

Déclaration de performance extra-financière

du groupe 3F

2020



Groupe ActionLogement

1. PRÉSENTATION DU GROUPE & CHIFFRES CLÉS	3
1.1. L'organisation du groupe 3F	3
1.1.1. Le modèle d'affaires	
1.1.2. L'organigramme de 3F ayant pour société mère Immobilière 3F au 31 décembre 2020	4
1.1.3. Le périmètre de consolidation	4
2. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	6
2.1. Énergie & climat	9
2.1.1. Mesurer l'impact carbone	9
2.1.2. Atteindre un haut niveau de performance énergétique	12
2.1.3. Concevoir et rénover bas carbone	14
2.2. Préservation de la biodiversité	17
2.2.1. Mieux prendre en compte la biodiversité dans les activités de maîtrise d'ouvrage	17
2.2.2. Préserver et valoriser le patrimoine végétal de 3F	18
2.2.3. Sensibiliser les locataires et les salariés par les expériences de la nature	19
2.3. Santé et confort de vie dans les logements	20
2.3.1. Agir dès la conception en élevant les standards de qualité	20
2.3.2. Agir en phase d'exploitation en engageant les actions préventives	20
2.4. Capacité d'innovation et intégration du numérique	21
2.4.1. Renforcer une culture de l'innovation collaborative et partagée	21
2.4.2. Poursuivre la transformation digitale des activités	21
2.4.3. Développer des partenariats avec des secteurs aspirants	22
2.5. Contribuer à la cohésion et à la mixité dans les quartiers et des territoires	23
2.5.1. Contribuer à l'aménagement et à la vitalité des territoires	23
2.5.2. Favoriser la cohésion des habitants	25
2.5.3. Répondre aux besoins de mixité	26
2.6. Accompagner les locataires tout au long de leur parcours	27
2.6.1. Soutenir et accompagner les publics vulnérables	27
2.6.2. Contribuer au maintien à domicile	28
2.6.3. Favoriser le parcours résidentiel des locataires	29
2.7. Qualité de service et relation avec les locataires	30
2.7.1. S'inscrire dans une relation clientèle active	30
2.7.2. Garantir la qualité de service	31
2.7.3. Être à l'écoute de nos clients	32
2.8. Qualité de vie au travail	33
2.8.1. S'engager pour une meilleure qualité de vie au travail	33
2.8.2. Investir pour la santé et la sécurité des travailleurs	34
2.9. Employabilité, formations	34
2.9.1. Former les collaborateurs	35
2.9.2. Gérer les carrières des collaborateurs	35
2.10. Diversité et équité	36
2.10.1. Assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	36
2.10.2. Soutenir l'emploi et l'insertion professionnelle du personnel handicapé	36
2.10.3. Accroître l'insertion professionnelle des jeunes	37
2.11. Éthique des affaires et conformité	38
2.11.1. Garantir l'exemplarité des pratiques	38
2.11.2. Assurer la confidentialité des données	38

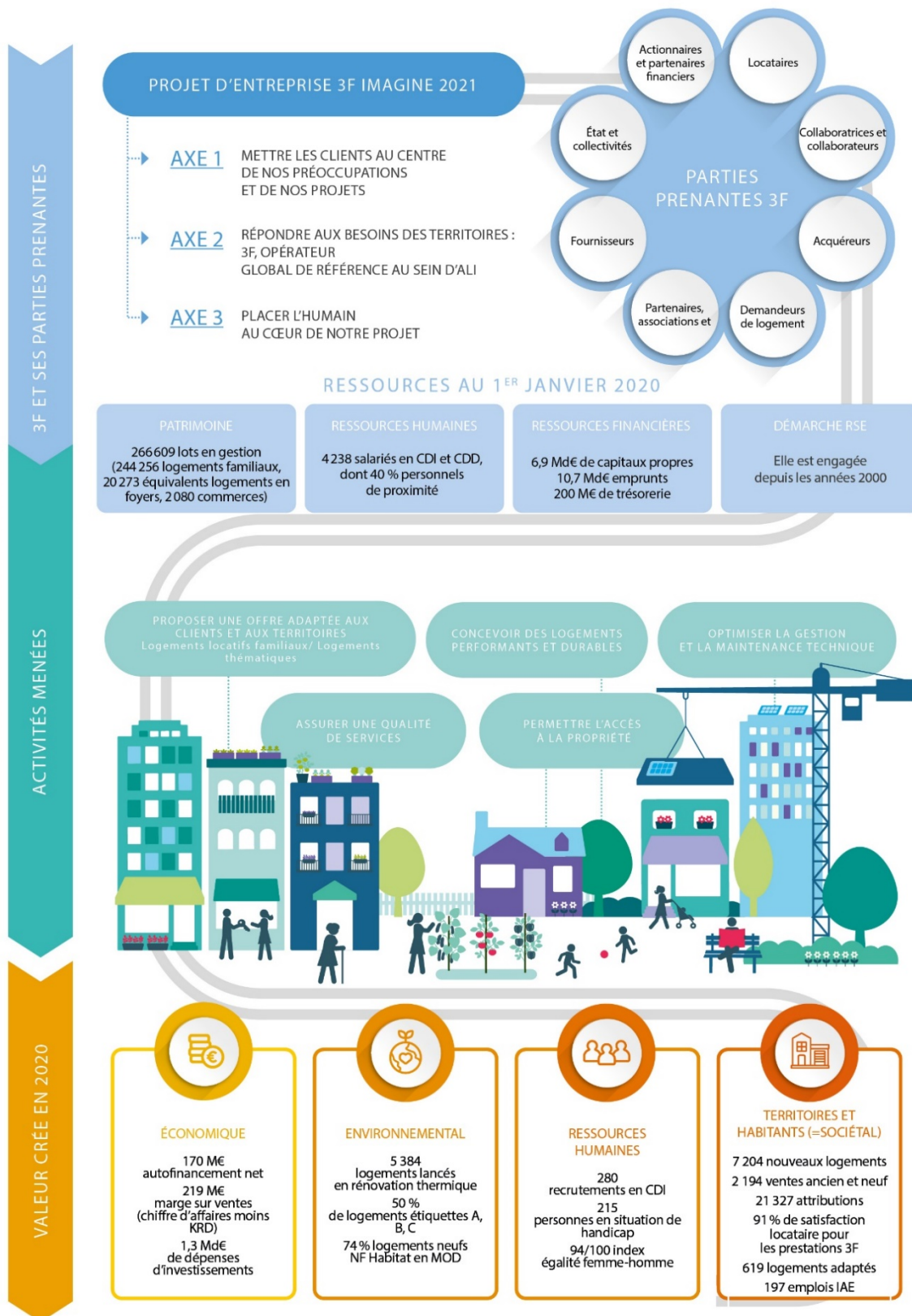
ANNEXES

1. Note méthodologique de reporting des informations RSE
2. Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

1. PRÉSENTATION DU GROUPE & CHIFFRES CLÉS

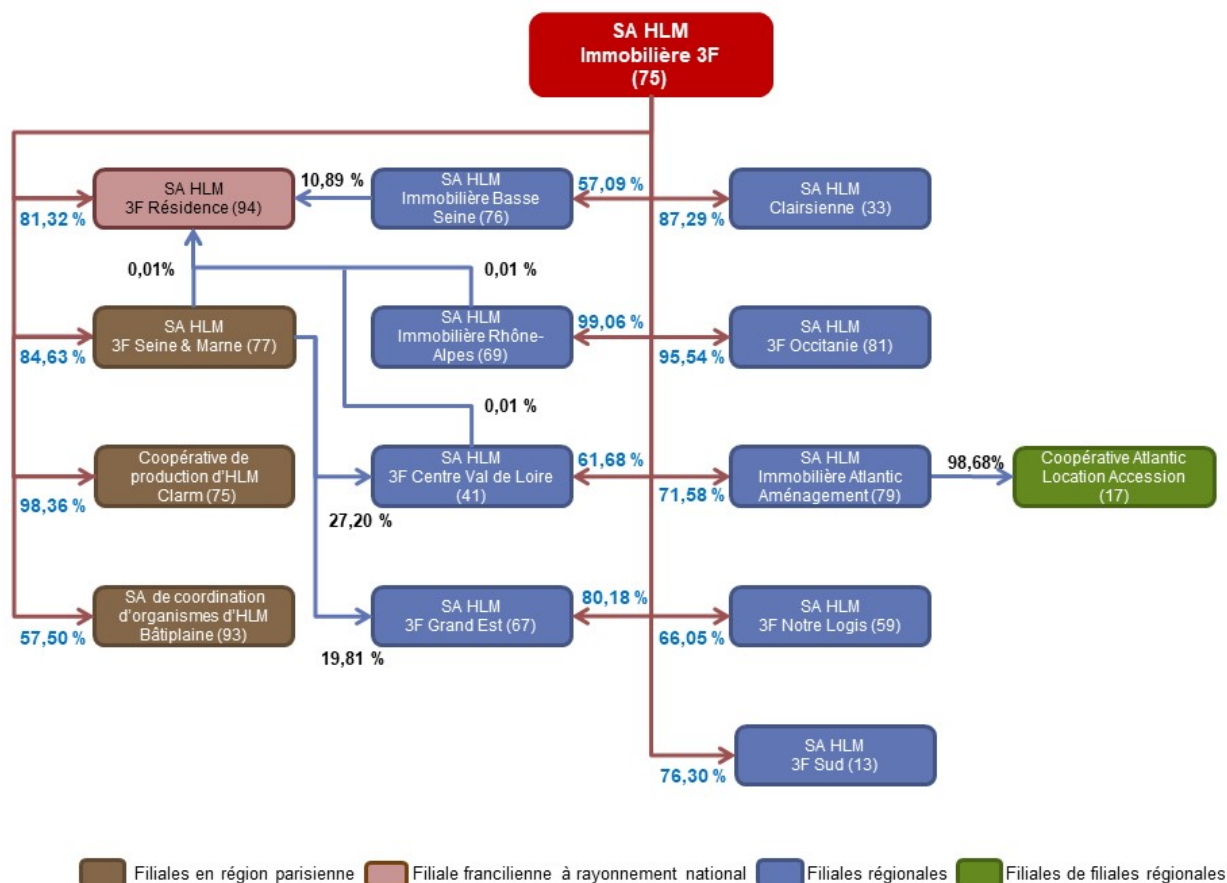
1.1. L'ORGANISATION DU GROUPE 3F

1.1.1. LE MODÈLE D'AFFAIRES



1.1.2. L'ORGANIGRAMME DE 3F AYANT POUR SOCIÉTÉ MÈRE IMMOBILIÈRE 3F AU 31 DÉCEMBRE 2020

Au 31 décembre 2020, Immobilière 3F (I3F) est détenue par Action Logement Immobilier (ALI) à hauteur de 96,75 %. Sur 2020, il est à noter la fusion absorption par Notre Logis de la société 3F Nord Artois, donnant naissance à la nouvelle entité 3F Notre Logis.



1.1.3. LE PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION

Au 31 décembre 2020, le périmètre de consolidation du Groupe comprend désormais les sociétés suivantes, contrôlées par I3F, société consolidante, et présentant un caractère significatif par rapport aux comptes consolidés, notamment par l'importance de leur chiffre ou du total de leur bilan.

Dénomination sociale	Siège social	Capital social en €	Pourcentage d'intérêt	Activité principale
3F Résidence	Ivry-sur-Seine (94)	64 303 610	87,56%	Construction et Gestion de structures collectives
3F Seine et Marne	Serris (77)	17 497 590	84,63%	Construction et Gestion de logements sociaux
Immobilière Basse Seine	Le havre (76)	1 627 095	57,09%	Construction et Gestion de logements sociaux
3F Notre Logis	Halluin (59)	6 117 000	66,05%	Construction et Gestion de logements sociaux
Immobilière Rhône-Alpes	Lyon (69)	57 761 316	99,06%	Construction et Gestion de logements sociaux
3F Centre Val de Loire	Blois (41)	74 647 430	84,70%	Construction et Gestion de logements sociaux
3F Occitanie	Mazamet (81)	36 605 154	95,54%	Construction et Gestion de logements sociaux
3F Grand Est	Strasbourg (67)	151 468 540	96,94%	Construction et Gestion de logements sociaux
3F Sud	Marseille (13)	51 900 000	76,30%	Construction et Gestion de logements sociaux
Immobilière Atlantic Aménagement	Niort (79)	20 789 436	71,58%	Construction et Gestion de logements sociaux
Clairsienne	Bordeaux (33)	5 923 125	87,29%	Construction et Gestion de logements sociaux

Les sociétés de relative faible importance sont exclues de la consolidation. Il s'agit de la Clarm, détenue par I3F à 98,4 % et de BâtiPlaine à 57,5 %, dont les chiffres d'affaires et les totaux de bilan restent peu significatifs. Pour la même raison, Atlantic Location Accession détenue par Immobilière Atlantic Aménagement est exclue de la consolidation.

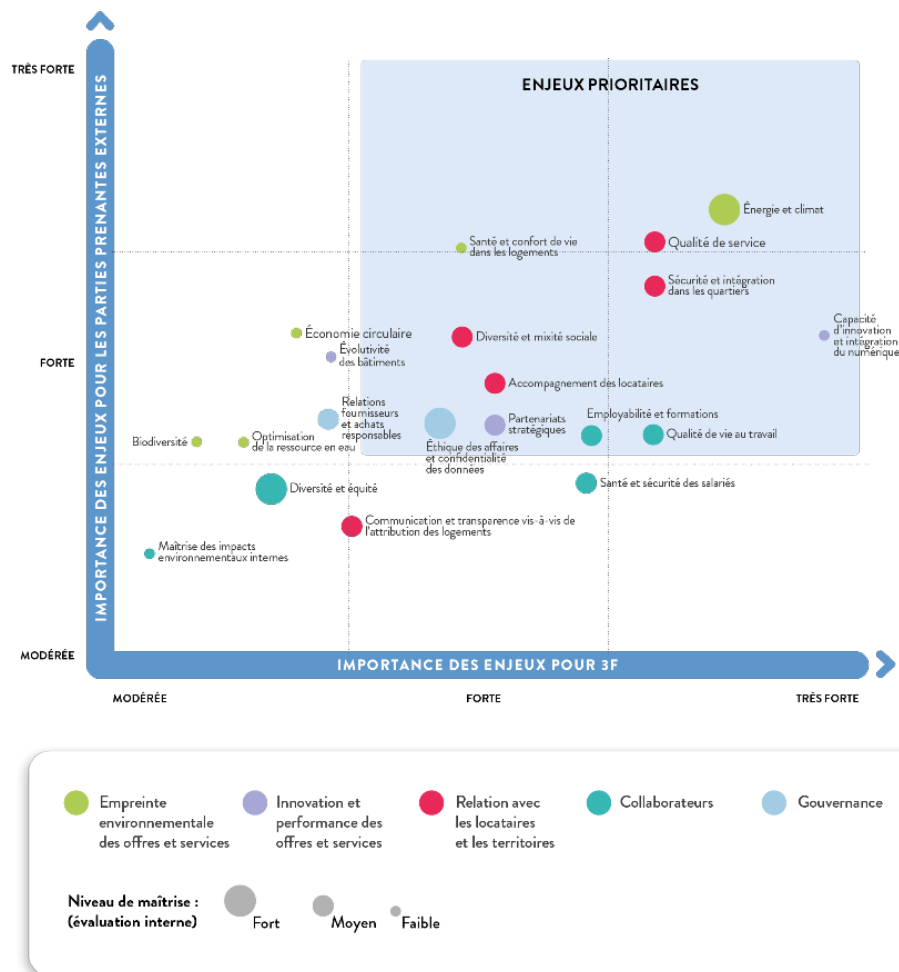
2. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

La démarche RSE de 3F, structurée en quatre axes, vise à répondre aux attentes prioritaires exprimées via l'exercice de matérialité :

- la responsabilité vis-à-vis de ses clients locataires et des demandeurs de logement : la qualité de service, la maîtrise des charges, l'accès au logement aux plus démunis, la tranquillité et la sûreté dans les résidences ;
- la responsabilité vis-à-vis de la Société : la réponse aux besoins de logements sur les territoires, la couverture territoriale, la performance financière et de gestion de l'entreprise ;
- la responsabilité d'employeur : la qualité de vie au travail, une organisation agile, grâce notamment au digital, à la formation et à la subsidiarité ;
- la responsabilité vis-à-vis de la planète : amélioration énergétique du parc existant, développement de la biodiversité, production dans le neuf en RT 2012 - 20 %, recours aux EnR.

Afin d'identifier les enjeux sociaux et environnementaux prioritaires, 3F a mené fin 2018 un premier exercice dit d'analyse de matérialité au niveau du Groupe qui reste d'actualité pour l'année 2020. Cette méthode a permis une analyse croisée entre son propre point de vue et celui de ses parties prenantes internes et externes, aboutissant à la matrice présentée ci-dessous.

LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ DES ENJEUX RSE



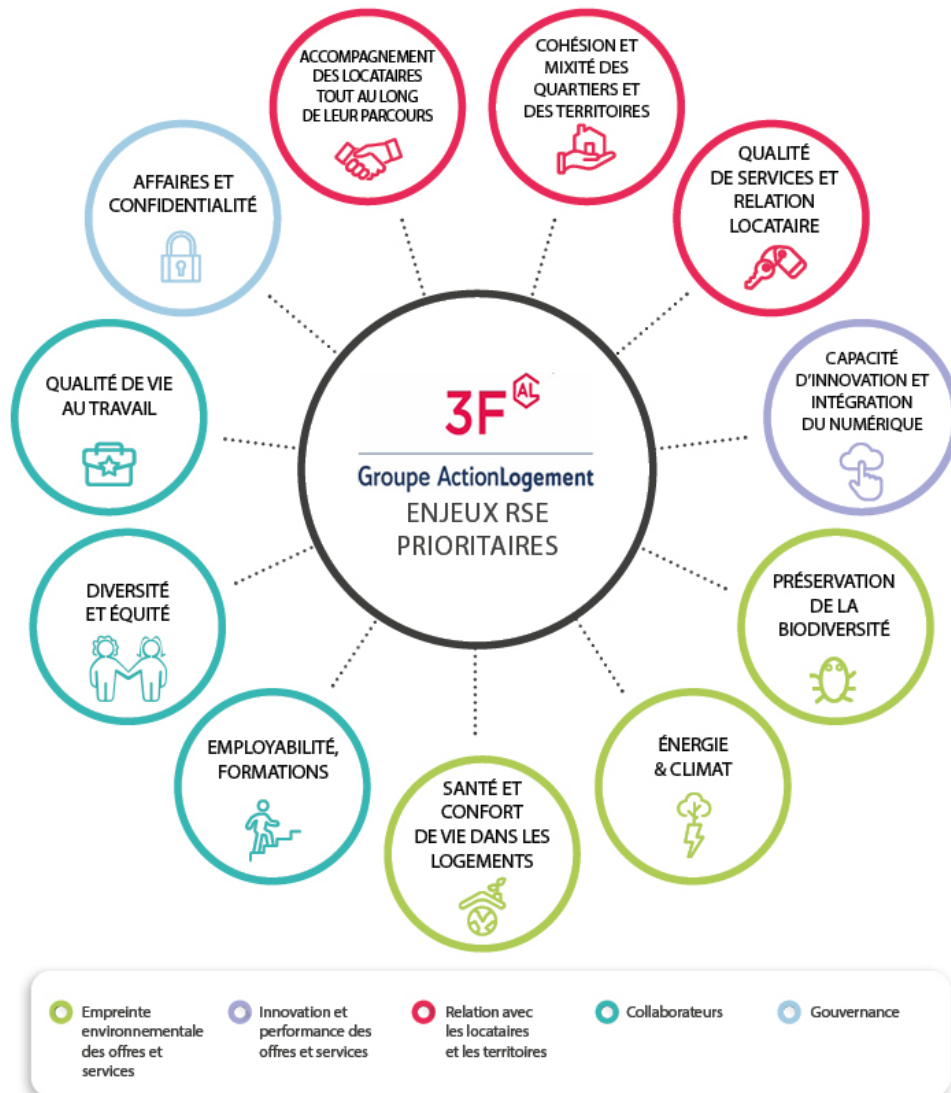
Une revue finale a légèrement modifié la liste de ces **11 enjeux principaux** en intégrant d'une part l'enjeu « diversité et équité » et en intégrant d'autre part l'enjeu « partenariats stratégiques » dans l'enjeu « capacité d'innovation et intégration du numérique ». En 2020, l'enjeu Biodiversité a intégré les enjeux prioritaires de 3F en cohérence avec l'engagement de 3F au programme « Entreprise Engagée pour la Nature ». Autre modification : les enjeux sociétaux ont été renommés, et certains regroupés, pour une meilleure compréhension.

Cette année, 3F a précisé pour chacun des enjeux RSE les Objectifs de Développement Durable (ODD),

adoptés en 2016 par les Nations Unis, auxquels ils contribuent (cf. Annexe 1-Note méthodologique de reporting des informations RSE)

Pour poursuivre la dynamique des efforts engagés et les progrès réalisés dans chacun des quatre axes de sa démarche RSE, 3F s'appuie sur une organisation à même d'appréhender ces enjeux :

- le service qualité et RSE, en charge de la coordination des actions et données RSE développement durable ;
- la direction de l'architecture et du développement qui promeut et accompagne la politique de construction durable ;



- la direction groupe de la rénovation durable et de l'innovation, en charge du pilotage de la politique d'éradication du patrimoine énergivore et de la définition des politiques techniques ;
- la direction des ressources humaines, en charge d'établir et de piloter les politiques sociales du groupe ;
- le département de cohésion et d'innovation sociale qui mène des projets thématiques et territorialisés en appui et aux côtés des équipes de gestion et des équipes de maîtrise d'ouvrage.

Les engagements de 3F sont encadrés autour de plusieurs éléments structurants :

- **les cahiers des charges Construction neuve et Réhabilitation** qui fixent, entre autres, des préconisations en matière environnementale ;
- **les politiques techniques** : courant 2018, une démarche de co-construction a été engagée pour réaffirmer la nécessaire dimension Groupe de ces politiques techniques tant dans leur construction que dans leur animation. Le nouveau dispositif s'attache à aborder les politiques techniques sous les angles suivants que sont la réglementation (obligations techniques et

juridiques), la stratégie et les spécificités locales ;

- **la charte chantier à faibles nuisances** ;
- **les engagements qualité** portant sur la gestion locative et la maintenance technique ;
- **la charte d'Attributions** mise à jour en 2020 ;
- **la charte Achats Responsables** qui repose sur trois grands engagements :
 - amplifier la culture de l'achat responsable ;
 - promouvoir de nouvelles relations avec les prestataires ;
 - participer au développement socio-économique des territoires.

Les différentes orientations de 3F sont entérinées par des démarches de certification :

- ISO 9001 version 2015 pour le système management de la qualité ;
- NF Habitat HQE pour les opérations neuves en maîtrise d'ouvrage directe, associée en Île-de-France à un système de management responsable en maturité 3.

La diffusion et l'appropriation des engagements RSE passent par une mobilisation à tous les échelons du Groupe, notamment via des moments de sensibilisation et d'échanges (séminaire technique, webinaire interne) et des interventions en comité de direction et réunion de service.

2.1 ÉNERGIE ET CLIMAT



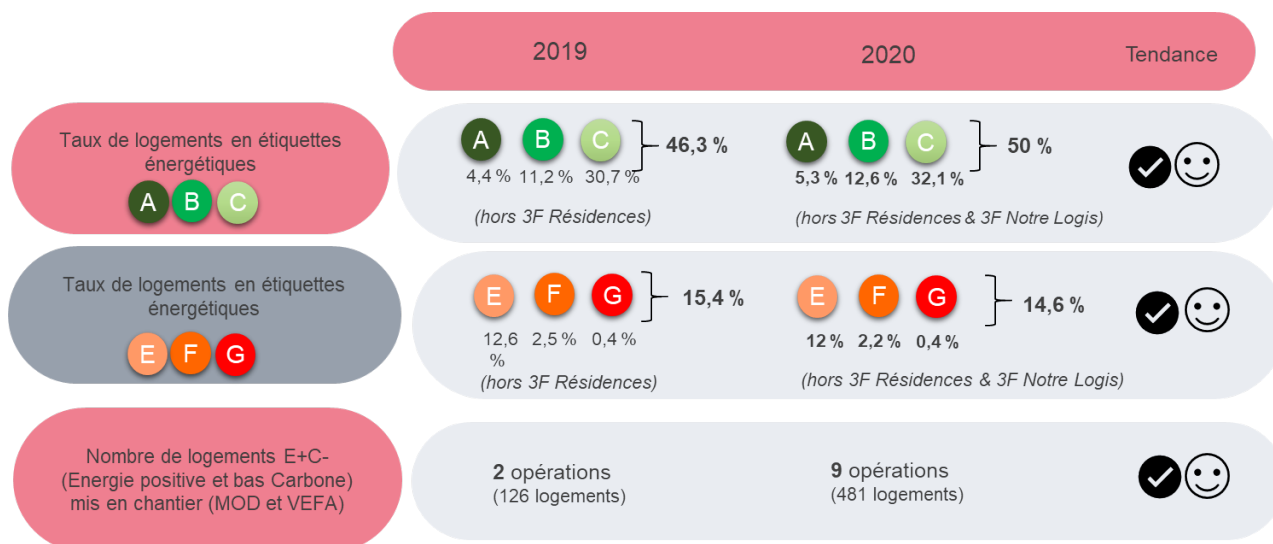
Opportunités

Maîtriser les charges locatives ECS-Chauffage
Maintenir la valeur du patrimoine
Identifier de nouvelles sources de revenus
Agir sur la résilience des bâtiments
Intégrer le confort d'été

Risques

Aggravation du changement climatique
Pénurie de matières premières
Augmentation du prix de l'énergie
Obsolescence des bâtiments

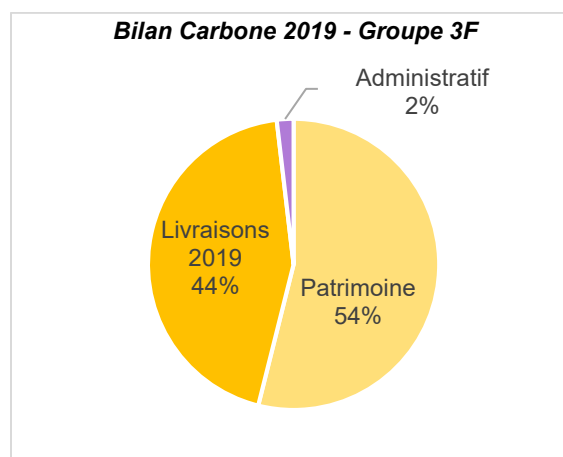
INDICATEURS CLÉS



En 2020, 3F continue à développer ses actions pour répondre aux enjeux énergétiques et climatiques aussi bien dans ses activités de construction neuve que de réhabilitation ou d'exploitation dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone. A cet effet, 3F a réalisé le bilan carbone.

2.1.1. MESURER L'IMPACT CARBONE

Les émissions générées par les activités du Groupe 3F¹ pèsent **837 109 tonnes équivalent CO₂**, à 54 % dues aux consommations énergétiques du patrimoine, et à 44 % due à l'empreinte carbone des matériaux constructifs employés pour la production neuve et de rénovation.



¹ Le bilan carbone a été réalisé à partir des données 2019 et porte sur l'ensemble des activités (maîtrise d'ouvrage neuve

et réhabilitation, patrimoine et activités liées aux bureaux et déplacement des salariés).

La part élevée d'installations gaz sur le parc 3F impacte fortement les émissions liées aux consommations énergétiques du patrimoine.

Avec 370 256 tonnes de CO₂, l'empreinte carbone des livraisons est principalement liée aux matériaux employés lors des travaux de construction et de rénovation et constitue la deuxième grande composante du bilan 3F. Ces émissions se répartissent entre :

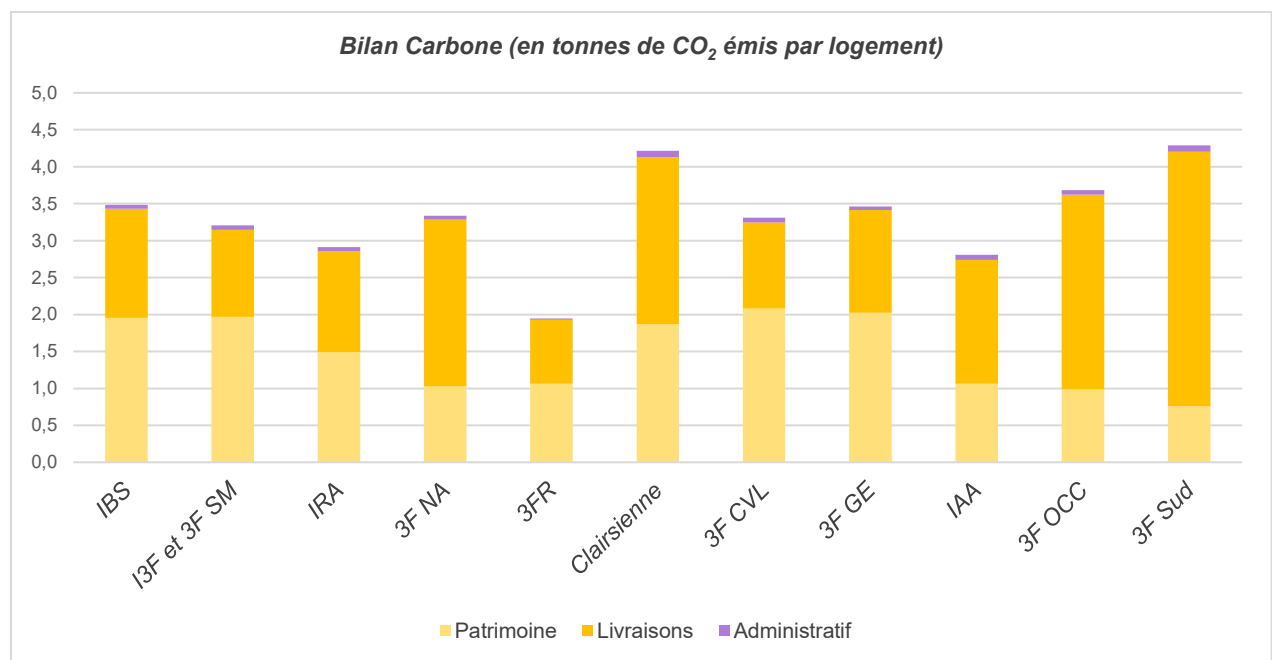
- la construction neuve de logements collectifs (à 60 %),

- la construction neuve de logements individuels (à 5 %),
- la rénovation de logements collectifs et individuels (à 35 %).

Les émissions du neuf sont supérieures aux rénovations, du fait d'un facteur d'émission plus important.

Les variations des émissions rapportées au logement par société sont corrélées à :

- leur part de production neuve ;
- la part d'installations de gaz naturel au sein de leur patrimoine.



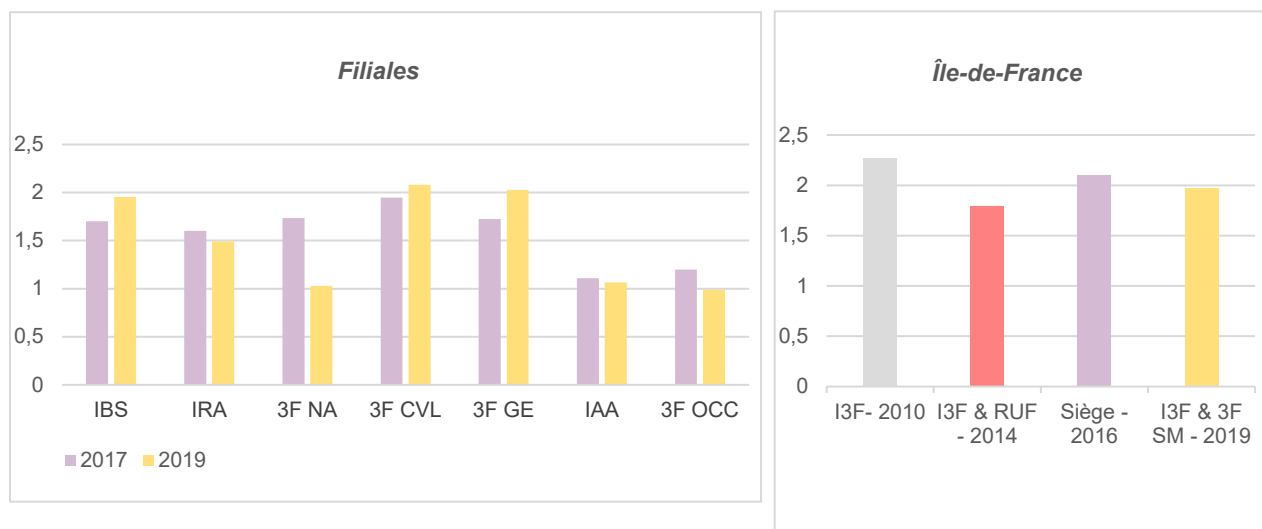
Les résultats 2019 sont similaires aux précédents bilans réalisés¹. À noter que pour la mesure 2019, un ratio moyen de consommations électriques hors-ECS et hors-chauffage a été rajouté, augmentant de +10 % les tCO₂ générées.

