

# Domofrance

## Déclaration de Performance Extra-Financière

2021

*Votre logement, notre engagement*

Entreprise



Certifiée

**Domofrance**

Groupe ActionLogement



# Sommaire général

**02** /p6

**01** /p3

**MODÈLE  
D'AFFAIRES  
DÉVELOPPÉ**

**MODÈLE  
D'AFFAIRES  
SYNTHÉTISÉ**

**POLITIQUES ET  
PRATIQUES**

**ENJEUX ET  
INDICATEURS**

**03** /p17

**04** /p27



# 01

## **MODÈLE D'AFFAIRES SYNTHÉTISÉ**

**Acteur référent du logement pour tous en Nouvelle-Aquitaine**



**NOS MÉTIERS**

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

**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
- LOI ÉLAN

**NOS RESSOURCES**



**NOTRE PATRIMOINE**

**4 0 4 8 2**  
logements équivalents

**112 000**  
personnes logées

- 1 518** logements Jeunes et étudiants
- 1 330** places en habitat spécifique
- 522** locaux d'activité
- 323** logements mis à disposition d'associations dont **200 en maisons-relais**
- 6 400** lots principaux **gérés par le Syndic de Domofrance**

**NOS FORCES VIVES**

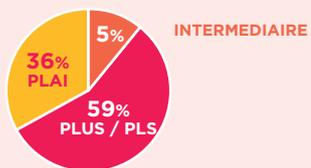
- 710** salariés
- 92%** en CDI
- 94%** index égalité hommes/femmes
- 12h** de formation /salarié

**CRÉATION DE VALEUR 2021**



**PRODUCTION DIVERSIFIÉE**

**1 710**  
agréments obtenus



**433** logements vendus en accession sociale à la propriété (344 patrimoine existant vendu et 89 logements neufs réservés)

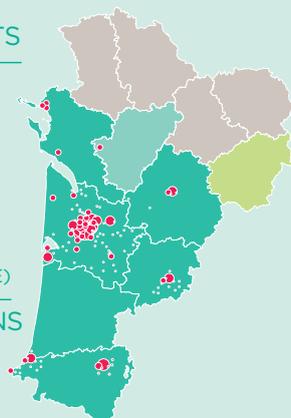
**188** logements adaptés Handicaps et personnes âgées

**532** logements réhabilités (Ordres de Service)

# n habitat proche & durable

## NOTRE TERRITOIRE

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



## NOS PARTIES PRENANTES

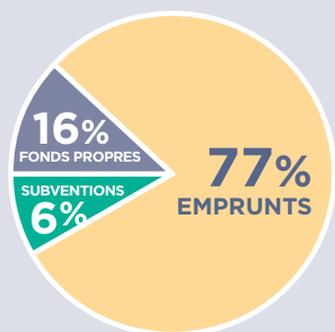
- ACTIONNAIRES
- COLLABORATEURS
- COLLECTIVITÉS & ÉTAT
- RÉSIDENTS & REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES
- PARTENAIRES ÉCONOMIQUES
- ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

## NOTRE STRATÉGIE PΣPSE



## NOTRE FINANCEMENT

**248 M€**  
chiffre d'affaires 2021



## NOS MARQUES

**Domofrance**<sup>AL</sup>  
Groupe ActionLogement

**LE LOGEMENT DES JEUNES**

**Yellome**<sup>AL</sup>  
Domofrance

**L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ**

**HAVITAT**<sup>FB</sup>  
Devenez propriétaire avec Action Logement

**exterra**  
par Domofrance

## NOS CERTIFICATIONS & LABELS

QUALITÉ DE SERVICE



QUALITÉ ET PERFORMANCE DE L'HABITAT



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES



## SOCIAL & SOCIÉTAL

**3809** attributions de logements en 2021 dont 54.7% à des ménages salariés

**411€** loyer mensuel moyen

## ÉCONOMIE

**211 M€** d'investissements sur les territoires

soit **1983** ETP indirects (Equivalents Temps Plein)

**262 600** heures d'insertion

**164** ETP indirects insertion (Equivalents Temps Plein)

## ÉNERGIE & CLIMAT

**121 kW/m²** de consommation moyenne du parc total Domofrance

**349 GWh** cumac d'énergie économisés



02

**MODÈLE  
D'AFFAIRES  
DÉVELOPPÉ**

*Les Jardins Blancs à Bègles (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**

2.5

**SYNTHÈSE DES ENJEUX DE DOMOFRANCE**

# 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 2021, Domofrance détenait un patrimoine de 40 482 équivalents logements, dont 37 764 logements familiaux, avec un total de 710 salariés.

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 P2PSE).

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.



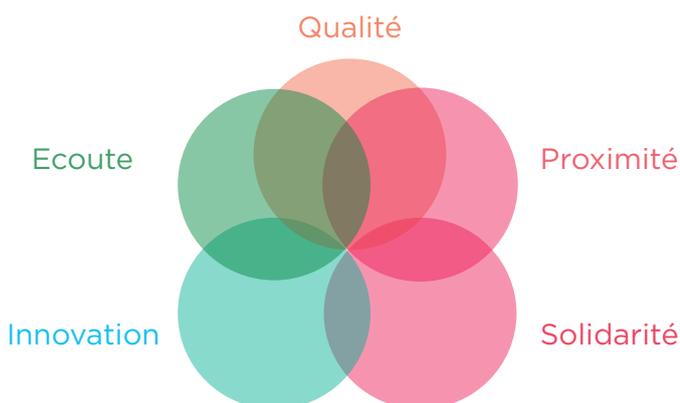
Le Hameau de Planol à Pont-du-Casse (47)

## 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 démographiques, sociales, sociétales et environnementales dans chacune de leurs actions, et d'autre part, elles structurent et régissent étroitement leur activité, leur gouvernance et leur 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 ESH du groupe Action Logement Immobilier de Nouvelle-Aquitaine
- **2021** Création du Centre de Relations Clients DomoCont@ct

## DOMOFRANCE EN NOUVELLE-AQUITAINE : UNE DIVERSITÉ DE CONTEXTES LOCAUX

Les territoires d'intervention de Domofrance sont hétérogènes.

