

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE





SOMMAIRE

Notre modèle d'affaires	4
Notre identité	6
Nos principaux enjeux extra-financiers	14
Nos politiques et actions déployées face aux enjeux	16
Les indicateurs clés	30

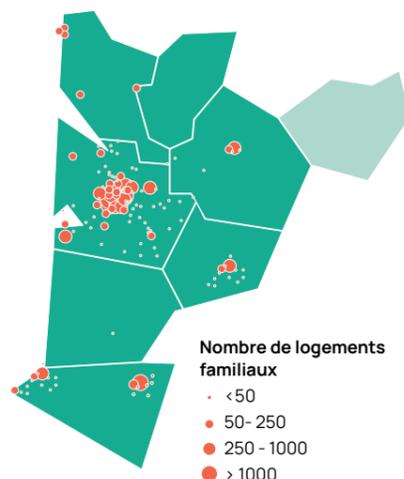
DOMOFRANCE, POUR UN HABITAT PROCHE & DURABLE

ACTEUR RÉFÉRENT du logement pour tous en Nouvelle-Aquitaine

Notre territoire



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



- 1** métropole
- 8** départements
- 1** SAC Action et Territoire
- 2** directions territoriales (Agen et Pau)
- 13** implantations régionales

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 métiers

- Bailleur social
- Promoteur Constructeur
- Aménageur urbain
- Syndic de copropriété
- Accession à la propriété

Nos parties prenantes

- Actionnaires
- Collaborateurs
- Collectivités & état
- Résidents & représentants de locataires
- Partenaires économiques
- Acteurs sociaux & associatifs

NOS RESSOURCES

Notre patrimoine

41 067
ÉQUIVALENTS
LOGEMENTS

112 700
PERSONNES
LOGÉES

- 1 522** logements étudiants
- 1 325** places en habitats spécifiques
- 592** locaux d'activités
- 333** logements mis à disposition d'associations dont **157 en maisons relais**
- 8 286** lots principaux gérés par le Syndic Domofrance

Nos forces vives

- 723 SALARIÉS**
- 91 %** en Contrat à Durée Indéterminée (CDI)
 - 93/100** index égalité femmes/hommes
 - 28H** de formation par salarié

Notre chiffre d'affaires 2023

- 275 M€**
- Financements des investissements 2023
- 72,7 %** emprunts
 - 23,6 %** fonds propres
 - 3,7 %** subventions

Nos marques

-
- > Le logement des jeunes
- > L'accession à la propriété
- > Syndic de copropriété

Nos certifications & labels

- Responsabilité sociale des entreprises**
- Qualité de service**
- Performance énergétique**
- Qualité et performance de l'habitat**

CRÉATION DE VALEUR 2023

1 776
AGRÈMENTS
OBTENUS

- 25 %** Intermédiaire
- 49 %** Social (PLS - PLUS)
- 26 %** Très social (PLAI)

Production diversifiée

- 407** logements vendus en **accession sociale à la propriété** (299 logements patrimoine existant et 108 logements neufs réservés)
- 229** logements adaptés **Handicap et sénior**
- 547** logements **réhabilités** (ordre de service)

Social & sociétal

- 3 074** attributions de logements dont **56 % à des ménages salariés**
- 427 €** loyer mensuel moyen

Énergie & climat

- 117 kWh/m² SHAB** de consommation moyenne du parc total Domofrance
- 144 GWh** cumac d'énergie économisée dans le cadre d'un dispositif CEE

Économie

- 272 M€** d'investissements sur les territoires soit **2 555 ETP** indirects
- 237 427** heures d'insertion soit **148 ETP** indirects insertion

NOTRE IDENTITÉ

NOTRE ENTREPRISE :
CITOYENNE
AU SERVICE
D'UN TERRITOIRE
DURABLE



Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), fondée à Bordeaux en 1958, Domofrance a construit son histoire avec la métropole bordelaise.

Filiale du groupe Action Logement, Domofrance intervient sur le territoire de la région Nouvelle-Aquitaine.

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

Domofrance intervient sur un territoire étendu et hétérogène.

Des marchés en forte tension :

- le département de la Gironde soit 73 % du patrimoine de Domofrance dont les 2/3 détenus sur Bordeaux Métropole avec 30 % de logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV),
- les départements côtiers : les départements des Pyrénées-Atlantiques, les Landes, la Gironde et la Charente-Maritime,

Puis des marchés à tension plus limitée : les départements de la Dordogne, la Charente et le Lot-et-Garonne.



