



2021

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE DU GROUPE 3F



Groupe ActionLogement



BÂTIR **ENSEMBLE**, BÂTIR **SOLIDAIRE**, BÂTIR **MIEUX**

Dans le cadre de l'obligation réglementaire de publication¹ d'informations non financières, 3F présente sa quatrième Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Ce document lié au rapport de gestion vient compléter les informations financières qu'il contient en décrivant « la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité », comme indiqué dans le Code de commerce.

La DPEF comprend une présentation des risques relatifs à l'activité de l'entreprise, puis une description des stratégies et politiques mises en place pour évaluer, prévenir et amoindrir ces risques. Des indicateurs viennent évaluer la performance des politiques et des actions mises en œuvre. Un organisme tiers indépendant (OTI) accrédité vérifie la sincérité des données publiées, en s'assurant de la véracité des preuves et de la présence des éléments obligatoires.

Au-delà de l'exercice réglementaire, la DPEF permet de renforcer et de piloter l'engagement sociétal, social et environnemental du groupe. Elle vise également à rendre compte de son impact auprès de toutes les parties prenantes.

En 2022, 3F va réinterroger ses orientations stratégiques pour définir sa raison d'être et élaborer son nouveau projet d'entreprise. Ces nouveaux engagements donneront un nouvel élan à la démarche RSE, et renouvelleront la prochaine DPEF.



1. Par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017



MODÈLE D'AFFAIRES DU GROUPE 3F



Empreinte positive dans chaque territoire

NOTRE CRÉATION DE VALEUR AU 31 DÉCEMBRE 2021



ÉCONOMIQUE

- 143 M€ d'autofinancement net
- 205 M€ de marge sur ventes
- 1,7 Md€ de dépenses d'investissement



ENVIRONNEMENTAL

- 6 171 logements ayant bénéficié d'une réhabilitation thermique
- 52,5 % de logements en étiquettes A, B, C
- 70 % de logements neufs NF Habitat HQE en MOD



RESSOURCES HUMAINES

- 409 recrutements en CDI
- 179 personnes en situation de handicap
- 84/100 index égalité femme-homme (UES)



TERRITOIRES ET HABITANTS

- 7 198 nouveaux logements
- 1 834 ventes ancien et neuf
- 25 624 attributions
- 89 % de satisfaction locataire pour les prestations 3F
- 202 emplois via l'Insertion par l'Activité Économique (IAE)



NOS PARTIES PRENANTES



2021

NOS ACTIVITÉS

- PROPOSER UNE OFFRE ADAPTÉE AUX CLIENTS ET AUX TERRITOIRES
Logements locatifs familiaux/Logements thématiques
- CONCEVOIR DES LOGEMENTS PERFORMANTS ET DURABLES
- OPTIMISER LA GESTION ET LA MAINTENANCE TECHNIQUE
- ASSURER UNE QUALITÉ DE SERVICES
- PERMETTRE L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ

Partenaire de proximité des collectivités



NOS RESSOURCES AU 1^{ER} JANVIER 2021

PATRIMOINE

- 277 557 lots en gestion :
 - 253 871 logements familiaux
 - 21 528 équivalents logements en foyers
 - 2158 commerces

RESSOURCES HUMAINES

- 4 384 salariés en CDI et CDD, dont 40 % de personnel de proximité.

RESSOURCES FINANCIÈRES

- 7,5 Md€ de capitaux propres
- 11,4 Md€ d'emprunts
- 312 M€ de trésorerie

DÉMARCHE RSE

Engagée depuis 2008

Un bailleur social de référence



CONTRIBUER À UN HABITAT + DURABLE, + COLLABORATIF, + SOLIDAIRE



UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

— NOTRE ORGANISATION

- **Le service qualité et RSE**, chargé de la coordination des actions et données RSE.
- **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**, qui s'occupe du pilotage de la politique d'éradication du patrimoine énergivore et de la définition des politiques techniques.
- **La direction des ressources humaines**, chargée d'établir 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.

— NOS DÉMARCHES

- **Les cahiers des charges Construction neuve et réhabilitation** qui fixent, entre autres, des préconisations en matière environnementale.
- **Les politiques techniques** sous les angles de 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.**
- **La charte Achats responsables.**

UNE APPROCHE INNOVANTE

— 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.

- **L'Observatoire du bâtiment connecté et communicant** : favoriser l'échange et la collecte de données.
- **Science Po Lyon/Immobilière Rhône-Alpes** : production de diagnostics des usages sur une opération de réhabilitation.
- **CSTB** : partenariat R&D Énergie-environnement, Santé-confort, Numérique et Économies d'énergie.
- **Association des Compagnons bâtisseurs** : développer des projets avec les habitants pour la gestion et l'aménagement des logements.
- **Entreprises engagées pour la Nature avec l'Association Française des Entreprises pour l'Environnement (EpE)** : protéger, valoriser et restaurer la biodiversité.
- **Ecoles d'architecture** : travaux d'étudiants de densification et réhabilitation d'une résidence à Colombes (92).

PRÊTS À IMPACT : conjuguer performance financière et extra financière

- **Deux prêts à impact ont été signés auprès de la Caisse d'Épargne Île-de-France**, l'un à impact social, l'autre à impact environnemental, pour un montant global de 39 millions d'euros sur quinze ans. Pour chaque prêt souscrit, le taux d'intérêt est indexé sur un objectif de performance extra-financière sociale ou environnementale.
- **La bonification perçue sera reversée intégralement à des associations du champ social ou environnemental** choisies par 3F : Rêv'Elles et Les Fourmis Vertes, avec lesquelles 3F travaille depuis plusieurs années.

Ces deux prêts à impact permettront de financer des opérations de réhabilitation du parc d'Immobilière 3F qui amélioreront très concrètement le cadre de vie et le confort des locataires ainsi que l'empreinte environnementale du patrimoine existant.

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

NOS AXES D'ENGAGEMENT



NOS ENJEUX RSE PRIORITAIRES

1. Énergie & climat
2. Préservation de la biodiversité
3. Santé et confort de vie dans les logements
4. Cohésion et mixité des quartiers et des territoires
5. Accompagnement des locataires tout au long de leur parcours
6. Qualité de service et relation avec les locataires
7. Qualité de vie et conditions de travail
8. Employabilité et formation
9. Diversité et équité
10. Éthique des affaires et conformité
11. Innovation et intégration du numérique

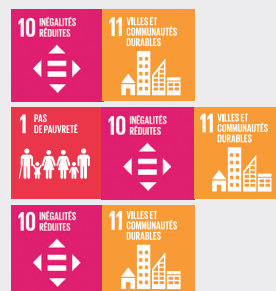
Afin d'identifier les enjeux sociaux et environnementaux prioritaires, 3F a mené fin 2018 un premier exercice dit d'analyse de matérialité au niveau du groupe, qui reste d'actualité pour l'année 2021.

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 en annexe.

UNE CONTRIBUTION AUX DÉFIS MONDIAUX

NOS OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les ODD sont associés à chaque axe RSE correspondant.



Pour rappel, les 17 ODD, 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 (cf. Annexe 1 pour plus de détails).



NOTRE RSE EN ACTIONS

EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DES OFFRES ET DES SERVICES P.7



1. ÉNERGIE & CLIMAT

P.8

- Une offre décarbonée
- La performance environnementale du parc



2. PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

P.11

- La biodiversité en maîtrise d'ouvrage
- Le patrimoine végétal dans et hors les murs
- Les expériences de nature en ville



3. SANTÉ ET CONFORT DE VIE DANS LES LOGEMENTS

P.13

- Les standards de qualité dès la conception
- Les actions d'amélioration sur le patrimoine

RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES TERRITOIRES P.15



4. COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES

P.16

- L'aménagement des territoires
- La cohésion sociale
- La mixité des locataires



5. ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS

P.18

- Le parcours résidentiel des locataires
- Le maintien à domicile face à la perte d'autonomie
- Les publics en situation de vulnérabilité



6. QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AVEC LES LOCATAIRES

P.20

- La démarche qualité du groupe
- Le dispositif d'écoute client

COLLABORATEURS ET GOUVERNANCE P.21



7. QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL

P.22

- La qualité de vie au travail
- La santé et la sécurité des collaborateurs



8. EMPLOYABILITÉ ET FORMATION

P.23

- La politique de formation
- La gestion des carrières



9. DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ

P.24

- L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes
- L'insertion professionnelle du personnel en situation de handicap
- L'insertion professionnelle des jeunes



10. ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CONFORMITÉ

P.25

- Garantir l'exemplarité des pratiques
- Assurer la confidentialité des données



11. INNOVATION ET INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE

P.26

- Innover au service du développement foncier et du bâti
- Innover au service des clients

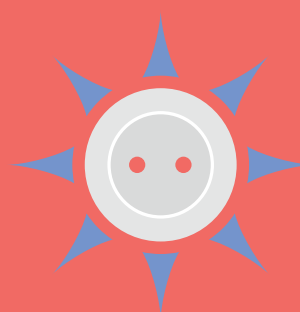
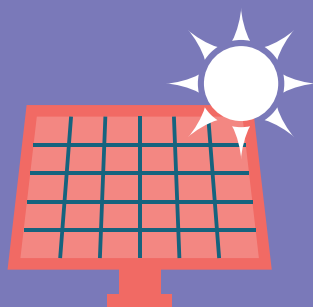
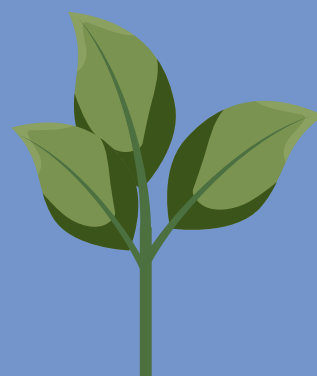
ANNEXES P.27

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



EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

DES OFFRES ET DES SERVICES





ENJEU 1

ÉNERGIE ET CLIMAT



En réponse aux enjeux climatiques, 3F adopte une vision globale pour réduire l'empreinte carbone de ses activités et celle de ses logements, à chaque stade de leur cycle de vie. D'une offre nouvelle bas-carbone à la rénovation thermique de son patrimoine, 3F vise à être exemplaire en matière de performance énergétique, à atténuer ses émissions carbone et à maîtriser ainsi les charges locatives. En 2021, après la réalisation du bilan carbone de chaque société du groupe, 3F lance la modélisation de sa trajectoire bas-carbone avec pour but d'identifier les gisements de réduction d'émission.

UNE OFFRE DÉCARBONÉE

— CONCEVOIR AVEC SOBRIÉTÉ

✓ **Application du cahier des charges pour la Construction**, qui fixe les niveaux d'exigence environnementale attendus, dont :

- la performance bioclimatique du bâtiment pour garantir la thermique en été et en hiver (isolation, optimisation des organes de chauffage et de production d'eau chaude),
- l'optimisation des organes de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire,
- l'insertion urbaine et la qualité paysagère des opérations,
- la performance énergétique du bâtiment.



