

2021

Rapport Responsable



Votre logement, notre engagement



Domofrance 
Groupe ActionLogement

PΣPSE - RSE
B CORP

Domofrance, 1^{er} bailleur social certifié pour son engagement RSE

Depuis décembre 2020, Domofrance est reconnue en tant qu'entreprise à impact positif, pour accélérer le mouvement vers une économie plus inclusive et plus équitable.

B Corp est un mouvement international qui fédère plus de 4 000 entreprises de toutes tailles et de tous secteurs dans 74 pays, dont seulement environ 150 en France.

Aujourd'hui, partout dans le monde, des entreprises mettent ainsi leur impact social, sociétal et environnemental au cœur de leur raison d'être et de leur modèle d'affaires, pour y apporter une dimension plus contributive, plus régénérative.

Sous l'égide du label B Corp, elles s'attachent à passer d'une économie actionariale à une économie partenariale, créatrice de valeur pour l'ensemble de leurs écosystèmes.

B Corp est à la fois une communauté d'acteurs engagés, et un label certifiant les entreprises respectant des normes sociales et environnementales élevées.

Ce label constitue une véritable reconnaissance de l'implication de Domofrance dans sa conception de projets d'habitat, son engagement en faveur de la transition écologique, ainsi que son fonctionnement transparent et éthique :

- Attractivité et cohésion sociale des territoires
- Bien-vivre des demandeurs, locataires et habitants
 - Durabilité environnementale
- Politique responsable des achats et des relations fournisseurs
 - Gestion responsable des ressources humaines et bien-être des collaborateurs
 - Gouvernance, équilibres économiques et dialogue entre parties prenantes.

Entreprise



[®]
Certifiée

Edito P.4

Le mot d'Action Logement P.5

Notre modèle d'affaires..... P.6

Acteur majeur
en Nouvelle-Aquitaine P.8

Zoom sur...

Notre Centre de Relation Client..... P.9

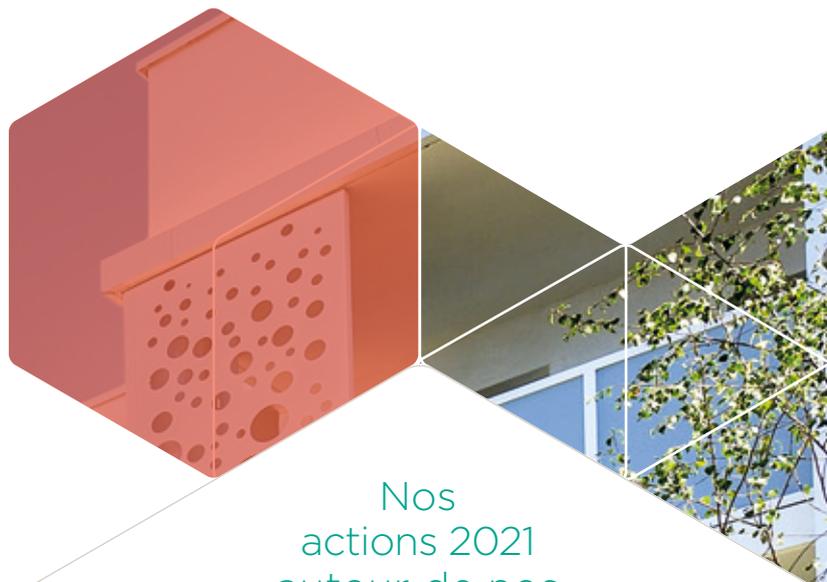
Le Bail Réel Solidaire (BRS) P.9

Le 81^e Congrès HLMP.10

Notre projet stratégique
d'entreprise 2019-2023 P.12

La DPEF et ses indicateursP.13

Nos réalisations..... P.28



Nos actions 2021 autour de nos 6 ambitions PΣPSE* :

- AFFIRMER
LE LIEN EMPLOI-LOGEMENT **P.16**
- BÂTIR PLUS DE PROXIMITÉ **P.18**
- CONJUGUER ÉCOLOGIE & HABITAT **P.20**
- CULTIVER NOTRE CAPITAL HUMAIN **P.22**
- DIGITALISER POUR MIEUX LOGER **P.24**
- REDESSINER NOTRE MODÈLE ÉCONOMIQUE **P.26**

PΣPSE* : dessiner aujourd'hui ce que sera l'entreprise sociale de l'habitat de demain

Construit autour de valeurs fortes qui forment le socle de notre politique collective de RSE, notre projet stratégique PΣPSE cristallise la stratégie mise en œuvre par Domofrance pour répondre aux grands défis du développement durable, dans le respect de notre mission d'intérêt général et dans une démarche vertueuse et responsable.

PΣPSE est fondé sur 3 piliers structurants : l'ancrage territorial, la Responsabilité Sociétale des Entreprises et la transition digitale, et se décline autour de 6 ambitions qui constituent notre feuille de route à l'horizon 2023.



En 2021, Domofrance conforte ses savoir-faire au service des territoires en résonance avec ses engagements responsables et sociétaux certifiés B Corp.

La crise économique et sanitaire a conduit les entreprises et collectivités à mettre en œuvre de nouvelles procédures et pratiques managériales qui se sont poursuivies en 2021.

Ce contexte exceptionnel a mobilisé l'ensemble des collaborateurs de Domofrance et nous a donné l'opportunité de nous réinventer.

2021 a également été une année charnière de relance à l'échelle nationale. Domofrance a su rebondir et apporter des réponses aux besoins des habitants et des collectivités sur un territoire élargi à l'échelle de la région Nouvelle-Aquitaine dans l'accomplissement de sa mission d'intérêt général.

Au fil de ces 12 mois, nous avons consolidé de manière très opérationnelle notre organisation post-fusion inscrite dans la dynamique de notre Projet d'Entreprise Stratégique PΣPSE 2019-2023.

Cette année de structuration de l'organisation avec des comités de développement territoriaux et des groupes de travail transversaux, nous a permis de déployer l'offre globale de Domofrance sur l'ensemble de notre territoire : 50% des agréments obtenus en 2021 concernent des programmes situés hors Gironde ; 53% des logements du dispositif national Action Cœur de Ville en cours en Nouvelle-Aquitaine sont portés par Domofrance et répartis sur 5 départements.

La mobilisation de l'ensemble de nos collaborateurs et parties prenantes nous a permis d'accroître de 25% le nombre d'agréments sur le territoire.

Domofrance a également conforté son engagement de proximité et de qualité de service en déployant à Pau son Centre de Relation Client autour d'une nouvelle équipe de 15 collaborateurs.

Notre mission dépasse depuis longtemps la seule production de logements, intégrant l'accompagnement des habitants, l'emploi, l'économie, la transition écologique, la mixité sociale : nous sommes depuis décembre 2020 le 1^{er} bailleur social à être labellisé B Corp pour nos engagements RSE.

Nous remercions l'ensemble des collaborateurs et parties prenantes pour leur mobilisation et leur engagement au service des ambitions de Domofrance et des objectifs fixés par le Groupe Action Logement Immobilier.

Philippe RONDOT, *Président*
Francis STÉPHAN, *Directeur Général*



Le mot d'Action Logement Immobilier



Notre objectif est simple : soutenir le logement pour soutenir l'emploi et accompagner la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires.

Nos filiales immobilières sont restées fortement mobilisées en 2021 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au service de la relance et au plus près des besoins des bassins d'emploi.

Alors que la production HLM nationale a fléchi significativement en cette année 2021, la production collective de nos filiales immobilières a dépassé nos objectifs déjà ambitieux. Notre contribution à l'objectif de production de 250 000 agréments en 2021-2022 est déterminante et déjà très significative : près de 48 000 agréments de logements abordables en 2021, soit un tiers de la production nationale, un accompagnement renforcé dans le parcours résidentiel et toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes. Nous avons atteint notre objectif du doublement de la production en 5 ans.

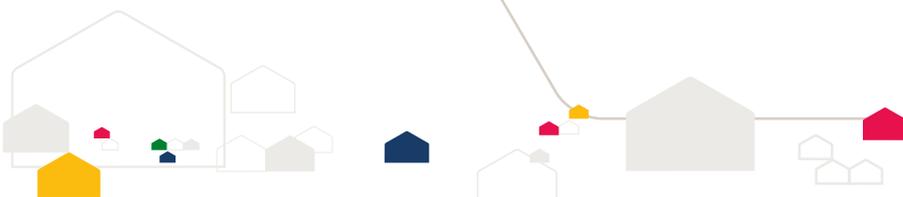
Aujourd'hui, Action Logement Immobilier s'affirme comme un acteur majeur de l'équilibre des quartiers et des villes, en tant qu'opérateur de la mixité sociale confirmé par une majorité des attributions de logements au profit des salariés et du soutien à la revitalisation des cœurs de bourgs.