Les évolutions d'empreinte carbone sont liées à la performance globale du parc, mais aussi :

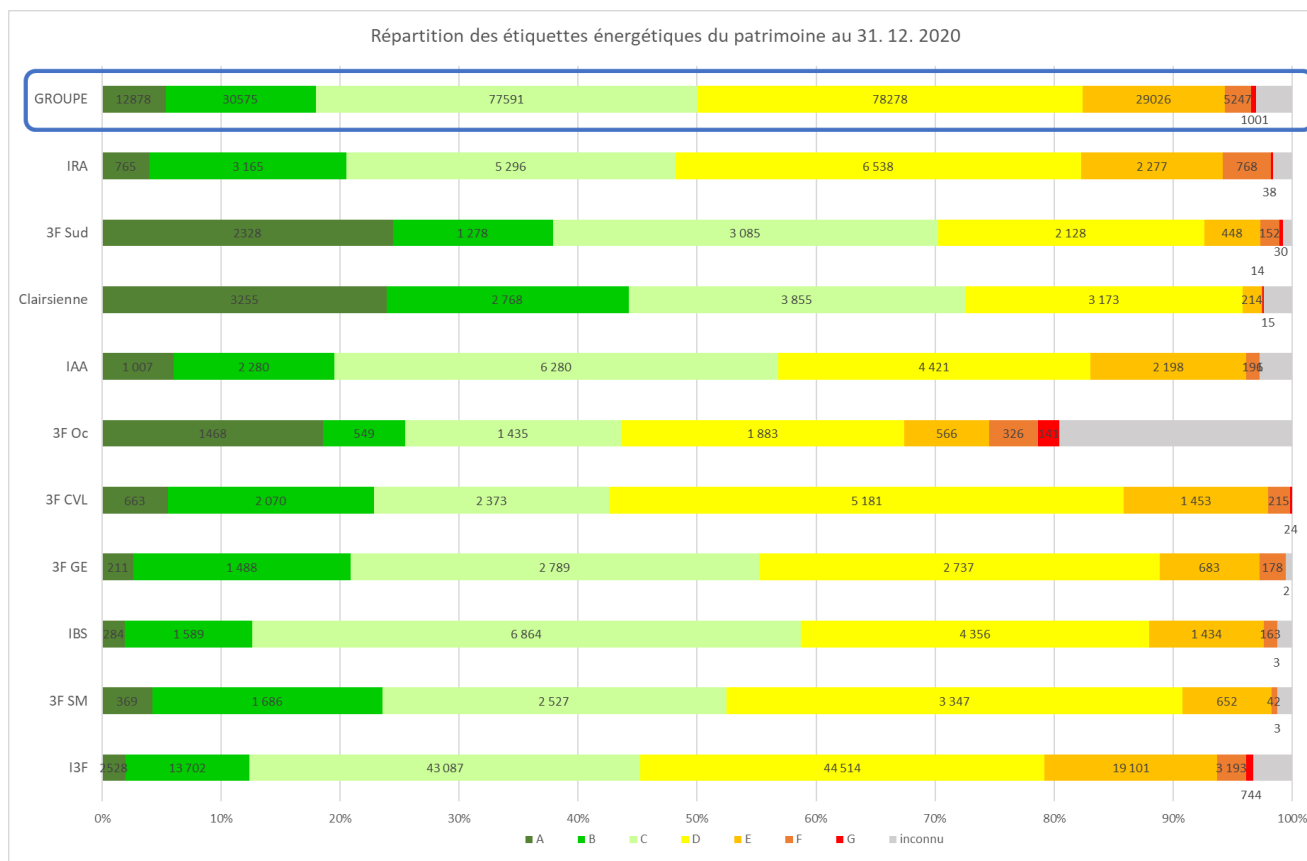
- à la valeur des facteurs d'émissions ;
- à la part du gaz naturel ;
- aux usages couverts (ECS, chauffage, électricité spécifique, autres) ;
- aux sources de données (DPE, suivi énergétique, factures, etc.).

¹ La comparaison porte sur le score du bilan de gaz à effet de serre (BEGES), périmètre plus restreint que celui pris en compte par le bilan carbone, c'est-à-dire ne tenant pas compte des émissions liées à l'étape de construction du bâtiment.

Évolution des émissions de gaz à effet de serre (BEGES, en tCO₂ par logement).



Le bilan énergétique du Groupe, selon les DPE (hors 3F Résidences et 3F Notre Logis), s'avère plus performant que la répartition moyenne nationale, avec une forte concentration, à 41 % des étiquettes B et C (contre 28 % selon les valeurs nationales).



Lancement du projet « Trajectoire bas carbone »

Avec l'appui du cabinet de conseil Egis, 3F déterminera en 2021 une trajectoire Carbone pour chacune de ses sociétés et évaluera le niveau d'engagement et les leviers à mobiliser dans le temps pour atteindre les objectifs fixés.

Ce chantier anticipera les futures réglementations environnementales liées à la réglementation RE2020 (la nouvelle réglementation environnementale des bâtiments neufs, prévue par la loi ELAN). La prise en compte de l'usage des locataires, la mise en place d'indicateurs lisibles et bien sûr l'adhésion des équipes de l'ensemble des sociétés 3F seront des facteurs de réussite du projet.

Cette démarche permettra de capitaliser sur les différentes actions déjà engagées depuis plusieurs années au sein des différentes directions : rénovation thermique et énergétique du parc, expérimentations des labels E+C-² et BBCA³, sensibilisation des équipes à l'impact carbone des matériaux de construction, développement d'un outil d'Analyse Cycle de Vie (ACV) simplifié...

2.1.2. ATTEINDRE UN HAUT NIVEAU DE PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Améliorer la performance énergétique des bâtiments neufs ou existants est le levier indispensable pour limiter les émissions de gaz à effet de serre.

⇒ Agir sur la construction neuve

Pour le neuf, les niveaux d'exigence attendus sont repris dans le **cahier des charges construction**, comme :

- la performance bioclimatique du bâtiment (isolation, optimisation des organes de chauffage et de production d'eau chaude) ;

- l'insertion urbaine et la qualité paysagère des opérations (orientation, ensoleillement, qualité des matériaux...) ;
- la performance énergétique.

3F recherche, quand cela est possible, la certification **NF Habitat HQE** pour ses opérations neuves. Cette dernière évalue la performance par le biais d'un référentiel qui fixe des objectifs, permettant d'attester de la qualité et de la performance technique sur trois engagements : la qualité de vie dans le logement, le respect de l'environnement et la performance économique.

En Île-de-France, I3F et 3F Seine-et-Marne sont particulièrement engagées dans la démarche, au travers d'un droit d'usage en maturité 3, qui garantit l'efficacité de leur système de management responsable.

En 2020, 74 % des livraisons 3F en maîtrise d'ouvrage directe ont été certifiées NF Habitat HQE – performance à peu près stable par rapport à l'année dernière. À noter, que pour quatre sociétés, le taux atteint 100 % (Immobilière 3F, 3F Seine-et-Marne, Immobilière Basse Seine et Immobilière Rhône-Alpes).

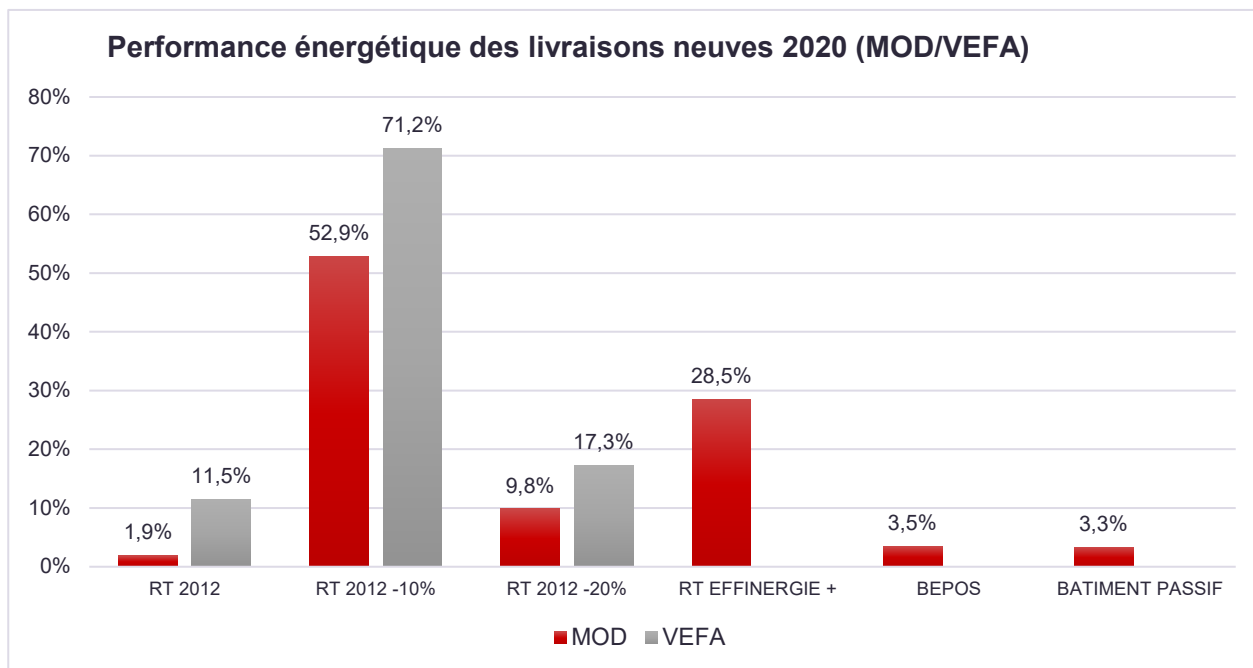
Sur le volet énergie, 3F va plus loin que la réglementation thermique en ayant intégré dès 2013, dans son cahier des charges construction neuve, l'ambition de viser le niveau RT 2012-10 % en maîtrise d'ouvrage directe. Depuis 2017, le cahier des charges a été mis à jour pour relever cette **exigence au niveau RT 2012 - 20 %**, ainsi qu'en intégrant de l'énergie renouvelable autant que possible.

Cette performance se caractérise en 2020 par :

- 96 % de la production au-delà de la réglementation en vigueur ;
- 45 % de la production au-dessus de la RT 2012 -20 %.

² E+C- : Bâtiment à Energie positive et bas carbone

³ Label Bâtiment Bas Carbone



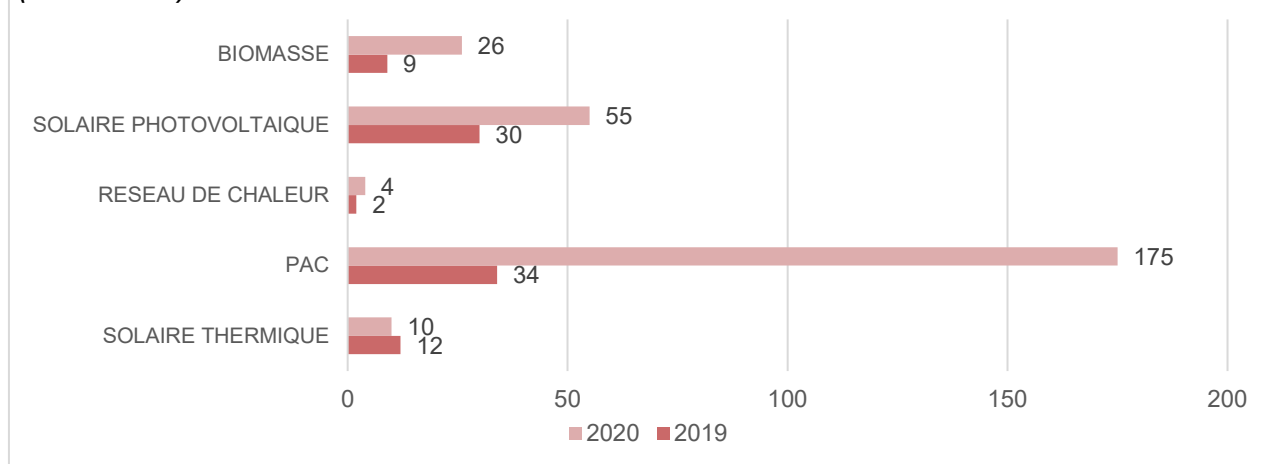
⇒ Sortir des énergies fossiles

La réduction des consommations énergétiques doit nécessairement être accompagnée d'une réflexion autour des énergies décarbonées.

L'engagement de 3F de mix énergétique pour la production d'eau chaude sanitaire et/ou d'électricité se retrouve dans :

- une politique technique EnR en réhabilitation, qui impose, l'étude systématique d'une solution EnR ;
 - la conception, qui impose une solution EnR à hauteur de 30 % de la production pour les logements collectifs, allant ainsi plus loin que la réglementation qui limite cette obligation aux maisons individuelles.
- Comme pour les années précédentes, les pompes à chaleur (PAC) restent la solution EnR privilégiée.

Répartition des installations d'énergies renouvelables sur les livraisons 2019 & 2020 (MOD & VEFA)



Certaines opérations emblématiques vont plus loin sur l'intégration des énergies renouvelables :

- sur de la production de chaleur avec les opérations 100% PAC à Bruyères le Chatel (91) et Ferrières en Brie (77) ;
- sur de la production d'électricité avec des installations photovoltaïques avec une part autoconsommée à Noisy le Grand, Montreuil (93) et Grigny (91).

⇒ **Agir sur le patrimoine existant**

3F a fait de la rénovation thermique de son patrimoine l'une des lignes de force de son action afin d'une part de contribuer à la maîtrise des charges locatives, et d'autre part d'être exemplaire en matière de performance énergétique.

En cette année difficile, 3F a poursuivi **les rénovations des bâtiments énergivores**, politique soutenue par le biais des PHBB⁴. D'ici fin 2022, 3F aura lancé l'intégralité des réhabilitations thermiques des logements en étiquettes F et G.

Malgré quelques décalages de projets, les mises en chantier des réhabilitations thermiques progressent de 28 % cette année, portant à 5 300 les logements rénovés, dont la moitié sur des étiquettes E, F et G.

Le stock en E, F et G recule ainsi de près de 2 400 logements.

Quelques réhabilitations exemplaires en 2020 :

- la réhabilitation « Passage Hébrard, Paris 10^e » permettant un saut d'une étiquette E à une étiquette C, et même d'une étiquette G à D pour un des bâtiments du programme, cela sans oublier l'amélioration du confort pour les occupants grâce à la création d'ouvrants ;
- la réhabilitation en CREM (conception-réalisation-exploitation-maintenance) du Domaine du Chapitre à Bihorel (76).

Le traitement du parc obsolète se poursuit également. Dans ce cadre, plusieurs sociétés se sont inscrites dans le dispositif du PIV démolition d'Action Logement permettant de bénéficier d'aides financières complémentaires. À titre d'exemples, 3F Centre Val de

Loire et Immobilière Basse Seine ont lancé et procédé à la démolition de 108 logements.

Au-delà des réhabilitations thermiques, 3F poursuit activement une **politique volontariste de travaux dans les immeubles** (entretien, remplacement d'équipements, modernisation...) qui participe à l'amélioration de la performance énergétique et environnementale du parc.

Action majeure en 2020, le nouveau marché de fourniture et d'acheminement d'électricité 100 % verte qui couvre l'ensemble des parties communes et les bureaux de toutes les entités du Groupe 3F.

⇒ **Intégrer les usages des habitants**

Cette démarche ambitieuse suppose également de travailler en concertation avec les locataires et de les associer le plus tôt possible aux travaux de réhabilitation pour les accompagner dans l'évolution de leurs usages.

Clairsiennaise a ainsi lancé une démarche participative qui associe les futurs habitants à la conception du futur hameau d'Ambarès-et-Lagrave (33). Il s'agit de proposer à terme des logements personnalisés, une plateforme de services mutualisés au sein du quartier, et, au travers de la démarche de conception retenue, de faire naître une communauté de voisinage.

2.1.3. CONCEVOIR ET RÉNOVER BAS CARBONE

Le bilan carbone a mis en évidence l'impact de l'acte de construire et de rénover. 3F avait déjà fait évoluer ses pratiques pour intégrer davantage l'enjeu carbone en phase de conception et de réalisation.

En 2020, un **cycle d'acculturation** aux enjeux Bas Carbone a été proposé aux chefs de projets du Groupe. Cette sensibilisation se renforcera en 2021 avec l'entrée en vigueur de la RE 2020 et de l'élaboration de la trajectoire bas carbone des sociétés du Groupe.

⇒ **Méthode d'éco-conception**

La méthode normalisée pour mesurer ces émissions est utilisée dans le cadre **d'analyse du cycle de vie (ACV)** appliquées aux constructions neuves afin de quantifier et de réduire l'impact environnemental des

⁴ Prêts de Haut de Bilan Bonifiés de la Caisse des Dépôts et d'Action Logement.

matériaux de construction ainsi que d'anticiper la future réglementation environnementale RE 2020.

Le développement d'un outil d'éco-conception simplifié interne, bâti selon la méthode E+C-, se poursuit avec l'appui du CSTB. Il revêt un triple objectif :

- mesurer l'impact carbone des projets de construction et comparer les solutions constructives entre elles ;
- sensibiliser tous les acteurs de la maîtrise d'ouvrage à la construction « bas carbone », en les familiarisant au label E+C- et à la future réglementation environnementale ;
- intégrer les principes de l'économie circulaire dans les processus optimisant l'utilisation des ressources (notamment par le réemploi et le recyclage des matériaux).

3F cible, dans certains cas, l'obtention de **labels** validant l'approche globale bas carbone de l'opération. A ce titre, on note une nette hausse des **opérations E+C-** mises en chantier dans le groupe (9 opérations contre 3 en 2019). 3F Seine-et-Marne a également lancé cette année une **opération visant le label BBCA⁵**.

⇒ **Moyens d'éco-conception**

La réduction de l'impact carbone de la maîtrise d'ouvrage passe par un usage raisonné de la matière première, par une conception sobre en matériaux, et surtout, par l'utilisation de matériaux dits décarbonés ou permettant de stocker du carbone durant la vie de l'ouvrage.

- Biosourcé : 2 opérations mises en chantier et 2 livrées
- Filière sèche : 3 opérations mises en chantier
- Filière bois (en Ile de France uniquement) : 2 opérations mises en chantier et 3 livrées

○ **Filière bois & biosourcés**

Ceux-ci peuvent être des matériaux structurels, de remplissage de façade (murs, ossature bois et remplissage au béton de chanvre à Boulogne) ou d'autres matériaux isolants ou de second œuvre.

3F porte une ambition forte sur ce sujet avec, notamment, la signature du **Pacte bois biosourcés en Île-de-France** en 2020. Porté par l'interprofession

FIBois Île-de-France, ce pacte engage chaque signataire à réaliser jusqu'à 40 % de sa production francilienne en bois et en matériaux biosourcés d'ici 2025.

Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne doubleront leurs efforts en visant le niveau Argent du pacte, soit 20 % de leurs futurs mètres carrés de construction neuve réalisés en matériaux biosourcés en Île-de-France. Pour y parvenir, 3F et l'ensemble des signataires du pacte s'appuieront sur une filière française et européenne en restructuration forte et en plein développement.

3F participe également, via deux de ses entités (Immobilière 3F et Immobilière Basse Seine) dans le cadre d'un groupe de travail interbailleurs Action Logement, à la **structuration de la filière Bois** par l'émergence d'une offre industrielle compétitive (façades préfabriquées, isolation thermique extérieure à base de bois, etc.). L'objectif de cette démarche innovante est de massifier la réhabilitation des façades des immeubles et de répondre aux enjeux de la transition écologique et énergétique.

○ **Filière sèche**

La filière sèche supprime tout coulage de béton sur chantier, que ce soit par l'utilisation de structures 100 % en bois, ou de bétons préfabriqués ou de structures métalliques, ceci ayant un gain certain sur les nuisances potentielles du chantier. En ce sens, elle va plus loin que la filière bois et biosourcés énoncée ci-dessus. Cette technique est largement utilisée dans les opérations de surélévations où toute la superstructure est réalisée en bois.

○ **Matériaux bas carbone**

D'autres industriels fabricants de matériaux dits conventionnels travaillent aussi leurs process afin d'en réduire l'impact carbone. C'est le cas notamment des cimentiers dont l'impact à l'échelle mondiale est de 5 % des gaz à effet de serre totaux.

De nombreux acteurs proposent ainsi des solutions parfois très bas carbone, notamment la société Hoffmann Green avec qui 3F a signé une convention d'expérimentation de béton bas carbone. Cette solution innovante sera utilisée sur le chantier de construction de 85 logements sociaux à Saint-Leu-la-Forêt (Val-d'Oise). Il permettra de diviser par cinq les émissions de CO₂ par rapport à un béton traditionnel. La preuve

⁵ Label Bâtiment Bas Carbone

en chiffres : alors qu'une tonne de ciment traditionnel émet 866 kilos de CO₂, une tonne de ciment Hoffmann Green n'en n'émet que 188.

- **Réemploi de matériaux**

Donner une seconde vie à des produits permet à la fois d'en diminuer l'impact sur le climat, mais également sur l'épuisement des ressources en matières premières et en eau.

Dans le cadre de la démarche d'économie circulaire, avec le partenariat Cycle Up, plusieurs **diagnostics ressources** ont été réalisés sur des sites en démolition, réhabilitation et construction (Garges, Paris 19^e, Les Pavillons-sous-Bois) afin d'identifier les matériaux éligibles au réemploi et leur bonne intégration dans le futur projet.

- **Renouvellement circulaire de la ville**

3F mobilise un autre levier pour minimiser l'impact carbone de l'offre nouvelle, la requalification d'opérations afin d'éviter l'étalement urbain, telle que :

- la **reconversion de bâtiments** pour un nouvel usage , comme les 55 logements conçus sur une ancienne friche commerciale restructurée à Tourcoing ;
- la surélévation de bâtiments, comme les opérations de Quai de Metz à Paris 19^e ou encore rue Sambre-et-Meuse à Paris 10^e.

- **Réduction et valorisation des déchets de chantiers**

Au-delà de la généralisation progressive des matériaux décarbonés, l'impact des chantiers est également une préoccupation ancienne. La gestion des déchets de chantier et leur valorisation est ainsi encadrée dans la **Charte chantiers à faible nuisance**, une des cibles de la certification NF Habitat HQE pour toute opération neuve, et la **Charte chantier propre** pour les opérations de rénovation.

2-2 PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ



Opportunités

Amélioration du cadre de vie et satisfaction des locataires
Recours aux solutions fondées sur la nature
Obtention de labels

Risques

Dévalorisation des actifs
Érosion de la biodiversité
Pollution des sols

INDICATEURS CLÉS

	2019	2020	Tendance
Part des résidences entretenues en gestion « zéro phyto »	59 %	62 %	✓ 😊
Part des logements bénéficiant d'une expérience de nature <i>Nouvel indicateur 2020</i>	NC	10,3 %	✓
Nombre cumulé de résidences ayant obtenu une reconnaissance Biodiversité <i>Nouvel indicateur 2020</i>	NC	6 opérations	✓

Dans son rôle de constructeur et de gestionnaire de parc social, 3F progresse vers une approche intégrée des enjeux liés à la biodiversité tout au long de sa chaîne de valeur, pour répondre aux attentes croissantes exprimées par les locataires, les collectivités locales et les pouvoirs publics.

Confirmant ses engagements pris en 2018 auprès d'Entreprises pour l'Environnement, 3F a rejoint en 2019 l'initiative nationale **Entreprises Engagées pour la Nature-act4nature France**. Dans ce cadre, **le plan d'actions volontaire triennal** souscrit par 3F a été reconnu par le Ministère de la transition écologique en septembre 2020 et mentionné lors du Forum Biodiversité Économie de Massy. Il vise à rassembler et amplifier les démarches engagées pour développer la dimension écologique du patrimoine de 3F par des actions plus cohérentes et mieux partagées par l'ensemble des métiers.

La politique interne « **Espaces verts & Biodiversité** » définie en 2020 vient préciser le déploiement de ces actions. Le pôle Biodiversité créé cette année au sein de la Direction technique de 3F

assure la gouvernance de l'ensemble de ces engagements.

2.2.1. MIEUX PRENDRE EN COMPTE LA BIODIVERSITÉ DANS LES ACTIVITÉS DE MAÎTRISE D'OUVRAGE

Bien que la construction de nouveaux logements sociaux ait essentiellement lieu en milieu urbanisé, les activités de maîtrise d'ouvrage contribuent à plusieurs des principaux facteurs d'érosion de la biodiversité, notamment le changement d'usage des sols et les émissions de gaz à effet de serre.

Outre les efforts réalisés en matière de construction durable et de rénovation énergétique, 3F souhaite adopter une approche positive en renforçant son rôle de **prescripteur d'aménagements favorables à l'accueil de la biodiversité**.

Pour cela, 3F entend mieux intégrer les disciplines du paysage et de l'écologie dans la gestion des projets de construction et de réhabilitation. Il s'agit de mobiliser les compétences adaptées en interne comme à

l'externe pour identifier et prendre en compte pleinement les enjeux de biodiversité, mais aussi pour davantage mettre en œuvre les solutions fondées sur la nature.

À cet égard, une consultation a été menée cette année par Immobilière 3F pour référencer des **maîtres d'œuvre spécialisés en paysage et en écologie**, qui pourront agir sur la conception des projets et suivre les chantiers.

3F s'appuie également sur un **cahier des charges de la construction**, dont les prescriptions ont été renforcées en particulier pour ce qui concerne le choix des palettes végétales, la gestion paysagère des eaux pluviales, la végétalisation du bâti ou encore le compostage. De plus, il est prévu qu'un **catalogue des prestations d'aménagement écologique et des prix associés** pour la réalisation et la gestion vienne compléter cette boîte à outils.

Le plan d'actions volontaire de 3F vise à amplifier le recours standardisé ou sur-mesure aux solutions fondées sur la nature, particulièrement en maîtrise d'ouvrage directe. Pour cela, **le budget consacré aux aménagements paysagers** est dorénavant isolé des coûts de construction dès l'étude de capacité et jusque dans le dossier d'engagement locatif.

À titre illustratif, alors que **les toitures végétalisées** équipaient une soixantaine de sites en 2016, 41 % des résidences livrées au cours de l'année 2020 en Ile-de-France l'ont été avec une toiture végétalisée, une prairie fleurie, des noues plantées ou du mobilier écologique tel qu'un hôtel à insectes.

Les opérations les plus exemplaires peuvent s'inscrire dans une **démarche de reconnaissance**, tant dans leur conception que de leur gestion ultérieure. Le label BiodiverCity® est actuellement en cours d'instruction dans le cadre de plusieurs opérations à Montreuil, Valenton, Villepinte, Saint-Pierre-du-Perray, Houilles et Bordeaux. Prenant le relai du label ÉcoJardin détenu par trois résidences jusqu'en 2020, cinq résidences du patrimoine existant de 3F ont adhéré à la charte des « Jardins de Noé » cette année, portant à 6 le nombre de sites concernés par une reconnaissance dédiée.

Par ailleurs, la **charte de chantier à faibles nuisances** constitue depuis 2015 un garde-fou permettant de maîtriser l'impact environnemental des opérations de travaux. Elle impose par exemple le repérage des zones sensibles sur le plan de chantier, la délimitation des circulations d'engins, la protection du tronc et des

racines des arbres, la neutralisation des risques pour la faune, le choix de matériel limitant les nuisances sonores et visuelles, le respect des horizons du sol pour le réemploi des terres et la lutte contre les espèces exotiques envahissantes.

Parallèlement, au-delà de la diffusion via le Portail technique de la politique interne dédiée, des **actions d'acculturation** ont été menées lors d'un séminaire technique ayant réuni 300 collaborateurs et via le réseau social de 3F. Également, le groupe Yammer « Espaces verts & Biodiversité », qui a pour but d'aviser les collaborateurs en continu, a été très actif en 2020.

À terme, 3F s'est engagé à former l'ensemble de sa communauté technique, à identifier les opérations à enjeu ou à potentiel grâce à une grille d'analyse multicritères, ainsi que le cas échéant à intégrer un accompagnement spécialisé.

2.2.2. PRÉSERVER ET VALORISER LE PATRIMOINE VÉGÉTAL DE 3F

Le plan d'actions volontaire de 3F apporte aussi une attention particulière à la **gestion des espaces verts**, pour préserver la biodiversité tout autant que la santé des locataires. L'entretien des espaces verts, assurée par des entreprises spécialisées et à la marge via des ateliers et chantiers d'insertion, joue également un rôle essentiel pour le maintien dans le temps de la fonctionnalité des aménagements écologiques.

La **gestion en « zéro phyto »** des espaces verts, qui proscriit l'utilisation de produits phytosanitaires (pesticides, herbicides), progresse au sein du Groupe. À ce jour, deux nouvelles sociétés - 3FCVL et 3F Notre Logis - la mettent en œuvre, ce qui porte à 62 % la proportion de sites disposant d'espaces verts gérés en « zéro phyto ».

Outre l'arrêt total des traitements phytosanitaires, la remise en concurrence des contrats d'entretien des espaces verts est aussi l'occasion d'appliquer d'autres **exigences environnementales nouvelles** telles que le paillage des massifs, la taille raisonnée et la valorisation des déchets verts sur site. Le déploiement de ces pratiques alternatives de gestion s'entend à coût global constant pour ménager les charges des locataires.

De plus, elles sont attestées par le respect de la charte des « **Jardins de Noé** » sur 5 premiers sites appliquant la gestion différenciée à Courbevoie, Fresnes,

Longjumeau, Rueil-Malmaison et au Plessis-Trévis, ayant rejoint le réseau des jardins éponymes en 2020. Les gardiens des résidences concernées ont été associés à la démarche par l'intermédiaire d'un diagnostic en marchant, tandis que les certificats affichés dans les halls d'immeubles valorisent cette reconnaissance auprès des locataires.

3F s'est par ailleurs engagé à prendre soin du **patrimoine arboré** de son parc immobilier au bénéfice de la biodiversité, de la lutte contre l'effet d'îlot de chaleur urbain et contre le réchauffement climatique. En effet, plusieurs centaines d'arbres sont abattus chaque année dans le cadre de l'entretien pour des raisons de sécurité ou de voisinage, notamment en Île-de-France où ces opérations sont plus fréquentes que dans les autres régions.

Pour pallier ces pertes, Immobilière 3F mène depuis 2010 un **programme de replantation d'arbres** sur son patrimoine en Ile-de-France. Dans ce cadre, des campagnes ont lieu chaque année pour identifier les résidences pouvant accueillir de jeunes sujets parmi une liste d'essences choisies pour leur caractère indigène, mellifère ou esthétique. Les arbres fruitiers sont également privilégiés. Pour ce faire, les entreprises chargées de la gestion des espaces verts s'appuient sur une note technique produite avec le concours scientifique de CDC biodiversité.

À ce titre, 131 puis 151 arbres ont été plantés successivement en 2019 et 2020, dont une part de pommiers, poiriers et cerisiers sauvages et domestiques. Bien que ce programme ne permette que partiellement de compenser la perte des 502 arbres abattus sur la même période, le plan d'actions volontaire de 3F projette de remplacer chaque arbre abattu dans le cadre de l'exploitation. Par ailleurs, plus de 891 arbres ont été plantés dans le cadre des opérations de construction neuves en Ile-de-France, qui visent également un bilan neutre ou positif.

2.2.3. SENSIBILISER LES LOCATAIRES ET LES SALARIÉS PAR LES EXPÉRIENCES DE LA NATURE

Afin de mieux connaître les perceptions des locataires par rapport aux espaces verts de leur résidence, 3F a mené en 2020 une **étude sociologique** spécifique avec l'appui du cabinet Entreprendre et Comprendre auprès de 9 000 locataires de toutes les régions. Cette enquête a démontré les attentes des locataires en

matière d'écologie, en particulier sur le volet de la sensibilisation.

S'appuyant sur ces résultats, une première **campagne de communication** a été conçue et déployée auprès des locataires d'Île-de-France à l'automne. Visant à accompagner les changements de pratique vers la gestion écologique des espaces verts des résidences de 3F, notamment le passage au « zéro phyto », y compris dans les jardins privatifs et les jardins partagés. Cette campagne est adossée au partenariat avec les « Jardins de Noé ».

Actuellement, 89 **jardins partagés** sont en activité sur le patrimoine d'Immobilière 3F, 3F Seine-et-Marne, Clairsienne, 3F Notre Logis, Immobilière Rhône-Alpes, 3F Sud et 3F Occitanie. Permettant aux locataires qui le souhaitent de s'adonner au jardinage, ils bénéficient du soutien des sociétés franciliennes via le dispositif « Coup de pousses » et l'appel à projets « Faites bouger votre quartier ».

Outre les dimensions alimentaire et esthétique de ces jardins partagés, la notion d'économie circulaire y est importante. Elle s'illustre par l'emploi de matériaux de récupération, le recours à l'eau de pluie et au compostage. Beaucoup des **points de compostage collectif** et des récupérateurs d'eau de pluie équipant le patrimoine de 3F sont ainsi hébergés par des jardins partagés.

L'**écopâturage**, expérimenté depuis 2016 au contact des locataires et des salariés, continue à être pratiqué par Immobilière 3F, Immobilière Basse Seine et 3F Notre Logis. Une nouvelle résidence située à Armentières (59) a ainsi rejoint cette année les **sept sites** accueillant déjà des chèvres ou des moutons. La politique interne de 3F prévoit de poursuivre son déploiement, notamment pour la gestion des réserves foncières hors d'Île-de-France.

Les autres activités **d'agriculture urbaine** restent marginales, à l'exception notable des sept ruchers pédagogiques implantés sur le patrimoine 3F de Saint-Brice-sous-Forêt (95), Olivet (45), Villeneuve-d'Ascq (59), Valenton (94) et Marseille (13), ainsi que depuis 2020 sur le toit de la résidence « La Rotonde » à Villeneuve-la-Garenne (92) et au siège social d'I3F à Paris. Les récoltes sont distribuées aux salariés ou aux locataires suivant les cas, tandis que la gestion de certains ruchers est confiée à des locataires formés à l'apiculture comme à Olivet ou Marseille.

Au total, plus de 23 000 logements bénéficiaient en 2020 de l'une de ces expériences de nature, soit environ 10 % des locataires. À terme, le plan d'actions volontaire de 3F prévoit qu'au moins la moitié des locataires bénéficie d'un aménagement écologique visible ou d'action de sensibilisation en lien avec la biodiversité.

Enfin, en lien avec ces initiatives, **la concertation** commence à être développée au sujet des espaces

verts pour mieux tenir compte des usages effectifs et souhaités par les locataires. Ainsi, des votes sont maintenant organisés avant l'implantation de nouvelles pâtures ou prairies fleuries, tandis qu'un nouvel outil de concertation numérique a été testé dans le cadre de l'opération de réhabilitation de la résidence du Petit Étang à Valenton, où un programme de travaux écologiques est prévu.

2.3 SANTÉ ET CONFORT DE VIE DANS LES LOGEMENTS



Opportunités

Réflexion sur les matériaux utilisés
Amélioration des exigences environnementales

Risques

Impact sur la santé des locataires

2.3.1. AGIR DÈS LA CONCEPTION EN ÉLEVANT LES STANDARDS DE QUALITÉ

Le cahier des charges « construction neuve » et le niveau d'exigences attendu par **NF Habitat HQE** participent à garantir la qualité de vie et le confort dans les logements :

- en exigeant l'utilisation de matériaux et produits sains, à faibles émissions de composés organiques volatils (COV) et disposant d'un éco-label européen ;
- en visant un confort acoustique élevé : au-delà des exigences réglementaires en matière d'isolation phonique aux bruits de chocs (bruits de pas, de déplacement de meubles...), avec pose systématique de chapes acoustiques et de cloisons épaisses et isolées phoniquement entre les pièces d'un même logement ;
- en tenant compte de l'insertion urbaine et de la qualité paysagère pour les nouvelles opérations (qualité des matériaux...) ;
- en intégrant des solutions et une conception du bâtiment favorisant le confort d'été (orientation, ensoleillement,...).

