieurs engagements parmi lesquels la préservation des ressources et de la biodiversité, les économies d'énergie au bénéfice du pouvoir d'achat de nos locataires.

Ambition 4 – Cultiver notre capital humain

La plus grande richesse de Domofrance, ce sont ses équipes. Compétentes, impliquées et mobilisées, elles portent les valeurs de notre entreprise. Avec la co-construction de P2PSE avec les collaborateurs, nous disposons désormais d'une vision plus accomplie et fédérée de notre entreprise.

Ambition 5 – Digitaliser pour mieux loger

La mutation digitale n'est plus une option et doit être une action de chaque jour, intégrée à tous nos projets. C'est pourquoi Domofrance est engagée dans une transformation numérique profonde au profit des habitants, des partenaires et des collaborateurs.

Ambition 6 – Redessiner notre modèle économique

Depuis plusieurs années déjà, le monde HLM est en mutation, incitant les acteurs du logement social à redoubler d'efforts pour sécuriser leur modèle et gagner en efficacité. Domofrance s'appuie sur la réaffirmation de ses valeurs, sur l'intelligence collective et sur l'innovation pour relever ce défi et garantir la pérennité de sa mission sociale.

Le projet à moyen terme se décline en plans d'action annuels :

- Sur la base des 6 ambitions de P2PSE chaque directeur exécutifs, avec ses managers, produit une première liste d'actions pour l'année,
- Le Comité de Direction, lors d'un séminaire, priorise les actions,
- Une feuille de route P2PSE est élaborée selon les priorités retenues et partagées avec les managers et à l'ensemble des collaborateurs,
- Une évaluation est produite deux fois par an (bilan intermédiaire et final), réalisée par les directeurs codir avec les équipes. Les bilans sont ensuite communiqués à l'ensemble des collaborateurs.

DOMOFRANCE CERTIFIÉE BCORP

La certification BCorp a été obtenue par Domofrance en décembre 2020 pour 3 ans. Cette certification RSE internationale et exigeante est à la fois une reconnaissance et un engagement d'amélioration continue sur toutes les activités de l'entreprise.

Le référentiel est basé sur les ODD (Objectifs de Développement Durable) mondiaux et la réglementation du secteur d'activité de l'entreprise (construction de logements).

Le processus de certification est audité par un OTI (Organisme Tiers Indépendant de BCorp), Standards Trust, sous l'angle financier et extra-financier.

Domofrance valorise ainsi ses pratiques et résultats vis-à-vis de ses parties prenantes, partenaires internes ou externes : Gouvernance, Salariés, Clients, Collectivités, Fournisseurs et mesure son impact sur l'Environnement.

Dans le cadre de la certification, la gouvernance de Domofrance au cours de l'assemblée générale du 23 juin 2020 a fait évoluer les statuts de l'entreprise afin d'y intégrer l'article 3 bis marquant les engagements sociétaux et environnementaux de Domofrance.

LES PERSPECTIVES 2021

En 2021, Domofrance se concentrera sur les priorités suivantes :

- Consolider son organisation post-fusion,
- Augmenter la qualité de service : Lancement du Centre de Relation Client
- Conforter son ancrage territorial,
- Poursuivre les réhabilitations en cours et engager les premiers programmes ANRU 2
- Poursuivre la digitalisation de son activité,
- Conforter sa démarche RSE et la déployer à toute l'entreprise,
- Ancrer la certification NF Habitat obtenue sur un nombre croissant de logements,
- Déployer les plans d'action annuels issus de PEPSE.



Les matines des monges au Passage d'Agen (47)



Domaine Artzainak à Ustaritz (64)