74 % du patrimoine de la société est localisé en Gironde, territoire sur lequel une forte tension du marché immobilier s'opère. Bordeaux Métropole concentre près des deux-tiers du patrimoine. 30 % de ces logements sont situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV). 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'Ecoquartier, en passant par le logement jeune, les résidences séniors, 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...



La Résidence La Roche  
à Vaux-sur-Mer (17)

### 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.

#### 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 pluriannuelle.

#### 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.



Résidence étudiants Square Saint-Louis à Bordeaux (33)

### ***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 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.



#### **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, mobilisation du Bail Réel Solidaire). 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.



#### **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.



#### **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...



#### **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.



# 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), ainsi qu'avec les locataires (Conseil de concertation locative...).

La principale instance décisionnaire de Domofrance est son Conseil d'Administration qui compte 18 administrateurs (+ 6 sur la période post-fusion 2020-2022), 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**



Résidence Les Aquarelles à Mérignac (33)

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 : pour les Pyrénées-Atlantiques d'une part, le Lot-et-Garonne et la Dordogne d'autre part.

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:

Catégorie de partie prenante	Précisions	Cadre « réglementaire »	Modalités « Volontaires »
<b>Actionnaires et administrateurs</b>	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 - Charte de déontologie - Code de conduite anticorruption	
<b>Collaborateurs</b>	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 P2PSE - P2PSE: Ambition 4 - Cultiver notre capital humain
<b>Collectivités et Etat</b>	Préfets, Collectivités, Bordeaux Métropole, Délégués...	- 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
<b>Résidents</b>	Locataires, Représentants des locataires	- Conseil de Concertation Locative (CCL) - Réunions publiques et concertation	Enquêtes de satisfaction - Qualité de service - P2PSE : Ambition 2 « Bâtir plus de proximité » et Ambition 5 « Digitaliser pour mieux loger »
<b>Partenaires économiques</b>	Fournisseurs, Startups...	- Code des marchés publics (commissions d'appel d'offre...)	Charte Fournisseurs
<b>Acteurs sociaux et associatifs</b>	Associations	(pas d'obligations)	- Développement social urbain - Conventions de partenariat / accords signés avec les associations - Prêt de locaux - Réunions de projets
<b>Autres bailleurs de Nouvelle Aquitaine</b>	Bailleurs du territoire Nouvelle-Aquitaine Union Régionale HLM	(pas d'obligations)	- Evénements 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 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) : 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.



Résidence La Chanterelle  
à Anglet (64)

En 2020, Domofrance et la Banque des Territoires ont signé une convention de partenariat pour un montant de 710 M€, destinée à soutenir Domofrance dans l'intensification de son offre de logements sociaux en Nouvelle-Aquitaine ; ainsi 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.

### 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 régulière de son parc.

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 labellisées Action Cœur de Ville au sein des villes moyennes.**

**Depuis le 1er septembre 2020, la fusion de Domofrance avec Ciliopée Habitat et Habitelem 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 PΣPSE 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 Solidaire). En Corrèze, Domofrance a signé avec la Coprod et l'OPH Corrèze Habitat, les statuts d'une Société Anonyme de Coordination intitulée Action et Territoire. La cohérence géographique entre les trois organismes permettra de réaliser des synergies dans la qualité du service rendu et des stratégies partagées dans la politique de développement et de construction.

#### PEPSE : LE PROJET STRATÉGIQUE DE DOMOFRANCE 2019-2023

**PΣPSE, un projet stratégique co-construit et partagé :**

Le projet PΣPSE « 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.

PΣPSE 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... PΣPSE est ainsi un projet commun et partagé.



*Résidence La Règue Verte à Arcachon (33)*



*Résidence Denfert Rochereau à La Rochelle (17)*

## 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 exécutif, 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.

## LES PERSPECTIVES 2022

En 2022, Domofrance se concentrera sur les priorités suivantes :

- Faire de B Corp un marqueur de l'entreprise
- Finaliser la consolidation et les ajustements post-fusion
- Affirmer son implantation en Corrèze avec le déploiement de la SAC
- Déployer la nouvelle Charte d'engagement de services ViaDomo
- Elaborer le Plan Stratégique Energie Carbone
- Développer des actions de proximité et de services innovantes pour ses locataires seniors
- Développer le Bail Réel Solidaire

## NOS CERTIFICATIONS

**ISO 9001**  
Qualité et satisfaction clients



**ISO 50001**  
Performance énergétique



**B CORP**  
RSE  
Entreprise  
**B**  
Certifiée

**NF Habitat**  
Qualité des logements



Habitat Jeunes Le Levain  
à Bordeaux (33)



Résidence Prada  
à Mérignac (33)

La démarche RSE de Domofrance a été distinguée par l'obtention du label B Corp en décembre 2020. Domofrance est le **1er 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**

La certification B Corp met le **développement de l'entreprise par la création de valeurs et l'impact** au cœur de son modèle et va plus loin qu'une analyse RSE classique, proposée par la majorité des référentiels.

Le référentiel B Corp, **basé sur les ODD (Objectifs de Développement Durable)** mondiaux, 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**. La gouvernance de Domofrance a, au cours de l'Assemblée Générale du 23 juin 2020, **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 Domofrance.

*« Ne pas chercher à être la meilleure entreprise AU monde  
 mais la meilleure entreprise POUR le monde »*



• **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** :



• **La stratégie RSE par l'IMPACT de Domofrance**

Domofrance a rejoint le **club très fermé des entreprises labellisées B Corp**. Elles sont en effet environ 150 en France, et un peu plus de 4 000 dans le monde, à avoir décroché ce label.

La communauté B Corp reconnaît Domofrance comme **entreprise citoyenne d'habitat au service d'un territoire durable qui favorise le lien emploi-logement, le lien social avec un habitat d'usage mixte, des actions sociales, une proximité et un véritable parcours résidentiel** (de la location d'étudiant à l'achat d'une maison, en passant par l'habitat senior).