2.3.2. AGIR EN PHASE D'EXPLOITATION EN ENGAGEANT LES ACTIONS PRÉVENTIVES

3F agit aussi sur les risques sanitaires, de sécurité et de confort liés à l'environnement et au bâti.

Sur la qualité de l'eau : au-delà de ses obligations réglementaires, des analyses préventives annuelles sont réalisées par les exploitants pour mesurer le taux de légionelles dans l'eau chaude sanitaire. Des mesures préventives et curatives sont prises dès que la situation le nécessite.

Sur la qualité de l'air intérieur, 3F continue le projet de « VMC connectées » sur des sites tests qui a abouti cette année au raccordement de trois prestataires à la plateforme 3F Intent, pour un meilleur suivi des incidents.

3F poursuit également son partenariat avec le CSTB en signant cette année **une nouvelle convention QSE « Qualité Sanitaire et Énergétique des rénovations »**. Le projet vise à évaluer l'impact de la rénovation énergétique des bâtiments sur les aspects santé, confort et énergie, et à mettre en place une méthode d'évaluation de la performance globale pour le secteur de la rénovation. Inspiré des campagnes d'expérimentations de l'Observatoire de la qualité de l'air intérieur, 3F par ce projet, expérimentera les méthodes de mesures de qualité de l'air intérieur, de confort thermique et acoustique dans les logements, avant et après travaux de rénovation globale.

Au-delà de ces actions de mesures, 3F s'investit dans la réduction des rejets atmosphériques en neutralisant les cuves fioul dans le parc existant.

2.4 CAPACITÉ D'INNOVATION ET INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE



Opportunités

Créer de nouvelles pratiques
Améliorer la qualité de vie des locataires
Optimiser les processus de l'entreprise

Face à la crise sanitaire, 3F a su faire preuve d'agilité pour adapter les organisations et les méthodes de travail afin de garantir une continuité de service tout en assurant la sécurité des salariés.

Contraintes de chercher de nouvelles solutions pour maintenir le lien avec toutes les parties prenantes, les équipes 3F ont su innover et développer de nouvelles pratiques rendues possibles par l'usage d'outils digitaux.

2.4.1. RENFORCER UNE CULTURE DE L'INNOVATION COLLABORATIVE ET PARTAGÉE

Pour 3F, l'innovation vise à créer de nouvelles pratiques ou offres en vue notamment d'améliorer la qualité de vie des locataires, de maîtriser leur pouvoir d'achat et de développer une offre encore plus responsable.

Plus largement, l'innovation est utilisée comme vecteur d'optimisation des processus de l'entreprise.

Cette préoccupation se retrouve dans le **projet d'entreprise Imagine 2021** qui a donné lieu à plus de 43 chantiers.

L'approche mise en place par 3F s'appuie sur la co-construction en associant les collaborateurs et les parties prenantes – locataires, réseau de start-up, écoles, entreprises.

Pour y parvenir, 3F a mis en place différents dispositifs :

- le comité de direction qui suit l'avancement des chantiers du projet d'entreprise ;
- le comité numérique, constitué de plusieurs membres du comité de direction, garant de la cohérence et du suivi des projets digitaux ;

Risques

Bâtiments inadaptés aux besoins et usages à long terme
Perte d'efficacité, baisse d'attractivité

- des outils collaboratifs à destination des salariés, avec l'assistance d'Office 365.

Cette démarche de co-construction s'appuie également sur un pilotage des projets confié à des collaborateurs, formés aux techniques du *design thinking*, et par la constitution de groupes de travail issus d'appel à volontariat.

2.4.2. POURSUIVRE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ACTIVITÉS

En 2020, 3F poursuit la mise œuvre de solutions innovantes et la transformation digitale de ses process afin d'adapter son offre aux attentes et besoins en devenir.

Cette démarche s'est accélérée en 2020 pour certaines activités compte tenu du contexte exceptionnel avec le développement de nouvelles pratiques, comme :

- la dématérialisation des commissions d'attributions et commissions d'appel d'offres ;
- les réunions publiques en ligne.

Vis-à-vis des salariés, 3F a aussi engagé une **évolution digitale de l'activité RH**. Quelques projets 2020 :

- les séminaires d'intégration des nouveaux collaborateurs à distance ;
- le format digital des formations, fortement impactées par la crise (tutos video, quizz,...) ;
- le coffre-fort numérique, offrant aux collaborateurs qui le souhaitent de recevoir leur bulletins de paie en version électronique ;
- la digitalisation de l'entretien annuel.

En construction comme en gestion technique, **la démarche BIM** initiée en 2014 prend de l'ampleur.

L'engagement et le rôle précurseur de 3F sur le sujet ont d'ailleurs été récompensés dans le cadre du concours Hexabim par le prix BIM Influencer 2020 aux côtés d'autres maîtres d'ouvrages importants.

3F vise le recours au BIM pour toutes ses opérations neuves et réhabilitations à l'horizon 2022. Ce modèle, encadré par la charte Objectif BIM 2022 et un cahier des charges spécifique, vise une amélioration de la qualité des ouvrages construits ou réhabilités, une réduction des délais et des coûts de construction, de meilleurs échanges entre les parties prenantes, et une maintenance optimisée. Dans ce cadre, 3F accompagne également les architectes et les entreprises.

En 2020, ce sont 75 opérations (construction neuve et réhabilitation de l'existant) qui ont été engagées en mode BIM.

3F a également entrepris un ambitieux projet de rétro-modélisation de son parc. En 2020, ce sont 100 000 logements qui ont été modélisés, soient 6 millions de m², pour mettre en œuvre une gestion en mode BIM.

Grâce aux maquettes numériques, 3F s'appuie aussi sur les technologies de l'image et de la réalité virtuelle pour les revues de projet et les réunions de chantier. Par ailleurs, des algorithmes d'intelligence artificielle pour l'optimisation des rénovations thermiques, ont été explorées via les partenariats BIMscreen¹¹ et Tipee.

De nouveaux partenariats ont été signés en 2020, dont SITOWIE, outil de simulation du vieillissement des ouvrages (opération de réhabilitation à Port-Marly), ou encore Real Illusion, solution de réalité augmentée.

Plusieurs innovations technologiques majeures ont été lancées cette année, telles que :

- la réalisation d'un **espace d'accueil en impression 3D** à Immobilière Basse Seine au sein d'une réhabilitation à très haut niveau de performance environnementale ;
- la maintenance prédictive des ascenseurs expérimentée à Immobilière Basse Seine, qui vise une plus grande efficacité des interventions curatives et un taux de disponibilité proche de 100 %.

Deux sociétés du groupe, Immobilière Centre Val de Loire et Immobilière Basse Seine, expérimentent la digitalisation du processus de commercialisation avec la **solution Symbiose** qui optimise les objectifs de

peuplement et réduit la vacance commerciale. Le projet, lauréat dans la catégorie innovation managériale du fonds ALINOV 2020, se poursuivra sur d'autres entités du Groupe en 2021.

Initiée l'année dernière, 3F poursuit la **concertation dématérialisée** avant travaux avec l'appui de la start-up 1001Rues avec deux nouvelles expérimentations en Île-de-France (Mathis à Paris19^e et Valenton). La démarche s'appuie sur différents outils numériques (sondage électronique, plateforme web et mobile) pour faciliter l'information sur le projet et surtout pour améliorer la collecte des besoins des habitants.

2.4.3. DÉVELOPPER DES PARTENARIATS AVEC DES SECTEURS ASPIRANTS

En complément des actions menées au sein de l'entreprise, 3F s'engage également à nouer des partenariats avec des acteurs externes innovants, des structures de recherche ou des associations qui prennent part à la ville de demain.

Cette démarche permet d'engager des projets de co-construction et de bénéficier d'expérimentations en cours de développement.

Quelques exemples peuvent être cités :

- la participation à l'Observatoire du bâtiment connecté et communicant (signature de la charte Bâtiment connecté, bâtiment solidaire et humain) afin de favoriser l'échange et la collecte de données ;
- le partenariat d'Immobilier Rhône-Alpes avec Science Po Lyon pour la production de diagnostics des usages sur une opération de réhabilitation ;
- le partenariat en R&D avec le CSTB sur quatre domaines (Énergie-environnement, Santé-confort, Numérique et Économie-usage) ;
- le partenariat avec l'Association des Compagnons Bâtisseurs afin de développer des projets avec les habitants pour la gestion et l'aménagement des logements ;
- la signature d'Entreprises Engagées pour la Nature avec l'Association Française des Entreprises pour l'Environnement (EpE) pour protéger, valoriser et restaurer la biodiversité ;
- le partenariat avec des écoles d'architecture qui ont amené un groupe d'étudiants à mener des travaux de densification et réhabilitation d'une résidence à Colombes (92).

2.5. CONTRIBUER À LA COHÉSION ET À LA MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES



Opportunités	Risques
- Élargir l'intervention du bailleur à l'échelle du quartier - Repenser les actions à engager - Collaborer avec les habitants et acteurs locaux - Élargir l'offre proposée et l'adapter aux nouveaux besoins - Créer les conditions nécessaires à un accès facilité au logement	- Insécurité dans les quartiers et bâtiments - Insatisfaction des différents acteurs, locataires et élus - Dégradation et perte de valeur du patrimoine - Phénomène de communautarisme dans certains bâtiments - Exclusions de certaines populations et phénomène de « ghettoisation » - Insatisfaction des locataires et des élus

INDICATEURS CLÉS

	2019	2020	Tendance
Nombre d'emplois indirects générés par les clause d'insertion dans les marchés de travaux	100 ETP	197 ETP	✓😊
Taux d'attributions faites à des salariés	Non publié	63 %	✓😊
Taux d'attributions faites aux publics prioritaires (DALO, ACD, ADI)	Non publié	47 %	✓
Taux d'attributions faites au moins de 30 ans	27 %	27 %	✓

La politique sociale et urbaine, mise en œuvre depuis longtemps, qui se veut personnalisée, partenariale, globale et centrée sur l'habitant a pris encore plus de sens en cette année 2020.

Les actions définies, toujours menées dans une dynamique partenariale avec les collectivités et les associations partenaires, interviennent sur le cadre de vie, la tranquillité, l'insertion sociale et professionnelle des habitants. Elles dépassent largement la seule question du logement.

3F s'est mobilisé pour contribuer à l'effort de solidarité nationale et apporter son aide aux entreprises, aux personnels soignants, aux commerçants et aux entreprises affaiblis par la crise.

2.5.1. CONTRIBUER À L'AMÉNAGEMENT ET À LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

La bonne intégration des bâtiments dans la ville est primordiale, et inclue des dimensions sociales et économiques.

En coopérant avec les acteurs, 3F s'attache à participer au développement des territoires où sont situés ses programmes par de multiples aspects.

⇒ **Renouvellement urbain**

3F continue d'apporter son expertise en matière de renouvellement urbain en coopération avec les collectivités publiques et leurs outils (ANRU, PRU sans ANRU, ACV, copropriétés dégradées, projets d'aménagement).

Même si quelques retards sont à noter, notamment pour le relogement, le travail partenarial s'est poursuivi durant la crise sanitaire. Le plus important projet de Seine-Saint-Denis, Sevrans Anciennes Beaudottes, a été validé par les partenaires de l'ANRU et le relogement se poursuit pour les deux tours Jacques Cartier (187 logements).

Les réhabilitations se poursuivent également avec de nouvelles phases engagées à Sevrans, Garges-lès-Gonesse et l'Haÿ-les-Roses. Les démolitions ont été engagées, dont celles de Romorantin (41).

Immobilière Basse Seine a lancé un grand projet sur deux conventions (Cléon et Val de Reuil) et 3F Occitanie a lancé la première tranche de la réhabilitation très lourde dans un contexte social et urbain particulier du quartier de Saint-Jacques à Perpignan.

Hors ANRU, le projet du Pavé Blanc à Clamart se poursuit également avec le relogement pour quatre des sept bâtiments voués à la démolition. L'année 2020 a été marquée par l'internalisation du relogement, préférée aux prestataires qui interviennent traditionnellement sur ce type de projet.

Par ailleurs, 3F, dans le cadre de la convention quinquennale d'Action Logement (Action cœur de ville - ACV) pour lutter contre la fracture territoriale, contribue à la revitalisation des centres bourgs anciens.

⇒ **Animation des centralités urbaines de proximité avec les commerces**

3F accompagne l'installation de nouveaux services de proximité sur le patrimoine 3F : ressourceries, services dédiés à la petite enfance, maison de service au public. Cette action se traduit aussi par **l'implantation de commerces et de locaux professionnels** en pieds d'immeuble. Près de 2 160 commerces contribuent ainsi à la cohésion sociale des quartiers, tout en répondant

aux attentes fortes des collectivités en termes d'animation commerciale.

La crise sanitaire et économique inédite a frappé de plein fouet les locataires de baux commerciaux, civils ou professionnels. Nombre d'entre eux ont dû cesser leur activité lors des confinements imposés et tous sont fortement impactés par l'activité économique réduite. La baisse du taux de recouvrement et la hausse des soldes locataires sont par conséquent enregistrés sur l'année 2020.

Le contexte économique a rendu également frileux les futurs candidats à la location qui diffèrent la mise en place de leur projet.

Des mesures d'aide et de soutien ont été mises en place par 3F en complément des mesures décidées par les pouvoirs publics. 3F a ainsi octroyé des remises de loyers ou des reports et échelonnements du paiement des loyers et charges sans frais ni pénalités. 3F s'est également engagé à un abandon des loyers de novembre 2020 des entreprises de moins de 250 personnes partout en France, qui s'inscrit dans le cadre du dispositif gouvernemental de soutien à l'activité.

De son côté, 3F Résidences a mis en œuvre des aménagements de redevances pour les gestionnaires dont l'activité a fortement souffert des mesures de confinement.

⇒ **Appui aux personnels soignants**

Pour aider les personnels soignants qui sont en première ligne face à l'épidémie de Covid-19, 3F a mis en place l'opération "Un lit pour nos soignants", qui consiste à mettre à leur disposition des logements situés à proximité de leur hôpital. Une solution qui leur permet d'éviter la fatigue supplémentaire des transports. Des logements ont ainsi été mobilisés à Valenton, Charenton-le-Pont, Villejuif et Saint-Mandé (94). Ils ont été meublés gracieusement notamment par les sociétés Move & Rent et Ikéa.

⇒ **Insertion**

3F intervient également en soutenant la formation et l'emploi des habitants en ciblant plus particulièrement le public jeune et féminin, par la mise en place d'ateliers chantiers d'insertion ainsi que par la consolidation de ses partenariats avec les structures **d'insertion par l'activité économique**.

Les dispositifs d'insertion, mis en œuvre dans le cadre

de marchés de travaux 3F, ont permis de doubler cette année les heures d'insertion, 320 000 heures réalisées sur les opérations neuves et réhabilitées, représentant l'équivalent de 197 emplois. Cette forte hausse s'explique en partie par la fiabilisation du processus de collecte des données réalisée cette année par 3F.

L'insertion par l'activité, très active dans le cadre des contrats d'entretien ménagers ou espaces verts, ne fait pas encore l'objet de reporting.

Les chantiers éducatifs se sont poursuivis cette année, de Rueil-Malmaison à Mulhouse. Des jeunes ont participé aux travaux d'embellissement des parties communes, d'aménagement d'espaces extérieurs.

Autre fait marquant, la location à l'association ARE⁶ de 980 m² à Paris 18^e pour y implanter une activité d'économie circulaire permettant des actions de réinsertion de jeunes en recherche d'emploi.

2.5.2. FAVORISER LA COHÉSION DES HABITANTS

Préoccupée par l'amélioration du cadre et des conditions de vie des habitants, 3F développe des projets structurants, de nouveaux services et produits, actions socles autour des enjeux de gestion urbaine sociale de proximité et d'inclusion numérique.

⇒ Initiatives locales

Pour rendre possible les initiatives individuelles et collectives, 3F s'appuie, entre autres, sur des outils « sur-mesure » et innovants, tels que les appels à projet franciliens « **Faites bouger votre quartier** » et « **Coup de pouce aux jardins partagés** ». Ils permettent le financement et l'accompagnement de projets auprès des habitants et des associations.

La 6^e édition de Faites bouger votre quartier a connu une progression de 66 %, et ce malgré la crise sanitaire : 51 projets soutenus sur les 68 dossiers déposés - actions de convivialité, développement de jardins partagés, programmes d'alphabétisation - ont bénéficié d'une aide financière jusqu'à 2 000 € par projet.

3F a permis également l'implantation d'équipements structurants au cœur des quartiers avec, à titre d'exemple, l'ouverture de la « La Fabrique numérique des quartiers populaires » à Gonesse (95). La Fabrique propose un espace de médiation numérique en libre accès et un fablab avec imprimantes 3D et logiciels de

conception.

À noter, le dispositif d'Immobilier 3F « **Été apprenant et solidaire** » pour soutenir et égayer la vie des habitants d'une soixantaine de villes franciliennes à la sortie du confinement : plus d'une centaine d'animations et d'interventions ont été financées et programmées tout l'été 2020 : ateliers artistiques, ateliers sportifs, ateliers d'entraide, ateliers main verte...

⇒ Aménagements extérieurs

3F s'efforce de créer les conditions favorables au bien-vivre ensemble en mettant en place :

- **des espaces de jeu** : 3F fait le choix fort d'apporter aux enfants un équipement qui leur permet de se divertir et qui, parfois, constitue la seule offre de ce type dans leur environnement immédiat ;
- **des jardins partagés** qui répondent à une véritable aspiration sociale intergénérationnelle : besoin de verdure, envie de tranquillité, volonté de se consacrer davantage à la nature. 3F entend accompagner cette tendance de fond. D'où la création en Île-de-France d'une cinquantaine de jardins partagés, espaces cultivés en pied d'immeubles, jardins familiaux – entretenus par les habitants d'un même quartier.

