

vivant^o

2024 ————— 2028

DOMOFRANCE :

CRÉATEUR D'UTILITÉ SOCIALE ET DE
SOLUTIONS DURABLES D'HABITAT
AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT
ÉCONOMIQUE ET DE LA CRÉATION
D'EMPLOI DES TERRITOIRES
NÉO-AQUITAINS.

Domofrance, 1^{er} bailleur social labellisé B Corp

Sommaire

- p.3** DOMOFRANCE, 1^{ER} BAILLEUR SOCIAL LABELLISÉ B CORP
- p.4** EDITO
- p.6** DOMOFRANCE, UN MODÈLE D’AFFAIRES RESPONSABLE EN NOUVELLE-AQUITAINE
- p.8** BILAN PEPSE 2019 – 2023 : UNE OFFRE DE LOGEMENTS RENFORCÉE ET PLUS RESPONSABLE AU SERVICE DES NÉO-AQUITAINS
- p.10** DOMOFRANCE, ENTREPRISE CITOYENNE AU SERVICE D’UN TERRITOIRE DURABLE
- p.11** PROJET D’ENTREPRISE VIVANT 2024 – 2028
- p.12** LES 5 PRIORITÉS STRATÉGIQUES DE VIVANT
- p.19** LES TEMPS FORTS DE DOMOFRANCE CES DERNIÈRES ANNÉES
- p.20** EXEMPLES D’ACTIONS MENÉES DERNIÈREMENT PAR DOMOFRANCE

Depuis décembre 2020, Domofrance a rejoint le club très fermé des entreprises certifiées B Corp. Elles sont environ 250 en France, et un peu plus de 4 000 dans le monde, à avoir décroché ce label. Domofrance est ainsi reconnue en tant qu’entreprise à impact positif, pour accélérer le mouvement vers une économie plus inclusive et plus équitable.

Aujourd’hui, partout dans le monde, des entreprises mettent ainsi leur impact social, sociétal et environnemental au cœur de leur raison d’être et de leur modèle d’affaires, pour y apporter une dimension plus contributive, plus régénérative. Sous l’égide du label B Corp, elles s’attachent à passer d’une économie actionnariale à une économie partenariale, créatrice de valeur pour l’ensemble de leurs écosystèmes. B Corp est à la fois une communauté d’acteurs engagés, et un label certifiant les entreprises respectant des normes sociales et environnementales élevées.

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 dédiée aux étudiants à l’achat d’une maison, en passant par l’habitat senior).

Domofrance se mobilise au travers de la mise en place d’un plan d’actions qui s’appuie sur des axes d’amélioration continue, des actions B Corp, des modifications de statuts et un enjeu d’animation de ses parties prenantes, dont ses collaborateurs et partenaires.

Philippe RONDOT, en tant que Président, et Francis STÉPHAN, Directeur Général de DOMOFRANCE, présentent le projet d'entreprise «Vivant 2024 - 2028». Ce projet guidera les actions du premier bailleur social de Nouvelle-Aquitaine. De plus, DOMOFRANCE met en lumière le bilan de PEPSE pour la période 2019 - 2023, ainsi que les initiatives territoriales visant à renforcer l'offre de logements pour soutenir l'emploi dans la région. François Perrin, Président du MEDEF Nouvelle-Aquitaine, et Mathias Saura, Président du MEDEF Gironde, qui participent à cette présentation.



Philippe RONDOT,
Président de DOMOFRANCE

Francis STÉPHAN,
Directeur Général de DOMOFRANCE



Créer des solutions durables d'habitat au service du développement des territoires Néo-Aquitains.

“Les dernières années que nous avons connues n'ont pas été des plus clémentes pour le secteur du logement : crise financière, des matières premières, forte hausse des prix de l'énergie, restrictions budgétaires...”

Malgré ce contexte difficile, nous avons su tenir nos objectifs fixés par notre projet d'entreprise PEPSE 2019 - 2023 sur l'ensemble des territoires de la Nouvelle-Aquitaine. Nous atteignons, grâce à la création de la SAC “Action et Territoire” en Corrèze, un total de 47 000 logements sur l'ensemble de la région, répondant ainsi à notre volonté de bâtir plus de proximité. Dans la même dynamique, nous avons créé avec Aquitanis, Rez-Alliance, un nouveau Groupement d'Intérêt Économique qui permettra de faciliter le développement de nouvelles formes économiques et commerciales sur la métropole bordelaise.”

