

RAPPORT  
RESPONSABLE\*

2024

# Sommaire

## 4 Notre modèle d'affaires

### 6 Édito

### 8 Temps forts 2024

### 10 Notre identité

Nos métiers et savoir-faire

Nos certifications

Nos engagements RSE

Notre projet stratégique

### 20 Nos principaux enjeux extra-financiers

#### Nos politiques et actions déployées face aux enjeux

### 24 CHANTIER 1

Décarboner pour loger durablement

### 30 CHANTIER 2

Un service de qualité pour toujours plus d'utilité sociale

### 36 CHANTIER 3

Un management et une organisation repensés pour un collectif vivant

### 40 CHANTIER 4

La data et la digitalisation pour mieux nous développer

### 44 CHANTIER 5

Le développement et les relais de croissance au service des territoires

### 48 Les indicateurs clés

### 50 Sélection des réalisations 2024



# Notre modèle d'affaires

## DOMOFRANCE, ACTEUR MAJEUR DE L'HABITAT EN NOUVELLE-AQUITAINE

**ACTEUR RÉFÉRENT**  
DU LOGEMENT POUR TOUS

**Notre territoire**

Nombre de logements familiaux

- < 50
- 50 - 250
- 250 - 1000
- > 1000

**Notre gouvernance**

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

**PRINCIPAUX ACTIONNAIRES**

- ActionLogement
- CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU-CHARENTAIS

**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
- ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ
- SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

**Nos parties prenantes**

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

**NOS RESSOURCES**

**Notre patrimoine**

- 41 649 ÉQUIVALENTS LOGEMENTS
- 114 500 PERSONNES LOGÉES

**Nos forces vives**

- 749 SALARIÉS
- 87% EN CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE
- 93/100 INDEX ÉGALITÉ HOMME / FEMME
- 15h DE FORMATION PAR SALARIÉ

**Notre chiffre d'affaires**

**291M€**

FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS 2024

- 74% EMPRUNTS
- 22,2% FONDS PROPRES
- 3,8% SUBVENTIONS

**Nos marques**

- Domofrance
- Le Logement des Jeunes
- Yellome
- L'ACCÉSSION À LA PROPRIÉTÉ
- exterra
- HAVITAT
- LE SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

**Nos certifications & labels**

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

**CRÉATION DE VALEUR 2024**

**1 731** AGRÈMENTS OBTENUS

**Production diversifiée**

- 519 LOGEMENTS VENDUS EN ACCÉSSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ
- 343 LOGEMENTS ADAPTÉS HANDICAP ET SÉNIOR
- 268 LOGEMENTS RÉHABILITÉS (ORDRE DE SERVICE)

**Social & sociétal**

- 3 326 ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS DONT 63% À DES MÉNAGES SALARIÉS
- 443€ LOYER MENSUEL MOYEN

**Énergie & climat**

- 116kW/m<sup>2</sup> DE CONSOMMATION MOYENNE DU PARC TOTAL DOMOFRANCE
- 104Gwh CUMAC D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉE DANS LE CADRE D'UN DISPOSITIF CEE

**Économie**

- 382M€ = 3 588 D'INVESTISSEMENTS SUR LES TERRITOIRES ETP INDIRECTS
- 270 335 = 168 HEURES D'INSERTION ETP INDIRECTS

# Édito

## Le mot d'Action Logement Immobilier

En 2024, notre engagement est resté total pour relever les défis du logement et de l'emploi, dans un environnement en constante évolution. Face à une crise du logement qui continue de s'intensifier, nous avons renforcé nos actions pour accompagner les salariés et soutenir le développement des territoires, tout en répondant aux défis climatiques et sociaux.

Le contexte économique et social demeure particulièrement contraignant : une inflation persistante, des taux d'intérêt élevés et une raréfaction des financements impactent lourdement le secteur du logement. Dans ce cadre, nos filiales immobilières se sont mobilisées avec détermination pour maintenir un haut niveau de production et de réhabilitation de logements, en ligne avec les besoins des territoires et des bassins d'emploi. En 2024, ce sont plus de **44 000 nouveaux logements abordables** qui ont été lancés, confirmant une nouvelle fois notre rôle majeur dans l'effort collectif national.

### Un rôle clé pour atténuer la crise du logement

En réponse aux besoins croissants et aux tensions accrues sur les marchés du logement, Action Logement Immobilier a continué de jouer un rôle structurant pour soutenir la filière immobilière. Grâce à la poursuite de l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI) « **30 000 logements pour l'emploi** », nos filiales ont permis d'acquérir un volume significatif de logements auprès de la promotion privée, contribuant

à garantir la pérennité de la production de logements sociaux et intermédiaires. Cette mobilisation, inédite par son ampleur et son efficacité, illustre notre capacité à agir rapidement et collectivement pour répondre aux enjeux des territoires.

### Accélérer la transition énergétique et sociale

En 2024, nous avons amplifié nos efforts pour répondre à l'urgence climatique et améliorer le cadre de vie des locataires. La rénovation énergétique de notre parc a franchi un cap décisif, avec un volume record d'investissements dédiés à la décarbonation et à l'amélioration des performances énergétiques de plus de 42 000 logements, en hausse de 6,3 % par rapport à 2023. Ces actions contribuent à réduire significativement **nos émissions de gaz à effet de serre**.

Par ailleurs, nous avons intensifié le développement de solutions innovantes pour réduire les charges des locataires, tout en favorisant l'accès à des logements durables et abordables. La construction bas-carbone, la rénovation thermique et la sobriété énergétique restent au cœur de notre stratégie pour conjuguer transition écologique et maintien du pouvoir d'achat.

### Préparer l'avenir face aux défis financiers

L'année 2025 s'ouvre sur un environnement économique toujours instable, marqué par des contraintes financières croissantes pour l'ensemble de la filière. Ces tensions renforcent la nécessité de préserver notre

### Frédéric CARRÉ

Président du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier

modèle d'économie sociale et solidaire, qui conjugue **utilité sociale, performance économique et respect des engagements environnementaux**. Nous continuerons de veiller attentivement à la solidité financière de nos filiales, tout en innovant pour répondre aux besoins des salariés et des territoires.

Je tiens à remercier chaleureusement nos gouvernances locales, engagées et bénévoles, nos équipes dirigeantes, ainsi que l'ensemble des collaborateurs du pôle immobilier d'Action Logement. Leur mobilisation, leur expertise et leur résilience permettent à notre Groupe de rester fidèle à sa mission : garantir un logement accessible, durable et adapté aux besoins des salariés, tout en soutenant l'emploi et le dynamisme des territoires.



DOMOFRANCE SE MOBILISE POUR PRODUIRE DES LOGEMENTS  
ABORDABLES ET TOUJOURS PLUS DURABLES.

## EN 2024, DOMOFRANCE S'ENGAGE PLEINEMENT DANS LA TRANSFORMATION

Dans un contexte marqué par l'évolution complexe du modèle du logement social, les exigences environnementales et une demande sociale forte, DOMOFRANCE affirme son rôle moteur pour relever ces défis et accompagner la transition positive du secteur.

2024 marque la première phase du projet stratégique « Vivant 2024-2028 », avec une mobilisation sans précédent des collaborateurs et partenaires. Ce projet s'articule autour de quatre piliers fondamentaux : la RSE et l'innovation, la performance et la croissance de l'activité, le développement des équipes et talents, ainsi que l'ancrage économique et social des territoires.

En 2024, Domofrance a également accéléré sa transformation en s'appuyant sur l'innovation et l'agilité. Notre rapprochement à venir avec Clairsienne, également filiale du Groupe Action Logement, incarne cette dynamique. En réunissant nos talents, nos idées et nos initiatives, nous allons construire une entreprise résiliente dont la priorité sera notamment de loger les salariés d'entreprise afin de favoriser l'emploi sur les territoires.

Dans le cadre des objectifs de décarbonation du Groupe Action Logement, deux tiers des nouvelles constructions intègrent d'ores et déjà les seuils avancés de la RE2020. Fidèle à sa mission d'acteur engagé, DOMOFRANCE place les locataires au cœur de ses priorités en renforçant l'écoute et la proximité à travers de nouvelles actions : une newsletter dédiée, des tables rondes participatives et le déploiement du projet OSLO, destiné à améliorer la satisfaction client.

Cette dynamique s'accompagne du lancement du Lab'Domofrance, projet d'incubateur de start-up dédié au bâtiment du futur, mené en partenariat avec Bordeaux Technowest, pour accélérer l'expérimentation de solutions innovantes pour un habitat durable, co-construites avec l'écosystème local, au service de la qualité de vie des habitants.

En 2025, DOMOFRANCE franchira une nouvelle étape décisive en concrétisant ses engagements avec cohérence et ambition. Ensemble, collaborateurs et partenaires continueront d'innover et de construire un habitat durable et solidaire, fidèle à la raison d'être de DOMOFRANCE : « créateur d'utilité sociale et de solutions durables d'habitat au service du développement des territoires néo-aquitains ».



Philippe RONDOT,  
Président  
Francis STÉPHAN,  
Directeur Général

# Temps forts 2024

« Construire, Transformer, Innover »

## 1 Répondre aux défis du logement social et construire un avenir durable

Face aux défis croissants du logement social en Nouvelle-Aquitaine, DOMOFRANCE renforce son **engagement territorial** à travers des initiatives concrètes et une offre adaptée aux enjeux locaux.

Malgré un contexte économique contraint, DOMOFRANCE a **développé sa production** et a également transformé l'accès à la propriété avec 1 158 logements en **Bail Réel Solidaire** en Nouvelle-Aquitaine. Ce programme ambitieux est complété par des offres et solutions innovantes à destination des **seniors**.

La croissance de DOMOFRANCE s'inscrit dans une démarche responsable et alignée avec ses enjeux de **décarbonation** avec 2/3 des constructions neuves engagées dans une dynamique **d'avance de phase sur les seuils de la RE2020**, dans le cadre des objectifs fixés par le **Groupe Action Logement**.

Cette dynamique est soutenue par des partenariats financiers solides, notamment avec la **Banque des Territoires** avec qui DOMOFRANCE a signé un prêt DUOZ de 94 M€, destiné au **préfinancement d'environ 1 500 logements sociaux** en Nouvelle-Aquitaine.

«UNE AMBITION PARTAGÉE,  
DES ACTIONS COLLECTIVES,  
UN IMPACT DURABLE.»

› La Nuit de l'Innovation

## 2 Transformer l'organisation dans une dynamique ambitieuse

L'année 2024 marque le début d'une **transformation majeure** pour DOMOFRANCE, avec l'ambition d'**innover collectivement** pour renforcer sa capacité à relever les défis structurels et répondre aux attentes spécifiques de ses clients sur les territoires.

Cette **première année du projet stratégique** [ vivant 2024-2028 ] a mobilisé collaborateurs et partenaires autour d'un premier plan d'actions, en cohérence avec la raison d'être de DOMOFRANCE : « *créateur d'utilité sociale et de solutions durables d'habitat au service du développement des territoires néo-aquitains* » et s'articulant autour de quatre piliers fondamentaux :

- RSE et innovation.
- Performance et croissance de l'activité.
- Équipes et talents.
- Développement économique et social des territoires.

En parallèle, une **démarche de transformation** a été initiée pour concevoir une organisation plus **efficace, agile et responsabilisante**. Cette démarche participative sans précédent a impliqué l'ensemble des collaborateurs et partenaires sociaux dans le cadre des travaux lors de **46 ateliers** et a permis de recueillir près de **400 recommandations** stratégiques et opérationnelles.

## 3 Innover et agir au plus près des besoins des territoires

DOMOFRANCE, **acteur clé de l'innovation durable**, a ancré l'innovation au cœur de son projet stratégique « vivant », l'intégrant à l'ensemble des métiers et de sa chaîne de valeur.

À l'occasion de la première **Nuit de l'Innovation**, tenue sur le site Cockpit de son partenaire Bordeaux Technowest, la stratégie d'innovation globale de DOMOFRANCE a été mise en lumière autour des différents axes d'innovation : **sociale, senior, technique, énergie, économie circulaire et managériale**.

Cet événement a rassemblé plus de **50 partenaires**, parmi lesquels des entreprises innovantes, des startups et des élus locaux, unis autour d'un objectif commun : concevoir des solutions concrètes et adaptées pour répondre aux exigences spécifiques des territoires, **améliorer la qualité de vie des habitants**, et contribuer à bâtir un avenir inclusif et durable.

En tant que partenaire engagé et précurseur, DOMOFRANCE a mis en œuvre son **SPASER** (Schéma de Promotion des Achats Socialement et Écologiquement Responsables), une politique d'achat ambitieuse garantissant des pratiques éthiques et durables.

Plaçant les **locataires au cœur de ses priorités**, DOMOFRANCE renforce continuellement la proximité et l'écoute. En 2024, cela se traduit par le lancement d'une nouvelle **newsletter**, l'organisation de **tables rondes** pour la co-construction de solutions répondant aux besoins des locataires, et le déploiement du projet OSLO, centré sur l'amélioration de la **satisfaction client**.



# Notre identité

## ACTEUR MAJEUR DU LOGEMENT SOCIAL EN NOUVELLE-AQUITAINE

Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) fondée à Bordeaux en 1958, DOMOFRANCE s'est développée en étroite relation avec la métropole bordelaise. Filiale du groupe Action Logement, elle déploie son expertise sur l'ensemble de la région Nouvelle-Aquitaine, couvrant ainsi huit départements. En tant que bailleur social, DOMOFRANCE porte une **mission d'intérêt général** et s'engage fermement à promouvoir le **l'accès au logement pour tous**, avec une attention particulière envers les salariés d'entreprises et les personnes en situation de fragilité, qu'elle soit sociale ou économique.