DOMOFRANCE
PARTICIPE À LA
MISE EN ŒUVRE
DU DROIT AU
LOGEMENT
POUR TOUS



+ Notre gouvernance :

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

L'actionnariat de référence est constitué :

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

Le Conseil d'Administration a mis en place **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.

Pour la partie exécutive, Domofrance dispose :

- D'un **Comité Exécutif** qui réunit 5 directeurs dont son Directeur Général.
- De deux **Comités de Développement Territorial** : constitués en septembre 2020, après la fusion de Domofrance avec Ciliopée Habitat et Habitelem :
 - Un **CDT Aquitaine EST** composé de deux collèges territoriaux : Lot-et-Garonne (47) et Dordogne (24).
 - Un **CDT Aquitaine SUD** composé de trois collèges Territoriaux : Béarn (64), Pays Basque (64), Landes (40).

EN CHIFFRES

1	métropole
8	départements
1	SAC Action et Territoire
2	directions territoriales (Agen, Pau)
13	implantations régionales

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

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



Résidence Xori Kanta Urrugne (64)

© Domofrance - Benoit Verdandck



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



Lancement de la Quinzaine B Bénéfique
Membres du Dom'Impact
(Groupe de Travail RSE)



NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE SE CARACTÉRISE PAR UNE ACTIVITÉ À BUT LUCRATIF LIMITÉ ET UN FORT RECOURS À L'EMPRUNT, AVEC LE SOUTIEN MASSIF DE LA BANQUE DES TERRITOIRES

+ Notre modèle économique :

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...),
- **Un fort recours à l'emprunt, avec le soutien massif de la Banque des Territoires** : la gestion locative, reposant sur le parc de logements, constitue l'outil de production du bailleur, qui investit en continu pour maintenir la qualité de son patrimoine et développer son offre.

Domofrance a signé une nouvelle convention avec la Banque des Territoires pour un financement de 500 M€

sur 2 ans, afin de soutenir ses investissements en faveur du logement social en Nouvelle-Aquitaine.

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

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

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

+ PEPSE 2019-2023, la stratégie RSE portée par Domofrance

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

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

+ 1^{er} bailleur social certifié B Corp

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

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



Certifiée un engagement d'amélioration continue sur toutes les activités de l'entreprise.

• Intégration de la démarche d'Impact

Le référentiel B Corp a pour objectif de certifier les entreprises qui ont des pratiques responsables et un impact social, sociétal et environnemental au cœur de leur raison d'être et de leur stratégie globale.

Au cours de l'Assemblée Générale du 23 juin 2020, la gouvernance de Domofrance a fait évoluer les statuts de l'entreprise afin d'y intégrer la dimension d'impact positif sociétal et environnemental, significatif dans le cadre des activités commerciales et opérationnelles de l'entreprise.