NOS CERTIFICATIONS

• ISO 9001

Qualité et satisfaction clients



• ISO 50001

Performance énergétique



• NF Habitat

Qualité des logements



• BCORP

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise





03

**POLITIKUES
ET PRATIQUES**



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE</p> 	<p>Développement quantitatif du patrimoine en location et accession</p> <p>La stratégie de développement de Domofrance est retranscrite dans le projet stratégique de Domofrance PEPSE pour la période 2019-2023. Des plans d'actions annuels déclinent des objectifs quantitatifs et qualitatifs de développement de l'entreprise sur les territoires. Ces objectifs reprennent notamment la feuille de route d'Action Logement Immobilier qui fixe des objectifs annuels de développement pour Domofrance.</p> <p>En complément, le Plan Stratégique de Patrimoine intègre la stratégie de Domofrance, en termes quantitatifs, mais également en terme de nature d'offre (locatif ou accession sociale, catégorie de financement...) et de localisation, en ciblant la production à proximité des bassins d'emploi. La définition de cette stratégie repose sur une analyse fine des besoins locaux. La gouvernance de Domofrance s'est enrichie de Comités de développement territorial, des Pyrénées-Atlantiques et du Lot-et-Garonne ; ils réunissent les acteurs stratégiques du développement de ces territoires. 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.</p> <p>Pour faciliter la production dans des secteurs en marché très tendu, Domofrance explore de nouveaux outils à disposition des bailleurs, pour le logement locatif tel que l'Usufruit Locatif Social. Pour l'accession sociale, Domofrance a participé à la création de la coopérative foncière Aquitaine, Organisme de Foncier Solidaire (Bail Réel Solidaire). En tant qu'acteur régional, Domofrance intervient également en soutien des territoires ruraux et des villes moyennes de la région dans le cadre du dispositif Action Coeur de Ville. Domofrance est également actionnaire à 50% de l'Abri-Famillial (Société Coopérative d'Interets Collectifs), structure produisant du logement très social en accession à la propriété. Domofrance en tant qu'aménageur urbain participe à la création de nouveaux quartiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domofrance co-aménageur de la Société d'Economie Mixte de la Zac Bastide Niel (SEM). • Domofrance actionnaire de la SEM du Mont Des Lauriers à Lormont. • Domofrance membre du GIE les Aubiers-La Lac pour l'exploitation de la chaufferie Biomasse. <p>Ambition PEPSE : 1 Affirmer le lien emploi-logement (Une action territoriale renforcée)</p> <p>Le Bail Réel Solidaire (BRS) : un nouveau mode d'acquisition innovant et solidaire : Domofrance agréée Organisme Foncier Solidaire en 2020 :</p> <p>La vente de logements locatifs sociaux représente une réelle opportunité de renforcement des capacités d'investissement. Cette perspective de croissance s'inscrit dans un contexte de développement des Organismes de Foncier Solidaire (OFS) dont l'objectif est de favoriser l'accession sociale à la propriété dans un cadre sécurisé et anti-spéculatif. Le modèle « OFS-BRS » consiste à dissocier foncier et bâti. L'OFS, détenteur de l'assise foncière, détache des droits réels immobiliers sur une propriété bâtie ou non, qu'il cède à un prix inférieure à celui d'un logement en pleine propriété par le biais d'un Bail Réel Solidaire (BRS), qu'il est le seul à pouvoir mettre en œuvre. Le ménage bénéficiaire de ce montage est alors « locataire du foncier » et « propriétaire des murs ». Domofrance entend se positionner en acteur majeur de ce nouveau mode d'acquisition innovant tourné vers les moins favorisés.</p> <p>Ambition PEPSE : 6 Redessiner notre modèle économique</p>
<p>ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS</p> 	<p>Niveau d'entretien du bâti - Santé et sécurité dans le patrimoine</p> <p>L'entretien du bâti est soumis à d'importantes règles et normes (sécurité, qualité de l'air, amiante...) pour garantir la santé et la sécurité des occupants et entreprises de passage. Domofrance suit les objectifs de réhabilitation fixés par la feuille de route d'Action Logement Immobilier. Le Plan Stratégique de Patrimoine aborde la question de la santé et sécurité dans le patrimoine et précise la programmation de l'entretien suivant des cycles précis. Dans sa charte location revue en 2018, Domofrance précise ses engagements : livraison aux locataires d'un logement bénéficiant d'un label "Sécurité Propreté" (engagement 3), l'engagement 6 précise le contrat d'entretien locatif du logement (visite annuelle d'entretien, réparations ponctuelles à la demande), l'engagement 7 quant à lui engage Domofrance sur les délais d'intervention pour les réparations à engager. Domofrance s'est donnée comme objectif la réhabilitation de 1 000 logements par an notamment dans le cadre des projet ANRU et des Grands Projets Urbains de son territoire.</p> <p>Ambition PEPSE : 2 Bâtir plus de proximité (Une qualité de service étendue)</p> <p>Adéquation du parc aux besoins et attentes - Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement.</p> <p>Domofrance développe des logements dédiés aux étudiants, apprentis et jeunes travailleurs ainsi que des solutions d'habitat spécialement dédiées aux personnes âgées ou en situation de handicap, à celles bénéficiant de faibles ressources ou qui sont en situation d'exclusion : logements-foyers, maisons relais, résidences sociales, résidences hôtelières à vocation sociale (RHVS). Au total, Domofrance gère un patrimoine de 2 600 logements en structures et sous-loue 300 logements à des associations.</p> <p>Dans sa Charte Locataire, Domofrance s'engage (n°9) à étudier l'adaptation du logement de locataires âgés de 70 ans ou plus ou souffrant d'un handicap avéré. Ainsi, Domofrance s'engage à accomplir les démarches administratives relatives à l'obtention des financements dans la construction neuve, Domofrance met en place des solutions spécifiques adaptées au maintien à domicile des personnes âgées (domotique, logements Vivalib, colocation senior...). En cas de réhabilitation / rénovation : Domofrance accompagne la démarche "Là où je vis" (diagnostic prévention 360 qui présente tous les besoins de l'occupant âgé) mise en oeuvre par la startup Alogia. Domofrance ambitionne d'adapter 500 logements par an.</p> <p>Ambition PEPSE : 2 Bâtir plus de proximité (Une qualité de service étendue)</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPE : 3 Conjuguer écologie et habitat (Une performance environnementale amplifiée)