“En tant que premier producteur de logements sur la région, la responsabilité de Domofrance est d'être un acteur majeur de la transition écologique. C'est ainsi que nous avons diminué la consommation énergétique des logements collectifs de 15% sur les quatre dernières années, et que nous avons pour ambition d'éradiquer tous les biens avec des étiquettes E, F ou G.

Nous avons également renouvelé pour la seconde fois, fin 2022, notre certification ISO 50001 qui reconnaît l'efficacité de notre système de management de l'énergie visant à limiter l'impact de nos activités sur l'environnement et maintenir le pouvoir d'achat de nos locataires. De plus, le Plan Stratégique Energie Carbone que nous avons mis en place pour la période 2022-2030 nous permettra d'accompagner notre engagement en faveur de la transition écologique et notre recherche de neutralité carbone à l'horizon 2050.”

“La région Nouvelle-Aquitaine est l'une des plus attractives de France, chaque année, elle accueille plus de 25 000 nouveaux habitants. Certains territoires subissent une forte tension en termes de logement, à l'image du Pays-Basque, de la métropole bordelaise ou encore du bassin d'Arcachon. Ainsi, Domofrance soutient un objectif de production de 1 700 logements par an pour répondre à cette demande croissante. C'est ainsi qu'en décembre 2022, nous avons livré la résidence Arbolan en plein cœur de Biarritz, pour permettre aux locataires de vivre à proximité de leur travail et de bénéficier de toutes les commodités du centre-ville.

Nous souhaitons renforcer notre implantation en développant une offre complète de logements sociaux et intermédiaires, en locatif comme en accession via la construction de partenariats durables avec les promoteurs. Nous nous impliquons aux côtés de nos partenaires dans l'expérimentation de solutions pour le logement des saisonniers, problématique récurrente qui touche particulièrement le littoral atlantique. Nous travaillons ainsi en étroite collaboration avec l'ensemble de nos partenaires pour renforcer l'offre de logements et soutenir l'emploi en Nouvelle-Aquitaine.”

Au 31 décembre 2022, Domofrance détenait un patrimoine de **40 712** équivalents logements, soit **112 700** personnes logées, ce qui représente un chiffre d'affaires pour l'entreprise en 2022 de **261 M€**.

Domofrance, un modèle d'affaires responsable en Nouvelle-Aquitaine

ACTEUR RÉFÉRENT DU LOGEMENT POUR TOUS EN NOUVELLE-AQUITAINE

NOS MÉTIERS :

Bailleur social
Promoteur constructeur
Aménageur urbain
Syndic de copropriété
Facilitateur de l'accèsion à la propriété

NOTRE GOUVERNANCE :

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

Principaux actionnaires



Cadre réglementaire

Code de la construction et de l'habitat
Lois de finance
Loi Alur
Loi égalité et citoyenneté
Loi Élan

NOS RESSOURCES, CHIFFRES 2022

Notre patrimoine

40 712
équivalents
logements

112 700
personnes
logées

1 518 logements
étudiants

1 321 places en habitats
spécifiques

469 locaux
d'activités

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

7 429 lots principaux gérés par le
Syndic Domofrance

Nos forces vives

733 salariés

90 % en CDI

94/100 index égalité
femmes/hommes

23 h de formation
par salarié

CRÉATEUR DE VALEUR 2022

1 719
agréments obtenus

71% social (PLS - PLUS)
29% très social (PLAI)

PRODUCTION DIVERSIFIÉE

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

289
logements adaptés
Handicap et personnes
âgées

949
logements réhabilités
(ordre de service)

SOCIAL & SOCIÉTAL

3 346
attributions de
logements
dont 57% à des
ménages salariés

412 €
loyer mensuel moyen

243 866
heures d'insertion,
soit 152 ETP indirects
insertion

Bilan PEPSE 2019 – 2023 : Une offre de logements renforcée et plus responsable au service des Néo-Aquitains

APPUI À L'ESSOR ÉCONOMIQUE DE LA NOUVELLE-AQUITAINE

Pour soutenir le développement économique de la Nouvelle-Aquitaine, Domofrance a intensifié ses initiatives à l'échelle locale. Ainsi, la fusion avec Ciliopée Habitat à Agen et Habitelem à Pau, a permis d'étendre l'ancrage de l'entreprise dans le Lot-et-Garonne et les Pyrénées-Atlantiques, portant le nombre total de logements à 42 000 fin 2023. En Corrèze, avec la création de la société anonyme de coordination « Action et Territoire », en partenariat avec Corrèze Habitat et Coprod, nous atteignons un total de **47 000 logements**. La mise en place de Comités de Développement Territorial qui réunissent les acteurs stratégiques du développement des territoires permettent de veiller à ce que Domofrance synchronise ses actions en cohérence avec la réalité des besoins socio-économiques de ses zones d'intervention.