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



Gouvernance



Collaborateurs



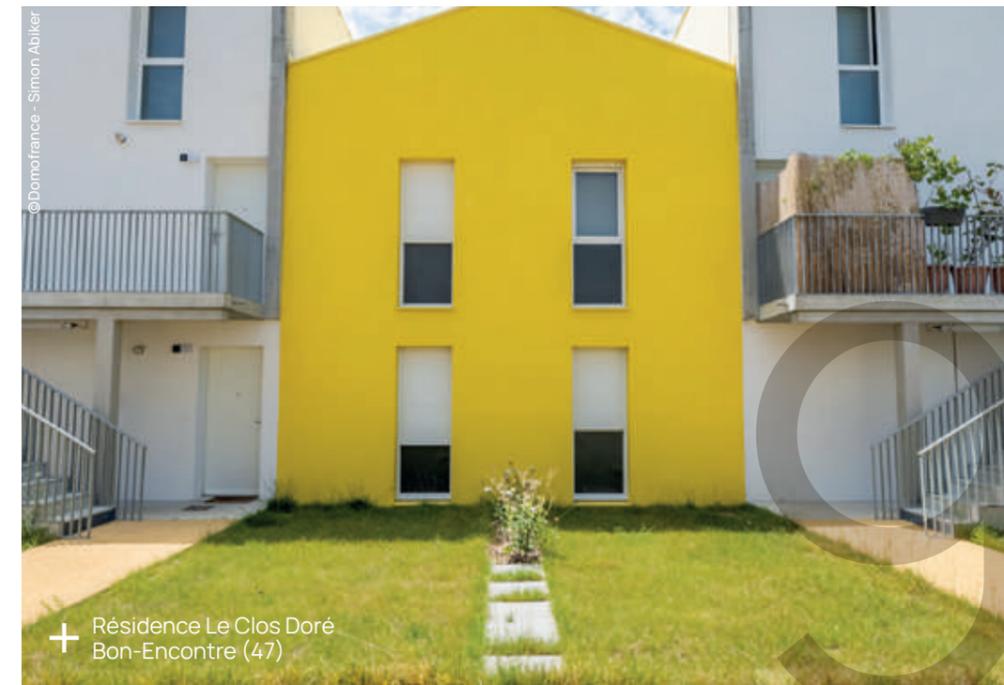
Clients



Communauté



Environnement



+ Résidence Le Clos Doré
Bon-Encontre (47)

NOS ACTIVITÉS, NOS SAVOIR-FAIRE

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

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...

Loger

En tant que bailleur social, Domofrance assure une activité de gestion locative immobilière (mise en location, gestion du contrat de bail, quittancement...) assortie de règles et responsabilités propres au logement social (en termes d'attribution des logements par exemple).

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

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

Accompagner les parcours résidentiels

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

Entretenir, adapter et réhabiliter

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

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

Moderniser et améliorer

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

UNE COMPÉTENCE GLOBALE POUR RÉPONDRE À TOUS LES BESOINS



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

• La vente de logements

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



Visite de l'usine Cemex à Saint-Loubès pour le recyclage des bétons de la résidence H.Sellier

• L'aménagement urbain au service de la ville de demain

Domofrance est un partenaire privilégié des collectivités territoriales pour le déploiement des politiques locales de l'habitat : ses équipes d'aménageurs mettent à leur service leur expertise reconnue en matière de maîtrise foncière et de programmation.

Domofrance est ainsi :

- co-actionnaire avec Bordeaux Métropole Aménagement et Aquitanis de la SAS Bastide-Niel,
- actionnaire de la SEM du Mont des Lauriers à Lormont,
- co-actionnaire du Coo sol OFS Bordeaux Métropole, avec Mesolia et Aquitanis,
- pilote du GIE Rez-Alliance avec Aquitanis.



• Le renouvellement urbain et la requalification de quartiers

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

• L'innovation sociale

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

• L'immobilier d'entreprise

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

• La gestion de syndic

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



Cette expertise très spécifique, pour laquelle Domofrance a obtenu le statut QUALI SR, contribue à veiller au devenir de ces copropriétés en apportant un gage de sécurité aux habitants et aux collectivités.



Résidence Les Pins Saint-Palais-sur-mer (17)

NOS CERTIFICATIONS



Certification ISO 9001

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

Elle repose sur trois objectifs :

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

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



Certification ISO 50001

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

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

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

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

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



Certification NF HABITAT / NF HABITAT HQE

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

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

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



Label B Corp

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



NOS PRINCIPAUX ENJEUX EXTRA- FINANCIERS

Être en capacité d'investir et de construire de nouveaux logements toujours plus performants et durables pour répondre aux besoins du territoire et adapter l'habitat social aux besoins de toute la population pour le rendre plus inclusif.

Prévention
des discriminations

Accompagnement
et mobilisation
des collaborateurs

Préservation
des ressources

Développement
de l'offre

Transition
énergétique
du patrimoine

Santé, sécurité,
qualité de vie
au travail

Accompagnement
des publics
en situation
de fragilité

Éthique,
maîtrise du risque
et amélioration
de la performance

Adéquation
du parc
aux besoins
des territoires

Contribution
à l'économie et
à la cohésion sociale
des territoires

Qualité de service
et satisfaction
locataires



NOS POLITIQUES ET ACTIONS DÉPLOYÉES FACE AUX ENJEUX

Principaux enjeux identifiés :

Prévention
des discriminations

Accompagnement
et mobilisation
des collaborateurs

Préservation
des ressources

**Développement
de l'offre**

Transition énergétique
du patrimoine

Santé, sécurité,
qualité de vie au travail

Accompagnement
des publics en situation
de fragilité

Éthique, maîtrise du risque
et amélioration de la
performance

**Adéquation du parc
aux besoins des territoires**

**Contribution à l'économie
et à la cohésion sociale
des territoires**

Qualité de service
et satisfaction locataires

Affirmer le lien Emploi-Logement

+ Répondre aux besoins en logement des territoires

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

- Assure 20 % de la production de logements de la région Nouvelle-Aquitaine,
- Est le 1er producteur en Gironde, en Dordogne et dans le Lot-et-Garonne,
- Est dans le top 3 en Pyrénées-Atlantiques, dans les Landes et en Charente-Maritime.
- Soutient les territoires ruraux et villes moyennes de la région dans le cadre du dispositif Action Cœur de Ville (17 projets sur 6 départements).