Face à cette réussite, je souhaite féliciter nos gouvernances locales, bénévoles, engagées et volontaires qui sont restées à la barre en 2021 au service de la priorité première qu'est la réponse du Groupe Action Logement aux attentes des entreprises et des territoires. Je souhaite saluer le grand professionnalisme de nos dirigeants qui œuvrent au quotidien auprès des élus et des partenaires locaux pour apporter des solutions adaptées au quotidien et de plus en plus pointues. Je souhaite enfin remercier la mobilisation sans faille de l'ensemble des salariés du pôle immobilier : engagés et au service des locataires et des territoires qui font la grandeur de notre utilité sociale. Je sais que nous leur devons nos résultats.

Il nous faut à présent continuer notre effort avec des ambitions toujours plus exigeantes en cette année de démonstration et de négociation à venir avec l'Etat : production, réhabilitation énergétique, stratégie RSE et modernisation sont les piliers clés de notre développement futur au service de solutions de logement qualitatives et innovantes pour les salariés. Pour réussir, nous valoriserons les réussites de nos filiales dans les territoires au service du collectif.

Face aux nouveaux enjeux et inquiétudes qui peuvent émerger et interroger nos filiales, nos salariés et nos partenaires, notre ambition doit rester simple et forte : améliorer la vie quotidienne de nos locataires et renforcer la fierté de nos salariés d'appartenir au Groupe Action Logement.

Frédéric CARRÉ,
*Président du Conseil d'Administration
d'Action Logement Immobilier*





Acteur référent du logement pour tous en Nouvelle-Aquitaine

NOS MÉTIERS

- BAILLEUR SOCIAL
- PROMOTEUR CONSTRUCTEUR
- AMÉNAGEUR URBAIN
- SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ
- FACILITATEUR DE L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

NOTRE GOUVERNANCE

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

PRINCIPAUX ACTIONNAIRES



CADRE RÉGLEMENTAIRE

- CODE DE LA CONSTRUCTION ET DE L'HABITAT
- LOIS DE FINANCE
- LOI ALUR
- LOI ÉGALITÉ & CITOYENNETÉ
- LOI ÉLAN
- RE2020



NOS RESSOURCES

NOTRE PATRIMOINE

40 482 logements équivalents

112 000 personnes logées

1 518 logements Jeunes et étudiants

1 330 places en habitat spécifique

522 locaux d'activité

323 logements mis à disposition d'associations dont **200 en maisons-relais**

6 400 lots principaux gérés par le Syndic Domofrance

NOS FORCES VIVES

710 salariés

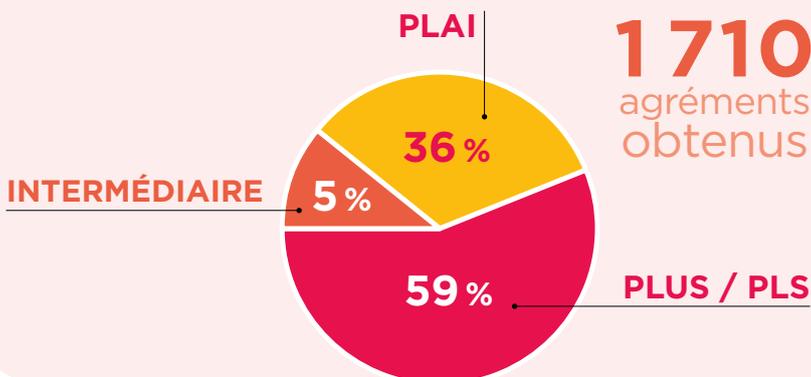
92% en CDI

94/100 index égalité hommes/femmes

12h de formation /salarié



CRÉATION DE VALEUR 2021



1 710 agréments obtenus

PRODUCTION DIVERSIFIÉE

433 logements vendus en accession sociale à la propriété (344 sur le patrimoine existant et 89 logements neufs réservés)

188 logements adaptés personnes âgées et handicapés

532 logements réhabilités (Ordres de Service)

habitat proche & durable

NOTRE TERRITOIRE

- 8 DÉPARTEMENTS
- 1 MÉTROPOLE
- 2 DIRECTIONS TERRITORIALES (AGEN, PAU)
- 1 PARTENARIAT COPROD (CORRÈZE)
- 13 IMPLANTATIONS RÉGIONALES



NOS PARTIES PRENANTES

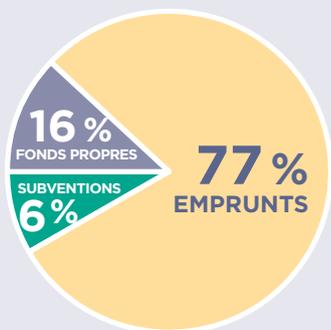
- ACTIONNAIRES
- COLLABORATEURS
- COLLECTIVITÉS & ÉTAT
- RÉSIDENTS & REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES
- PARTENAIRES ÉCONOMIQUES
- ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

NOTRE STRATÉGIE PΣPSE



NOTRE FINANCEMENT

248 M€
chiffre d'affaires 2021



NOS MARQUES

Domofrance
Groupe ActionLogement

LE LOGEMENT
DES JEUNES

Yellome
Domofrance

L'ACCESSION
À LA PROPRIÉTÉ

HAVITAT
Devenez propriétaire avec Action Logement

exterra
par Domofrance

NOS CERTIFICATIONS & LABELS

QUALITÉ
DE SERVICE



QUALITÉ ET
PERFORMANCE
DE L'HABITAT



PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE



RESPONSABILITÉ
SOCIALE DES
ENTREPRISES



SOCIAL & SOCIÉTAL

3 809
attributions de
logements en 2021
dont **54,7%** à des
ménages salariés

411 €
loyer mensuel
moyen

ÉNERGIE & CLIMAT

121 kW/m²
de consommation moyenne
du patrimoine Domofrance

349 GWh
cumac d'énergie
économisés

ÉCONOMIE

211 M€ d'investissements
sur les territoires

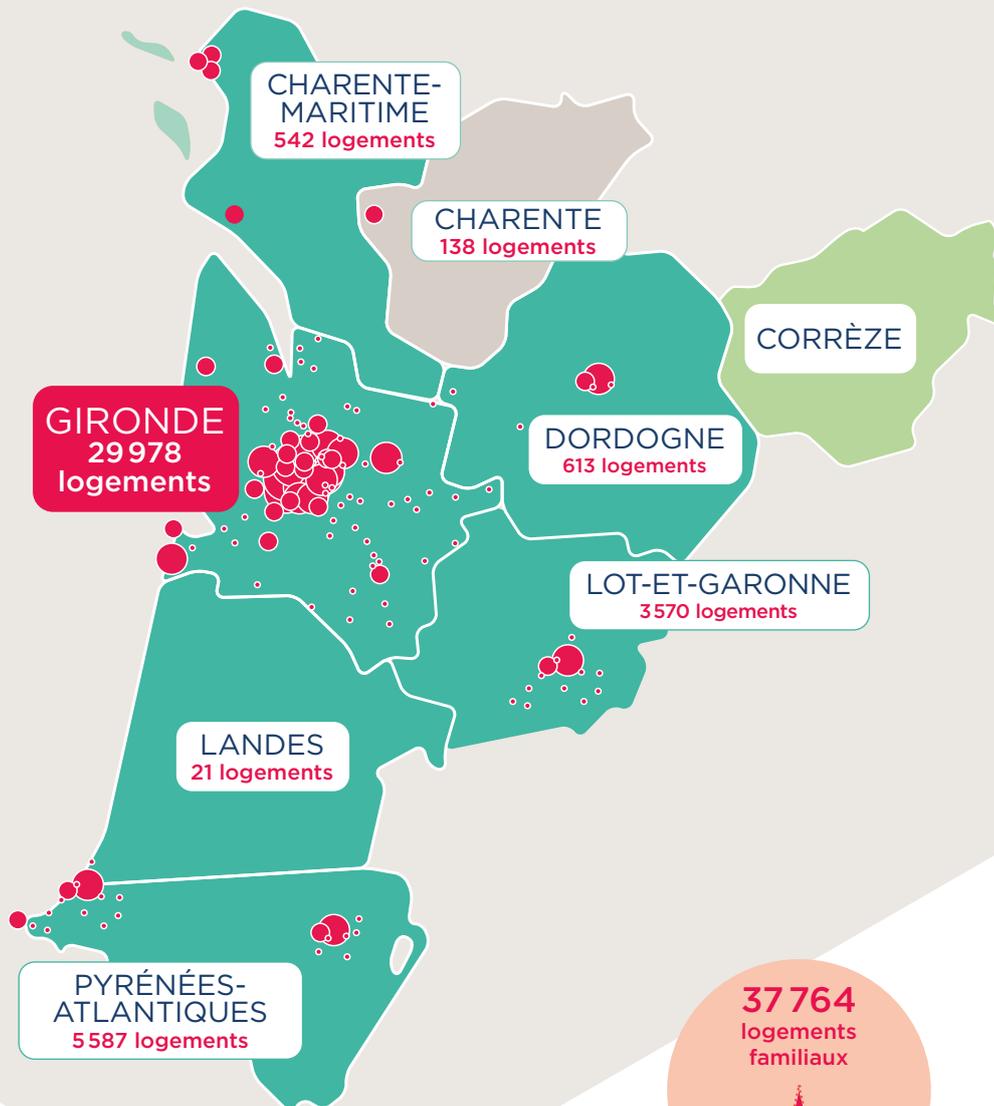
soit **1983** ETP indirects
(Equivalents Temps Plein)