Près de 7 200 nouveaux logements livrés, dont 35,5 % en MOD (Maîtrise d'ouvrage directe), 58,3 % en VEFA (Vente en état futur achèvement) et 6,2 % en Acquisition-amélioration.

✓ **Recherche de la certification NF Habitat HQE ou équivalent** (BEE+ ou Promotelec) pour les opérations neuves quand cela est possible.

✓ **Droit d'usage NF Habitat en maturité 3** pour les deux filiales franciliennes du groupe, Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne, garantissant l'efficacité de leur système de management responsable.



70 % des livraisons en maîtrise d'ouvrage directe certifiées NF HABITAT HQE ou équivalent (niveau stable depuis trois ans).

✓ **Labellisation E+C** - visée sur des opérations depuis plusieurs années en anticipation de la réglementation RE 2020.



Hausse des opérations E+C-mises en chantier avec 12 opérations contre 9 en 2020.

Formation à la nouvelle réglementation RE 2020 de tous les chefs de projets du groupe.

✓ **Webinaires « Innovation construction »** à l'échelle du groupe sur les thèmes de la fabrication hors site², de l'économie circulaire, des matériaux biosourcés (filère chanvre) ou encore de la surélévation.

✓ **Renouvellement circulaire de la ville** avec la requalification d'opérations afin d'éviter l'étalement urbain, principalement des reconversions de bureaux inoccupés en logements.

Actions exemplaires :

Grand prix et prix de la rénovation pour la transformation de bureaux en logements à Pantin Délizy (93).

Transformation de bureaux et surélévation à Saint-Denis (93).

Transformation de bureaux en logements

— EXPÉRIMENTER DE NOUVELLES SOLUTIONS

✓ **Démarche 3F Climat**, testée sur 700 logements franciliens en maîtrise d'ouvrage au titre de l'innovation, en ligne avec la Stratégie bas-carbone engagée par le groupe (cf. Focus ci-dessous). Elle se décline autour de trois axes :

1. **Décarbonation des constructions**, avec une anticipation de la réglementation environnementale RE 2020 :
 - 3 opérations de transformation d'usage,
 - 11 opérations en anticipation de la RE2020 seuil 2022 ou équivalent,
 - 10 opérations en anticipation de la RE2020 seuil 2025 ou équivalent.
2. **Santé et bien-être des locataires** : confort d'été, nature en ville, au-delà des exigences du cahier des charges en termes de santé, confort et sécurité (cf. Focus de l'Enjeu 3 – Santé et confort de vie dans les logements).
3. **Habitabilité et services des logements** : améliorer la conception de l'espace et les services rendus au locataire (espaces extérieurs, mutualisation des usages, logement évolutif...).

— DÉCARBONER LA PRODUCTION DE CHALEUR

✓ **Réduction des besoins énergétiques** en visant le niveau RT 2012-10 % en maîtrise d'ouvrage directe, voire si possible le niveau RT 2012-20 %.



64 % des logements livrés a minima RT 2012-10 %.

✓ **Intégration du mix énergétique autant que possible pour la production ECS (Eau chaude sanitaire)** et/ou électricité dans la production : solution d'énergie renouvelable 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.



Près de la moitié de la production MOD livrée avec une technologie d'énergie renouvelable, soit 1 130 logements. Comme pour les années précédentes, les pompes à chaleur (PAC) restent la solution EnR privilégiée.

Action exemplaire :

Livraison d'une chaudière numérique (récupérant les calories de serveurs informatiques) sur une résidence à Vincennes (94).

2. Préfabrication des éléments constructifs garantissant la qualité de mise en œuvre, la rapidité d'exécution du chantier, la réduction des nuisances et une meilleure maîtrise de l'impact carbone du chantier.

CONSTRUIRE DE L'HABITAT DURABLE

- ✓ **Réalisation d'analyses du cycle de vie (ACV) des opérations**, méthode normalisée pour mesurer les émissions GES appliquées aux constructions neuves.
- ✓ **Mise en place d'une démarche d'anticipation de la Réglementation environnementale 2020** à partir d'études et retours d'expérience menés sur plusieurs opérations franciliennes avec le cabinet Pouget.
- ✓ **Usage raisonné des matières premières** 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 :
 - filière bois, biosourcés (laine de bois, béton de chanvre) et filière sèche,
 - matériaux peu carbonés (béton ultra bas-carbone),
 - fabrication hors site,
 - réemploi de matériaux.



Nette hausse des opérations « bas-carbone » mises en chantier : 7 opérations visant le label biosourcé contre 2 en 2020, 8 en filière bois contre 2 en 2020.



Lancement de l'Appel à manifestation d'Intérêt « Construction hors-site de logements bas-carbone à haute valeur d'usage » avec pour objectif d'identifier des partenaires industriels et d'élaborer un catalogue de procédés hors-site (104 logements identifiés).

Signature d'un partenariat avec l'École nationale supérieure d'architecture de Versailles pour la recherche et l'innovation en matière de construction hors-site.

Actions exemplaires :

Opération en bois et béton de chanvre, à Boulogne-Billancourt (92), première en Europe.

Rénovation et construction neuve en tout bois, CLT rue Ferragus à Aubervilliers (93).

Opération de 28 logements hors-site bois-biosourcés à Sèvres (92).



Inscription au projet européen FCRBE³ de l'opération de la ZAC Port Chemin Vert à Aubervilliers (93), promouvant le réemploi de matériaux de construction à la hauteur de 1% du montant des travaux de fourniture.

LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DU PARC



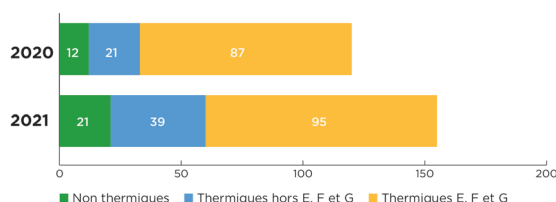
ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

- ✓ **Politique de rénovation des bâtiments éconergivores** renforcée dans le cadre de la loi Climat et résilience. D'ici fin 2023, 3F aura lancé l'intégralité des réhabilitations thermiques des logements en étiquettes F et G.
- ✓ **Étude systématique d'une solution de mix énergétique** pour toute opération de réhabilitation.
- ✓ **Déploiement progressif de la plateforme Énergisme** pour un pilotage de la performance énergétique réelle, en particulier des résidences réhabilitées.



Progression des opérations de réhabilitations thermiques livrées, 134 contre 108 en 2020, dont 70 % sur des résidences en étiquettes E, F et G, soit 6 171 logements traités.

Répartition des opérations de réhabilitations livrées en 2020 et 2021

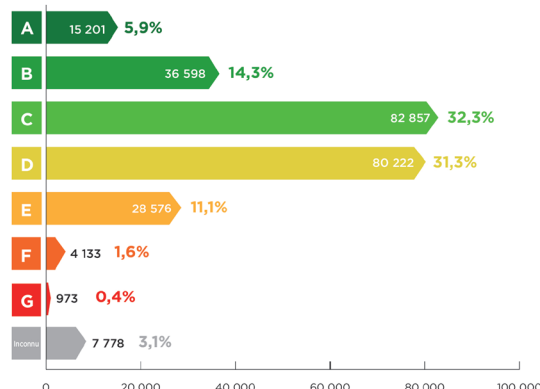


Bilan énergétique performant du groupe selon les DPE (hors 3F Résidences) avec plus de la moitié du parc – 52,5 % - en étiquettes A, B et C.



Stock en E, F et G en recul encore cette année de 1,5%, soit 1 600 logements en moins, représentant à présent 13,1 % du parc.

Répartition des logements 3F par étiquette énergétique



Application de la méthode Énergie Sprong pour la réhabilitation de la résidence Bouvier à Halluin (59), lancée par 3F Notre Logis, visant une rénovation « énergie zéro », via la production d'autant d'énergie que le bâtiment en consommera.

Actions exemplaires :

Mise en place d'une équipe spécifique en Île-de-France pour traiter l'éradication du patrimoine énergivore, compte tenu de la complexité opérationnelle de la nature intrinsèque des bâtiments (en particulier pour le patrimoine parisien).

Élaboration de la stratégie de mise à jour des DPE au regard de la nouvelle réglementation.

Déploiement du boîtier ELAX sur tous les logements d'Immobilier Basse Seine et 3F Grand Est, équipés de ballons d'eau chaude électrique (environ 800 logements), pour optimiser les consommations électriques et réduire ainsi de 60 € par an en moyenne les factures d'électricité.

RENFORCER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES RÉHABILITATIONS

✓ **Réemploi de matériaux** via des diagnostics ressources réalisés sur les sites en démolition, réhabilitation et construction.

✓ **Réflexion engagée pour intensifier l'emploi des matériaux biosourcés en réhabilitation**, en ligne avec les ambitions de la Stratégie bas-carbone du groupe.



Isolation en matériaux biosourcés de la quasi-totalité des 16 réhabilitations énergivores mises en chantier à Paris (75). Cette première application à grande échelle pour Immobilier 3F confirme l'ambition de renforcer le recours aux matériaux biosourcés.

✓ **Charte Chantier propre** encadrant la gestion des déchets de chantier et leur valorisation pour les opérations de rénovation.

Action exemplaire :

Signature par Immobilier 3F de la démarche « Chantier Responsable » pour son opération de Montigny-le-Bretonneux (78). Lancée par les trois Fédérations franciliennes du bâtiment⁴, avec le soutien de l'ADEME, ce dispositif propose un cadre méthodologique pour améliorer la sécurité des chantiers, optimiser la gestion des déchets et réduire les nuisances.

FOCUS sur

LES TRAJECTOIRES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂

STRATÉGIE
BAS CARBONE
3F

Démarche volontaire lancée en 2020 par le groupe 3F pour répondre aux enjeux du changement climatique dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone (SNBC).

En 2021, à l'issue de la phase de bilan des émissions carbone du groupe 3F, un outil de simulation de trajectoires a été développé avec un bureau d'études, visant nos deux grands domaines d'action : l'offre nouvelle de logements et la rénovation.

Cette étape de simulation est essentielle pour la prise de conscience des leviers d'actions et leurs impacts. Deux premières sociétés, Immobilière 3F et 3F Centre-Val de Loire, ont été mises à contribution pour tester l'outil en réalisant leurs trajectoires et la démarche a été initiée avec chaque entité du Groupe pour une fin de phase prévue courant 2022.