Au cours des cinq années du programme PEPSE, les parcours résidentiels ont été réinventés, ce qui a conduit à une augmentation significative des ventes de logements et de la production de logements pour les jeunes. Cela se traduit par **pas moins de 2 130 ventes réalisées**, couvrant à la fois les secteurs du neuf et de l'ancien, et la livraison de **plus de 2 000 logements jeunes d'ici la fin de l'année 2023**.

Domofrance contribue activement au renforcement du lien entre l'emploi et le logement. Pour preuve, en 2022, les attributions de logements (3 346 attributions au total) ont concerné **57% de ménages salariés**. Le bailleur a investi **199 M€ sur les territoires, soit 1 870 équivalents temps plein indirects**

INNOVATIONS POUR UN HABITAT INCLUSIF

Engagée dans l'amélioration continue de sa qualité de service, Domofrance a repensé sa relation client et a créé à Pau le Centre de Relation Client Domo Cont@ct, ayant pour objectif d'optimiser l'accompagnement des locataires et de permettre au bailleur de répondre à l'ensemble de ses clients. Plus de **30 000 appels par mois sont recensés au sein du CRC et le taux de satisfaction clients a atteint les 80%**.

Domofrance a également su apporter une réponse aux enjeux des quartiers les plus vulnérables en **investissant plus de 240 millions d'euros sur la période 2019-2023 dans la réhabilitation thermique de logements**. Responsable de la sécurité et de la préservation du cadre de vie de ses locataires, Domofrance a créé un Pôle Tranquillité Résidentielle permettant le déploiement d'outils de prévention comme la vidéosurveillance, la sécurisation renforcée de certaines résidences très exposées ou encore un observatoire des incivilités.

C'est ainsi que le bailleur a généré pas moins de **200 000 heures d'insertion professionnelle**, offrant à chacun la possibilité de s'assurer une indépendance économique.

ENGAGEMENT POUR UN HABITAT DURABLE

En tant que premier bailleur social de Nouvelle-Aquitaine, Domofrance occupe un rôle majeur dans la transition environnementale de l'habitat. **Le bailleur a ainsi amplifié sa performance environnementale avec une consommation énergétique diminuée de 15% sur les logements collectifs**. L'éradication des étiquettes E, F et G a également été engagée. La volonté de Domofrance est d'aller au-delà des exigences environnementales en réinterrogeant systématiquement des méthodes de construction.

Pour preuve, **100% des opérations neuves ont été plus performantes que la réglementation thermique de 2012**.

Afin de viser la neutralité carbone à l'horizon 2050, Domofrance a élaboré son premier Plan Stratégique Energie Carbone pour la période 2022-2030. Il permettra d'accompagner pleinement l'engagement de l'entreprise en faveur de la transition écologique. C'est dans ce sens qu'une démarche d'économie circulaire a été impulsée avec le réemploi de matériaux dans le cadre de déconstructions sélectives de biens.

UN ENGAGEMENT ACTIF EN FAVEUR DE LA RSE ET DU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

La proactivité de Domofrance réside dans l'implication de ses **733 collaborateurs, répartis sur 13 sites**. Premier bailleur social certifié B Corp, l'entreprise a créé le Dom Impact, un collectif de collaborateurs engagés qui mène une réflexion sur l'ensemble des sujets liés à la RSE. Dom Impact est notamment en charge de l'organisation de la Quinzaine B Bénéfique, lancée en 2020. Il s'agit de deux semaines entièrement dédiées à la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux et sociétaux. Des dizaines d'activités sont ainsi proposées pour renforcer le bien-être des collaborateurs, tandis que des conventions sont signées avec des partenaires, à l'image du Dojo Solidaire avec la Fédération Française de Judo ou encore de celle sur le handicap avec l'AGEFIPH.

Domofrance est engagé dans une démarche globale d'amélioration continue à travers ses certifications B Corp, Iso 9001, Iso 50001, NF Habitat et NF Habitat HQE.

LA DIGITALISATION COMME FACTEUR DE DÉVELOPPEMENT

Conscient que l'adaptation aux nouvelles technologies est un facteur de croissance et de performance, Domofrance a renforcé la digitalisation de ses métiers. 100% des collaborateurs sont ainsi dotés d'équipements nomades.

