

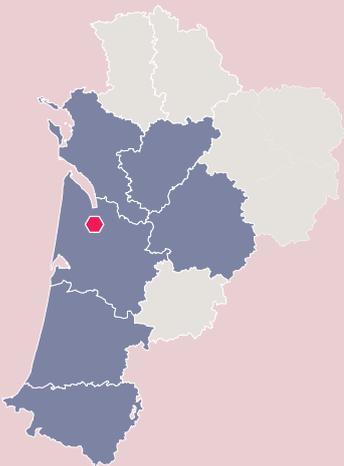


DOMOFRANCE

DPEF

PROJET : VERSION DU 02 MARS 2020

CONTEXTE / CADRE D'INTERVENTION



TERRITOIRES

- Acteur majeur de la Région Nouvelle-Aquitaine (présent sur 6 départements, 1 métropole)
- 19 QPV
- Présent sur 4 actions cœur de ville en Nouvelle-Aquitaine

CADRE RÉGLEMENTAIRE

Code de la Construction et de l'Habitat, Lois de Finances, Lois ALUR, LEC, ELAN, RE2020...



NOS RESSOURCES ET NOS ATOUTS

CHIFFRE D'AFFAIRE

FINANCEMENT

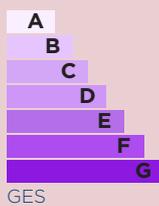
- Autofi ?
- Emprunts ?
- Subventions ?



PATRIMOINE 30 311 logements équivalents

CAPITAL HUMAIN (RH) 543 effectif total moyen

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE



PARTENARIATS

40

partenariats avec des Associations

9

Start-up

13

Les écoles, centres de formation

NOS SAVOIR-FAIRE



DOMOFRANCE, ENTRE AU SERVICE D'UN TERRITOIRE

Domofrance remplit 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

1940/1950

Création 1% logement et de la SA Domofrance

1960

Production urbaine intensive / grands ensembles Hlm

1980

Diversification de l'offre

1990

Gestion de proximité et qualité de service

NOS PARTIES



ACTIONNAIRES



COLLABORATEURS



COLLECTIVITÉS & ÉTAT

NOS ACTIONS

Une offre pour tous publics : familles, salariés, jeunes, étudiants, apprentis, seniors...

FAVORISER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS (SOLUTIONS HABITAT)

CONSTRUIRE

ENTREtenir, ADAPTER ET RÉHABILITER

MODERNISER ET AMÉLIORER

DYNAMISER LES TERRITOIRES

NOTRE STRATÉGIE PΣPSE

1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT



2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ

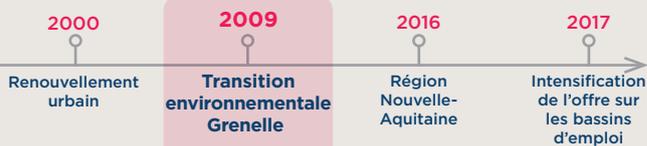


5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER



REPRISE CITOYENNE ERRITOIRE DURABLE

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.



LES PRIENANTES



RÉSIDENTS
ET REPRÉSENTANTS
DE LOCATAIRES



PARTENAIRES
ÉCONOMIQUES



ACTEURS SOCIAUX
& ASSOCIATIFS

LES ACTIVITÉS

NOS MARQUES

exterrA
par Domofrance

HAVITAT.FR
Devenez propriétaire avec Action Logement

Yellome **AL**
Domofrance

LOGER ET
ACCOMPAGNER

3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT

4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

NOTRE GOUVERNANCE

Domofrance SA HLM à Conseil d'Administration est une ESH (Entreprise Sociale pour l'Habitat) dont les principaux actionnaires sont :

ActionLogement
IMMOBILIER

PROCIVIS
MISSIONS SOCIALES DES SACICAP

CAISSE D'ÉPARGNE
AQUITAINE POITOU-CHARENTES

NOTRE IMPACT / LA VALEUR QUE NOUS CRÉONS

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

- 3 381 de logements adaptés personnes âgées
- 1 309 Logements jeunes
Réparation des logements par financements
- 581 places en habitat spécifique
- 481 ventes en accessions à la propriété



IMPACT SOCIAL ET SOCIÉTAL

- 2055 attributions de logements en 2019,
- 316 logements mis à disposition à des associations dont 117 en maisons relais
- 408 € de loyer mensuel en moyenne
285 logements vendus