DOMOFRANCE intervient sur un territoire vaste et diversifié.

— **Zones en forte tension** : la Gironde et les départements côtiers : Pyrénées-Atlantiques, Landes et Charente-Maritime



— **Zones tension plus modérée** : Dordogne, Charente et Lot-et-Garonne

## NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

• Une activité à but lucratif limité, où les **revenus générés sont réinvestis au service de la mission d'intérêt général**, soutenue par des aides publiques directes ou indirectes (fiscalité spécifique, bonification de prêts, accès au foncier, garanties d'emprunt par les collectivités...).

• Un recours significatif à l'emprunt, notamment avec le **soutien de la Banque des Territoires**. DOMOFRANCE a signé une convention 2023 - 2024 avec la Banque des Territoires pour un financement de 500 M€, soutenant ses investissements dans le logement social en Nouvelle-Aquitaine, à savoir la qualité de son patrimoine et le développement de son offre.

Dans un contexte de réformes successives du logement social et de réduction des aides publiques, la part de fonds propres nécessaires au financement des investissements, ainsi que le besoin d'auto-financement des organismes HLM a fortement augmenté.

DOMOFRANCE développe et consolide de nouvelles sources de financement, notamment :

- La vente de patrimoine HLM, levier majeur pour les bailleurs.
- La vente de patrimoine neuf.
- L'activité d'aménagement.
- La vente de biens tertiaires.
- L'activité de syndic.

**Domofrance** AL  
Groupe ActionLogement

DOMOFRANCE FILIALE DU GROUPE ACTION LOGEMENT

**ActionLogement** AL



➤ Résidence Les Demoiselles de Rochefort

## DOMOFRANCE : ŒUVRER POUR L'ACCESSIBILITÉ DU LOGEMENT EN NOUVELLE-AQUITAINE

### 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.

#### Actionnaires de référence

- **Action Logement Immobilier** : principal actionnaire avec 94 % du capital depuis le 1er janvier 2017.
- **Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes** : partenaire local.

#### Conseil d'administration et ses comités

- Comité d'Audit et des Comptes.
- Comités des Investissements et des Financements.
- Comité des Nominations et Rémunérations.
- **Comités de Développement Territorial** depuis 2020 :
  - + **CDT Aquitaine Est** avec 2 collèges territoriaux : Dordogne (24) et Lot-et-Garonne (47).
  - + **CDT Aquitaine Sud** avec 3 collèges territoriaux : Béarn (64), Pays Basque (64) et Landes (40).

Ces comités visent à décliner la politique d'Action Logement au plus proche de la réalité des besoins sociaux et économique du plus grand nombre de territoires où DOMOFRANCE intervient.

#### Direction exécutive

- **Comité Exécutif** avec 5 directeurs dont le Directeur Général.

### Entreprise en mouvement depuis sa création, DOMOFRANCE a su, au fil de son histoire, s'adapter aux grands



### défis sociétaux :



# Nos métiers & savoir-faire

DOMOFRANCE assure au quotidien sa **mission d'intérêt général au service de l'utilité sociale** à travers 5 métiers :



## BAILLEUR SOCIAL > LOGER

### La gestion locative immobilière

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). Fidèle à ses valeurs, DOMOFRANCE place la qualité de service au cœur de son action, se traduisant par :

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

### 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'entreprises. Cette offre contribue à la mixité fonctionnelle des quartiers et à leur dynamisation économique.

### ENTRETIEN ET AMÉLIORER

DOMOFRANCE entretient et sécurise son patrimoine, complété par des investissements pluriannuels pour la réalisation de travaux sur le parc.

### ACCOMPAGNER LES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Avec son offre diversifiée de « solutions d'habitat » et un conseil personnalisé, DOMOFRANCE accompagne les différentes étapes de vie : résidence étudiante, maison individuelle en accession à la propriété, offre sénior.

### MODERNISER ET RÉHABILITER

DOMOFRANCE fait évoluer son parc en anticipant les besoins : amélioration du confort et de l'accessibilité, performance énergétique visant à réduire l'empreinte environnementale.

Créée fin 2021, la SAC (Société Anonyme de Coordination) Action et Territoire, réunit la Coprod, Corrèze Habitat et DOMOFRANCE. Son rôle est de favoriser les synergies opérationnelles et de mettre en place des stratégies partagées dans la politique de développement et de construction en Corrèze.

L'engagement d'Action Logement et de sa filiale DOMOFRANCE auprès de Corrèze Habitat et Coprod témoigne d'une mobilisation active en faveur des politiques locales d'habitat et d'aménagement, avec une priorité donnée au lien emploi-logement. En 2024, les partenaires de la SAC, ont assuré plus de 50 % de la production de logements du département de la Corrèze. Pour soutenir ce développement, DOMOFRANCE a également apporté un financement de 1,5 M€ à Coprod en 2024.



## PROMOTEUR CONSTRUCTEUR > CONSTRUIRE

En tant qu'entreprise régionale qui accompagne le développement des territoires, DOMOFRANCE :

- Assure 20 % de la production de logements de la région Nouvelle-Aquitaine.
- Est le premier producteur de logements en Gironde, Dordogne et Lot-et-Garonne.
- Se classe dans le top 3 en Pyrénées-Atlantiques, Landes et Charente-Maritime.
- Soutient les territoires ruraux et les villes moyennes de la région dans le cadre du dispositif Action Cœur de Ville.

DOMOFRANCE accompagne le développement des territoires et la création de nouveaux quartiers grâce à la réalisation d'opérations pour son propre compte ou pour celui d'autres acteurs locaux.

Grâce à une production diversifiée – logements locatifs, accession à la propriété, locaux d'activité, commerces et stationnements – DOMOFRANCE favorise la mixité sociale, économique et fonctionnelle.



## AMÉNAGEUR URBAIN > AMÉNAGER

### L'aménagement 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, contribuant ainsi à un urbanisme harmonieux et inclusif.

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 OFS Bordeaux Métropole, avec Mésolia et Aquitanis,
- Pilote du GIE Rez-Alliance avec Aquitanis.



### Le renouvellement urbain et la requalification de quartiers

DOMOFRANCE s'engage dans une dizaine de grands projets de renouvellement urbain afin d'accompagner le dynamisme des territoires. La transformation des quartiers, portée par une politique de diversification de l'offre, vise à renforcer la mixité sociale, à améliorer la qualité de vie et à accroître l'attractivité grâce au développement économique des commerces de proximité, des services et des activités favorisant le lien social.

En plaçant les besoins des territoires au cœur de ses priorités, elle affirme sa vision d'un développement durable et solidaire.

➤ Chantier Action Cœur de Ville Bayonne





## ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ > VENDRE

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).

### 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 habilité à proposer aux ménages modestes d'accéder à la propriété à un coût maîtrisé grâce au dispositif BRS. Ce principe novateur dissocie l'achat de foncier et du logement, dans un cadre sécurisé et anti-spéculatif.

### La vente de logements neufs



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, sa marque dédiée à l'accession sociale.

### La vente de patrimoine existant



Depuis plusieurs années, DOMOFRANCE mène une stratégie équilibrée de renforcement de ses capacités de financement en vendant 1 % de son patrimoine immobilier par an. Une initiative qui développe le parcours résidentiel des locataires, permettant aux ménages modestes d'accéder à des logements à prix attractifs. Depuis 2016, DOMOFRANCE s'inscrit dans la démarche du groupe Action Logement qui a créé Havitat, le premier portail regroupant les offres de logements sociaux mis en vente par les ESH.



## SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ > ACCOMPAGNER



DOMOFRANCE a développé une activité de gestion de syndic de copropriété sous sa marque dédiée, Agate, pour accompagner les copropriétés issues de l'accession neuve et/ou de la vente de ses logements locatifs.

Avec 8600 lots en gestion et une expertise reconnue par le statut Quali SR, DOMOFRANCE garantit, à travers AGATE, une gestion responsable et de qualité. Ce dispositif vise à sécuriser la gestion et le devenir des copropriétés, tout en apportant aux habitants et aux collectivités un cadre de vie durable et serein.

# Nos certifications

## B CORP



Certifié en décembre 2020, DOMOFRANCE est ainsi reconnue comme une entreprise mettant son impact social et environnemental au cœur de sa raison d'être et de son modèle d'affaires.

## ISO 9001



Certifiée en 2018 et renouvelée en 2024 pour la seconde fois, cette certification souligne l'engagement de DOMOFRANCE envers une démarche de qualité et d'amélioration globale des processus.

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.

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.

## ISO 50001



Depuis 2016, DOMOFRANCE détient la certification ISO 50001, témoignant de son engagement actif en faveur de la sobriété et de l'efficacité énergétique.

Cette certification reconnaît l'efficacité du système de management de l'énergie dont les axes principaux incluent :

- La maîtrise des charges locatives.
- Une lutte accrue contre la précarité énergétique.
- Une réduction significative des émissions de gaz à effet de serre.

DOMOFRANCE place la réhabilitation au cœur de ses projets, en réalisant des investissements significatifs. Grâce à ces mesures, la consommation énergétique des logements collectifs familiaux a été réduite de près de 15 %, témoignant des progrès continus pour améliorer la performance énergétique de son parc immobilier.

## NF HABITAT – 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.

Obtenu en 2020 et renouvelé en janvier 2023, cette certification, gage de qualité et de performance de l'habitat, 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 trois axes :

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

## Nos engagements RSE

### La RSE, un levier d'innovation pour répondre aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux

Depuis plus d'une décennie, DOMOFRANCE acteur de référence durable de l'habitat social en Nouvelle-Aquitaine, inscrit sa mission d'intérêt général dans une dynamique d'innovation vertueuse, mettant en œuvre au quotidien des actions concrètes et stratégiques afin de bâtir un habitat plus responsable et inclusif.

DOMOFRANCE engage l'ensemble de ses collaborateurs dans une politique participative de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), intégrée dans toute sa chaîne de valeur et ses métiers.

Ancrée dans le quotidien de milliers de locataires, la stratégie RSE de DOMOFRANCE s'appuie sur un cadre structurant et sur des valeurs fortes articulées autour de :

- L'innovation technique et environnementale, au service de la transition écologique.
- L'ouverture aux parties prenantes, pour une action collective et concertée.
- Une dynamique managériale collaborative.

En cohérence avec son utilité sociale, DOMOFRANCE a la responsabilité d'être proactive en apportant des réponses nouvelles, adaptées et innovantes, au service de la qualité de vie de ses locataires, qui demeure une priorité absolue.

Cette vision et cette politique RSE volontariste s'incarnent dans chaque projet, chaque initiative, et dans la gestion quotidienne des logements. DOMOFRANCE imagine et construit aujourd'hui, aux côtés de ses nombreux partenaires territoriaux, ce que sera l'entreprise sociale de l'habitat de demain.



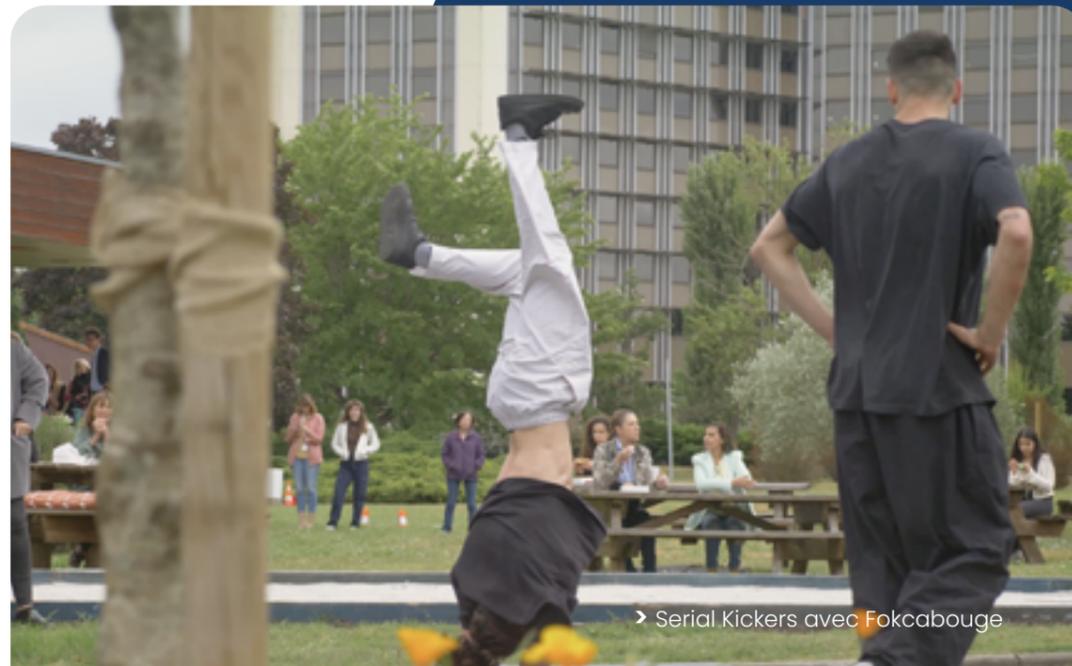
> Résidence Arlac - Mérignac



> Quinzaine RSE B Bénéfique



> Village emploi festival hip-hop Saint André de Cubzac



> Serial Kickers avec Fokcabouge

LA RSE EST UN LEVIER D'INNOVATION ET D'ENGAGEMENT AU SERVICE DES TERRITOIRES ET DES LOCATAIRES

### DOMOFRANCE, premier bailleur social certifié B Corp pour son engagement RSE



Premier bailleur social à obtenir le label B Corp, DOMOFRANCE se démarque en raison de son engagement volontariste à contribuer à un monde plus écologique et humain.