<p>PERFORMANCE ENERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE</p> 	<p>Performance énergétique du patrimoine</p> <p>Au-delà de la déclinaison de la politique énergétique du patrimoine d'Action Logement Immobilier à son échelle, Domofrance met en oeuvre une démarche volontariste de maîtrise et réduction de l'impact de son parc sur le climat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en déployant la norme ISO 50 001 sur l'ensemble de son patrimoine collectif. En particulier, en ce qui concerne le chauffage - Le "plan comptage" vise à suivre et piloter les contrats d'exploitation. Des capteurs sont installés (par exemple sur les chaufferies collectives, sur les conduits de distribution) afin de s'assurer que l'exploitant donne les bonnes consignes de température. Un outil de collecte et d'analyse des données permet de suivre les consommations en temps réel. Le dispositif a été testé en 2019 et sera déployé en 2020/2021 pour l'ensemble des chaufferies collectives que compte Domofrance sur son parc. • Par les travaux d'amélioration énergétique permettent à Domofrance, à travers le dispositif des Certificats d'économie d'énergie, de réduire l'impact énergétique de son patrimoine. • En s'engageant à éradiquer les étiquettes énergétiques E/F/G de son patrimoine d'ici 2023. • en s'engageant, pour toute la production neuve en maîtrise d'ouvrage directe, à atteindre une consommation d'énergie inférieure d'au moins 10 % aux seuils réglementaires en vigueur. • Par l'expérimentation de dispositifs innovants tels que le dispositif Voltalis, le déploiement d'objets connectés et de l'intelligence artificielle permettent d'améliorer la performance des logements et des projets d'autoconsommation collective. <p>Impact sur le climat du patrimoine (GES) et adaptation au changement climatique</p> <p>Domofrance a déposé un bilan de gaz à effets de serre sur le site de l'ADEME (2017). En complément, Domofrance a identifié des possibilités de réduction : amélioration des enveloppes des résidences, amélioration des systèmes et des équipements de chauffage, développement des énergies renouvelables, meilleure gestion du matériel informatique, recours à une électricité d'origine renouvelable. Ces actions sont liées à la politique énergétique ISO 50 001 qui engage Domofrance dans la mesure de ses principales consommations et donc ses principales émissions de gaz à effets de serre.</p> <p>Pour l'adaptation, les retours d'expérience aident à adapter les cahiers des charges (neuf, réhabilitation) sur la question de l'énergie mais également du confort, y compris pour le confort d'été. Pour certaines situations, Domofrance met en oeuvre des Simulations Thermiques Dynamiques (STD) pour le confort d'été des logements neufs ou réhabilités (amélioration des dispositions constructives, protections, logements traversants...)</p> <p>Domofrance favorise la création d'EcoQuartiers et d'éco-habitats sur les territoires et entend mener deux opérations expérimentales par an en très haute performance environnementale.</p> <p>Domofrance certifiée NF HABITAT HQE</p>  <p>Domofrance bénéficie dorénavant de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE™ délivrée par l'organisme CERQUAL Qualité Certification. Cette initiative marque la volonté d'aller au-delà des normes en vigueur pour produire des logements plus sains, plus économes et plus durables. Elle s'articule autour de 3 axes : la qualité de vie, le respect de l'environnement, l'économie de charges pour les locataires. La construction de la 1ère opération certifiée NF Habitat HQE™ par Domofrance est d'ores et déjà lancée.</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>PRÉSERVATION DES RESSOURCES</p> 	<p>Ambition PEPSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT (Une performance environnementale amplifiée)</p> <p>Gestion des déchets et cadre de vie des habitants</p> <p>Domofrance déploie différentes actions pour améliorer la gestion et le recyclage des déchets, des chantiers d'une part (en tant que maître d'ouvrage), et des locataires d'autre part (en tant que bailleur). La maîtrise des déchets de chantiers passe notamment par :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un suivi des déchets de chantiers avec le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé • une "Charte prestataires" intégrant cette dimension • la mise en œuvre des critères de "chantiers propres" de la norme NF Habitat. <p>Voici ci-dessous les thématiques communes figurant dans les chartes chantiers propres et faibles nuisances des opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuisances causées aux riverains (sonores, olfactives, poussières) • Pollution de l'air et du sol (eaux de lavage, déversements de produits, brulage) • Sécurité et dégradations (survol de la grue, mobilier urbain, voirie, trottoirs, stationnement) • Stockage des produits dangereux • Propreté générale du chantier et de ses installations • Traitement des déchets <p>L'amélioration de la gestion des déchets des ménages repose principalement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le déploiement d'actions de sensibilisation et d'accompagnement sur les déchets des ménages • La mise en place de composteurs sur certaines résidences • le déploiement de conteneurs enterrés • l'expérimentations de méthodes innovantes (sur certains quartiers, tri et collecte des déchets avec une solution collaborative d'optimisation du tri des ménages "Yoyo"...). Pour la collecte et le traitement des encombrants, Domofrance fait appel à Rcube et travaille avec les régies de quartiers. Rcube est une association d'insertion qui trie et valorise les encombrants collectés sur le patrimoine Domofrance avec l'aide des régies de quartier. L'organisation de la collecte (fréquence) dépend de la taille des sites <p>Enfin, Domofrance s'est engagée dans une démarche d'économie circulaire. Sa traduction sera notamment réalisée dans le cadre de l'expérimentation du GPV Rive Droite à travers les projets NPNRU pour accélérer la structuration des filières de recyclage et de réemploi et favoriser un développement économique durable créateur d'emplois.