IMPACT ÉCONOMIQUE

- X M € d'investissements sur les territoires
- X ETP



IMPACT ÉNERGIE ET CLIMAT

+ % EN HAUSSE D'ÉTIQUETTES A/B/C
BAISSE ÉTIQUETTE E/F/G

IMPACT COLLABORATEURS

- 86% en CDI
- 98% index égalité homme/femme
- X heures de formation





DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

MODÈLE D'AFFAIRES

Sommaire

01

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

02

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

03

**UNE NÉCESSAIRE DIVERSIFICATION DES
RESSOURCES ET FINANCEMENTS**

04

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

01

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 2019, Domofrance détenait un patrimoine de 30 311 équivalents logements, dont 28 440 logements familiaux, avec un total de 543 collaborateurs (en ETP moyen sur l'année). Domofrance porte une mission d'intérêt général et participe à la mise en œuvre du droit au logement pour tous. Domofrance attache une attention particulière à la situation des salariés d'entreprises et s'engage également à accueillir au sein de son parc les personnes en situation de fragilité, tant sociale qu'économique. (Extrait de notre projet stratégique PEPSE).

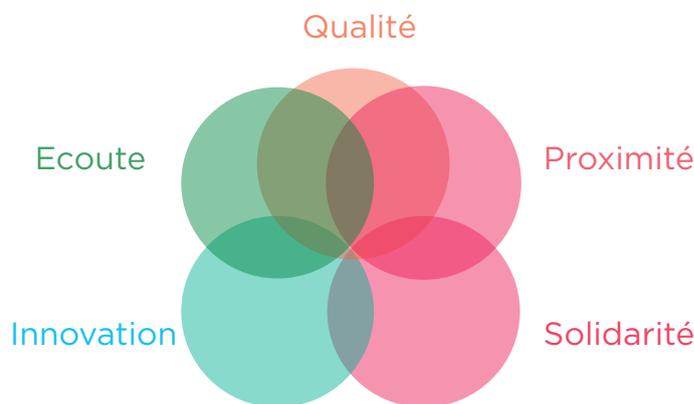
En tant qu'organisme de logement social, portant un Service d'Intérêt Economique Général (SIEG), Domofrance s'inscrit dans un cadre réglementaire précisément défini à l'échelle européenne et par le Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), en complément de la réglementation s'appliquant à l'ensemble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

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

1.1 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...).



Ces nouvelles attentes sont des défis pour les bailleurs sociaux et les incitent à analyser et intégrer ces évolutions démographique, sociale, sociétale et environnementale dans chacune de leurs activités structure et régit étroitement son activité, sa gouvernance et son modèle économique.

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

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

CHIFFRES CLÉS

- 1940** ● Création 1% logement et de la SA Domofrance
- 1950** ●
- 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

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

Les territoires d'intervention de Domofrance sont hétérogènes.

Le patrimoine de la société est majoritairement localisé en Gironde (26 727 logements), territoire sur lequel une forte tension du marché immobilier s'opère.

Bordeaux Métropole concentre plus des deux-tiers du patrimoine (22 463 logements familiaux). 38% de ces logements sont situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV), Domofrance étant présente dans 19 des 21 QPV de ce territoire. Sur Bordeaux Métropole, Domofrance accompagne également activement l'émergence de nouveaux quartiers ou leur mutation, en tant que co-aménageur.

A l'instar du département de la Gironde et plus particulièrement de Bordeaux Métropole et du Bassin d'Arcachon, les départements côtiers (Pyrénées-Atlantiques, Landes, Gironde, Charente-Maritime), connaissent également une forte tension de leur marché immobilier, en raison notamment des effets de saisons, qui influent sur les besoins des populations et la nature de l'offre à développer (problématique du logement des saisonniers par exemple). A l'inverse, en Dordogne et en Charente, le marché de l'immobilier est globalement détendu. Domofrance y gère 534 logements. Domofrance porte également une attention particulière aux secteurs ruraux, ainsi qu'aux villes moyennes en mutation de la Région.