262 600 heures d'insertion

164 ETP indirects
insertion
(Equivalents
Temps Plein)

Acteur majeur en Nouvelle-Aquitaine

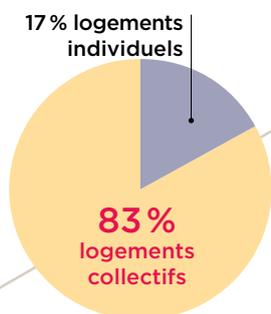
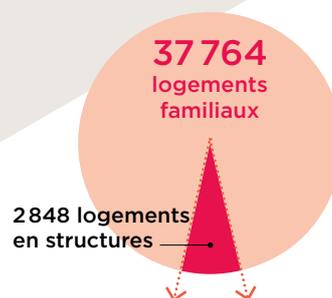
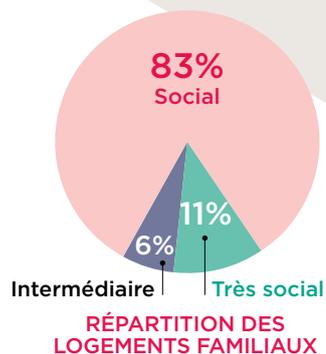
- 1 métropole
- 8 départements
- 19 Quartiers Prioritaires de la Ville
- 21 Projets Action Cœur de Ville
- 2 Délégations Territoriales



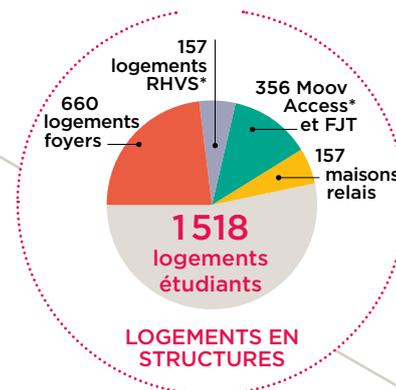
Nombre de logements familiaux

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

44 logements
HORS RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE



2021 :
40 482
logements
équivalents



DomoCont@ct, un nouvel outil pour renforcer la satisfaction clients



Apporter plus rapidement des réponses personnalisées et adaptées à nos locataires : **c'est l'objectif du nouveau Centre de Relation Client multicanal Domofrance**. Basé à Pau, il permet de centraliser, hiérarchiser et traiter plus efficacement les demandes par une meilleure organisation des équipes terrain.

Ce dispositif doit permettre de faire progresser d'au moins 20% le niveau de satisfaction de la relation client, notamment sur les problématiques identifiées comme les plus sensibles.

Conçu pour gérer 30 000 appels et 1 000 mails/formulaires extranet par mois, il s'appuie sur la relation multicanale pour optimiser la performance des réponses et des interventions. **15 conseillers sont présents sur le site et prennent en charge 90% des appels entrants.**

Disponibles, armés d'un parcours de formation complet, ils rassurent, apportent les informations préalables et **facilitent l'accès aux services.**



Le Centre de Relation Client (CRC)

Zoom sur...

Le Bail Réel Solidaire (BRS)

Le dispositif de Bail Réel Solidaire (BRS), est un dispositif novateur qui dissocie l'achat du terrain de celui du logement, et **permet ainsi aux ménages modestes d'accéder à la propriété** à un coût maîtrisé.

En tant qu'organisme foncier solidaire, Domofrance peut acquérir un terrain dédié, dont il restera propriétaire. De son côté, l'accédant à la propriété verse une redevance pour le terrain et ne se porte acquéreur que du logement.

Les avantages du système sont nombreux :

- L'OFS, en demeurant propriétaire du foncier, garantit que le patrimoine ne sorte pas du domaine public.
- Il participe à la vie et au suivi des copropriétés, pour prévenir de toute dégradation et garantir leur sécurisation.
- La plus-value est encadrée par l'OFS lors de la revente du bien, pour déjouer toute spéculation immobilière.
- Le contrôle d'éligibilité des accédants garantit la vocation sociale des biens.
- Le dispositif favorise la mixité sociale et assure le respect des quotas SRU.

Le BRS est un dispositif encadré par un contrôle des capacités de paiement, des montants des emprunts et des plafonds de ressources.

Participer au développement du BRS, c'est s'affirmer acteur responsable du logement social, pour favoriser l'accès à la propriété de tous les citoyens, même les plus fragiles.

Une révolution dans l'accès à la propriété



Domofrance signe 10 conventions pendant les 3 jours du 81^e Congrès HLM

Du 28 au 30 septembre 2021, Bordeaux a accueilli le 81^e Congrès HLM, rassemblant 280 exposants et près de 20 000 visiteurs autour du thème : « Construire, inclure, penser l'avenir ».

Au cours de ces 3 jours de partage et de réflexion commune, 10 conventions ont été signées avec différents partenaires pour toujours mieux répondre aux grands enjeux sociétaux et environnementaux qui entourent le logement social.



CONVENTION

1

Développer et promouvoir l'innovation sociale au service de l'habitat en partenariat AVEC LE DÉPARTEMENT DE LA GIRONDE. Domofrance a par ailleurs reçu le Trophée Fabriqu'cœur pour son programme de logements inclusifs destiné aux personnes en situation de Handicap à Marcheprime.



CONVENTION

2

Œuvrer pour un Syndic responsable au sein des copropriétés : une charte de 12 engagements signée AVEC L'OPÉRATEUR NATIONAL DES VENTES autour de la qualité de service, la maîtrise des coûts, la transparence de l'information et la dématérialisation.

CONVENTION

3

Développer le projet Phyt'Up, système de récupération des eaux grises et eaux de pluie réutilisables pour les sanitaires ou l'arrosage, AVEC LE LABORATOIRE EAU, ENVIRONNEMENT ET SYSTÈMES URBAINS (LEESU) ET L'AGENCE D'ARCHITECTURE DAQUIN-FERRIÈRE.

Ce projet est le lauréat de l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) lancé par l'EPA Bordeaux Euratlantique, et s'inscrit dans la procédure expérimentale "Permis d'innover".

CONVENTION

4

Sécuriser et améliorer les performances énergétiques des logements AVEC GRDF, pour améliorer le confort des locataires, et soutenir la transition énergétique du territoire.



CONVENTION

5

Mieux accompagner le confort thermique des logements seniors par l'innovation AVEC ALOGIA GROUPE ET EDF : diagnostics ergothérapie et économies d'énergie, R&D, et maîtrise d'ouvrage contre la précarité énergétique.



CONVENTION

6

Adapter et rénover globalement les logements sociaux des séniors, AVEC LE SOUTIEN DE LA CARSAT AQUITAINE qui participera au financement de plus de 200 projets d'aide au maintien à domicile.



CONVENTION

7

Favoriser l'accèsion à la propriété en collaboration AVEC L'OPÉRATEUR NATIONAL DES VENTES HLM D'ACTION LOGEMENT, pour faciliter le processus de cession des biens de Domofrance à l'ONV.



CONVENTION

8

Accompagner le financement des opérations BRS (Bail Réel Solidaire), GRÂCE À UNE CONVENTION AVEC LA CAISSE D'ÉPARGNE AQUITAINE POITOU CHARENTES.



CONVENTION

9

Proposer un accompagnement personnalisé pour le maintien à domicile des séniors, EN PARTENARIAT AVEC ALOGIA GROUPE, EDF ET LA VILLE DE TALENCE, via un diagnostic énergie et ergothérapie du logement pour la mise en place de solutions adéquates.



