

PΣPSE

Projet Stratégique d'Entreprise 2019 - 2023

SOMMAIRE

	ÉDITO	3
	PΣPSE 2019 - 2023, UN PROJET CO-CONSTRUIT.....	4-5
	DOMOFRANCE, SES MÉTIERS, SES VALEURS.....	6-7
	GOUVERNANCE.....	8-9
1	AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT	10-13
	UNE ACTION TERRITORIALE RENFORCÉE	
	DES PARCOURS RÉSIDENTIELS RÉINVENTÉS	
2	BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ.....	14-17
	UNE PROXIMITÉ RÉAFFIRMÉE	
	UNE QUALITÉ DE SERVICE ÉTENDUE	
3	CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT	18-21
	UNE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE AMPLIFIÉE	
	DES LOCATAIRES TOUJOURS MIEUX ACCOMPAGNÉS	
4	CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN.....	22-25
	UN CAP ENGAGEANT ET PARTAGÉ	
	UN ÉPANOUISSEMENT FAVORISÉ	
5	DIGITALISER POUR MIEUX LOGER.....	26-29
	UNE PERFORMANCE STIMULÉE	
	UNE INNOVATION ENCOURAGÉE	
6	REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE.....	30-33
	UNE INGÉNIERIE CHALLENGÉE	
	UNE GESTION OPTIMISÉE	
	REMERCIEMENTS.....	34-35
	LEXIQUE.....	36



Avec son Projet Stratégique d'Entreprise PΣPSE 2019-2023, Domofrance est allée à la rencontre de ses collaborateurs et de ses parties prenantes. Nous avons interrogé notre histoire pour bâtir notre avenir. C'est un moment fort et unique que nous avons tenu à ancrer et à partager avec vous grâce à ce document.

Les cinq années à venir vont mettre au défi notre agilité. Nous avons donc souhaité donner un cap à tous les acteurs du projet Domofrance et réaffirmer le sens de notre mission sociale. Ainsi mobilisés, nous pouvons avancer vers notre objectif : **hisser le logement social de Nouvelle-Aquitaine au plus haut niveau de confiance et d'efficacité.**

C'est l'engagement que nous souhaitons afficher avec PΣPSE, nourri par les valeurs qui fondent notre collectif : la proximité, l'humain, l'anticipation, l'authenticité, l'innovation et bien sûr la qualité.

Nous avons à faire preuve d'imagination. Nous savons déjà pouvoir compter sur nos forces collectives que constituent nos 60 ans d'histoire, notre bienveillance reconnue à l'égard des populations logées, notre forte mobilisation auprès des acteurs de notre territoire et enfin notre détermination.

Ce projet stratégique s'inscrit pleinement dans les orientations portées par notre actionnaire Action Logement Immobilier.

PΣPSE est activement soutenu par les administrateurs de Domofrance qui souhaitent témoigner d'un ancrage territorial fort et d'une proximité réaffirmée : avec les décideurs locaux, les Medef des territoires, les entreprises et le tissu économique dans toute sa diversité (associations, startups, micro-entreprises, Économie Sociale et Solidaire...).

PΣPSE se veut l'emblème de notre démarche de Responsabilité Sociétale. Il doit nous permettre de répondre aux mutations sociales et économiques de notre secteur et de resserrer la proximité avec nos clients. Pour y parvenir, nous devons amorcer « une révolution », à la fois managériale et digitale. Nous y sommes prêts !

Nous vous invitons à découvrir les six ambitions du projet Domofrance PΣPSE. Elles établissent notre feuille de route pour les cinq prochaines années : pour agir au quotidien au service des salariés des entreprises et répondre au mieux des missions d'intérêt général qui nous sont confiées par les pouvoirs publics. Ainsi, quels que soient les projets en Nouvelle-Aquitaine, Domofrance sera en capacité d'apporter la réponse Logement.

Tel est notre projet, tel est notre engagement !

Philippe RONDOT, Président
Francis STÉPHAN, Directeur Général

UN PROJET D'ENTREPRISE CO-CONSTRUIT

60 ANS D'HISTOIRE POUR UNE VISION D'AVENIR

Domofrance a su, pendant 60 ans, se développer en répondant aux enjeux des territoires. Un héritage précieux qu'elle se doit de cultiver et de faire fructifier de manière responsable et durable. Dans un monde HLM en mutation, Domofrance a souhaité être proactive et dessiner dès aujourd'hui ce que sera l'entreprise sociale de l'habitat de demain : plus agile, plus digitale, plus vertueuse et toujours plus ancrée sur ses territoires.

Lancé en mars 2018, le projet PΣPSE fixe la trajectoire de Domofrance sur cinq ans. Acronyme de « Porter Ensemble le Projet Stratégique d'Entreprise », il est en accord avec la feuille de route établie par Action Logement Immobilier. Domofrance affirme ainsi son positionnement et son inscription sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine.



Atelier Ancrage territorial

Σ tout un symbole

La lettre grecque « sigma majuscule » est utilisée pour représenter la connaissance, le savoir acquis au fil du temps. Au 18^e siècle, elle a été introduite par le mathématicien Leonard Euler pour symboliser une somme. Elle exprime ici notre volonté de réunir nos parties prenantes et de mobiliser nos compétences au service d'une ambition commune.

Soirée des vœux 2019.
Présentation de PΣPSE
aux collaborateurs





#PΣPSE

Porter Ensemble le Projet Stratégique d'Entreprise



UNE MOBILISATION SANS PRÉCÉDENT

PΣPSE est le fruit de neuf mois de travail stimulants. **L'ensemble des collaborateurs et des parties prenantes de l'entreprise a été mobilisé**, parmi lesquelles l'actionnaire majoritaire Action Logement Immobilier, le Conseil d'Administration, les représentants des locataires, les partenaires, collectivités, financeurs, architectes, promoteurs, associations... PΣPSE est un projet fondateur, c'est notre projet commun et partagé.

Les valeurs de Domofrance et le sens donné à ses actions ont servi de fil rouge à chaque étape de l'élaboration de ce projet qui :

- réaffirme l'identité et les forces de Domofrance
- formalise nos ambitions sociétales
- favorise l'innovation et la créativité
- insuffle plus d'agilité pour les équipes
- renforce l'ancrage territorial

Une première phase de diagnostic a permis d'identifier les enjeux et les défis à relever. Ces ateliers, enquêtes et analyses ont ensuite contribué à définir des orientations stratégiques, que nous avons représentées à travers six ambitions.

