



# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023



Groupe ActionLogement

# UNE ADRESSE POUR CHACUN, UN AVENIR POUR TOUS

**DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE ET INCERTAIN, EN SE DOTANT D'UNE RAISON D'ÊTRE, LE GROUPE 3F PERMET AUX 12 ESH QUI LE COMPOSENT DE SE PROJETER DANS L'AVENIR AVEC UN CAP CLAIR ET PARTAGÉ.**

## Une boussole dans un monde en mouvement

Pour beaucoup, avoir une adresse est, de plus en plus un facteur de stabilité essentiel qui permet de sortir de l'invisibilité, de se projeter, d'envisager l'avenir plus sereinement.

Au regard des transitions et des transformations en cours, le groupe 3F a souhaité, en formalisant sa raison d'être, se doter d'une boussole pour guider son action et sa trajectoire. Fruit de 18 mois de travail collectif, cette raison d'être a été dévoilée en 2023. Prenant appui sur la mission historique d'utilité sociale et républicaine du groupe, elle fixe un cap collectif pour les années à venir. Elle donne ainsi sens aux actions, aux métiers et aux activités du groupe tout en marquant sa différence avec les autres ESH. Enfin, elle reflète et amplifie son positionnement d'acteur national et local du logement durable pour tous, à chaque moment de la vie.



## Des convictions, des engagements, des actes

### La raison d'être du groupe repose sur des convictions fortes :

- le logement est un droit universel, les réponses du groupe sont singulières,
- le groupe 3F contribue à la dignité de chacun par l'habitat,
- sa responsabilité environnementale l'oblige.

### Elle pose des engagements clairs :

- être un acteur de proximité pour les habitants,
- être un acteur de progrès pour les territoires,
- être un acteur majeur de la lutte contre le changement climatique,
- être un acteur de mobilisation des collaborateurs.

### Elle donne un cadre à la responsabilité sociale, sociétale et environnementale du groupe

- contribuer à un aménagement durable et harmonieux du territoire et au maintien de la cohésion sociale,
- participer aux grands débats nationaux autour de l'habitat et de la transition écologique et partager ses savoir-faire techniques, urbains et sociaux,
- façonner, aux côtés de l'État et de ses partenaires, le logement social de demain et la ville résiliente.

# 3F 2030, UN PROJET D'ENTREPRISE AMBITIEUX

3

**AU SERVICE DE LA RAISON D'ÊTRE DU GROUPE,  
LE PROJET D'ENTREPRISE 3F 2030 DESSINE UNE  
VISION STRATÉGIQUE QUI CONJUGUE DÉVELOPPEMENT,  
RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENT.**

**Un cadre exigeant et inspirant,  
pour guider l'action  
quotidienne**



### **Opérateur global**

Pour le groupe 3F, tous les métiers du logement social sont au service des habitants, tout au long de la vie : de l'aménagement à la construction et à la réhabilitation, de la gestion locative à l'accession sociale et de l'accompagnement social à l'innovation architecturale.



### **Proximité territoriale**

Le groupe apporte ses compétences au plus près des besoins des territoires et de leurs habitants, pour construire avec les élus et avec ses partenaires les meilleures réponses aux enjeux locaux.



### **Responsabilité écologique**

Face aux enjeux climatiques, le groupe innove dans tous ses métiers, en anticipant les contraintes réglementaires, pour réduire son impact environnemental.



## **Deux programmes "leviers" et conditions du succès**

### **Se transformer ensemble**

Dans un monde qui change, comment faire évoluer processus et métiers à travers la concertation avec tous les collaborateurs ?

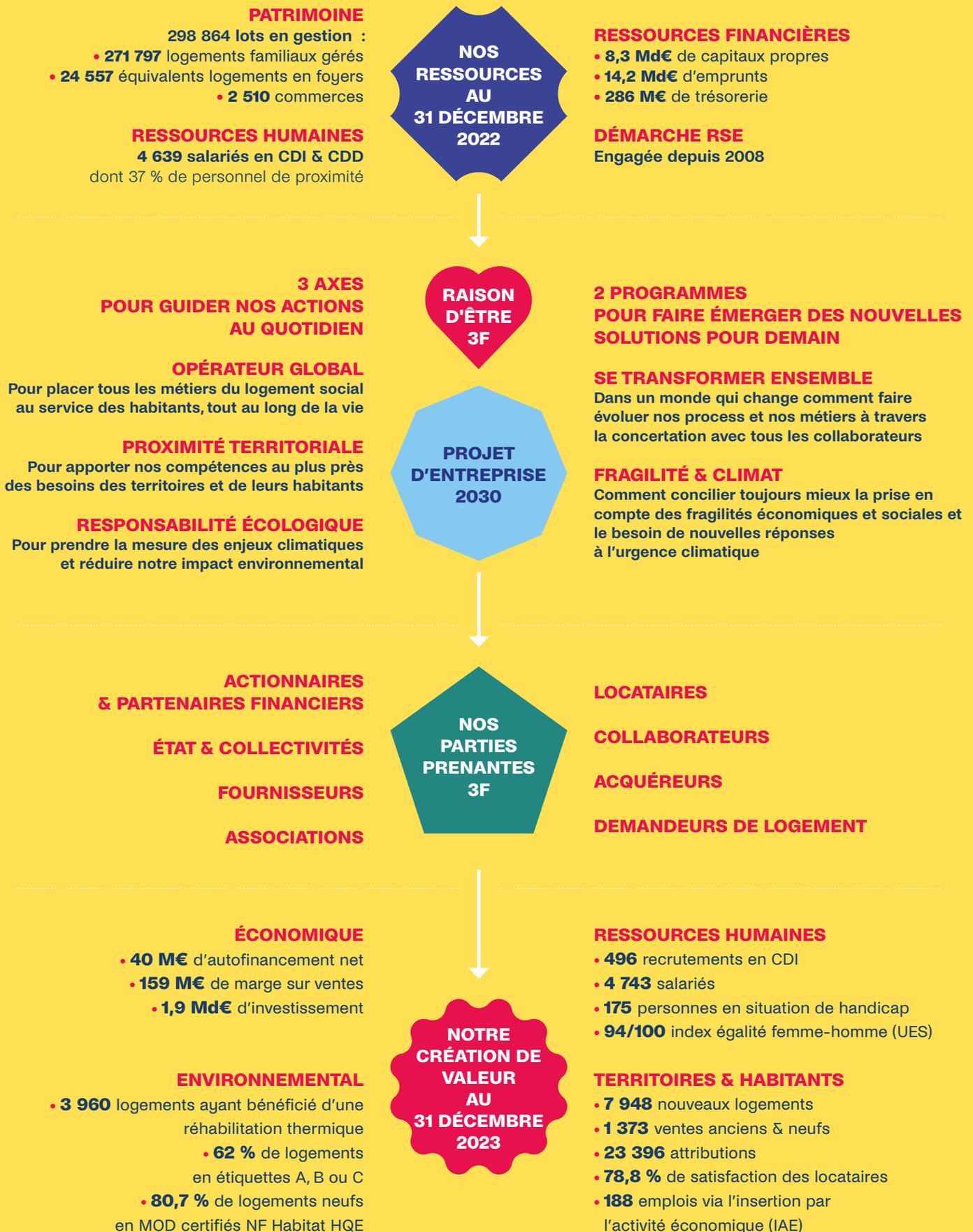
- en atteignant ensemble les objectifs de 3F 2030,
- en gagnant encore en efficacité,
- en mobilisant, en motivant et en répondant aux attentes des collaborateurs.

### **Fragilité et climat**

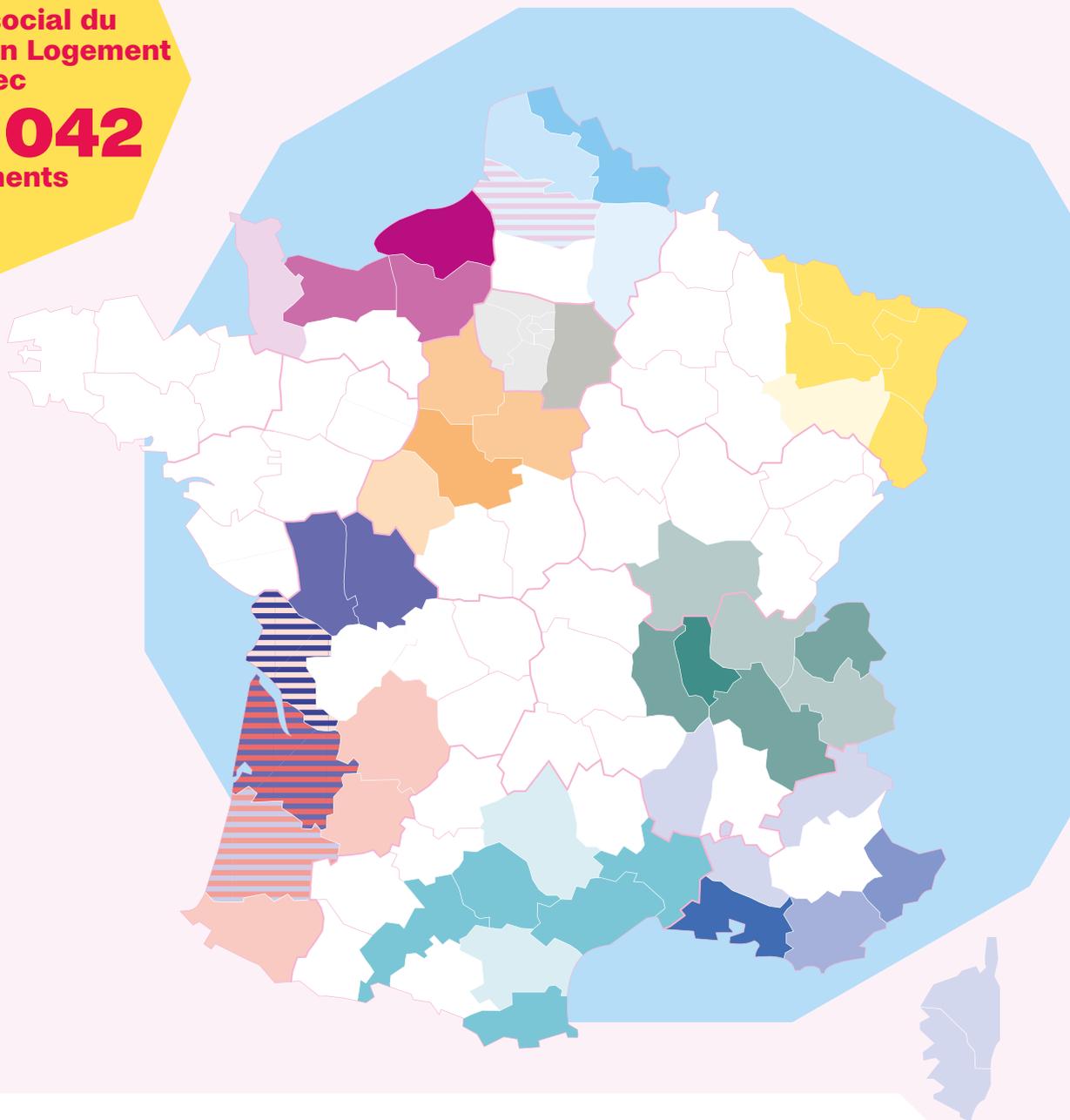
Comment concilier toujours mieux la prise en compte des fragilités économiques et sociales, et le besoin de nouvelles réponses à l'urgence climatique ?