La SAC "Action et Territoire" a été créée en fin 2021. Cette Société Anonyme de Coordination est le fruit du rapprochement entre Coprod, Corrèze Habitat et Domofrance. Elle a pour mission de faciliter les synergies opérationnelles et des stratégies partagées dans la politique de développement et de construction sur le département de la Corrèze.



+ Faire du logement un véritable tremplin pour l'emploi

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



Résidence Le Tondou
Bordeaux (33) +

© Domofrance - Pascal Rousse

+ Favoriser l'accès à la propriété

- La vente de logements neufs :

exterrA
par Domofrance

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

- La vente de patrimoine existant :

HAVITAT.FR
Devenez propriétaire avec Action Logement

La vente de logements locatifs sociaux représente une réelle opportunité de renforcement des capacités de financement des bailleurs sociaux, tout en favorisant le parcours résidentiel des locataires.

Domofrance vend depuis plusieurs années une partie de son patrimoine immobilier (objectif : 1 % par an).

Il a, en 2016, sous le nom **d'Havitat**, élaboré le premier portail rassemblant les offres de logements sociaux mis en vente par les ESH du groupe Action Logement.

- **Des dispositifs de financement adaptés**
- **Le PSLA** : le Prêt Social Location-Accession est proposé par Domofrance afin de sécuriser l'accession à la propriété des familles disposant de faibles ressources,
- **Le BRS** : le Bail Réel Solidaire propose un nouveau mode d'acquisition innovant et solidaire.

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

+ Participer à l'insertion par l'emploi

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

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

17



Pose de première pierre Saint-Georges-de-Didonne (17) +

Principaux enjeux identifiés :

Prévention des discriminations

Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Préservation des ressources

Développement de l'offre

Transition énergétique du patrimoine

Santé, sécurité, qualité de vie au travail

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Éthique, maîtrise du risque et amélioration de la performance

Adéquation du parc aux besoins des territoires

Contribution à l'économie et à la cohésion sociale des territoires

Qualité de service et satisfaction locataires

Bâtir plus de proximité

+ Renforcer l'attractivité du patrimoine

En accord avec la feuille de route d'Action Logement Immobilier, Domofrance a pour objectif la réhabilitation de 1 000 logements par an, notamment dans le cadre des projets ANRU et des Grands Projets Urbains de son territoire.

+ Répondre aux besoins spécifiques en logement et hébergement

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

Soit un total de plus de 1 300 places en habitat spécifique, Domofrance sous-louant également plus de 300 logements à des associations.

• Yellome : la marque de Domofrance dédiée au logement des jeunes

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

LE LOGEMENT DES JEUNES ET DES SÉNIORS EST UNE PRIORITÉ INSCRITE AU CŒUR DE NOTRE PROJET STRATÉGIQUE D'ENTREPRISE



+ Déployer le plan d'action tranquillité résidentielle

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

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

À ce titre, l'entreprise a mis en place une "stratégie de tranquillité résidentielle" qui s'est notamment traduite par la création d'un pôle "tranquillité résidentielle" et le déploiement d'outils de prévention comme la vidéosurveillance, la sécurisation renforcée de certaines résidences très exposées, un observatoire des incivilités.

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

• La politique séniors

Domofrance prend en compte un contexte démographique qui accentue le besoin d'une offre adaptée à la population sénior, représentant 1 locataire sur 5.

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

- **Prévenir** : accompagner les locataires par des appels Ergo Call et des diagnostics ergothérapeutes à domicile,
- **Adapter** : dans les programmes de rénovations globales, en intégrant 3 gammes d'adaptation pour des aménagements "préventifs, évolutifs et inclusifs",
- **Innov** : créer un écosystème de partenaires, concevoir des projets transversaux pour le bien vieillir, répondre aux besoins par de l'innovation sociale, technique et inclusive.