Parcourez ces pages pour en découvrir les enjeux, les implications et les objectifs associés.

Les défis, nombreux, sont à la fois audacieux et enthousiasmants. C'est un grand challenge collectif.

Place désormais à l'action : « votre logement, notre engagement ».



Atelier Digital



Atelier Fournisseurs

9 MOIS
DE TRAVAIL

24
ATELIERS
PARTIES PRENANTES
ET COLLABORATEURS

200
PARTICIPANTS
AUX ATELIERS

122
IDÉES ET PROJETS
COLLECTÉS

337
RÉPONSES
AU QUESTIONNAIRE
INTERNE

6
AMBITIONS
PARTAGÉES

VALEURS

- Anticipation
- Bienveillance
- Écoute
- Innovation
- Qualité
- Proximité

MARQUES

- Yellome
- Havitat
- exterrA

UNIVERS

- Agitateur d'innovation sociale
- Initiateur du bien vivre ensemble
- Créateur d'emplois
- Acteur de la biodiversité
- Concepteur de projets durables
- Développeur d'architectures innovantes
- Créateur de solidarité
- Expert digital
- Inventeur de l'habitat du futur

OFFRES

- Logements familiaux
- Logements jeunes
- Accession sociale dans le neuf
- Accession sociale dans l'ancien
- Logements pour personnes dépendantes
- Résidences hôtelières sociales
- Locaux d'activités

MÉTIERS

- Aménageur urbain
- Promoteur constructeur
- Bailleur social
- Syndic de copropriété

500

COLLABORATEURS

400VENTES DE
LOGEMENTS
(PATRIMOINE ET NEUF)**6 000**LOTS PRINCIPAUX
EN COPROPRIÉTÉ**30 000**LOGEMENTS
EN PATRIMOINE**60 000**

PERSONNES LOGÉES

1 500LOGEMENTS LANCÉS
EN CONSTRUCTION**195 M€**DE CHIFFRE
D'AFFAIRES**435**

LOCAUX D'ACTIVITÉS

DOMOFRANCE, ENTREPRISE CITOYENNE AU SERVICE DU TERRITOIRE

Filiale d'Action Logement Immobilier, Domofrance est riche d'une histoire de 60 ans au service de ses clients, de ses partenaires et de la cohésion des territoires. Elle porte une mission d'intérêt général et participe à la mise en œuvre du droit au logement pour tous. Domofrance attache une attention particulière à la situation des salariés d'entreprises et s'engage également à accueillir au sein de son parc les personnes en situation de fragilité, tant sociale qu'économique.

Au cœur de son territoire de la Nouvelle-Aquitaine, Domofrance se démarque par sa compétence globale : du logement familial à l'ÉcoQuartier, en passant par le logement jeune, les résidences seniors, les logements d'urgence, les hôtels d'entreprises les commerces et les parkings...

Domofrance a la capacité de répondre à tous les besoins, quels que soient la taille du projet et son niveau de complexité.

Aujourd'hui, face aux transitions sociale, économique et environnementale inévitables, Domofrance garde le cap de sa mission sociale. Elle va même plus loin en se saisissant de cette opportunité pour redessiner son avenir. Au travers de ses six ambitions, elle réaffirme ses métiers et aiguisé ses savoir-faire. Elle assoit son positionnement au sein de ce territoire aux nouveaux contours géographiques, sociaux et économiques.



LE PARCOURS RÉSIDENTIEL AVEC DOMOFRANCE

Avec ses marques dédiées, Domofrance accompagne les locataires dans leur parcours résidentiel, depuis le logement des jeunes jusqu'à l'achat de son bien immobilier :

Yellome 

Yellome pour se loger quand on a moins de 30 ans
yellome.domofrance.fr

HAVITAT

Havitat pour l'achat d'un logement ancien
havitat.fr

exterra
par Domofrance

exterra pour l'achat d'un logement neuf
exterra.fr



Siège social de Domofrance - Bordeaux



Résidence Escabelle - Pessac

CE QU'ILS DISENT DE DOMOFRANCE

GOUVERNANCE

*Un accompagnement
des locataires fragiles
et une qualité de service.*

Betty Adam,
Administratrice représentante des locataires
au Conseil d'Administration

*L'engagement des collaborateurs
via notre mission d'utilité sociale.*

Geoffrey Ciclot,
Représentant du Comité Social Économique au Conseil d'Administration

*Une capacité à négocier une vision,
une stratégie de développement
et d'aménagement du territoire.*

Philippe Déjean, Président
du Comité Régional Action Logement

*Une entreprise porteuse
de valeurs humanistes.*

Alexandra Siarri, Ville de Bordeaux
Administratrice au Conseil d'Administration

Des réponses aux salariés en mobilité.

Benoît Thomazo, Administrateur au Conseil d'Administration

*Les moyens de répondre
à l'ensemble du parcours
résidentiel.*

Chantal Urrutia,
Vice-présidente du Conseil d'Administration



Réhabilitation de la résidence
rue des 3 Conils à Bordeaux



LA NOUVELLE-AQUITAINE POUR ACTION





AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

Trouver un premier emploi ou en changer s'accompagne souvent de la nécessité de se loger à proximité. Depuis 60 ans, Domofrance, filiale d'Action Logement Immobilier, aménage et construit en particulier sur les bassins d'emploi mais aussi dans les zones périphériques et rurales en développement. Nous accompagnons celui ou celle qui sera, est ou a été salarié. Nous facilitons son accès au logement et aidons les entreprises à trouver des habitations pour leurs nouveaux collaborateurs.

1

AMBITION PARTAGÉE

AFFIRMER LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT

UNE ACTION TERRITORIALE RENFORCÉE

Parvenir à se loger permet de se consacrer à son parcours professionnel. C'est d'autant plus vrai pour les salariés en situation de précarité. Quant aux entreprises cotisantes au 1% Logement, avec qui nous travaillons en étroite collaboration, l'accès facilité à des logements favorise la mobilité de leurs équipes et le recrutement de nouveaux talents.