Ce label international reconnu pour son exigence, repose sur une évaluation rigoureuse visant à engager des entreprises dans un processus d'amélioration continue de leurs performances extra financières ainsi qu'à l'adoption de pratiques transparentes et éthiques. Le processus de certification est audité par un Organisme Tiers Indépendant de B Corp (OTI), Standards Trust évaluant l'impact de l'entreprise dans cinq domaines :

- GOUVERNANCE
- COLLABORATEURS
- CLIENTS
- COMMUNAUTÉ
- ENVIRONNEMENT

Cette certification est un levier stratégique pour DOMOFRANCE, intégrant la responsabilité sociétale et environnementale au cœur de son modèle d'affaires. Ainsi, DOMOFRANCE dépasse son rôle d'acteur de l'habitat social pour devenir un moteur de transformation territoriale, fédérant les acteurs locaux autour d'une vision commune : bâtir un avenir solidaire, inclusif et durable.

DOMOFRANCE met ainsi en œuvre un plan d'actions ambitieux et économiquement réaliste pour répondre aux attentes des territoires :

- Imaginer des solutions d'habitat durable, avec des bâtiments éco-responsables et des rénovations énergétiques qui améliorent la qualité de vie des locataires tout en limitant l'impact environnemental.
- Collaborer avec les territoires, en travaillant avec les collectivités, partenaires locaux et parties prenantes pour concevoir des projets adaptés aux besoins spécifiques de chaque communauté.
- Mobiliser ses équipes autour de valeurs fortes et d'une vision partagée, pour transformer durablement les pratiques et anticiper les attentes des générations futures.

## Notre projet stratégique

**Vivant 2024 2028**, le nouveau projet stratégique, élaboré avec les parties prenantes internes et externes (administrateurs, partenaires, collectivités...), répond aux grands enjeux de DOMOFRANCE définissant un cap à l'ensemble de ses activités.

Bien plus qu'un nom, Vivant incarne une nouvelle dynamique pour DOMOFRANCE en phase avec les mutations des territoires, des modes de vie et des attentes des collaborateurs, créant une organisation vivante dans un monde en constante évolution.

Être vivant, c'est exister pleinement : habiter un logement adapté, profiter de la vie, vivre ensemble et tisser des liens forts. C'est révéler la créativité des quartiers, faire naître des idées, des rêves, et participer au rayonnement collectif. C'est innover, collaborer et oser pour réinventer le logement social de demain, tout en s'inspirant de la diversité et de la vitalité des territoires en Nouvelle-Aquitaine.

La raison d'être de DOMOFRANCE guide cette transformation visant à entreprendre pour proposer des logements abordables et de qualité à chaque étape de la vie en cohérence avec les orientations du groupe Action Logement

### 4 PILIERS DE « VIVANT »

Enjeux clés de DOMOFRANCE qui assurent le socle du projet stratégique



RSE ET INNOVATION



ÉQUIPES ET TALENTS



PERFORMANCE ET CROISSANCE DE L'ACTIVITÉ



DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DES TERRITOIRES

# VIVANT



©DOMOFRANCE

**Notre raison d'être au coeur de Vivant**  
DOMOFRANCE, créateur d'utilité sociale et de solutions durables d'habitat, au service du développement des territoires néo-aquitains.

### 5 CHANTIERS PRIORITAIRES

#### La décarbonation pour loger durablement

P24

- Assurer la décarbonation du patrimoine de DOMOFRANCE et garantir le confort d'été dans les résidences
- Contribuer à la protection comme à la restauration des ressources et de la biodiversité
- Orienter le fonctionnement de l'entreprise vers la décarbonation

P30

#### Un service de qualité pour toujours plus d'utilité sociale

- Renforcer notre ancrage sur les territoires
- Maximiser notre qualité de service dans le cadre d'une approche « expérience client »
- Innover pour développer notre utilité sociale

#### Un management et une organisation repensés pour un collectif vivant

P36

- Reconstruire une organisation lisible, agile et orientée client
- Installer des modes de décision et de management en prise avec les besoins des territoires et des parties prenantes
- Renforcer les politiques d'accompagnement RH et de communication

#### La data et la digitalisation pour mieux nous développer

P40

- Déployer notre gouvernance data
- Outiller la prise de décision et renforcer l'efficacité de nos processus par la data et l'intelligence artificielle (IA)
- Rationaliser notre SI dans une logique de parcours utilisateur / client et garantir sa sécurité

#### Le développement et les relais de croissance au service des territoires

P44

- Renforcer notre engagement à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine
- Répondre aux besoins diversifiés des territoires, des clients et des entreprises

# Nos principaux enjeux extra-financiers



## PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS

- Risques de mal être au travail
- Risques réputationnels
- Risques juridiques



## DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE

- Inadéquation des logements avec le bassin d'emploi



## CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE ET À LA COHÉSION SOCIALE DES TERRITOIRES

- Risques sur la cohésion sociale
- Désengagement des parties prenantes
- Baisse des financements publics



## ACCOMPAGNEMENT ET MOBILISATION DES COLLABORATEURS

- Turn-over
- Inadéquation des compétences à l'évolution des métiers



## ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES

- Inadéquation des logements avec le bassin d'emploi



## PRÉSERVATION DES RESSOURCES

- Dégradation de l'environnement
- Risques politiques - Évolution des cadres réglementaires



## SANTÉ, SÉCURITÉ, QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- Risques d'accidents
- Risques psycho-sociaux
- Turn-over
- Risques juridiques



## ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

- Risques d'impayés
- Perte de confiance des collectivités envers l'entreprise
- Incidence sur la tranquillité résidentielle



## ÉTHIQUE, MAÎTRISE DU RISQUE ET AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

- Risques juridiques
- Risques réputationnels
- Défaillance dans la protection des données personnelles
- Non respect des principes d'équité



## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE

- Obsolescence du patrimoine
- Dépendance aux énergies fossiles
- Surcoût financier pour le locataire



## QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION LOCATAIRES

- Insatisfaction des locataires
- Risque d'image
- Risques sur la cohésion sociale
- Coût de gestion élevé

Les informations relatives à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable et les actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves n'ont pas été traitées.

Ces sujets étant non applicables compte tenu de l'activité de l'entreprise.

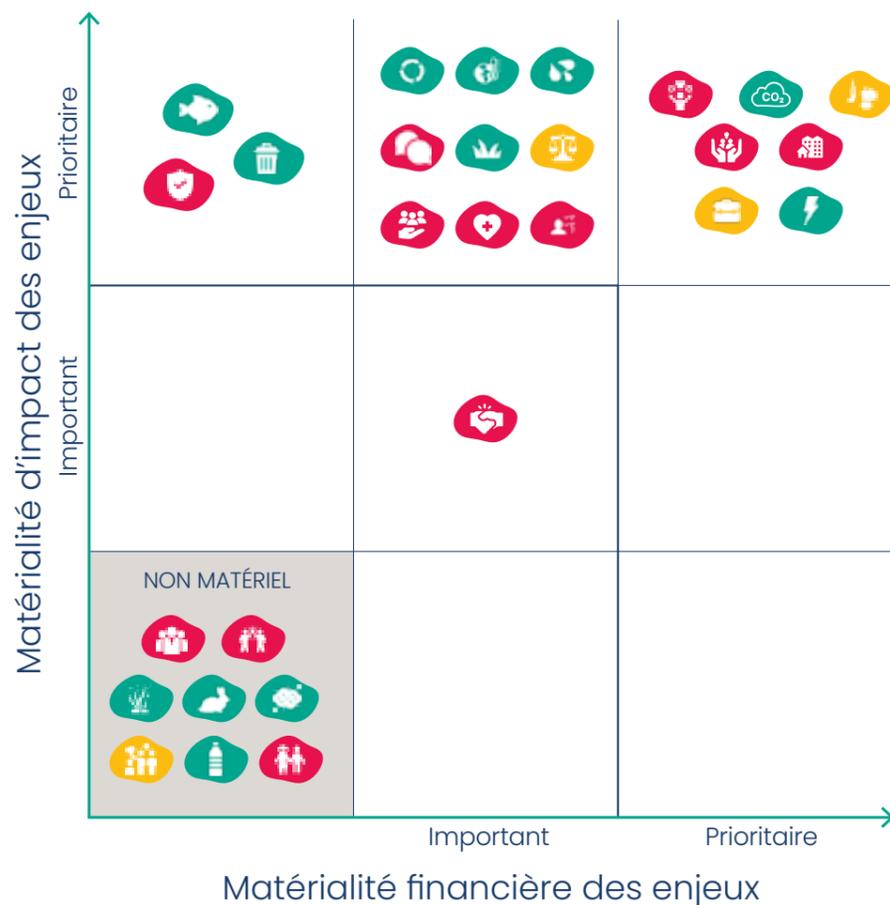
## Nos parties prenantes

Chez DOMOFRANCE, nous considérons la transparence et le dialogue comme les piliers de notre relation avec l'ensemble de nos parties prenantes. Pour **mieux comprendre leurs attentes et intégrer leurs enjeux dans notre stratégie**, nous avons élaboré une cartographie détaillée qui recense les acteurs susceptibles d'influencer ou d'être impactés par nos activités. Cette démarche repose sur des critères objectifs, évaluant à la fois le niveau d'influence de chaque acteur sur nos décisions et les attentes qu'il exprime à notre égard.

Notre approche se concentre avant tout sur la compréhension et l'anticipation des besoins. En identifiant précisément nos parties prenantes – qu'il s'agisse des collectivités locales, des locataires, des partenaires financiers, des collaborateurs, des fournisseurs ou d'autres acteurs clés – nous ajustons nos actions et nos stratégies afin de répondre efficacement aux enjeux de durabilité et aux préoccupations de chacun.



# Matrice de double matérialité



DOMOFRANCE a volontairement établi une matrice de double matérialité en 2024 pour anticiper les exigences de la directive CSRD (UE) 2022/2464 et faire évoluer son reporting de durabilité.

Cette démarche identifie les enjeux matériels en croisant l'impact, négatif ou positif, de nos activités sur l'environnement et la société avec les risques et opportunités pour notre performance financière.

L'analyse s'appuie sur notre cartographie des risques, les enjeux RSE antérieurs, les travaux d'Action Logement Immobilier et les échanges entre pairs. Les enjeux sont classés selon les piliers ESG et alignés aux normes ESRS de la CSRD. L'évaluation des impacts, risques et opportunités (IRO) a mobilisé des équipes pluridisciplinaires afin de réaliser une cotation tenant compte de la gravité et de la probabilité d'occurrence.

## SOCIAL

- Qualité de vie et conditions de travail des salariés
- Dialogue social
- Équité, diversité et inclusion
- Développement des compétences
- Protection de la vie privée
- Dynamiques sociales et tissu associatif
- Protection des droits fondamentaux des locataires
- Santé et sécurité des locataires
- Inclusion sociale des bénéficiaires

## ENVIRONNEMENT

- Atténuation du changement climatique
- Adaptation au changement climatique
- Énergie
- Gestion de l'eau
- Changement d'affectation des terres et eau douce
- Incidence sur l'état des espèces
- Déchets
- Économie circulaire

## GOVERNANCE

- Gestion et éthique des affaires
- Culture d'entreprise
- Corruption et versement de pots-de-vin

## NON MATÉRIEL

- Ressources marines
- Travail forcé et travail des enfants
- Droit des travailleurs de la chaîne de valeur
- Équité, diversité et inclusion dans la chaîne de valeur
- Engagement politique et activité de lobbying
- Microplastique
- Bien-être animal
- Pollutions et substances préoccupantes

# 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 ANTICORRUPTION 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.

## + 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 personnelles (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. DOMOFRANCE dispose d'un corpus documentaire qui garantit que l'intégralité des données personnelles des locataires et des collaborateurs ne sont accessibles qu'aux personnes dûment habilitées.

## + 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.

## + UNE CARTOGRAPHIE DES RISQUES MÉTIERS ET UNE ÉVALUATION DES CONTRÔLES CLÉS POUR UNE SÉCURISATION DES PRATIQUES

DOMOFRANCE dispose d'une cartographie des risques régulièrement mise à jour, validée par son Comité Exécutif et présentée à son Conseil d'Administration, permettant l'identification, l'évaluation, la hiérarchisation et le pilotage des risques sur l'ensemble des processus. En complément, la réalisation et la documentation de plans de contrôle ainsi que des campagnes d'évaluation sont mises en place.

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 activités :

- 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.

Les activités font également l'objet d'audits internes afin d'analyser les pratiques et de formuler des recommandations. Ces analyses conduisent à l'élaboration de plans d'actions suivis avec les métiers, dans une démarche d'amélioration continue et d'optimisation de la performance.

L'utilisation de Diagon'AI, outil du groupe Action Logement, renforce le dispositif de maîtrise des risques en favorisant un langage et des pratiques communes en matière de gestion des risques, d'audit et de contrôle interne. Cet outil permet ainsi à DOMOFRANCE de centraliser les données, offrant une vision globale pour une gestion optimisée et une performance accrue.