- en refusant d'opposer urgence sociale et urgence climatique pour s'assurer que les plus fragiles ne sont pas exclus de la transition écologique,
- en apportant des idées neuves pour favoriser l'éclosion de nouveaux modèles.

# MODÈLE D'AFFAIRES 3F



**1<sup>er</sup>**  
**baillieur social du**  
**groupe Action Logement**  
**avec**  
**305 042**  
**logements**



## 12 SOCIÉTÉS ESH RÉPARTIES SUR LE TERRITOIRE NATIONAL

 Immobilière **3F**

 **3F** Sud

 **3F** Centre Val de Loire

 **3F** Seine-et-Marne

 **3F** Occitanie

 **3F** Immobilière Atlantic-Aménagement

 **3F** Grand Est

 **3F** Notre Logis

 **3F** Clairsienne

 **3F** Normandie

 **3F** Immobilière Rhône-Alpes

 **3F** Résidences

# DÉMARCHE RSE DU GROUPE 3F

6

## 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 pilote la politique d'éradication du patrimoine énergivore et définit les politiques d'entretien et maintenance du patrimoine.
- **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.
- **La direction des ressources humaines**, chargée d'établir et de piloter les politiques sociales du groupe.

### NOS COMITÉS

De nouveaux comités sont venus compléter le comité de direction et le comité exécutif déjà existants :

- **Comité groupe** : réunit la direction générale et les directeurs des ESH du groupe.
- **Comité francilien** : réunit la direction générale et les directeurs des agences franciliennes.
- **Comités métiers** : réunit un réseau de salariés groupe par expertise, dont le comité achats et comité gestion locative.
- En 2022, le premier **comité territorial** a été créé à Dieppe avec les élus locaux, des représentants des locataires et des administrateurs.

### 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.**
- **La charte des ventes.**

## UNE APPROCHE INNOVANTE

### NOS 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 pouvant être généralisées, notamment :

- **L'observatoire du bâtiment connecté et communicant** : favoriser l'échange et la collecte de données.
- **Sciences Po Lyon / Immobilière Rhône-Alpes** : production de diagnostics des usages sur une opération de réhabilitation.
- **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'Office français de la biodiversité** : protéger, valoriser et restaurer la biodiversité.
- **CDC biodiversité** dans le cadre de leur programme Nature 2050.
- **Fédération nationale solidarité femmes (Fnsf)** : dispositif d'accompagnement spécialisé et professionnel pour les femmes victimes de violences.
- **Ecole d'urbanisme de Paris.**
- **Ecoles nationales d'architecture** de Paris La Villette et de Versailles.

### NOS PRÊTS À IMPACT

Deux prêts à impacts signés en 2022 par Immobilière 3F auprès de la Caisse d'épargne Ile-de-France, l'un à impact social, l'autre à impact environnemental, souscrits sur 15 ans.

En 2023, pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive, les bonifications réalisées ont été versées en intégralité aux associations bénéficiaires, Rev'elles et Fourmis vertes, concrétisant la réussite d'immobilière 3F sur les deux objectifs qu'elle s'était fixée.

# NOTRE RSE EN ACTION

7



## EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

<b>S'ENGAGER ET AGIR POUR LA TRANSITION BAS CARBONE</b> .....	<b>10</b>
Bilan carbone, performance DPE du parc	
<b>ENERGIE &amp; CLIMAT - OFFRE NOUVELLE</b> .....	<b>12</b>
Démarche 3F Climat, conception bas carbone, certifications et labels, transformation d'usage	
<b>ENERGIE &amp; CLIMAT - PATRIMOINE</b> .....	<b>14</b>
Réhabilitations, efficacité énergétique, sobriété	
<b>PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ</b> .....	<b>16</b>
Plan volontaire EEN, gestion du patrimoine végétal, développement des compétences	
<b>RESSOURCES &amp; ÉCONOMIE CIRCULAIRE</b> .....	<b>16</b>
Matériaux biosourcés et géosourcés, construction hors-site, réemploi	



## SOCIÉTAL

<b>COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES</b> .....	<b>24</b>
Aménagement urbain, offre diversifiée, accès au logement pour tous	
<b>ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS</b> .....	<b>28</b>
Parcours résidentiels, accès à la propriété, publics fragiles, jeunes et seniors	
<b>QUALITÉ DE SERVICE AUX LOCATAIRES</b> .....	<b>32</b>
Dispositifs qualité, réseau de proximité, écoute client	



## SOCIAL & GOUVERNANCE

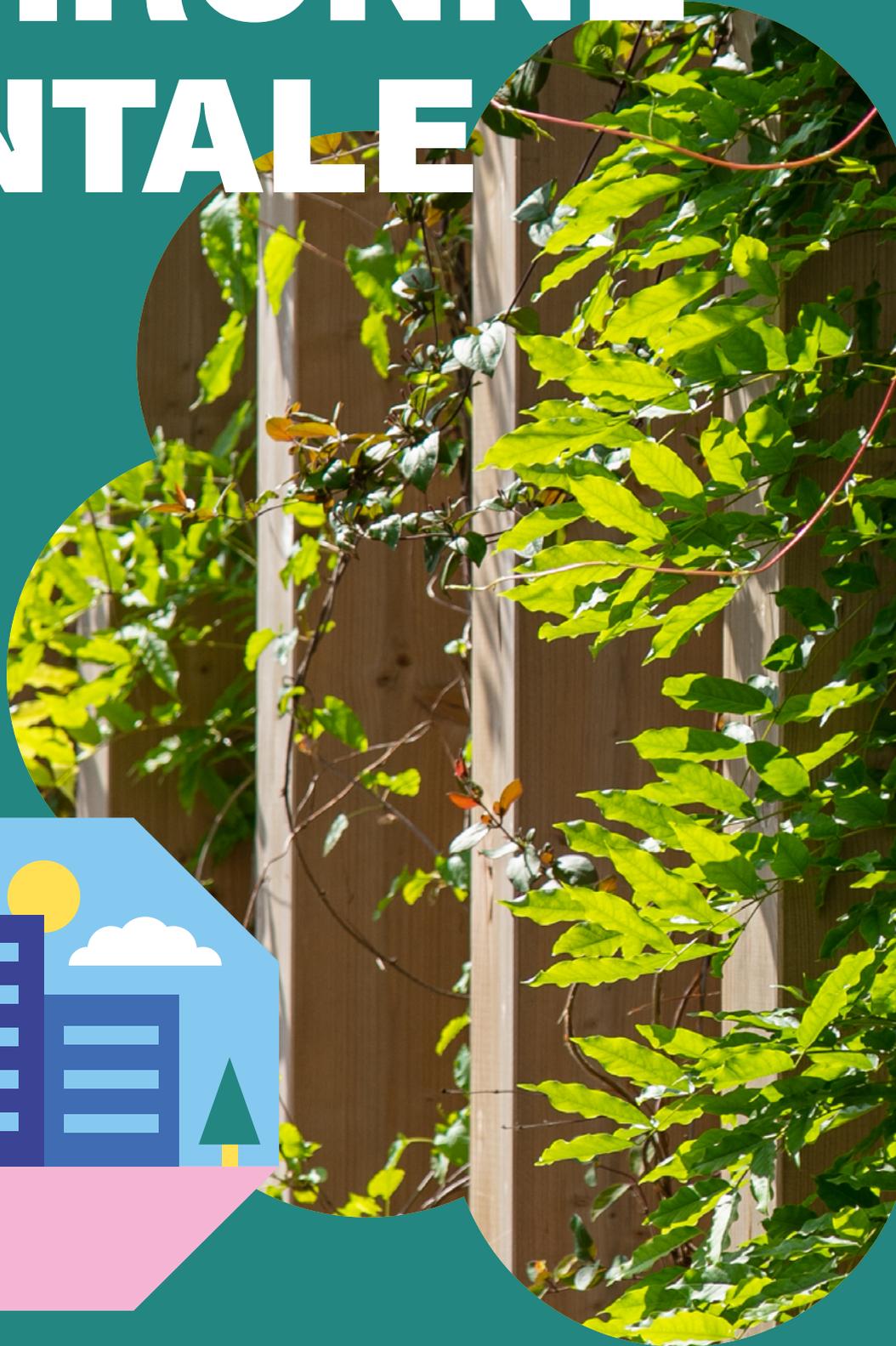
<b>QUALITÉ DE VIE &amp; CONDITIONS DE TRAVAIL</b> .....	<b>36</b>
Sécurité des collaborateurs, mode de travail hybride, qualité de vie	
<b>EMPLOYABILITÉ &amp; FORMATION</b> .....	<b>38</b>
Politique formation, mobilité interne, évolution des métiers	
<b>DIVERSITÉ &amp; ÉQUITÉ</b> .....	<b>40</b>
Égalité professionnelle, handicap, insertion professionnelle	
<b>ACHATS RESPONSABLES &amp; ÉTHIQUE DES AFFAIRES</b> .....	<b>42</b>
Politique achats, critères environnementaux, insertion, éthique des pratiques	



## ANNEXES

<b>Note méthodologie de reporting des informations RSE et matrice de matérialité</b> .....	<b>44</b>
<b>Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion</b> .....	<b>46</b>

# EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE





# SOMMAIRE

**S'ENGAGER ET AGIR  
POUR LA TRANSITION BAS CARBONE ..... 10**

**ENJEU 1  
ENERGIE & CLIMAT - OFFRE NOUVELLE ..... 12**

**ENJEU 2  
ENERGIE & CLIMAT - PATRIMOINE ..... 14**

**ENJEU 3  
PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ ..... 16**

**ENJEU 4  
RESSOURCES & ECONOMIE CIRCULAIRE ..... 18**

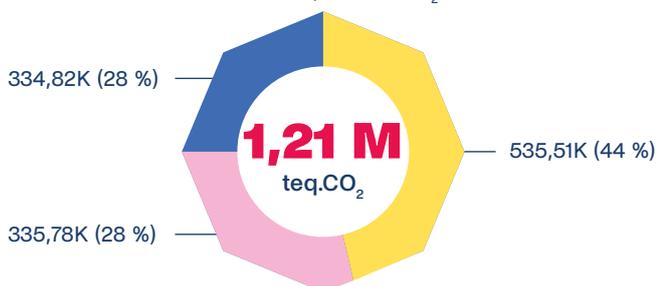


# S'ENGAGER ET AGIR POUR LA TRANSITION BAS CARBONE

## NOS BOUSSOLES :

### le bilan carbone de nos activités immobilières

#### RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR ACTIVITÉS DU GROUPE 3F (en tonnes équivalent CO<sub>2</sub>)



L'empreinte carbone totale des activités immobilières de 3F s'élève à 1,21 MtCO<sub>2</sub>, soit 0,2% du bilan carbone de la France\*.