</p> <p>Consommation d'eau des habitants</p> <p>La maîtrise des consommation d'eau des locataires s'appuie principalement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le déploiement sur une partie du parc de capteurs sur les compteurs d'eau, avec alertes en cas de consommation anormalement élevée ; • l'installation de kits hydro-économiques. <p>L'observatoire des charges permet également une veille sur le niveau de consommation d'eau par résidence.</p> <p>Préservation de la biodiversité</p> <p>Afin de renforcer l'action de Domofrance en faveur de la préservation de la biodiversité, une convention-cadre a été conclue avec CDC Biodiversité, couvrant différentes actions : sensibilisations, formations, compensation, accompagnement à l'amélioration des pratiques...</p> <p>Domofrance intègre également dans certains projets en maîtrise d'ouvrage des prescriptions portant sur la protection de la biodiversité, en cohérence avec les approches d'éco-quartiers. En 2018, Domofrance a obtenu une "Victoire d'Argent" aux Victoires du Paysage pour son opération d'éco-quartier Arago, à Pessac.</p> <p>Domofrance a engagé des démarches de certification Biodiversity et Eco-jardin dans le cadre de ses Grands Projets Urbain. Domofrance expérimente également dans le cadre de la dépollution de certaines emprises foncières la technique de la Mycoremédiation avec la StartUp OXAO.</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN (Un épanouissement favorisé)
<p>SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL (CSE, QVT, RPS)</p> 	<p>Sur la question de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs, Domofrance a mis à jour en 2019 son Document Unique Evaluation des Risques (DUER). Au delà du bilan social, Domofrance a déployé en 2019 une campagne spécifique sur les Risques Psycho-sociaux (RPS) et a créé un comité "bien être au travail" qui se réunit régulièrement. Toujours en lien avec la problématique santé, sécurité et conditions de travail, Domofrance a mené des formations spécifiques : formation à la gestion des incivilités, formations "Gestes et postures" destinées aux équipes de proximité avec recyclage tous les 5 ans. Des manutentionneurs de bacs ont également été mis à disposition des collaborateurs de terrain pour prévenir les troubles musculo-squelettiques.</p> <p>Tous les collaborateurs équipés d'un PC portable pour le travail à distance</p> <p>La crise sanitaire du Covid19 a accéléré le déploiement des outils nomades auprès des collaborateurs de Domofrance. Seuls 38% des employés de Domofrance disposaient d'un PC portable en début d'année. Lors du premier confinement, le seuil d'équipement est passé à 52 % des collaborateurs, et des casques leur ont été fournis afin de privilégier le travail collaboratif. A l'annonce d'un second confinement, il a été décidé de l'étendre à 100 % des collaborateurs.</p>
<p>PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS (EGALITÉ HOMME-FEMME - EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP)</p> 	<p>Domofrance accompagne l'égalité Homme Femme notamment avec un accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les Hommes et les Femmes. En ce qui concerne le plan de formation, une parité complète est atteinte avec autant de formations prévues pour les Hommes et pour les Femmes. Par ailleurs, suite à un congé maternité / parental, Domofrance reçoit le salarié au retour de la prise de fonction pour identifier et adapter les évolutions organisationnelles... Par ailleurs, Domofrance participe activement à la Semaine du handicap (communication chaque jour à partir de jeux de rôles, e-learning...).</p>
<p>ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS</p> 	<p>Management et conduite du changement</p> <p>Domofrance a mené une enquête (et son suivi d'évolution) auprès des collaborateurs dans le cadre de la fusion (la question de la conduite d'un Baromètre Social est à l'étude). Par ailleurs, Domofrance a établi un "comité bien-être" initié notamment suite à une enquête menée en 2017 sur les risques psycho-sociaux. Domofrance a également formé l'ensemble des managers à la conduite du changement.</p> <p>Politique salariale et rémunérations</p> <p>Domofrance a renouvelé pour 1 an son accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les Hommes et les Femmes (décembre 2018). Par ailleurs, l'accord d'intéressement a été revu en 2019 (les objectifs sont liés aux objectifs PEPSE). Concernant les augmentations individuelles (en lien avec la Négociation Annuelle Obligatoire), un outil aide les managers : médiane de chaque poste, égalité Homme-Femme, fréquence d'augmentations...</p> <p>Parcours professionnel des salariés</p> <p>Les parcours professionnels des salariés sont facilités grâce aux dispositifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mobilité facilitée pour les collaborateurs Domofrance (Ideal'Job)</i> • <i>Convention mobilité Action Logement Immobilier (facilite le déménagement et la recherche de logement)</i> <p>Par ailleurs, un accord IG GPEC (accord intergénérationnel - gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) définit un parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, marque un effort d'accompagnement des salariés en 2ème partie de carrière et aborde la question de l'égalité Homme / Femme.</p> <p>D'autres actions de la politique RH ciblent des populations différentes (formation de collaborateurs non forcément managers au tutorat d'alternants, stage découverte de 3ème avec des collègues implantés dans les quartiers afin de renforcer le lien bailleur-locataire). Une communauté de collaborateurs formateurs internes a été également instaurée.</p> <p>L'effort de formation des collaborateurs a été porté à 3,9% de la masse salariale en 2020.</p>