Au cours des années prochaines, nous étendrons notre action d'accompagnement à l'ensemble du territoire régional. Une attention particulière sera portée aux secteurs ruraux et aux centres-bourgs en mutation.

Nous comptons ainsi favoriser l'employabilité et soutenir l'économie partout en Nouvelle-Aquitaine.

DES PARCOURS RÉSIDENTIELS RÉINVENTÉS

Domofrance s'attache déjà aujourd'hui à répondre à l'ensemble du parcours résidentiel : logements jeunes (étudiants, alternants, jeunes actifs), familiaux, accession et adaptation des logements pour les personnes à mobilité réduite (séniors et porteurs de handicap).

La société est aussi engagée auprès des plus démunis, des migrants et des publics en grandes difficultés.

Domofrance accompagne la politique du DALO*.

La ville de demain sera plus inclusive, plus mixte et plus solidaire. C'est pourquoi nous sommes en perpétuelle recherche d'innovations techniques et sociales, pour répondre aux nouveaux enjeux sociétaux.

ON IMAGINE DÉJÀ



DÉVELOPPER LES RÉSIDENCES MOBILES* POUR LES SAISONNIERS

CRÉER DES ESPACES DE COWORKING* SOCIAUX ET SOLIDAIRES

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

*RÉSIDENCE MOBILE

*COWORKING

*ACTION CŒUR DE VILLE

*DALO

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

ATTEINDRE

42 000



LOGEMENTS EN PATRIMOINE

PRODUIRE

80 %

DE L'OFFRE NOUVELLE PROCHE DES BASSINS D'EMPLOI



ACCOMPAGNER

LES VILLES MOYENNES

DANS LE DISPOSITIF

« ACTION

CŒUR DE VILLE * »



RÉSERVER 1/3

DE LOGEMENTS DE LA PRODUCTION TOTALE

ANNUELLE AUX MÉNAGES PRÉCAIRES

VENDRE 500

LOGEMENTS PAR AN,

NEUFS OU ISSUS DU PATRIMOINE EXISTANT

ATTEINDRE

3 000



LOGEMENTS DESTINÉS AUX JEUNES



Le service Logement du Groupe La Poste est partenaire de Domofrance depuis 60 ans. Nous partageons des valeurs telles que l'accompagnement et le soutien des collaborateurs dans leurs parcours résidentiels. Domofrance aide nos personnels à concilier leur vie professionnelle/personnelle dans un monde en constante évolution.



Lionel Gouttebessis
Direction National des Activités Sociales
zone Midi Atlantique



Résidence
Les Portes du Pyla
à la Teste-de-Buch



« Nous étions les premiers locataires de notre appartement, c'était il y a deux ans. C'était neuf donc irréprochable, tout propre. On est seuls sur le palier, avec trois pièces, donc une chambre chacun, c'est spacieux, c'est parfait. On est très contents d'être là : on a été bien accueillis, le quartier est mixte et familial, on se sent bien, c'est calme. Une aire de jeux en plus et ce serait vraiment super ! »

Irina Zhguleva
Locataire aux Bassins à flot

« C'est un quartier que j'aime beaucoup, j'y ai grandi et je l'ai vu évoluer. Avec le conseil citoyen dont je fais partie, et les associations, on a pu faire en sorte que ça bouge un peu plus, parce qu'il ne se passait rien. On a réuni différents partenaires, dont Domofrance, qui met des locaux à disposition pour 2 des 3 associations de la résidence. Ils ont aussi aidé au financement de graines et de terre pour les bacs partagés gérés par l'association de jardinage. Le fait que Domofrance nous soutienne c'est important. »

Madame Saanadi
Locataire à Cenon Henri Sellier



« Nous vivons à Lormont Génicart depuis un an. Contrairement aux idées reçues sur le quartier, on apprécie beaucoup le cadre de vie, ses commerces, ses aires de jeux, le tram... Je suis assistante maternelle et je fais tout à pied avec les enfants. C'est calme, les relations avec les voisins sont chaleureuses et avec Domofrance, on a d'excellents contacts avec le gestionnaire et le gardien. »

Sandrine et Thierry Moreno,
locataires à Lormont Génicart



2

AMBITION PARTAGÉE

BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ

Créer et animer des quartiers où il fait bon vivre est une préoccupation historique pour Domofrance. La qualité de la relation humaine sur les lieux de vie est pour nous essentielle. Chaque année, nous mobilisons des moyens humains et financiers importants en faveur de la gestion de proximité. Et parce que nos clients sont au cœur de nos actions, nous n'avons de cesse d'interroger leur satisfaction et leurs attentes pour améliorer notre offre.

« Je suis locataire de Domofrance à Bègles depuis 2013. Je m'y sens bien. C'est vraiment calme, j'apprécie. Avec les voisins, ça se passe très bien. En plus ce quartier est nouveau, et c'est un ÉcoQuartier. Ça change les habitudes car ils ont planté des arbres et fait des drainages d'eau. C'est vraiment agréable à vivre, surtout en été. »

Alfred Kamayenwode
Locataire au sein de l'ÉcoQuartier
Terre Sud

2 BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ

UNE PROXIMITÉ RÉAFFIRMÉE

Plus de la moitié des collaborateurs de Domofrance est mobilisée sur le terrain, à l'image de notre réseau de près de 100 gardiens et employés d'immeubles. Ce maillage territorial au plus proche des habitants, contribue à un climat sociétal de qualité, apaisé et solidaire. Domofrance co-élabore avec ses partenaires des plans sécurité dans les quartiers et ses résidences.

La société déploie également la médiation sociale.

À l'horizon 2023, nous comptons renforcer encore davantage l'action des agences territoriales, multiplier les opérations de concertation et de co-construction* avec les habitants ainsi que l'ensemble des acteurs (monde associatif, collectivités, acteurs économiques...). L'innovation sociale et les dynamiques en faveur de l'emploi des locataires seront au cœur de notre offre, y compris sur les nouveaux territoires où nous interviendrons.