Le travail d'élaboration d'une trajectoire permet de quantifier tous les leviers d'actions pour réduire les émissions et d'en évaluer le coût (eu égard à la soutenabilité économique de chaque société).

Différentes hypothèses sont étudiées pour chaque entité, selon sa stratégie de développement, les attentes territoriales et la typologie du patrimoine existant : construction vs acquisition vs transformation d'usage, rénovation complète vs rénovation mono-composants, ... Les choix des matériaux et des solutions énergétiques, plus ou moins ambitieuses, sont également évalués.

Courant 2022, une fois la consolidation faite de tous ces travaux, un plan de transition sera établi filiale par filiale.

4. La FFB Région Île-de-France (78, 91 et 95), la FFB Grand Paris Île-de-France et la FFB Île-de-France Est



PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ



Dans son rôle de constructeur et de gestionnaire de patrimoine, 3F adopte une approche intégrée des enjeux liés à la biodiversité pour répondre aux attentes croissantes des locataires, des collectivités locales et des pouvoirs publics. Engagé depuis 2019 dans le programme national Entreprises engagées pour la nature - Act4nature France, 3F a souscrit un plan d'action volontaire triennal reconnu par le ministère de la Transition écologique en octobre 2020. Cet engagement débouche sur une politique interne concrète appliquée aux espaces verts et à la biodiversité.

LA BIODIVERSITÉ EN MAÎTRISE D'OUVRAGE



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS

- ✓ **Formation des équipes de maîtrise d'ouvrage** sur la prise en compte des enjeux de biodiversité, visant les développeurs et les chefs de projet.
- ✓ **Mobilisation de compétences externes** pour intégrer une expertise en écologie dans la maîtrise d'œuvre, tant en construction neuve qu'en réhabilitation.



28 maîtres d'œuvre, en paysage et écologie référencés.

Actions exemplaires :

MOOC « Bâtiment et biodiversité » en avril et mai.

Séminaire technique d'une journée sur la biodiversité.

INTÉGRER LA BIODIVERSITÉ DANS LES EXIGENCES 3F

- ✓ **Cahiers des charges de la construction neuve et de la réhabilitation**, porteurs de prescriptions pour la prise en compte et l'accueil de la biodiversité.
- ✓ **Politique technique groupe « Espaces verts & Biodiversité »**, proposant des évolutions concernant l'indigénat des palettes végétales.
- ✓ **Charte des achats responsables** et cadre de mémoire technique intégrant des critères spécifiques.
- ✓ **Charte de chantier à faibles nuisances**, pour maîtriser l'impact environnemental des opérations de travaux.



Action exemplaire :

Élaboration du catalogue des prestations d'aménagements écologiques couvrant les études et les travaux.



Intégration de biodiversité dans la démarche d'innovation d'Immobilière 3F pour la construction neuve.

Positionnement sur l'objectif Zéro artificialisation nette dans le cadre des auditions menées par l'Institut Paris Région pour la préfiguration du dispositif Natura.

VISER L'OBTENTION DE LABELS

- ✓ **BiodiverCity et Écoquartier** pour la prise en compte de la biodiversité dans la conception des projets.
- ✓ **Écojardin et Jardins de Noé** pour la prise en compte de la biodiversité dans la gestion écologique des sites.



9 sites ont obtenu une reconnaissance biodiversité⁵ en 2021 contre 7 l'année dernière.

LE PATRIMOINE VÉGÉTAL DANS ET HORS LES MURS



GÉRER LES ESPACES VERTS DE FAÇON ÉCOLOGIQUE

- ✓ **« Zéro phyto »** mis en œuvre progressivement dans les contrats d'entretien des espaces verts, proscrivant l'utilisation de produits phytosanitaires de synthèse.
- ✓ **Nouvelles exigences de gestion écologique** déployées à coût constant pour ménager les charges des locataires. Il s'agit du paillage des massifs, de la taille raisonnée et de la valorisation des déchets verts sur site.



80 % des résidences de 3F sont entretenues en gestion « zéro phyto » en 2021, contre 62 % l'année dernière et 59 % en 2019.

Action exemplaire :

Passage au « zéro phyto » d'Immobilière Rhône-Alpes, 3F Grand Est et 3F Occitanie.

PRÉSERVER LE PATRIMOINE ARBORÉ

- ✓ **Marché de gestion du patrimoine arboré** d'Immobilière 3F, intégrant des clauses environnementales concernant l'identification des arbres remarquables, la protection de la faune et la valorisation du bois d'abattage.
- ✓ **Programme de replantation d'arbres** permettant de remplacer les sujets abattus pour raisons fonctionnelles ou de sécurité chez Immobilière 3F.



3,2 hectares de terrains naturels, agricoles et forestiers restaurés en France depuis 2016 dans le cadre du programme Nature 2050.



Référencement et géolocalisation du patrimoine arboré en Île-de-France.

SENSIBILISER LES LOCATAIRES

- ✓ **Campagne de communication** pour accompagner les changements de pratique dans la gestion des espaces verts.



Campagne d'affichage réalisée à l'occasion de la Fête de la Nature 2021 en Île-de-France.

5. La reconnaissance biodiversité correspond aux labels cités en annexe 1.

LES EXPÉRIENCES DE NATURE EN VILLE



METTRE EN PLACE DES PROJETS D'AGRICULTURE URBAINE

- ✓ **Création et animation des jardins partagés**, soutenus par l'appel à projets « Faites bouger votre quartier ».
- ✓ **Compostage**, le plus souvent en lien avec les jardins partagés.
- ✓ **Écopâturage** au contact des locataires et des salariés, déployé au cas par cas par Immobilière 3F, 3F Notre Logis et Immobilière Basse Seine.
- ✓ **Ruchers pédagogiques** actifs chez Immobilière 3F, 3F Notre Logis, 3F Sud et 3F Centre-Val de Loire, avec distribution des récoltes aux locataires, et parfois formation à l'apiculture.
- ✓ **Poulaillers** chez 3F Sud et Immobilière 3F.
- ✓ **Deux fermes urbaines sur les toits** actuellement à l'étude.



Plus de 90 jardins partagés en activité, dont 25 chez Clairsienne, 3F Sud, 3F Notre Logis, 3F Occitanie et Immobilière Rhône-Alpes.

27 015 logements bénéficiant d'une expérience de nature contre 25 875 en 2020.

Action exemplaire :

12 permis de cultiver délivrés dans le cadre du dispositif « La Pelle à Jardiner » lancé en octobre 2021.

DÉVELOPPER LES RETOURS D'EXPÉRIENCE ET LA CONCERTATION

- ✓ **Portail technique 3F Tech'**, permettant de diffuser des retours d'expérience sur les animations en lien avec l'écologie.
- ✓ **Politique technique groupe « Espaces verts & Biodiversité »**, maintenant organisés avant l'implantation de prairies fleuries ou de nouvelles pâtures.

RENFORCER LA POLITIQUE PARTENARIALE

- ✓ **Charte des Jardins de Noé**, appliquée sur plusieurs sites de 3F, dans le cadre d'un partenariat conclu avec l'association Noé en 2019.
- ✓ **Programme Nature 2050** donnant l'occasion de proposer ponctuellement des visites nature aux locataires de 3F, comme à Sevrans (93).
- ✓ **2 nouveaux sites reconnus Jardins de Noé** : la résidence d'Armentières (59) chez 3F Notre Logis et le siège social de 3F à Paris.
- ✓ **Signature avec Noé** d'une nouvelle convention de partenariat au congrès HLM de Bordeaux.

FOCUS sur

LE CONGRÈS MONDIAL DE LA NATURE

Le programme « Entreprises engagées pour la nature » a pour ambition d'engager les entreprises en faveur de la biodiversité. 3F a signé les dix principes communs d'EEN-A4N en décembre 2019, s'engageant à souscrire un plan d'action volontaire d'une durée de trois ans, dont le contenu et les résultats seront rendus publics sous forme d'indicateurs.



L'Union internationale pour la conservation de la nature organise, tous les quatre ans, un rendez-vous international réunissant gouvernements, société civile, scientifiques et entreprises, pour encourager initiatives et actions face aux crises de la biodiversité et climatique.

Le 7 septembre 2021, pour la première fois, une délégation du groupe 3F composée de Valérie Fournier, directrice générale, Frédéric Mira, directeur groupe de la rénovation durable et de l'innovation, Antoine Saillard, responsable de la performance du patrimoine et Sarah Lavaux, référente pour la biodiversité, s'est ainsi rendue au Congrès mondial de la nature de Marseille, manifestation majeure en matière de biodiversité, qui a lieu tous les quatre ans.

En tant que « Entreprise engagée pour la Nature », programme porté par le ministère de la Transition écologique et par l'Office français de la biodiversité (OFB), Valérie Fournier est intervenue aux côtés d'autres entreprises – comme le groupe Rocher, sur le thème « Comment changer la donne en intégrant la biodiversité dans son cœur de métier ? »

Elle a ainsi pu témoigner de la façon dont 3F agit concrètement pour lutter contre l'érosion de la biodiversité en intégrant en continu les compétences du paysage et de l'écologie, en mobilisant les compétences adaptées en interne et à l'externe, pour mieux identifier et prendre en compte les enjeux de biodiversité sur les sites.



SANTÉ ET CONFORT DE VIE DANS LES LOGEMENTS

Comme l'a mis en lumière la crise sanitaire, les conditions de logement sont un des facteurs majeurs de la qualité de vie des habitants. 3F s'attache à délivrer aux locataires un habitat qui place l'individu au cœur des différentes préoccupations pour un « bien vivre chez soi » : des lieux sûrs et favorisant la santé, des espaces agréables et pratiques, des services qui facilitent le bien vivre ensemble. Pour cela, les constructions et les réhabilitations privilégient les matériaux, l'aménagement et l'optimisation des surfaces ayant un impact positif sur le bien-être et la santé des locataires.

LES STANDARDS DE QUALITÉ DÈS LA CONCEPTION



- ✓ **Cahier des charges construction neuve** et Certification NF Habitat HQE sur chaque opération précisant :
 - L'utilisation de matériaux et produits sains, à faibles émissions de composés organiques volatils (COV) et disposant d'un écolabel européen.
 - L'assurance d'un confort acoustique élevé : niveau d'exigence en matière d'isolation phonique, aux bruits de chocs (bruits de pas, de déplacement de meubles, ...) au-delà du réglementaire.
 - La prise en compte de l'insertion urbaine et de la qualité paysagère pour les nouvelles opérations (qualité des matériaux, ...)
 - L'intégration de solutions et une conception du bâtiment favorisant le confort d'été (orientation, ensoleillement, ...)
- ✓ **Lancement de la démarche « Innovation/3F Climat »** sur une sélection d'opérations franciliennes en MOD qui, au-delà du volet décarbonation (cf. enjeu 1), comporte deux autres axes :
 - **L'axe Santé et bien-être** vise les fondamentaux de l'acte d'habiter en termes de santé, confort et sécurité.
 - **L'axe Habitabilité et services** ambitionne d'améliorer la conception de l'espace et les services aux locataires.