Domofrance a su démontrer son engagement sur des "objectifs allant au-delà du profit" et justifié que ses pratiques (consommations énergétiques, biodiversité, construction durable, innovation sociale, impact socio-économique local...) étaient socialement et écologiquement responsables.

Domofrance valorise ses pratiques et résultats vis-à-vis de ses parties prenantes, partenaires internes ou externes.



*Réception au siège de Domofrance de la communauté B Corp régionale pour célébrer la 1ère année de certification.*

# 2.5

## SYNTHÈSE DES ENJEUX DE DOMOFRANCE



DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE



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



PERFORMANCE ÉNERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE



PRÉSERVATION DES RESSOURCES



SANTÉ SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL



PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS



ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS



CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊTS



ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE



FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES



COUT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES



QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES



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



SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS



03

**POLITIQUES  
ET PRATIQUES**

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>● Développement quantitatif du patrimoine en location et accession</b></p> <p>La stratégie de développement de Domofrance est retranscrite dans le projet stratégique de Domofrance P2PSE 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 termes 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. <b>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.</b></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 pris une participation dans la coopérative foncière Aquitaine, Organisme de Foncier Solidaire (Bail Réel Solidaire). <b>En tant qu'acteur régional, Domofrance intervient également en soutien des territoires ruraux et des ville moyennes de la région dans le cadre du dispositif Action Cœur de Ville.</b> Domofrance est également actionnaire à 50% de l'Abri-Familial (Société Coopérative d'Intérêts 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"> <li>• Domofrance co-aménageur de la SAS Bastide Niel.</li> <li>• Domofrance actionnaire de la SEM du Mont Des Lauriers à Lormont.</li> <li>• Domofrance membre du GIE les Aubiers-La Lac pour l'exploitation de la chaufferie Biomasse.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT</b>(Une action territoriale renforcée)</p> </li> <li> <p><b>● Le Bail Réel Solidaire (BRS) : un nouveau mode d'acquisition innovant et solidaire ; Domofrance agréée Organisme Foncier Solidaire en 2020 :</b></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 inférieur 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. Sous conditions de ressources, le ménage bénéficiaire de ce montage est alors « locataire du foncier » et « propriétaire des murs ».</p> <p>Domofrance entend se positionner en acteur majeur de ce nouveau mode d'acquisition innovant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vente du patrimoine existant : en 2021, Domofrance, leader de ce nouveau mode d'acquisition innovant, a permis à 53 ménages sous plafond PSLA (<b>soit 25% des ventes à l'unité</b>) de réaliser leur projet d'accession sur la Métropole bordelaise;</li> <li>• La commercialisation du programme La Psyché à Bayonne, 1er programme en accession neuve proposé en BRS, a été lancée par exterrA (27 appartements).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 6 REDESSINER NOTRE MODELE ECONOMIQUE</b></p> </li> </ul>

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ</b> (Une qualité de service étendue)</p> <p>● <b>Niveau d'entretien du bâti - Santé et sécurité dans le patrimoine</b></p> <p>L'entretien du bâti est fortement réglementé (sécurité, qualité de l'air, amiante...) pour garantir la santé et la sécurité des occupants et entreprises intervenantes ; le Plan Stratégique de Patrimoine aborde la question de la santé et sécurité dans le patrimoine et précise la programmation de l'entretien en fonction de cycles précis.</p> <p>En 2021, Domofrance a poursuivi la valorisation et l'adaptation de son patrimoine : <b>60% des ascenseurs du patrimoine</b> sont désormais équipés en télésurveillance de maintenance prédictive.</p> <p>Domofrance suit les objectifs de réhabilitation fixés par la feuille de route d'Action Logement Immobilier et s'est donné comme objectif la <b>réhabilitation de 1 000 logements par an</b> notamment dans le cadre des projets ANRU et des Grands Projets Urbains de son territoire.</p> <p>Depuis 2019, Domofrance déploie une stratégie « Sûreté et tranquillité résidentielle et cohésion sociale » et met en œuvre un plan d'actions résultant d'une collaboration étroite d'acteurs dans les domaines de la sécurité et la tranquillité publiques : signature d'une convention de partenariat avec le Parquet de Bordeaux, ainsi qu'avec la Préfecture et la Gendarmerie pour le Lot-et-Garonne, soutien aux initiatives dans le domaine de l'animation sociale dans les quartiers...</p> <p>En matière de sécurité, l'engagement de Domofrance renvoie à une triple responsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger le personnel et les prestataires sur le terrain.</li> <li>• Garantir la sécurité des biens et des personnes par une surveillance quotidienne du patrimoine.</li> <li>• Préserver le cadre de vie des locataires et leur garantir une jouissance paisible du logement.</li> </ul> <p>● <b>Adéquation du parc aux besoins et attentes - Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement.</b></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 : 660 logements-foyers, 157 logements en maisons relais, 356 logements en résidences sociales, 157 logements en Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS); <b>soit 1330 places en habitat spécifique.</b></p> <p>De plus, Domofrance sous-loue plus de 300 logements à des associations.</p> <p>Le logement des jeunes est une priorité inscrite au cœur de son Projet Stratégique d'Entreprise P2PSE ; Domofrance s'est engagée à produire à l'horizon 2023 <b>plus de 3 000 logements, à destination des étudiants et jeunes actifs</b> de moins de 30 ans.</p> <p>Dans sa Charte Locataire, Domofrance s'engage à étudier l'adaptation du logement en cas de difficulté liée au vieillissement, au handicap ou à la mobilité réduite, à mobiliser les financements nécessaires ou à mettre en place des solutions spécifiques adaptées au maintien à domicile (logements inclusifs, résidences fléchées seniors, intergénérationnelles ...).</p> <p>Domofrance renforce ses engagements en faveur du bien vieillir à domicile avec la signature d'un accord-cadre avec Alogia Groupe, pour proposer un accompagnement personnalisé (dispositif ERGOCALL, visites ergothérapeutiques pour préconiser des travaux sur mesure...).</p> <p>De plus, 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) ; l'objectif est d'<b>adapter 500 logements par an.</b></p> <p>Pour accompagner cette politique de prévention innovante, Domofrance s'est dotée d'un Référent « Politique Senior et accessibilité ».</p>