<p>ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS</p> 	<p>Mise en place d'un protocole et consignes de sécurité dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID19</p> <p>Depuis le début de la crise sanitaire liée au COVID 19, Domofrance s'est adaptée pour faire face à cette situation inédite en préservant la santé, la sécurité des collaborateurs et en limitant les effets économiques sur l'activité de l'entreprise.</p> <p>Un protocole et des consignes de sécurité a été mis en place en lien avec les représentants du personnel de domofrance. Il précise notamment : L'organisation du travail à distance, l'accessibilité des sites pour les clients et les possibilités de déplacements professionnels.</p> <p>Par ailleurs, malgré la crise sanitaire, Domofrance, au cours de l'année 2020, n'a pas eu recours à l'activité partielle, a maintenu à 100% la rémunération de l'ensemble des collaborateurs lors du 1er confinement, a versé l'intéressement aux échéances habituelles, a versé une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat et un complément pour les personnels de proximité.</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une proximité réaffirmée)
<p>EQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE</p> 	<p>La politique d'attribution et le Règlement intérieur (actualisé en 2019) des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) de Domofrance sont disponibles publiquement sur son site Internet.</p> <p>La politique d'attribution rappelle le cadre réglementaire et précise les orientations générales de Domofrance en matière d'attribution de logements. Le règlement intérieur fixe la composition et les règles de fonctionnement des cinq CALEOL (2 à Bordeaux, 1 à Agen, 1 à Pau, 1 à Bayonne). Chacune des cinq CALEOL comprend un administrateur représentant les locataires en tant que membre titulaire.</p> <p>Domofrance s'inscrit par ailleurs dans les politiques et dispositifs définis localement dans le cadre des Conférences Inter-communales du Logement.</p> <p>Durant la crise sanitaire les CALEOL ont été rapidement organisées en distanciel afin de maintenir l'activité.</p>
<p>FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES</p> 	<p>Pour permettre l'accès et le maintien dans le logement des ménages en situation de fragilité sociale et/ou économique, Domofrance s'appuie sur un ensemble de dispositifs, politiques, pratiques et compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La politique d'attribution des logements définit les orientations générales en matière d'attribution de logements en faveur des ménages aux revenus les plus modestes (en QPV et hors QPV) et des ménages reconnus prioritaires par la loi. • La politique de mobilité interne des locataires donne une priorité aux "cas de force majeure" (notamment des situations de violences, de risque majeur de sécurité ou de motif grave de santé), aux mutations permettant d'améliorer la solvabilité des ménages. La sur-occupation ou encore des problématiques de santé sont également des critères pris en compte dans l'examen des demandes de mutation. • Domofrance propose un accompagnement personnalisé aux locataires rencontrant des difficultés d'ordre économique et/ou social, en s'appuyant sur la filiale Action Logement Soli'AL spécialisée dans l'accompagnement social ainsi que sur un réseau de partenaires. Face aux situations de dette en particulier, Domofrance privilégie la recherche de solutions amiables, en proposant notamment des échéanciers de remboursement. • Domofrance déploie également des politiques spécifiques (adaptation de logements, solutions d'hébergement) en faveur de publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité (personnes âgées et/ou handicapées, hébergement temporaire, accueil de migrants...) <p>Domofrance s'engage pour soutenir ses locataires seniors</p> <p>Face à l'ampleur de la pandémie Covid-19, Domofrance a mis en place un service d'appels réservé aux 3 400 seniors de son parc locatif, dans la continuité du dispositif de diagnostics à domicile, « Là où je vis », initié en 2018. Grâce à l'assistance de deux structures expertes du bien-vieillir à domicile, Alogia Groupe et Marguerite Services, et de l'association Astrée, impliquée auprès des adultes fragilisés, la plateforme téléphonique détecte et prévient les urgences pour activer des solutions adaptées, contribuant ainsi à restaurer le lien social, à rompre l'isolement, et à favoriser le mieux-être des seniors.</p> <ul style="list-style-type: none"> - en mobilisant en un temps record 50 logements meublés mobilisés pour les personnels - soignants, Domofrance s'est associée à l'engagement d'Action Logement Immobilier. - A également été mis en place un protocole pour l'accompagnement des locataires en difficulté économique, déclinaison locale du dispositif national, qui propose des solutions adaptées à chaque situation. <p>Une série de mesures Spécial Covid pour soutenir nos locataires et nos partenaires pendant la crise sanitaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Près de 300 000 € d'exonérations de loyers pour soutenir nos commerçants • Un accompagnement individualisé de nos locataires dans les différents dispositifs d'aide • La mise en place d'une permanence présentielle pour continuer à numériser les factures papiers et faciliter la saisie des factures en télétravail. • Un assouplissement des délais de paiement • L'instauration de règlements hebdomadaires plus importants pour compléter le paiement général mensuel • L'autorisation de la transmission des factures fournisseurs en version dématérialisée