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

1.3 UNE COMPÉTENCE GLOBALE POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS

Domofrance intervient sur toute la chaîne de valeur du logement, de l'aménagement à la vente de patrimoine et à l'accès à la propriété. L'entreprise s'appuie ainsi sur 5 activités principales:

1. CONSTRUIRE

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



2. LOGER ET ACCOMPAGNER

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

En tant que bailleur social, Domofrance assure une activité de gestion locative immobilière (mise en location, gestion du contrat de bail, quittancement...) assortie de règles et responsabilités propres au logement social (en termes d'attribution des logements par exemple). Au-delà de la dimension administrative et contractuelle, Domofrance s'appuie sur une gestion de proximité, au plus près de ses locataires, pour répondre à leurs problématiques du quotidien et veiller à leur cadre de vie, dans une recherche de haute qualité de service. L'accompagnement passe également par la recherche de solutions adaptées et personnalisées face aux situations ou difficultés que peuvent rencontrer les ménages logés, en mobilisant lorsque 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.

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

Les territoires d'intervention de Domofrance sont hétérogènes.

Le patrimoine de la société est majoritairement localisé en Gironde (26 727 logements), territoire sur lequel une forte tension du marché immobilier s'opère.

Bordeaux Métropole concentre plus des deux-tiers du patrimoine (22 463 logements familiaux). 38% de ces logements sont situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV), Domofrance étant présente dans 19 des 21 QPV de ce territoire. Sur Bordeaux Métropole, Domofrance accompagne également activement l'émergence de nouveaux quartiers ou leur mutation, en tant que co-aménageur.

A l'instar du département de la Gironde et plus particulièrement de Bordeaux Métropole et du Bassin d'Arcachon, les départements côtiers (Pyrénées-Atlantiques, Landes, Gironde, Charente-Maritime), connaissent également une forte tension de leur marché immobilier, en raison notamment des effets de saisons, qui influent sur les besoins des populations et la nature de l'offre à développer (problématique du logement des saisonniers par exemple). A l'inverse, en Dordogne et en Charente, le marché de l'immobilier est globalement détendu. Domofrance y gère 534 logements. Domofrance porte également une attention particulière aux secteurs ruraux, ainsi qu'aux villes moyennes en mutation de la Région.

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

1.3 UNE COMPÉTENCE GLOBALE POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS

Domofrance intervient sur toute la chaîne de valeur du logement, de l'aménagement à la vente de patrimoine et à l'accès à la propriété. L'entreprise s'appuie ainsi sur 5 activités principales:

1. CONSTRUIRE

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



2. LOGER ET ACCOMPAGNER

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

En tant que bailleur social, Domofrance assure une activité de gestion locative immobilière (mise en location, gestion du contrat de bail, quittancement...) assortie de règles et responsabilités propres au logement social (en termes d'attribution des logements par exemple). Au-delà de la dimension administrative et contractuelle, Domofrance s'appuie sur une gestion de proximité, au plus près de ses locataires, pour répondre à leurs problématiques du quotidien et veiller à leur cadre de vie, dans une recherche de haute qualité de service. L'accompagnement passe également par la recherche de solutions adaptées et personnalisées face aux situations ou difficultés que peuvent rencontrer les ménages logés, en mobilisant lorsque 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.

ECONOMIE



Enjeux	Indicateurs	Ambition PEPSE	Résultats 2019
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE	<ul style="list-style-type: none"> patrimoine total répartition du patrimoine par catégorie de financement (très social, social, intermédiaire) nombre d'agrément par territoire (CUS) 	1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT + 6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ECONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> 30 330 Logements / 30 311 équivalents logement Intermédiaire : 1 920 Logements (6,78%) Social : 23 706 (83,71%) Très social : 2 694 (9,51%) 1325 Logements : Intermédiaire : 407 Logements / Social : 528 Logements / Très social : 390 Logements Charente : 16 logements / Charente maritime : 89 logements / Dordogne : 46 logements / Gironde : 1019 logements / Landes : 155 logements / Pyrénées Atlantique : 0
	<ul style="list-style-type: none"> nombre de logements neufs livrés dans l'année nombre de ventes nombre de logements neufs livrés dans l'année (répartition par territoire et type de financement) 		<ul style="list-style-type: none"> 655 Logements : Intermédiaire : 50 Social : 387 Très social : 218 488 ventes 656 Logements dont 214 : PLAI / 387 : PLUS / 51 : PLS / 4 autre financement Gironde : 541 / Pyrénées Atlantique : 81 / Charente-Maritime : 34
ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS	<ul style="list-style-type: none"> nombre de logements réhabilités (OS lancés dans l'année) 	2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ + 5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER	735 OS / 4 réceptions
	<ul style="list-style-type: none"> nombre et % de logements adaptés au vieillissement et au handicap 		3 384 logements 176 en 2019 soit 11,8%
	<ul style="list-style-type: none"> Investissements en réhabilitation, gros entretiens et remplacement de composants 	6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ECONOMIQUE	<i>en attente</i>