Les collaborateurs ont à disposition pas moins de **40 outils digitaux, dont la dématérialisation des appels d'offres, factures et signatures**.

Cela concerne également les modes de construction et d'exploitation, notamment grâce au BIM, nouvelle méthode de gestion des projets, basée sur une maquette numérique 3D contenant des données fiables et structurées.

Domofrance a également engagé une démarche de structuration et valorisation de la Data avec le déploiement d'une plateforme dédiée et d'une stratégie de gouvernance transversale. Les systèmes d'information ont également été modernisés et sécurisés.

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE RENFORCÉ

Domofrance a mené une réflexion sur la rationalisation et la réduction de ses coûts de gestion, afin de renforcer son modèle économique. C'est ainsi que les différentes marques rattachées à l'entreprise, comme Yellome, Agate, Pôle Immobilier d'Entreprise ou encore exterrA ont été repensées afin d'optimiser leur performance économique. Domofrance s'inscrit également dans une recherche permanente de développement de nouvelles sources de croissance.

Domofrance, entreprise citoyenne au service d'un territoire durable

ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT (ESH)

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

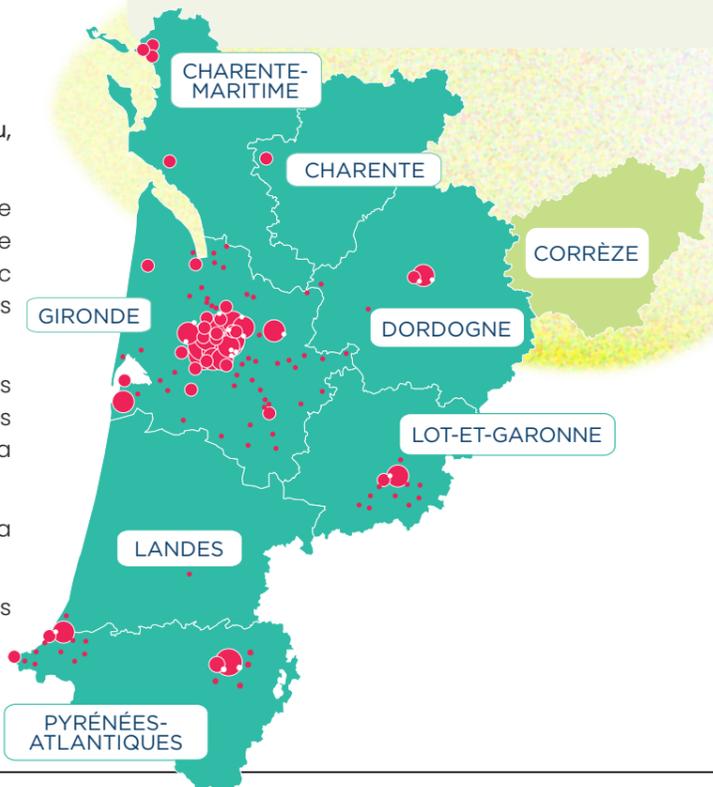
Filiale du groupe Action Logement Immobilier, Domofrance intervient sur le territoire de la région Nouvelle-Aquitaine (8 départements).

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

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

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

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



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



Projet d'entreprise Vivant 2024 - 2028

Après avoir dressé le bilan de son précédent projet d'entreprise PEPSE, Domofrance déploie sa stratégie sur les cinq prochaines années autour du projet Vivant.

Celui-ci repose sur quatre piliers qui font l'essence du bailleur social, **l'innovation et la RSE, la performance, ses collaborateurs et le développement des territoires.**

RSE et Innovation

- Placer toutes les actions sous le signe de la sobriété et de la durabilité
- Assurer la décarbonation de l'activité de production et d'exploitation locative
- Produire de l'utilité sociale pour les locataires et prospects
- Déployer l'innovation collaborative

Performance et croissance de l'activité

- Réinterroger l'offre et la qualité de service au regard du contexte économique et social
- Développer des relais de valeur
- Assurer une veille sur les opportunités de croissance externe ou de partenariat

Équipes et talents

- Promouvoir la logique et la dynamique collectives
- Installer un management inspirant et formaliser la promesse employeur et les engagements managériaux
- Développer la montée en compétence, l'excellence des métiers, la formation et les parcours internes

Développement économique et social des territoires

- Conforter le rôle des Comités de Développement
- Développer la capacité d'écoute au plus près des territoires
- Développer des réponses adaptées aux spécificités de chaque territoire
- Développer des partenariats locaux