• La politique d'accessibilité et d'accompagnement des locataires en situation de handicap

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



Bâtir plus de proximité (suite)

+ Renforcer la relation clients

• Par la qualité de service :

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

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

• Par l'écoute client et la réalisation de nombreuses enquêtes de satisfaction tout au long du parcours :

- L'enquête "Nouvel Entrant" est adressée à chaque nouveau locataire deux mois après son entrée dans les lieux. Le taux de satisfaction 2023 est de 73 %,
- L'enquête de satisfaction triennale mesure la satisfaction vis-à-vis du bailleur, du cadre de vie, de la résidence, du logement, du rapport qualité/prix (74,7 % de satisfaction en 2023),
- Le serveur vocal interactif du Centre de Relations Clients DomoContact dispose d'un sondage post-appel. Plus de 70 % des locataires qui y répondent se déclarent ainsi satisfaits.

• Par la proximité :

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

- Un réseau étendu d'agences, directions territoriales, bureaux de gestion (13 points de contact répartis sur 5 départements pour prendre en charge l'accueil physique des locataires). Plus de 100 gardiens et employés d'immeuble sont présents sur le patrimoine et représentent un relai efficace entre les habitants et Domofrance,
- Un espace locataire en ligne par lequel le locataire peut contacter directement son gestionnaire clientèle,
- Une présence sur les réseaux sociaux Instagram, Facebook et LinkedIn.

• Par la concertation :

Domofrance rencontre à des fréquences régulières les associations de locataires :

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

+ Inauguration cave agricole à Lormont (33)



Principaux enjeux identifiés :

Prévention des discriminations

Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Préservation des ressources

Développement de l'offre

Transition énergétique du patrimoine

Santé, sécurité, qualité de vie au travail

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Éthique, maîtrise du risque et amélioration de la performance

Adéquation du parc aux besoins des territoires

Contribution à l'économie et à la cohésion sociale des territoires

Qualité de service et satisfaction locataires

Conjuguer écologie et habitat

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

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

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

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

LUTTER PLUS EFFICACEMENT CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE



+ Résidence Augustin Daureau Carignan de Bordeaux (33)





Plantation micro-forêt
Résidence Chataigneraie
Pessac +

+ Des logements neufs toujours plus performants et durables

• Optimisation de la démarche énergétique

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

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

• Le Plan Bas Carbone Construction neuve

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

- Anticiper le renforcement des exigences réglementaires énergie-carbone de la RE2020 sur ses opérations en maîtrise d'ouvrage directe,
- Faire du confort d'été une priorité,
- Généraliser le BIM sur ses projets de construction,
- Innover en "construisant autrement" avec l'appui de partenariats issus de l'écosystème local.

• La certification NF Habitat HQE

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

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



LA RÉDUCTION DE SON EMPREINTE CARBONE EST UN DES PILIERS DE LA POLITIQUE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE DOMOFRANCE



+ Une démarche volontariste de recyclage et réemploi des matériaux

• L'économie circulaire : démarche innovante sur les opérations de démolition

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

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

• La gestion des encombrants

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

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



Résidence le Plateau des Possibles
Bègles (33) +

© Domofrance - Pascal Rousse



©Domofrance - Benoit Verdonck

Résidence Lou Capet
Dax (40) +

Principaux enjeux identifiés :

Prévention des discriminations

Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Préservation des ressources

Développement de l'offre

Transition énergétique du patrimoine

Santé, sécurité, qualité de vie au travail

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Éthique, maîtrise du risque et amélioration de la performance

Adéquation du parc aux besoins des territoires

Contribution à l'économie et à la cohésion sociale des territoires

Qualité de service et satisfaction locataires

Cultiver notre capital humain

+ Promouvoir la diversité

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

La politique "Diversité" de Domofrance s'inscrit dans une approche dynamique et structurante de sa marque employeur sur l'ensemble de ces thèmes :

- L'égalité femme/homme avec un accord d'entreprise qui structure le cadre des actions paritaires,
- L'accompagnement des collaborateurs seniors en multipliant les actions autour des transferts de savoirs, de tutorat et d'accompagnement au départ à la retraite par le biais d'un temps partiel spécifique,

- Une politique alternante soutenue avec l'accueil et l'accompagnement des alternants, la multiplication des partenariats avec les écoles et la participation à de nombreux événements,
- La démarche Handicap qui au-delà d'intégrer les collaborateurs en situation de handicap, favorise la reconnaissance en renforçant les espaces d'expression et l'organisation d'événements dédiés,
- Des sessions de formation autour du management inter-générationnel permettant ainsi d'ouvrir le regard sur l'apport et la complémentarité de la différence.