RESSOURCES HUMAINES



Enjeux	Indicateurs	Ambition PEPSE	Résultats 2019
SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> taux de fréquence accidents du travail taux d'absentéisme 	4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN + 5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER	<ul style="list-style-type: none"> 14,21% 5,98%
PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS	<ul style="list-style-type: none"> index de l'égalité professionnelle F/H nombre et % de salariés en situation de handicap (déclarés) 		<ul style="list-style-type: none"> 98% 26 soit 3,26%
ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS	<ul style="list-style-type: none"> nombre d'heures de formation réalisées dans l'année par ETP répartition des effectifs en CDI par sexe répartition des effectifs en CDI par tranche d'âge 		<ul style="list-style-type: none"> en attente 496 : 243 Femmes / 253 Hommes sur 496: - 25 ans : 5 de 25 à 55 ans : 392 + de 55 ans : 99

GOUVERNANCE



Enjeux	Indicateurs	Ambition PEPSE	Résultats 2019
CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT	<ul style="list-style-type: none"> nombre d'audits internes réalisés dans l'année nombre et % de collaborateurs ayant suivi la campagne de formation Sapin II 	4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN	<ul style="list-style-type: none"> 1 0



Enjeux	Indicateurs	Ambition PEPSE	Résultats 2019
COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES	<ul style="list-style-type: none"> évolution du montant des charges locatives récupérables au m2 SH 	2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ + 5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER	en attente
QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES	<ul style="list-style-type: none"> taux de satisfaction global des locataires 		80,7%
CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET À L'ÉCONOMIE LOCALE ET DYNAMISATION DES TERRITOIRES	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'heures et ETP d'insertion taux d'attribution à des ménages salariés délais moyen de paiement des fournisseurs nombre d'ETP indirects induits 	1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> 184 552 heures et 115 ETP 49,3% indicateur non disponible en attente
FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES	<ul style="list-style-type: none"> Nombre (et %) de logements dédiés aux ménages précaires (PLAI) en stock nombre (et %) de logements au niveau de loyer inférieur au niveau de loyer PLAI nombre d'échéanciers en place au 31/12/2019 	2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ	<ul style="list-style-type: none"> 2 694 soit 9,51% 5 857 soit 23% 2 094
ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> nombre et % de logements attribués aux ménages relevant du premier quartile de revenus en QPV nombre et % de logements attribués aux ménages aux revenus supérieurs au premier quartile hors QPV 	1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> 381 attributions soit 24.16% 527 attributions soit 82.3%
SÉCURISATION DES ACCEDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS	<ul style="list-style-type: none"> nombre et % de copropriétés gérées par le syndic Domofrance 	2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ	<ul style="list-style-type: none"> 77% (94 propriétés soit 2 619 logements)



Enjeux	Indicateurs	Ambition PEPSE	Résultats 2019
PERFORMANCE ENERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE, ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE	<ul style="list-style-type: none"> nombre et % de logements selon leur classe énergétique nombre et % de logements selon leur classe CO2 consommation énergétique moyenne en kW/m2 SH nombre de logements neufs livrés en MOA directe avec certification ou label environnemental % investissements de réhab consacrés à l'amélioration de la performance énergétique du patrimoine 	3 CONJUGUER ECOLOGIE ET HABITAT + 5 DIGITALISER POUR MIEUX LOGER	<ul style="list-style-type: none"> en attente en attente en attente 86 en attente
PRÉSERVATION DES RESSOURCES (GESTION DES DÉCHETS, EAU, BIODIVERSITÉ)	<ul style="list-style-type: none"> nombre de logements neufs construits selon les prescriptions de chantiers à faible nuisance (chartes) consommation moyenne d'eau en m3/m2 SH/an sur le patrimoine collectif 		<ul style="list-style-type: none"> 189 indicateur non disponible



Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE</p> 	<p>Développement quantitatif du patrimoine en location et accession</p> <p>La feuille de route d'Action Logement Immobilier fixe des objectifs annuels de développement pour Domofrance.</p> <p>En complément, la Politique de développement et le Plan Stratégique de Patrimoine fixent la stratégie de Domofrance, en termes quantitatifs, mais aussi de nature d'offre (locatif ou accession sociale, catégorie de financement...) et de localisation, en ciblant la production à proximité des bassins d'emploi.</p> <p>La définition de cette stratégie repose sur une analyse fine des besoins locaux, au travers d'un Observatoire des territoires et des marchés.</p> <p>Pour faciliter la production dans des secteurs en marché très tendu, Domofrance explore de nouveaux outils à disposition des bailleurs, tels que l'Usufruit Locatif Social, et a contribué à la création de la coopérative foncière Aquitaine, Organisme de Foncier Solidaire.</p> <p>Domofrance en tant qu'aménageur urbain participe à la création de nouveaux quartiers.</p> <p>Ambition PEPSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT (Une action territoriale renforcée)</p>
<p>ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS</p> 	<p>Niveau d'entretien du bâti - Santé et sécurité dans le patrimoine</p> <p>L'entretien du bâti est soumis à d'importantes règles et normes (sécurité, qualité de l'air, amiante...) pour garantir la santé et la sécurité des occupants et entreprises de passage. Domofrance suit les objectifs de réhabilitation fixés par la feuille de route d'Action Logement Immobilier.</p> <p>Le Plan Stratégique de Patrimoine aborde la question de la santé et sécurité dans le patrimoine et précise la programmation de l'entretien se des cycles précis.</p> <p>Dans sa charte location revue en 2018, Domofrance précise ses engagements : livraison aux locataires d'un logement bénéficiant d'un label "Sécurité Propreté" (engagement 3), l'engagement 6 précise le contrat d'entretien locatif du logement (visite annuelle d'entretien, réparations ponctuelles à la demande), l'engagement 7 quant à lui engage Domofrance sur les délais d'intervention pour les réparations à engager.</p> <p>Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une qualité de service étendue)</p> <p>Adéquation du parc aux besoins et attentes - Réponse aux besoins spécifiques en logement et hébergement. Dans sa Charte Locataire, Domofrance s'engage (n°9) à étudier l'adaptation du logement de locataires âgés de 70 ans ou plus ou souffrant d'un handicap avéré. Ainsi, Domofrance s'engage à accomplir les démarches administratives relatives à l'obtention des financements (auprès des organismes compétents) et offre une aide financière (co-financement de l'adaptation).</p> <p>Pour la problématique spécifique du vieillissement, dans la construction neuve, Domofrance met en place des solutions spécifiques adaptées au maintien à domicile des personnes âgées (domotique, logements Vivalib, colocation senior...). En cas de réhabilitation / rénovation : Domofrance accompagne la démarche "Là où je vis" (diagnostic prévention 360 qui présente tous les besoins de l'occupant âgé) mise en oeuvre par la startup Alogia.</p> <p>Ambition PEPSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT (Une action territoriale renforcée)</p>