CONVENTION

10

Favoriser le maintien à domicile de locataires en difficultés économiques, EN S'ENGAGEANT AUPRÈS DE SOLI'AL, ASSOCIATION CRÉÉE PAR ACTION LOGEMENT, qui propose des aides financières ou un relogement si nécessaire.



La RSE, levier d'innovation pour notre mission d'intérêt général

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

Cadre structurant construit autour de valeurs fortes, le projet stratégique d'entreprise se veut être vecteur de performance et de qualité, et articulé autour de l'ancrage territorial, l'innovation technique et environnementale, l'ouverture aux parties prenantes et la dynamique managériale.

PΣPSE

Porter ensemble notre projet stratégique d'entreprise 2019-2023

A travers PΣPSE, c'est une véritable mutation de notre modèle managérial, économique et sociétal qui a été initiée il y a deux ans, en cohérence avec la politique d'Action Logement Immobilier.

S'appuyant sur la capacité d'innovation et de créativité de l'entreprise, PΣPSE insuffle davantage d'agilité pour les équipes. Il formalise nos ambitions sociétales et renforce notre ancrage territorial.

Nos valeurs ont servi de fil rouge à chaque étape de l'élaboration de ce projet qui a mobilisé pendant près d'un an l'ensemble des acteurs de l'entreprise, collaborateurs et parties prenantes, dans une réflexion commune et constructive.

Notre feuille de route à l'horizon 2023 s'articule autour de la synthèse de cette réflexion, matérialisée par 6 ambitions.

Dessiner aujourd'hui ce que sera l'entreprise sociale de l'habitat de demain : PΣPSE donne un cap à l'ensemble des acteurs du projet Domofrance pour **hisser le logement social de Nouvelle-Aquitaine au plus haut niveau de confiance**, dans une démarche vertueuse, responsable et durable.



La Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Un outil
d'évaluation et
d'amélioration
continue de la
démarche RSE



fil directeur de notre projet
stratégique d'entreprise
PΣPSE



Siège social
Domofrance - Bordeaux

Depuis 2019, et dans le cadre de la réforme européenne du reporting, la DPEF est obligatoire pour toute entreprise de plus de 50 salariés réalisant un chiffre d'affaires supérieur à 100 millions d'euros.

Cette déclaration s'intègre chaque année dans le Rapport Annuel Responsable. Elle permet d'évaluer la façon dont l'entreprise prend en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de son activité, et ceci en toute transparence. C'est ainsi **un outil d'évaluation et d'amélioration continue de la démarche RSE.**

14 enjeux extra-financiers prioritaires ont ainsi été identifiés par un groupe de travail interne, en collaboration avec le CODIR. Le rapport DPEF est ensuite audité et validé par un tiers indépendant, puis intégré au rapport de gestion présenté en Assemblée Générale. Il est accessible à tout public, et consultable pendant 5 ans sur le site internet Domofrance.

14 ENJEUX EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS POUR Domofrance

Economiques

- 1 Développement de l'offre
- 2 Attractivité et adéquation du parc aux besoins des territoires et des habitants

Environnementaux

- 3 Performance « Energie Climat » du patrimoine, adaptation au changement climatique
- 4 Préservation des ressources (gestion des déchets, eau, biodiversité)

Sociaux

- 5 Equité des attributions et mixité sociale et générationnelle
- 6 Fragilité sociale et/ou économique des locataires
- 7 Coût global du logement pour les locataires
- 8 Qualité de service et satisfaction des locataires
- 9 Contribution à l'emploi et à l'économie locale, et dynamisation des territoires
- 10 Sécurisation des accédants et pérennité des copropriétés

Ressources Humaines

- 11 Santé, sécurité et conditions de travail
- 12 Prévention des discriminations
- 13 Accompagnement et mobilisation des collaborateurs

Gouvernance

- 14 Corruption et conflits d'intérêt





ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE	
DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE LOCATIVE 	• AGRÈMENTS (nombre)	1 710	1 359			
	par catégorie de financement	Intermédiaire Social Très social	87 1 011 612	143 762 451		
	par territoire	Charente Charente-Maritime Dordogne Gironde Landes Pyrénées-Atlantiques Lot-et-Garonne	0 137 206 860 167 177 163	0 142 195 486 136 260 137	+25%	
	• LOGEMENTS NEUFS (nombre d'OS dans l'année)	934	958			
	par catégorie de financement	Intermédiaire Social Très social Autres financements	115 553 258 8	31 621 304 2		
	par territoire	Charente Charente-Maritime Dordogne Gironde Landes Pyrénées-Atlantiques Lot-et-Garonne	0 143 0 549 0 152 90	0 99 0 631 0 168 60	-2,5%	
	• LOGEMENTS RÉHABILITÉS (nombre d'OS lancés dans l'année)	532 OS	826 OS	-35,6%		
	• INVESTISSEMENTS EN RÉHABILITATION, GROS ENTRETIEN ET REMPLACEMENT DE COMPOSANTS (montant) (% du total des investissements)	57 658 000 27.4%	62 266 000 30.2%	-9,8%		
	• LOGEMENTS ADAPTÉS AU VIEILLISSEMENT & AU HANDICAP (adaptation dans l'année) (% du parc adapté au 31 décembre 2021)	188 4.1%	148 4.4%	+21,6%		
	ATTRACTIVITÉ ET ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES ET DES HABITANTS 					

RESSOURCES HUMAINES



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE	
SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL 	• ACCIDENTS DU TRAVAIL (taux de fréquence)	10.75	17.42	-38,2%		
	• ABSENTÉISME (taux)	5.76%	6.55%	-12,1%		
PRÉVENTION DES DISCRIMINATIONS 	• EFFECTIFS EN CDI par sexe	femmes hommes	623 316 307			
	par tranche d'âge	-25 ans de 25 à 55 ans + de 55 ans	12 538 102	9 490 124	+4,65%	
	• INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE F/H		94%	93%	+1,1%	
	• PART DES SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP		NC	3.32%		
ACCOMPAGNEMENT & MOBILISATION DES COLLABORATEURS 	• PART DES FEMMES ET DES HOMMES FORMÉS DANS L'ANNÉE	femmes hommes	57% 43%	52% 48%		
	• NOMBRE D'HEURES DE FORMATION RÉALISÉES PAR ETP FORMÉS		12h	11h	+9%	

GOVERNANCE



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE
CORRUPTION ET CONFLITS D'INTÉRÊT 	• NOMBRE D'AUDITS INTERNES RÉALISÉS DANS L'ANNÉE	CONTRÔLE ANCOLS		3	

SOCIAL



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE
COÛT GLOBAL DU LOGEMENT POUR LES LOCATAIRES 	<ul style="list-style-type: none"> ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES LOCATIVES RÉCUPÉRABLES TTC au m² SH sur un an 	(Données 2020) +1.53 €	(Données 2019) + 1.42 €	+7,75%	
	<ul style="list-style-type: none"> SATISFACTION GLOBALE DES LOCATAIRES (taux) 	82.8%	82.8%	+0,24%	
CONTRIBUTION À L'EMPLOI ET À L'ÉCONOMIE LOCALE & DYNAMISATION DES TERRITOIRES 	<ul style="list-style-type: none"> INSERTION (nombre d'heures (ETP)) 	262 587 h 164	219 865 h 137	+19,4%	
	<ul style="list-style-type: none"> ATTRIBUTION À DES MÉNAGES SALARIÉS (taux) 	54,7%	54.2%	+0,9%	
	<ul style="list-style-type: none"> DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS (jours) 	39.5 jours	39 jours	+1,28%	
FRAGILITÉ SOCIALE ET/OU ÉCONOMIQUE DES LOCATAIRES 	<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS DÉDIÉS AUX MÉNAGES PRÉCAIRES (PLAI) EN STOCK (nombre) (%) 	4070 11%	3842 10.36%	+5.9%	
	<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS AU NIVEAU DE LOYER INFÉRIEUR AU NIVEAU DE LOYER PLA1 (nombre) (%) 	10 962 29%	6 092 20.3%	+79,9%	
	<ul style="list-style-type: none"> ÉCHÉANCIERS EN PLACE (au 31/12) PLANS AMIABLE ACTIFS 	1050	1 566	-73,4%	
ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE & GÉNÉRATIONNELLE 	<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES RELEVANT DU PREMIER QUARTILE DE REVENUS, EN QPV (nombre) (%) 	521 11.73%	525 23.2%	-0,76%	
	<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS ATTRIBUÉS AUX MÉNAGES RELEVANT DU PREMIER QUARTILE DE REVENUS, HORS QPV (nombre) (%) 	752 16.97%	472 78.1%	+59,3%	
SÉCURISATION DES ACCÉDANTS ET PÉRENNITÉ DES COPROPRIÉTÉS 	<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS GÉRÉS PAR LE SYNDIC DOMOFRANCE (nombre) logements 	6 400	5 800	+10,3%	