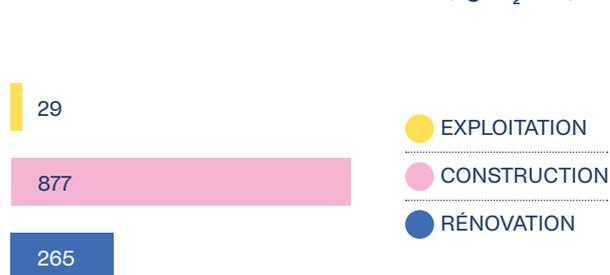
Les émissions dites « d'exploitation » sont majoritairement liées aux consommations d'énergie (gaz, bois, électricité) dans les parties communes et privatives du parc existant.

Les émissions dites « de maîtrise d'ouvrage » englobent les émissions liées aux opérations de rénovation et aux opérations de construction. Elles traduisent majoritairement les émissions liées aux produits, matériaux et équipements employés lors de ces opérations.

Pour 3F, le poids des émissions de maîtrise d'ouvrage (construction & rénovation) est majoritaire.

L'intensité carbone d'une activité traduit le volume d'émissions générées par l'activité ramené à la surface (en m<sup>2</sup>) de l'activité concernée.

#### INTENSITÉ CARBONE DES ACTIVITÉS 3F (kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>)



Pour 3F, l'activité construction a l'impact le plus fort, comparé à l'activité rénovation ou aux émissions liées à l'exploitation du parc existant.

Ces répartitions mettent en lumière nos enjeux majeurs et guident nos actions pour réduire notre impact environnemental :

- **GÉNÉRALISER LA CONCEPTION BAS CARBONE** par un usage décarboné de la matière et contribuer au renouvellement circulaire du parc.
- **ATTEINDRE UN HAUT NIVEAU DE PERFORMANCE** sur l'ensemble du parc et réduire notre dépendance aux énergies fossiles.
- **PRÉSERVER ET RESTAURER** la biodiversité.
- **PRÉSERVER** les ressources et développer les pratiques d'économie circulaire.

## FOCUS « DIDACTIQUE » !

Les données d'entrée d'un bilan carbone sont des unités ou données de terrain telles que : le type d'énergie utilisée et les consommations associées en kWh, la surface de terrain en m<sup>2</sup>, la typologie de logements (individuel ou collectif), la nature des matériaux mis en oeuvre (métalliques, minéraux, biosourcés de synthèse, géosourcés, etc.), la labellisation, la typologie de travaux (construction neuve, rénovation thermique, reconstruction lourde).

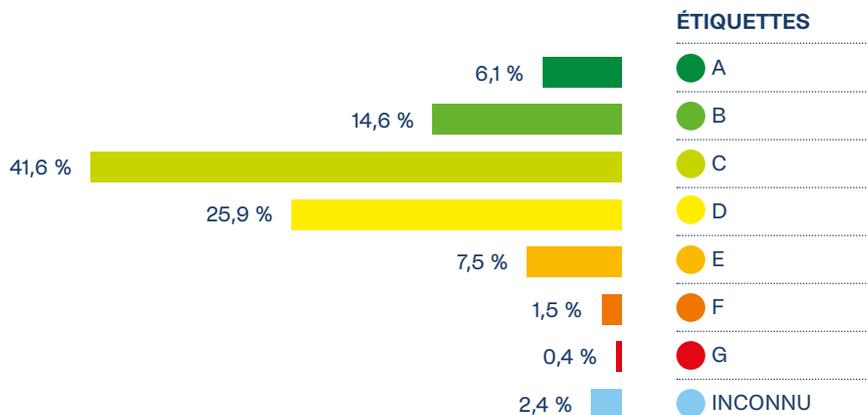
Il est alors nécessaire de traduire ces données de terrain en émissions carbone (en kgCO<sub>2</sub>e) par le biais de coefficient de conversion : les facteurs d'émissions.

**A titre d'exemple :** le facteur d'émission lié aux travaux d'isolation est de 95kg CO<sub>2</sub>e par m<sup>2</sup> isolé. Une réduction de 15 % est appliquée en cas de recours à un matériau biosourcé, recyclé ou réutilisé. Ainsi, 1000m<sup>2</sup> de façades isolées avec un isolant biosourcé génère 95 x 1000 x 0,85 = 80,7 tCO<sub>2</sub>e (source : EcoAct).

Le bilan carbone total représente ainsi la somme de l'ensemble des émissions carbone générées par les activités immobilières de l'entreprise.

## la cartographie de nos DPE

### RÉPARTITION DES LOGEMENTS DU GROUPE PAR ÉTIQUETTES DPE



Toutes les entités 3F ont poursuivi leur campagne de mise à jour des DPE avec deux enjeux principaux : renouveler les DPE arrivant à échéance en 2023 et fiabiliser la cartographie du parc, **pour affiner les stratégies d'interventions techniques**, notamment le traitement des passoires thermiques (étiquettes E, F et G).

Au regard des volumes, la campagne s'étend sur plusieurs années, la cartographie du parc sera donc évolutive au gré des mises à jour effectives des DPE.

=> **46,8 % du parc couvert par un nouveau DPE** (hors 3F Résidences), soit 32 points de plus qu'en 2022.

La cartographie provisoire du parc ci-dessus est sous l'emprise de deux réglementations de calcul des DPE. Au 31 décembre 2023, cette cartographie affiche un **parc relativement performant** avec **88 %** de logements en étiquettes A, B, C ou D.

Le traitement des passoires thermiques (9,4 % des logements à l'échelle de 3F) constitue un axe fort de la politique de réhabilitation du groupe. En 2023, près de 2 900 logements encore étiquetés E, F et G ont fait l'objet d'une mise en chantier pour travaux d'amélioration de la performance énergétique, au bénéfice des locataires et du climat.

## NOS ENGAGEMENTS

En réponse aux enjeux climatiques et en lien avec notre responsabilité écologique, nous adoptons une approche globale en visant la réduction de l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités et celle de nos logements, à chaque stade de leur cycle de vie.

### DÉCARBONER LA CONSTRUCTION NEUVE, AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUES DU PARC EXISTANT

Nous sommes engagés dans une trajectoire de décarbonation de nos activités, aussi bien dans la production neuve, à travers une offre nouvelle bas-carbone, que dans l'entretien de notre parc, grâce à la rénovation thermique de notre patrimoine.

### PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

Agir pour le climat, c'est aussi agir pour la biodiversité. Celle-ci joue en effet un rôle crucial dans la régulation du climat, la séquestration du carbone, et la résilience des écosystèmes face aux changements climatiques. Nous mettons donc en œuvre de nombreuses mesures pour préserver et restaurer la diversité des écosystèmes au sein de nos opérations, en lien avec les objectifs de la zéro artificialisation nette (ZAN).

### DÉVELOPPER LES PRATIQUES D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La raréfaction des ressources nous conduit à une transformation profonde de nos pratiques, à partir des principes de l'économie circulaire. La frugalité, le réemploi, le recyclage et la valorisation sont au cœur de cette démarche, qui mobilise de façon collective et collaborative l'ensemble du secteur de l'habitat social.

**DÉCARBONER  
LA CONSTRUCTION,  
AMÉLIORER L'EFFICACITÉ  
ET LA SOBRIÉTÉ  
ÉNERGÉTIQUES**

# ENJEU 1

# ENERGIE & CLIMAT

# OFFRE NOUVELLE

## LE CONTEXTE

Les travaux neufs représentent environ 30 % de l'impact carbone global de l'activité de 3F et pour certaines de nos filiales, jusqu'à 70 %. Décarboner la construction est donc pour nous un axe prioritaire de travail. Grâce à des travaux de modélisation menés en 2022, nous avons identifié plusieurs leviers efficaces de décarbonation de notre offre nouvelle : des constructions neuves vertueuses sur le plan environnemental, des opérations de transformation d'usage et d'acquisition-amélioration, l'anticipation des seuils de la réglementation environnementale RE 2020 ou encore un travail sur le vecteur énergétique.

## NOS ACTIONS

### Nous visons une maîtrise d'ouvrage ambitieuse et innovante

Initiée en Ile-de-France, la démarche 3F Climat place l'habitant et le climat au centre de sa conception de l'habitat, à partir d'un socle de fondamentaux (qualité d'usage selon le référentiel Girometti-Leclercq, confort d'été, modularité des logements, réemploi, respect de la biodiversité) et autour de trois thématiques d'innovation (sobriété carbone des ouvrages, santé et bien-être des occupants, habitabilité et services proposés dans les logements). Chaque projet 3F Climat vient enrichir le cahier des charges et améliorer en continu la qualité des ouvrages. Plus globalement, le cahier des charges neuf de 3F intègre la recherche de la certification NF Habitat HQE ou équivalent (BEE+ ou Promotelec). En France, trois sociétés du groupe sont hautement impliquées dans la certification NF Habitat HQE (en maturité 3 pour Immobilière 3F et 3F Seine-et-Marne et en maturité 2 pour Clairisienne).

### Nous limitons l'impact carbone de nos projets de construction

Nous nous sommes engagés à anticiper la réglementation environnementale (RE) 2020 en atteignant sur une partie de notre production la RE 2020 seuil 2025, voire 2028, tout comme nous l'étions déjà avant son entrée en vigueur, en expérimentant le label E+C- depuis 2017 (17 opérations livrées à ce jour). Adapté à nos pratiques constructives, notre outil d'analyse de cycle de vie nous permet, en mesurant les émissions GES en phase amont, d'orienter nos projets avant la réalisation de l'analyse cycle de vie ACV réglementaire, pour une meilleure appropriation par les équipes de maîtrise d'ouvrage de la réglementation RE 2020.

### Nous construisons la « ville sur la ville »

Nous développons la transformation d'usage et la surélévation des bâtiments. La réadaptation de structures existantes pour répondre à de nouveaux besoins favorise en effet la préservation du tissu urbain, réduit la pression sur les ressources en limitant la construction de nouveaux

bâtiments et contribue à revitaliser des quartiers en réaffectant des espaces sous-utilisés. Pour 3F, cette démarche concerne surtout des reconversions de bureaux inoccupés en logements avec notamment 500 logements agréés en Ile-de-France. Une étude menée en 2023, avec l'appui des cabinets Elioth et Pouget consultants\*, nous a confirmé l'économie de 30 % de gaz à effet de serre des transformations lourdes par rapport aux constructions.

### Nous investissons dans les sources d'énergie bas carbone

Pour décarboner massivement le vecteur énergétique en construction, nous avons développé en 2023 une grille d'aide à la décision issue de l'étude menée sur des résidences livrées récemment. Pour y répondre, nous utiliserons des solutions d'énergies renouvelables ou non carbonées, mais nous renforcerons aussi la conception bioclimatique du bâtiment.

### Nous intégrons les évolutions climatiques dès la conception

L'intégration du confort d'été dans la construction neuve repose sur des choix architecturaux et techniques visant à optimiser la ventilation naturelle et l'isolation thermique pour garantir un environnement intérieur agréable et économe en énergie pendant les périodes chaudes. Pour identifier nos bonnes pratiques actuelles ainsi que les pistes d'amélioration de notre cahier des charges, nous avons confié une mission d'études à Izuba Energies, afin d'évaluer la résilience de plusieurs projets de construction à des scénarii climatiques de fin de siècle.

### Nous développons les compétences de nos collaborateurs sur ces sujets

En 2023, nos webinaires i-lab' ont notamment porté sur la zéro artificialisation nette ZAN et ses impacts dans les métiers, la pollution de l'air et la santé dans les logements, le confort d'été ou encore la gestion des eaux pluviales. Le séminaire interne dédié à l'activité de construction a été l'occasion de mettre en valeur les modes constructifs innovants (pierre massive, blocs de terre crue et construction hors-site).