<p>Enjeux</p>	<p>Politiques/Pratiques</p> <p>Ambition PEPSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT (Une performance environnementale amplifiée)</p>
<p>PERFORMANCE ENERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE ET ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE</p> 	<p>Performance énergétique du patrimoine</p> <p>Au-delà de la déclinaison de la politique énergétique du patrimoine d'Action Logement Immobilier à son échelle, Domofrance met en oeuvre une démarche volontariste de maîtrise et réduction de l'impact de son parc sur le climat:</p> <ul style="list-style-type: none"> en déployant la norme ISO 50 001 sur l'ensemble de son patrimoine collectif. En particulier, en ce qui concerne le chauffage - Le "plan comptage" vise à suivre et piloter les contrats d'exploitation. Des capteurs sont installés (par exemple sur les chaufferies collectives, sur les conduits de distribution) afin de s'assurer que l'exploitant donne les bonnes consignes de température. La société Deepki met à disposition de Domofrance un outil de collecte et d'analyse des données. Le dispositif a été testé en 2019 et sera déployé en 2020/2021 pour les 75 chaufferies que compte Domofrance sur son parc. 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 imposés par la Réglementation Thermique 2012. <p>Impact sur le climat du patrimoine (GES) et adaptation au changement climatique</p> <p>Domofrance a déposé un bilan de gaz à effets de serre sur le site de l'ADEME (2017). En complément, Domofrance a identifié des possibilités de réduction : amélioration des enveloppes des résidences, amélioration des systèmes et des équipements de chauffage, développement des énergies renouvelables, meilleure gestion du matériel informatique, recours à une électricité d'origine renouvelable. Ces actions sont liées à la politique énergétique ISO 50 001 qui, couplée à l'ISO 9001, engage Domofrance dans la mesure de ses principales consommations et donc ses principales émissions de gaz à effets de serre.</p> <p>Pour l'adaptation, les retours d'expérience aident à adapter les cahiers des charges (neuf, réhabilitation) sur la question de l'énergie mais également du confort, y compris pour le confort d'été. Pour certaines situations, Domofrance met en oeuvre des Simulations Thermiques Dynamiques (STD) pour le confort d'été en neuf ou réhabilitation (amélioration des dispositions constructives, protections, logements traversants...)</p> <p>Domofrance favorise la création d'EcoQuartiers et d'éco-habitats sur les territoires et entend mener deux opérations expérimentales par an en très haute performance environnementale.</p>
<p>PRÉSERVATION DES RESSOURCES</p> 	<p>Gestion des déchets et cadre de vie des habitants</p> <p>Domofrance déploie différentes actions pour améliorer la gestion et le recyclage des déchets, des chantiers d'une part (en tant que maître d'ouvrage), et des locataires d'autre part (en tant que bailleur). La maîtrise des déchets de chantiers passe notamment par:</p> <ul style="list-style-type: none"> un suivi des déchets de chantiers avec le Coordonnateur Sécurité et Protection de la Santé une "Charte prestataires" intégrant cette dimension la mise en oeuvre des critères de "chantiers propres" de la norme NF Habitat. <p>L'amélioration de la gestion des déchets des ménages repose principalement sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> le déploiement d'actions de sensibilisation et d'accompagnement sur les déchets des ménages le déploiement de conteneurs enterrés l'expérimentations de méthodes innovantes (sur certains quartiers, tri et collecte des déchets avec une solution collaborative d'optimisation du tri des ménages "Yoyo"...). Pour la collecte et le traitement des encombrants, Domofrance fait appel à Rcube et travaille avec les régies de quartiers. Rcube est une association d'insertion qui trie et valorise les encombrants collectés sur le patrimoine Domofrance avec l'aide des régies de quartier. L'organisation de la collecte (fréquence) dépend de la taille des sites.

DPEF : POLITIQUES ET PRATIQUES

Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT (Une performance environnementale amplifiée)	
<p>PRÉSERVATION DES RESSOURCES</p> 	<p>Consommation d'eau des habitants</p> <p>La maîtrise des consommation d'eau des locataires s'appuie principalement sur:</p> <ul style="list-style-type: none"> le déploiement sur une partie du parc de capteurs sur les compteurs d'eau, avec alertes en cas de consommation anormalement élevée; l'installation de kits hydro-économés. <p>L'observatoire des charges permet également une veille sur le niveau de consommation d'eau par résidence.</p>	<p>Préservation de la biodiversité</p> <p>Afin de renforcer l'action de Domofrance en faveur de la préservation de la biodiversité, une convention-cadre a été conclue avec CDC Biodiversité, couvrant différentes actions: sensibilisations, formations, compensation, accompagnement à l'amélioration des pratiques...</p> <p>Domofrance intègre également dans certains projets en maîtrise d'ouvrage des prescriptions portant sur la protection de la biodiversité, en cohérence avec les approches d'éco-quartiers.</p> <p>En 2018, Domofrance a obtenu une "Victoire d'Argent" aux Victoires du Paysage pour son opération d'éco-quartier Arago, à Pessac. (à indiquer dans les résultats??)</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Démarches de labellisation d'opérations (Biodiversity et label Ecojardin en 2020)</i>