⇒ Tranquillité des habitants

I3F met en œuvre un plan Sûreté-Tranquillité qui s'articule autour de plusieurs axes stratégiques, dont le déploiement de la vidéo protection, des programmes de démolition des bâtiments les plus sensibles et des actions de surveillance humaine.

Plusieurs actions sont développées :

- optimiser **la connaissance des situations** : Immobilier 3F a défini et appliqué une classification sûreté de son patrimoine francilien, mis à jour cette année ;
- organiser des **opérations de coproduction de sécurité** dans le cadre du continuum de sécurité, soit un meilleur partenariat inter-institutionnel (privé-public) avec les services de police-justice sur des sites sensibles ;
- engager des **actions de prévention** contre la

⁶ Association pour le Retournement des Entreprises

délinquance en lien avec des associations, notamment la Fondation étudiante pour la ville (accompagnement social individualisé) ou encore la coopération avec la Direction interrégionale d'Île-de-France de la protection judiciaire de la jeunesse⁷. L'expérimentation des Équipes Mobiles de Tranquillité résidentielle a également eu lieu cette année.

Pour renforcer la sécurité des accès aux résidences, 3F a également défini en 2020 une politique « Contrôle d'accès ». En attendant, dans le cadre de constructions ou de réhabilitations, des dispositifs sans fil, tels que le proposent Intratone ou Noralsy, sont installés notamment chez 3F Sud, I3F ou 3F Occitanie.

2.5.3. RÉPONDRE AUX BESOINS DE MIXITÉ

Qu'elle soit sociale, fonctionnelle ou inter-générationnelle, 3F répond à la mixité en proposant une offre diversifiée tenant compte des besoins (logement familial ou hébergement au sein d'une structure) et des ressources (catégorie de financement), tout en favorisant l'accès au logement pour ceux qui en ont le plus besoin.

⇒ Offre diversifiée

Au-delà des 253 870 logements familiaux gérés, 3F propose différents types de produits, de l'hébergement d'urgence à l'accession sociale à la propriété.

En 2020, 3F a mis en gestion près de 6 700 nouveaux logements familiaux. Ce nouveau patrimoine, conventionné à 95 %, comprend notamment 2 800 logements PLAI, soit 42 % du total entré en gestion, pour répondre aux besoins en logement des plus démunis.

Par ailleurs, en réponse aux publics spécifiques, 3F dispose d'un parc de 235 résidences thématiques gérées par des associations, dont les 2/3 situées en Île-de-France.

⇒ Accession sociale et vente à l'occupant

Pour compléter l'offre de logement abordable, 3F investit aussi dans les logements en accession sociale et accompagne les parcours résidentiels par la vente de logements dans le patrimoine locatif.

Au total, plus de 2 000 actes authentiques ont été signés concernant la vente dans le parc existant et en accession sociale.

⇒ Accès au logement

La Charte d'attribution des logements, mise à jour en 2020, définit les engagements de 3F autour de trois grandes priorités : accueillir les personnes modestes, agir avec les politiques publiques et accompagner les salariés.

Cette année, les commissions d'attribution ont examiné plus de 34 000 dossiers de candidature et accordé **21 327 attributions**, en baisse comparé à 2019, ce qui s'explique par une mobilité et rotation des locataires moindre pendant les périodes de confinement.

Répondre aux situations d'urgence et aux **demandes prioritaires** est un réel engagement porté par 3F. C'est ainsi qu'en 2020, **47 %** des attributions totales (**10 093 attributions**) sont allées vers des ménages en difficulté, dont 2 000 au profit de familles reconnues DALO.

5 860 jeunes de moins 30 ans ont obtenu un logement cette année, ce qui représente 27 % des attributions totales, chiffre stable comparé à 2019.

Pour accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement de ménages fragiles, 3F mobilise également deux dispositifs en partenariat avec les associations, les baux glissants et associatifs :

- **118 baux glissants** signés en 2020, chiffre stable comparé à 2019, permettant l'accès au logement familial à une personne ou un ménage en situation de difficultés légères et/ou ponctuelles et qui pourra, à l'issue d'une période transitoire, accéder au statut de locataire ;
- **144 nouveaux baux associatifs** conclus, en baisse cette année, permettant à des associations de sous-louer des logements, passerelle entre le logement temporaire ou l'absence de logement et le logement familial pour des personnes ou des ménages en situation de grande précarité ou d'exclusion. À fin 2020, ces solutions d'insertion par le logement portent à **1 800** le volume de baux de ce type.

⁷ Convention-cadre signée en 2017. Dans ce cadre, les équipes de terrain accueillent, sur la base du volontariat, des jeunes ayant commis une infraction pénale. Les mesures de réparation pénale se traduisent

concrètement par une mise en situation de travail chez 3F, tels que les tâches d'entretien, le suivi technique, les échanges avec les locataires, avec un objectif clé : aider les jeunes à prendre un nouveau départ.

2.6. ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS



Opportunités

Assurer une occupation adaptée des logements
Garantir une prise en compte des besoins et aspirations des locataires

Risques

Accès et maintien des publics fragiles
Adaptation des logements
Mobilité des locataires

INDICATEURS CLÉS

	2019	2020	Tendance
Flux de logements adaptés dans l'année	1 085	619	✓ 😞
Taux de logements accessibles	31 %	34 %	✓ 😊
Nombre de mutations internes	2 630	2 473	✓ 😊

Fidèle à son positionnement de bailleur social engagé, 3F s'est particulièrement mobilisé dans ce contexte inédit et a rapidement mis en place des dispositifs pour aller au-devant des locataires mis en difficultés par les impacts sociaux et/ou économiques de cette crise sanitaire.

2.6.1. SOUTENIR ET ACCOMPAGNER LES PUBLICS VULNÉRABLES

Dès le premier confinement, 3F a entrepris des actions visant à maintenir le lien social et prévenir les situations d'isolement des locataires les plus fragiles ou les plus âgés.

Ces engagements ont été formalisés dans la « **Charte pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique** », dans la continuité celle de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Elle a été signée avec la quasi-totalité des cinq organisations de locataires

siégeant à la commission nationale de concertation. Cette charte, qui prévoyait des mesures jusqu'à l'automne, a été enrichie de dispositifs en faveur des personnes victimes de violences intrafamiliales.

Une concertation locative régulière et un suivi mensuel ont été effectués dès juin pour suivre les mesures mises en place (actions sociales et indicateurs sociaux – nombre de primo débiteurs, nombre de plans d'apurement, nombre de locataires en précontentieux)

Plus concrètement, les équipes 3F se sont mobilisées pour identifier les locataires en difficultés de paiement, matérielles ou économiques. Ainsi les actions renforcées de précontentieux, d'accompagnement social individualisé et de contacts accentués des personnes isolées ont été largement déployées.

Chaque situation a été étudiée au cas par cas par les équipes pour envisager toutes les solutions possibles

et mobilisables, voire une prise en charge par une chargée d'accompagnement social si la situation le justifie. En cas de repérage de situation fragile (difficultés d'accès aux produits de première nécessité, isolement, détresse), les chargés d'accompagnement social ont dressé la liste des différents CCAS⁸ pour orienter les locataires en difficulté.

Au-delà des actions spécifiques menées pendant la crise, 3F a fait de la lutte contre les violences intrafamiliales, un engagement fort de sa politique sociale, qui s'est concrétisé en 2019 par le partenariat avec la Fédération Nationale Solidarités Femmes (FNSF).

3F s'engage, entre autres, à reloger les victimes en cas de signalement de violences sur simple dépôt de plainte, à assurer une mise en relation avec des associations spécialisées en cas de repérages de situations de violences conjugales. Les collaborateurs ont été formés et sensibilisés à cette fin.

D'autres dispositifs de soutien aux publics précaires ont été déployés cette année, tels que :

- l'inscription d'Immobilier Basse Seine au réseau des « bienveilleurs » au Havre, autour de la mobilisation de personnes volontaires pour améliorer l'information des habitants et lutter contre l'isolement ;
- le dispositif expérimental « D'Abord Toit » (3F Grand Est) qui offre un accès direct à un logement « classique » à des personnes sans domicile fixe ;
- le partenariat avec les Compagnons Bâisseurs qui accompagne les locataires défavorisés à remettre en état leur logement. Cette initiative portée par 3F Centre Val de Loire a été récompensée par ALINOV.

3F développe également tout un dispositif pour garantir l'accès et le maintien des publics fragiles dans les logements, notamment avec, à l'échelle du Groupe, les **58** postes existants de chargés d'accompagnement social, très mobilisés cette année.

Ces collaborateurs ont en charge :

- de mettre en place des parcours d'accès au logement : établir une évaluation approfondie des situations, solliciter les dispositifs existants de solvabilisation et de suivi social ;

- de rencontrer les familles (permanences, rendez-vous à domicile...) pouvant être confrontées à des difficultés de paiement et participer avec des partenaires à la mise en place d'actions visant à la solvabilisation des locataires (FSL Maintien, plans d'apurement, rappels d'APL, permanences ...) ;
- d'établir des analyses d'occupation sociale ou des diagnostics sociaux d'un immeuble ou d'un site, notamment dans le cadre d'opérations de réhabilitation ou de renouvellement urbain.

2.6.2. CONTRIBUER AU MAINTIEN À DOMICILE

3F s'est engagée depuis plusieurs années dans l'accompagnement de ses locataires âgés et/ou en situation de handicap pour leur permettre de se maintenir dans leur logement en autonomie dans de bonnes conditions de confort et de sécurité.

Ainsi, dans sa charte **Bien Vieillir chez soi**, 3F souligne sa volonté de proposer une solution de logement adaptée à chaque situation et d'améliorer la qualité de vie à domicile.

Les actions déployées portent sur l'amélioration de l'accessibilité du parc ancien et l'adaptation des logements, la mobilisation des collaborateurs en interne ou encore la mise en place de services dédiés.

Ainsi, **619 logements ont fait l'objet de travaux adaptés** dans l'année, répondant aux besoins des locataires âgés ou en situation de handicap, sur tout le territoire - soit moitié moins qu'en 2019. Cette baisse franche s'explique par un ralentissement net des travaux dans les parties privatives en 2020 du fait du contexte sanitaire.

C'est également **un parc accessible à 34 %** aux personnes à mobilité réduite. Des programmes de travaux sont régulièrement lancés pour améliorer l'accès aux résidences, plus particulièrement aux personnes en fauteuil roulant.

Très engagée sur le sujet, Immobilière Atlantic Aménagement a défini avec Delphis un nouveau label, label **Cap'Autonomie®**, dont l'objectif est de promouvoir l'autonomie des locataires en situation de handicap et de leur garantir un habitat inclusif de qualité. Près de 1 000

8

logements d'IAA sont également labellisés Habit Senior Service (HSS).

3F met également en œuvre des solutions d'accompagnement des seniors vers l'autonomie numérique, comme le propose Clairsienne avec l'association Destination Multimédia via une unité mobile et du prêt d'équipements.

3F contribue également au **relogement des familles** en situation sociale particulière (sur ou sous-occupation, présence de personne handicapée, inadaptation au logement) en recherchant, en lien avec les services concernés, un logement adapté et en accompagnant, si besoin, la famille dans son projet de déménagement / emménagement.

2.6.2. FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES

Le Groupe favorise les changements de logement pour les ménages, qu'il s'agisse d'assurer un meilleur confort de vie, de répondre à de nouveaux besoins en termes de localisation à la suite d'une mobilité professionnelle par exemple, ou de prévenir tout particulièrement le risque d'expulsion.

Afin de répondre à ces besoins, 3F met en œuvre différents dispositifs :

- **la vente** qui permet à des locataires chaque année de réaliser leur projet immobilier. Avec 51 % des ventes réalisées auprès des

locataires 3F, et plus globalement 67 % auprès de locataires HLM, 3F donne l'opportunité à toujours plus de familles modestes de progresser dans leur parcours résidentiel et de se constituer un patrimoine.

- 3F sécurise par ailleurs **le parcours du locataire accédant** avec la mise en place d'un dispositif complet, jalonnant tout le processus de vente, dont un conseil en financement, une garantie de rachat et de relogement et une formation au fonctionnement des copropriétés ;
- **les mutations internes** : près de 2 480 locataires ont pu en 2020 changer de logement au sein du parc 3F ;
- **le dispositif Vivre en région**, mis en place en 2013 par I3F pour accompagner la mobilité des locataires franciliens vers les régions.
- **la bourse d'échange de logements** pour et entre locataires.

En illustration de la politique de mobilité résidentielle, il faut noter la convention avec l'association ATD Quart Monde signée cette année par l'agence de Seine-Saint-Denis (Immobilière 3F). Ce partenariat vise aussi à accompagner les ménages sortant de CHRS⁹ en leur permettant d'accéder à un logement social familial traditionnel.

⁹ CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

2.7. QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AVEC LES LOCATAIRES



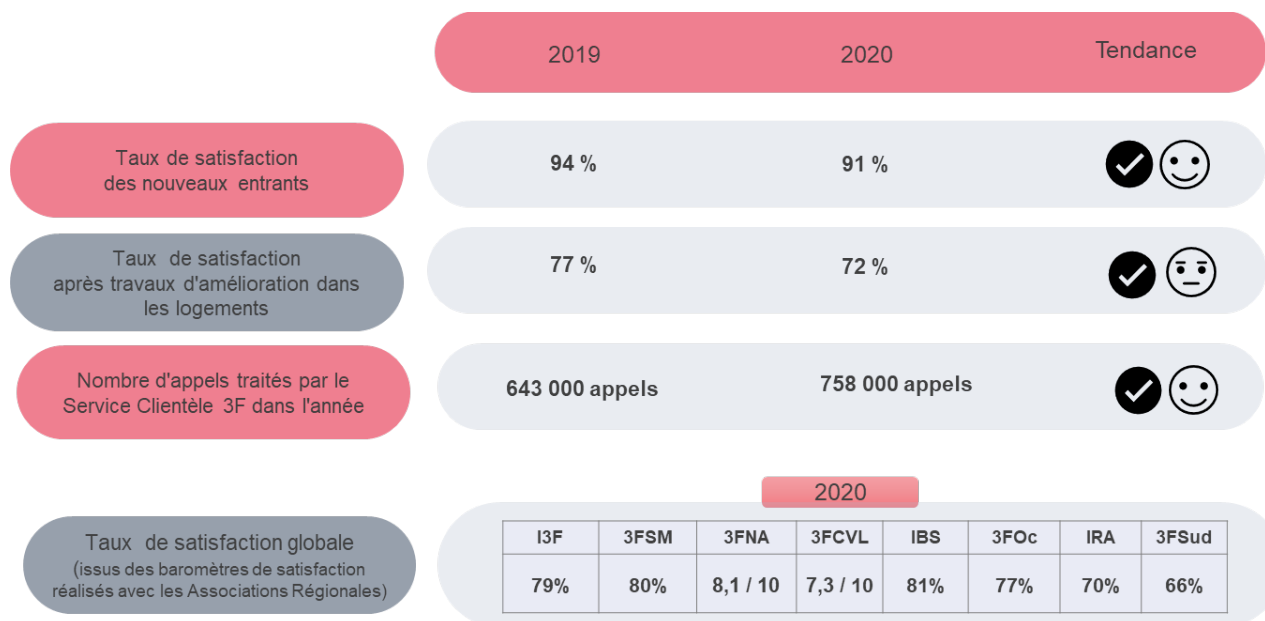
Opportunités

Développer et maintenir un dialogue avec les locataires
Répondre rapidement et efficacement à leurs attentes
Renforcer l'écoute client

Risques

Perte d'attractivité notamment en phase de commercialisation
Désinvestissement des locataires (entretien)
Dégradation du patrimoine lorsque les locataires ne se sentent pas écoutés, accompagnés

INDICATEURS CLÉS



Dans le cadre de la pandémie, la continuité de service a été optimisée et rendue possible grâce à la mobilisation et à l'engagement des équipes de proximité et des équipes administratives.

Ces actions ont été d'ailleurs reconnues par les locataires dont le satisfecit sur la gestion de la crise COVID a été de 92 % (baromètre de satisfaction Immobilière 3F mené avec l'AORIF¹⁰).

2.7.1 S'INSCRIRE DANS UNE RELATION CLIENT ACTIVE

3F s'attache, au travers de son organisation et des supports utilisés, à développer une relation dynamique et de proximité avec ses locataires.

Pendant le confinement, les échanges avec les locataires ont été maintenus avec l'engagement des équipes de proximité, des chargés de relation clientèle,

ainsi qu'avec le service d'urgence week-end afin d'être présent en cas de difficulté majeure.

Des campagnes de communication auprès des locataires – affiches, sms, chartes- ont été également menées tout au long de la crise (1^{er} confinement, déconfinement, 2^{ème} confinement) pour accompagner au mieux les clients.

¹⁰ Association Régionale HLM d'Ile-de-France

Pour maintenir cette proximité avec les locataires, 3F s'appuie sur **un réseau de plus de 1 500 gardiens** présents sur les sites. Face à la crise, des dispositions ont été prises répondant à deux objectifs, dans le cadre des recommandations des pouvoirs publics : préserver la santé du personnel de proximité et assurer la sécurité des locataires, tant pour les interventions techniques urgentes qu'en termes d'hygiène sur la propreté.