Actions exemplaires :

Ormesson-sur-Marne (94), en projet :

- **Santé et bien-être** : étude sur la qualité de l'air avec la start-up Octopus Lab et un AMO qui suit le projet de A à Z dans le cadre du label IntAirieur. Réflexion sur le confort d'été grâce à la mise en œuvre de pierre porteuse non isolée en façade sud, sur la nature en ville grâce à des aménagements de biodiversité et sur la gestion des eaux pluviales.

- **Habitabilité et services** : construction de deux grandes salles communes, dont un espace de coworking et locaux vélos redimensionnés.

Montereau-Fault-Yonne (77), en projet :

- **Volet habitabilité** : logements pour personnel hospitalier avec isolation acoustique renforcée entre logements et au sein du logement, ainsi qu'une pièce supplémentaire pour les consultations.

LES ACTIONS D'AMÉLIORATION SUR LE PATRIMOINE



- ✓ **Application des mesures réglementaires** contre les risques sanitaires de type amiante et plomb.
- ✓ **Analyses préventives annuelles** 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 requiert.
- ✓ **Création de VMC** dans les logements.

Actions exemplaires :

Recloisonnement et isolation par l'intérieur de 102 logements (opération Moulin Vert, Paris 14^e) pour l'amélioration du confort intérieur.

Partenariat avec le CSTB sur le volet « Qualité sanitaire et énergétique des rénovations » : évaluer l'impact de la rénovation énergétique des bâtiments sur les aspects santé, confort et énergie avec pour ambition de développer une méthode d'évaluation de la performance globale pour le secteur de la rénovation.

- ✓ **Concertation avec les locataires** lors des travaux de réhabilitation pour une meilleure prise en compte de leurs usages.

Actions exemplaires :

Nouvelle enquête dite « d'usage » avant réhabilitation qui recueille l'avis des locataires concernant l'état des bâtiments et de leur logement.

Démarche participative en phase conception portée par Clairsienne pour le futur hameau d'Ambarès-et-Lagrave (33).

FOCUS sur

LA PLACE DE L'HABITANT DANS LA DÉMARCHE 3F CLIMAT

3 PILIERS

d'innovation pour l'amélioration
continue de la qualité de nos ouvrages.



**Sobriété carbone,
Santé et bien-être,
Habitabilité et services**
constituent les trois axes
d'innovation de notre
démarche.

Si l'axe pour la sobriété carbone, détaillé dans l'enjeu 1, se concentre sur le bâti, deux des trois piliers de la démarche placent l'habitant au cœur de l'innovation.

L'axe « Santé et bien-être » questionne les fondamentaux de l'acte d'habiter et donne à l'habitant les moyens de réduire son empreinte carbone individuelle. Les solutions envisagées vont au-delà de la réglementation et portent sur la santé, le confort et la sécurité. Il adresse les thématiques du confort d'été, de la biodiversité, de la nature en ville (toiture végétalisée, jardin partagé, accueil de la faune...), du confort lumineux, de la qualité de l'air intérieur et du confort acoustique.

L'axe « Habitabilité et services » porte sur la conception de l'espace, son évolution en fonction du parcours de vie du locataire ainsi que sur les services apportés au locataire pour son cadre de vie, sa santé et son confort au quotidien.

Les thématiques traitées dans cet axe concernent les espaces communs (aire de jeux, local commun d'activités et de services), la mutualisation des usages (local vélos, parkings, buanderie collective, places de parkings partagées), les bâtiments connectés, les logements évolutifs (pièce en plus, espace de télétravail), les mobilités et les services dans les logements (cuisine équipée, rangements supplémentaires).



RELATION AVEC LES CLIENTS & LES TERRITOIRES





COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES



3F soutient les orientations d'une politique sociale et urbaine personnalisée, partenariale, globale et centrée sur l'habitant, qui a pris encore plus de sens cette année. Les actions définies dépassent largement la seule question du logement. Elles interviennent sur le cadre de vie, la tranquillité, l'insertion sociale et professionnelle des habitants, dans une dynamique partenariale avec les collectivités et les associations partenaires.

L'AMÉNAGEMENT DES TERRITOIRES

CONTRIBUER AU RENOUVELLEMENT DE LA VILLE

- ✓ **Politique de requalification urbaine** en coopération avec les collectivités publiques (ANRU, PRU sans ANRU, copropriétés dégradées, projets d'aménagement).
- ✓ **Programme Action Cœur de Ville** dans le cadre de la convention quinquennale d'Action Logement pour lutter contre la fracture territoriale et contribuer à la revitalisation des centres bourgs anciens.
- ✓ **Plan d'investissement volontaire démolition** de logements sociaux en zone détendue, ou en ville labellisée Action Cœur de Ville, dispositif financier d'Action Logement.
- ✓ **Mobilisation de 3F dans le Plan initiative copropriétés (PIC)** de l'Anah⁶ avec l'acquisition et l'amélioration de plusieurs centaines de logements dans des copropriétés dégradées à Clichy-sous-Bois (93) et Grigny (91) entre autres.
- ✓ **Plan d'investissement volontaire** « Copropriété dégradée », aide financière en complément du PIC.



584 démolitions, dont en 35,5 % de MOD, 58,3 % en VEFA et 6,2 % en Acquisition Amélioration.

Actions exemplaires :

Démolition de la barre Emmaüs de copropriétés dégradées à Cluses (74).

Acquisition et rénovation complète, et surélévation à Saint-Denis (93).

Signature de 2 conventions Action Cœur de Ville à Perpignan (66), lancement d'une opération ACV à Mont-de-Marsan (40).

ANIMER LES CENTRALITÉS URBAINES

- ✓ **Implantation de commerces, de locaux professionnels et de nouveaux services de proximité** sur le patrimoine 3F : ressourceries, services dédiés à la petite enfance, maison de service au public ...
- ✓ **Mesures d'aide et de soutien face à la crise sanitaire** à mises en place par 3F en complément des mesures décidées par les pouvoirs publics.
- ✓ **Renouvellement circulaire de la ville** avec la requalification d'opérations afin d'éviter l'étalement urbain, principalement des reconversions de bureaux inoccupés en logements.



2 351 commerces et locaux professionnels sur le parc, en hausse de 8 %.

SOUTENIR L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ

- ✓ **Soutien à la formation et à l'emploi des habitants** en ciblant plus particulièrement le public jeune et féminin, via la mise en place d'ateliers chantiers insertion.
- ✓ **Dispositifs d'insertion** mis en œuvre dans le cadre de marchés de travaux et de contrats d'entretien ménagers ou espaces verts.



202 emplois indirects générés par les clauses d'insertion dans les marchés de travaux, en légère progression (197 en 2021).

LA COHÉSION SOCIALE

DÉVELOPPER LE TISSU D'ACTEURS PRODUCTEURS DE SOLIDARITÉS

- ✓ **Plans d'actions d'animation sociale** adaptés à chaque contexte et fonctionnement socio-résidentiels des résidences.
- ✓ **Financement et accompagnement de projets auprès des habitants et des associations** grâce notamment à l'appel à projets francilien « Faites bouger votre quartier » : actions de convivialité, programmes d'alphabétisation (aide financière jusqu'à 2 000 € par projet).
- ✓ **Aide à la création et entretien des jardins partagés entretenus par les habitants d'un même quartier**, véritable aspiration sociale intergénérationnelle. Démarche soutenue également par le dispositif de financement « Coup de pouce aux jardins partagés »



7^e édition « Faites bouger votre quartier » : 73 projets financés.

Action exemplaire :

Lancement du dispositif « La pelle à jardiner », octroyant des permis de végétaliser aux locataires.

- ✓ **Supports méthodologiques** pour l'insertion socio-pédagogique, socio professionnelle et la prévention de la délinquance.
- ✓ **Aide à l'inclusion numérique** des locataires.

Action exemplaire :

2^{de} édition de l'Été solidaire et apprenant, soit presque 300 animations organisées sur une soixante de communes en Ile-de-France.

AGIR POUR LA TRANQUILLITÉ DES HABITANTS

- ✓ **Application du plan « sûreté tranquillité »** en Île-de-France, autour de plusieurs axes stratégiques, dont le déploiement de la vidéoprotection, des programmes de démolition des bâtiments les plus sensibles et des actions de surveillance humaine.
- ✓ **Politique de contrôle d'accès** aux résidences.

LA MIXITÉ DES LOCATAIRES



PROPOSER UNE OFFRE DIVERSIFIÉE



Parc de 257 800 logements familiaux, et 22 500 places en foyer.

7 300 nouveaux logements conventionnés à 92 %, soit une progression en volume de 10 % par rapport à 2020.

235 résidences thématiques gérées par les associations (75 % en Île-de-France) avec 21 971 places. 14 résidences ont été livrées en 2021 (1 836 logements), dont 7 résidences sociales.



Résidences intergénérationnelles livrées à Saint-Vincent-de-Tyrosse (40), et en Seine-et-Marne.

GARANTIR L'ACCÈS AU LOGEMENT POUR TOUS

- ✓ **Charte d'attribution 3F autour de trois grandes priorités** : accueillir les personnes modestes, agir avec les politiques publiques et accompagner les salariés.

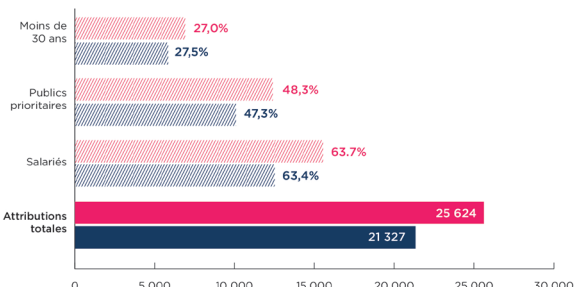


Forte reprise « post-covid » des attributions tant sur les volumes de dossiers présentés (+28 %) que sur ceux ayant été validés à l'attribution (+20 %).

Progression significative (+ 22 %) des attributions en faveur des ménages prioritaires au titre du Dalo, d'un accord collectif départemental ou d'un des critères de priorités du CCH.

Chiffres clés des attributions

■ 2020 ■ 2021



- ✓ **Baux glissants et associatifs**, en partenariat avec des associations, pour accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement de ménages fragiles.



127 nouveaux baux glissants (2020 : 118).

208 nouveaux baux associatifs (2020 : 104).

Stock de 2 005 baux au total (2020 : 1808).

- ✓ **Dispositif de colocation**, principalement en faveur des jeunes.