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES</p> 	<p>Au-delà des loyers plafonnés par la réglementation, Domofrance veille à la maîtrise des charges locatives, afin de limiter le coût global du logement pour ses clients. Pour ce faire, Domofrance a mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un observatoire des charges permettant un suivi de l'évolution des charges, par résidence • Une commission des charges, associant des représentants d'associations de locataires, qui a pour mission d'analyser les informations de l'Observatoire des charges et d'identifier, le cas échéant, les pistes d'amélioration. <p>Ambition PEPSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT (Des locataires toujours mieux accompagnés)</p>
<p>QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</p> 	<p>Depuis 2018, Domofrance est certifiée ISO 9001 v2015 pour ses activités de construction neuve et d'acquisition en VEFA. L'entreprise s'est fixée comme objectif de certifier l'ensemble de ses activités d'ici 2023. En 2020, La certification ISO 9001 a été élargie au processus location de logements sociaux. Des axes stratégiques ont été définis et des priorités ont été formalisées dans une "Note de Politique Qualité", déployées et suivies dans le cadre du Système de Management de la Qualité de l'entreprise, piloté par la Direction Qualité, Marketing et Communication.</p> <p>Domofrance met notamment l'accent sur le développement d'outils numériques au service de la relation clients et de l'amélioration du traitement et suivi de leurs demandes.</p> <p>Plus de la moitié des collaborateurs de Domofrance est mobilisé sur le terrain avec plus de 100 gardiens et employés d'immeubles.</p> <p>Ouverture d'un bureau de gestion à Périgueux en juin 2020.</p> <p>Domofrance oeuvre afin de renforcer le bien vivre de ses clients dans les quartiers par le déploiement d'un plan d'actions tranquillité résidentielle.</p> <p>Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une qualité de service étendue)</p>
<p>CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET ÉCONOMIE LOCALE DYNAMISATION DES TERRITOIRES</p> 	<p>Contribution à l'emploi et à l'économie locale</p> <p>La contribution de Domofrance à l'emploi local repose sur deux axes principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'une part en soutenant l'accès au logement des salariés, en cohérence avec son actionnaire de référence, Action Logement Immobilier, et les objectifs annuels qui lui sont fixés ; • d'autre part, indirectement, en tant que donneur d'ordre important, ayant recours à des entreprises (ou filiales) locales, tant pour des projets de construction / rénovation que pour la maintenance et l'entretien courant de son patrimoine. <p>Domofrance soutient par ailleurs l'insertion dans et par l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en insérant des "clauses d'insertion" dans certains de ses contrats, fixant à ses prestataires des objectifs en nombre d'heures d'insertion ; • en ayant directement recours à des structures d'Insertion par l'Activité Economique (IAE) pour la réalisation de certaines prestations (ex: nettoyage, gardiennage...) <p>Ambition PEPSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT (Une action territoriale renforcée)</p> <p>Contribution à la redynamisation des territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domofrance s'inscrit dans le Programme "Action Cœur de ville" visant à redynamiser et améliorer les conditions de vie dans les villes moyennes, notamment par la réhabilitation-reconstruction de l'habitat. • Domofrance avec une équipe d'experts dédiés pilote 10 grands projets de renouvellement urbain et de requalification de quartiers : 5 000 logements concernés. <p>Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une qualité de service étendue)</p>
<p>SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS</p> 	<p>Au travers de sa marque dédiée "Exterra", Domofrance propose différentes solutions d'acquisition de logements neufs, en s'inscrivant dans le cadre réglementaire de "l'accession sociale à la propriété" garantissant : un coût inférieure au prix du marché ; une garantie de rachat et de relogement des accédants en cas de difficultés rencontrées dans les 15 années suivant l'achat ; et des aides financières et dispositifs de financement avantageux. En complément de l'accession sociale classique, Domofrance propose une offre en Prêt Social Location-Accession (PSLA) et en Bail Réel Solidaire (BRS), facilitant et sécurisant davantage encore l'accès à la propriété de ménages aux revenus modestes.</p> <p>La vente de logements du patrimoine à des particuliers s'inscrit également dans un cadre sécurisant pour les ménages accédants, dans le respect de la réglementation concernant la vente de logements locatifs sociaux, notamment en termes de fixation du prix, d'information des acquéreurs et de garanties.</p> <p>Domofrance a par ailleurs développé une activité de gestion de syndic, afin de prévenir le risque de dégradation des copropriétés et les conséquences associées pour les habitants.</p> <p>Ambition PEPSE : 6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE (Une gestion optimisée)</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊTS</p> 	<p>Pour les risques de corruption et de conflits d'intérêts, Domofrance dispose des outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Code de conduite anticorruption (annexé au règlement intérieur, concerne également les membres du CA et les mandataires) - Charte de déontologie du groupe Action Logement (validée en Conseil d'Administration Domofrance courant 2019) <p>Par ailleurs, Domofrance a commencé en 2019 à déployer le Pack de conformité Sapin 2 du Groupe Action Logement (qui suit les 8 axes réglementaires). Domofrance dispose d'une cartographie des risques majeurs (conçue en 2019, validation début 2020). Celle-ci rassemble intègre les autres cartographies des risques (ISO 9001, DPEF, corruption...).</p> <p>Au service de la lutte contre la corruption et lutte contre les conflits d'intérêt, Domofrance a mis en place un service « Marchés » et dispose d'un service « Audit, risques et conformité » (en charge de la gestion des risques, de leur pilotage et de la conformité à la Loi Sapin 2).</p> <p>Domofrance, afin de veiller au respect de la bonne application du Règlement Général Pour la Protection des Données, a nommé un Délégué à la Protection des Données.</p> <p>Le DPO est en charge de la sensibilisation et l'accompagnement des collaborateurs sur cette thématique dans le cadre de leurs activités.</p> <p>Ambition PEPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN (Un cap engageant et partagé)</p> <p>Déploiement de l'outil dispositif d'alerte interne du groupe Action Logement élargi aux cas de discrimination et de harcèlement au travail.</p> <p>Tous les nouveaux administrateurs suite à la fusion de Ciliopée Habitat et d'Habitelem ont été destinataires et signataires de la Charte de Déontologie du groupe Action Logement.</p> <p>Déploiement du E-leaning SAPIN 2.</p> <p>Domofrance s'est dotée en 2020 d'une cartographie des risques majeurs pour l'entreprise.</p>