+ Accompagner et mobiliser les collaborateurs

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

- Un parcours structuré pour construire collectivement l'intégration des nouveaux collaborateurs,
- Un plan de développement des compétences ambitieux et innovant qui a permis la création d'une communauté de formateurs internes,
- Une politique de mobilité et de promotion qui repose sur plusieurs outils de détection des talents,
- Une volonté d'accompagner les managers par le biais d'un parcours co-construit et co-animé pour capitaliser sur les bonnes pratiques.

+ Formation d'animateurs "Fresque du climat" pour les collaborateurs de Domofrance



+ Dom'Impact : l'engagement des collaborateurs dans les projets RSE

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

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



+ Quinzaine RSE B Bénéfique
Masterclass Judo et signature de la convention du Dojo Solidaire Les Aubiers



Principaux enjeux identifiés :

Prévention des discriminations

Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Préservation des ressources

Développement de l'offre

Transition énergétique du patrimoine

Santé, sécurité, qualité de vie au travail

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Éthique, maîtrise du risque et amélioration de la performance

Adéquation du parc aux besoins des territoires

Contribution à l'économie et à la cohésion sociale des territoires

Qualité de service et satisfaction locataires

Digitaliser pour mieux loger

+ Digitaliser les pratiques professionnelles

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

• Expérimenter le bâtiment de demain : le BIM

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

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

• Structurer et valoriser la donnée

> La stratégie DATA

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

Les objectifs :

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

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

> La plateforme numérique Intent

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

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

GAGNER EN RÉACTIVITÉ POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION CLIENT



+ Digitaliser l'expérience client

> Inclusion numérique sur les territoires

En partenariat avec Bordeaux Mécènes Solidaires, Domofrance est engagé sur le programme "Quartiers Numériques" (33) et participe ainsi à la formation des associations présentes sur les territoires, afin qu'elles deviennent des médiateurs numériques pour nos locataires.

L'objectif final est l'autonomie des personnes dans leurs usages numériques : internet, mail, matériel.

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

> Déploiement du Centre de Relations Clients

Le Centre de Relations Clients DomoCont@ct, basé à Pau, traite environ 20 000 appels par mois avec l'aide de ses 17 conseillers clientèle. Sa mission, répondre aux demandes de tous les locataires de la Région.

Le taux de qualité de service, c'est-à-dire le taux de décroché, atteint 81 % à la fin 2023.

L'OBJECTIF FINAL EST L'AUTONOMIE DANS LES PRATIQUES NUMÉRIQUES



©Domofrance - Benoit Verdonck



Convention Banque des Territoires
Congrès HLM de Nantes

Principaux enjeux identifiés :

Prévention des discriminations

Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Préservation des ressources

Développement de l'offre

Transition énergétique du patrimoine

Santé, sécurité, qualité de vie au travail

Accompagnement des publics en situation de fragilité

Éthique, maîtrise du risque et amélioration de la performance

Adéquation du parc aux besoins des territoires

Contribution à l'économie et à la cohésion sociale des territoires

Qualité de service et satisfaction locataires

Redessiner notre modèle économique

+ Accroître notre performance économique, diversifier nos métiers et optimiser la gestion

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

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

• La vente de logements

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

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

• La gestion de locaux tertiaires

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

• L'activité de syndic

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

Aujourd'hui, **plus de 8 000 lots principaux** sont gérés par ce syndic social.

• La valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie

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

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

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

Éthique, maîtrise des risques et amélioration de la performance

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

+ Dispositif anti-corruption et lutte contre les conflits d'intérêts

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

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

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

- Création d'un comité des risques,
- Élaboration d'un référentiel de contrôle interne,
- Déploiement d'un dispositif de continuité d'activités et de gestion de crise.