Les 5 priorités stratégiques de **VIVANT**

2024 ——— 2028

Le projet d'entreprise « Vivant » se concentre sur cinq domaines clés que Domofrance a identifiés comme prioritaires pour répondre aux défis contemporains d'un logement social responsable et inclusif. Ces domaines comprennent :

- la décarbonation
- la qualité de service et l'utilité sociale
- le management et l'organisation
- la gestion des données et la digitalisation
- le développement et les leviers de croissance

600

lots en immobilier tertiaire

100

associations accompagnées

1

programme par ville Action Cœur de Ville

1 million

d'heures d'insertion (cumul)

5 000

logements réhabilités (ordres de service)

10 000

lots en syndic

5 000

logements adaptés sénior/handicap

Eradication

des étiquettes E, F et G

3 000

logements étudiants

Niveau de satisfaction client à **82%**

600

logements/an en accession

50 000

logements locatifs sociaux

LES CHIFFRES CLÉS

01

Renforcer le processus de décarbonation

Domofrance s'engage à faire de la décarbonation du patrimoine et des activités, qui est l'une des priorités du groupe Action Logement, un des marqueurs de la nouvelle stratégie d'entreprise. L'entreprise intègre dans une approche globale, et décline opérationnellement, les différentes initiatives engagées dans une perspective de maximisation des impacts positifs et d'optimisation de l'utilité sociale.

1. Assurer la décarbonation du patrimoine existant, de la production nouvelle et garantir le confort d'été dans les résidences

- **Engager l'éradication des étiquettes :** G (d'ici 2024), F (d'ici 2027), D et E (d'ici 2030)
- **Engager 5 000 logements en réhabilitation** sur la période du projet d'entreprise (ordres de service)
- **Créer un observatoire des charges énergétiques**
- **Déterminer des objectifs** de sobriété énergétique, de développement des énergies renouvelables et d'achat d'énergie verte sur 100% des résidences
- **Réinterroger nos modes de production** à l'aune des objectifs de décarbonation
- **Maintenir notre niveau de certification** ISO 50001 et NF Habitat HQE
- **Systématiser la création d'îlots de fraîcheur** en construction neuve comme en réhabilitation
- **Acculturer la clientèle** aux nouveaux usages

2. Concourir à la protection et la restauration des ressources et de la biodiversité

- **Etudier la mise en place de solutions compensatoires** en anticipation de la loi ZAN (ex. développement de micro-forêts)
- **Elaborer une charte Domofrance de la « renaturation »** intégrant notamment la création de puits à carbone, la réduction des surfaces minérales et imperméables, la réutilisation des eaux pluviales et grises
- **Mettre en œuvre notre stratégie** de développement de l'économie circulaire

3. Adapter le fonctionnement de l'entreprise en réponse aux enjeux de la décarbonation

- **Piloter notre « bilan carbone »** et mesurer la performance de nos actions
- **Décarboner nos modes de fonctionnement :** sobriété énergétique, mobilités, ...

02

Qualité de service et utilité sociale

Domofrance renforce son ancrage sur les territoires, sa qualité de service et son utilité sociale, innove et développe des solutions pour répondre aux enjeux émergents.

1. Renforcer notre ancrage sur les territoires

- **Développer le champ d'action** des Comités de Développement Territoriaux
- **Renforcer la communication auprès des équipes de Domofrance** sur les initiatives portées par les Comités de Développement Territoriaux et leurs impacts opérationnels

3. Innover pour développer notre utilité sociale

- **Développer des accompagnements spécifiques** au parcours résidentiel locataire/propriétaire
- **Renforcer nos compétences** en matière de requalification des quartiers, au-delà des QPV
- **Développer les pratiques de co-construction** des projets de qualité de vie dans les quartiers avec les parties prenantes du territoire
- **Atteindre 1 million d'heures d'insertion cumulées** sur la période du projet d'entreprise
- **Accompagner plus de 100 associations partenaires** dans leurs projets

2. Maximiser notre qualité de service dans le cadre d'une approche « expérience client »

- **Atteindre et maintenir le niveau** de 82% de satisfaction client
- **Élargir les missions du CRC et valoriser la Data** en mobilisant le levier de l'Intelligence Artificielle
- **Construire une segmentation des clientèles de Domofrance**, cartographier les parcours client correspondants et réinterroger notre qualité de service dans une perspective « expérience client »
- **Renforcer la notion de proximité** à l'échelle de l'entreprise en s'appuyant sur tous les canaux à disposition (personnel de proximité, outils numériques,...)
- **Développer une offre adaptée de services numériques** sur la base des parcours client
- **Garantir le niveau de qualité** de nos fournisseurs
- **Animer notre amélioration continue** notamment dans le cadre du maintien de notre certification ISO 9001
- **Enrichir les indicateurs de satisfaction client** au sein des critères de performance

03

Management et organisation

Domofrance souhaite installer une « orientation client externe / interne » et une décentralisation dans son organisation, ses modes de management et ses politiques RH, en préservant le niveau de performance actuel.