UNE QUALITÉ DE SERVICE ÉTENDUE

Le cadre de vie dépend aussi de la qualité du bâti, de son évolution au regard des nouveaux usages et de son amélioration énergétique. C'est pourquoi nous sommes d'ores et déjà engagés, avec notre équipe d'experts dédiée, dans plus de 8 grands projets de renouvellement urbain et de requalification de quartier.

Plus de 12000 habitants sont concernés. Quant au haut niveau d'attractivité de nos résidences, il restera assuré par un programme d'investissement résolument ambitieux en faveur de l'entretien et de la rénovation de notre patrimoine. Nous poursuivrons notre démarche d'amélioration continue en questionnant régulièrement nos pratiques pour les améliorer et les adapter aux nouvelles attentes.

ON IMAGINE DÉJÀ



PROMOUVOIR L'ART AUPRÈS DE NOS LOCATAIRES ET DANS NOS PROJETS

EXPÉRIMENTER DES BUDGETS PARTICIPATIFS* À L'ÉCHELLE DE NOS RÉSIDENCES

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

*BUDGET PARTICIPATIF

*ISO 9001

*CO-CONSTRUCTION

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

CERTIFIER ISO 9001* 

L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE (QUALITÉ DE SERVICE)

RÉHABILITER 5 000

LOGEMENTS SUR LA PÉRIODE

ENGAGER AU MINIMUM 8 GRANDS QUARTIERS DANS DES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

FAIRE PRIMER PAR LA PROFESSION 2 PROJETS D'INNOVATION SOCIALE PAR AN

OBTENIR 80%  DE SATISFACTION CLIENTS POUR LEUR CADRE DE VIE

GÉNÉRER 75 000 H  D'INSERTION PAR L'EMPLOI CHAQUE ANNÉE



L'expertise de Domofrance pour mener des opérations complexes n'est plus à prouver. Nous sommes partenaires depuis de très nombreuses années maintenant et nous pouvons compter sur eux. Ils ont une force d'action impressionnante et sont toujours ouverts à l'innovation et l'expérimentation. Leur projet à l'échelle de notre grande région est un atout pour notre économie et les néo-aquitains.



Christelle Tessier
Chef de service Logement
et Habitat – Conseil régional
Nouvelle-Aquitaine





3

AMBITION PARTAGÉE

CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT

Le métier de la construction n'est pas sans impact sur l'environnement. Domofrance en a très tôt pris conscience et s'est investie dans une transition écologique globale. À travers une politique RSE volontariste (Responsabilité Sociétale des Entreprises), nous avons défini plusieurs engagements, parmi lesquels : la préservation des ressources et de la biodiversité, les économies d'énergie au bénéfice du pouvoir d'achat de nos locataires, la prise en compte des problématiques de mobilité, la lutte contre les rejets de gaz à effet de serre, la limitation et la valorisation des déchets.

3

AMBITION PARTAGÉE

CONJUGUER ÉCOLOGIE ET HABITAT

UNE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE AMPLIFIÉE

Domofrance est certifiée ISO 50001, ce qui atteste de notre engagement pour une gestion durable de l'énergie sur l'ensemble de notre patrimoine. Souhaitant aller plus loin, nous avons fait de la transition écologique l'une des lignes directrices de notre stratégie d'entreprise, en l'intégrant à l'ensemble de nos actions : construction, rénovation, gestion, communication...

Parmi ses engagements, Domofrance entend produire des logements neufs toujours plus performants et favoriser la création d'ÉcoQuartiers et d'éco-habitats. Ces projets d'aménagement exemplaires façonnent les quartiers durables de demain. Ils valorisent la biodiversité, intègrent les principes de l'autoconsommation et permettent de lutter contre les îlots de chaleur partout en Nouvelle-Aquitaine.

DES LOCATAIRES TOUJOURS MIEUX ACCOMPAGNÉS

Au-delà du bénéfice environnemental de ces démarches, l'ambition de Domofrance est de lutter contre le risque de précarité énergétique des locataires. Car moins d'énergie consommée, c'est moins de charges locatives, donc plus de pouvoir d'achat pour les ménages modestes. L'Observatoire des Charges* est une des illustrations de notre volonté de transparence et de co-construction avec nos clients. Cette innovation sera suivie d'autres expérimentations. Et grâce à des partenariats avec des start-up, des associations de l'économie sociale et des entreprises locales, nous comptons multiplier les solutions concrètes dans les quartiers : les équipements connectés, les jardins partagés, le compostage collectif, la végétalisation des espaces de vie, le recyclage des encombrants...

ON IMAGINE DÉJÀ



DÉVELOPPER LES OUTILS **NUDGE***
POUR INCITER AUX ÉCO-GESTES

EXPÉRIMENTER LES « **SERIOUS GAME*** » POUR
RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

*NUDGE

*SERIOUS GAME

*OBSERVATOIRE DES CHARGES

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

RÉDUIRE
DE 15 % 

LES CONSOMMATIONS
ÉNERGÉTIQUES DE NOS LOGEMENTS
ET ÉRADICHER LES ÉTIQUETTES E, F

MENER
2 OPÉRATIONS

EXPÉRIMENTALES PAR AN
EN TRÈS HAUTE PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE

LIVRER
100 %

DE NOS OPÉRATIONS
EN RÉGLEMENTATION THERMIQUE
EN VIGUEUR -10%

LIMITER

LES IMPACTS
ENVIRONNEMENTAUX DE
NOS PROJETS

COPILOTER

L'OBSERVATOIRE DES

CHARGES*

AVEC NOS CLIENTS



COMPENSER NOTRE IMPACT
ENVIRONNEMENTAL PAR LE

DÉVELOPPEMENT

DE LA BIODIVERSITÉ

DANS NOS PROJETS





Je suis locataire du même appartement Domofrance depuis 1986. Il a été entièrement réhabilité il y a 2 ans : toutes les menuiseries ont été remplacées, du parquet flottant a été installé partout, toute l'électricité a été refaite. J'ai aussi un nouveau chauffe-eau qui fonctionne à la fois au gaz et grâce à des capteurs solaires situés sur le toit. Et ils ont doublé tous les murs extérieurement. C'est beaucoup mieux isolé : en été avant c'était intenable, maintenant il fait frais toute la journée alors que je suis plein sud. En fait, l'appartement est comme neuf !