- ✓ **Dans le but de favoriser la mixité sociale**, 14,05 % des attributions sont en faveur des demandeurs les plus pauvres (du 1^{er} quartile) et correspondent à des logements hors quartiers prioritaires.

FOCUS sur

LANCEMENT DES PREMIÈRES OPÉRATIONS EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE

Le bail réel solidaire (BRS) est une nouvelle formule d'accès à la propriété. Sous condition de plafonds de ressources, il permet aux ménages de devenir propriétaires d'un logement à un prix bien inférieur à celui du marché, notamment dans les communes où le prix du foncier est élevé. Le foncier, porté par un organisme foncier solidaire (OFS), est dissocié du bâti : ils achètent leur logement neuf et louent le terrain sur lequel la résidence est construite.

En Île-de-France, 3F Accession, service dédié à l'accès à la propriété de l'entité Immobilière 3F, a commercialisé sa première opération en BRS en juillet 2021 à Noisy-le-Grand (93) et Villiers-sur-Marne (94). 48 appartements allant du T2 au T4 vont être construits, en lieu et place d'un parking aérien existant, au sein d'une résidence 3F réhabilitée et résidentialisée par la Direction Groupe Rénovation Durable et Innovation. 33 logements ont déjà fait l'objet de réservations. Les logements sont tout d'abord proposés en avant-première aux locataires 3F et aux habitants des deux communes, afin de les sensibiliser aux conditions particulières du BRS. Au mois de septembre, la commercialisation s'élargira.

À Lille, 3F Notre Logis commercialise également, depuis février 2021, sa première opération en bail réel solidaire, tout comme Clairienne à Gujan-Mestras.

D'autres opérations sont d'ores et déjà à l'étude et ou en développement dans les communes de Palaiseau (91), Plaisir (78) et Colombes (92) pour Immobilière 3F.



Première locataire de Clairienne à devenir propriétaire en BRS.



ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS



Fidèle à son positionnement de bailleur social engagé, 3F se mobilise tout particulièrement pour ses locataires en développant l'accompagnement à la mobilité, le maintien à domicile de ses locataires âgés et en situation de handicap, et par la mise en place de dispositifs d'urgence pour les personnes en situation de vulnérabilité. Ces actions visent à assurer la bonne occupation des logements, tout en garantissant une prise en compte des besoins et aspirations des locataires.

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES



FACILITER LES CHANGEMENTS DE LOGEMENT

- ✓ **Changements de logements et mutations internes**, pour assurer un meilleur confort de vie, répondre à de nouveaux besoins en termes de localisation (par exemple, à la suite d'une mobilité professionnelle) ou prévenir tout particulièrement le risque d'expulsion.
- ✓ **Bourse d'échanges** de logements 3F pour et entre locataires.
- ✓ **Bourse inter-bailleurs franciliens « Échanger Habiter »**
- ✓ **Vivre en région**, dispositif 3F d'accompagnement à la mobilité des locataires franciliens vers les autres régions de France.
- ✓ **Mise en place du réseau de « référents mobilité »** pour ouvrir le dispositif Vivre en Région des régions vers l'Île-de-France, répondant ainsi aux besoins de mobilité professionnelle.



Hausse de 13,3 % des mutations internes, 2 803 réalisées au total (2019 : 2 630 > 2020 : 2 473).



Hausse des demandes Vivre en Région, principalement pour les régions du Sud de la France, 3F Occitanie et 3F Sud.

RENDRE LA PROPRIÉTÉ ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE

- ✓ **Vente aux locataires et accession à la propriété**, pour donner l'opportunité à toujours plus de familles modestes de progresser dans leur parcours résidentiel et de se constituer un patrimoine. ...
- ✓ **Dispositif complet de sécurisation du locataire accédant**, 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.



1 834 logements vendus, dont accession sociale dans le neuf et l'ancien.

LE MAINTIEN À DOMICILE FACE À LA PERTE D'AUTONOMIE



AGIR EN DÉVELOPPANT LES SERVICES À LA PERSONNE

- ✓ **Contrat « Coup de pouce senior »** proposé en option à tous les Franciliens de plus de 70 ans pour des prestations d'entretien, de réparation et de petit bricolage dans leur logement.
- ✓ **Nouvelle convention CNAV⁷** en Île-de-France pour accompagner le maintien à domicile des personnes âgées.
- ✓ **Solutions d'accompagnement à l'autonomie numérique** des seniors.

AGIR SUR LE PATRIMOINE

- ✓ **Amélioration de l'accessibilité du parc ancien** avec des programmes de travaux lancés régulièrement, plus particulièrement à destination des personnes en fauteuil roulant.
- ✓ **Travaux d'adaptation des logements** répondant aux besoins des locataires âgés ou en situation de handicap, sur tout le territoire.
- ✓ **Labellisation du patrimoine** d'Immobilier Atlantic Aménagement :
 - **Label Cap'Autonomie**, pour promouvoir l'autonomie des locataires en situation de handicap et leur garantir un habitat inclusif de qualité.
 - **Label Habit Senior Service (HSS)** de près de 1 000 logements.



1164 logements adaptés, soit près du double de l'année dernière, dû à une reprise des travaux post-Covid (2019 : 1 085 > 2020 : 619).



31,2 % du parc de logements est accessible au public à mobilité réduite.

Nouveau dispositif dans le Val-de-Marne : mise à disposition temporaire de logements pour les locataires âgés ou vulnérables le temps des travaux d'adaptation de leurs logements.

Actions exemplaires :

Service de mobilité du P'tit Bus à Melle (79).

Déploiement du Service solidaire de livraison de colis et de courses par Immobilier Atlantic Aménagement, amorcé lors du premier confinement.

LES PUBLICS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ



FAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE

- ✓ **Maintien des actions dans le cadre de la « Charte pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique »** en poursuivant les démarches :
- **Maîtrise du lien social** et prévention des situations d'isolement des locataires les plus fragiles ou les plus âgés.
- **Solvabilisation des locataires** : mobilisation proactive des équipes 3F pour identifier les locataires en difficultés de paiement, matérielles ou économiques afin d'éviter les risques d'impayés.



Maîtrise du taux de recouvrement à 99,17 % (98,7 % en 2020) grâce à la mobilisation des équipes.

ACCOMPAGNER LES PUBLICS PRÉCAIRES

- ✓ **Réseau de 63 chargés d'accompagnement social** au niveau du groupe, pour garantir l'accès et le maintien des publics fragiles dans les logements.
- ✓ **Relogement des familles en situation sociale particulière** (sur ou sous-occupation, situation de handicap, inadaptation du logement).
- ✓ **Mobilisation des dispositifs d'aides.**
- ✓ **Partenariats spécifiques** auprès des équipes de proximité franciliennes.



Attribution de 832 logements en Île-de-France à des ménages sortants de structures d'hébergement (compris dans les ménages prioritaires).

Actions exemplaires :

Partenariat Soli'AL, nouvelle aide sur quittance (voir focus ci-contre).

Formation à la santé mentale auprès des équipes de proximité franciliennes.

Mise à disposition d'un local par 3F Grand Est à l'association Vivre avec l'autisme en Meurthe-et-Moselle, lieu de convivialité et d'entraide pour adultes autistes.

LUTTER CONTRE LES VIOLENCES INTRA FAMILIALES

- ✓ **Partenariat depuis 2019 avec la Fédération nationale solidarités femmes (FNSF)**, engagement fort de la politique d'accompagnement social du groupe 3F.
- ✓ **Relogement des victimes** en cas de signalement de violences sur simple dépôt de plainte et mise en relation avec des associations spécialisées selon les situations.
- ✓ **Mise en relation avec des associations spécialisées** en cas de repérage de situations de violences conjugales.



Deux nouvelles conventions signées pour des solutions de relogement et d'accompagnement : 3F Centre-Val de Loire avec l'ASLD⁸ et Immobilière Basse Seine avec Itinéraires.

Action exemplaire :

Campagne de communication sur « les solutions pour vivre à l'abri de l'agresseur ».

FOCUS sur

LE PARTENARIAT SOLI'AL D'AIDE SUR QUITTANCE

1,035 M€

d'aides sur quittance prévues en 2022 pour Immobilière 3F



Prévenir les impayés locatifs grâce à l'association Soli'AL, créée par Action Logement en 2019.

Fin 2021, Immobilière 3F et Immobilière Rhône-Alpes ont signé une convention de partenariat avec Soli'AL. Cette structure vise à donner les moyens de déployer des réponses mieux adaptées et plus opérationnelles auprès des locataires fragilisés par des accidents de la vie : baisse de revenus, perte d'emploi ou encore problème de santé.

Concrètement, il s'agit de proposer aux locataires qui rencontrent des difficultés conjoncturelles un suivi et des réponses adaptées sous forme d'aides financières ou d'un accompagnement social pour favoriser leur maintien dans le logement. Dans le cadre de cette nouvelle convention de partenariat, Soli'AL abonde à hauteur de 200 % les sommes versées par les bailleurs. Ce dispositif complète les outils d'accompagnements des locataires déjà existants à 3F.



ENJEU 6

QUALITÉ DE SERVICE ET RELATION AVEC LES LOCATAIRES



Les sociétés du groupe 3F développent une relation dynamique et de proximité avec leurs locataires. Ce sont les gardiens, les chargés de relation de clientèle mais, également l'ensemble des services et des partenaires qui coordonnent cette relation parfois quotidienne, afin de garantir au mieux qualité d'écoute et de service.

LA DÉMARCHE QUALITÉ GROUPE

POURUIVRE LA DÉMARCHE QUALITÉ DU GROUPE

- ✓ **Certification ISO 9001 version 2015**, de toutes les activités et filiales du groupe⁹.
- ✓ **Engagements qualité 3F** articulés 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.
- ✓ **Labellisation Qualibail** d'Immobilier Atlantic Aménagement.

RENFORCER LA PROXIMITÉ AVEC LES LOCATAIRES

- ✓ **Réseau de plus de 1 500 gardiens** présents sur les sites.
- ✓ **Service Clientèle 3F** composé de 60 chargés de relation clientèle répondant à plus 800 000 appels et traitant plus de 90 000 mails par an.
- ✓ **Assistance week-end**, pour répondre aux situations d'urgence et remédier aux défauts imprévisibles des équipements communs les plus importants.