# Décarboner

## POUR LOGER DURABLEMENT

Dans un esprit d'utilité sociale, DOMOFRANCE affirme son engagement en faveur d'un environnement durable tout en répondant aux défis climatiques. Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise mise sur une politique d'innovation ambitieuse, co-construite avec des partenaires locaux. La décarbonation de son patrimoine bâti et de ses projets de construction neuve s'inscrit pleinement au cœur de sa stratégie RSE et du projet stratégique Vivant.



> Résidence Étoile Hugo - Bègles



> Résidence Villa Caffea - Mérignac



## UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE POUR ATTEINDRE LA NEUTRALITÉ CARBONE D'ICI 2040

DOMOFRANCE a réalisé son **bilan carbone exhaustif** (scope 1, 2 et 3) portant sur quatre axes clés : le patrimoine, les constructions neuves, les réhabilitations et le fonctionnement de ses sites.

À partir de cette analyse, une trajectoire ambitieuse de réduction des émissions a été définie, appuyée par des fiches d'actions opérationnelles ciblées.

- **Constructions et réhabilitations bas carbone** : recours aux matériaux biosourcés, intégration de l'économie circulaire et du réemploi.
- **Transition énergétique** : développement du biogaz et des énergies renouvelables pour réduire la dépendance aux énergies fossiles.
- **Conception bioclimatique** : priorité au confort d'été et à la réduction des consommations énergétiques.
- **Préservation de la biodiversité** : actions concrètes intégrées à notre démarche Zéro Artificialisation Nette (ZAN).



## UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Depuis 2016, DOMOFRANCE est **certifiée ISO 50001** pour son management énergétique, témoignant d'une réduction de 15 % des consommations énergétiques de son patrimoine collectif.

Cette norme internationale définit les exigences pour la mise en œuvre d'un **système de management de l'énergie** (SME), permettant une utilisation plus efficace et durable de l'énergie.

Cette démarche répond non seulement à des enjeux environnementaux mais aussi sociaux, en luttant contre la précarité énergétique et en améliorant la qualité de vie des locataires.



## UN MODÈLE DE CONSTRUCTION ET DE RÉHABILITATION DURABLE

### 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.

Cette démarche repose sur plusieurs axes stratégiques :

- **Anticiper les exigences de la RE2020**
- **Prioriser le confort d'été et la conception bioclimatique**
- **Généraliser le BIM (Building Information Modeling)**
- **Innover en construisant autrement**

### Certification NF Habitat HQE

DOMOFRANCE bénéficie de la certification NF Habitat - NF Habitat HQE, délivrée par CERQUAL Qualité Certification. Celle-ci reflète le travail engagé par DOMOFRANCE sur l'ensemble de son parc locatif et illustre la volonté de dépasser les exigences réglementaires en vigueur pour **des logements plus sains, économes et durables**.

### Vers une économie circulaire

Depuis cinq ans, DOMOFRANCE optimise ses méthodes de déconstruction pour réduire son empreinte carbone. Plus de **10 % des projets** de construction et réhabilitation intègrent l'écoconception et des matériaux issus de l'économie circulaire. DOMOFRANCE réalise systématiquement des diagnostics PEMD (Produits, Équipements, Matériaux et Déchets) sur l'ensemble de ses chantiers, identifiant les matériaux réemployables ou recyclables pour de nouvelles constructions et aménagements.

### Cap vers l'énergie solaire

DOMOFRANCE développe une stratégie solaire pour 2025-2027, réalisant ainsi une étude du potentiel solaire qui révèle une éligibilité d'un quart de son parc et a initié un projet pilote de production photovoltaïque citoyenne.

# Neutralité carbone

Marcheprime et Vaux-sur-Mer : deux projets bas carbone

Dans le cadre de ses partenariats stratégiques pour atteindre la neutralité carbone, DOMOFRANCE a réalisé deux chantiers innovants utilisant les **ciments décarbonés** Hoffmann Green Cement Technologies. Cette solution, appliquée aux fondations et voiles de béton, garantit une construction durable alliant résistance à l'eau et maintien de la dureté.

À Marcheprime, le projet comprend la construction d'une caserne de gendarmerie et de **24 logements**, avec l'utilisation de 600 m<sup>3</sup> de béton bas carbone, soit une économie de 60 tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport à un béton traditionnel. À Vaux-sur-Mer, le chantier a recours à 100 m<sup>3</sup> de béton Hoffmann, permettant d'éviter 10 tonnes de CO<sub>2</sub> supplémentaires.

Livraison du programme exemplaire La Bastide : 54 logements bioclimatiques

Le programme B09, situé au cœur de l'Écoquartier Bastide Niel, incarne l'engagement de DOMOFRANCE avec la **construction bioclimatique de 54 logements** sociaux conçus à partir de matériaux durables et économes en énergie. Ces logements, du T2 au T5, sont optimisés pour maximiser l'accès à la lumière naturelle, réduisant ainsi les besoins énergétiques et garantissant aux futurs locataires un habitat à la fois économe en énergie et agréable à vivre. La construction intègre des briques en terre cuite et des tuiles plates, des matériaux traditionnels et locaux qui allient faible empreinte carbone et richesse architecturale régionale.

Le bâtiment bénéficie également d'une production d'énergie via des panneaux photovoltaïques et d'un réseau géothermique urbain.

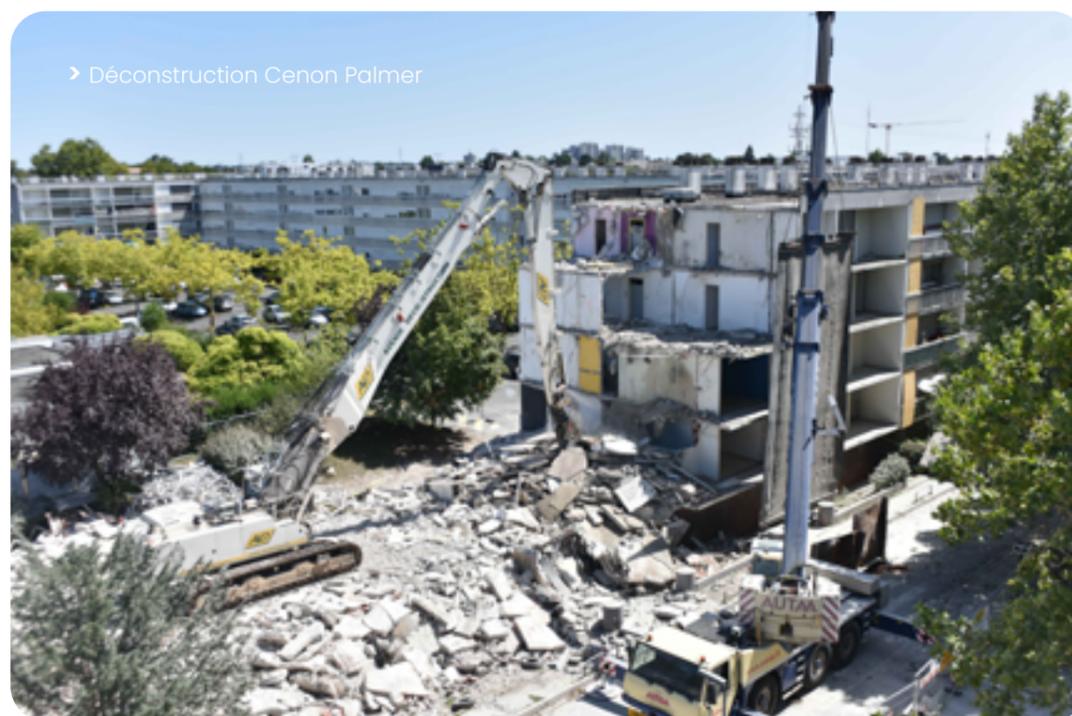
DOMOFRANCE accélère l'accès à la mobilité électrique

DOMOFRANCE poursuit son engagement en faveur de la transition énergétique en installant des **Infrastructures de Recharge pour Véhicules Électriques (IRVE)** dans cinq résidences à Bègles, Bordeaux et Villenave d'Ornon.

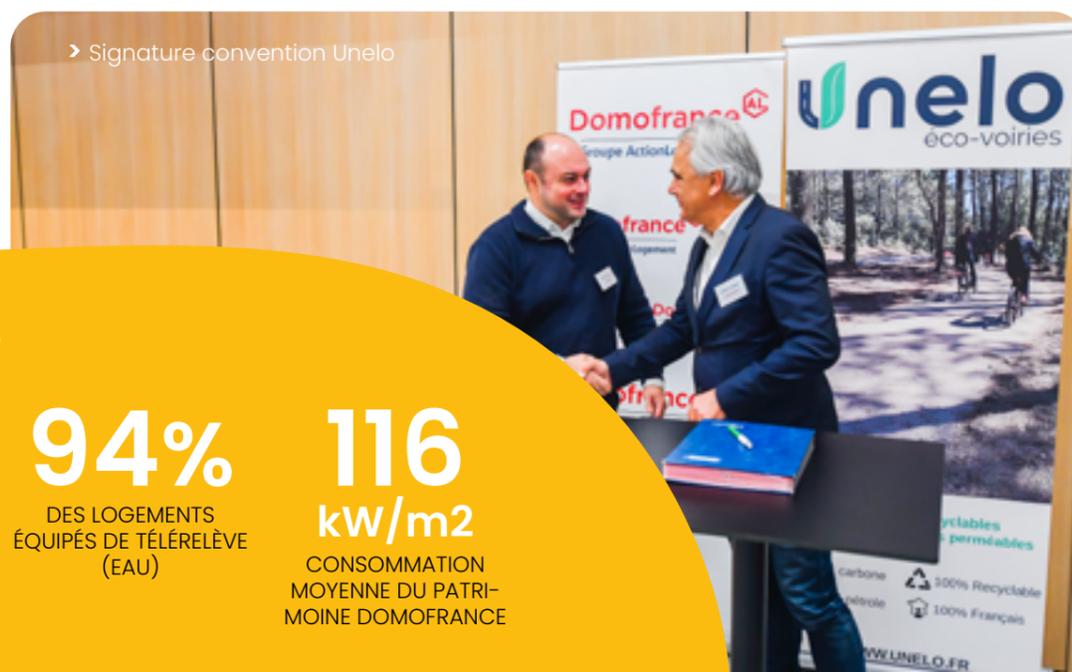
En partenariat avec Logivolt et WAAT, ce dispositif repose sur un modèle de financement innovant se traduisant par des tarifs avantageux négociés pour les locataires. Cette initiative représente un tournant majeur dans l'accessibilité à la recharge. Au total, 212 places de stationnement pourront être équipées de bornes, individuelles ou partagées, sur les sites concernés.



> Première pierre gendarmerie Marcheprime



> Déconstruction Cenon Palmer



> Signature convention Unelo

CHIFFRES CLÉS

72%

DU PATRIMOINE EN ÉTIQUETTE ÉNERGÉTIQUE A, B, C

104

GWh Cumac D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉS DANS LE CADRE DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE ÉNERGIE

67%

DES LOGEMENTS ÉMETTENT MOINS DE 20KG DE CO<sub>2</sub> PAR M<sup>2</sup> PAR AN (CLASSES A À C)

94%

DES LOGEMENTS ÉQUIPÉS DE TÉLÉRELÈVE (EAU)

116

kW/m<sup>2</sup> CONSOMMATION MOYENNE DU PATRIMOINE DOMOFRANCE

Réhabilitation / Économie circulaire #

Pessac Saige : projet phare de la consultation internationale "Quartiers de demain"

Le projet de réhabilitation durable et innovante du quartier emblématique de Pessac Saige fait partie des 10 projets sélectionnés dans le cadre de la consultation internationale « Quartiers de demain » lancée par le Président de la République. Au cœur de cette initiative d'envergure, DOMOFRANCE prévoit de transformer une tour de logements en **espaces pour entreprises et en logements meublés destinés aux jeunes actifs**.

Ce projet incarne l'engagement de DOMOFRANCE pour un renouvellement urbain durable, alliant transition écologique, participation citoyenne et économie circulaire, afin de créer un quartier résilient et écoresponsable.

Lormont Carriet : renouvellement urbain et déconstruction durable

DOMOFRANCE engage une transformation urbaine d'envergure alliant renouvellement urbain et préservation des ressources. Ce projet prévoit la **déconstruction progressive de 12 bâtiments** soit 216 logements afin de proposer une offre de logements neufs en accession, ainsi que la réhabilitation de 503 logements restants, avec des travaux ciblant l'amélioration thermique la rénovation intérieure et les parties communes.

Les équipements et matériaux des bâtiments sont démontés soigneusement pour permettre le réemploi, la réutilisation ou le recyclage après revalorisation.

Cenon Palmer : 17 logements avec réemploi de matériaux sanitaires

DOMOFRANCE a lancé un projet expérimental réemployant des matériaux sanitaires issus de déconstructions. Ainsi, 20 logements supplémentaires créés en pied d'immeuble bénéficient du réemploi d'éviers, de baignoires et de robinetteries.

Cette expérimentation fait partie d'un vaste projet de réhabilitation du quartier Palmer. Après les deux premières déconstructions réalisées, les travaux de réhabilitation des 816 logements en cours portent sur les menuiseries extérieures, l'isolation des façades, le remplacement du complexe d'étanchéité, la VMC et la mise en sécurité électrique des logements.

Biodiversité #

Une gestion différenciée des espaces verts pour préserver la biodiversité au sein de nos résidences

Avec un nouveau cahier des charges, DOMOFRANCE transforme l'entretien de ses espaces verts en favorisant des **pratiques écologiques** : tonte raisonnée, paillage systématique, taille douce, réemploi de végétaux, lutte contre les espèces végétales exotiques envahissantes et toujours zéro-phyto.