## ENVIRONNEMENT



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>PERFORMANCE ÉNERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE</b></p> 	<p><b>Ambition P2PSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT</b> (Une performance environnementale amplifiée)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>● Performance énergétique du patrimoine</b></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"> <li>En déployant la norme ISO 50001 sur l'ensemble de son patrimoine collectif et en particulier, en ce qui concerne le chauffage ; ainsi, le « Plan de 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. <b>A fin 2021, le Plan de comptage concerne plus de 25% des logements en chauffage collectif.</b></li> <li>Par les travaux d'amélioration énergétique permettant, à travers le dispositif des certificats d'économie d'énergie, de réduire l'impact énergétique du patrimoine.</li> <li>En s'engageant à éradiquer les étiquettes énergétiques E/F/G de son patrimoine d'ici 2023.</li> <li>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.</li> <li>Par l'expérimentation de dispositifs innovants tels que le dispositif Voltalis, le déploiement d'objets connectés et de l'intelligence artificielle permettant d'améliorer la performance des logements et des projets d'autoconsommation collective.</li> </ul> </li> <li> <p><b>● Impact sur le climat du patrimoine (GES) et adaptation au changement climatique</b></p> <p>Domofrance a déposé un bilan de gaz à effets de serre sur le site de l'ADEME (2017). En complément, plusieurs possibilités de réduction ont été identifiées : amélioration des enveloppes des résidences, amélioration des systèmes et des équipements de chauffage, développement des énergies renouvelables, recours à une électricité d'origine renouvelable, meilleure gestion du matériel informatique.</p> <p>Ces actions sont liées à la politique énergétique mise en oeuvre dans le cadre de la certification ISO 50001, engageant Domofrance dans le suivi de ses consommations significatives et donc de ses principales émissions de gaz à effet de serre.</p> <p>Les retours d'expérience aident à adapter les cahiers des charges (neuf, réhabilitation) sur la question de l'énergie. 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'écoquartiers et d'écohabitats sur les territoires et entend mener deux opérations expérimentales par an en très haute performance environnementale.</p> </li> <li> <p><b>● Domofrance certifiée NF HABITAT HQE</b></p> <div data-bbox="411 1742 528 1906"> </div> <p>Domofrance bénéficie depuis janvier 2020 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.</p> <p>Cette démarche a été poursuivie sur les territoires de Pau et Agen à l'issue de la fusion réalisée en septembre 2020 et s'est concrétisée par le maintien, en janvier 2022, de la certification NF Habitat-NF Habitat HQE sur l'ensemble du périmètre d'activité de Domofrance.</p> </li> </ul>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>PRÉSERVATION DES RESSOURCES</b></p> 	<p><b>Ambition P2PSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT</b> (Une performance environnementale amplifiée)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Gestion des déchets et cadre de vie des habitants</b></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"> <li>Un suivi des déchets de chantiers avec le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé.</li> <li>Une "Charte prestataires" intégrant cette dimension.</li> <li>La mise en œuvre des critères de "chantiers propres" de la norme NF Habitat.</li> </ul> <p>Les thématiques communes qui suivent figurent dans les chartes chantiers propres et faibles nuisances des opérations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuisances causées aux riverains (sonores, olfactives, poussières).</li> <li>Pollution de l'air et du sol (eaux de lavage, déversements de produits, brûlage).</li> <li>Sécurité et dégradations (survol de la grue, mobilier urbain, voirie, trottoirs, stationnement).</li> <li>Stockage des produits dangereux.</li> <li>Propreté générale du chantier et de ses installations et traitement des déchets.</li> </ul> <p>L'amélioration de la gestion des déchets des ménages repose principalement sur : le déploiement d'actions de sensibilisation et d'accompagnement sur les déchets des ménages, la mise en place de composteurs, le déploiement de conteneurs enterrés et l'expérimentation de méthodes innovantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>tri et collecte des déchets avec une solution collaborative d'optimisation du tri des ménages "Yoyo"</li> <li>partenariat avec R3, Réseau de Réemploi des deux Rives : R3 est une plateforme de tri et de stockage des gisements d'encombrants pour leur acheminement vers les filières de recyclage et de réemploi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 800 tonnes de déchets traités par an pour 17 000 logements couverts</li> <li>- Environ 95% des déchets collectés sont valorisés</li> <li>- 6 salariés directs, 20 emplois indirects en insertion</li> <li>- 300 000 € de budget annuel.</li> </ul> </li> </ul> <p>C'est une action retenue par l'USH dans le cadre des pratiques innovantes des organismes HLM.</p> <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></li> </ul> <li> <p><b>Optimisation de la consommation d'eau des habitants</b></p> <p>La maîtrise des consommations d'eau des locataires s'appuie principalement sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'installation de kits hydro-économiques.</li> <li>Le déploiement de la télérelève des compteurs d'eau, avec alertes automatisées en cas de consommation anormale (fuites, équipements défectueux). <b>94% des logements sont désormais équipés.</b></li> <li>L'observatoire des charges permet également une veille sur le niveau de consommation d'eau par résidence.</li> </ul> </li> <li> <p><b>Préservation de la biodiversité</b></p> <p>Dans le cadre de ses opérations de Renouvellement Urbain, Domofrance porte une attention renforcée à la protection de la biodiversité et à la qualité des paysages, en cohérence avec les approches d'écoquartiers. Le travail de requalification des espaces extérieurs s'accompagne d'une réflexion globale sur les usages pour les locataires et sur la maîtrise des charges d'entretien. Le label Eco-Jardin, garantissant une gestion éco-responsable, se déploie progressivement sur ces projets (Thouars et Crespy à Talence, Jolibois à La Teste). Domofrance expérimente également dans le cadre de la dépollution de certaines emprises foncières, la technique de la mycoremédiation (dépollution des sols par les champignons) avec la start-up OXAO.</p></li>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL (CSE, QVT, RPS)</b></p> 	<p><b>Ambition PZPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN</b> (Un épanouissement favorisé)</p> <p>Domofrance a renouvelé son contrat de soutien psychologique à destination de ses collaborateurs en développant 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un numéro vert destiné à tous les salariés.</li> <li>- Une ligne dédiée aux managers.</li> <li>- La mise en place d'une cellule de crise en cas de besoin.</li> </ul> <p>Domofrance poursuit ses actions en faveur de la protection, la prévention et l'amélioration du confort des salariés ; les personnels de terrain sont associés au choix des nouveaux Equipements de Protection Individuelle.</p> <p>En 2021, ont été initiées entre autres une formation « accueil sécurité » destinée aux nouveaux collaborateurs pour les sensibiliser aux outils de prévention et de sécurité, ainsi qu'une formation sur la prévention à la radicalisation animée auprès de l'équipe managériale des agences, en lien avec la Préfecture de la Gironde.</p> <p>Domofrance poursuit en parallèle sa dynamique de prévention et de sécurisation autour de la donnée personnelle en sensibilisant l'ensemble de ses collaborateurs au RGPD.</p> <p>Depuis la crise sanitaire de 2020, tous les collaborateurs sont équipés d'un PC portable pour le travail à distance.</p>