Ces mesures spécifiques, mises à jour en flux tendu, ont donné lieu à une Foire Aux Questions (FAQ) accessible à tout le personnel depuis l'intranet.

L'assistance week-end, qui a été maintenue, fait appel à des professionnels qui prennent toutes les dispositions pour répondre aux situations d'urgence et remédier aux défauts imprévisibles des équipements communs les plus importants.

Face à la pandémie, le **centre d'appels (Service clientèle 3F)** est resté opérationnel, avec la mise en place du télétravail pour l'ensemble des 60 Chargés de relations clientèles, répondant aux questions techniques et administratives (près de 760 000 appels traités en 2020).

Par ailleurs, la mise en place cette année d'une solution omnicanale a permis une meilleure optimisation des flux.

Depuis plusieurs années, 3F développe également les **modes d'échanges digitalisés**.

L'extranet Client propose ainsi au locataire d'accéder à sa situation de compte, à son relevé de compteur eau, au paiement par carte bancaire, mais aussi de saisir des demandes administratives et techniques. En 2020, de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées, dont une bibliothèque de documents à télécharger (le « Qui fait Quoi », la grille de vétusté, le dépliant incendie, ...).

La promotion de l'extranet menée par la gestion locative et le service clientèle ont permis d'accroître de 17 % le nombre de locataires inscrits à l'espace locataire, soit 66 % de la totalité des locataires.

Pour **faciliter l'accès au numérique**, 3F a proposé à des locataires des ateliers, collectifs ou individuels, à domicile ou à l'espace d'accueil de 3F, avec, entre autres le partenariat avec l'opérateur francilien

d'inclusion numérique, l'Association Science Technologie Société (ASTS) ou avec les partenaires locaux, PIMMS (Points d'Information Médiation Multiservices) et centres sociaux.

2.7.2 GARANTIR LA QUALITÉ DE SERVICE

Durant le confinement, 3F a maintenu au mieux ses engagements qualité grâce à la mobilisation de ses équipes et de ses partenaires.

3F réalise l'ensemble de ses activités dans le respect des orientations portées par **la norme ISO 9001**¹¹ version 2015 afin d'en garantir la qualité et le suivi. De son côté, Immobilière Atlantic Aménagement s'appuie sur le référentiel QualiBail.

Les prestations 3F répondent aux engagements qualité qui s'articulent autour de cinq thématiques :

- l'accueil des nouveaux locataires ;
- l'amélioration et l'entretien du cadre de vie ;
- la gestion des demandes clients ;
- la participation des habitants ;
- l'entrée ou le départ du locataire.

Le pilotage de cette démarche qualité est assuré par le **Service Qualité & RSE du groupe**, à travers, entre autres, le tableau de bord qualité. Il permet d'analyser les écarts entre les objectifs et les résultats pour décider des actions correctrices à engager. Afin d'affiner les actions à engager, des tableaux détaillés sur certains items (traitement courrier, liquidation définitive...) sont disponibles.

Cette année, afin de faciliter l'appropriation de la démarche et la définition de plan d'actions par les équipes, le service Qualité et RSE a développé **un espace métier « Qualit®RSE »** accessible à tous les collaborateurs. Il permet un accès permanent aux résultats du baromètre qualité et des enquêtes, désormais actualisées mensuellement pour les nouveaux entrants et dès la clôture des enquêtes pour celles post réhabilitation.

Courant 2020 et afin de pouvoir disposer de résultats comparables aux autres bailleurs intervenant sur le même territoire, les sociétés 3F (hormis 3FGE, IAA et Clairienne) ont participé **aux baromètres de satisfaction par téléphone**¹², pilotés par les associations régionales HLM.

¹¹ Exceptées IAA et Clairienne

¹² Pour les sociétés 3F Nord Artois et 3F CVL, la notation des réponses a été faite sur une échelle de 0 à 10

I3F	3FSM	3FNA	3FCVL	IBS	3FOc	IRA	3FSud
79%	80%	8,1	7,3	81%	77%	70%	66%

Dans cette étude, les sociétés se situent dans la moyenne, voire la moyenne haute, des résultats de chaque région. Néanmoins, pour l'ensemble des sociétés, le traitement des demandes et notamment des prestations techniques, nécessite d'être amélioré.

Pour y répondre, deux outils ont été expérimentés en 2020 :

- le contrôle de la propreté des parties communes via une application smartphone (en test sur certains secteurs) ;
- l'enquête post intervention technique (en cours de déploiement).

Au-delà du souci de qualité du service rendu, 3F met également l'accent sur l'adaptation de ses services aux besoins de ses prospects et clients.

Cette démarche se traduit notamment par la mise en place de services tels que :

- le contrat **Coup de pouce sénior**, proposé aux locataires de 75 ans et plus, permettant de bénéficier de prestations de petit bricolage et d'entretien dans leur logement ;
- le contrat **Confort**, proposant aux locataires franciliens, via un abonnement, de bénéficier de l'entretien régulier des équipements de leur logement.

2.7.3. ÊTRE À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS

L'écoute client fait l'objet à 3F de tout un dispositif structuré et piloté au niveau Groupe. Il repose sur trois grandes démarches :

- des **enquêtes récurrentes** auprès des locataires et partenaires (nouveaux entrants, post-réhabilitation...) ;
- des **enquêtes ponctuelles** auprès des clients, partenaires ou collaborateurs (déploiement de contrats, satisfaction relative à un événement...) ;
- la mobilisation du **panel de locataires** (moyens de paiement, objets connectés...).

Les enquêtes nouveaux entrants – directement liées à l'engagement centré sur l'accueil des nouveaux locataires – sont administrées mensuellement et concerne tous les locataires entrés dans leur logement dans les deux premiers mois. Cette année, 3F reste à

un niveau très satisfaisant avec un taux de satisfaction des prestations 3F de 91 %.

Néanmoins, des progrès restent à réaliser dans le suivi et la bonne réalisation des prestations techniques.

Les enquêtes post-réhabilitation ont concerné 25 opérations de travaux. Les résultats sont stables par rapport à l'année dernière : 76 % des locataires sont satisfaits des travaux réalisés dans la résidence et 72 % des travaux réalisés dans le logement.

Cette année, des **enquêtes ponctuelles** ont été réalisées sur :

- le système de chauffage Éco-Touch déployé sur certains programmes d'IRA afin de connaître le niveau de satisfaction des locataires concernés (avril 2020) ;
- le dispositif "Agents de Présence" en Île-de-France afin de recueillir les niveaux de connaissance et de satisfaction des locataires concernés par ce dispositif ;
- les services et prestations du contrat confort.

Pour un travail de co-production avec les clients, de manière générique ou spécifique, 3F a mis en place il y a plusieurs années, **un panel locataires** (plus de 19 000 volontaires), outil efficace pour intégrer pleinement la voix des locataires dans le développement des produits ou services 3F.

En 2020, le panel a été sollicité notamment sur leurs attentes et le niveau de satisfaction concernant les espaces verts (dans le cadre de la stratégie Entreprise Engagée pour la Nature), les services et fonctionnalités à développer dans l'Espace Locataire et une future communication en matière de prévention incendie.

Par ailleurs, 3F s'appuie sur un cadre institutionnel afin de mieux connaître et de mieux répondre aux besoins et aux attentes de ses locataires :

- la concertation avec les habitants dans le cadre de projets de réhabilitations pour impliquer le locataire dans les travaux de sa résidence ;
- les conseils d'administration, dans lesquels siègent des représentants des locataires ;
- les conseils de concertation locative (CCL), où siègent les représentants des locataires, particulièrement mobilisés cette année avec la signature et le suivi de la « Charte d'engagements pour accompagner les locataires en fragilité » prise par 3F.

2.8. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Opportunités

Définir les conditions du bien-être au travail
Améliorer la productivité
Améliorer la marque employeur

2.8.1. S'ENGAGER POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Fortement impactées par la crise sanitaire, l'organisation et les conditions de travail ont exigé de 3F une forte anticipation, une mobilisation de tous les instants et un suivi minutieux, dont les actions suivantes :

- l'adoption et mise en place de cinq plans de confinement et déconfinements successifs, précisant les règles applicables au sein de 3F pour chaque période, en fonction des directives gouvernementales ;
- l'organisation du télétravail pour la quasi-totalité des salariés administratifs ;
- la commande, le suivi et la distribution des stocks de matériels de protection individuelle et collective ;
- la mise en place d'un affichage dédié à la crise dans les espaces de travail ;
- la communication régulière auprès des salariés pour les tenir informés et répondre à leurs questions (vidéos, FAQ, contenus intranet, guides en cas de suspicion Covid, que faire si on est cas contact, qui appeler, etc.)

Un dialogue constant et nourri a été partagé avec les représentants du personnel.

Au-delà de réunions très régulières autour de la crise, des négociations ont permis de signer également un avenant de prorogation de l'accord relatif à la QVT, un accord PEPA (Prime Pouvoir d'Achat), un accord Intéressement, ainsi qu'un accord dédié à la Prévoyance et aux frais de santé et un accord CET (Compte Epargne Temps). Ainsi, 3F a choisi, à travers ces différentes mesures, de renforcer la protection sociale des collaborateurs et de développer des dispositifs en

Risques

Absentéisme
Turn-over
Démotivation des collaborateurs
Souffrance au travail
Manque d'attractivité pour les recruteurs

termes de rémunération, et de gestion du temps, malgré le contexte économique moins favorable.

À la suite du baromètre social réalisé en 2018, prévu par l'accord sur la qualité de vie au travail, à l'occasion duquel les collaborateurs ont exprimé un taux d'engagement de 91 % et une satisfaction de 68 %, des plans d'actions ont été définis et mis en œuvre dans les équipes.

Parmi les actions phare de ces plans, cinq leviers majeurs ont été définis :

1. Organisation, moyens et ressources
2. Perspectives et développement professionnel
3. Conditions de travail et gestion du stress
4. Reconnaissance
5. Association des équipes et collaboration.

À partir de ces leviers d'épanouissement au travail, chaque entité et chaque équipe a pu bénéficier de l'accompagnement de l'équipe QVT pour imaginer des objectifs très concrets à mettre en œuvre dans un calendrier précis, qui a fait l'objet d'un suivi régulier.

Concernant le levier de la reconnaissance, le BAIL 2019 (Bilan Annuel Individuel à la Loupe) a été adressé pour la première fois à 2 948 collaborateurs en CDI au printemps 2020. Cet outil de communication RH entièrement personnalisé a pour objectif de présenter de manière pédagogique l'ensemble des éléments de rémunérations et des avantages sociaux dont le salarié a bénéficié sur l'année.

3F a également poursuivi ses actions afin de maîtriser le taux d'absentéisme s'élevant à 7,08 % en 2020 dans le contexte de crise sanitaire.

2.8.2. INVESTIR POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS

La politique active de 3F en matière de santé et sécurité est conduite en lien avec les commissions SSCT¹³ des différents CSE, régulièrement consultées, 32 fois cette année. Cette politique est structurée par les documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP), revus et mis à jour cette année de façon participative, mettant en avant l'importance des actions de prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux.

D'autres actions ont eu lieu en 2020, telles que :

- la poursuite du programme d'accompagnement des salariés en difficultés avec la

ligne de soutien psychologique et l'orientation vers une assistante sociale ;

- la mise en œuvre et le suivi des plans d'actions d'amélioration des conditions de travail, faisant suite au baromètre social et au DUERP, au niveau du Groupe, mais aussi dans toutes les entités de l'UES ;
- la mise à jour de tous les documents uniques (DUERP) ;
- la formation à la prévention des RPS de l'ensemble des chefs de service et directeurs et la mise en œuvre d'un guide de prévention des RPS ;
- la refonte de la procédure agression ;
- le renouvellement du contrat de santé / prévoyance avec un tarif maîtrisé malgré le contexte.

2.9. EMPLOYABILITÉ, FORMATIONS



Opportunités

Développer les compétences et talents
S'adapter aux évolutions technologiques
Accompagner la mobilité interne et l'évolution des postes

Risques

Difficulté à tenir son poste
Faible mobilité professionnelle
Turn-over
Sentiment d'insécurité des collaborateurs vis-à-vis de leur avenir professionnel
Manque d'attractivité pour les recrutements

INDICATEURS CLÉS

	2019	2020	Tendance
Taux d'accès aux formations	Non publié	83 %	✓
Heures de formations dispensées	Non publié	52 650 heures	✓

¹³ Santé Sécurité Conditions de Travail

2.9.1. FORMER LES COLLABORATEURS

Face à la situation sanitaire, 3F a maintenu un effort de formation particulièrement important et dynamique (3,7 % de la masse salariale), qui a bénéficié à tout type de collaborateur, quel que soit le métier, la filière ou le niveau de responsabilité.

La mise en œuvre du plan de formation a été ajustée aux conditions de la crise sanitaire : conditions d'accueil des stagiaires, nombre de participants et de sessions, annulations-reports et modalités pédagogiques entièrement repensées en format à distance.

En 2020, 86 %¹⁴ des collaborateurs ont pu accéder à une formation, ce qui représente 52 600 heures.

L'offre proposée en direct aux salariés via l'outil du Formabook a été enrichi de formations distancielles et la transposition de formations présentielles en distanciel.

Le déploiement cette année du "Portail formation 3F", accessible depuis l'intranet 3F, permet un accès unique au catalogue des formations (plan de développement des compétences, Formabook, formations informatiques, offre Action Logement Formation et enfin le catalogue des ESH).

Parmi les principaux axes, trois préoccupations majeures se dégagent : l'accompagnement à la transformation numérique du Groupe, le développement durable, et le souci d'un bon niveau de qualité de vie au travail pour tous les collaborateurs.

On peut également citer la préparation de projets de formation particulièrement significatifs : parcours de formation achats en deux modules (fondamentaux du processus achat et pratique de la négociation achat), formation à l'utilisation de l'outil Abyla, formation à la gestion de l'agression pour gardiens sur sites sensibles et assistants accueil et réalisation de tutoriels sur les procédures d'attribution. Ces projets continueront à se déployer en 2021.

3F a renforcé son engagement au profit de l'employabilité en favorisant et développant les

parcours et démarches certifiants, tels que la mise en place de la VAE visant l'obtention du BTS Professions immobilières et du diplôme d'État de Conseiller en économie sociale et familiale (CESF), ou encore la certification École des Ponts pour le métier d'assistant à maîtrise d'ouvrage.

2.9.2. GÉRER LES CARRIÈRES DES COLLABORATEURS

Pour accompagner les salariés dans leur carrière, la politique de GPEC¹⁵ se poursuit.

Elle vise plusieurs objectifs : identifier les compétences de demain et s'assurer de l'adéquation entre les ressources actuelles et leur capacité de développement, prévenir les risques professionnels et accompagner le vieillissement, poursuivre la politique d'embauche et d'intégration des jeunes, accompagner l'évolution des métiers et identifier des aires de mobilité entre les différents emplois de l'entreprise.

En 2020, les travaux sur les descriptions des emplois (293 pour le Groupe) et des compétences ont été menés en liaison avec les opérationnels en vue du déploiement d'un référentiel emplois et compétences.

Ces outils ont pour objectif de faciliter le recrutement et favoriser le dialogue entre le manager et le collaborateur autour de la maîtrise de l'emploi, à travers un référentiel de compétences et d'exemples de situations concrètes de travail.

En 2021, les salariés pourront tous consulter, quel que soit leur métier, leur fiche emploi, leur fiche compétences, ainsi que les aires de mobilité. La volonté de 3F est d'encourager une mobilité dynamique, transparente et équitable au sein de toutes les filiales du Groupe et sur l'ensemble du territoire national. Les salariés pourront également se voir proposer des parcours d'accompagnement correspondant aux évolutions dont ils pourront bénéficier. La démarche d'Action Logement en faveur de la mobilité avec, notamment, la bourse d'emploi, vient compléter le dispositif 3F.

¹⁴ Hors IAA et Clairienne

¹⁵ GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

2.10. DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ



Opportunités

Améliorer la cohésion sociale
Accroître l'attractivité de 3F auprès des jeunes talents

Risques

Manque d'attractivité pour les recrutements
Décalage entre valeur de l'employeur et la mission sociale de l'entreprise
Impact sur l'image et la valeur de la marque employeur

INDICATEURS CLÉS

	2019	2020	Tendance
Index égalité femme-homme pour l'UES (en points sur 100)	94 points	94 points	✓ 😊
Part de jeunes < 25 ans dans l'effectif global CDD et CDI	3,9 %	3,8 %	✓ 😐

2.10.1. ASSURER L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

3F continue de veiller à la mixité professionnelle et poursuit ses engagements pour maintenir l'équilibre dans les rémunérations, et améliorer l'accès à l'emploi dans les métiers pour lesquels il subsiste une disparité, (notamment les gardiens et les métiers de gestion locative), et garantir la parité dans l'accès à la formation et aux promotions.

Les femmes restent majoritaires dans l'effectif total à fin décembre avec **plus de 55 %**. Elles représentent **44,7 %** de l'encadrement supérieur (chefs de service, directeurs et mandataires sociaux). Toutefois, elles sont minoritaires dans le top management (directeurs et mandataires sociaux) avec **32,5 %**, malgré une progression de 1 point par rapport à 2019, et parmi les dix plus fortes rémunérations (une seule femme y figure).

Afin de faciliter l'exercice de la parentalité dans la vie professionnelle, en plus du don de jours pour enfant malade, 3F accompagne les personnes en congé maternité, parental ou d'adoption avec leur manager

pour gérer au mieux la reprise de leur poste.