DIGITALISER ET DÉVELOPPER LES SERVICES NUMÉRIQUES

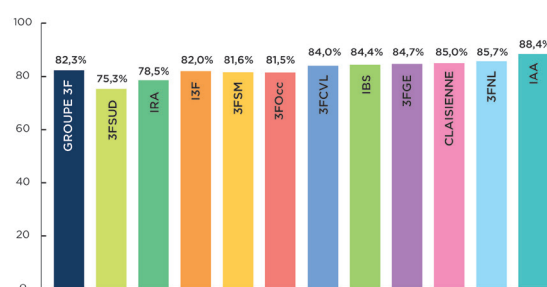
- ✓ **Extranet client** permettant d'accéder à sa situation de compte, à son relevé de compteur d'eau, au paiement par carte bancaire, mais aussi de saisir des demandes administratives et techniques.
- ✓ **Mise en place d'ateliers collectifs ou individuels sur l'accès au numérique**, à domicile ou à l'espace d'accueil de 3F, en partenariat avec des associations et partenaires locaux.

LE DISPOSITIF D'ÉCOUTE CLIENT

RECUEILLIR L'AVIS DES LOCATAIRES

- ✓ **Un dispositif d'écoute client structuré et piloté** au niveau du groupe.
- ✓ **Enquête de satisfaction des locataires** du groupe, réalisée par téléphone.

Taux de satisfaction des locataires vis-à-vis du bailleur



- ✓ **Enquête « Nouveaux locataires »**, mesurant la satisfaction des nouveaux clients de l'attribution du logement à l'entrée dans les lieux.



88,9 % de locataires satisfaits de leur bailleur

- ✓ **Enquête « Post-réhabilitation »** après la réalisation de travaux dans les résidences et logements.



64,6 % de locataires jugent que les travaux réalisés ont amélioré leur logement.

- ✓ **Déploiement de l'enquête post-intervention technique** sur six entités du groupe, soit plus de 67 000 locataires interrogés.

- ✓ **Enquêtes spécifiques** auprès des clients sur des thématiques ou enjeux locaux.

Action exemplaire :

Évaluation du dispositif d'autopartage déployé sur une résidence à Aubergenville (78).

- ✓ **Mobilisation du panel de locataires** composé de plus de 19 000 volontaires pour développer conjointement les produits ou services 3F.

Action exemplaire :

Enquête sur les objets connectés pour définir les services les plus attendus par les locataires du parc 3F.

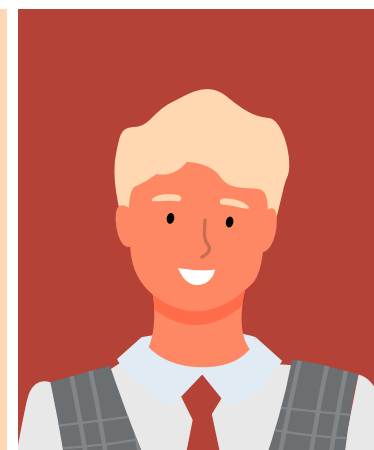
INTÉGRER LES LOCATAIRES AUX DÉCISIONS DU GROUPE

- ✓ **Consultation des habitants** dans le cadre des travaux de leur résidence.
- ✓ Représentants des locataires siégeant aux **conseils d'administration** et aux conseils de concertation locale (CCL).

9. Exceptées Immobilier Atlantic Aménagement et Claisienne.



COLLABORATEURS & GOUVERNANCE





QUALITÉ DE VIE ET CONDITIONS DE TRAVAIL



Pour 3F, la qualité de vie au travail, la prévention, la santé et la sécurité de ses collaborateurs font l'objet d'une préoccupation permanente. Tant au niveau de leurs conditions de travail, de la reconnaissance de leurs contributions, que des perspectives de développement professionnel, le groupe cherche à favoriser des approches de plus en plus collaboratives. Il en est de même pour la santé et la sécurité, pour lesquelles la coconstruction est privilégiée.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



— MOBILISER LES COLLABORATEURS

- ✓ **Ateliers collaboratifs** avec les salariés sur la l'amélioration de la politique de prévention et sur les termes d'un nouvel accord QVT.
- ✓ **Challenge QVT** à l'échelle du groupe et conférences collaborateurs en ligne lors de la Semaine nationale de la QVT.

— FAIRE FACE À LA PANDÉMIE

- ✓ **Réactivité et agilité de l'organisation.**
- ✓ **Accompagnement des collaborateurs dans leurs préoccupations :** le retour au bureau en mode hybride (édition d'un guide pour les managers), la contribution à l'achat de matériel de télétravail, une indemnité journalière de télétravail pour l'UES, le rappel des mesures de prévention et la vaccination sur le temps de travail.



6,68 % : taux d'absentéisme en 2021 (7,08 % en 2020).

1 952 salariés ont signé un avenant de télétravail au 31/12/2021, avec un nouvel accord de télétravail renforcé au niveau de l'UES.

Action exemplaire :

Incitation à la mobilité durable des salariés avec deux dispositifs cumulables :

- Remboursement à 60 % d'un service public de location de vélo.
- Augmentation de la prise des abonnements de transports publics, passant de 50 % à 60 %.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES COLLABORATEURS



— COCONSTRUIRE LA PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- ✓ **Volonté affirmée de la direction générale de transformer la culture de prévention des risques professionnels** au niveau du groupe en lançant une démarche de coconstruction entre la Direction et les membres de la CSSCT centrale (commission santé sécurité des conditions de travail) avec une dizaine d'ateliers tenus en 2021.
- ✓ **Politique active en matière de santé et sécurité** conduite en lien avec les commissions SSCT des différents CSE, sur les espaces d'accueil nouvelle génération, les revues trimestrielles sur le suivi des AT, le DUERP...
- ✓ **Révision et mise à jour participative des DUERP** (Documents uniques d'évaluation des risques professionnels) avec les managers et les collaborateurs.



1 166 salariés formés à la sécurité en 2021.

— METTRE EN PLACE DES ACTIONS CIBLÉES

- ✓ **Poursuite du programme d'accompagnement des salariés en difficultés** avec la ligne de soutien psychologique et l'orientation vers une assistante sociale.
- ✓ **Lancement de l'appel d'offres sur la culture de prévention des risques professionnels.**
- ✓ **Réflexion sur le nouveau marché lié aux vêtements de travail et les EPI** (équipements de protection individuels).
- ✓ **Lancement de la démarche de refonte du dispositif de prévention et de gestion des agressions.**
- ✓ **Renouvellement du contrat de santé/prévoyance** avec un tarif maîtrisé malgré le contexte.



EMPLOYABILITÉ ET FORMATION



Dans le groupe 3F, les enjeux de formation portent principalement sur le développement des compétences individuelles et collectives pour faciliter les évolutions de carrière des salariés et leur employabilité, ainsi que leur adaptabilité aux évolutions de contexte et de technologies.

LA POLITIQUE DE FORMATION

— OFFRIR L'ACCÈS À UN CATALOGUE DE FORMATION COMPLET

- ✓ **Trois axes majeurs dans le développement des compétences des collaborateurs** : la transformation numérique du Groupe, les évolutions dans l'organisation du travail et dans les transformations de notre environnement et leur développement individuel et collectif.
- ✓ **Mise à disposition d'un portail de formation** accessible depuis l'intranet 3F, de l'offre de formations distancielles et présentielles qui regroupe :
 - L'utilisation de matériaux et produits sains, à faibles émissions de composés organiques volatils (COV) et disposant d'un écolabel européen.
 - L'assurance d'un confort acoustique élevé, niveau d'exigence en matière d'isolation phonique, aux bruits de chocs (bruits de pas, de déplacement de meubles, ...) au-delà du réglementaire.
 - La prise en compte de l'insertion urbaine et de la qualité paysagère pour les nouvelles opérations (qualité des matériaux, ...)
 - L'intégration de solutions et une conception du bâtiment favorisant le confort d'été (orientation, ensoleillement, ...)

 **80 % des demandes individuelles** exprimées lors des entretiens de 2021 ont été satisfaites par notre offre de formation

— RÉPONDRE AUX BESOINS DE FORMATION DES COLLABORATEURS

- ✓ **Concrétisation des parcours de formation** : parcours achats, cursus de formation aux métiers de cadres techniques et gardien, formations certifiantes, mise en place de la VAE.

 **3,72 %** de la masse salariale consacrée à la formation.

71 % d'accès aux formations par les collaborateurs, contre 86 % en 2020.

54 291 heures de formation dispensées, contre 47 857 heures en 2020.

 **Forte participation aux formations collectives** : logiciel Abyla, sensibilisation aux risques incendie en unité mobile, RE 2020, risques psychosociaux, gestion de l'agression y compris pour le personnel sur site sensible, ateliers auprès des chargés d'accompagnement social.

Formations les plus demandées et suivies en 2021 : sinistres et assurance, vocabulaire technique et pathologie du bâtiment, responsabilité sur les chantiers, gestion des copropriétés, garantie parfait achèvement.

Action exemplaire :

Les nombreuses demandes individuelles exprimées dans les entretiens ont permis un bon équilibre entre formations collectives et individuelles.

LA GESTION DES CARRIÈRES

— RENDRE POSSIBLE LA MOBILITÉ INTERNE

- ✓ **Recensement des compétences de demain** entre les ressources actuelles et leur capacité de développement, grâce aux 21 revues de personnel, déployées en 2021 dans chaque entité.
- ✓ **Aide à l'évolution des métiers** en développant les aires de mobilité entre les différents emplois de l'entreprise et en permettant les détachements.
- ✓ **Démarche conjointe avec Action Logement** en faveur de la mobilité avec un accès à une bourse d'emploi AL, et la nomination de correspondants Mobilité 3F au sein de la DRH.



52 détachements sur l'année.

326 mobilités (changements de poste).

28 mobilités entre sociétés, concrétisées dans l'UES 3F en plus des recrutements externes.

91 promotions dans l'UES 3F.

— ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES POSTES

- ✓ **Prévention des risques professionnels** et accompagnement du vieillissement.
- ✓ **Accompagnement des collaborateurs dans leur parcours professionnel**



92 % des salariés ont réalisé leur entretien annuel d'évaluation.

147 transformations de CDD en CDI en 2021 (en plus des recrutements externes).



Déploiement des fiches métiers auprès de l'ensemble des collaborateurs.



DIVERSITÉ ET ÉQUITÉ



La lutte contre les discriminations et l'inclusion de tous les publics au sein des organisations du groupe s'appuie sur des politiques volontaristes de mixité professionnelle et d'égalité de rémunérations, d'insertion professionnelle du personnel en situation de handicap et des jeunes.

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES



FAIRE DE LA MIXITÉ PROFESSIONNELLE UNE RÉALITÉ

Engagements pris par 3F :

- ✓ **Égalités salariales** entre les femmes et les hommes.
- ✓ **Accès à l'emploi dans les métiers pour lesquels il subsiste une disparité** (notamment les gardiens et les métiers de gestion locative).
- ✓ **Représentation des femmes dans les instances de direction.**
- ✓ **Dispositifs pour faciliter l'exercice de la parentalité** auprès des deux sexes.
- ✓ **Accompagnement des personnes en congé maternité, parental ou d'adoption** avec leur manager pour gérer au mieux la reprise de poste.