\* Étude "Mesurer l'impact carbone des opérations en acquisition-amélioration"

## NOS RÉSULTATS



### 335 700

tonnes d'éq. CO2 émis par l'activité de construction soit 28 % du poids carbone total du groupe



### 80,7 %

logements certifiés en NF Habitat HQE ou équivalent parmi les logements livrés en maîtrise d'ouvrage directe, soit une nette progression de 13 points par rapport à 2022



### 25 %

visent la RE 2020 seuil 2025 ou 2028 parmi les opérations RE 2020 lancées en MOD



### DU COUVENT AUX LOGEMENTS SOCIAUX

Gap (05)  
3F SUD

Après 2 ans et demi de travaux de réhabilitation, 86 nouveaux logements sociaux ont été créés dans un bâtiment emblématique du centre de Gap, le couvent de la Providence, construit en 1886. Conduit par 3F Sud, ce projet exemplaire de "réusage" s'inscrit dans le cadre du plan national de revitalisation des villes moyennes "action coeur de ville". Il vient répondre, dans un contexte général d'accès au logement fragilisé, à la forte demande de logements sociaux s'exprimant sur le territoire des Hautes-Alpes. En transformant un bâtiment existant, 3F Sud apporte également une réponse pertinente aux enjeux de sobriété foncière et écologique.



### LIVRAISON

100 % PAC  
Bruyères-le-Chatel (91)  
Immobilière 3F

L'opération de Bruyères-le-Chatel, au sein de la ZAC de la Croix de l'Orme, est située à proximité du centre ville, d'un grand parc, d'équipements publics et d'un technopole. Cet ensemble immobilier, composé de bâtiments collectifs et de maisons individuelles, est l'illustration parfaite de l'anticipation de la réglementation environnementale réalisée par 3F en intégrant les exigences du label E+C- (niveau E2C1) et du label BBC Effinergie 2017. En particulier, les besoins en chauffage et eau chaude sont couverts à 100% par des pompes à chaleur, technologie en passe de devenir la norme pour une large part des constructions neuves en RE 2020, et permettant donc de capitaliser sur ces nouveaux équipements.



### DENSIFIER SANS ALOURDIR

Paris (75)  
Immobilière 3F

Sur un ensemble de 31 logements intermédiaires PLI construits par 3F en 2000, dans une parcelle très enclavée, 7 logements supplémentaires ont été créés en surélevant de 3 niveaux le 1er immeuble et d'un niveau le 2<sup>ème</sup> bâtiment. Afin de ne pas alourdir le bâti existant, ni générer trop de nuisances pour les habitants, la surélévation a été réalisée en construction hors-site, c'est-à-dire structure et panneaux bois, habillés en aluminium avec isolation de 20 cm.

# ENJEU 2

# ENERGIE & CLIMAT

# PATRIMOINE

## LE CONTEXTE

Dans un contexte de crise énergétique, l'efficacité énergétique et la sobriété du parc existant de logements est devenu un enjeu majeur. Selon l'USH\*, près de 1,8 million de logements sociaux classés E, F et G doivent être rénovés d'ici 2034 sous peine d'être interdits à la location. Pour faire face à ce défi, les bailleurs doivent, à partir de la mesure de la performance environnementale de leur parc, améliorer l'efficacité des bâtiments et procéder à des rénovations énergétiques. Ils intègrent désormais dans leurs projets de réhabilitation l'impact carbone.

## NOS ACTIONS

### Nous améliorons l'efficacité énergétique de notre parc

L'année 2023 marque une accélération du rythme des réhabilitations sur l'ensemble du territoire, notamment pour répondre à l'enjeu de responsabilité écologique de 3F, et respecter les enjeux de la loi climat et résilience. Ainsi plus de 6 500 logements font l'objet d'une réhabilitation thermique (soit 36 % de plus qu'en 2022), parmi lesquels près de 2 900 logements étiquetés E, F ou G avant travaux. Le traitement des passoires thermiques est réalisé lors d'opérations de réhabilitation globale à l'échelle du bâtiment ou lors d'interventions spécifiques à l'échelle du logement, lorsqu'un logement est libéré, avant sa relocation.

Immobilière Atlantic Aménagement est certifiée ISO 50001, seule filiale du groupe à l'être. Cette certification atteste de son engagement à réduire son impact sur le climat, à préserver les ressources et à améliorer ses résultats grâce à un management efficace de l'énergie.

### Nous prenons en compte l'impact carbone dans tout nouveau projet de réhabilitation en Ile-de-France

En ligne avec les ambitions de notre stratégie bas carbone, nous étudions systématiquement dans le cadre de nos projets de réhabilitation : la décarbonation du vecteur énergétique, le recours à des matériaux biosourcés et la recherche du label BBC Rénovation. Sur les sites en déconstruction, nous réalisons des diagnostics ressources pour favoriser le réemploi de matériaux (PEMD).

### Nous agissons pour la sobriété de notre parc

Dans notre patrimoine doté d'un chauffage collectif, nous appliquons une température de consigne de 19°C et un réduit de nuit, en excluant les bâtiments encore énergivores (étiquettes F et G). Nous avons également réduit la période de chauffe, en tenant compte des conditions météorologiques.

Dans notre parc doté de chauffages électriques individuels, nous initions le déploiement de boîtiers qui permettent aux usagers de piloter leur chauffage à distance, et nous participons implicitement à l'effort collectif de sobriété par l'effacement électrique. 3F Seine-et-Marne, Clairsienne, 3F Normanvie, 3F Sud et 3F Centre Val de Loire ont déployé les solutions Tiko ou Voltalis.

Sur les ballons électriques d'eau chaude sanitaire, 3F Normanvie, 3F Grand Est, 3F Notre Logis et Immobilière 3F ont déployé la solution Elax, qui permet de réduire les consommations énergétiques en adaptant le fonctionnement à l'usage.

### Nous accompagnons nos locataires et nos équipes

Pour réduire l'impact de la hausse des charges locatives, nous avons développé quatre actions fortes : étalement des charges, écogestes, solidarité et proximité.

Nous soutenons également le déploiement de la mobilité électrique sur nos résidences. En 2023, Immobilière 3F a signé un partenariat avec Enedis pour doter 30 résidences des Yvelines, des Hauts-de-Seine et du Val d'Oise d'infrastructures collectives de recharges pour véhicules électriques, soit à terme, plus de 1 490 places de parkings. Enfin en 2023, nous avons sensibilisé lors d'une journée « Décarbona(c)tions » la communauté technique de 3F, autour de quatre grands thèmes : décarboner le vecteur énergétique ; renaturer les espaces extérieurs en les désimperméabilisant ; favoriser les démarches de réemploi en appliquant les principes de l'économie circulaire à nos opérations de réhabilitation ou de déconstruction et enfin encourager le recyclage des matériaux ou équipements en fin de vie.

\* <https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/patrimoine-maitrise-d-ouvrage/loi-climat-et-resilience-les-bailleurs-sociaux>

## NOS RÉSULTATS



### 535 510

tonnes d'éq. CO2 émis par l'activité d'exploitation soit 44 % des émissions totales



### 334 820

tonnes d'éq. CO2 émis par l'activité de rénovation soit 28 % des émissions totales



### 6 532

logements en cours de réhabilitation thermique dont 44 % portant sur E, F et G

### RÉPARTITION DES RÉHABILITATIONS LIVRÉES

#### 2023

1 135 2 341 1 619

#### 2022

1 760 2 577 2 577

#### 2021

1 505 3 436 2 735

- NON THERMIQUES
- THERMIQUES HORS E, F OU G
- THERMIQUES E, F OU G



### UN IMMEUBLE DES ANNÉES 30 LABELLISÉ BBC-EFFINERGIE

Paris 11<sup>e</sup> (75)  
Immobilière 3F

La réhabilitation d'un bâtiment de 29 logements occupés, en R+6, organisés autour d'une cour intérieure a permis d'améliorer la performance énergétique de l'immeuble grâce au remplacement d'une chaufferie collective et à la création de réseaux d'eau chaude sanitaire collectifs circulant notamment dans le restaurant situé en pied d'immeuble. Après travaux, le bâtiment, labellisé « BBC Effinergie Rénovation », passe d'une étiquette E à C, alliant confort des locataires et réponse aux enjeux climatiques.



### UNE ÉNERGIE PRODUITE, STOCKÉE ET CONSOMMÉE SUR PLACE

Villefontaine (38)  
Immobilière Rhône-Alpes

Chauffée à l'électricité, la résidence Le Plateau présentait une étiquette énergétique défavorable. IRA a donc cherché à développer un dispositif de stockage local de l'énergie produite par des panneaux photovoltaïques, permettant de restituer celle-ci lorsque les habitants en ont besoin. La filiale a retenu une solution techniquement simple, pilotée par un système qui suit les habitudes de consommations de la résidence et adapte la fourniture de l'énergie stockée. L'amélioration notable des performances de ce bâtiment « tout électrique » de 67 logements s'est traduite par le passage de l'étiquette F à C. Conçu dans le cadre d'un contrat CIFRE (Convention Industrielle de Formation par la Recherche) signé par IRA et plusieurs laboratoires scientifiques avec un jeune doctorant, ce projet a été lauréat du fonds ALINOV 2019. Le travail de recherche pour IRA a abouti à la soutenance d'une thèse mise en lumière par des éditeurs de revues scientifiques au cours de l'année 2023 et surtout par sa mise en œuvre dans une première opération de rénovation thermique.



### PARTENAIRES CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Clairsienne

En 2023, Clairsienne a signé avec EDF un partenariat pour aider ses locataires à maîtriser leur consommation d'énergie et leur budget. EDF formera des éco-ambassadeurs Clairsienne aux écogestes, de manière ludique en s'appuyant sur le jeu « mon appart eco malin (MAEM) ». Désigné correspondant EDF, le pôle social de Clairsienne pourra s'appuyer sur ce portail du service solidarité d'EDF (PASS EDF), pour faciliter l'accompagnement des locataires « clients EDF » en difficulté. Enfin, les deux partenaires diffuseront des supports de communication relatifs aux écogestes et aux dispositifs d'aides existants tels que le chèque énergie et les solutions EDF solidarité.

# ENJEU 3

# PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

## LE CONTEXTE

Constructeur et 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. Adhérent depuis 2019 au programme national Entreprises engagées pour la nature - Act4nature France, nous avons souscrit un plan d'actions volontaires triennal. Cet engagement se traduit par des résultats concrets, fruits d'une politique d'aménagement et de gestion des espaces verts qui vise à préserver la biodiversité.

## NOS ACTIONS

### Nous développons les compétences de nos collaborateurs

Depuis 2022 nous formons nos équipes de maîtrise d'ouvrage (développeurs et chefs de projet) et de gérance à la prise en compte des enjeux de biodiversité et notamment de l'enjeu zéro artificialisation nette. Avec 28 maîtres d'œuvre en paysage et écologie référencés, nous mobilisons des compétences externes pour intégrer une expertise en écologie dans la maîtrise d'œuvre, en construction neuve comme en réhabilitation, autour de notions comme le CBS (coefficient de biotope par surface).