1. Reconstruire une organisation lisible, agile et orientée client

- **Évoluer d'une organisation par filière métier** sur les territoires à une organisation en équipe multidisciplinaire
- **Réduire le nombre d'échelons hiérarchiques** de notre organisation
- **Structurer les relations « client/fournisseur » en interne** et les dispositifs transverses de partage de l'information entre les parties prenantes des projets et processus

3. Renforcer les politiques d'accompagnement RH et de communication

- **Développer l'accompagnement des collaborateurs** au changement
- **Organiser la montée en compétence des experts métier**, reconnaître et promouvoir l'expertise métier hors rôle managérial
- **Repenser les process d'évaluation** et la conception des parcours collaborateurs pour plus de transparence et d'objectivité
- **Renforcer la communication interne de proximité** sur les enjeux de qualité de service et les initiatives opérationnelles en cours et à venir

2. Installer des modes de décision et de management en prise avec les besoins des territoires et des parties prenantes

- **Maintenir le niveau de certification B Corp** et l'animer
- **Développer un management** par la confiance encourageant la prise de responsabilité et le contrôle à posteriori
- **Repositionner les pouvoirs de décision** au bon niveau de l'organisation
- **Co-construire, animer et évaluer** dans la durée la charte managériale
- **Optimiser l'efficacité de la chaîne managériale**
- **Faire de la qualité de service, externe et interne, un indicateur de pilotage de la performance** à tous les échelons de l'entreprise

04

Data et digitalisation

La Data est un enjeu majeur à placer au service de l'organisation des métiers, elle doit être vue comme un facteur de croissance et permet d'optimiser la digitalisation de l'ensemble des métiers et services de Domofrance.

1. Déployer notre gouvernance DATA

- **Déployer une gouvernance DATA** intégrant l'ensemble des métiers
- **Cartographier les impacts** sur les modes de fonctionnement et les pratiques professionnelles pour définir un plan de conduite du changement adapté

2. Outiller la prise de décision et renforcer l'efficacité de nos processus par la data et l'Intelligence Artificielle

- **Industrialiser la production des reportings** de la société et de conformité réglementaire
- **Organiser la connaissance client** pour adapter le service rendu
- **Développer notre maîtrise technique** du patrimoine
- **Outiller le pilotage et le contrôle des coûts** d'exploitation du patrimoine
- **Optimiser le pilotage et outiller l'activité** de construction/réhabilitation

3. Rationaliser notre SI dans une logique de parcours utilisateur / client et garantir sa sécurité

- **Cartographier, auditer et rationaliser les outils existants** en adoptant une approche « parcours utilisateurs internes » et dans une logique de « parcours client » et donc de chaîne de valeur
- **Assurer la veille face aux menaces et risques** et mettre en place des solutions de protection adaptées
- **Veiller en continu** à l'application de la politique de sécurité

05

Développement et relais de croissance

Domofrance a pour objectif de promouvoir des solutions d'habitat abordables et durables à chaque étape de la vie, au bénéfice du développement économique et de l'emploi des territoires Néo-Aquitains

1. Renforcer notre engagement à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine

- **Soutenir le développement du logement social** sur l'ensemble des territoires de la Nouvelle-Aquitaine en intervenant directement sur nos 6 départements historiques d'implantation et via des partenariats sur les autres départements, à l'exemple de la SAC « Action et Territoire » en Corrèze
- **Maintenir notre position d'acteur de référence** en matière de production de logements sociaux sur la région Nouvelle-Aquitaine et étudier toutes les opportunités de croissance externes, pour atteindre 50 000 logements locatifs sociaux en patrimoine
- **Décliner en Nouvelle Aquitaine les orientations nationales d'AL** et accompagner les politiques publiques régionales de l'habitat autour notamment des enjeux de la loi ZAN, du développement économique des territoires, la réindustrialisation, de la redynamisation des centres-bourgs
- **Analyser et engager des actions de maîtrise des zones artificialisées** et de leurs abords dans une perspective de recyclage foncier

2. Répondre aux besoins diversifiés des territoires, des clients et des entreprises

- **Conserver un panel large de modèles d'intervention** et innover pour s'adapter aux besoins spécifiques des territoires et aux enjeux émergents (nouvelles formes d'habitat et nouveaux usages, mixité des fonctions, équipements, gendarmeries, tiers-lieux, maisons médicales ...)