Avec 55,7 % de l'effectif total, les femmes restent majoritaires.

45,5 % de femmes dans l'encadrement supérieur (chefs de service, directeurs) contre 44,7 % en 2020.

Index égalité femme-homme de l'UES de 84 points sur 100 (94 points en 2019 et 2020).

L'écart est expliqué par une distribution des augmentations plus favorables en 2021 aux femmes qu'aux hommes. L'indicateur sur les dix plus importantes rémunérations reste celui sur lequel les efforts doivent être portés.

Index Clairsienne, 96 points contre 99 en 2020.

Index Immobilière Atlantic Aménagement, 97 points contre 98 en 2020.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE DU PERSONNEL EN SITUATION DE HANDICAP



DÉPLOYER DES ACTIONS COLLABORATEURS

- ✓ **Accompagnement à la reconversion professionnelle** via des formations.
- ✓ **Soutien et suivi des demandes ou du renouvellement** de la reconnaissance en qualité de travailleur handicapé (RQTH).
- ✓ **Référents Handicap** présents dans l'ensemble des entités.

DÉVELOPPER LES PARTENARIATS STRUCTURANTS

- ✓ **Valorisation des entreprises adaptées** via la mise à disposition d'un guide pour chaque entité du groupe 3F.
- ✓ **Renouvellement du contrat avec l'entreprise Tadeo** pour la mise à disposition d'un outil d'accessibilité pour les collaborateurs malentendants.

- ✓ **Partenariat avec des organismes spécialisés dans le handicap comme Cap emploi**, qui travaille avec des équipes pluridisciplinaires pour l'aide au maintien dans l'emploi des salariés.

- ✓ **Renouvellement du contrat avec l'entreprise Tadeo** pour la mise à disposition d'un outil d'accessibilité pour les collaborateurs malentendants.



179 salariés en situation de handicap au 31/12/2021 (soit 4 % de l'effectif total).



4^{ème} édition de l'événement Duoday, journée nationale d'accueil d'une personne en situation de handicap afin de lui faire découvrir un métier et la vie de l'entreprise.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES JEUNES



SENSIBILISER AUX MÉTIERS

- ✓ **Démarche volontaire** pour faire connaître l'ensemble des métiers aux étudiants, notamment via les réseaux sociaux, et les stages et à l'alternance.



89 recrutements d'alternants en 2021 malgré le contexte sanitaire dont un tiers transformé en CDD ou un CDI.



16 événements visant à recruter et promouvoir les métiers (forums, jobs dating, etc.), dont dix en ligne compte tenu du contexte.

Obtention du label Happy Trainees récompensant les entreprises dans lesquelles les stagiaires et les alternants sont épanouis.

Organisation du plus grand Forum numérique des métiers de la maîtrise d'ouvrage, action retenue pour les Trophées des bonnes pratiques RH d'Action Logement.

S'APPUYER SUR LES DISPOSITIFS D'EMPLOI DES JEUNES

- ✓ **Plan #1jeune1solution** initié par le Gouvernement Plan d'action.
- ✓ **Dispositif des auxiliaires d'été** (80 recrutements dans l'UES).
- ✓ **Maintien du partenariat associatif Nos Quartiers ont du talent** visant à l'insertion professionnelle.
- ✓ **Animation de 12 partenariats avec des écoles cibles** constituant un précieux vivier d'étudiants notamment via les réseaux sociaux et les stages et à l'alternance.



Jeunes de moins de 25 ans :

3,6 % des effectifs

25,5 % des recrutements CDD et CDI en 2021.



ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CONFIDENTIALITÉ



L'intégrité et l'équilibre des relations d'affaires restent centraux pour 3F, avec la poursuite de ses politiques de prévention et de contrôle contre les pratiques non conformes. Cela permet d'instaurer des relations transparentes et de confiance avec les parties prenantes, et d'assurer la bonne conduite des affaires. La confidentialité des données et les achats responsables renforcent cette démarche d'exemplarité du groupe.

DES PRATIQUES EXEMPLAIRES



— INSTAURER DES RELATIONS TRANSPARENTES ET DE CONFIANCE

- ✓ **Mise en œuvre de la loi Sapin 2** sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique.
- ✓ **Maintien du socle de la politique d'éthique et déontologie de 3F** : code de conduite anticorruption 3F, charte informatique et politique de frais professionnels.
- ✓ **Formation sur l'éthique et la déontologie** et le dispositif d'alerte Action Logement Groupe.
- ✓ **Utilisation de la plateforme dédiée au dispositif d'alerte interne**, administrée et sécurisée par Action Logement Groupe.



En 2021, 93 % des missions d'audit interne ont porté sur l'évaluation des dispositifs des risques de conformité, de fraude et de corruption au sein du groupe.



Révision de l'entière de la cartographie des risques en 2021, avec de nouvelles cotations pour chacune des 12 sociétés.

Actions exemplaires :

Mise en place d'une formation elearning pour les nouveaux entrants, portant sur la déontologie et la lutte contre la corruption.

Intégration d'un module sur la conformité et la corruption à la formation « achats ».

— ENCADRER LES ACHATS RESPONSABLES

- ✓ **Application de la charte sur les achats responsables.** Elle participe à la politique RSE de 3F par l'intégration d'exigences, de spécifications et de critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et du développement économique. Elle comporte trois engagements :
 - Amplifier notre culture de l'achat responsable (garantir la déontologie des pratiques, intégrer le développement durable et l'économie circulaire).
 - Promouvoir de nouvelles relations avec nos prestataires (faciliter l'accès aux marchés, favoriser la collaboration et la performance partagée).
 - Participer au développement socio-économique des territoires (développer le recours à des prestataires locaux, ainsi que l'insertion par l'activité économique).



Participation aux réflexions sur la future politique Achats responsables engagée par Action Logement.

LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES



- ✓ **Renforcement du règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD)** entré en application en 2018.
- ✓ **Application des deux politiques de protection des données à caractère personnel**, l'une destinée aux clients et l'autre aux salariés de 3F.
- ✓ **Délégué à la protection des données à caractère personnel** mutualisé pour l'ensemble des sociétés 3F (hors Immobilière Atlantic Aménagement et Clairsienne) avec l'appui d'un collaborateur dédié à la gestion de la conformité.
- ✓ **Réseau d'une vingtaine de référents** représentant les différentes entités.



110 conseils méthodologiques dispensés aux collaborateurs.



12 demandes de droits d'accès et 40 demandes d'accès aux images de vidéosurveillance instruites.



Intégration de 3F Notre Logis au dispositif en place, avec la réalisation de 16 ateliers de convergence des pratiques en matière de protection de données.

Mise en place d'un suivi spécifique des demandes d'accès aux images de vidéosurveillance, en collaboration avec la direction Sécurité et tranquillité d'Île-de-France.

Déploiement systématique du module de sensibilisation auprès des nouveaux collaborateurs.



INNOVATION ET INTÉGRATION DU NUMÉRIQUE



Pour clore le projet d'entreprise « Imagine 2021 », 3F se félicite de la transformation numérique réussie de ses activités et dresse le bilan des chantiers finalisés fin 2021. Lancé en 2018, le projet d'entreprise, très axé sur l'innovation, avait pour ambition d'améliorer la qualité de vie des locataires, de maîtriser le pouvoir d'achat et de développer une offre plus responsable.

L'INNOVATION AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT FONCIER ET DU BÂTI



POUR SUIVRE L'INTÉGRATION DU BIM

- ✓ **BIM en exploitation, en construction et en rénovation**, pour repenser nos processus de gestion, d'exploitation et de maintenance, expérimenter de nouvelles méthodes et de nouveaux outils pour renouveler nos pratiques pour plus d'efficacité.

- **BIM opération.**

- **BIM exploitation (Abyla) :** un pôle mis en place pour mener à bien le projet (un responsable et deux référents techniques).



Numérisation de la totalité du patrimoine de l'Île-de-France.

Formation de 1 545 collaborateurs à l'utilisation d'Abyla en 2021.



Nouveau cahier des charges BIM pour la construction neuve.

Action exemplaire :

Réalisation de toutes les opérations en BIM en Île-de-France depuis le 1^{er} janvier 2021, soit 34 nouvelles opérations.

RENFORCER LE SUIVI DES ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS

- ✓ **Plateforme de services numériques et des bâtiments connectés**, pour renforcer le suivi du fonctionnement des équipements et des interventions des prestataires :

- Plateforme de services (3F INTENT) ;
- Maintenance prédictive des ascenseurs ;
- VMC connectée ;
- Sécurité des équipements.



Raccordement de 36 prestataires à l'écosystème de 3F INTENT, mise en place de 9 services, expérimentation du service clientèle 3F.



Formation de l'ensemble des collaborateurs.

INVESTIR DANS LES OUTILS NUMÉRIQUES

- ✓ **Outils de prospection foncière** et dématérialisation du processus de décision d'investissement.

- **Exploitation de Buildrz** (application web de prospection et d'étude de faisabilité).
- **Acquisition d'une Plateforme** de contrôle de facturation et de suivi énergétique en 2020.

L'INNOVATION AU SERVICE DES CLIENTS



MODERNISER ET NUMÉRISER LA RELATION CLIENT

- ✓ **Espace d'accueil** nouvelle génération.
- ✓ **Évolution** de l'espace locataire (extranet).
- ✓ **Service clientèle 100 % en ligne.**
- ✓ **Dématérialisation** des baux et des avis d'échéance.



Livraison des quatre sites pilotes de l'espace d'accueil nouvelle génération à Pantin (93), Peymeilade-3F Sud, à Cergy (95) et Yerres (91) en 2021.



Finalisation du déploiement opérationnel de la téléphonie (solution omnicanale via l'outil Éloquent) du service clientèle.

Actions exemplaires :

Refonte du processus GRC et amélioration de la satisfaction clients (mise en place de l'enquête de satisfaction post-interventions techniques).

DÉPLOYER DES ACTIONS ET OUTILS NUMÉRIQUES DE COMMERCIALISATION

- ✓ **Mise en place d'outils** pour gagner en efficacité, en particulier en zone détendue :
- **Outil Symbiose** à 3F CVL et IBS.
- **Outils pour la captation de prospects :** Ubiflow (publication automatique des annonces), site Internet, réseaux sociaux et communication Web.

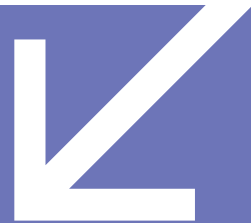
PARTAGER LES INITIATIVES SOCIALES

- ✓ **Plateforme des initiatives sociales** (Yoomap) pour partager la richesse et la variété des initiatives menées, identifier les facteurs favorisant l'innovation et développer les échanges entre les équipes.
- **Recensement** par un panel d'environ 100 collaborateurs, permettant d'identifier et de classer les innovations en matière d'ingénierie et d'engagement social.
- **Conception et réalisation d'une base de données** des différentes actions menées.