Cette démarche inclut le réemploi des déchets verts et la lutte contre les espèces invasives, pour protéger les sols, les ressources naturelles et encourager une biodiversité durable.



## CONVENTIONS 2024

### — Le 308 Maison de l'architecture

Partenariat stratégique pour repenser l'architecture et l'aménagement en faveur de la décarbonation.

### — Alliance de Bordeaux pour l'énergie solaire – Ville de Bordeaux

Déploiement des énergies renouvelables solaires, pour atteindre un territoire à énergie positive d'ici 2050.

### — Unelo

Intégration dans les projets de solutions d'éco-voiries bas-carbone à partir de sédiments de dragage.

### — Martin Sols et Peinture

Valorisation des surplus de stock de revêtements de sols dans une démarche d'économie circulaire.

### — GRDF

GRDF s'engage aux côtés de DOMOFrance pour soutenir l'innovation dans la transition écologique, énergétique et solidaire.

### — Elax Energie

Déploiement de 5 000 cumulus électriques connectés pour réduire la consommation d'énergie de 30%.

### — KLIMA 64 – Communauté du Pays Basque

DOMOFrance s'engage pour le Plan Climat Pays Basque à travers le confort thermique, la performance des logements et la gestion durable des déchets.



## TROPHÉES 2024

### — Trophée de la construction BATIOCTU et SMABTP

DOMOFrance primé pour le projet de rénovation du quartier Bègles Paty « La ZAN avant la ZAN » dans la catégorie « Aménagements extérieurs ».

### — Lauréat France 2030 et ALINOV

Projet STACOPTIM visant à standardiser les audits énergétiques et optimiser la performance des bâtiments collectifs grâce à l'intelligence artificielle.

### — Trophée du réemploi Union Sociale pour l'Habitat

DOMOFrance élu meilleur écosystème de réemploi PIRÉE.

### — Concours Innovation Action Logement

DOMOFrance lauréat avec le projet de renouvellement urbain de la cité Bel Air à Ambarès-et-Lagrave dans le cadre de la sobriété foncière.

### — Appel à Projet Ecominero

DOMOFrance lauréat dans la catégorie diagnostics des ressources (Produits Equipements Matériaux Déchets) pour le réemploi des produits et matériaux de construction.

# Un service de qualité

POUR TOUJOURS PLUS D'UTILITÉ SOCIALE

DOMOFRANCE renforce son impact social en favorisant l'insertion, l'inclusion et l'amélioration du cadre de vie. Ancré sur les territoires, l'habitat évolue grâce à des innovations et des services adaptés aux enjeux émergents.



> Résidence Artzaina - Ascaïn



> Employé d'immeuble - Lot-et-Garonne



## RENFORCER L'ANCRAGE ET LE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

DOMOFRANCE affirme son engagement en faveur du développement local en consolidant ses deux Comités de Développement Territorial (CDT), mis en place en 2020 suite à la fusion avec Ciliopée Habitat et Habitelem :

- **CDT Aquitaine Est** : composé de deux collèges territoriaux, Lot-et-Garonne et Dordogne.
- **CDT Aquitaine Sud** : composé de trois collèges territoriaux, Béarn, Pays Basque et Landes.

Ces comités jouent un rôle clé dans le dialogue avec les parties prenantes locales : élus, associations, institutions et acteurs économiques. Ils permettent de renforcer la coopération sur des enjeux stratégiques, renforçant les dynamiques territoriales.



## AMÉLIORER LA QUALITÉ RÉSIDENIELLE

### Déployer le plan d'action tranquillité résidentielle

DOMOFRANCE s'engage pleinement à garantir la sécurité des personnes (collaborateurs, habitants, prestataires) et des biens tout en préservant le cadre de vie.

Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise a élaboré une stratégie de tranquillité résidentielle intégrant la création d'un pôle dédié, le déploiement d'outils de prévention tels que la vidéosurveillance, la sécurisation des résidences exposées et la mise en place d'un observatoire des incivilités.

Consciente que la tranquillité résidentielle repose sur une coopération active, DOMOFRANCE a également signé des conventions avec la Police, la Gendarmerie et le Parquet de Bordeaux pour renforcer la sûreté sur ses territoires.

#### • Politique d'assermentation

Après une phase pilote à Lormont et Talence, l'assermentation du personnel de proximité se déploie progressivement au sein de DOMOFRANCE. Les collaborateurs volontaires, formés et agréés en tant que gardes particuliers assermentés par le Tribunal d'Instance de Bordeaux, peuvent établir des procès-verbaux en cas d'infraction (bruit, dépôts sauvages, véhicules abandonnés...).

#### • Développer des actions d'innovation sociale pour le bien vivre ensemble

Dans une démarche d'amélioration continue de ses services, DOMOFRANCE innove dans l'accompagnement des locataires et la gestion de proximité. Ces initiatives ont pour objectif de renforcer le lien social entre les habitants et de promouvoir un mieux-vivre ensemble, grâce au développement de pratiques innovantes en collaboration avec des associations locales. Ces dispositifs mobilisent les locataires autour de thématiques telles que le retour à l'emploi, la culture, le sport et bien plus encore.

### Renforcer la relation clients

#### • Par la proximité

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

— **13 points de contact** physiques (agences, directions territoriales, bureaux de gestion) répartis sur 5 départements, assurant un accompagnement personnalisé.

— **Près de 130 personnels de proximité** présents quotidiennement.

— **Des outils numériques** performants, comme un espace locataire en ligne pour des échanges directs avec les gestionnaires.

#### • Par la qualité de service

La charte qualité de service **VIADOMO**, co-construite avec les associations de locataires, repose sur 10 engagements garantissant un niveau de service exigeant.

— **L'offre Domzen**, qui permet aux locataires de bénéficier d'un tarif forfaitaire mensuel avantageux pour l'entretien et les réparations des équipements du logement.

— **Des services en ligne** permettent aux locataires d'être autonomes dans leurs démarches : paiement par carte bancaire, gestion du prélèvement automatique, transmission d'attestations d'assurance habitation...

— Une **astreinte cadre** pour gérer les urgences techniques pendant les heures de fermeture des bureaux.

#### • Par l'écoute client

— L'enquête « **Nouvel Entrant** » est adressée à chaque nouveau locataire deux mois après son entrée dans les lieux. Le taux de satisfaction 2024 est de 74%.

— L'enquête de satisfaction triennale évalue la satisfaction concernant le bailleur, le cadre de vie, la résidence, le logement et le rapport qualité/prix (74,7 % de satisfaction en 2024).

— Le serveur vocal interactif du Centre de Relation Client DomoCont@ct inclut un sondage post-appel, où plus de 80 % des locataires se déclarent satisfaits.

### • Par la compréhension des parcours client

Le parcours client sénior a été la première analyse menée pour identifier les besoins spécifiques de ces locataires à chaque étape du parcours (prospection, vie du bail, réclamations, départ). Cette démarche a abouti à un plan d'actions (service Domzen Senior, journal sénior, inventaire des logements adaptés, accompagnement à l'entrée, visite annuelle...). L'étude des parcours des autres typologies de locataires sera progressivement engagée pour améliorer l'expérience locataire de chacun.

### • Par la concertation

DOMOFRANCE rencontre régulièrement les associations de locataires :

— Le Conseil de Concertation Central, abordant les thématiques communes, tous les trimestres.

— Le Conseil de Concertation Local, traitant des sujets spécifiques aux résidences, deux à trois fois par an.

### • Par le soutien financier aux locataires

DOMOFRANCE accompagne ses locataires en difficulté à travers divers dispositifs pour prévenir les impayés et favoriser le maintien dans le logement. Parmi eux, Soli'AL, qui propose un accompagnement social et des aides financières, et le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), qui aide à couvrir les frais d'installation ou de maintien dans le logement.

## — Répondre aux besoins spécifiques en logement et hébergement

DOMOFRANCE développe des logements dédiés aux étudiants, apprentis, jeunes travailleurs, ainsi que des solutions d'habitat adaptées pour les personnes âgées, en situation de handicap, à faibles ressources ou en situation d'exclusion. Cela représente un total de plus de 1 345 places en habitat spécifique.

### • Logement des jeunes

DOMOFRANCE s'engage à faciliter l'accès au logement étudiant afin qu'aucun jeune ne renonce à ses études faute de logement. À travers les résidences Yellome, DOMOFRANCE propose des logements étudiants accessibles, sécurisés et adaptés, gérés directement ou pour le compte de tiers. Avec un objectif ambitieux de 3 000 logements dédiés d'ici 3 ans, ces résidences sont une solution pour accompagner les jeunes offrant réactivité, souplesse et aides financières.

### • La politique séniors et handicap

Avec 1 locataire sénior sur 5 et dans un contexte démographique croissant, DOMOFRANCE adapte son offre en partenariat avec Alogia Groupe, mettant en place une stratégie pour le maintien à domicile de ses locataires séniors :

— **Prévenir** : accompagner les locataires par des diagnostics ergothérapeutiques et adaptation sur mesure des logements.

— **Produire** : intégrer des aménagements préventifs, évolutifs et inclusifs dans les réhabilitations et constructions.

— **Innovier** : mobiliser des partenaires pour développer des solutions de "bien vieillir" sociales, techniques et inclusives, soutenues par la recherche et la data.

Pour les personnes en situation de handicap, et en partenariat avec le GIHP, DOMOFRANCE met en place un accompagnement dédié pour améliorer l'accessibilité des résidences et répondre aux besoins spécifiques des locataires au sein de leur logement.



► Challenge satisfaction client OSLO

## # Développement territorial

### → Agir au cœur des territoires

En 2024, DOMOFRANCE a organisé quatre **Comités de Développement Territorial** (CDT), réunissant élus et acteurs clés du logement et du développement économique (CCI, Fédération du Bâtiment, MEDEF, CAPEB, Action Logement Services...). Véritables lieux d'échange et de co-construction, ces rencontres ont mobilisé près de **200 participants** à chaque édition autour de thématiques majeures :

- L'innovation en matière d'habitat au service de la réindustrialisation au Pays basque.
  - La production de logements abordables dans les territoires.
  - Les besoins en logement des futurs salariés sur le bassin de Lacq.
- Chaque CDT, ponctué de tables rondes, inaugurations et visites de chantiers, a permis de co-construire des solutions concrètes pour accompagner le développement des territoires.



► Comité de Développement Territorial

## # Relation clients

DOMOFRANCE a mis en place un **comité qualité de service** qui a déployé plusieurs actions :

### → Des challenges OSLO sur l'Optimisation de la Satisfaction Locataire

DOMOFRANCE a mis en place un challenge trimestriel interagence impliquant les équipes de gestion, technique et proximité, afin de renforcer l'expérience client et la qualité de service dès les premiers contacts.

Les résultats ont été très positifs, impactant directement les indicateurs annuels :

- +9 % du taux de clôture des réclamations.
- +1 % sur la satisfaction globale des nouveaux entrants.
- +4 % sur la satisfaction liée à la propreté des parties communes.

### → Des tables rondes locataires

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, DOMOFRANCE a lancé ses premières tables rondes avec les locataires pour mieux comprendre leurs attentes et besoins.

Ces rencontres, qui se sont tenues à Bordeaux, Pau et Agen, ont permis de dégager des attentes fortes, qui viendront nourrir notre stratégie client, notamment sur :

- Une meilleure prise en charge des réclamations techniques dès le premier appel.
- L'amélioration de l'expérience utilisateur via l'espace extranet.
- La simplification des modalités d'accueil et de prise de RDV.
- Une relation plus étroite entre locataires et gestionnaires.
- Une présence plus visible de la proximité sur les sites éloignés.

### → Une newsletter locataire

DOMOFRANCE a lancé la nouvelle newsletter **@Domicile**, envoyée tous les deux mois aux locataires. Elle leur apporte des informations essentielles sur la vie du bail, les animations de quartier, les partenariats, des conseils pratiques, des articles pédagogiques, une boîte à questions et des annonces de logements à la vente.



► Résidence Charles Péguy - Pessac



► Table ronde locataires

# Qualité résidentielle

➔ Du sport pour tous en cette année Olympique

Avec l'opération "Soyons Sport !", DOMOFRANCE célèbre l'esprit olympique au cœur de ses résidences en renforçant le lien entre sport, environnement et vie de quartier. Ce programme ambitieux favorise le bien vivre ensemble, encourage un mode de vie sain et démontre la puissance du sport pour créer du lien social. Grâce à ses partenaires Rebonds!, Drop de Béton, Vision Mêlées, La Recyclerie Sportive et le Stade Bordelais, DOMOFRANCE a déployé un calendrier d'animations variées :

- **Rugby au cœur du quartier** : initiations, structures gonflables, parcours chronométré
- **Atelier de réparation de vélos**
- **Écolympiades Sport & Écologie** : transformation de matériel sportif, mini-jeux, bicymixeurs à smoothies
- **Dispositif vacances sportives au Stade Bordelais** : 120 semaines d'activités pour les enfants de 6-14 ans issus des quartiers prioritaires.

➔ Un court métrage réalisé par des locataires pour une alimentation durable

Dans le cadre de son partenariat avec VRAC Bordeaux, DOMOFRANCE s'est associé à Mesolia et Aquitanis pour réaliser le court-métrage «Qu'est-ce qu'on mange ? À la table des idées reçues». Ce film est le fruit d'une collaboration entre des habitants de Cenon, Lormont et Floirac, réunis au sein du collectif de locataires à l'origine de l'initiative Popote Story. Accompagnés par l'association Périphéries Productions, ils ont conçu ce projet avec l'ambition de sensibiliser le plus grand nombre à une alimentation saine et durable.