SUR LES ZONES TENDUES :

- **Renforcer notre implantation** en développant une offre complète de logements sociaux et intermédiaires, en locatif comme en accession via la construction de partenariats durables avec les promoteurs
- **S'impliquer aux cotés de nos partenaires** dans l'expérimentation de solutions pour le logement des saisonniers

SUR LES ZONES DÉTENDUES :

- **Développer une gamme de solutions** pour les publics seniors désireux de se rapprocher des centres bourgs
- **Accompagner la revitalisation** des centres bourgs
- **Accompagner par l'habitat le développement économique des territoires et notamment les zones de réindustrialisation**
- **Déployer le dispositif « Action Cœur de Ville »** sur l'ensemble des villes moyennes labellisées

SUR BORDEAUX MÉTROPOLE :

- **Maintenir notre position de leader** en termes de production de logements sociaux sur la métropole
- **Être un acteur incontournable** des zones d'aménagement majeures à l'échelle de la métropole
- **Engager la réflexion sur la densification des quartiers** et du patrimoine existant de Domofrance

EN RÉPONSE AUX BESOINS DE NOS CLIENTS :

- **Se doter d'un parc** de 5 000 logements adaptés « seniors et handicap », 3 000 logements étudiants et jeunes actifs, 2 000 lots en hébergement via le développement de 1 à 2 opérations par an et assurer 15% de la production annuelle en logements intermédiaires
- **Vendre 600 logements par an en accession à la propriété** (vente HLM et accession neuve) dont 50% minimum en BRS
- **S'inscrire dans les réflexions liées aux problématiques des logements saisonniers** en réponse à la demande des collectivités et en partenariat avec le groupe AL
- **Assurer la gestion de 10 000 lots** en syndic de copropriété
- **Constituer un parc de 600 lots** en immobilier d'entreprise

05

Développement et relais de croissance

3. Adapter notre organisation et nos modes d'action pour répondre aux enjeux

- **Adapter l'organisation de la maîtrise d'ouvrage de Domofrance** et nos indicateurs de pilotage et de performance
- **Renforcer notre capacité d'intervention et notre légitimité en tant qu'aménageur**, en direct ou en soutien d'autres intervenants (SEM, ...)
- **Développer des opérations conjointes avec les filiales du groupe AL** (FTI, AFL, ...)
- **Renforcer les synergies avec ALS** pour mieux accompagner les entreprises
- **Développer les partenariats avec :**
 - . **Les autres acteurs du logement social**, de la **promotion privée** et les **entreprises** exprimant des **besoins spécifiques**
 - . Les acteurs de l'acte de construire (majors du BTP, ...) et de l'innovation (incubateurs et start-up) pour initier de nouveaux modes de construction porteurs de ruptures technologiques en réponse aux enjeux de la décarbonation et de l'économie circulaire

Les temps forts de Domofrance ces dernières années

2023 : RENOUELEMENT DU MANDAT DE FRANCIS STÉPHAN

À l'été 2023, le conseil d'administration de Domofrance ainsi que son actionnaire majoritaire, Action Logement, ont renouvelé leur confiance envers Francis Stéphan pour un nouveau mandat de trois ans. Ce renouvellement s'inscrit dans l'élaboration du nouveau projet d'entreprise Vivant.

2022 : CRÉATION DE LA SAC «ACTION ET TERRITOIRE»

Domofrance s'est associé à Coprod et Corrèze Habitat, acteurs incontournables de l'habitat social en Corrèze, afin de créer la Société Anonyme de Coordination "Action et Territoire", sous l'impulsion du Conseil départemental de la Corrèze. Les objectifs de la SAC sont :

- **d'accélérer la réhabilitation du patrimoine** détenu afin d'améliorer la qualité des prestations délivrées aux locataires et d'apporter une réponse à la précarité énergétique ;
- **d'accompagner les projets d'aménagement et de développement économique** par la production d'une centaine de logements sociaux neufs par an sur les cinq premiers exercices de la SAC avec un soutien financier du Groupe Action Logement et de Domofrance d'environ 100 millions sur 5 ans, en permettant un apport de fonds propres dans des opérations de construction neuve ou d'amélioration-réhabilitation.
- **de conduire des actions prioritaires** en direction des villes moyennes et des centres-bourgs.(Programme Action Cœur de Ville (ACV) et Petites Villes de Demain (PDV))

2021 : CRÉATION DU CENTRE DE RELATION CLIENTS DOMO CONT@CT

Engagée dans l'amélioration continue de sa qualité de service, Domofrance a repensé sa relation client et l'a faite évoluer en s'appuyant sur une organisation et des outils plus efficaces. Avec le nouveau Centre de Relation client Domo Cont@ct, l'objectif est d'optimiser l'accompagnement des locataires et de permettre à

Domofrance de répondre à l'ensemble de ses clients.