### Nous intégrons la biodiversité dans les cahiers des charges de nos opérations

Comme dans le projet du parc du Glacis à Saint-Denis (93) où 3F intervient comme aménageur et intègre un parc urbain dans sa programmation, nous intégrons la biodiversité dans nos cahiers des charges, qui sont porteurs de prescriptions pour la prise en compte et l'accueil de la biodiversité. A Seilh (31), 3F Occitanie a également livré une opération de 20 logements portant la label Effinature, où des nichoirs à merle bleu et des hôtels à insectes ont par exemple été installés.

### Nous déployons les fondamentaux de 3F Climat

Nous visons de recourir à une solution fondée sur la nature dans chaque construction fléchée 3F Climat : toiture végétalisée, gestion paysagère des eaux pluviales, etc. Pour anticiper les coûts d'études et de travaux correspondants, nous avons développé un catalogue de prix des aménagements écologiques. Notre politique technique groupe « espaces verts & biodiversité » propose des évolutions concernant l'indigénat des palettes végétales, les installations de compostage et de récupération d'eau de pluie, tandis que notre charte des achats responsables et cadre de mémoire technique intègrent des critères spécifiques en matière de biodiversité. Enfin, notre charte de chantier à faibles nuisances nous permet de maîtriser l'impact environnemental des opérations de travaux.

### Nous gérons le patrimoine végétal de façon écologique

Outre l'application réglementaire du zéro phyto, qui est effective depuis le 1er janvier 2022 dans l'ensemble des espaces verts collectifs de notre patrimoine en France, nous étendons aussi cette clause à l'entretien des toitures-terrasses en Ile-de-France. Pour ménager les charges des locataires, nous avons par ailleurs déployé, à coût constant,

de nouvelles exigences de gestion écologique : paillage des massifs, taille raisonnée et valorisation des déchets verts sur site. Nous menons également des campagnes de communication ciblant nos locataires pour accompagner ces changements de pratique. Une opération de parrainage des locataires a ainsi été menée autour de la communauté des Jardins de Noé en Ile-de-France.

### Nous préservons le patrimoine arboré

Nous menons un inventaire du patrimoine arboré en Ile-de-France intégrant l'identification des arbres remarquables et des périmètres de protection des boisements. La gestion de notre patrimoine arboré intègre également des clauses environnementales concernant la protection de la faune et la valorisation du bois d'abattage. Un programme de replantation permet de remplacer les sujets abattus pour raisons fonctionnelles ou de sécurité.

### Nous mettons en place des projets d'agriculture urbaine

Nous créons et animons des jardins partagés, soutenus par l'appel à projets d'Immobilier 3F « Faites bouger votre quartier », ce qui nous permet de proposer un compostage collectif dans certaines résidences. Une centaine de jardins partagés sont ainsi en activité, dont un quart chez 3F Grand Est, Clairsienne, 3F Sud, 3F Notre Logis, 3F Normanvie, 3F Occitanie et Immobilière Rhône-Alpes. L'écopâturage est par ailleurs déployé sur 26 sites de 3F Normanvie, Immobilière 3F, 3F Notre Logis et 3F Sud. Nous avons aussi implanté 9 ruchers pédagogiques, dont le miel est offert aux locataires. Nous avons mis en place des dispositifs de retours d'expérience et de concertation : avant l'implantation de prairies fleuries ou de nouvelles pâtures, des votes-flash sont organisés auprès des locataires. Enfin, quatre fermes urbaines sont actuellement à l'étude.

### Nous renforçons notre politique partenariale

En 2023, deux nouveaux sites ont été reconnus Jardins de Noé : la résidence du Pré Rollet à Maule (78) et la résidence des Terrasses Saint-Martin à Bouxières-aux-Dames (54). Ce qui porte à douze le nombre de sites appliquant les gestes de la charte correspondante, dans le cadre d'un partenariat conclu avec l'association Noé en 2019. Par ailleurs, nous contribuons depuis 2016 au financement du programme Nature 2050 visant à restaurer des écosystèmes sur le territoire français. En outre, après avoir été partenaire de Natureparif, nous avons réintégré le comité des partenaires de l'agence régionale de la biodiversité Ile-de-France en 2022.

## NOS RÉSULTATS



**14**

résidences avec une reconnaissance en biodiversité (Jardins de Noé, Effinature, EcoQuartier)



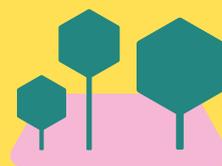
**18,6 %**

des résidences livrées en MOD avec un aménagement écologique



**281**

collaborateurs formés depuis 2022 (développeurs, chefs de projets, cadres techniques, gérants)



**5,4 ha**

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

### VÉGÉTALISER LES TOITURES TERRASSES

Noisy-le-Grand (93)  
Immobilière 3F

Dans le cadre de la réhabilitation d'un ensemble immobilier de 146 logements à Noisy-le-Grand, 3F a choisi d'installer, en complément de l'isolation et de l'étanchéité de la toiture, un complexe végétalisé de type « Toundra ». Objectif ? Ouvrir un nouvel espace à la végétalisation sur un bâti existant. Grâce à un système de modules pré-cultivés, les plantes sont enracinées dans un substrat léger qui limite le poids sur la toiture et facilite l'installation. En régulant les échanges thermiques entre l'intérieur et l'extérieur du bâtiment, cette solution réduit les besoins en climatisation et en chauffage. Elle vient également limiter l'effet d'îlot de chaleur urbain en absorbant une partie des rayons solaires et participe à la réduction du risque d'inondation en régulant le ruissellement des eaux de pluie par absorption dans le substrat et évapotranspiration par les plantes. Enfin, en offrant un habitat aux insectes et aux oiseaux, les toitures végétalisées contribuent à la biodiversité en milieu urbain. Cette initiative montre qu'il est possible d'associer amélioration des performances énergétiques et écologiques de bâtiments occupés.



### UNE RECONNAISSANCE CONFIRMÉE

Groupe 3F

S'étant engagé en décembre 2019 à respecter dix principes communs dans le cadre du programme entreprises engagées pour la nature - Act4nature France, 3F a fait partie des premières entreprises à obtenir la reconnaissance de son plan d'action volontaire en octobre 2020. Après deux ans de mise en œuvre, l'office français de la biodiversité a évalué les résultats obtenus, décernant à 3F le niveau de reconnaissance confirmé. Deux critères en particulier sont jugés exemplaires : la spécificité de l'engagement avec des actions dites « cœur de métier », assorties d'un processus rendant la prise en compte de la biodiversité obligatoire dans la prise de décision, et l'amélioration continue grâce à des indicateurs suivis et réajustés s'appliquant à toute l'entreprise.

# ENJEU 4

# RESSOURCES & ECONOMIE CIRCULAIRE

## LE CONTEXTE

Le secteur du bâtiment est responsable chaque année de l'extraction de 100 millions de tonnes de matériaux, en très grande partie sur son territoire national, générant des impacts négatifs liés notamment à l'exploitation des carrières. Le secteur produit également 70 millions de tonnes de déchets générant un coût et une complexité de traitement très importants pour la société.

Dans ce contexte, les bailleurs sociaux se tournent de plus en plus vers l'économie circulaire, une approche qui repose sur la réduction, la réutilisation, le recyclage et la valorisation des ressources pour minimiser les déchets et préserver les matières premières. En favorisant la réutilisation des matériaux, l'éco-conception et la mise en place de processus de rénovation durables, elle offre des solutions innovantes pour la conception, la construction et la gestion des logements sociaux.



## NOS ACTIONS

### Nous privilégions un usage frugal des matières premières

Pour une approche économe en ressources naturelles, nous investissons dans la réutilisation et la mutation de bâtiments existants, levier indispensable pour pallier la raréfaction des matières premières.

Nous utilisons également la technique des systèmes poteau-poutre (moins consommateurs de matières premières) plutôt que le béton banché et nous travaillons sur la compacité des bâtiments, en développant une approche plus efficace de l'espace disponible et plus sobre en matériaux. Ces nouvelles approches constructives sont principalement dues à l'entrée en vigueur de la RE 2020.

### Nous utilisons des matériaux décarbonés ou qui stockent le carbone durant la vie de l'ouvrage

En construction neuve comme en réhabilitation, nous avons recours à la filière bois, à des matériaux biosourcés : laine de bois, béton de chanvre, paille... Immobilière 3F a ainsi reçu le prix Green Solutions Awards 2022-2023 pour une construction en béton de chanvre à Boulogne Billancourt (92), une première en Europe pour un immeuble de huit étages. Jusqu'alors réservé aux bâtiments peu élevés, le béton de chanvre a été projeté sur une ossature bois à une hauteur de 25 mètres. Nous utilisons aussi du béton ultra bas-carbone et expérimentons diverses solutions comme le béton bas carbone Hoffmann utilisé dans des opérations à Saint-Leu-la-Forêt (95) et à Saint-Maur-des-Fossés (94). Nous choisissons également pour certains projets des matériaux géosourcés comme la pierre de taille ou de la terre crue.

## NOS ACTIONS

### Nous soutenons le développement d'une filière d'avenir : la construction hors-site

La « construction hors-site » est une méthode éco-responsable, qui consiste à fabriquer en usine ou en atelier certains composants d'un bâtiment, puis à les assembler sur le chantier. Convaincus de la pertinence de cette approche, nous souhaitons jouer pleinement notre rôle dans le développement de cette filière. Fin 2022, un groupe de travail a donc été initié entre 3F, Grand Paris Aménagement et la Société du Grand Paris, rapidement rejoints par nombre d'autres acteurs franciliens, dont notamment : l'Ordre des architectes d'Ile-de-France, l'EPF Ile-de-France, SNCF Immobilier et la RATP.

En 2023, 3F et ses partenaires ont proposé plusieurs actions, la première étant la signature d'une charte qui fixe des objectifs pour tous les acteurs mobilisés. Les signataires prennent plusieurs engagements, notamment faciliter la mixité des matériaux et la frugalité des solutions constructives ; améliorer les conditions de chantiers en diminuant les nuisances du chantier et en améliorant les conditions de travail de la main-d'œuvre et enfin participer à l'émergence d'une filière d'excellence française.

Ils s'engagent également à atteindre d'ici 2031 au moins 50 % de leurs programmes immobiliers de construction neuve en maîtrise d'ouvrage en construction hors-site. Adossé à cette charte, un référentiel fournit la nomenclature de ce qui est considéré comme « hors-site ». Enfin, une association dédiée, filière hors-site France, a été créée. Soucieuse d'élargir la démarche au-delà de la seule maîtrise d'ouvrage afin de « faire filière », elle vise à fédérer l'ensemble des acteurs, publics et privés, de la construction mais aussi de la réhabilitation : aménageurs, bailleurs, architectes, industriels, bureaux d'études techniques... L'ensemble de cette démarche a été mise en valeur lors de l'exposition « Hors-site mais pas hors-sol » à la maison de l'architecture Ile-de-France.



### Nous intégrons les principes d'économie circulaire dans nos process

Nous dédions 1 % du montant de marché à la fourniture en matériaux issus du réemploi pour toutes les opérations neuves fléchées 3F Climat, levier essentiel pour soutenir la structuration des filières locales.