<p><b>PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS (ÉGALITÉ HOMME-FEMME - EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP)</b></p> 	<p>Domofrance accompagne l'égalité Homme Femme notamment avec un accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle. De plus, à la reprise après un congé maternité / parental, Domofrance reçoit le salarié au retour de la prise de fonction pour identifier et adapter les évolutions organisationnelles... En ce qui concerne le plan de formation, une parité complète est atteinte.</p> <p>Dans le cadre de sa politique de handicap, Domofrance a procédé à un diagnostic en vue de signer une convention avec l'Agefiph (Association de GEstion du Fond pour l'Insertion des Personnes Handicapées).</p> <p>Domofrance a également pris part activement à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, en participant à l'édition DuoDay 2021 : 7 stagiaires ont été accueillis, répartis sur les agences, le siège et la délégation territoriale 64, sur les métiers de comptable, assistante de gestion, gardien, gestionnaire, et conseiller clientèle.</p>
<p><b>ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS</b></p> 	<p>● <b>Parcours professionnel des salariés</b></p> <p>Les parcours professionnels des salariés sont facilités grâce aux dispositifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilité facilité pour les collaborateurs Domofrance (Ideal'Job)</li> <li>• Convention mobilité Action Logement Immobilier (facilite le déménagement et la recherche de logement)</li> </ul> <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 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>Engagée dans la construction professionnelle de futurs actifs, Domofrance continue de développer les partenariats écoles-entreprises et de s'investir dans le recrutement, la formation et l'accompagnement vers l'emploi des jeunes ; Domofrance compte 45 collaborateurs en contrat d'alternance en 2021.</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>EQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE</b></p> 	<p>La politique d'attribution et le Règlement intérieur (actualisé en 2021 pour une meilleure information des réservataires) 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 des 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; elles ont ensuite été maintenues en mix distanciel/présentiel avec l'accord des Préfets des départements concernés.</p> <p><b>Ambition P2PSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ</b> (Une qualité de service étendue)</p>
<p><b>FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES</b></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"> <li>• 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.</li> <li>• 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 suroccupation ou encore des problématiques de santé sont également des critères pris en compte dans l'examen des demandes de mutation.</li> </ul> <p>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.</p> <p>● <b>Domofrance accompagne ses locataires</b></p> <p>Domofrance est engagée dans de nombreux projets d'accompagnement social et d'insertion professionnelle, parmi lesquels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avec <b>l'Espace Textile Rive Droite</b>, des ateliers d'initiation à la couture, animés par des couturières des quartiers, se déploient en pieds d'immeubles dans des locaux mis à disposition par Domofrance, permettant à l'association de mettre en œuvre des programmes d'insertion sur les différents métiers du textile à destination des habitants. Actu 2021 : une mercerie solidaire a vu le jour à Cenon !</li> <li>• Avec <b>l'association VRAC Bordeaux</b>, issue d'un partenariat inter-bailleurs, des groupements d'achat sont organisés afin de proposer aux habitants des quartiers prioritaires des produits bio, locaux, à prix coûtant ; des ateliers de sensibilisation à une meilleure hygiène alimentaire sont également organisés.</li> <li>• <b>Coup de pouce aux étudiants</b> : dans le cadre du mécénat avec la fondation Bordeaux Université, Domofrance a soutenu le projet d'épicerie solidaire développé pour les étudiants du Campus, dans le contexte difficile de la crise sanitaire.</li> <li>• <b>Lutte contre la fracture numérique</b> : avec Bordeaux Mécènes Solidaires, Domofrance est engagée sur le programme « Quartiers Numériques » par lequel les associations de quartiers sont accompagnées, financées et équipées dans le but de mettre en place des formations numériques efficaces, structurées et pérennes, au bénéfice des habitants.</li> </ul> <p><b>Ambition P2PSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ</b> (Une qualité de service étendue)</p>
<p><b>COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES</b></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"> <li>• Un Observatoire des charges permettant un suivi de l'évolution des charges, par résidence.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p><b>Ambition P2PSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT</b> (Des locataires toujours mieux accompagnés)</p>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS</b></p> 	<p>Avec 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un coût inférieur au prix du marché.</li> <li>• Une garantie de rachat et de relogement des accédants en cas de difficultés rencontrées dans les 15 années suivant l'achat.</li> <li>• Des aides financières et dispositifs de financement avantageux.</li> </ul> <p>En complément de l'accession sociale classique, Domofrance propose une offre en Prêt Social Location-Accession (PSLA) et en <b>Bail Réel Solidaire (BRS)</b>, 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 <b>activité de gestion de syndic</b>, afin de prévenir le risque de dégradation des copropriétés et les conséquences associées pour les habitants.</p> <p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE</b> (Une gestion optimisée)</p>
<p><b>CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET ÉCONOMIE LOCALE DYNAMISATION DES TERRITOIRES</b></p> 	<p><b>● Contribution à l'emploi et à l'économie locale</b></p> <p>La contribution de Domofrance à l'emploi local repose sur deux axes principaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ;</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Domofrance soutient par ailleurs l'insertion dans et par l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En insérant des "clauses d'insertion" dans certains de ses contrats, fixant à ses prestataires des objectifs en nombre d'heures d'insertion ;</li> <li>• En ayant directement recours à des structures d'insertion par l'Activité Economique (IAE) pour la réalisation de certaines prestations (ex: nettoyage, gardiennage...)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>262 600 heures insertion pour 164 ETP indirects (Equivalents Temps Plein)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT</b> (Une action territoriale renforcée)</p> <p><b>● Contribution à la redynamisation des territoires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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; <b>21 projets sont en cours sur 5 départements de la Nouvelle Aquitaine</b> (+ de 400 logements)</li> <li>• Domofrance avec une équipe d'experts dédiés pilote 10 grands projets de renouvellement urbain et de requalification de quartiers : 5 000 logements concernés.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ</b>(Une qualité de service étendue)</p>