ENVIRONNEMENT



ENJEUX	INDICATEURS	2021	2020	+/-	TENDANCE																																																
PERFORMANCE ÉNERGIE CLIMAT DU PATRIMOINE, ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE 	<ul style="list-style-type: none"> CLASSE ÉNERGÉTIQUE CLASSE CO₂ 	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Énergie</th> <th>GES</th> <th>Énergie</th> <th>GES</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>16.4%</td> <td>5%</td> <td>16.6%</td> <td>5%</td> <td>+5%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>20.6%</td> <td>23.3%</td> <td>17.6%</td> <td>23.8%</td> <td>+5%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>33%</td> <td>30%</td> <td>35.1%</td> <td>27.4%</td> <td>+5%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>23.1%</td> <td>27.8%</td> <td>23.6%</td> <td>29.6%</td> <td>-5%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>6.5%</td> <td>11.7%</td> <td>6.6%</td> <td>12%</td> <td>-5%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>0.4%</td> <td>2.2%</td> <td>0,4%</td> <td>2.2%</td> <td>-0,1%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0,1%</td> <td>0%</td> <td>-0,1%</td> </tr> </tbody> </table>		Énergie	GES	Énergie	GES		A	16.4%	5%	16.6%	5%	+5%	B	20.6%	23.3%	17.6%	23.8%	+5%	C	33%	30%	35.1%	27.4%	+5%	D	23.1%	27.8%	23.6%	29.6%	-5%	E	6.5%	11.7%	6.6%	12%	-5%	F	0.4%	2.2%	0,4%	2.2%	-0,1%	G	0%	0%	0,1%	0%	-0,1%			
			Énergie	GES	Énergie	GES																																															
		A	16.4%	5%	16.6%	5%	+5%																																														
		B	20.6%	23.3%	17.6%	23.8%	+5%																																														
		C	33%	30%	35.1%	27.4%	+5%																																														
		D	23.1%	27.8%	23.6%	29.6%	-5%																																														
		E	6.5%	11.7%	6.6%	12%	-5%																																														
	F	0.4%	2.2%	0,4%	2.2%	-0,1%																																															
	G	0%	0%	0,1%	0%	-0,1%																																															
	<ul style="list-style-type: none"> CONSOMMATION MOYENNE DU PARC TOTAL DE DOMOFRANCE 	121 kW/m² SHAB	123 kW/m ² SH	-3%																																																	
<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS EN MOA DIRECTE AVEC CERTIFICATION OU LABEL ENVIRONNEMENTAL (nombre) 	124	95	+30%																																																		
<ul style="list-style-type: none"> QUANTITÉ D'ÉNERGIE ÉCONOMISÉE DANS LE CAS DES CERTIFICATS D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE 	349 GWh cumac	323 GWh cumac	+8%																																																		
<ul style="list-style-type: none"> LOGEMENTS NEUFS CONSTRUITS SELON LES PRESCRIPTIONS DE CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE (CHARTES) (nombre) 	131	95	+37%																																																		
<ul style="list-style-type: none"> CONSUMMATION MOYENNE D'EAU SUR LE PATRIMOINE COLLECTIF en m³/m² SH/an 	indicateur non publié	indicateur non publié																																																			

Affirmer le lien



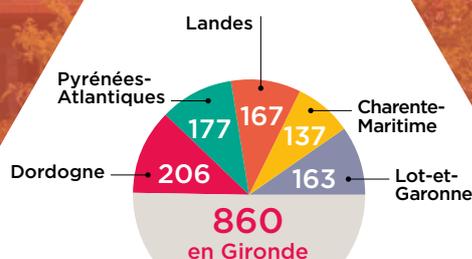
OBJECTIF PΣPSE
2019-2023

FAVORISER
L'EMPLOI
& SOUTENIR
L'ÉCONOMIE
EN NOUVELLE-
AQUITAINE

En facilitant l'accès au logement des salariés à proximité de leur lieu de travail, Domofrance soutient les entreprises du territoire en faisant du logement un véritable tremplin pour l'emploi.

53% des logements « Action Cœur de Ville » en cours en Nouvelle-Aquitaine sont portés par Domofrance avec 21 projets, soit plus de 400 logements répartis sur 5 départements.

CHIFFRES
2021



1710 agréments
en Nouvelle-Aquitaine

stock
40 482
logements
équivalents

stock
1518
logements
jeunes

flux
934
logements
neufs
livrés aux
locataires

stock
522
locaux
d'activité

flux
89
réservations
nettes en
accession

flux
54,7%
des logements
attribués à des
ménages
salariés



emploi-logement

ACTIONS
2021

RÉSIDENCE HABITAT JEUNES «LE LEVAIN», À BORDEAUX-BASSINS À FLOT : UN LIEU POUR ÉCRIRE ET CONSTRUIRE L'HISTOIRE DE DEMAIN

Dans une ancienne usine du quartier ouvrier de Bacalan, la résidence propose des appartements neufs meublés (T1, T1 bis), où 120 jeunes (16-30 ans) de tous horizons (étudiants, en recherche d'emploi, salariés,...) ont posé leurs valises pour 2 ans maximum et écrivent aujourd'hui une nouvelle histoire du quartier. L'association du Levain poursuit ainsi son action pour offrir aux jeunes un logement autonome dans un centre urbain et vivant. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la convention signée entre Domofrance, la région Nouvelle-Aquitaine, Bordeaux Métropole, la Préfecture de Gironde, le rectorat et le CROUS, pour élargir dans les 10 prochaines années le parc de logements étudiants de la métropole.



OUVERTURE D'UN BUREAU DE GESTION À LA ROCHELLE : POUR ÊTRE AU PLUS PRÈS DE NOS TERRITOIRES

La proximité est une notion fondatrice de Domofrance. Nos directions territoriales et nos agences constituent des points d'appui pour maintenir notre soutien à l'économie locale. C'est dans cette perspective que Domofrance a ouvert un nouveau bureau de gestion à La Rochelle afin de développer son offre de logements sur la Charente-Maritime. Domofrance a livré 143 logements en 2021 et porte à 542 le nombre de logements sur le département, et de nombreux projets sont à venir.



LANCEMENT DU PROJET DE PATY, À BÈGLES : IMPOSSIBLE N'EST PAS DOMOFRANCE !

Ce projet d'aménagement d'envergure a permis de développer 129 logements (dont 16 maisons individuelles) et un parc public de plus de 6 000 m² sur un foncier initialement inconstructible en raison de l'existence d'une digue le long de l'Estey de Franck qui borde le projet. Supprimer la digue pour rendre le foncier constructible a demandé de remodeler le terrain, pour que d'éventuelles crues ne puissent impacter le voisinage. Les bâtiments collectifs, sur pilotis, respectent la cote de seuil imposée dans le cadre de l'autorisation de suppression de la digue.



AVEC LA MAIRIE DE LORMONT, DOMOFRANCE S'ENGAGE POUR LA RÉINSERTION DES EXCLUS DANS LE MONDE DU TRAVAIL.

En janvier 2021, un chantier Emploi-Formation participatif : « Nettoyer son quartier : une action solidaire avec les habitants » a aidé 4 volontaires à se reconnecter avec l'emploi. Domofrance héberge par ailleurs l'association Défi, qui accompagne les exclus dans leurs démarches de réinsertion sociale par la formation et l'information.

INAUGURATION DU HAMEAU DU PLANÔL À PONT-DU-CASSE

Sur les hauteurs d'Agen, ce programme de 17 logements sociaux et 19 terrains à bâtir offre aux locataires et aux accédants Domofrance un environnement naturel et serein.

DEUX NOUVELLES RÉSIDENCES INTERGÉNÉRATIONNELLES POUR FAVORISER LE MAINTIEN À DOMICILE DES SENIORS

La résidence Le Millésime inaugurée en septembre dernier à Anglet, propose 58 logements dont 22 dédiés aux seniors. À Mourenx, la résidence Picasso, dont la première pierre a été posée en octobre, prévoit 25 logements dont 18 pour personnes âgées dans un cadre de vie privilégié.



PSPSE 1
AMBITION

Batir plus d



OBJECTIF PΣPSE
2019-2023

CRÉER ET ANIMER
DES QUARTIERS
OÙ IL FAIT
BON VIVRE
ET GRANDIR

Le vivre ensemble ne doit pas être un objectif mais une réalité : un habitat plus inclusif, basé sur l'insertion sociale et la solidarité, est une priorité.