Michel Chassaingne
Locataire de Saint-Martin
à Villenave d'Ornon





4

AMBITION PARTAGÉE

CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

La plus grande richesse de Domofrance, ce sont ses équipes. Compétentes, impliquées et mobilisées, elles portent les valeurs de notre entreprise. C'est pourquoi le travail d'écoute et de co-construction que nous menons depuis plusieurs mois au travers de PΣPSE est essentiel pour nous. Il a notamment créé la rencontre de tous les savoir-faire et aspirations. Nous disposons désormais d'une vision plus accomplie et fédérée de notre entreprise.

4 CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

UN CAP ENGAGEANT ET PARTAGÉ

L'ensemble des collaborateurs de Domofrance partage un projet commun pour l'avenir du logement social en Nouvelle-Aquitaine, enjeu au cœur de notre utilité sociale. Les ambitions collectives définies dans PΣPSE, redonnent du sens au travail de chacun et nous amènent vers une culture d'entreprise plus participative. Le modèle de management va évoluer pour laisser place à la prise d'initiative et à l'autonomie. Nos modes de fonctionnement seront plus modernes, plus agiles et propices à l'innovation. En insufflant davantage de collaboratif, nous renforcerons notre capital humain et développerons les compétences individuelles et collectives.

UN ÉPANOUISSEMENT FAVORISÉ

La solidarité, l'esprit d'équipe et la convivialité sont des points forts chez Domofrance. Nous nourrirons ces valeurs pour les pérenniser. De plus, nous pensons fermement que chacun doit pouvoir travailler au quotidien dans des conditions favorables à son bien-être. C'est pourquoi nous allons rester particulièrement attentifs à la Qualité de Vie au Travail : ergonomie des postes, équilibre vie privée/vie professionnelle, égalité hommes/femmes, diversité, solidarité... Et pour permettre à chacun de trouver sa juste place au sein du collectif tout en menant un parcours professionnel adapté à ses envies, le programme de formations sera adapté et étoffé.

ON IMAGINE DÉJÀ



INITIER DES **HACKATHONS***
POUR INCUBER DES PROJETS INNOVANTS

METTRE EN ŒUVRE
UN **BAROMÈTRE SOCIAL***
DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

*HACKATHON

*BAROMÈTRE SOCIAL

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

ÉLABORER ET DÉPLOYER
UN RÉFÉRENTIEL
DE MANAGEMENT



CO-ÉLABORER ET DÉPLOYER DES

OUTILS DE TRAVAIL
COLLABORATIFS



SUSCITER

L'INITIATIVE DES
COLLABORATEURS
ET L'ÉMERGENCE DE PROJETS
INDIVIDUELS VIA LA

MISE EN PLACE DE
BUDGETS
PARTICIPATIFS

DÉPLOYER LE **E-LEARNING**
POUR
25 %
DES FORMATIONS

POURSUIVRE UNE

POLITIQUE SOCIALE
INCITATIVE ET SÉCURISANTE



DÉVELOPPER UNE POLITIQUE
DE FORMATION POUR ACCOMPAGNER

LA MUTATION
DE NOS MÉTIERS
ET OFFRIR DES

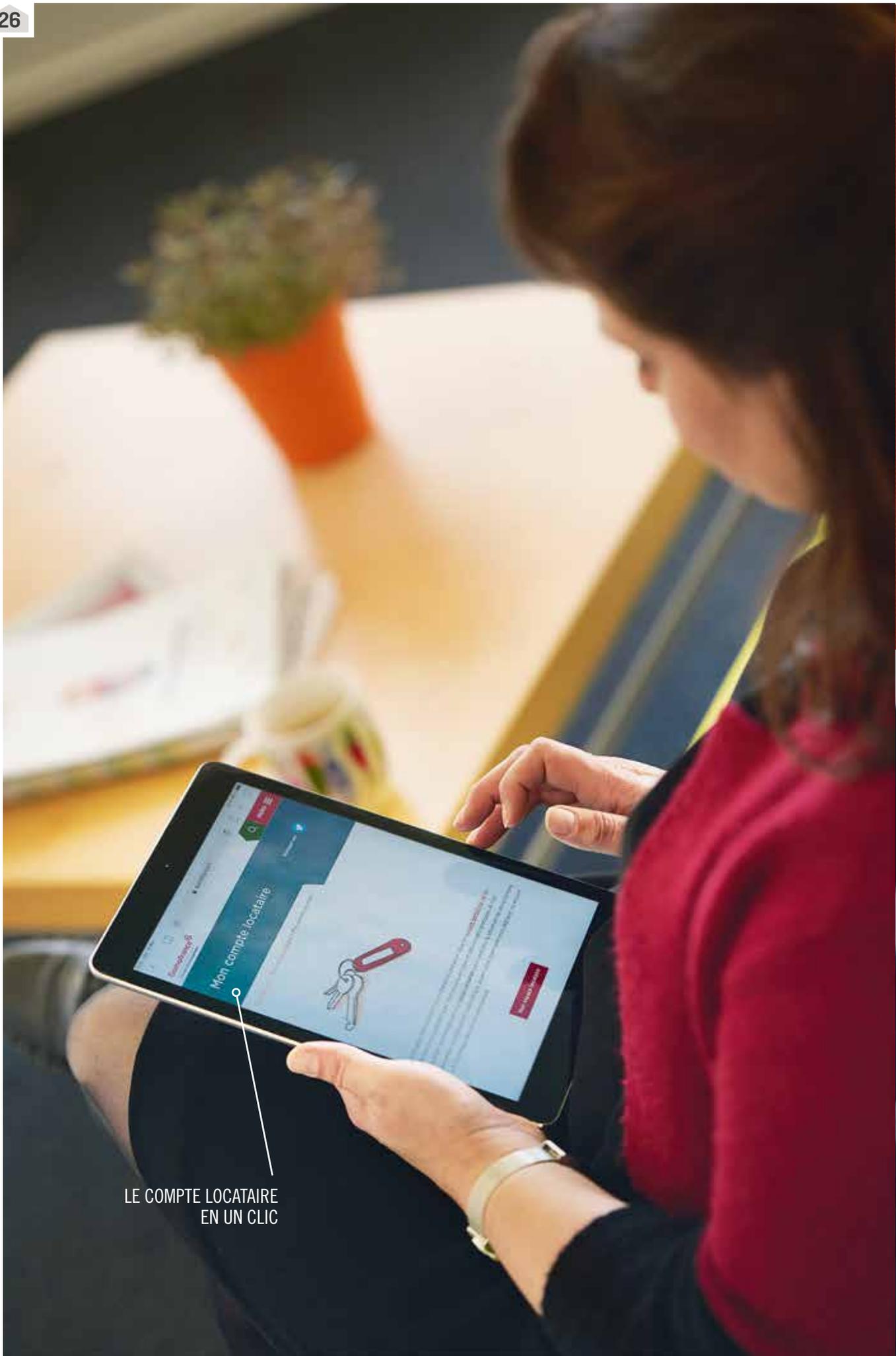
POSSIBILITÉS
D'ÉVOLUTIONS
PROFESSIONNELLES