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p data-bbox="129 853 336 920"><b>QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</b></p> 	<p data-bbox="504 322 1370 349"><b>Ambition PΣPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ</b> (Une qualité de service étendue)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="373 383 671 409">● <b>Amélioration continue</b> En juin 2021, Domofrance a renouvelé sa certification ISO 9001, sur ses activités de construction neuve, vente de logements neufs en accession sociale et location de logements. Les objectifs qualité de Domofrance sont : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="397 510 874 533">- Accroître la qualité des produits et services</li> <li data-bbox="397 544 839 566">- Améliorer ses fonctionnements internes</li> <li data-bbox="959 510 1461 533">- Améliorer la satisfaction des parties prenantes</li> <li data-bbox="959 544 1302 566">- Développer une culture qualité.</li> </ul> </li> <li data-bbox="373 611 587 638">● <b>Relation clients</b> Un réseau multicanal permet de maintenir un lien fort avec les locataires : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="397 680 1477 757">• Un réseau étendu d'agences (<b>14 points de contacts répartis sur 5 départements</b> pour prendre en charge l'accueil physique des locataires avec ou sans rendez-vous). <b>Plus de 100 gardiens et employés d'immeuble</b> qui représentent un relai efficace entre les habitants et Domofrance.</li> <li data-bbox="397 768 1477 866">• Un <b>accueil téléphonique 24h/24 et 7j/7</b>, géré par notre Centre de Relation Clients internalisé, et par une plateforme pour les urgences techniques pendant les heures de fermeture. Le CRC DomoCont@ct, a été mis en service en 2021 ; les 15 conseillers clientèle traitent plus de 10 000 appels chaque mois.</li> <li data-bbox="397 878 1477 925">• Un espace locataire en ligne par lequel le locataire peut contacter directement son gestionnaire clientèle.</li> <li data-bbox="397 936 1190 958">• Une présence sur les réseaux sociaux Instagram, LinkedIn et Facebook.</li> </ul> </li> <li data-bbox="373 1003 619 1030">● <b>Qualité de service</b> Domofrance offre un panel de services au locataire dès son entrée dans le logement : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="397 1072 1477 1171">• Une charte de services propose au locataire un accompagnement tout au long de son parcours résidentiel, comme par exemple un échelonnement du paiement de son dépôt de garantie, des délais de traitement des demandes techniques, une mutation facilitée, l'adaptation du logement au handicap ou au vieillissement.</li> <li data-bbox="397 1182 1477 1258">• L'offre Domzen permet au locataire de bénéficier d'un tarif forfaitaire mensuel avantageux pour l'entretien et les réparations de l'ensemble des équipements du logement (prestations d'entretien obligatoire et réparations locatives).</li> <li data-bbox="397 1270 1477 1346">• 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, télécharger l'avis d'appel de loyer, le bulletin de régularisation de charges, les quittances de loyer...</li> <li data-bbox="397 1357 1477 1404">• Une astreinte cadre pour la gestion des urgences technique pendant les heures de fermeture des bureaux.</li> </ul> </li> <li data-bbox="373 1438 560 1464">● <b>Ecoute client</b> Le niveau de satisfaction est un enjeu majeur repris par Domofrance dans son projet d'entreprise PΣPSE. Il est mesuré à travers plusieurs types d'enquêtes : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="397 1541 1477 1588">• L'enquête "Nouvel Entrant" est adressée par email à chaque nouveau locataire deux mois après son entrée dans les lieux.</li> <li data-bbox="397 1599 1477 1697">• La dernière enquête réglementaire a été réalisée fin 2019 (81 % de satisfaction). Au cours de l'année 2021, les plans d'actions d'amélioration définis ont été poursuivis, comme par exemple l'ouverture du Centre de Relation Client ou le développement de nouveaux indicateurs de suivi des demandes clients.</li> <li data-bbox="397 1709 1382 1731">• Le serveur vocal interactif du Centre de Relation Client dispose d'un sondage post-appel.</li> </ul> </li> <li data-bbox="373 1776 592 1803">● <b>La concertation</b> Domofrance rencontre régulièrement les associations de locataires : <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="397 1845 1477 1892">• Au moins quatre fois par an en Conseil de Concertation Central sur des thématiques communes à l'ensemble du patrimoine.</li> <li data-bbox="397 1904 1477 1928">• Deux à trois fois par an en Conseil de Concertation Local sur des sujets spécifiques aux résidences.</li> </ul> </li> </ul>