Pour cela, Domofrance renforce un maillage territorial au plus près du terrain, engagé dans le renouvellement urbain et la requalification des quartiers, à l'écoute de toutes les initiatives positives.

CHIFFRES
2021

83 %
de locataires
satisfaits

**+ de
10 000**
appels traités
chaque mois
par le CRC

30 %
des logements
avec un niveau
de loyer inférieur
au niveau de
loyer PLAI

532
logements
en cours de
réhabilitation

+ de 100
de
gardiens
et employés
d'immeubles

3 809
logements
attribués



e proximité



DOMOFRANCE INAUGURE SON CENTRE DE RELATION CLIENT DOMOCONTACT À PAU

Inauguré en octobre, le centre DomoCont@ct de Pau centralise et traite désormais l'ensemble des appels téléphoniques et des courriels pour tout le parc locatif de la région Nouvelle-Aquitaine. En clin d'œil à l'évolution du téléphone, principal outil de contact avec nos locataires, Nadia Bouyer, Directrice Générale d'Action Logement Groupe, François Bayrou, Président de la communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées et Maire de Pau, Jean-Jacques Lasserre, Président du Conseil Départemental des Pyrénées-Atlantiques, et les dirigeants de Domofrance ont décroché d'anciens téléphones en guise de geste inaugural.



DE NOUVEAUX PARTENARIATS POUR RENFORCER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Depuis novembre 2021, un partenariat avec le parquet de Bordeaux propose une approche conjointe de prévention de la délinquance et de réponse aux infractions, qui inclut la formation de collaborateurs terrain. Il facilite les démarches pour établir les faits d'incivilités, et permet de mieux orienter les suites à donner aux infractions dans le cadre de la prévention de la récidive. Il a été initié dans la continuité des conventions de 2020 avec la préfecture de la Gironde et les Forces de Sécurité, dans le cadre de la stratégie de tranquillité résidentielle. Un même type de convention vient d'être signé en Lot-et-Garonne avec la préfecture et la gendarmerie départementale.

LA RÉSIDENCE AUTONOMIE « LES SÉQUOIAS » À GRADIGNAN : UN PROGRAMME EMBLÉMATIQUE POUR DOMOFRANCE

Inauguré en janvier 2021, ce programme séniors compte 66 appartements en plein centre-ville, et répond aux nouvelles exigences d'écoconstruction et de confort des résidents. La résidence a été reconstruite sous la maîtrise d'ouvrage de Domofrance, propriétaire de l'ancien bâtiment, qui a confié à Enéal une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Ce programme symbolise une fois encore la responsabilité sociétale de Domofrance face au vieillissement de la population, et témoigne de son engagement pour accompagner les municipalités dans leur offre de logements adaptés, proposant un cadre de vie de qualité avec un haut niveau de service, et un loyer abordable.



INAUGURATION DU CENTRE D'ACCUEIL ET D'ÉCOUTE « GISÈLE HALIMI » À BORDEAUX

Ce lieu d'accueil de l'APAFED (Association Pour l'Accueil des Femmes En Difficulté), s'inscrit dans le plan de lutte contre les violences faites aux femmes. Domofrance met 3 logements d'urgence à disposition de l'association.

SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE RENOUVELLEMENT URBAIN DU QUARTIER DE L'AVENIR À BASSENS

Ce projet qui a mobilisé l'ensemble des acteurs publics répond aux fortes attentes et besoins des habitants du quartier, et s'inscrit dans la politique de recomposition de la ville.

ISO 9001 : DOMOFRANCE RENOUVELLE SA CERTIFICATION

Le certificat ISO 9001, qui couvrait jusqu'alors ses activités de construction neuve de produits immobiliers et de vente de logements neufs en accession sociale, a été étendu à la location de logements sociaux.

DES ARTISTES INVESTISSENT LA RÉSIDENCE PALMER DE CENON

Ce projet accompagne la mutation du quartier en transformant en ateliers d'artistes des logements vacants avant leur démolition : une expérience qui mixe rencontre artistique et développement urbain, social et solidaire.



Conjuguer é



OBJECTIF ΠΣΠΣΕ
2019-2023

RÉDUIRE DE 15%
LA CONSOMMATION
ÉNERGÉTIQUE
MOYENNE DE
NOTRE PARC
COLLECTIF

L'engagement pour la protection de l'environnement se trouve au cœur de notre métier et fait partie intégrante de chacun de nos nouveaux projets, notamment à travers la préservation des ressources et de la biodiversité, et la limitation et la valorisation des déchets.

En parallèle, l'amélioration et la rénovation des logements ont pour objectif de réduire l'empreinte carbone, tout en limitant significativement la facture énergétique des locataires.

121
kW/m²
de consommation
moyenne
du patrimoine
Domofrance

94%
des logements
équipés de
télérelève pour
les compteurs
d'eau

349
GW/hCumac
d'énergie
économisés
dans le cadre
des certificats
d'énergie

70%
du patrimoine
en étiquette
énergétique
A,B,C

124
logements
neufs livrés avec
une certification
ou un label
vert

58%
des logements
émettent moins
de 20 kg de CO₂
par m² par an
(classes
A à C)

CHIFFRES
2021



écologie & habitat

ACTIONS
2021



VASTE CHANTIER DE RÉHABILITATION POUR LA RÉSIDENCE «LA RÈGUE VERTE» À ARCACHON

Dans cet immeuble de 1962, les 75 logements ont fait l'objet d'une rénovation thermique (label BBC Effinergie Rénovation) et architecturale. La réfection du bâti extérieur a multiplié par 4 la superficie des balcons. Les façades et parties communes ont été rafraîchies et les espaces extérieurs ont été réaménagés. 11 logements individuels Seniors en rez-de-chaussée ou en pavillons, tous labellisés Vivalib, ont été intégrés à la résidence. Les travaux ont permis de passer d'une étiquette énergétique D à B (201 vs 59 kWh ep./m²/an) et d'une étiquette Gaz à Effet de Serre E à C (48 vs 12 kg eq. CO₂/m²/an).

LA PILE À COMBUSTIBLE INSTALLÉE DANS LA CHAUFFERIE DE LA RÉSIDENCE «GERSHWIN» À PAU

Technologie très prometteuse, permettant de produire de manière efficiente à la fois de l'électricité et de la chaleur, cette pile à combustible qui fonctionne au gaz naturel (ou au biométhane, sa version décarbonée), a été installée dans la chaufferie collective de la résidence Gershwin (70 logements). Une expérimentation en partenariat avec GrDF, soutenue par le fonds ALINOV d'Action Logement, encore inédite en habitat collectif, mais qui a vocation à se développer largement auprès d'autres programmes dans un futur proche.



PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE ET CERTIFICATION



Dans le cadre de sa certification ISO 50001, Domofrance a passé avec succès l'audit de suivi n°2. Le périmètre couvert par la certification est désormais étendu aux territoires de Pau et Agen, issus de notre fusion ; l'un des audits de chaufferies concernait une résidence de Villeneuve-sur-Lot.

Domofrance s'est engagée à mettre en œuvre le suivi énergétique de son parc collectif et poursuit le déploiement de l'instrumentation des chaufferies.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE : UN PARTENARIAT VOLTALIS POUR ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

Le système Voltalis de pilotage intelligent des appareils électriques, qui permet d'économiser jusqu'à 15% de la facture énergétique, équipera bientôt gratuitement 1 000 logements du parc Domofrance.

UN ATELIER PARTICIPATIF AU PLATEAU DES POSSIBLES À BÈGLES

Au cours de cet atelier, les futurs propriétaires de cette résidence de conception bioclimatique ont pu imaginer, concevoir et définir les espaces extérieurs partagés de leur lieu de vie.

DOMOFRANCE ET EDF SIGNENT UNE CONVENTION EN FAVEUR DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Ce partenariat vise à optimiser les dispositifs de maintien à domicile des seniors, autour de 4 grandes thématiques : la construction et la rénovation « neutre en CO₂ », l'adaptation fonctionnelle des logements, la mobilité électrique et l'autoconsommation photovoltaïque.

DOMOFRANCE CERTIFIÉE NF HABITAT HQE (TM) DEPUIS 2020

Délivrée par l'organisme CERQUAL, cette certification atteste d'une volonté de produire, au-delà même des normes en vigueur, des logements encore plus sains, plus économes et plus durables. Elle s'est élargie aux territoires de Pau et Agen à la suite de la fusion de 2020.



Cultiver notre

OBJECTIF ΠΣΠΣΕ
2019-2023



RÉVÉLER LA VALEUR ET LA COMPÉTENCE DES ÉQUIPES

La plus grande richesse de Domofrance réside dans la compétence et la mobilisation de ses équipes, qui défendent au quotidien les valeurs de l'entreprise.