RESSOURCES HUMAINES



Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN (Un épanouissement favorisé)	
<p>SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL (CSE, QVT, RPS)</p> 	<p>Sur la question de la santé et de la sécurité de ses collaborateurs, Domofrance a mis à jour en 2019 son Document Unique Evaluation des Risques (DUER). Au delà du bilan social, Domofrance a déployé en 2019 une campagne spécifique sur les Risques Psycho-sociaux (RPS) et a créé un "comité bien être au travail" qui se réunit régulièrement. Toujours en lien avec la problématique santé, sécurité et conditions de travail, Domofrance a mené des formations spécifiques : formation à la gestion des incivilités, formations "Gestes et postures" destinées aux équipes de proximité avec recyclage tous les 5 ans</p>	
<p>PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS (EGALITÉ HOMME-FEMME - EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP)</p> 	<p>Domofrance accompagne l'égalité Homme Femme notamment avec un accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelles entre les Hommes et les Femmes. En ce qui concerne le plan de formation, une parité complète est atteinte avec autant de formations prévues pour les Hommes et pour les Femmes. Par ailleurs, suite à congé maternité / parental, Domofrance reçoit le salarié au retour de la prise de fonction pour identifier et adapter les évolutions organisationnelles...</p> <p>Par ailleurs, Domofrance participe activement à la Semaine du handicap (communication chaque jour sur des jeux de rôles, e-learning...)</p>	
<p>ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS</p> 	<p>Management et conduite du changement</p> <p>Domofrance a mené une enquête (et son suivi d'évolution) auprès des collaborateurs dans le cadre de la fusion (la question de la conduite d'un Baromètre Social est à l'étude). Par ailleurs, Domofrance a établi un "comité bien-être" initié notamment suite à une enquête menée en 2017 sur les risques psycho-sociaux. Domofrance a également formé l'ensemble du management à la conduite du changement.</p> <hr/> <p>Politique salariale et rémunérations</p> <p>Domofrance a renouvelé pour 1 an son accord d'entreprise relatif à l'égalité professionnelle entre les Hommes et les Femmes (décembre 2018). Par ailleurs, l'accord d'intéressement a été revu en 2019 (les objectifs sont liés aux objectifs PEPSE). Concernant les augmentations individuelles (en lien avec la Négociation Annuelle Obligatoire) , un outil aide les managers : médiane de chaque poste, égalité Homme-Femme, fréquence d'augmentations...</p>	

DPEF : POLITIQUES ET PRATIQUES

Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN (Un épanouissement favorisé)
ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS 	<p>Parcours professionnel des salariés</p> <p>Les parcours professionnels des salariés sont facilités grâce aux dispositifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mobilité facilitée pour les collaborateurs Domofrance (Ideal'Job)</i> • <i>Convention mobilité Action Logement Immobilier (facilite le déménagement et la recherche de logement)</i> <p>Par ailleurs, un accord IG GPEC (accord intergénérationnel - gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences) définit un parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs, marque un effort d'accompagnement des salariés en 2ème partie de carrière et aborde la question de l'égalité Homme / Femme.</p> <p>D'autres actions de la politique RH ciblent des populations différentes (formation de collaborateurs non forcément managers au tutorat d'alternants, stage découverte de 3ème avec des collègues implantés dans les quartiers afin de renforcer le lien bailleur-locataire).</p>

SOCIAL

Enjeux	Politiques/Pratiques Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une proximité réaffirmée)
EQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE 	<p>La politique d'attribution et le Règlement intérieur (actualisé en 2019) des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) de Domofrance sont disponibles publiquement sur son site Internet.</p> <p>La politique d'attribution rappelle le cadre règlementaire 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 deux CALEOL. Chacune des deux CALEOL comprend un administrateur représentant les locataires en tant que membre titulaire.</p> <p>Domofrance s'inscrit par ailleurs dans les politiques et dispositifs définis localement dans le cadre des Conférences Inter-communales du Logement.</p>
FRAGILITÉ SOCIALE ET/ OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES 	<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"> • <i>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.</i> • <i>La politique de mobilité interne des locataires donne une priorité aux "cas de force majeure" (notamment des situations de violences, de risque majeur de sécurité ou de motif grave de santé), aux mutations permettant d'améliorer la solvabilité des ménages. La sur-occupation ou encore des problématiques de santé sont également des critères pris en compte dans l'examen des demandes de mutation.</i> • <i>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.</i> • <i>Domofrance déploie également des politiques spécifiques (adaptation de logements, solutions d'hébergement) en faveur de publics en situation de fragilité ou de vulnérabilité (personnes âgées et/ou handicapées, hébergement temporaire, accueil de migrants...)</i>