➔ Un partenariat avec l'Éducation nationale pour sensibiliser les jeunes à Agen

Pour lutter contre le vandalisme dans ses résidences, DOMOFRANCE a noué un partenariat avec le collège Paul Dangler à Agen, renforçant ainsi la prévention et la responsabilisation des élèves. Cette convention avec l'Éducation nationale instaure une « **mesure de responsabilisation** » : les jeunes impliqués dans des dégradations participent, sous l'encadrement des équipes de proximité DOMOFRANCE, à des actions de solidarité à visée éducative. Nettoyage, entretien des parties communes... Ce dispositif renforce la sensibilisation, le dialogue et le respect du cadre de vie.



> Signature convention «Rompre l'isolement» Talence Thouars



> Animation Soyons Sport avec Drop de Béton - Pau

Rompre l'isolement des seniors à Talence

DOMOFRANCE agit en faveur du **bien-vieillir** des seniors en combinant logements adaptés et dispositifs renforçant le lien social. Au cœur du quartier prioritaire de Talence Thouars, en renouvellement urbain, DOMOFRANCE fédère et coordonne un large réseau d'acteurs publics, privés et associatifs pour lutter contre l'isolement des seniors : Bonjour les Hirondelles, KAREVI, CARSAT Aquitaine, Gérontopôle Nouvelle-Aquitaine, SOLIHA, la Ville de Talence, Faits de Cœurs, MONALISA et ALS. Ainsi, plusieurs initiatives ont été déployées pour accompagner **une centaine de seniors isolés**:

- Recrutement d'une coordinatrice seniors et mobilisation de 10 jeunes en Service Civique Solidarité Seniors (SC2S), enfants de locataires DOMOFRANCE.
- Actions intergénérationnelles : visites de convivialité, aide numérique, ateliers, sorties culturelles, podcasts, plateaux radio et projets vidéo pour favoriser les échanges entre générations, expériences en réalité virtuelle.

🤝 CONVENTIONS 2024

- **Partenariat Parquet de Bordeaux**  
Tranquillité Résidentielle et outils de prévention.
- **GIP Mediation**  
Déploiement de médiateurs numériques au sein du quartier Les Aubiers / Le Lac.
- **Régaz Bordeaux et Territoires Solidaires**  
Poursuite du dispositif des Eco-Ambassadeurs du gaz sur Bordeaux, Eysines, Blanquefort, Bruges et Le Bouscat.
- **Alogia Groupe**  
Mise en place du programme de recherche « Reveal Care » pour mieux appréhender les enjeux du vieillissement.
- **SC2S Service Civique Solidarité sénior**  
Accompagnement des seniors afin de lutter contre l'isolement et la perte d'autonomie.

🏆 TROPHÉES 2024

- **Lauréat ALINOV – Action Logement / Lauréat Fond Innovation Sociale – Fédération des ESH**  
"La Manufacture des Aubiers" espace dédié à l'accompagnement vers l'emploi et la formation pour les femmes du QPV les Aubiers en partenariat avec Espace Textile.
- **Trophée des employés d'immeuble – Ville de Bordeaux**  
Médaille de la ville pour 2 gardiens DOMOFRANCE des quartiers de Saint Augustin et des Aubiers.
- **Lauréat ALINOV – Action Logement**  
Mise en place de 10 médiateurs numérique en service civique avec Uniscité.
- **Lauréat ALINOV – Action Logement**  
Dispositif Rompre l'isolement des seniors en QPV Talence Thouars.

CHIFFRES CLÉS

74,7%

DE LOCATAIRES SATISFAITS

3 326

LOGEMENTS ATTRIBUÉS

18 340

APPELS TRAITÉS PAR MOIS PAR LE CRC (CENTRE DE RELATIONS CLIENTS DOMO CONT@CT)

127

GARDIENS, EMPLOYÉS D'IMMEUBLES

26,5%

DES LOGEMENTS AVEC UN NIVEAU DE LOYER INFÉRIEUR AU NIVEAU DE LOYER PLAÏ

# Management et organisation

REPENSÉS POUR UN COLLECTIF VIVANT

DOMOFRANCE vise à instaurer une culture d'« orientation client externe/interne » intégrée à ses modes de management et à ses politiques RH, tout en maintenant un haut niveau de performance.



## UNE POLITIQUE DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION

En 2022, DOMOFRANCE a signé la Charte de la diversité, marquant sa volonté d'intensifier ses actions pour lutter contre les discriminations.

Cette démarche proactive s'inscrit dans une dynamique structurante, portée par une politique engagée au service de sa marque employeur et de ces thématiques :

- **L'égalité femme/homme** avec un accord d'entreprise qui structure le cadre des actions paritaires,
- **La politique Handicap** favorise reconnaissance et inclusion grâce à des actions concrètes comme la convention avec l'Agefiph ou la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées, visant à briser les préjugés, valoriser les talents et promouvoir l'accessibilité, avec un taux d'emploi en progression.
- **L'accompagnement des collaborateurs seniors** repose sur le transfert de savoirs, le tutorat et un temps partiel spécifique pour préparer le départ à la retraite.
- **Une politique jeune** avec un fort niveau d'alternance et de stages et de nombreux partenariats avec les écoles afin de construire un « vivier » de candidats. Par ailleurs des sessions de formation au management intergénérationnel sont mises en place afin de valoriser la complémentarité des différences.



## UNE DÉMARCHE D'ACCOMPAGNEMENT DES COLLABORATEURS

DOMOFRANCE crée un environnement où chacun peut s'épanouir, se développer et contribuer à la réussite collective.

### Une politique managériale volontariste

Consciente de l'importance du management pour soutenir la performance collective et individuelle, DOMOFRANCE mise sur une dynamique d'innovation et des initiatives concrètes :

- **Parcours de formation** : des programmes dédiés développent les compétences managériales renforcent l'efficacité au sein des équipes.
- **Charte managériale ambitieuse** : co-construite par 50 collaborateurs, elle clarifie les attentes et incarne les valeurs, faisant la promotion d'un leadership à la fois performant et bienveillant.
- **Outils dédiés** : des solutions, comme le pilotage des entretiens et objectifs, assurent un suivi aligné aux besoins des équipes.
- **Initiatives de co-développement** : les échanges et l'intelligence collective sont encouragés, permettant aux managers de partager leurs expériences et de progresser ensemble.



> Résidence Tivoli - Le Bouscat



> Lab'Innovation - référents interne Innovation DOMOFRANCE

### Une politique de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (GEPP)

- **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 politique prévention santé et sécurité

En lien avec le CSE (commission Santé, Sécurité et Conditions de travail), DOMOFRANCE garantit un environnement de travail sécurisant via une évaluation annuelle des risques (DUERP), un Programme Annuel de Prévention et l'analyse des accidents du travail. Engagé dans un dialogue social de qualité et constructif, DOMOFRANCE propose à ses salariés, à travers différents accords, des dispositifs de travail concourant à leur qualité de vie au travail.



## DES DISPOSITIFS POUR MOBILISER LES COLLABORATEURS

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



En tant que premier bailleur social labellisé B Corp, DOMOFRANCE est résolument engagé dans une politique RSE impliquant l'ensemble de ses collaborateurs comme réels acteurs. Cette dynamique collective s'appuie sur le groupe de travail Dom'Impact, véritable catalyseur des actions RSE. Composé d'une vingtaine 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 actions portent sur des thématiques telles que le bien-être au travail, l'environnement, la diversité, les achats responsables, et la mobilité durable...

### Lab'Innovation : des collaborateurs moteurs d'innovation



Pour DOMOFRANCE, innover est une nécessité afin d'anticiper les enjeux du secteur et répondre aux attentes des parties prenantes. Le Lab'Innovation incarne cette dynamique en réunissant des collaborateurs issus de divers domaines porteurs d'innovation (sociale, senior, technique, énergie, économie circulaire, managériale). Cette approche transversale favorise l'expérimentation et le partage des meilleures pratiques pour impulser des solutions à fort impact, en s'appuyant sur un réseau de plus de 300 partenaires de l'écosystème d'innovation néo-aquitain.

### Comité Social et Economique

Chez DOMOFRANCE le dialogue social est un élément clé ! Le CSE est associé à chaque évolution importante et est un acteur incontournable de ce dialogue avec les collaborateurs.

# Diversité & inclusion

Les alternants DOMOFRANCE favorisent le retour à l'emploi des locataires

Lors du 9<sup>e</sup> Festival International de Hip-Hop **Serial Kickerz à Saint-André-de-Cubzac**, les 50 alternants de DOMOFRANCE ont mobilisé 200 locataires autour d'un événement alliant culture, sport et emploi. Ils ont innové en créant un village emploi, regroupant des partenaires comme Action Logement Services, France Travail, et Drop de Béton...

Les habitants des quartiers prioritaires de la métropole bordelaise ont pu participer à des job-datings et échanger sur la formation et l'emploi dans un cadre dynamique et collaboratif.

Escape Game Handicap : DOMOFRANCE sensibilise ses collaborateurs

À l'occasion de la **Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées**, DOMOFRANCE a mis en place L'Escape Game Handimatic qui propose aux collaborateurs participants de résoudre des énigmes inspirées des défis rencontrés par les personnes en situation de handicap, telles que la découverte du braille ou l'initiation à la langue des signes. Ce jeu a été développé grâce au don de 14 659,23 € de DOMOFRANCE à APF France Handicap, dans le cadre de du prêt à impact de la Caisse d'Épargne Aquitaine-Poitou-Charentes. Ce financement a été attribué suite à l'atteinte de l'objectif de 200 000 heures d'insertion professionnelle, permettant à DOMOFRANCE de retribuer l'intégralité de la bonification de son prêt à l'association.

# Accompagner

Au cœur des métiers avec « Vis mon job »

Parce que la transversalité est une des clés de la performance, DOMOFRANCE a développé des immersions métiers concrétisées par l'opération « Vis mon job ».

Des collaborateurs ont relevé le défi et ont passé une journée en **immersion totale dans la peau d'un attaché commercial**.

L'occasion de plonger dans les missions et de mieux saisir les défis et les victoires de ce poste. Ces visites, issues des demandes formulées lors des échanges compétences, ont été couronnées par des retours positifs.



Communauté d'alternants



Évènement La mêlée - Quinzaine RSE



Signature convention Luciole

Des expériences disruptives pour la prévention des Risques Psychosociaux

Engagé pour améliorer la qualité de vie au travail, DOMOFRANCE mise sur des approches innovantes pour sensibiliser et former ses équipes à la prévention des RPS dans un contexte de transformation organisationnelle.

Plus de 130 collaborateurs ont participé à une **expérience en réalité virtuelle** pour mieux appréhender les enjeux des RPS, renforçant ainsi la prise de conscience individuelle.

La communauté managériale a vécu une immersion théâtrale axée sur le repérage et le signalement des RPS, une formation interactive favorisant les échanges et l'adoption des bons réflexes.

Une cérémonie pour valoriser les collaborateurs diplômés

DOMOFRANCE a organisé sa toute première cérémonie de remise de diplômes, une occasion unique pour célébrer et récompenser nos **80 collaboratrices et collaborateurs** ayant obtenu un diplôme, une certification ou une qualification au cours de l'année 2023-2024.

Mobiliser #

50 partenaires impliqués lors de la Quinzaine RSE

La 4<sup>e</sup> édition de la Quinzaine RSE B Bénéfique a une nouvelle fois mise en lumière l'engagement RSE de DOMOFRANCE. Parrainé par Didier Poussou, Directeur Général de la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat, l'événement a rassemblé 50 partenaires autour de **100 actions** menées en Nouvelle-Aquitaine.

Ces initiatives ont sensibilisé **collaborateurs et locataires** à des enjeux clés : neutralité carbone, qualité de vie au travail, inclusion, innovation sociale, environnement et écoresponsabilité.

Conférences, ateliers, expositions et rencontres ont rythmé cet événement, rendu possible grâce à l'engagement de tous les partenaires.



CONVENTIONS 2024

Luciole

En partenariat avec Action Logement Services, DOMOFRANCE met en place pour ses collaborateurs une application luttant contre les violences intrafamiliales.

Conventions écoles et centres de formations

Conventions écoles partenaires : CIPECMA, Epitech, ESPI, Formasup, IFPC, INSEC, ISG No School, Digital Campus, IFCG Carrière, Kedge, NoSchool, Université de bordeaux, EDHEC BS ENSM...



TROPHÉE 2024

Bonnes pratiques RH - Action Logement

DOMOFRANCE primé pour sa stratégie RSE "B Bénéfique" portée par le groupe de travail interne Dom'Impact.

CHIFFRES CLÉS

93/100

INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

749

COLLABORATEURS FEMMES 57 % HOMMES 43 %

87%

DES COLLABORATEURS EN CDI

47

COLLABORATEURS EN CONTRAT D'ALTERNANCE

15h

DE FORMATION PAR SALARIÉ DANS L'ANNÉE

# La data et la digitalisation

POUR MIEUX NOUS DÉVELOPPER

La data représente un enjeu stratégique à intégrer pleinement dans l'organisation des métiers. Véritable levier de croissance, la data favorise l'optimisation de la digitalisation de l'ensemble des activités et services de DOMOFRANCE. Ainsi, les actions peuvent être quantifiées et les échanges facilités, renforçant ainsi l'efficacité et la collaboration au sein de l'entreprise.