L'écoute et le dialogue favorisent leur épanouissement et leur développement personnel à travers des offres de formation personnalisées et adaptées.

Améliorer le bien-être de ses collaborateurs, c'est aussi une belle façon de nourrir sa mission sociale au service de tous.

94/100
à l'index
de l'égalité
professionnelle
Femmes-
Hommes

CHIFFRES
2021

710
collaborateurs
Femmes 53%
Hommes 47%

75%
des collaborateurs
ont assuré la continuité
du service
en s'adaptant
au travail
à distance.

45
collaborateurs
en contrat
d'alternance

92%
des
collaborateurs
en CDI

12 h
de formation
par salarié
dans
l'année



capital humain

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES 2021 : DOMOFRANCE AFFICHE UN INDEX DE 94/100

Instauré avec la loi « Pour la liberté de choisir son avenir professionnel » de septembre 2018, l'index égalité femmes-hommes repose sur cinq grands indicateurs, chacun noté sur 100 : l'écart de rémunération, l'écart de répartition des augmentations individuelles, l'écart de répartition des promotions, le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité, la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations. Particulièrement soucieuse de respecter l'égalité professionnelle, Domofrance est fière de présenter un index égalité femmes-hommes de 94/100 quand la moyenne nationale, à effectif équivalent, est de 85/100. Conséquence logique d'un engagement de toujours pour la parité et la diversité au sein de l'entreprise.



UNE FLOTTE COMPLÉMENTAIRE DE 33 VEHICULES DE SERVICE ET 35 NOUVEAUX VÉLOS ELECTRIQUES POUR LES DÉPLACEMENTS URBAINS



Directement concernée par la mutation urbaine et les enjeux environnementaux, Domofrance veille à la gestion raisonnée des déplacements professionnels de ses collaborateurs, et met à leur disposition non seulement 33 véhicules de service, mais aussi 35 vélos à assistance électrique (VAE). Au-delà des avantages écologiques et économiques, c'est aussi une façon d'inciter les collaborateurs à adopter au quotidien ce mode de transport. En centre-ville où la circulation et le stationnement s'avèrent problématiques, c'est aussi un bon moyen d'éviter les bouchons et de gagner en temps et en sérénité.

L'ACCOMPAGNEMENT À LA FORMATION ET À L'EMPLOI DES JEUNES , UN ÉLÉMENT MOTEUR DE LA DYNAMIQUE DE DOMOFRANCE

Impliquée dans la construction professionnelle de futurs actifs, Domofrance est connectée avec de nombreux établissements bordelais de l'enseignement supérieur, en témoigne sa présence au Forum Entreprises de l'IAE, ou sa participation aux soutenances des mémoires des élèves ingénieurs de l'ENSEIRB-MATMECA (École Nationale Supérieure d'Électronique, Informatique, Télécommunications, Mathématique et Mécanique). Rester en prise directe avec le monde étudiant permet de préparer l'entreprise de demain : elle a ainsi accueilli 25 étudiants en contrat d'alternance à la rentrée 2021. Un job dating organisé dans le cadre de la semaine École-Entreprise a permis la mise en contact avec une trentaine de jeunes entrepreneurs étudiants.

25^e SEMAINE EUROPÉENNE POUR L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

Ces rencontres avec les associations et les salariés ou demandeurs d'emploi en situation de handicap ouvrent sur des actions concrètes en faveur du recrutement des personnes handicapées dans l'entreprise.

DÉPISTAGE PRÉCOCE DU CANCER DU SEIN : DOMOFRANCE SUR LES STARTING-BLOCKS DU 17^e CHALLENGE DU RUBAN ROSE

Les fonds récoltés lors de la participation des collaborateurs à cette course à pied solidaire ont été entièrement reversés à l'association de lutte contre le cancer du sein.

23 MÉDAILLÉS DU TRAVAIL À DOMOFRANCE EN 2021 !

Distinction honorifique délivrée par le Préfet, l'attribution d'une médaille du travail récompense l'ancienneté d'un salarié pour l'ensemble de sa carrière. A Domofrance, les médaillés reçoivent à cette occasion une gratification financière.



Digitaliser pour



OBJECTIF PΣPSE
2019-2023

RÉUSSIR
LA MUTATION DIGITALE
DANS UNE LOGIQUE
D'AMÉLIORATION
CONTINUE

En se dotant d'outils et de solutions numériques accessibles à tous, c'est toute la performance de l'entreprise qui se voit dynamisée : réactivité, transparence et accessibilité des données, innovation et efficacité des processus. Cette profonde transformation numérique nous invite à porter un nouveau regard sur notre engagement et profite à tous : habitants, partenaires, collaborateurs.

100 %
de
collaborateurs
équipés en
solution de
mobilité

35
opérations
engagées
en BIM

+ 23 %
d'abonnés à
nos réseaux
sociaux

+ de 60 %
des ascenseurs
connectés

23 622
locataires
ayant activé leur
compte extranet :
+ 19,6 %

CHIFFRES
2021



mieux loger



YELLOME.FR : UN NOUVEAU SITE DÉDIÉ AU LOGEMENT JEUNES

La marque Yellome regroupe depuis 2015 l'offre Logement Jeunes proposée conjointement par Domofrance et Noalis en Nouvelle-Aquitaine. Elle propose des appartements meublés, réservés aux 18-30 ans (stagiaires, étudiants, alternants ou jeunes actifs) à la recherche d'une location temporaire pour une durée de 1 à 24 mois. Dans un contexte tendu, plus de 1 600 logements, dont près de 1 200 gérés par Domofrance, sont à présent répertoriés sur Yellome.fr, premier site de recherche de logements jeunes au sein du Groupe Action Logement.

QUAND LE BIM S'INSTALLE DANS LES PROJETS IMMOBILIERS

Le « Building Information Modeling » (Modélisation des informations du bâtiment), est une nouvelle méthode de gestion des projets de construction, basée sur une maquette 3D intégrant des données fiables et structurées. Il regroupe à la fois les notions de maquette numérique, de processus de travail collaboratif et de management des informations relatives aux bâtiments. Il permet également d'enrichir et de fiabiliser notre base de données patrimoniales, essentielle à l'exploitation technique du parc immobilier. En intégrant le BIM à 35 de ses opérations en cours, Domofrance améliore la qualité de la construction, le management de projet, la maîtrise des coûts et le respect des plannings.



AVEC INTENT, DOMOFRANCE POURSUIT SA STRATÉGIE DE DIGITALISATION ET RENFORCE L'AGILITÉ DE SES ÉQUIPES

INTENT est une plateforme logicielle qui permet de centraliser les données des équipements d'un patrimoine immobilier (demandes et retours d'interventions) et de les partager en temps réel entre les équipes de gestion (gardiens, gestionnaires, techniciens...) et les prestataires, au bénéfice de la satisfaction client. INTENT permet ainsi d'optimiser le suivi des équipements du patrimoine, le pilotage des contrats d'exploitation tout en simplifiant l'accès à l'information. Sont déployés à ce jour : les contrats multiservices, ascenseurs, chauffage collectif et portes automatiques.

Domofrance s'engage pour déployer l'innovation et favoriser l'émergence des start-up dans ses métiers.

DOMOFRANCE REMET LE PRIX IMPACT AU CONCOURS UBOOSTER 2021 !

Cette cinquième édition du concours organisé par UBee Lab, incubateur étudiant de l'Université de Bordeaux, a récompensé 5 projets entrepreneuriaux portés par des étudiants. Domofrance était partenaire de l'événement au titre du Groupe Impulsion qu'elle constitue avec le Crédit Mutuel du Sud-Ouest au sein de la Fondation Bordeaux Université.

LE DRONE, UN OUTIL PRÉCIEUX POUR LA SÉCURITÉ ET LA PÉRENNITÉ DU PATRIMOINE LOCATIF

L'intervention de Domofrance lors de l'UAV Show (salon européen du drone professionnel) a permis de mesurer combien l'utilisation des drones permet, à coût maîtrisé, d'assurer sécurité et pérennité du patrimoine locatif.

DOMOFRANCE PARTICIPE À NAIA.R, LE FORUM NÉO-AQUITAINE SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ET LA ROBOTIQUE

En veille permanente, au bénéfice de ses clients et de la transition écologique des territoires, Domofrance est proactive en apportant des réponses nouvelles à la fois techniques, architecturales mais aussi urbaines et sociales. Cette démarche s'inscrit dans la stratégie de digitalisation et d'innovation de l'entreprise afin d'améliorer la performance et la qualité des services rendus à ses locataires.