DPEF : POLITIQUES ET PRATIQUES

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES</p> 	<p>Au-delà des loyers plafonnés par la réglementation, Domofrance veille à la maîtrise des charges locatives, afin de limiter le coût global du logement pour ses clients. Pour ce faire, Domofrance a mis en place:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Un observatoire des charges permettant un suivi de l'évolution des charges, par résidence</i> • <i>Une commission des charges, incluant 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.</i> <p>Ambition PEPSE : 3 CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT (Des locataires toujours mieux accompagnés)</p>
<p>QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</p> 	<p>Depuis 2018, Domofrance est certifiée ISO 9001 v2015 pour ses activités de construction neuve et d'acquisition en VEFA. L'entreprise s'est fixé comme objectif de certifier l'ensemble de ses activités d'ici 2023.</p> <p>Des axes stratégiques ont été définis et des priorités ont été formalisées dans une "Note de Politique Qualité", déployées et suivies dans le cadre du Système de Management de la Qualité de l'entreprise, piloté par la Direction Qualité, Marketing et Communication.</p> <p>Domofrance met notamment l'accent sur le développement d'outils numériques au service de la relation clients et de l'amélioration du traitement et suivi de leurs demandes.</p> <p>Plus de la moitié des collaborateurs de Domofrance est mobilisé sur le terrain avec plus 100 gardiens et employés d'immeubles.</p> <p>Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une qualité de service étendue)</p>
<p>CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET ÉCONOMIE LOCALE DYNAMISATION DES TERRITOIRES</p> 	<p>Contribution à l'emploi et à l'économie locale</p> <p>La contribution de Domofrance à l'emploi local repose sur deux axes principaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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;</i> • <i>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.</i> <p>Domofrance soutient par ailleurs l'insertion dans et par l'emploi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>en insérant des "clauses d'insertion" dans certains de ses contrats, fixant à ses prestataires des objectifs en nombre d'heures d'insertion;</i> • <i>en ayant directement recours à des structures d'Insertion par l'Activité Economique (IAE) pour la réalisation de certaines prestations (ex: nettoyage, gardiennage...)</i> <p>Ambition PEPSE : 1 AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT (Une action territoriale renforcée)</p> <hr/> <p>Contribution à la redynamisation des territoires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Domofrance s'inscrit dans le Programme "Action Cœur de ville" visant à redynamiser et améliorer les conditions de vie dans les villes moyennes, notamment par la réhabilitation-reconstruction de l'habitat (réhabilitation de l'ancien en centre ville avec le PNRQAD: programme national de requalification des quartiers anciens dégradés. • Domofrance avec une équipe d'experts dédiés pilote 10 grands projets de renouvellement urbain et de requalification de quartiers. <p>Ambition PEPSE : 2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ (Une qualité de service étendue)</p>

DPEF: POLITIQUES ET PRATIQUES

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS</p> 	<p>Au travers de sa marque dédiée "Exterra", Domofrance propose différentes solutions d'acquisition de logements neufs, en s'inscrivant dans le cadre réglementaire de "l'accession sociale à la propriété" garantissant: un coût inférieur au prix du marché; une garantie de rachat et de relogement des accédants en cas de difficultés rencontrées dans les 15 années suivant l'achat; et des aides financières et dispositifs de financement avantageux. En complément de l'accession sociale classique, Domofrance propose une offre en Prêt Social Location-Accession (PSLA) et en Bail Réel Solidaire (BRS), facilitant et sécurisant davantage encore l'accès à la propriété de ménages aux revenus modestes.</p> <p>La vente de logements du patrimoine à des particuliers s'inscrit également dans un cadre sécurisant pour les ménages accédants, dans le respect de la réglementation concernant la vente de logements locatifs sociaux, notamment en termes de fixation du prix, d'information des acquéreurs et de garanties.</p> <p>Domofrance a par ailleurs développé une activité de gestion de syndic, afin de prévenir le risque de dégradation des copropriétés et les conséquences associées pour les habitants</p> <p>Ambition PEPSE : 6 REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE (Une gestion optimisée)</p>

GOVERNANCE

Enjeux	Politiques/Pratiques
<p>CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊTS</p>	<p>Pour les risques de corruption et de conflits d'intérêts, Domofrance dispose des outils suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">- Code de conduite anticorruption (annexé au règlement intérieur, concerne également les membres du CA et les mandataires)- Charte de déontologie du groupe Action Logement (validée en Conseil d'Administration Domofrance courant 2019) <p>Par ailleurs, Domofrance a commencé en 2019 à déployer le Pack de conformité Sapin 2 du Groupe Action Logement (qui suit les 8 axes réglementaires). Domofrance dispose d'une cartographie des risques majeurs (conçue en 2019, validation début 2020). Cette cartographie rassemble les risques des autres cartographies des risques (ISO 9001, DPEF, corruption...).</p> <p>Au service de la lutte contre la corruption et lutte contre les conflits d'intérêt, Domofrance a mis en place un service « Marchés » et dispose d'un service « Audit, risques et conformité » (en charge de la gestion des risques, de leur pilotage et de la conformité à la Loi Sapin 2).</p> <p>Ambition PEPSE : 4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN (Un cap engageant et partagé)</p>