➤ Centre de Relation Client Domocont@ct



➤ Résidence Terracia - Le Bouscat

ENJEUX IDENTIFIÉS



ETHIQUE, MAÎTRISE DU RISQUE ET AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE



QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION LOCATAIRES



## DIGITALISER LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

DOMOFRANCE optimise ses processus internes et ses relations fournisseurs grâce à la dématérialisation :

- Courriers entrants et sortants.
- Appels d'offres.
- Coffre-fort numérique.
- Procès-verbaux des commissions d'attribution de logements.

Dans la continuité de la dématérialisation des factures, ces initiatives renforcent la fluidité et la conformité des processus financiers, garantissant une gestion plus rapide et sécurisée des transactions.

### Structurer la donnée > La stratégie DATA

Depuis 2022, DOMOFRANCE déploie une plateforme DATA et une gouvernance transversale pour améliorer la connaissance de son activité et recentrer les métiers sur l'analyse. L'entreprise cartographie l'impact des données sur ses pratiques pour piloter un plan de conduite du changement adapté.

Avec un socle technologique renforcé, elle améliore la qualité des données en vue d'intégrer l'IA générative, tout en optimisant ses processus et en animant les COPIL DATA avec les Data Owners pour maximiser l'impact des initiatives.

### Expérimenter > Le BIM

En généralisant le BIM (Building Information Modeling) sur ses projets de construction et de réhabilitation, DOMOFRANCE met à profit les avancées digitales au service de la qualité et de la performance des logements.

Par cette méthode de gestion des projets, DOMOFRANCE se dote de maquettes numériques de ses bâtiments constituant une source de données fiables et structurées au service de la gestion patrimoniale. Le BIM devient ainsi un levier essentiel à la prise en compte des exigences environnementales sur toute la durée de vie des bâtiments.



## DIGITALISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

### Le Centre de Relation Client

Le Centre de Relation Client **DomoCont@ct**, situé à Pau, gère environ 20 000 appels par mois grâce à une équipe de 17 conseillers clientèle. Sa mission principale est de répondre aux demandes de tous les locataires de la région, avec un taux de qualité de service (taux de décroché) atteignant 79,8% fin 2024.

Dans le cadre de l'optimisation de ses opérations, DOMOFRANCE a réinternalisé la solution KIWI/KIAMO pour son Centre de Relation Client (CRC), offrant aux collaborateurs un accès en mobilité et en télétravail, tout en centralisant les échanges, améliorant l'efficacité du service client et renforçant la sécurité des données.

### La plateforme numérique Intent

Pour améliorer la coordination de ses partenaires et optimiser la gestion des interventions, DOMOFRANCE déploie IntentPlatform, une plateforme numérique opérée par Intent Technologie, centralisant les données relatives aux contrats de son patrimoine et connectant l'ensemble de son écosystème (fournisseurs de services, maintenance, etc.).

Cette solution optimise la gestion des interventions des prestataires grâce à plusieurs fonctionnalités clés :

- **Centralisation des données** : suivi en temps réel des demandes et synchronisation des délais contractuels.
- **Alertes automatisées** : notifications instantanées en cas de dépassement des délais.
- **Optimisation des contrats** : indicateurs actualisés en temps réel avec les données du marché.
- **Amélioration de la collaboration** : partage d'informations pour optimiser les processus.
- **Services clients** : alertes SMS pour signaler des pannes d'ascenseur.
- **Performance énergétique** : suivi des chaufferies et des réseaux d'eau.

# Expérience client

→ Le déploiement d'Ali'Tranquille

Afin de renforcer la qualité de service et d'accompagnement de ses locataires de manière plus inclusive et réactive, DOMOFRANCE a déployé l'outil Ali'Tranquille du Groupe Action Logement. Ali'Tranquille vise à préserver et à améliorer la tranquillité résidentielle en intervenant de manière proactive face aux **troubles de voisinage et aux incivilités**. DOMOFRANCE peut ainsi anticiper, détecter et traiter ces situations, en mettant en place des actions de médiation et d'accompagnement personnalisées. L'objectif est de garantir un cadre de vie serein pour les locataires et de promouvoir une cohabitation harmonieuse au sein des résidences.

→ Des visites virtuelles 3D pour moderniser la gestion locative

DOMOFRANCE intègre des visites virtuelles 3D pour ses logements locatifs intermédiaires, offrant une **expérience immersive** aux futurs locataires. Cette technologie facilite la présélection des biens, réduit les visites physiques et améliore la transparence. La visite virtuelle met en avant les atouts des logements et améliore leur attractivité sur le marché locatif. Elle offre aussi un accès simplifié aux biens pour les personnes éloignées géographiquement ou disposant de contraintes horaires, favorisant ainsi une expérience locative plus fluide et interactive.

→ Un espace numérique pour l'inclusion digitale à Cenon

En partenariat avec Konexio et la ville de Cenon, DOMOFRANCE a ouvert un espace numérique au cœur du quartier Palmer pour lutter contre l'exclusion numérique. Des ateliers, formations et permanences y sont animés par des conseillers numériques, permettant aux locataires d'accéder à Internet, d'effectuer leurs démarches administratives et de développer leurs compétences digitales indispensables à leur **insertion professionnelle**. Ce dispositif s'étend avec l'ouverture de nouveaux espaces à Bordeaux, Bègles, dans le Médoc et le Libournais, proposant des formations certifiantes adaptées aux différents publics, dont les TPE et les jeunes via le programme « Explore ton talent ».



Pratiques professionnelles #

← Nouveaux cas usage Data sur les risques locatifs

DOMOFRANCE a transformé la **gestion des impayés** en un processus centralisé et automatisé, permettant une vision 360° consolidée grâce à Power BI. Cette solution offre une vue en temps réel des impayés, qu'ils concernent des locataires en place, partis ou des demandes d'indemnisation pour le suivi des sinistres (DIS). Avec des outils décisionnels robustes, cette nouvelle approche facilite la gestion de la dette et améliore les performances financières globales de l'entreprise. En parallèle, le déploiement d'un **observatoire des charges** permet d'anticiper les évolutions des charges locatives, d'identifier les tendances et de prévenir les risques, garantissant un pilotage plus efficace des coûts et des ressources.

← Digitalisation RH pour une expérience collaborateur et manager améliorée

DOMOFRANCE accélère sa transformation digitale RH avec des outils innovants simplifiant les processus, améliorant l'expérience collaborateur et offrant aux managers des outils performants pour accompagner efficacement leurs équipes.

- Déploiement d'un **nouvel SIRH** et un portail collaborateur-manager « Smart RH » pour faciliter la gestion administrative et améliorer l'accessibilité aux services RH.
- Lancement de « Simbel », une **plateforme dédiée aux formations** avec un suivi personnalisé du développement des compétences.
- Intégration d'Elevo, **outil de gestion des entretiens**, pour structurer une suite Talent intégrée.

← Digitalisation de la gestion des données techniques du patrimoine

DOMOFRANCE a engagé une transformation digitale majeure pour centraliser et sécuriser la connaissance de son patrimoine. Cette démarche répond à plusieurs défis : homogénéiser les données et disposer d'une **vision globale et partagée du patrimoine** pour éclairer les stratégies et arbitrages patrimoniaux. Pour y parvenir, DOMOFRANCE a contractualisé une solution innovante avec la plateforme SaaS GET. Cet outil permettra de fiabiliser la collecte et l'analyse des données, de coter l'état technique du patrimoine afin de faciliter l'élaboration de plans pluriannuels de travaux.

← Digitalisation du processus de gestion des DPE

DOMOFRANCE optimise la gestion des Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) en automatisant la gestion des commandes et leur intégration via la plateforme PANDOPIA dans les outils internes IKOS et GEIDE. Une synchronisation hebdomadaire du patrimoine et un tableau de bord Power BI, permettent de **suivre en temps réel l'avancement de la campagne de renouvellement des DPE**, optimisant l'archivage et la préparation des audits futurs. L'ensemble du processus, de la demande initiale à la réception du diagnostic, en passant par le contrôle est désormais automatisé.

CHIFFRES CLÉS

24

OPÉRATIONS ENGAGÉES EN BIM (PROCESSUS DE MODÉLISATION DES DONNÉES DU BÂTIMENT)

70%

DES LOCATAIRES ONT ACTIVÉ LEUR COMPTE EXTRANET

89%

DES ASCENSEURS CONNECTÉS

+80%

TAUX DE DÉCROCHÉ DU CENTRE DE RELATION CLIENT DOMOCONT@CT

# Le développement et les relais de croissance

## AU SERVICE DES TERRITOIRES

DOMOFRANCE développe des solutions de logements accessibles et durables en Nouvelle-Aquitaine. L'objectif est de consolider une position d'acteur de référence du logement social, tout en explorant de nouvelles opportunités de croissance pour renforcer son impact sur le développement économique et l'emploi local.



### INNOVER POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DES TERRITOIRES

DOMOFRANCE adapte son action aux spécificités locales en coopérant avec les partenaires, pour accompagner les politiques publiques régionales de l'habitat, intégrant développement économique, réindustrialisation et revitalisation.

- **En zones détendues** : priorité à la revitalisation des centres-bourgs et au déploiement d'« Action Cœur de Ville » dans les villes moyennes labellisées.
- **En zones tendues** : développement d'une offre complète de logements sociaux et intermédiaires, incluant le Logement Locatif Intermédiaire (LLI) pour les salariés aux revenus intermédiaires et des expérimentations pour le logement des saisonniers. **Sur Bordeaux Métropole** : maintien du leadership en production de logements sociaux et consolidation de la présence dans les zones d'aménagement stratégiques.

### 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 60 % des logements sont attribués chaque année à des ménages salariés.

### 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



### FAVORISER L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ

Face à la réduction des aides publiques, la vente d'une partie du patrimoine est devenue essentielle pour les bailleurs sociaux afin de renforcer leur capacité d'auto-financement et de financer la construction et la réhabilitation de logements sociaux.

DOMOFRANCE déploie des solutions accessibles comme le Bail Réel Solidaire (BRS), qui dissocie foncier et bâti pour proposer des logements à 30 à 35 % en dessous des prix du marché. Agréé Organisme Foncier Solidaire depuis 2020, DOMOFRANCE facilite ainsi l'accession à la propriété pour les ménages modestes, notamment grâce à exterrA, sa marque dédiée aux logements neufs en accession sociale.



➤ Résidence Haut Livrac - Pessac

### Zoom sur les ventes en blocs

DOMOFRANCE réalise des ventes de patrimoine à l'unité (logement par logement, sous conditions de ressources) ou en bloc via l'Opérateur National des Ventes (ONV), créé par Action Logement dans le cadre de la loi ELAN. L'ONV rachète des immeubles aux bailleurs sociaux pour les revendre à l'unité aux

ménages accédants. Avec près de 520 logements vendus en 2024, la vente de patrimoine reste une activité essentielle pour DOMOFRANCE, qui figure parmi les trois filiales les plus actives du Groupe Action Logement.



### DIVERSIFIER NOS MÉTIERS ET OPTIMISER LA GESTION

#### 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 m<sup>2</sup> d'actifs sous gestion pour répondre aux besoins des habitants et créer des opportunités d'emploi.

#### L'activité de syndic

En partenariat avec Néolia, DOMOFRANCE a créé Agate, une marque dédiée à la gestion de copropriété, avec plus de 8 000 lots gérés issus de l'accession sociale et des ventes de patrimoine. Labellisée "QualiSR - Syndic Prévention Redressement", Agate accompagne les copropriétés en difficulté, en mobilisant les leviers nécessaires pour les stabiliser et aider les copropriétaires à mieux maîtriser leurs charges.

#### La valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie

Les Certificats d'Économie d'Énergie (CEE) sont un dispositif national soutenant financièrement les travaux d'amélioration énergétique. Essentiels pour DOMOFRANCE, ils financent la rénovation énergétique de son patrimoine. Depuis 2020, un Pôle Efficacité Énergétique centralise la collecte et la valorisation des CEE, avec des conventions de rachat négociées chaque année pour optimiser les tarifs et maximiser l'impact financier.

#### L'abattement TFPB

DOMOFRANCE bénéficie de l'abattement de 30 % sur la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) pour ses logements en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV). Ce dispositif vise à compenser partiellement les surcoûts de gestion spécifiques à ces quartiers. En contrepartie, DOMOFRANCE s'engage, aux côtés des communes concernées, à mettre en œuvre des actions renforçant le cadre de vie des résidents

# Répondre aux enjeux

DOMOFRANCE, acteur du logement des forces de l'ordre

DOMOFRANCE officialise en tant que maître d'ouvrage la construction de deux nouvelles casernes de gendarmerie avec des livraisons prévues en 2025.

- À Gan, DOMOFRANCE porte la construction d'un ensemble de trois bâtiments : un bâtiment administratif, des locaux techniques et une résidence de **17 logements** de fonction.

- À Marcheprime, le projet s'étend sur 6 300 m<sup>2</sup> et comprend la caserne, des locaux de services et **24 logements** de fonction. Il sera le premier du Bassin d'Arcachon à utiliser du ciment bas carbone Hoffmann Green.

Ces opérations témoignent de l'engagement de DOMOFRANCE en faveur de l'aménagement des territoires et du logement des forces de l'ordre, avec une dizaine de projets similaires en cours ou à l'étude.