A photograph of a modern, multi-story residential building with a facade of light-colored brick and large windows. The building features balconies with metal railings and some have small planters. A white graphic overlay is on the right side of the image, containing the number '04' and the text 'ENJEUX ET INDICATEURS'. The foreground is filled with tall, dry grasses.

04

**ENJEUX ET
INDICATEURS**

ECONOMIE



DPEF : ENJEUX ET INDICATEURS

ENJEUX

AMBITIONS P2PSE

DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE LOCATIVE

1 Affirmer le lien emploi logement

6 Redessiner notre modèle économique

ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS

2 Bâtir plus de proximité

5 Digitaliser pour mieux loger

6 Redessiner notre modèle économique

INDICATEURS	2020	2019	+/-	NOTES
LOGEMENTS AGRÉÉS (nombre)	1 356	1 325		
par catégorie de financement				
Intermédiaire	143	407		Domofrance maintien sa forte dynamique de développement notamment en renforçant son implantation en Pyrénées-Atlantiques, Lot-et-Garonne et sur le département des Landes
Social	762	528		
Très social	451	390		
par territoire				
Charente	0	16		+2,3%
Charente-Maritime	142	89		
Dordogne	195	46		
Gironde	486	1019		
Landes	136	155		
Pyrénées-Atlantiques	260	0		
Lot-et-Garonne	137	0		
LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS (nombre dans l'année)	958	1055		
par catégorie de financement				
Intermédiaire	31	450		Malgré la crise sanitaire Domofrance a maintenue son activité de maître d'ouvrage. L'activité a néanmoins connu un ralentissement en raison du contexte sanitaire
Social	621	387		
Très social	304	218		
Autres financements	2	0		
par territoire				
Charente	0	0		-9%
Charente-Maritime	99	34		
Dordogne	0	0		
Gironde	631	940		
Landes	0	0		
Pyrénées-Atlantiques	168	81		
Lot-et-Garonne	60	0		
LOGEMENTS RÉHABILITÉS (nombre d'OS lancés dans l'année)	826 OS	735 OS	+12,4%	En 2020, Domofrance a engagé d'importantes réhabilitations sur son patrimoine. Des réhabilitations ont également été lancées sur les nouveaux territoires du 64 et du 47
INVESTISSEMENTS EN RÉHABILITATION, GROS ENTRETIEN ET REMPLACEMENT DE COMPOSANTS (MONTANT) (% DU TOTAL DES INVESTISSEMENTS)	62 266 000 30,2%	37 943 000€ 19,38%	+56%	La nécessité de fiabiliser la base patrimoniale suite à la fusion ne nous permet pas de diffuser le % du parc adapté
LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT & AU HANDICAP (nombre dans l'année) (% du parc)	148	176 11,8%	-16%	

RESSOURCES HUMAINES



ENJEUX

AMBITIONS P2PSE

SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

4 Cultiver notre capital humain

5 Digitaliser pour mieux loger

PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS

ACCOMPAGNEMENT & MOBILISATION DES COLLABORATEURS

GOVERNANCE



ENJEUX

AMBITIONS P2PSE

CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT

4 Cultiver notre capital humain

INDICATEURS	2020	2019	+/-	NOTES
ACCIDENTS DU TRAVAIL (taux de fréquence)	17,42%	14,21%	+22,6%	Les données des sociétés absorbées ont été intégrées à compter de septembre 2020. L'impact de la crise sanitaire a été limité puisque Domofrance n'a pas eu recours au chômage partiel et maintien des salaires à 100%
ABSENTÉISME (taux)	6,55%	5,98%	+9,5%	
EFFECTIFS EN CDI par sexe				
femmes	623	496		+25% Augmentation des effectifs suite à la fusion 87% des effectifs en CDI
hommes	316	243		
	307	253		
par tranche d'âge				
-25 ans	9	5		
de 25 à 55 ans	490	392		
+ de 55 ans	124	99		
INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H	93%	98%	-5,1%	Le calcul intègre une femme en moins dans les plus hautes rémunérations à cause d'un versement tardif de sa rémunération variable
PART DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP	3,32%	6,35%	-48%	3 motifs de baisse : augmentation de l'effectif total, départ de salariés et évolution de la réglementation.
PART DES FEMMES ET DES HOMMES FORMÉS DANS L'ANNÉE				Division par deux du nombre d'heures de formation en 2020 en raison de la crise sanitaire du Covid et de la politique de formation différente des organismes absorbés en 2020
femmes	52%	54%		
hommes	48%	46%		
NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES (Effectifs physiques/an)	11h	22h	-46%	

INDICATEURS	2020	2019	+/-	NOTES
NOMBRE D'AUDITS INTERNES RÉALISÉS DANS L'ANNÉE	lancement de 3 audits		1	Audits en cours en 2020
COLLABORATEURS AYANT SUIVI LA CAMPAGNE DE FORMATION SAPIIN II (Nombre) (%)	399 55,5%	0 0		Campagne de formation engagée en 2020