Le très bon résultat pour l'UES de l'index des égalités femmes-hommes, qui rassemble cinq indicateurs autour des thématiques des écarts de rémunération, des augmentations, des promotions, des mesures au retour du congé maternité, illustre ainsi l'attention soutenue de 3F dans ce domaine, avec **94 points sur 100** (98 points pour Immobilière Atlantic Aménagement et 99 points pour Clairsienne), pour la seconde année consécutive. L'indicateur sur les dix plus importantes rémunérations étant celui sur lequel les efforts doivent être portés

2.10.2. SOUTENIR L'EMPLOI ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL HANDICAPÉ

3F a renforcé sa **politique handicap**, de nombreuses actions ont donc été lancées sur l'année 2020 avec pour objectifs : la sensibilisation et la formation, le maintien dans l'emploi, l'accompagnement des parcours professionnels, le recrutement, l'intégration et l'accessibilité et le renforcement du recours au secteur adapté et protégé. 3F emploie 215 personnes déclarées en situation de handicap qui bénéficient de

toutes les adaptations mises en place.

Ainsi, l'Intranet 3F Live propose à destination des salariés de l'UES un onglet handicap (politique handicap, actions handicap, thématiques, FAQ ...).

En 2020, le partenariat avec les entreprises du secteur adapté ou protégé a été maintenu. Un guide recensant les différentes entreprises adaptées sur les différents périmètres du groupe 3F est à disposition de l'ensemble des salariés.

Des **référents Handicap** ont été nommés et formés dans l'ensemble des entités.

3F a participé à des forums spécialisés, des événements organisés par des professionnels du handicap comme l'Agefiph, au dispositif de formation pour personnes handicapées aux métiers de l'habitat social créé par la fédération des ESH et en partenariat avec la branche professionnelle des Offices publics de l'habitat.

3F a également participé à l'évènement DUODAY, journée nationale permettant aux entreprises d'accueillir une personne en situation de handicap afin de lui faire découvrir un métier et la vie de l'entreprise.

3F a renouvelé son contrat avec l'entreprise Tadeo pour la mise à disposition d'un outil d'accessibilité pour les collaborateurs malentendants. Cet outil permet aux collaborateurs d'assister à des réunions, des formations et communiquer dans leur quotidien.

La DRH a fait régulièrement appel à la médecine du travail et à des organismes spécialisés dans le handicap comme le CAP EMPLOI qui travaille avec des équipes pluridisciplinaires pour l'aide au maintien dans l'emploi des salariés. Des actions ont ainsi pu être menées pour améliorer les conditions de travail des travailleurs 3F en situation de handicap.

Une aide a aussi été proposée aux collaborateurs en situation de handicap pour toutes questions ou démarches administratives avec l'appui de l'assistante sociale.

La DRH a également accompagné certains des collaborateurs sur des dispositifs de formation dans un but de reconversion professionnelle, et dans la demande ou le renouvellement de reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH).

2.10.3. ACCROÎTRE L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES

Concernant les futurs jeunes talents, 3F poursuit sa politique volontariste en faisant connaître l'ensemble des métiers pour recruter les étudiants, les fidélisant et les formant grâce aux stages et à l'alternance.

3F fait ainsi partie des 1 000 premières entreprises engagées pour la jeunesse dans le cadre du plan #1jeune1solution initié par le Gouvernement.

L'année 2020 fut également marquée par :

- la participation à huit événements visant à recruter et promouvoir les métiers auprès des jeunes (forums, jobs dating, conférences...) dont la moitié se sont tenus virtuellement compte tenu du contexte ;
- le maintien de deux partenariats associatifs visant à l'insertion professionnelle (EPIDE, Nos Quartiers ont du Talent) ;
- le maintien de neuf partenariats avec des écoles cibles constituant un précieux vivier pour les métiers de 3F (gérance, proximité, MOA...),
- l'initiative en faveur de l'emploi des jeunes dans le Loir-et-Cher avec le copilotage, en 2020, par l'équipe RH de 3FCVL en association avec le MEDEF 41 du dispositif « 100 chances 100 emplois », tremplin vers le milieu professionnel organisé par la mission locale de Blois.

Malgré le contexte sanitaire, 3F a maintenu ses actions en matière de **recrutement d'alternants**. En 2020, 61 jeunes ont rejoint les équipes en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage. Parmi les alternants, 12 ont été embauchés en CDI au plus tard quelques mois après la fin de leur alternance. Le confinement a néanmoins engendré un certain ralentissement dans l'accueil des stagiaires.

Les jeunes de moins de 25 ans représentent 3,8 % des effectifs et 28,8 % des recrutements CDD et CDI en 2020, en ligne avec l'objectif fixé. S'ils sont encore peu représentés dans les effectifs, ils représentent donc une partie non négligeable des recrutements. Les salariés de 50 ans et plus représentent, quant à eux, 34,4 % des effectifs mais uniquement 9,5 % des embauches.

2.11. ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CONFORMITÉ



Opportunités

Instaurer des relations transparentes et de confiance avec les parties prenantes
Produire des outils nécessaires à la bonne conduite des affaires

En tant qu'acteur engagé sur les territoires, 3F met en place des moyens de prévention et de contrôle contre les pratiques non conformes, afin d'assurer l'intégrité et l'équilibre des relations d'affaires tant à l'échelle individuelle que collective.

2.11.1. GARANTIR L'EXEMPLARITÉ DES PRATIQUES

En 2020, 3F poursuit la mise en œuvre de la **loi Sapin 2** sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique.

Le socle de la politique en matière d'éthique et de déontologie est constitué notamment de la charte de déontologie 3F, du code de conduite anti-corruption 3F, de la charte informatique et d'une politique de frais professionnels. Ces documents sont annexés aux règlements intérieurs des sociétés 3F.

Cette année, le **dispositif « éthique et déontologie »** a été renforcé avec :

- la création d'un domaine « éthique et déontologie » sur l'intranet de l'entreprise ;
- le déploiement d'une charte éthique fournisseur et d'un dispositif d'alerte dédié aux partenaires ;
- la diffusion d'une note relative à la politique des cadeaux et invitations en complément du code de conduite anti-corruption ;
- la dématérialisation de formulaires de déclaration des cadeaux, des invitations et des conflits d'intérêts.

La **cartographie des risques de corruption**, révisée cette année, a été présentée au conseil

Risques

Mise en cause de la responsabilité de 3F (civile, administrative et pénale)
Dégradation de l'image et de la valeur de marque
Perte de confiance des locataires, des élus et des collectivités

d'administration de chaque société, les modifications portant sur deux aspects :

- une actualisation des scénarii retenus ;
- une refonte du système de cotation pour être conforme à la méthode du Groupe Action Logement Immobilier.

Le **dispositif d'alerte interne 3F** a basculé sur le dispositif Action Logement Groupe. La déclaration d'un signalement se fait à présent via une plateforme dédiée et sécurisée administrée par Action Logement Groupe, responsable du traitement. (alerte = déclaration)

Cette année, 80 % des collaborateurs et des mandataires sociaux et des administrateurs ont suivi **une formation en ligne** sur l'éthique et la déontologie et le dispositif d'alerte Action Logement Groupe.

La **loi Sapin 2** (enjeux, périmètre, les huit piliers du dispositif de lutte contre la corruption) a fait l'objet **d'actions de sensibilisation** auprès de tous les directeurs et responsables de service.

2.11.2. ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Depuis l'entrée en application du **règlement général sur la protection des données à caractère personnel** (RGPD), en 2018, ce dispositif n'a pas cessé de progresser au sein de 3F.

L'activité est pilotée par un délégué à la protection des données à caractère personnel mutualisé pour l'ensemble des sociétés 3F (hors Immobilière Atlantic Aménagement, Clairienne et 3F Notre Logis) avec l'appui d'un collaborateur dédié à la gestion de la

conformité et d'un réseau d'une vingtaine de référents représentant les différentes entités.

Deux politiques de protection des données à caractère personnel encadrent ces règles, l'une destinée aux clients et l'autre aux salariés de 3F.

Dans le cadre de la gestion de la conformité à la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, l'année a été consacrée :

- à la mise à jour du registre des traitements de données à caractère personnel ;
- à la sensibilisation de plus de 600 collaborateurs aux enjeux de la protection des données à caractère personnel ;
- au traitement de 90 demandes de conseil ;
- au respect du droit des personnes et, en particulier, à l'instruction de neuf demandes de droit d'accès à leurs données par les personnes concernées ;
- à la réalisation d'un audit d'une direction départementale d'Immobilier 3F.

ANNEXES

ANNEXE 1 : NOTE MÉTHODOLOGIQUE DE REPORTING DES INFORMATIONS RSE

Le reporting présenté dans le rapport de gestion 3F se base sur les articles L.225-102-1, R.225-104 et R. 225-105-2 du code de commerce français.

La déclaration de performance extra-financière

La déclaration de performance extra-financière du Groupe 3F, présentant notamment le modèle d'affaires 3F (*cf. chapitre 1 du rapport de gestion*), l'analyse des principaux enjeux RSE identifiés, avec pour chacun d'entre eux les politiques et diligences appliquées pour y répondre et leurs résultats, doit permettre aux parties prenantes de 3F de mieux appréhender sa démarche RSE, initiée depuis le début des années 2000, partie intégrante de son projet d'entreprise, Imagine 2021. Ce dernier a pour objectif premier de répondre aux besoins logement de ses parties prenantes.

Période de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020.

Périmètre

Le périmètre de reporting RSE a pour objectif d'être représentatif des activités du groupe 3F. Il est défini selon la règle suivante : seules les sociétés consolidées dans les états financiers selon la méthode d'intégration globale sont incluses dans le périmètre de reporting RSE : Immobilière 3F, société consolidante, et les sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement : Immobilière Basse Seine, 3F Notre-Logis, Immobilière Rhône-Alpes, 3F Occitanie, 3F Centre Val de Loire, 3F Grand Est, 3F Seine-et-Marne, 3F Résidences, 3F Sud, Immobilière Atlantic Aménagement et Clairsiennne.

Enjeux RSE

La méthodologie d'élaboration de la matrice de matérialité

La prise en compte des attentes des parties prenantes du groupe a été formalisée par la réalisation d'une matrice de matérialité fin 2018, exercice qui a permis de déterminer les enjeux prioritaires de 3F.

Au préalable, 3F a identifié 20 enjeux couvrant cinq thématiques. Ces enjeux renvoient à des problématiques générales (relations fournisseurs et achats responsables, maîtrise des impacts environnementaux internes, etc.) et spécifiques à l'activité de 3F (sécurité et intégration dans les quartiers, accompagnement des locataires tout au long de leur parcours, etc.).

A partir de ce référentiel, les parties prenantes ont été consultées via des entretiens individuels et des questionnaires par internet. Les parties prenantes principales ont été sélectionnées parmi les managers 3F, les salariés, les locataires, les administrateurs, les collectivités locales, les institutions publiques, les fournisseurs et les partenaires. Les interviews de ces parties prenantes internes et externes ont permis de mieux cerner leurs attentes et leurs enjeux en matière de RSE. Ces enjeux ont été hiérarchisés en fonction de l'importance accordée à chacun d'entre eux par les parties prenantes et leur impact sur l'activité, aboutissant à la matrice présente dans la première partie du rapport au point 2.

Pour suivre et mesurer ses enjeux RSE, 3F a fixé des indicateurs de performance qui viennent évaluer chaque année les accomplissements et marges de progrès du Groupe.

Objectifs Développement Durable (ODD)



À chaque enjeu ont été associés les ODD correspondants. Pour rappel, les 17 ODD, connus également sous le nom d'objectifs mondiaux, fixés par les Nations Unies en 2016, donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels les sociétés sont confrontées, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

Pour que tous les objectifs soient atteints toutes les parties sont mises à contribution : les gouvernements, les entreprises et la société civile.

Pour une meilleure lecture et compréhension, vous retrouvez en détail dans le tableau ci-dessous ceux en lien avec les activités de 3F.

 Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde	 Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être à tout âge	 Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles	 Garantir l'accès de tous à l'eau et à l'assainissement et assurer une gestion durable des ressources en eau	 Garantir l'accès de tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes à un coût abordable	 Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous
 Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation	 Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre	 Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous sûrs résilients et durables	 Établir des modes de consommation et de production durables	 Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions	 Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres en veillant à les exploiter de façon durable, enrayer et inverser le processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité

Indicateurs

Dans le cadre de la construction de ses indicateurs, 3F a retenu des définitions et méthodes de calcul spécifiques.

Sauf mention contraire, les indicateurs consolidés portent sur l'ensemble des entités du groupe 3F.

Ne sont mentionnés ici que les indicateurs pour lesquels des explications complémentaires au rapport de gestion étaient nécessaires.

Indicateur	Commentaire
Effectif	Les contrats étudiants, contrats professionnels et d'apprentissage sont comptabilisés comme CDD. Un salarié détenant plusieurs contrats de travail est comptabilisé plusieurs fois.
Nombre d'opérations livrées dans l'année disposant d'une technologie EnR	La donnée comprend les opérations raccordées à des réseaux de chaleur intégrant plus de 50 % d'EnR.
Nombre d'équipements EnR livrés dans l'année	Le nombre d'installations n'est pas systématiquement égal au nombre d'opérations de construction ou de réhabilitation. Une opération peut comporter plusieurs installations EnR : un récupérateur d'eaux grises + une PAC.
Performance énergétique du patrimoine (étiquette, et consommation moyenne)	Sur la base des diagnostics de performance énergétique (DPE) connus, qui prennent en compte les consommations de chauffage, d'eau chaude sanitaire et de refroidissement dans les parties privatives. Pour le patrimoine antérieur à 1948 et doté de chauffages individuels, les DPE sont calculés en utilisant les méthodes conventionnelles applicables aux bâtiments construits après 1949.
Heures d'insertion par l'activité l'économique (IAE)	Cumul des heures d'insertion réalisées sur la base des opérations terminées en 2020, établi à partir des factures des fournisseurs.

À titre d'information, les informations relatives à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, au respect du bien-être animal et à une alimentation responsable, équitable et durable n'ont pas été traitées, ces sujets étant non applicables compte tenu de l'activité de l'entreprise.

Consolidation et contrôle interne

Les informations quantitatives et qualitatives sont collectées de manière centralisée par le Service qualité et RSE. Les données sont contrôlées et validées par la Direction générale.

Contrôle externe

En application des obligations réglementaires exigées par l'article 225 de la loi Grenelle 2 et son décret d'application du 9 août 2017, 3F a demandé, à partir de l'exercice 2016, au cabinet Grant Thornton un rapport sur la conformité et la sincérité de la Déclaration de Performance Extra-Financière.



Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

IMMOBILIERE 3F

Société anonyme d'HLM
159, rue nationale
75013 PARIS

Exercice clos le 31 décembre 2020

Grant Thornton

SAS d'Expertise Comptable et
de Commissariat aux Comptes
au capital de 2 297 184 €
inscrite au tableau de l'Ordre de la région
Paris Ile-de-France et membre
de la Compagnie régionale de Versailles
et du Centre
RCS Nanterre 632 013 843
29 rue du Pont
92200 Neuilly-sur-Seine

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

IMMOBILIERE 3F

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Immobilière 3F, accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-10801, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables et des règles déontologiques.

¹ Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants³, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁴ et couvrent entre 34 % et 75 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyen et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et mai 2021 pour une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

² Informations qualitatives relatives aux chapitres : « Energie et climat » ; « Sécurité et intégration dans les quartiers » ; « Qualité de service et relation locataires » ; « Ethique des affaires ».

³ Informations sociales : effectif total et répartitions ; nombre d'embauches ; index égalité H/F ; nombre d'heures de formation ; nombre de collaborateurs formés.

Informations environnementales : répartition du patrimoine par étiquette énergétique ; part d'espaces verts en gestion sans produits phytosanitaires ; nombre d'opérations E+C-.

Informations sociétales : patrimoine géré ; nombre d'attributions réalisées auprès de personnes issues des publics prioritaires ; nombre d'emplois indirects générés via les clauses d'insertion ; flux annuel de logements adaptés ; taux de satisfaction clients.

⁴ Immobilière 3F S.A HLM, 3F Centre-Val-de-Loire S.A HLM.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Neuilly-sur-Seine, le 5 mai 2021.

L'Organisme Tiers Indépendant
Grant Thornton
Membre français de Grant Thornton International



Christian Bande
Associé



Tristan Moure
Directeur

En couverture, de haut en bas :

Aussillon (45) - Boulevard du Languedoc, 40 logements individuels superposés PLUS/PLAI livrés par 3F Occitanie en novembre 2020. ©3F DR

«L'été apprenant et solidaire» chez 3F Seine-et-Marne : à Champs-sur-Marne (77), atelier de peinture sur chevalet animé par les Peintres volants, en juillet 2020. ©3F DR

Cachan (94) - Chantier de réhabilitation thermique d'Immobilière 3F : reprise des travaux en juin 2020. ©3F/Luc Perenom

En 4^e de couverture, de haut en bas :

Villepinte (93), écoquartier de la Pépinière - Livraison de 28 logements en accession à la propriété par la Clarm en novembre 2020. ©3F/Sylvie Duverneuil

Pantin (93) - Transformation d'un programme de bureaux en 70 logements sociaux, RT 2012 BBC Effinergie Rénovation, par Immobilière 3F, en octobre 2020. ©3F/TakujiShimmura

Nice (06) - Résidence Mobilité de 150 studios, gérée par l'association Parme, livrée par 3F Résidences en octobre 2020. ©3F/Lisa Ricciotti