DOMOFRANCE, un partenaire engagé pour le logement des collaborateurs de la Caisse des Dépôts et du Groupe La Poste

DOMOFRANCE signe une convention de deux ans avec la Caisse des Dépôts, réservant **15 logements** (8 sociaux et 7 intermédiaires) à Bordeaux et sa métropole, pour les agents et fonctionnaires de l'État, avec des conditions d'accès facilitées.

En parallèle, **15 logements** sociaux sont attribués aux collaborateurs du Groupe La Poste, confirmant l'engagement de DOMOFRANCE en faveur du lien emploi-logement et d'une offre adaptée aux besoins des salariés.

Livraison d'une résidence Yellome pour les jeunes actifs et étudiants

À Bordeaux, la résidence Yellome les Naïades propose 11 logements sociaux (2 T2, 6 T3, 3 T4) accessibles aux **jeunes de moins de 30 ans, qu'ils soient étudiants ou actifs**. Contrairement aux résidences étudiantes classiques, cette offre mixte favorise la diversité des parcours et facilite l'accès à un logement abordable adapté aux besoins des jeunes en transition vers l'emploi ou en mobilité.

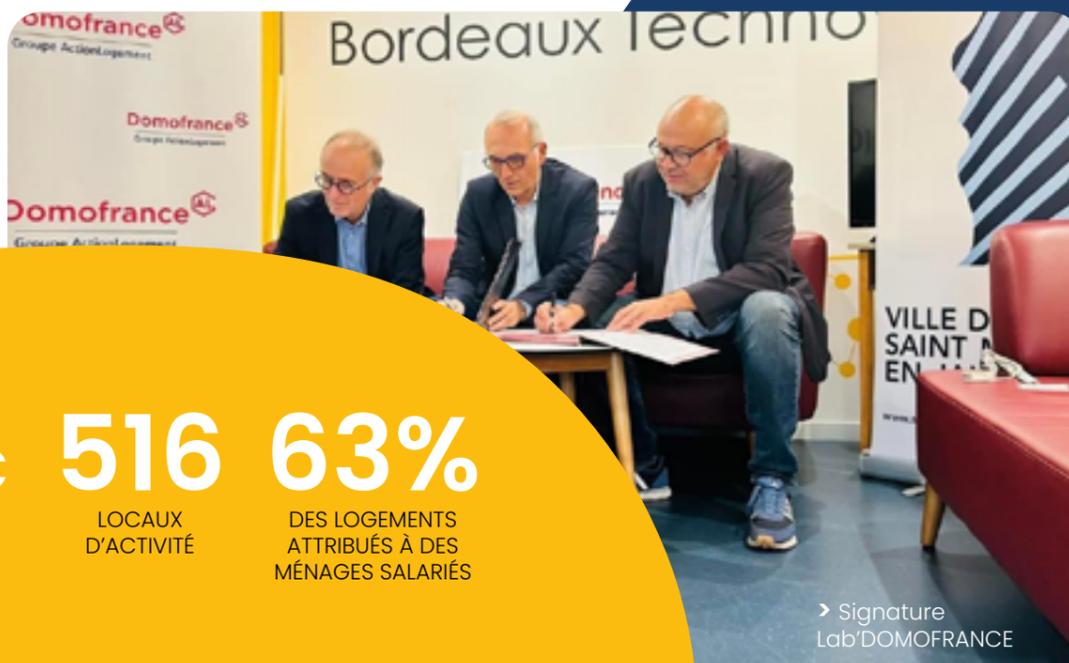
Ce dispositif est rendu possible grâce à l'article 109 de la loi ELAN, qui permet de réserver tout ou partie des logements locatifs sociaux « ordinaires » à des jeunes de moins de 30 ans, avec des baux d'un an renouvelables, sous conditions. Une solution innovante pour accompagner l'autonomie des jeunes et répondre aux enjeux du logement dans les métropoles.



> Pose première pierre gendarmerie Gan



> Signature Livret Transition Territoire



> Signature Lab'DOMOFRANCE

Optimiser la gestion #

DOMOFRANCE, premier souscripteur du Livret Transition Territoire de la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes

DOMOFRANCE est fier d'être le premier souscripteur du Livret Transition Territoire, un produit innovant lancé par la Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes. Ce livret régional offre aux épargnants l'opportunité de soutenir des projets locaux de transition environnementale, tels que la décarbonation et la rénovation énergétique.

Cette démarche fait suite à la souscription de DOMOFRANCE au Prêt à Impact, marquant ainsi une nouvelle étape dans sa **dynamique de financement durable**. Par cette initiative, DOMOFRANCE réaffirme son engagement en faveur d'une économie responsable et locale, issue des travaux de la Convention des Entreprises pour le Climat en Nouvelle-Aquitaine.



CONVENTIONS 2024

— Centre Hospitalier Charles Perrens

Faciliter l'accès au logement et à la propriété aux personnels hospitaliers.

— AFPA (Agence Nationale pour la Formation)

Accompagnement des collaborateurs AFPA ainsi que les publics bénéficiaires de protection internationale que cet organisme accompagne.

— Territoires engagés pour le logement Communauté Pays Basque

Soutien financier pour la production de 3 415 logements, dont 2 091 sociaux d'ici 2027.

— Convention Logement étudiant - ESSCA

Faciliter l'accès au logement des étudiants via Yellome.

— Lab'DOMOFRANCE - Bordeaux Technowest

Incubateur dédié au bâtiment intelligent et à l'innovation durable, en partenariat avec Bordeaux Technowest et la Mairie de Saint-Médard-en-Jalles.

— Signature prêt DUOZ - Banque des Territoires

Convention pour un préfinancement de 94 M€ afin de soutenir la production de logements sociaux en Nouvelle-Aquitaine.

CHIFFRES CLÉS

519 8 600 382M€ 516 63%

VENTES DE LOGEMENTS DONT 37% DES VENTES À L'UNITÉ EN BRS

LOTS GÉRÉS PAR LE SYNDIC AGATE

INVESTIS SUR LES TERRITOIRES SOIT 3 588 ETP

LOCAUX D'ACTIVITÉ

DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS À DES MÉNAGES SALARIÉS

## ÉCONOMIE

	2024	2023
<b>Agréments</b>	<b>1 731</b>	<b>1 776</b>
<b>Agréments par catégorie de financements</b>		
Intermédiaire	299	446
Social	906	862
Très social	526	468
<b>Agréments par territoire</b>		
Charente	0	0
Charente-Maritime	92	90
Dordogne	162	140
Gironde	994	1 018
Landes	127	51
Pyrénées-Atlantiques	223	323
Lot-et-Garonne	133	154
<b>Logements neufs (nombre d'OS)</b>	<b>1 796</b>	<b>1 288</b>
<b>Logements neufs par catégorie de financements</b>		
Intermédiaire	392	280
Social	829	622
Très social	399	362
Autres financements	176	24
<b>Logements neufs par territoire</b>		
Charente	0	0
Charente-Maritime	154	144
Dordogne	90	195
Gironde	1 044	717
Landes	116	31
Pyrénées-Atlantiques	200	56
Lot-et-Garonne	192	145
<b>Logements réhabilités (nombre d'OS lancée)</b>	<b>268</b>	<b>547</b>
<b>Investissements en réhabilitation, gros entretien et remplacement composants</b>		
Montant	128 527	83 728
% du total des investissements	31,34%	30,80%
<b>Logements adaptés au vieillissement et handicap</b>		
Adaptation dans l'année	343	229
% des logements familiaux adaptés	5,5%	4%

## RESSOURCES HUMAINES

	2024	2023
<b>Effectifs en CDI</b>	<b>651</b>	<b>656</b>
<b>Effectifs en CDI par sexe</b>		
Femmes	371	371
Hommes	280	285
<b>Effectifs en CDI par tranche d'âge</b>		
< 25 ans	6	8
De 25 ans à 55 ans	510	532
>55 ans	135	116
<b>Taux de fréquence d'accidents du travail</b>	12,81%	8,05%
<b>Taux d'absentéisme</b>	6,53%	6,86%
<b>Part des salariés en situation de handicap*</b>	5,95%	5,06%
<b>Nb d'h de formation réalisés par etp formés</b>	15,2h	28h
<b>Part des femmes et hommes formés dans l'année</b>		
Femmes	57%	54%
Hommes	43%	46%
<b>Index égalité professionnelle F/H</b>	93/100	93/100

\*Indicateur calculé par rapport aux effectifs URSSAF

## SOCIAL

	2024	2023
<b>Satisfaction globale des locataires</b>	74,7%	74,7%
<b>Insertion</b>		
Nombre d'heures	270 335	237 427
ETP	168	148
<b>Taux d'attribution à des ménages salariés</b>	63%	56%
<b>Logements dédiés aux ménages précaires (PLAI) en stock</b>		
Nombre	4 718	4 525
Taux	12,13%	11,92%
<b>Logements au niveau de loyer &lt; PLAI</b>		
Nombre	10 314	10 619
Taux	26,5%	28,38%
<b>Échéanciers en place au 31/12</b>	2 037	2 109
<b>Logements attribués aux ménages relevant du 1er quartile de revenus, hors QPV</b>		
Nombre	511	687
Taux	22,1%	27,5%
<b>Logements attribués aux ménages aux revenus supérieurs au 1er quartile, en QPV</b>		
Nombre	471	470
Taux	86,6%	74,8%
<b>Évolution du montant des charges locatives récupérables</b>	NC	NC
<b>Logements gérés par le syndic Agate (lots)</b>	8 600	8 286
<b>Délai moyen de paiement des fournisseurs</b>	44,05j	31,77j

## ENVIRONNEMENT

	A	B	C	D	E	F	G	
<b>CLASSE ÉNERGÉTIQUE</b>	16,2%	15,6%	40,6%	20,7%	6,1%	0,5%	0,2%	2023
	11,8%	13,5%	46,5%	21,6%	5,8%	0,5%	0,2%	2024
<b>CLASSE CO2 (GES)</b>	8,2%	22,9%	34,1%	27,5%	5,1%	2,2%	0,0%	2023
	7,8%	20,2%	39,3%	25,7%	4,8%	2,2%	0,0%	2024

	2024	2023
<b>Consommation moyenne du parc total de Domofrance (Kw/m2SHAB)</b>	116	117
<b>Quantité d'énergie économisée dans le cadre des CEE (GWh Cumac)</b>	104	144
<b>Logements neufs livrés en MOA directe avec certification ou label environnemental</b>	66	174
<b>Logements neufs construits selon les prescriptions de chantiers à faible nuisance</b>	179	20

# Sélection des réalisations

## LES PROGRAMMES LOCATIFS

Charente  
Maritime



**ROCHEFORT**

Les Demoiselles • 63 logements



**SALLES-SUR-MER**

Les Jardins de Plaisance • 8 logements



**SAINT-SULPICE DE ROYAN**

Brise Marine • 4 logements



**LA TREMBLADE**

Les Haubans • 9 logements

Dordogne



**PÉRIGUEUX**

Rue Lavoisier • 68 logements



**BOULAZAC-ISLE-MANOIRE**

Frachon • 41 logements

Gironde



**MÉRIGNAC**

Arlac • 111 logements étudiants  
+ 4 logements neufs



**LE BOUSCAT**

Tivoli • 5 logements



**PESSAC**

Charles Péguy • 10 logements jeunes



**BÈGLES**

L'Étoile Hugo • 4 logements



**VILLENAVE D'ORNON**

Garden Side • 17 logements



**PAREMPUYRE**

Kolibri • 28 logements



**BÈGLES**

Villa Neha • 12 logements



**SAINT-JEAN D'ILLAC**

Euphoria • 15 logements



**PESSAC**  
Haut Livrac • 54 logements



**LIBOURNE**  
Les Jardins d'Abel • 18 logements

Pyrénées  
Atlantiques



**ASCAIN**  
Artzaina • 12 logements



**NAY**  
Talamont • 40 logements



**BORDEAUX**  
La Bastide • 54 logements



**ARCACHON**  
Villa Plaisance • 8 logements



**BIARRITZ**  
Villa Milady • 13 logements



Lot-et-  
Garonne

**MARMANDE**  
Îlot Baudelaire • 10 logements



**VAYRES**  
Le Clos de Segransan • 17 logements



**CESTAS**  
Les Logis de Boès • 25 logements



**LAVARDAC**  
Saint Jean • 6 logements



Landes

**NARROSSE**  
Le Clos des Bois • 35 logements



**LE BOUSCAT**  
Terracia • 20 logements



**BORDEAUX**  
Amédée Saint Germain - lot 9.12 • 50 logements

## LES PROGRAMMES EN ACCESSION SOCIALE



**CADAUJAC**  
Villa Marguerite • 7 logements  
en accession-location



**MÉRIGNAC**  
Villa Coffea • 12 logements  
en location-accession

**Éditeur**

Domofrance – SA d'Habitation à Loyer Modéré  
Siège social : QU LAC 110 AVENUE DE LA JALLERE 33300 BORDEAUX  
SIREN : 458204963  
Tél. : 05 56 43 75 75

**Propriété intellectuelle**

Tous les contenus de cette brochure (textes, images, logos) sont protégés. Toute reproduction est interdite sans autorisation.



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

[www.domofrance.fr](http://www.domofrance.fr)  
[www.action-et-territoire.fr](http://www.action-et-territoire.fr)  
[www.havitat.fr](http://www.havitat.fr)  
[www.exterra.fr](http://www.exterra.fr)  
[www.yellome.fr](http://www.yellome.fr)  
[www.syndic-agate.fr](http://www.syndic-agate.fr)



@DOMOFRANCEOFFICIEL



DOMOFRANCE



@DOMOFRANCE\_



DOMOFRANCE