SOCIAL



ENJEUX

AMBITIONS P2PSE

COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES

2 Bâtir plus de proximité

5 Digitaliser pour mieux loger

QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET À L'ÉCONOMIE LOCALE & DYNAMISATION DES TERRITOIRES

1 Affirmer le lien emploi logement

FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES

2 Bâtir plus de proximité

ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE & GÉNÉRATIONNELLE

1 Affirmer le lien emploi logement

SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS

2 Bâtir plus de proximité

ENVIRONNEMENT



ENJEUX

AMBITIONS P2PSE

PERFORMANCE ÉNERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE, ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

3 Conjuguer écologie & habitat

5 Digitaliser pour mieux loger

PRÉSERVATION DES RESSOURCES (GESTION DES DÉCHETS, EAU, BIODIVERSITÉ)

INDICATEURS	2020	2019	+/-	NOTES
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES TTC au m² SH sur un an (Données 2019) (Données 2018)	+ 1,42€	+ 2,14€	-33,6%	Pour permettre une comparabilité entre les années, la surface prise en compte comprend les logements où il y a eu des charges attribuées sur les 3 dernières années. Les charges prises en compte sont hors chauffage et ECS.
SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES (taux)	82,8%	80,7%	+2,6%	Moyenne pondérée avec les 2 sociétés absorbées par nombre de logements et taux de satisfaction respectifs.
INSERTION (nombre d'heures) (ETP)	219 865 h 137	184 552 h 115	+19,13%	Les heures d'insertion intègrent les heures réalisées dans le cadre des clauses d'insertion dans nos marchés de travaux et les heures réalisées par des entreprises d'insertion (50% de main d'œuvre comptabilisée)
ATTRIBUTION À DES MÉNAGES SALARIÉS (taux)	54,2%	49,3%	+10,6%	De nouvelles attributions réalisées sur les nouveaux territoires du Lot-et-Garonne et des Pyrénées-Atlantiques.
DÉLAIS MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS (jours)	39 jours	indicateur non publié		
LOGEMENTS DÉDIÉS AUX MÉNAGES PRÉCAIRES (PLAI) EN STOCK (nombre) (%)	3842 10,36%	2694 9,51%	+42,6%	Domofrance a accru son offre par l'intermédiaire des livraisons réalisées et l'intégration du patrimoine des sociétés fusionnées
LOGEMENTS AU NIVEAU DE LOYER INFÉRIEUR AU NIVEAU DE LOYER PLAI (nombre) (%)	6092 20,3%	5857 23%	+4%	Le volume et le % de logements affichés sont calculés sur un nombre de logements occupés et renseignés de 29 958 logements
ÉCHÉANCIERS EN PLACE (au 31/12)	1566	1 520*	+3%	*Données 2019 actualisées. Le protocole d'accord pour l'accompagnement des locataires en difficulté lors de la crise sanitaire a permis de trouver des solutions adaptées à chaque situation.
LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES AUX REVENUS SUPÉRIEURS AU PREMIER QUANTILE, EN QPV (nombre) (%)	525 23,2%	381 24,16%	+37,8%	La mise en place rapide et efficace des CALEOL en distanciel, a permis de maintenir le processus d'attribution sur l'ensemble de nos territoires
LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES RELEVANT DU PREMIER QUANTILE DE REVENUS HORS QPV (nombre) (%)	472 78,1%	527 82,3%	-5%	
LOGEMENTS GÉRÉS PAR LE SYNDIC DOMOFRANCE (nombre) logements	5 800	5 657	+2,53%	De nouvelles copropriétés ont été créées suite à la mise en commercialisation de nouvelles résidences et à la vente de logements du patrimoine de Domofrance

INDICATEURS	2020	2019	+/-	NOTES	
CLASSE ÉNERGÉTIQUE				L'amélioration de la performance globale de notre patrimoine s'explique par l'intégration du patrimoine performant des organismes absorbés, notre croissance interne (logements neufs livrés) et l'impact de nos travaux d'amélioration et de réhabilitations du patrimoine	
CLASSE CO₂					
A	16,6%	5%	17%		6%
B	17,6%	23,8%	16%		24%
C	35,1%	27,4%	31%		25%
D	23,6%	29,6%	28,5%		26%
E	6,6%	12%	7%		16%
F	0,4%	2,2%	0,4%	3%	
G	0,1%	0%	0,1%	0%	
CONSUMMATION MOYENNE DU PARC TOTAL DE DOMOFRANCE	123 kW/m² SHAB	127 kW/m² SH	-3%		
LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS EN MOA DIRECTE AVEC CERTIFICATION OU LABEL ENVIRONNEMENTAL (nombre)	95	86	+10%	La production en Maîtrise d'Ouvrage directe de Domofrance est désormais certifiée NH Habitat/NF Habitat HQE	
QUANTITÉ D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉE DANS LE CAS DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE	323 GWh cumac	147 GWh cumac	+120%	De nombreux travaux de réhabilitation énergétiques ont été engagés en 2020 et optimisation de la valorisation de ces travaux à travers le dispositif des CEE	
LOGEMENTS NEUFS CONSTRUITS SELON LES PRESCRIPTIONS DE CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE (CHARTES) (nombre)	95	189	-50%	Les opérations neuves lancées en 2019 n'intégreraient pas ce type de prescriptions	
CONSUMMATION MOYENNE D'EAU SUR LE PATRIMOINE COLLECTIF en m³/m² SH/an	indicateur non publié	indicateur non publié		La problématique de comptabilisation perdue en 2020, en attente du déploiement en 2021 de compteurs individuels	