OPTIMISER LES OUTILS ET PROCESS

- ✓ **CAO dématérialisée.**
- ✓ **Simplification** des documents-clés.
- ✓ **Transformation** du référentiel achat.

ANNEXES





01. 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, 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.

PÉRIODE DE REPORTING

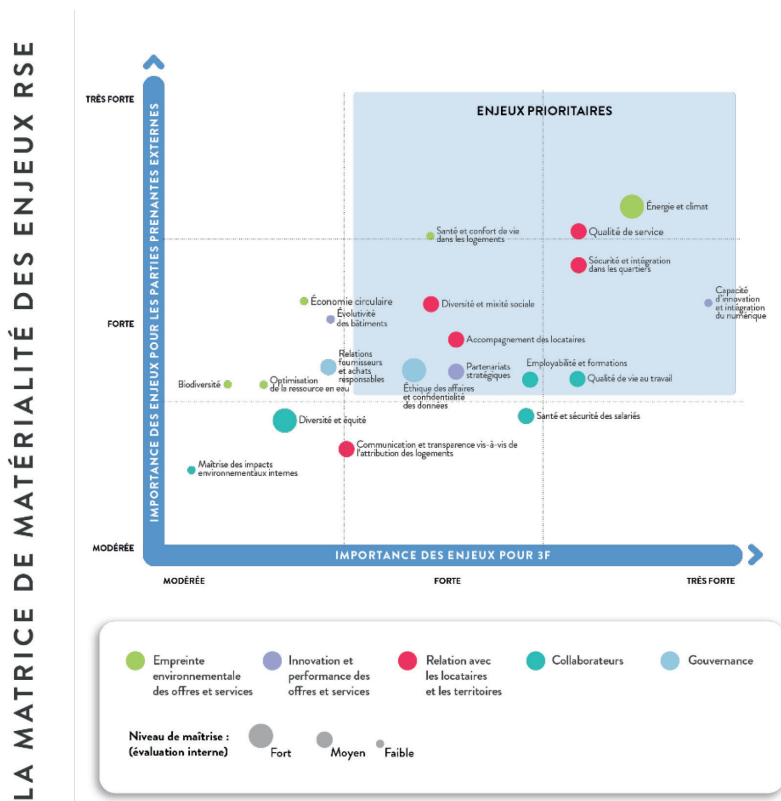
Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING

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 Atlantique Aménagement et Clairsienne (hors Sodineuf).

ENJEUX RSE ET 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, ...) et spécifiques à l'activité de 3F (sécurité et intégration dans les quartiers, accompagnement des locataires tout au long de leur parcours, ...).



À 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 ci-dessus.

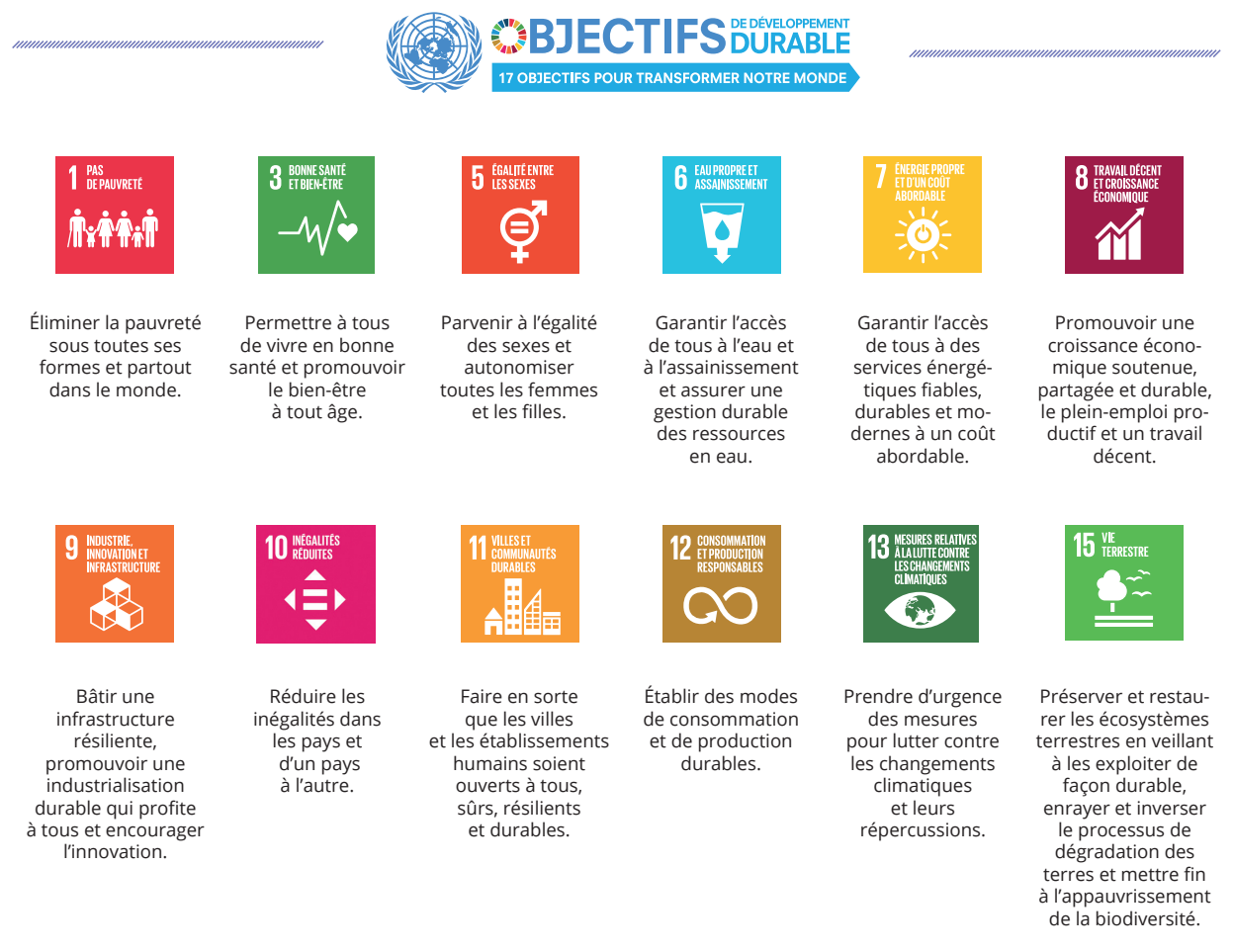
Pour suivre et mesurer ses enjeux RSE, 3F a fixé des indicateurs de performance qui viennent évaluer chaque année les accomplissements et marges de progrès du groupe.

Une revue finale a légèrement modifié la liste de ces 11 enjeux principaux en intégrant d'une part l'enjeu Diversité et équité. 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.

Pour la DPEF 2021, trois thématiques permettent de rassembler les enjeux : l'empreinte environnementale des offres et des services (l'environnement), la relation avec les clients et les territoires (le sociétal), les collaborateurs et la gouvernance (l'entreprise). Cette année, l'enjeu « Capacité d'innovation et intégration du numérique » (N°11) prend la forme d'un bilan du projet d'entreprise imagine 2021 sous le prisme de l'innovation et du numérique.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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, le tableau ci-dessous présente les ODD en lien avec les activités de 3F. Par son activité de bailleur social, 3F contribue à 12 des 17 ODD. Ces objectifs constituent un cadre descriptif permettant de caractériser les enjeux RSE du groupe, et 3F n'est pas partenaire officiel des Nations unies.



PRÉCISIONS RELATIVES AUX INDICATEURS REPRIS DANS LA DPEF

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, hors Sodineuf. Ne sont mentionnés ici que les indicateurs pour lesquels des explications complémentaires sont 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.
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 2021, établi à partir des factures des fournisseurs.
Travaux d'adaptation dans les logements	Sont comptabilisés les travaux facturés dans l'année pour l'adaptation aux personnes à mobilité réduite, aux personnes mal-voyantes et mal-entendantes.
Certifications sur les opérations neuves livrées (HQE)	Cette année, l'indicateur sur les opérations neuves livrées certifiées (HQE) comptabilise désormais les organismes autres que Cerqual (PrestaTerre, Promotelec).
Logements bénéficiant d'une expérience de nature	Les « expériences de nature » comprennent les logements bénéficiant de jardins partagés, du compostage domestique, de l'écopâturage, d'une écogestion, de fermes, de poulaillers, de ruchers, d'hôtels à insectes, ou de nichoirs.
Logements/résidences ayant obtenu une reconnaissance Biodiversité	Les reconnaissances Biodiversité comprennent les labels suivants : BiodiverCity, ÉcoQuartier, Effinature, EcoJardin, Jardins de Noé, Refuges LPO.

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.



02. RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

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

Exercice clos le 31 décembre 2021

IMMOBILIERE 3F

Société Anonyme
159, rue nationale
75013 PARIS

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

Immobilière 3F

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Immobilière 3F, accrédité par le COFRAC (accréditation Cofrac Inspection n° 3-1080, portée disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2021 (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 Directoire 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 et le code de déontologie de la profession. 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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

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 ;
- 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. A ce titre :

- 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 que cette dernière 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 importantes¹ ;
 - 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 importants², 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 contributrices³ et couvrent entre 38 % et 63 % 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre février et mars 2022, 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

¹ Informations qualitatives relatives aux chapitres : « Energie et climat » ; « Sécurité et intégration dans les quartiers » ; « Qualité de service et relation locataires » ; « Ethique des affaires ».

² Informations sociales : effectifs total et répartition ; index égalité homme/femme ; nombre de collaborateurs formés ; taux d'accès à la formation.

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

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

³ Immobilière 3F S.A HLM, 3F Notre Logis, 3F Seine et Marne

avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

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 01 avril 2022

L'Organisme Tiers Indépendant

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

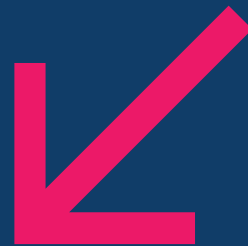
Christian Bande
Associé

Bertille Crichton
Associée



GROUPE 3F

AU PLUS PROCHE DE VOUS



- Immobilière 3F
- 3F Seine-et-Marne
- 3F Grand Est
- Immobilière Basse Seine
- 3F Sud
- 3F Occitanie
- 3F Notre Logis
- Immobilière Rhône-Alpes
- 3F Centre-Val de Loire
- Immobilière Atlantic Aménagement
- Clairsienne
- Sodineuf
- 3F Résidences