+ Confidentialité et sécurité des données personnelles

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

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

+ Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle

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

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

ÉCONOMIE

Développement de l'offre, adéquation du parc aux besoins des territoires

	2023	2022
EN 2023		
 1 776 AGRÈMENTS	Agréments 1776	1719
 1 288 LOGEMENTS NEUFS	Agréments par catégorie de financement	
	Intermédiaire	446
	Social	862
	Très social	468
	Agréments par territoire	
	Charente	0
	Charente-Maritime	90
	Dordogne	140
	Gironde	1 018
	Landes	51
	Pyrénées-Atlantiques	323
	Lot-et-Garonne	154
	Logements neufs 1 288	1 204
	Logements neufs par catégorie de financement	
	Intermédiaire	280
	Social	622
	Très social	362
	Autres financements	24
	Logements neufs par territoire	
	Charente	0
	Charente-Maritime	144
	Dordogne	195
	Gironde	717
	Landes	31
	Pyrénées-Atlantiques	56
	Lot-et-Garonne	145
547 LOGEMENTS RÉHABILITÉS (nombre OS dans l'année)	Logements réhabilités (OS) (Nombre OS lancés dans l'année)	949
	Montant	83 728
	% du total des investissements	30,80 %
	Adaptation dans l'année	229
	% des logements familiaux adaptés	4 %
	Investissements en réhabilitation, gros entretien et remplacement composants	56 098 000
	Logements adaptés au vieillissement et au handicap	289

RESSOURCES HUMAINES

	2023	2022
656 EFFECTIFS EN CDI AU 31/12/2023	Effectif en CDI 656	662
	Effectifs en CDI par sexe	
	Femmes	371
	Hommes	285
	Effectifs en CDI par tranche d'âge	
	< 25 ans	8
	De 25 ans à 55 ans	532
	> 55 ans	116
	Index égalité professionnelle F/H	93/100
	Accidents du travail	Taux de fréquence
		8,05 %
	Absentéisme	Taux
		6,86 %
	Part des salariés en situation de handicap ⁽¹⁾	5,06 %
	Nombre d'heures de formation réalisées par etp formes	28H
	Part des femmes et des hommes formés dans l'année	Femmes
		54 %
		Hommes
		46 %

(1) indicateur calculé par rapport aux effectifs URSSAF

SOCIAL

	2023	2022
Satisfaction globale des locataires	74,7 %	79 %
Insertion	Nombre d'heures	237 427
	ETP	148
Attribution à des ménages salariés	Taux	56 %
Délai moyen de paiement des fournisseurs	Jours	31,77
Logements dédiés aux ménages précaires (PLAI) en stock	Nombre	4 525
	%	11,92 %
Logements au niveau de loyer < au niveau de loyer PLAI (données 2022 corrigées)	Nombre	10 619
	%	28 %
Échéanciers en place	Au 31/12	2 109
Logements attribués aux ménages relevant du 1 ^{er} quartile de revenus, hors QPV	Nombre	687
	%	27,5 %
Logements attribués aux ménages aux revenus supérieurs au 1 ^{er} quartile, en QPV	Nombre	470
	%	74,8 %
Évolution du montant des charges locatives récupérables	TTC au m ² SH sur 1 an	NC
Logements gérés par le syndic Domofrance		8 286
		7 469

ENVIRONNEMENT

	2023	2022
Classe énergétique	A	16,2 %
	B	15,7 %
	C	40,6 %
	D	20,7 %
	E	6,1 %
	F	0,5 %
	G	0,2 %
Classe CO ₂ (GES)	A	8,2 %
	B	22,9 %
	C	34,1 %
	D	27,5 %
	E	5,1 %
	F	2,2 %
	G	0,0 %
Consommation moyenne du parc total de Domofrance	Kw/m ² SHAB	117
Quantité d'énergie économisée dans le cadre des CEE	GWh Cumac	144
Logements neufs livrés en MOA directe avec certification ou label environnemental		174
Logements neufs construits selon les prescriptions de chantiers à faible nuisance		20
		118
		349
		0
		35

GOUVERNANCE

Corruption & conflits d'intérêts



EN 2 ANS,
98 % DES COLLABORATEURS
ONT SUIVI LA CAMPAGNE DE
FORMATION SAPIN II.

WWW.DOMOFRANCE.FR
WWW.ACTION-ET-TERRITOIRE.FR
WWW.HAVITAT.FR
WWW.EXTERRA.FR
WWW.YELLOME.FR
WWW.SYNDIC-AGATE.FR

DOMOFRANCE
110, AVENUE DE LA JALLÈRE
33042 BORDEAUX CEDEX
TÉL. 05 56 43 75 75

 DOMOFRANCE
 @DOMOFRANCE_
 @DOMOFRANCEOFFICIEL
 DOMOFRANCE