2020 : 1^{ER} BAILLEUR SOCIAL LABELLISÉ B CORP

Domofrance a été le premier bailleur social à être récompensé par ce label pour son engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises, une distinction particulièrement exigeante qui vise à identifier les entreprises ayant un impact environnemental et social, ainsi qu'un fonctionnement transparent et éthique. En 2021, le mouvement comptait 4 000 entreprises B Corp dans le monde, dont 154 en France.

2020 : FUSION CILIOPEE ET HABITELEM

Ciliopée Habitat, Domofrance et Habitelem ont fusionné en septembre 2020 pour ne constituer qu'une seule Entreprise Sociale pour l'Habitat, conservant comme unique nom Domofrance. Avec cette fusion-absorption, Domofrance a étendu son ancrage en Lot-et-Garonne avec Ciliopée Habitat, et dans les Pyrénées-Atlantiques avec Habitelem.



Domofrance©Paul Robin

Exemples d'actions menées dernièrement par Domofrance

QUELQUES PROGRAMMES LOCATIFS

CHARENTE-MARITIME



LA ROCHELLE
Résidence Le Cabestan
12 LOGEMENTS
Advento



ROYAN
Résidence Le Chêne
51 LOGEMENTS
Schurdi Levraud & Poole



SAINT-PALAIS-SUR-MER
Résidence Les Pins
6 LOGEMENTS
La maison abordable

BOULAZAC
Résidence Épicentre
51 LOGEMENTS
Schurdi Levraud & Poole



DORDOGNE

GIRONDE



BÈGLES
Résidence Les Jardins Blancs
58 LOGEMENTS
Nadau Lavergne Architecture



MARÇHEPRIME
Résidence Les Grives
58 LOGEMENTS
Advento



GRADIGNAN
Résidence La Landette
35 LOGEMENTS
Atelier FGA



BÈGLES
Résidence Plateau des possibles
23 LOGEMENTS
Agence Les Dauphins



BORDEAUX
Résidence Canopée St Germain
214 LOGEMENTS
Colboc Sachet Architectures



PESSAC
Résidence Macedo – Réhabilitation 2023
Location

LANDES



© Domofrance - Benoît Verdorck

SAINT-PAUL LES DAX
Le Clos Lucie
37 LOGEMENTS
Agence Alonso Sarraute

LOT-ET-GARONNE



© Domofrance - Simon Abiker

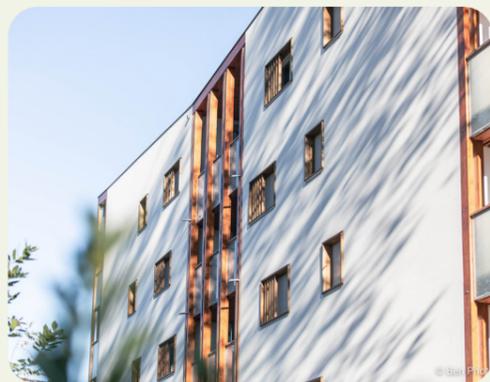
BON-ENCOTRE
Résidence Les terrasses de Chantilly
21 LOGEMENTS
Atelier d'architecture Frédéric Joly

PYRÉNÉES-ATLANTIQUES



© Domofrance - Ben Photographie

URRUGNE
Résidence Xori Kanta
7 LOGEMENTS
Stoa Promotion



© Domofrance - Benoît Verdorck

BIARRITZ
Résidence Arbolan
22 LOGEMENTS
Loïc Brunsard et Hervé Lot - Cabinet Brunsard
et Lot Architectes

Domofrance 

Groupe ActionLogement

vivant°

domofrance.fr/vivant

Contacts Presse

AGENCE OXYGEN :

Florian Surget
florian.s@oxygen-rp.com

Angélique de Barros
angelique@oxygen-rp.com

DOMOFRANCE :

communication@domofrance.fr