Sur les démolitions et rénovations en Ile-de-France, nous systématisons l'obligation de recyclage des menuiseries en PVC, ceci se traduit opérationnellement dans notre charte chantier à faibles nuisances et dans le CCAP\* de nos marchés de travaux, et permet de collecter puis dissocier les déchets de PVC ainsi que le verre en vue de leur recyclage.

Les restructurations lourdes, type transformation de bureaux en logements, font l'objet d'une démarche spécifique permettant de valoriser largement les matériaux souvent qualitatifs issus des immeubles de bureaux curés. Nous viserons l'obtention du label BBKA Rénovation, label ambitieux du point de vue de l'impact carbone des travaux mais aussi de la maximisation de la conservation des éléments constitutifs du bâtiment initial.

### Nous contribuons activement à la transformation des pratiques du secteur

Lors du salon 2023 de l'immobilier bas carbone, 3F a signé la charte économie circulaire de la métropole du Grand Paris. Le groupe 3F a également participé aux groupes de travail organisés par la Plaine Commune et la Ville de Paris sur des outils partagés autour de l'économie circulaire à l'échelle du territoire. 3F a été retenu aux côtés de 30 maîtres d'ouvrage dans le cadre de BATI-SOBRE, un appel à manifestation d'intérêt de l'ADEME visant à faire monter la filière en compétences. Nos équipes de maîtrise d'ouvrage utilisent également la plateforme PIREE (plateforme interbailleurs pour le réemploi) développée par Upcyclea en partenariat avec l'USH. Cette plateforme permet de partager les diagnostics PEMD (produits équipements matériaux et déchets) et de maximiser le réemploi entre bailleurs. Elle facilite la synergie entre acteurs du réemploi (maître d'ouvrage producteurs, maître d'ouvrage récepteurs, maîtres d'œuvre, entreprises) et permet de créer des écosystèmes d'acteurs pour la dépose, le stockage, le transport depuis le site « producteur » vers le site « récepteur ». Notre adhésion à PIREE nous permet d'intégrer de nouveaux projets et de maximiser le réemploi en tant que « producteur » et « récepteur ».

# ENJEU 4

# RESSOURCES & ECONOMIE CIRCULAIRE

## NOS RÉSULTATS



opérations livrées avec  
le label Biosourcé  
(3% des opérations  
livrées, 332 lgts)



de constructions  
en hors-Site agréés  
en Ile-de-France  
(soit 7 opérations)



### LA PIERRE DE TAILLE, LOCALE ET DÉCARBONÉE

Boulogne Billancourt (92)  
Immobilière 3F

3F a choisi un matériau géosourcé, la pierre de taille massive pour un opération de 12 logements à Boulogne-Billancourt. La pierre de taille provient, comme pour l'église Notre-Dame de Paris, des carrières du Clocher, à Bonneuil-en-Valois, dans l'Oise. La pierre porteuse contribue significativement, par sa massivité et sa forte inertie, au confort d'été des appartements, par ailleurs bien ventilés car tous traversants ou d'angle, et disposant d'efficaces protections solaires, grâce à des persiennes se repliant très joliment dans les tableaux de pierre. Avec ce matériau d'origine locale, la façade en pierre porteuse du bâtiment améliore le bilan carbone de la construction tout en soutenant l'économie régionale.

### S'UNIR POUR STRUCTURER LA FILIÈRE PAILLE EN NORMANDIE

3F Normandie

Le matériau paille répond aux niveaux les plus ambitieux de la RE 2020. Il permet en effet de réaliser des bâtiments qui stockent le carbone en phase de construction, il diminue les besoins de chauffage grâce à son pouvoir isolant et, en circuit court, réduit l'empreinte écologique des constructions. 3F Normandie s'est associée avec trois filiales Action Logement Immobilier en Normandie (Logeo Seine, Logissia, et le Logis Familial de l'Eure) pour porter un projet de structuration d'une filière locale de construction paille, visant la mise en réseau, la montée en compétences et l'organisation des acteurs de la chaîne de la construction. Ce projet a été lauréat du Fonds Alinov 2022. Les partenaires du groupement s'engagent à accroître leur programmation intégrant le procédé paille pour atteindre 10 % de leur production annuelle en 2027 et faire ainsi vivre la filière. Très engagée, 3F Normandie a d'ores et déjà programmé trois projets bois/paille parmi les 5 identifiés par le groupement : 17 logements à Bacqueville-en-Caux (Seine-Maritime), 39 logements à Bretteville-sur-Laize (Calvados) et 8 logements à Herqueville (Eure).



### UN PACTE POUR LA CONSTRUCTION BOIS BIO SOURCÉE

Hauts-de-France  
3F Notre Logis

Le 12 avril 2023, 3F Notre Logis a rejoint Pacte bois-biosourcés, à l'occasion du 12e forum International Bois Construction à Lille (59). Après les régions Ile-de-France, Grand Est et Auvergne-Rhône-Alpes, 28 aménageurs et maîtres d'ouvrage des Hauts-de-France ont signé ce pacte qui vise à structurer les filières, dans une région qui dispose de ressources abondantes et variées. Les signataires s'engagent à investir dans des ouvrages en bois et/ou en matériaux biosourcés, à hauteur d'au moins 20% des surfaces réalisées en construction ou en réhabilitation, durant les 5 prochaines années. Cet engagement s'inscrit dans la politique de construction bas carbone de 3F Notre logis.

### 3F ENGAGÉ POUR LA RÉNOVATION HORS-SITE

Thiais (94)  
Immobilière 3F

Pour la première fois, Immobilière 3F expérimente la solution innovante du hors site pour la rénovation thermique d'une résidence. A Thiais, la résidence Einbeck comprend 176 logements répartis en six bâtiments dont les étiquettes énergétiques varient entre D et E. L'objectif est d'amener la résidence en étiquette C, garantissant confort et économies d'énergie aux locataires. Avec un temps de chantier plus court, grâce au procédé de préfabrication des façades, et moins de nuisances liées aux travaux, la démarche hors-site bénéficiera doublement aux locataires. Il faudra 5 mois au lieu de 14 mois pour un chantier classique pour isoler les bâtiments, et cela sans installer d'échafaudage. Cette méthode hors-site permet de diviser le temps de chantier par trois tout en intégrant des composants issus de matériaux biosourcés : ossature en bois, menuiseries en chêne français et isolant en ouate de cellulose (principalement composé de journaux recyclés).

### 3F SUD PRIMÉ POUR SES CONSTRUCTIONS DURABLES

Gignac-la-Nerthe (13)  
3F Sud

En décembre dernier la résidence Peiro située dans la commune de Gignac-la-Nerthe, s'est vu attribuer le prix d'architecture des logements durables.

Livrée en février 2022, la résidence Peiro n'en finit plus de faire parler d'elle et conforte 3F en tant qu'acteur de la construction durable. Cet édifice composé de huit logements a été primé pour sa structure unique mêlant du bois, du béton et de la pierre massive de Vers Pont du Gard, une pierre locale. Certifié HQE, le bâtiment dispose de panneaux solaires et favorise la mobilité douce avec notamment à disposition des locataires un local pour vélos. Cette récompense vient s'ajouter à de nombreux prix de l'architecture reçus pour cet édifice, symbolisant la reconnaissance du savoir-faire 3F.

# SOCIÉTAL





# SOMMAIRE

## **COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES ..... 24**

Aménagement urbain, offre diversifiée, accès au logement pour tous

## **ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS ..... 28**

Parcours résidentiels, accès à la propriété, publics fragiles, jeunes et seniors

## **QUALITÉ DE SERVICE AUX LOCATAIRES ..... 32**

Dispositifs qualité, réseau de proximité, écoute client



# ENJEU 5

# COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES

## LE CONTEXTE

Partenaire engagé auprès des collectivités et des élus, 3F se mobilise pour répondre aux défis sociétaux locaux en conciliant accès au logement des personnes les plus modestes et mixité sociale. En s'intégrant dans les dynamiques locales pour construire avec leurs parties prenantes un environnement sûr et paisible, centré sur l'habitant, 3F et ses filiales contribuent à l'aménagement du territoire. Amélioration du cadre de vie, tranquillité, impulsion de solidarités, animation des centralités urbaines : tous ces enjeux viennent nourrir le développement des offres de logements et de services du Groupe.

## NOS ACTIONS POUR LES TERRITOIRES

### Nous développons une offre nouvelle abordable et durable qui répond aux besoins de logements des territoires

2023 a été marquée par un contexte défavorable au développement immobilier. Dans ces périodes de crise, les bailleurs sociaux ont un rôle majeur à jouer pour stimuler la production de logements. Avec nos filiales fortement mobilisées, nous avons démontré notre capacité à produire sur l'ensemble du territoire national, au plus près des besoins, à la fois en maîtrise d'ouvrage directe (MOD) et en soutien aux promoteurs (VEFA), via l'appel à manifestation d'intérêt d'Action Logement. Avec une croissance de plus de 2 % de notre patrimoine - soit 8 000 nouveaux logements, 3F dépasse en 2023 la barre des 305 000 lots gérés et assoit ainsi sa position d'acteur majeur de l'habitat.

### Nous contribuons à l'aménagement et au renouvellement de la ville

Partenaires engagés des territoires, présents dans 56 départements et 1 787 communes, nous accompagnons les collectivités dans la redynamisation des centres-bourgs et dans la recherche d'équilibre des quartiers et des villes. Nous participons aux politiques de requalification urbaine, ANRU, PRU sans ANRU, copropriétés dégradées, projets d'aménagement et de revitalisation des centres urbains. L'année 2023 a ainsi vu la finalisation et la signature des conventions de la totalité des projets franciliens fléchés ANRU. Nous nous appuyons sur d'autres dispositifs pour renforcer cette action :

- le plan initiative copropriétés PIC de l'Anah (Agence nationale de l'habitat) à travers l'acquisition et l'amélioration de plusieurs centaines de logements dans les copropriétés dégradées notamment ;

- le plan d'investissement volontaire pour la démolition de logements sociaux en zone détendue, ou en ville labellisée Action cœur de ville (dispositif financier d'Action Logement) et pour la copropriété dégradée, aide financière en complément du PIC ;
- le 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.

### Nous animons les centralités urbaines

Notre patrimoine s'étend au-delà du logement : il compte aujourd'hui plus de 2 500 commerces et locaux professionnels, qui participent à la création de quartiers dynamiques et d'une ville mixte et diverse, pour le plus grand bénéfice des habitants.

### Nous nous engageons dans des initiatives d'urbanisme transitoire

Pour éviter les risques d'occupation illicite et de dégradation des biens, nous occupons temporairement des actifs immobiliers vacants pour y implanter des projets porteurs de bénéfices sociaux et culturels pour les habitants du quartier : installations communautaires temporaires, jardins partagés, événements culturels visant à dynamiser la vie locale. A Paris, l'immeuble du Boulevard Mc Donald a ainsi accueilli le Colors festival, exposition de street art. Sous l'impulsion de Clairsienne, le chantier Lumi (Lieu à usages multiples et innovants), interrompu en 2019, s'est mué en site d'occupation transitoire avec le collectif d'associations En Place. Ouvert au public, le site propose des animations et des événements jusqu'à la reprise du chantier.