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p><b>CORRUPTION ET CONFLITS D'INTERETS</b></p> 	<p style="text-align: center;"><b>Ambition P2PSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN</b> (Un cap engageant et partagé)</p> <p>● <b>Loi SAPIN II</b></p> <p>Depuis 4 ans, Domofrance a renforcé son engagement dans la lutte contre la fraude, la corruption et le conflit d'intérêt, dans le respect des principes de la Charte de déontologie du Groupe Action Logement.</p> <p>Construire, rénover et louer des logements sociaux à des ménages modestes sont les métiers au cœur de notre engagement : l'utilité sociale.</p> <p>Ces métiers doivent nécessairement être exercés en nous appuyant sur des convictions fortes de probité et en adoptant un comportement irréprochable en toutes circonstances.</p> <p>Ainsi, conformément à la Loi Sapin II, Domofrance a déployé son pack de conformité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement de l'instance dirigeante sur la prévention des conflits d'intérêt ;</li> <li>- Nomination d'un correspondant fraude ;</li> <li>- Cartographie des risques de corruption pour l'ensemble des activités ;</li> <li>- Adoption d'un Code de conduite opposable aux collaborateurs, administrateurs et mandataires sociaux ;</li> <li>- Création d'un module de sensibilisation (e-learning à l'ensemble des collaborateurs) ;</li> <li>- Déploiement d'un dispositif d'alerte interne pour les cas de fraude, corruption et/ou conflit d'intérêt ;</li> <li>- Mise en œuvre d'une politique de sanctions disciplinaires pour les cas avérés de corruption et/ou de fraude.</li> </ul> <p>Au regard des enjeux, Domofrance a souhaité renforcer son dispositif de formation et aller au-delà du e-learning proposé initialement en mettant au point un support de formation pour tous les collaborateurs, plus soutenu pour les cadres et le personnel exposé.</p> <p>En 2022, c'est 90 % des collaborateurs de Domofrance qui seront formés au sujet de la déontologie et de l'éthique, allant au-delà des exigences de la Loi Sapin II.</p> <p>● <b>Contrôle ANCOLS</b></p> <p>L'Agence Nationale du CONtrôle du Logement Social a pour mission principale de contrôler le respect des réglementations applicables aux bailleurs sociaux.</p> <p>Ses contrôles sont réalisés tous les 5 ans chez chaque bailleur et portent sur l'ensemble des activités de l'entreprise (fonctions support et opérationnelles).</p> <p>Ainsi, Domofrance a fait l'objet d'un contrôle portant sur les exercices 2015-2019, dont le rapport définitif sera publié en mai 2022.</p>



04

**ENJEUX ET  
INDICATEURS**



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE	
<b>DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE LOCATIVE</b> 	• <b>AGREMENTS</b> (nombre)	<b>1 710</b>	<b>1 359</b>			
	par catégorie de financement	Intermédiaire Social Très social	87 1 011 612	143 762 451		
	par territoire	Charente Charente-Maritime Dordogne Gironde Landes Pyrénées-Atlantiques Lot-et-Garonne	0 137 206 860 167 177 163	0 142 195 486 136 260 137		<b>+25%</b>
	• <b>LOGEMENTS NEUFS</b> (nombre d'OS dans l'année)	<b>934</b>	<b>958</b>			
	par catégorie de financement	Intermédiaire Social Très social Autres financements	115 553 258 8	31 621 304 2		
	par territoire	Charente Charente-Maritime Dordogne Gironde Landes Pyrénées-Atlantiques Lot-et-Garonne	0 143 0 549 0 152 90	0 99 0 631 0 168 60		<b>-2.5%</b>

<b>ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS</b> 	• <b>LOGEMENTS RÉHABILITÉS</b> (nombre d'OS lancés dans l'année)	<b>532 OS</b>	<b>826 OS</b>	<b>-35.6%</b>	
	• <b>INVESTISSEMENTS EN REHABILITATION, GROS ENTRETIEN ET REMPLACEMENT DE COMPOSANTS (MONTANT) (% DU TOTAL DES INVESTISSEMENTS)</b>	<b>57 658 000</b> 27.4%	<b>62 266 000</b> 30.2%	<b>-9.8%</b>	
	• <b>LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT &amp; AU HANDICAP</b> (adaptation dans l'année) (% du parc adapté au 31 Décembre 2021)	<b>188</b> 4.1%	<b>148</b> 4.4%	<b>+21,6%</b>	

## RESSOURCES HUMAINES



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE
<b>SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL</b> 	• <b>ACCIDENTS DU TRAVAIL</b> (taux de fréquence)	<b>10.75</b>	<b>17.42</b>	<b>-38,2%</b>	
	• <b>ABSENTÉISME</b> (taux)	<b>5.76%</b>	<b>6.55%</b>	<b>-12,1%</b>	
<b>PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS</b> 	• <b>EFFECTIFS EN CDI</b> par sexe	<b>652</b>	<b>623</b>		
	femmes	<b>346</b>	<b>316</b>		
	hommes	<b>306</b>	<b>307</b>		
	par tranche d'âge	-25 ans de 25 à 55 ans + de 55 ans	<b>12</b> <b>538</b> <b>102</b>	<b>9</b> <b>490</b> <b>124</b>	
	• <b>INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H</b>	<b>94%</b>	<b>93%</b>	<b>+1,1%</b>	
	• <b>PART DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP</b>	<b>NC</b>	<b>3.32%</b>		
	• <b>PART DES FEMMES ET DES HOMMES FORMÉS DANS L'ANNÉE</b>	femmes hommes	<b>57%</b> <b>43%</b>	<b>52%</b> <b>48%</b>	
<b>ACCOMPAGNEMENT &amp; MOBILISATION DES COLLABORATEURS</b> 	• <b>NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES PAR ETP FORMÉS</b>	<b>12h</b>	<b>11h</b>	<b>+9%</b>	

## GOVERNANCE



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE
<b>CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT</b> 	• <b>NOMBRE D'AUDITS INTERNES RÉALISÉS DANS L'ANNÉE</b>	<b>CONTRÔLE ANCOLS</b>	<b>3</b>		