« De Responsable comptable de Domofrance, je suis passé à Responsable de Yellome et de son agence. Ces 2 métiers n'ont rien en commun. Pour moi, c'était un véritable pari en terme de carrière. Domofrance m'a accompagné dans ma reconversion et surtout a osé prendre ce risque avec moi. »

Bertrand Asseline
Responsable d'agence Yellome



LE COMPTE LOCATAIRE
EN UN CLIC



LE THERMOSTAT
INTELLIGENT

5

AMBITION PARTAGÉE

DIGITALISER POUR MIEUX LOGER



LA SERRURE
CONNECTÉE

La mutation digitale n'est plus une option et doit être une action de chaque jour, intégrée à tous nos projets. Le digital sera le support des nouveaux services indispensables à l'accompagnement de nos métiers. C'est pourquoi Domofrance est engagée dans une transformation numérique profonde : au profit des habitants, des partenaires et des collaborateurs. Dans une logique d'amélioration continue, nous sommes en veille permanente, adaptons nos pratiques et faisons évoluer nos outils.

5

AMBITION PARTAGÉE

DIGITALISER POUR MIEUX LOGER

UNE PERFORMANCE STIMULÉE

Domofrance a initié un large plan d'actions en faveur de la digitalisation de ses activités. Cette transformation impacte trois de nos activités clés : notre modèle économique, les nouveaux produits et services, la gestion des logements. Le développement de nouveaux canaux d'interaction enrichit notre relation avec nos clients, à l'image du parcours client dématérialisé. Par ailleurs, c'est notre métier même qui est challengé par la digitalisation des pratiques et du système de management. Cela nécessite également une évolution de nos compétences. Nous abordons cette mutation avec confiance et détermination car elle nous rendra plus performants : la relation avec nos parties prenantes sera simplifiée, notre réactivité sera améliorée et nos coûts de gestion réduits.

UNE INNOVATION ENCOURAGÉE

Le métier de Domofrance est d'être au plus près de ses clients. Les nouveaux outils numériques contribuent à faciliter nos missions au quotidien et à répondre aux attentes nouvelles : accès facilité pour tous à l'information, transparence et fiabilité dans la gestion des données... Au-delà de la relation, c'est le quotidien des habitants qui tend à se transformer pour aller vers plus de sobriété énergétique, vers des usages réinventés pour un environnement préservé et un bien-être amélioré... Ces innovations sont aujourd'hui à portée de main et Domofrance en fait une priorité. En développant et en animant un écosystème avec des acteurs et entreprises créatifs de notre territoire, nous expérimentons des nouveaux services et des technologies innovantes, au profit de tous.

ON IMAGINE DÉJÀ



EXPÉRIMENTER LE **CROWDSOURCING***
ET **CROWDTESTING***

INITIER DES **PARTENARIATS INNOVANTS**
AVEC L'ÉCOSYSTÈME ENTREPRISES
UNIVERSITÉS ET GRANDES ÉCOLES

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

- * CROWDSOURCING
- * CROWDTESTING
- * OPEN INNOVATION

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

ÉQUIPER
100 %



DES COLLABORATEURS D'OUTILS
NOMADES ET COLLABORATIFS

OPTIMISER

LA QUALITÉ DE SERVICE
PAR LE DÉPLOIEMENT
D'UNE PLATEFORME DATA
ET L'AGRÉGATION DE
DONNÉES



DÉMATÉRIALISER

100 %
DU PARCOURS CLIENT



RÉDUIRE

LA FRACTURE NUMÉRIQUE
AU BÉNÉFICE
DE NOS LOCATAIRES

CONNECTER
100 %

DES ÉQUIPEMENTS DE NOS
RÉSIDENCES (CHAUFFERIES,
ASCENSEURS, BLOC-PORTES...)



Avec Domofrance, nous faisons ce que l'on appelle de l'Open Innovation. Il y a en effet plusieurs startups aujourd'hui qui développent des solutions technologiques pour les bâtiments. Domofrance collabore avec nous pour accompagner ces entrepreneurs et les aider à tester leurs produits. Domofrance bénéficie ainsi de ces technologies en avant-première et, pour ces startups, c'est bien mieux qu'une étude de marché coûteuse !*



François Baffou
Directeur Général
de Bordeaux Technowest

DOMOFRANCE, CRÉATRICE DE VALEURS SUR LES TERRITOIRES

AVEC 300 M€
D'INVESTISSEMENTS ANNUELS,
DOMOFRANCE GÉNÈRE PAR AN
2 500 EMPLOIS DIRECTS TEMPS
PLEIN NON DÉLOCALISABLES

POUR UN NIVEAU DE LOYER MOYEN
DE 370€, UN LOCATAIRE DOMOFRANCE
BÉNÉFICIE D'UN CONFORT DE 33 M²
SUPPLÉMENTAIRES PAR RAPPORT
À UN LOCATAIRE DU PARC PRIVÉ

POUR UN LOGEMENT DE
TYPE 3 (63M²) DU PARC
SOCIAL, C'EST 395€
DE GAIN DE POUVOIR
D'ACHAT PAR MOIS PAR
RAPPORT À L'ÉQUIVALENT
DANS LE PARC PRIVÉ

1 LOGEMENT DU PATRIMOINE
VENDU = 3 LOGEMENTS NEUFS
FINANCÉS

UN LOCATAIRE DU PARC SOCIAL
ÉCONOMISE 1 MOIS DE LOYER
SUR SA FACTURE ÉNERGÉTIQUE
PAR RAPPORT À 1 LOCATAIRE
DANS LE PRIVÉ



REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

Depuis plusieurs années déjà, le monde HLM est en mutation, incitant les acteurs du logement social à redoubler d'efforts pour sécuriser leur modèle, l'adapter et gagner en efficacité. Domofrance s'appuie sur la réaffirmation de ses valeurs, sur l'intelligence collective et sur l'innovation pour relever le défi et garantir la pérennité de sa mission sociale.