Redessiner notre

OBJECTIF PΣPSE
2019-2023



REBONDIR
SUR LA MUTATION
DU MONDE HLM
POUR ASSURER
LA PÉRENNITÉ
DE SA MISSION
SOCIALE

Domofrance s'appuie sur la réaffirmation de ses valeurs, sur l'intelligence collective et sur l'innovation pour s'adapter aux tendances et se réinventer chaque jour.

Cet objectif de gagner toujours plus en efficacité et cette détermination à préserver la qualité des services de proximité passent également par une gestion des coûts optimisée pour réussir la combinaison d'une offre tout à la fois attractive qualitativement et soutenable économiquement : apporter une valeur patrimoniale, mais aussi une valeur humaine.

344
ventes
de logements
dont 25% des
ventes à l'unité
en BRS

CHIFFRES
2021

6 400
logements gérés
par le Syndic
Domofrance

211 M€
injectés dans les
territoires

Vente de
tertiaires :
1,5 M€
de CA

soit
1 983
ETP indirects
(Equivalents Temps Plein)

262 600 h
d'insertion
soit 164 ETP
indirects
(Equivalents
Temps Plein)



modèle économique

ACTIONS
2021

DOMOFRANCE OPTIMISE SES RELAIS DE CROISSANCE POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

● Innovation dans nos ingénieries financières et notamment :

- 3 opérations en accession à la propriété montées en SCCV (Société Civile de Construction Vente) ;
- 1^{ers} résultats de notre stratégie OFS / BRS ;
- Développement d'un observatoire des coûts de construction et de réhabilitation.

● Renforcement de notre politique de ventes de logements :

- 344 ventes de logements du patrimoine existant, soit une hausse de +12% par rapport à 2020
- 25% de ces ventes ont été réalisées en mobilisant le BRS (Bail Réel Solidaire), dispositif d'acquisition dans lequel Domofrance, agréée Organisme de Foncier Solidaire en 2020, entend se positionner en acteur majeur.
- Domofrance/exterrA vient de lancer la commercialisation du programme La Psyché à Bayonne, première opération en accession neuve en BRS.

● Etablissement et mise en œuvre d'un business plan sur 10 ans pour les activités de syndic afin de professionnaliser et valoriser cette activité.

● Poursuite des actions d'optimisation de la gestion de notre dette afin de sécuriser les variations du livret A (emprunts à taux fixe) : mise en œuvre en 2021 des renégociations menées en 2020 et poursuite des analyses.



DOMOFRANCE S'ASSOCIE À LA JOURNÉE MONDIALE DU WORLD CLT (COMMUNITY LAND TRUST) INNOVATION

Ce mouvement foncier communautaire international valorise les initiatives de développement durable et sociales qui profitent à la planète et à ses habitants. Cette journée mondiale fait écho aux engagements RSE de Domofrance, et plus particulièrement les valeurs qui animent la communauté des entreprises certifiées B Corp, qu'elle est le premier bailleur social à avoir intégrée.

DOMOFRANCE, PARTENAIRE DES PRIX DE L'ÉCONOMIE NÉO-AQUITAINS EN LOT-ET-GARONNE

Les prix de l'Économie Néo-Aquitains distinguent des chefs d'entreprises performants qui créent, innovent, développent leurs sociétés et tiennent solidement la barre de l'économie régionale.

DOMOFRANCE DÉVELOPPE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

En partenariat avec UPCYCLEA, NEO-ECO et SODIATEC, Domofrance est engagée dans 2 marchés d'innovation à Bassens (déconstruction, réhabilitation et construction) ; l'objectif est de mutualiser les ressources disponibles avec une synergie entre les acteurs et de parvenir à un modèle économique plus circulaire tout en structurant les filières. Organiser les lieux de stockage et la digitalisation permettront de structurer et de faciliter la diffusion de la donnée et l'expression des besoins.

Les 2 premières opérations expérimentales de réhabilitation « zéro déchet » viennent également d'être lancées (Bordeaux et Floirac).

Une convention a été signée avec le GIP-GPV Rive Droite sur les projets NPNRU en vue de développer une démarche d'Ecologie Industrielle Territoriale.



SÉLECTION
2021

Panorama des réalisations



*Résidence autonome
Les Séquoias à Gradignan
(TLR architecture et associés)*

**28 %
PLS**

**51 %
PLUS**

**21 %
PLAI**

CHIFFRES
2021



18
LOGEMENTS

SAINT-MÉDARD-EN-JALLES

Green Cottage
66 avenue du Haillan
Architecte Boutin - VEFA Sovi



76
LOGEMENTS

MÉRIGNAC

Mérignac Prada
Rue Paul Dukas
AARC - Jean-Denis Rossi

LOCATION
BORDEAUX
MÉTROPOLE



58
LOGEMENTS

BÈGLES

Bel Air
5 rue Saint-Exupéry
Architecte Nadau Lavergne



37
LOGEMENTS

BORDEAUX

Gardenside
Rue Georges Lesieur
Architecte Nadau Lavergne



66
LOGEMENTS

GRADIGNAN

Les Séquoias (résidence autonomie - Gestion CCAS)
13 avenue Charles et Emile Lestage
TLR architecture et associés



7
LOGEMENTS

MARCHEPRIME

1-3 rue Elise Deroche
(habitat inclusif)
Jean-Philippe GRAS

DIVERSIFICATION



**GIRONDE
HORS BORDEAUX
MÉTROPOLE**



30
LOGEMENTS

LANGON

Cours Gambetta
Rue Jean-Louis Chelle
Agence 4A



7
LOGEMENTS

ARCACHON

Règue Verte
Seniors Vivalib
Jean-Philippe GRAS



12
LOGEMENTS

CARIGNAN-DE-BORDEAUX

Clos Saint-Yves
Chemin de Gueirin
VEFA GARONA

LOCATION

LOGEMENTS JEUNES



130
LOGEMENTS

BORDEAUX
Square Saint-Louis
24 rue Jean Hameau
Architecture Nadau - VEFA Linkcity



LOT-ET-GARONNE



28
LOGEMENTS

MARMANDE
La Pigousette
Rue de la Pigousette
Triangle JP Brethes



17
LOGEMENTS

PONT-DU-CASSE
Hameau de Planòl
Rue de la Prade
Triangle JP Brethes

PYRÉNÉES-ATLANTIQUES



11
LOGEMENTS

BIARRITZ
Le Parc Miragarri
38 avenue Lahouze
Architecte Douarche and Co - Mindurry promotion



30
LOGEMENTS

ARTIGUELOUVE
All Square
1 Rue Fairway
Socoprism - VEFA Belin Immobilier



20
LOGEMENTS

CAMBO-LES-BAINS
Azantza Aldea
11 rue Azantza Borda
Architecte Imag'in



15
LOGEMENTS

MOUGUERRE
Amaren Lurra
1294 Chemin de Ciagaro
Aadi Atlantique - VEFA In'Sitom



17
LOGEMENTS

PAU
Kepler Edison
1 avenue du Doyen Vizios
Atelier Architecture Diana PLH Conseil Lahillone



9
LOGEMENTS

ESPELETTE
Karrika Landa
190 route de Zupizabaletako Bidéa
Imag'in - VEFA Aedifim

LOCATION
CHARENTE MARITIME



78
LOGEMENTS

ROYAN
Le Clos Pasteur
Rue des Amarellles
VEFA ARGO



10
LOGEMENTS

VAUX-SUR-MER
ZAC des Cormiers
17 rue Aigue Marine
François Huot



26
LOGEMENTS

LA ROCHELLE
Laleu / Denfert Rochereau
28 passage Jacques Henry
Lionel Courtier Architecte



Réhabilitation
de la résidence
Quincameau à
La Teste-de-Buch
(Bulle Architectes)



RÉHABILITATION



75
LOGEMENTS

ARCACHON
La Règle Verte
Jean-Philippe Gras



78
LOGEMENTS

LA TESTE-DE-BUCH
Quincameau
2 à 18 rue de Toumon
Bulle Architectes

ACCESSION SOCIALE



7
LOGEMENTS

MÉRIGNAC
Les Aquarelles
38 rue Paul Dukas
Atelier Architecture Rossi Cazenave



20
LOGEMENTS

BÈGLES
Les Dryades
Agence Naud et Poux Architectes

Domofrance

Groupe ActionLogement

www.domofrance.fr
www.exterra.fr
www.yellome.fr
www.havitat.fr



Domofrance



Domofrance



@domofrance



@domofrance



@domofranceofficiel



DOMOFRANCE

110, avenue de la Jallère
33042 Bordeaux Cedex
Tél. 05 56 43 75 75