# SOCIAL



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE
<b>COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES TTC au m<sup>2</sup> SH sur un an</li> </ul>	(Données 2020) <b>+1.53 €</b>	(Données 2019) + 1.42 €	<b>+7,75%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES (taux)</li> </ul>	<b>82.8%</b>	82.8%		
<b>CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET À L'ÉCONOMIE LOCALE &amp; DYNAMISATION DES TERRITOIRES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>INSERTION (nombre d'heures (ETP))</li> </ul>	<b>262 587 h 164</b>	219 865 h 137	<b>+19,4%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ATTRIBUTION À DES MÉNAGES SALARIÉS (taux)</li> </ul>	<b>54,7%</b>	54.2%	<b>+0,9%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS (jours)</li> </ul>	<b>39.5 jours</b>	39 jours	<b>+1,28%</b>	
<b>FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS DÉDIÉS AUX MÉNAGES PRÉCAIRES (PLAI) EN STOCK (nombre) (%)</li> </ul>	<b>4070 11%</b>	3842 10.36%	<b>+5,9%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS AU NIVEAU DE LOYER INFÉRIEUR AU NIVEAU DE LOYER PLA1 (nombre) (%)</li> </ul>	<b>10 962 29%</b>	6 092 20.3%	<b>+79,9%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ÉCHÉANCIERS EN PLACE (au 31/12) PLANS AMIABLE ACTIFS</li> </ul>	<b>1050</b>	1 566	<b>-73,4%</b>	
<b>ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE &amp; GÉNÉRATIONNELLE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES REVENANT DU PREMIER QUARTILE DE REVENUS, EN QPV (nombre) (%)</li> </ul>	<b>521 11.73%</b>	525 23.2%	<b>-0,76%</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES RELEVANT DU PREMIER QUARTILE DE REVENUS HORS QPV (nombre) (%)</li> </ul>	<b>752 16.97%</b>	472 78.1%	<b>+59,3%</b>	
<b>SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS GÉRÉS PAR LE SYNDIC DOMOFRANCE (nombre) logements</li> </ul>	<b>6 400</b>	5 800	<b>+10,3%</b>	

# ENVIRONNEMENT



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE																																																	
<b>PERFORMANCE ÉNERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE, ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>CLASSE ÉNERGÉTIQUE</li> <li>CLASSE CO<sub>2</sub></li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Énergie</th> <th>GES</th> <th>Énergie</th> <th>GES</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>16.4%</td> <td>5%</td> <td>16.6%</td> <td>5%</td> <td><b>+5%</b></td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>20.6%</td> <td>23.3%</td> <td>17.6%</td> <td>23.8%</td> <td><b>+5%</b></td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>33%</td> <td>30%</td> <td>35.1%</td> <td>27.4%</td> <td><b>+5%</b></td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>23.1%</td> <td>27.8%</td> <td>23.6%</td> <td>29.6%</td> <td><b>-5%</b></td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>6.5%</td> <td>11.7%</td> <td>6.6%</td> <td>12%</td> <td><b>-5%</b></td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>0.4%</td> <td>2.2%</td> <td>0,4%</td> <td>2,2%</td> <td><b>-0,1%</b></td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0,1%</td> <td>0%</td> <td><b>-0,1%</b></td> </tr> </tbody> </table>		Énergie	GES	Énergie	GES		A	16.4%	5%	16.6%	5%	<b>+5%</b>	B	20.6%	23.3%	17.6%	23.8%	<b>+5%</b>	C	33%	30%	35.1%	27.4%	<b>+5%</b>	D	23.1%	27.8%	23.6%	29.6%	<b>-5%</b>	E	6.5%	11.7%	6.6%	12%	<b>-5%</b>	F	0.4%	2.2%	0,4%	2,2%	<b>-0,1%</b>	G	0%	0%	0,1%	0%	<b>-0,1%</b>				
		Énergie	GES	Énergie	GES																																																	
	A	16.4%	5%	16.6%	5%	<b>+5%</b>																																																
	B	20.6%	23.3%	17.6%	23.8%	<b>+5%</b>																																																
	C	33%	30%	35.1%	27.4%	<b>+5%</b>																																																
	D	23.1%	27.8%	23.6%	29.6%	<b>-5%</b>																																																
	E	6.5%	11.7%	6.6%	12%	<b>-5%</b>																																																
	F	0.4%	2.2%	0,4%	2,2%	<b>-0,1%</b>																																																
	G	0%	0%	0,1%	0%	<b>-0,1%</b>																																																
	<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSOMMATION MOYENNE DU PARC TOTAL DE DOMOFRANCE</li> </ul>	<b>121 kW/m<sup>2</sup> SHAB</b>	123 kW/m <sup>2</sup> SH	<b>-3%</b>																																																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS EN MOA DIRECTE AVEC CERTIFICATION OU LABEL ENVIRONNEMENTAL (nombre)</li> </ul>	<b>124</b>	95	<b>+30%</b>																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUANTITÉ D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉE DANS LE CAS DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE</li> </ul>	<b>349 GWh cumac</b>	323 GWh cumac	<b>+8%</b>																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>LOGEMENTS NEUFS CONSTRUITS SELON LES PRESCRIPTIONS DE CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE (CHARTES) (nombre)</li> </ul>	<b>131</b>	95	<b>+37%</b>																																																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSOMMATION MOYENNE D'EAU SUR LE PATRIMOINE COLLECTIF en m<sup>6</sup>/m<sup>2</sup> SH/an</li> </ul>	indicateur non publié	indicateur non publié																																																				

**DOMOFRANCE**

110, avenue de la Jallère  
33042 Bordeaux Cedex  
Tél. 05 56 43 75 75  
Fax 05 56 43 76 87

© 2019 Domofrance. Tous droits réservés. Photo: Barloide Photo



[www.exterra.fr](http://www.exterra.fr)  
[www.havitat.fr](http://www.havitat.fr)  
[www.yellome.domofrance.fr](http://www.yellome.domofrance.fr)

[www.domofrance.fr](http://www.domofrance.fr)



**Domofrance**   
Groupe ActionLogement