6

AMBITION PARTAGÉE

REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE

UNE INGÉNIERIE CHALLENGÉE

De tout temps, Domofrance a su répondre à l'ensemble des demandes et besoins en matière de parcours résidentiel. Nous avons su nous adapter et apporter des solutions intelligentes, toujours personnalisées. Aujourd'hui, notre ingénierie et notre capacité d'innovation sont challengées : elles ne sont plus seulement requises sur notre seul métier de bâtisseurs mais elles doivent désormais être intégrées à notre vision entrepreneuriale. En liaison permanente avec nos parties prenantes, nous sommes amenés à déployer un véritable savoir-faire financier, pour identifier les opportunités et les leviers qui nous permettront de diversifier nos services, de répondre à un spectre plus large de clientèle, d'explorer de nouvelles pistes de montage et de financement de nos opérations.

UNE GESTION OPTIMISÉE

Chercher de nouvelles sources de recettes et contenir les dépenses sont la clé pour préserver notre qualité de service de proximité. C'est pourquoi l'optimisation de nos coûts de gestion et le déploiement d'une stratégie sur les achats doivent nous permettre de dégager de nouvelles marges de manœuvre. La pérennité de notre performance économique passera également par une réflexion sur le coût global de nos opérations et par la mutualisation simplifiée des données. Nous privilégierons les investissements en réhabilitation sur le patrimoine par rapport aux dépenses d'entretien. Nous sécuriserons la gestion des copropriétés. Les bonnes pratiques seront traquées, valorisées et partagées pour que l'amélioration soit généralisée et continue.

ON IMAGINE DÉJÀ



METTRE DES LOCAUX DE NOTRE PATRIMOINE
À LA DISPOSITION D'ENTREPRISES LOCALES
POUR DU COWORKING

IMAGINER DE NOUVELLES FORMES
DE FINANCEMENT

... ET BIEN PLUS ENCORE...



LEXIQUE

* ACHATS RESPONSABLES

OBJECTIFS À L'HORIZON 2023

OPTIMISER LES COÛTS

DE GESTION À

1 000 €
PAR LOGEMENT



RESTRUCTURER

ET OPTIMISER

LA GESTION
DE NOTRE DETTE



VALORISER LES RÉSERVES FONCIÈRES

SUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE

VENDRE 1 %

DE NOTRE PATRIMOINE PAR AN

OPTIMISER

NOTRE POLITIQUE
D'ACHATS RESPONSABLES*



ACCROÎTRE

NOTRE PERFORMANCE
ÉCONOMIQUE PAR LA

DIVERSIFICATION

DE NOS MÉTIERS
ET DE NOS PRODUITS



«
La réglementation impose désormais à tous les bailleurs sociaux de mettre en vente 1% de leur patrimoine. Dans ce cadre-là, chez Domofrance, nous accompagnons nos locataires dans ce que l'on appelle le parcours résidentiel, pour les aider à devenir propriétaires de leur logement ou d'un autre bien immobilier. En moyenne, un logement vendu nous permet de construire trois nouveaux logements. Cette année, on a fait plus de 190 ventes, on est le premier bailleur social de la région à faire autant de ventes. »

»
Emmanuel Rieu
Conseiller commercial Havitat - Domofrance

PΣPSE est le fruit de plusieurs mois de travail au cours desquels Domofrance a pu compter sur la participation de chacune de ses parties prenantes, collaborateurs et partenaires. Elles ont fait preuve d'une grande écoute et ont su bâtir ensemble ce nouveau projet d'entreprise. Domofrance tenait à leur adresser ses plus sincères remerciements.

ENSEMBLE DES COLLABORATEURS DE DOMOFRANCE

ADMINISTRATEURS DE DOMOFRANCE

LOCATAIRES ET ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Association Force Ouvrière Consommateurs,
Consommation Logement et Cadre de Vie,
Confédération Nationale du Logement,
Confédération Syndicale des Familles.

PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

Action Logement Immobilier, Action Logement Service,
Comité Régional d'Action Logement,
Caisse des Dépôts et des Consignations.