## NOS ACTIONS POUR LES HABITANTS

### Nous proposons une offre diversifiée en matière d'habitat

Chaque client est différent. Pour y répondre, nous développons une offre diversifiée, accessible au plus grand nombre. En proposant des logements très sociaux à intermédiaires voire non conventionnés, nous participons à la mixité des territoires et à l'accès à un logement abordable. Au-delà du logement social, nous répondons aussi aux parcours singuliers en proposant une offre spécifique à destination des publics fragiles, des seniors ou des jeunes.

### Nous veillons à l'accès au logement pour tous

Nous travaillons à renforcer l'égalité des chances et la mixité sociale en répondant au besoin de logement abordable. A travers notre charte d'attribution 3F, nous nous engageons sur quatre missions :

- répondre aux situations d'urgence et aux demandes prioritaires ;
- favoriser le parcours résidentiel de nos clients ;
- encourager la mixité sociale dans nos résidences ;
- développer et valoriser le lien avec les territoires.

Chaque année, nous logeons ou relogeons près de 23 400 nouveaux ménages, personnes seules, familles et familles monoparentales, publics fragiles, ménages modestes, jeunes ou seniors. Enfin nous mettons également en place des baux glissants et associatifs, pour accompagner l'entrée et l'insertion durable dans le logement de ménages fragiles.

### Nous renforçons le tissu des acteurs producteurs de solidarités

Nous complétons nos propres solutions d'accompagnement et de soutien aux ménages modestes, en déployant des actions conjointes et innovantes avec les acteurs locaux. Nous soutenons aussi les habitants. Ainsi, nous finançons et accompagnons des projets d'actions sociales ou environnementales comme les dispositifs franciliens Faites bouger votre quartier ou La pelle à jardiner, et nous favorisons le lien lors d'événements ou en créant des jardins partagés. Enfin nous luttons contre l'exclusion en diffusant des supports pédagogiques pour l'insertion socio-professionnelle, et en favorisant les initiatives pour une meilleure inclusion numérique de nos locataires.

### Nous nous impliquons pour la tranquillité des habitants

Nous allons au-delà du seul traitement des troubles de voisinage, comme en Ile-de-France avec le plan « Prévention sécurité tranquillité » qui comprend le déploiement de dispositifs de vidéosurveillance, d'équipes mobiles de médiation et d'opérations de coproduction de sécurité en partenariat avec les pouvoirs publics. Dans nos résidences, nous mettons systématiquement en place une politique de contrôle d'accès et pour mieux répondre aux enjeux de sécurité et de tranquillité résidentielle. Pour améliorer la tranquillité de nos locataires, nous développons des collaborations avec les acteurs du territoire. Immobilière Rhône Alpes a par exemple signé avec la ville de Lyon, une charte qui vise à résoudre les conflits de voisinage par la médiation sociale.



# ENJEU 5

# COHÉSION ET MIXITÉ DES QUARTIERS ET DES TERRITOIRES

## NOS RÉSULTATS



**274 237**

logements familiaux  
gérés par 3F  
(hors foyers et PSLA)



**7 948**

nouveaux  
logements  
livrés dans l'année



**84 %**

de très social  
et social dans le parc  
(PLAI, PLUS)

**12 %**  Très social (PLAI)

**72 %**  Social (PLUS, PLA, HLM, Palulos)

**13 %**  intermédiaire (PLS, PLI)

**3 %**  libres et autres



**65 %** — à des salariés

**27 %** — à des jeunes  
< 30 ans

**6 %** — à des seniors  
> 65 ans

## LA GESTION DE PROXIMITÉ RÉCOMPENSÉE

Sevran (93)  
Immobilière 3F



L'équipe de proximité 3F de Sevran-Beaudottes a reçu le trophée Gardien et proximité de la Fédération des ESH et de l'association Franchir, dans la catégorie « prévention des conflits, sécurité et tranquillité résidentielle ». C'est la juste reconnaissance de l'engagement des équipes. Dans un contexte d'opération NPNRU très complexe avec un important volet de démolitions et de réhabilitations, Immobilière 3F a en effet engagé des mesures fortes, notamment en créant le métier de gestionnaire d'immeuble et de tranquillité résidentielle (G.I.T.R). Ces agents, qui possèdent une expérience confirmée du terrain dans les métiers de la sûreté et sécurité publique, sont déployés sur les sites pour lesquelles les conditions de travail ne sont pas réunies pour assurer les métiers de médiation dans de bonnes conditions. Pour répondre à l'ensemble des besoins des locataires de la cité des Beaudottes, six agents ont été formés aux métiers de proximité. Leur espace d'accueil situé au cœur de la cité leur offre une grande flexibilité et agilité sur l'ensemble de leurs missions.



### AMÉLIORER L'HABITAT ANCIEN MARSEILLAIS

Marseille (13)  
3F Sud

3F Sud a signé une convention de coopération avec la Société publique locale d'aménagement d'intérêt national (SPLA-IN) aux côtés de Unicil, Logis méditerranée, ICF habitat et CDC habitat social. Cette coopération inter-bailleur qui vise à intervenir sur neuf immeubles dégradés marque le début d'une action d'ampleur de rénovation et d'amélioration de l'habitat ancien du centre-ville de Marseille.



### DES LOGEMENTS POUR L'UN DES BASSINS D'EMPLOI LES PLUS TENDUS DE FRANCE

Cherbourg (50)  
3F Normandie

Répondant très rapidement à une demande de la commune - ZAC AGORA à Cherbourg-en-Cotentin, 3F Normandie a réalisé une opération sur-mesure en maîtrise d'ouvrage directe permettant d'accueillir une soixantaine de ménages. Dans ce secteur, les entreprises peinent à recruter du fait notamment du manque de logements de qualité pour les salariés.



### UNE NOUVELLE UNITÉ D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Marseille (13)  
3F Résidences

Inauguré en présence du ministre des Solidarités, le centre d'hébergement d'urgence livré par 3F Résidence remplace un établissement devenu obsolète et inadapté. Avec une unité de stabilisation de 24 studios indépendants, une structure d'hébergement de moyens séjours de 50 places et une unité d'accueil inconditionnel de 120 places, il permet à SOS Solidarités d'accueillir et d'accompagner les sans-abris dans des conditions dignes pour les résidents comme pour les salariés. Ce projet est le fruit d'un étroit partenariat entre 3F Résidences, l'État et la ville de Marseille.

### LA RÉNOVATION URBAINE À L'HEURE DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Garges-lès-Gonesse (95)  
Immobilière 3F



Porté par Immobilière 3F et Action Logement, le projet de rénovation urbaine du quartier de Dame Blanche Nord à Garges-lès-Gonesse est l'un des plus importants du nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU), avec un investissement total de 150 millions d'euros, dont 100 millions portés par Immobilière 3F. Il prévoit la démolition de 739 logements, la construction de 539 logements et la réhabilitation de 1061 logements portés au niveau du label Bâtiment basse consommation. Sont également programmées la construction de cinq équipements publics et l'intégration du quartier au réseau de chaleur urbain. L'opération bénéficie de deux labélisations : « Quartiers résilients » de l'Agence nationale de rénovation urbaine soutenant l'ambition de créer un quartier capable de s'adapter au changement climatique, et « Écoquartier », avec la création et le renforcement d'un maillage paysager.

# ENJEU 6

# ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS

## LE CONTEXTE

Au-delà d'un simple toit, 3F tient compte des spécificités et des fragilités de ses clients en leur proposant un accompagnement adapté et solidaire, qui répond à la pluralité des attentes aux différentes étapes de la vie. Du premier logement au dernier, de la location à l'accès à la propriété, 3F se mobilise pour faciliter les parcours résidentiels et ajuster ses propositions et actions aux besoins et moyens des habitants. Ainsi, notre offre d'habitat et de services s'adapte à la diversité des profils et des besoins, parfois spécifiques.

## NOS ACTIONS

### Nous facilitons les parcours résidentiels des locataires

Nous favorisons les changements de logement pour les ménages dont la situation a évolué. Il s'agit pour nous de leur 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), de surface, de prix de loyer ou d'adaptation et de prévenir tout particulièrement le risque d'expulsion.

Plusieurs dispositifs sont possibles :

- les changements de logements et mutations internes complétés par la bourse d'échanges 3F ou par la bourse inter bailleurs franciliens Echanger Habiter. Ces mobilités dans le parc représentent 9 % des attributions de l'année;
- le dispositif Vivre en Région pour les besoins de mobilité professionnelle de l'Île-de-France vers les régions.

### Nous rendons la propriété accessible au plus grand nombre

L'accession sociale à la propriété permet aux ménages aux revenus modestes de devenir propriétaires à des conditions dont ils ne pourraient pas bénéficier autrement. Nous avons développé plusieurs offres en ce sens : vente de logements anciens, accession sociale dans le neuf, location-accession (PSLA) et plus récemment le bail réel solidaire (BRS) qui permet à l'accédant d'être propriétaire du logement, tandis que l'organisme conserve la propriété du foncier. Ces offres sont soutenues par un dispositif complet de sécurisation du locataire accédant : conseil en financement, garantie de rachat et de relogement en

cas d'accident de la vie et formation au fonctionnement des copropriétés grâce à notre partenariat avec MeilleureCopro.

### Nous permettons aux jeunes et aux jeunes actifs d'accéder au logement

Permettre aux jeunes d'accéder à l'autonomie par le logement est l'une de nos missions. Nous proposons une offre de T1-T2 à T3 abordable, adaptée à ce public, ainsi que des solutions d'habitat spécifique au plus proche des bassins d'emploi : résidences étudiantes, foyer de jeunes travailleurs, résidences jeunes actifs. Nous accompagnons le public jeune en développant des offres de services dédiées et en travaillant en collaboration avec des acteurs locaux, notamment l'Union régionale des comités locaux pour le logement autonome des jeunes d'Île-de-France, avec pour objectif de loger au moins 100 jeunes chaque année. Enfin, 3F Résidences s'engage via la convention avec PERL (opérateur de l'investissement en nue-propriété adossé à de l'usufruit locatif) pour produire en usufruit locatif social 1 000 logements à destination des jeunes sur les cinq prochaines années.

### **Nous accompagnons de façon personnalisée les publics fragiles**

Lors de la crise COVID, nous avons déployé une « Charte pour l'accompagnement des locataires en fragilité économique ». Les actions mises en place dans ce cadre ont été pérennisées ainsi que les démarches de prévention des situations d'isolement et de solvabilisation des locataires. Notre réseau de 70 chargés d'accompagnement social travaille à garantir l'accès et le maintien des publics fragiles dans les logements et à assurer le relogement des familles en situation sociale particulière (sur ou sous occupation, situation de handicap, inadaptation du logement).

Nous nous sommes également engagés depuis plusieurs années dans la prévention et la lutte contre les violences faites aux femmes, en particulier dans le cadre d'un partenariat avec la Fédération nationale solidarité femmes (FNSF) visant à favoriser l'accès au logement pour les victimes de violences et à sensibiliser nos locataires et nos collaborateurs à ce fléau. En 2023, nos chargés d'accompagnement social ont bénéficié d'une journée de formation et d'échanges de pratiques avec la FNSF. Pour compléter nos actions dans ce domaine, nous avons relayé en novembre 2023 lors de la « Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes » une campagne d'information sur une application gratuite proposée par HeHop.