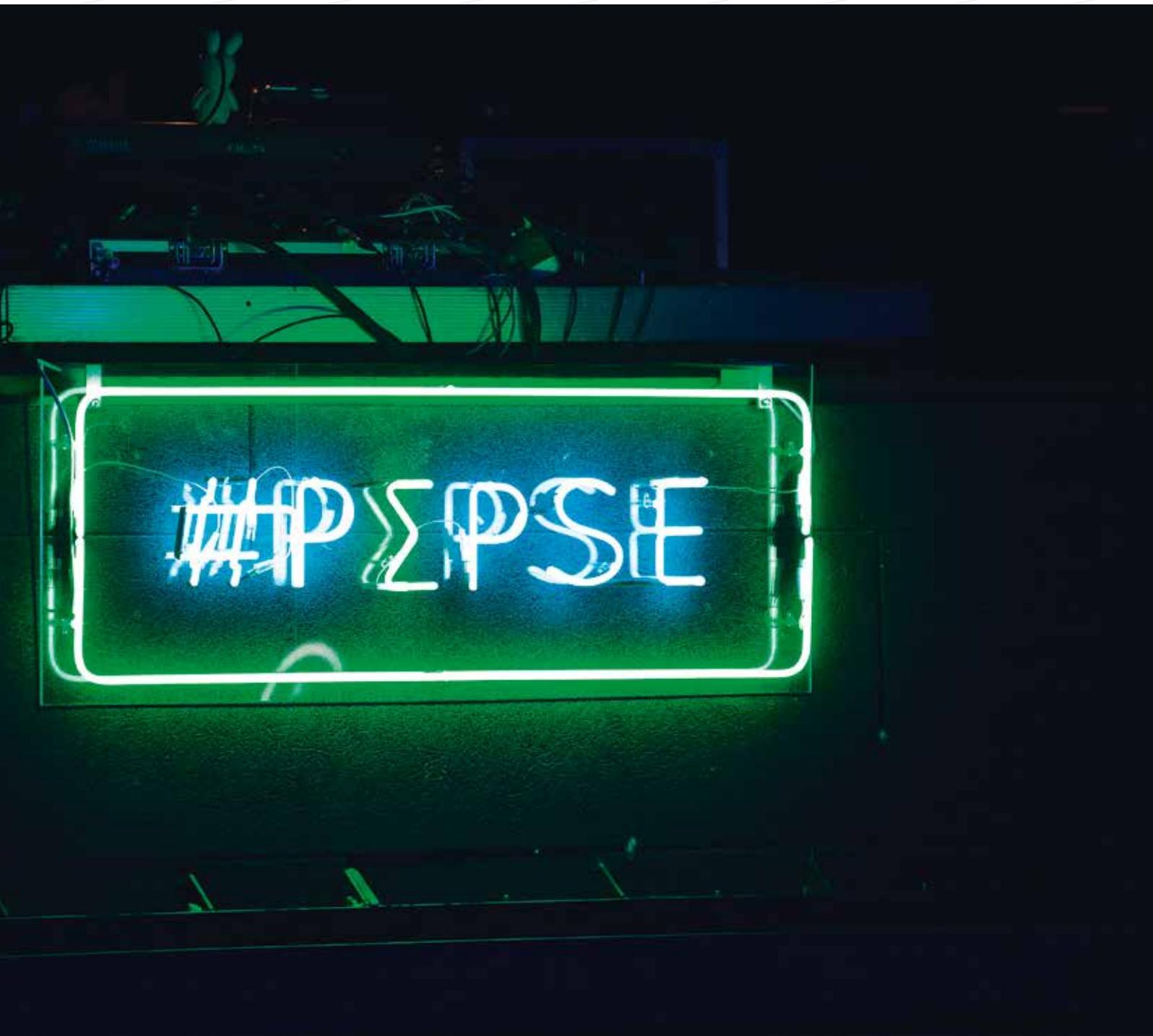
PARTENAIRES COLLECTIVITÉS

Préfecture de Gironde (Direction Départementale
de la Cohésion Sociale),
Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine,
Conseil Départemental de la Gironde,
Bordeaux Métropole, Mairie de Bordeaux.

PARTENAIRES - FOURNISSEURS - ASSOCIATIONS

Agence New compact, Alogia, Association ARI-ASAI,
Brochet- Lajus-Pueyo Architectures, EDF,
Groupe Quartus, Proxiserve, Vinci construction.





Le projet stratégique d'entreprise PΣPSE est un projet dynamique et agile. Une boîte à idées est ouverte pour recevoir, tout au long de la vie de PΣPSE, les contributions de tous.

Vos suggestions sont les bienvenues :
pepse@domofrance.fr



Retrouvez PΣPSE sur
domofrance.fr



ACHATS RESPONSABLES

Choix de produits et services plus respectueux de l'environnement et fabriqués dans des conditions socialement respectueuses, de préférence localement.

ACTION CŒUR DE VILLE

Dispositif national de revitalisation qui vise à réaménager les villes dites moyennes pour y développer un cadre de vie plus agréable et convivial.

BAROMÈTRE SOCIAL

Questionnaire qui permet de mesurer de manière anonyme le climat social d'une entreprise.

BUDGET PARTICIPATIF

Enveloppe budgétaire allouée aux locataires ou salariés d'une entreprise pour leur donner la possibilité de proposer des projets dans le but d'améliorer leur cadre de vie ou de travail.

CO-CONSTRUCTION

Méthodologie nouvelle qui permet d'inclure tous les acteurs dans un projet, depuis sa conception jusqu'à sa réalisation.

COWORKING (OU CO-TRAVAIL)

Espaces de travail partagés entre plusieurs salariés ou entrepreneurs, dans une logique de mutualisation et de solidarité.

CROWDSOURCING (OU PRODUCTION PARTICIPATIVE)

Permet à une entreprise de faire appel à la créativité, l'intelligence et le savoir-faire de plusieurs personnes pour résoudre une problématique.

CROWDTESTING (OU TEST PAR LA FOULE)

Outil d'innovation par lequel des consommateurs ou clients sont mis à contribution pour évaluer ou tester un service, un concept ou une innovation avant son déploiement.

DALO

Depuis 2007, le Droit Au Logement Opposable permet aux personnes mal logées ou en attente anormalement longue d'un logement social de faire valoir leur droit à un logement ou un hébergement décent. L'État est garant de ce droit.

HACKATHON

Contraction de «hack» et «marathon», méthode innovante qui permet de développer des outils digitaux malins en un temps court, grâce à un travail d'équipes.

ISO 9001

Norme attestant que Domofrance améliore de manière continue la qualité de construction et d'usage au service de ses clients.

ISO 50001

Norme qui démontre que Domofrance met en place une gestion raisonnée de l'énergie, en faveur de l'environnement et de la baisse des charges locatives.

NUDGE (OU « COUP DE POUCE »)

Utilisation de méthodes et discours positifs et incitatifs pour adopter des comportements responsables et vertueux.

OBSERVATOIRE DES CHARGES

Outil numérique qui permet de suivre et d'analyser l'évolution des charges locatives dans le but de les réduire.

OPEN INNOVATION (OU INNOVATION OUVERTE)

Modes d'innovation fondés sur le partage et la collaboration entre parties prenantes.

RÉSIDENCE MOBILE

Logement mobile particulièrement adapté aux salariés saisonniers.

SERIOUS GAME (OU « JEU SÉRIEUX »)

Activité qui combine une intention sérieuse ou professionnelle avec des ressorts ludiques.

PΣPSE

par

Domofrance 
Groupe ActionLogement

Votre logement, notre engagement

domofrance.fr/pepse

havitat.fr

exterra.fr

yellome.domofrance.fr