### **Nous veillons au confort de vie des séniors**

3F veille à proposer des logements conçus ou adaptés pour faciliter l'autonomie, le lien social et la sécurité des personnes âgées. Afin d'agir face à la perte d'autonomie, nous rendons notre patrimoine accessible aux personnes à mobilité réduite et nous adaptons l'existant au vieillissement et au handicap. Finalisée fin 2023, notre politique Senior précise nos ambitions et engagements en termes d'habitat et de services dédiés au public vieillissant : mobilité résidentielle, accompagnement social, adaptation du parc au handicap et aux accidents de la vie, confort climatique, etc.

Nous diversifions également notre offre thématique à destination des seniors autonomes et des personnes à mobilité réduite (résidence personnes âgées autonomes, EHPAD, résidences intergénérationnelles etc.). En Ile-de-France, à Immobilière Rhône-Alpes et 3F Sud, le contrat « Coup de pouce senior » est proposé en option aux seniors de plus de 70 ans pour des prestations d'entretien, de réparation et de petit bricolage dans leur logement. En Île-de-France, nous avons signé une convention avec la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse) pour accompagner le maintien à domicile des personnes âgées. Enfin nous développons des solutions d'accompagnement à l'autonomie numérique des seniors. Clairsienne fournit par exemple de l'équipement à ses locataires seniors et les forme aux outils numériques avec l'association Destination Multimédia.

**3F  
OFFRE UN  
ACCOMPAGNEMENT  
ADAPTÉ ET  
SOLIDAIRE**

**3F  
SE MOBILISE POUR  
FACILITER LES  
PARCOURS  
RÉSIDENTIELS**

**3F  
ADAPTE SON OFFRE  
D'HABITAT ET DE  
SERVICES À LA DIVERSITÉ  
DES PROFILS ET DES  
BESOINS**

# ENJEU 6

## ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES TOUT AU LONG DE LEUR PARCOURS

### NOS RÉSULTATS



**1 373**

ménages propriétaires  
grâce aux ventes réalisées  
par 3F, en baisse de 26% par  
rapport à 2022



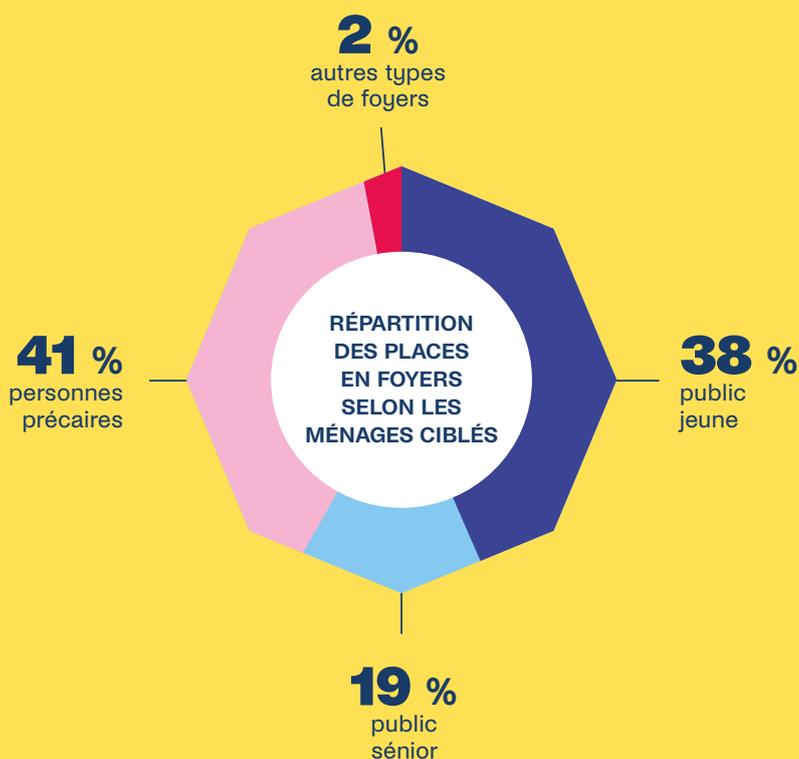
**2 313**

baux associatifs et glissants  
en cours permettant aux  
ménages fragiles de garder/  
d'accéder à un logement



**1 212**

logements adaptés dans  
l'année, résultat constant  
depuis 2 ans, soit un  
investissement de près de  
7,7 M€ dans le bien vieillir





## UNE RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE, INCLUSIVE ET ÉCOCONÇUE

La Rochelle (17)

Immobilière Atlantic Aménagement

Avec 24 logements neufs au cœur du quartier Saint-Eloi à La Rochelle, la résidence L'Espinette d'Immobilière Atlantic Aménagement symbolise une nouvelle génération d'habitat garantissant respect de l'environnement et cadre de vie épanouissant. Labellisée Passivhaus et certifiée NF Habitat HQE, la résidence écoconçue avec un haut niveau d'exigence en matière de construction durable propose une dizaine de logements labellisés Habitat Senior Services® et Cap Autonomie®, dédiés à l'accueil de publics spécifiques : seniors autonomes et personnes en situation de handicap. La construction de cette nouvelle résidence aura généré la contractualisation de 3 063 heures d'insertion (contre 2 455 initialement prévues), une dynamique qui s'inscrit dans le cadre du Club de l'achat Social et solidaire de l'agglomération de La Rochelle.



## PRÉVENIR LES EXPULSIONS ET SÉCURISER LE MAINTIEN DANS LES LIEUX

Dieppe (76)

3F Normandie

En partenariat avec l'Œuvre normande des mères, 3F Normandie a constitué une équipe médico-sociale itinérante au service des locataires les plus fragiles qui a vocation à intervenir sur le territoire de la communauté d'agglomération de Dieppe. Objectifs de cette démarche ? Accompagner un public en grande fragilité, précarisé, avec de réelles problématiques identifiées (dette locative, procédure d'expulsion, troubles du comportement, dégradation du logement, nuisances pour le voisinage ...) pour prévenir les expulsions et sécuriser un maintien dans les lieux. Le dispositif vise également le développement de la citoyenneté et l'autonomie.

## PREMIER SÉMINAIRE COPROPRIÉTÉ 3F

Groupe 3F

Avec plus de 2 270 programmes concernés, soit près de 30% des résidences de notre parc, nous sommes un acteur de premier plan de la copropriété. La direction de la copropriété a réuni pour la première fois en novembre 2023 tous les métiers concernés par ces enjeux à l'échelle du groupe 3F. Pour accompagner nos locataires vivant au sein d'une copropriété, nous avons également produit un guide diffusé sur l'extranet locataire et en format papier aux gardiens et nouveaux locataires.

## DONNER UNE ADRESSE À CHACUN

Dunkerque (59)

3F Résidences

L'inauguration, en présence de la Première Ministre, Elisabeth Borne, du ministre délégué chargé du logement, Patrice Vergriete, d'une résidence universitaire de 70 logements gérés à terme par le Crous illustre l'engagement de 3F à proposer des logements abordables aux étudiants. Cette résidence qui vient s'insérer dans un projet de 10 000 logements permettra également aux nombreux saisonniers, venus travailler dans les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, de se loger pendant la période estivale.

# ENJEU 7

# QUALITÉ DE SERVICE DES LOCATAIRES

## LE CONTEXTE

Ecouter, comprendre, échanger : la satisfaction des locataires est au cœur de la culture d'entreprise de 3F, qui se mobilise pour aller au-delà de la seule relation locataire-bailleur et créer un véritable lien de proximité. Le Groupe a développé plusieurs dispositifs d'écoute qui lui permettent de mieux comprendre leurs attentes afin d'engager des moyens humains et matériels pour offrir à chacun une expérience positive.

## NOS ACTIONS

### Nous nous engageons sur la qualité des services proposés

Notre dispositif qualité favorise l'amélioration continue et l'innovation, et nous permet de nous assurer que les fondamentaux de notre qualité de service sont tenus. Il a vocation à sécuriser les pratiques professionnelles au sein de nos sociétés et à promouvoir le développement d'une véritable culture client de 3F. Il donne également à nos collaborateurs une vision claire et partagée des priorités et objectifs en matière de qualité de service.

En cohérence avec notre politique qualité, nous avons pris des engagements qualité à destination de nos locataires dès 2004. Ces engagements reposent sur cinq piliers :

- l'accueil des nouveaux entrants ;
- l'amélioration du cadre de vie ;
- la gestion des demandes clients ;
- la participation des habitants ;
- le départ des locataires ;

Enfin, pour formaliser les exigences relatives à un système de management de la qualité, les sociétés 3F (hors Immobilière Atlantic Aménagement et Clairsienne) sont certifiées ISO 9001 – version 2015.

### Nous déployons un réseau de proximité au plus près de nos locataires

Près de 1 700 gardiens et employés d'immeubles, soit 36 % de nos effectifs, travaillent au quotidien au plus près de nos locataires. En complément, nous proposons sur l'ensemble du territoire une assistance continue pour répondre aux situations d'urgence 24/24h, 7j/7.

### Nous facilitons les parcours clients grâce aux services numériques

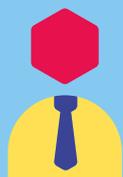
Grâce aux services digitaux développés, nos locataires sont autonomes pour le suivi de leur compte et leurs démarches administratives, au-delà des horaires d'ouvertures de nos nombreuses agences, des espaces d'accueil et du service clientèle. L'espace web locataire permet d'accéder aux situations de compte, au suivi des consommations (d'eau, par exemple), au paiement en ligne de leur loyer, ou au décompte individuel de charges annuelles. Les locataires peuvent également y exprimer et suivre leurs demandes administratives et techniques.

### Nous sommes à l'écoute de nos locataires

Pour mesurer notre qualité de service auprès des locataires, nous avons mis en place une démarche d'écoute client s'articulant autour de trois approches :

- le baromètre biannuel de satisfaction locataires, permettant une vue globale de notre qualité de service ;
- les enquêtes tout au long du parcours du locataire permettant d'évaluer l'efficacité de nos process (nouveaux locataires, traitement des demandes, post réhabilitations,...) ;
- les enquêtes auprès du panel locataires avec 17 000 locataires volontaires - permettant d'explorer leurs attentes actuelles et futures.

## NOS RÉSULTATS



**36 %**

des salariés dédiés à la proximité



**932 800**

appels et mails traités par le service clientèle 3F dans l'année, avec une hausse de 22 % de mails traités



**78,8 %**

de locataires satisfaits en baisse de 3,5 points par rapport à 2022



### UN NOUVEAU LABEL POUR LA QUALITÉ DE SERVICE

3F Normandie

Pour aller au-delà de la certification ISO 9001, 3F Normandie s'est lancé dans l'obtention d'un nouveau label de qualité de service : Livia®. Centré sur la satisfaction des locataires, il propose une approche à 360° de la qualité de service en s'appuyant sur des engagements mesurés et évalués : entrée dans le logement, propreté des espaces, relation client, dimension qualitative de l'interaction client, traitement des demandes, accompagnement personnalisé, départ, symétrie des attentions (qui fait le lien entre satisfaction client et satisfaction des salariés).

### LE DIGITAL AU SERVICE DU PARCOURS CLIENT

Groupe 3F

Pour répondre aux enjeux d'autonomie et de satisfaction des locataires, 3F digitalise ses process et services et met en place pour fluidifier les parcours clients. Pour optimiser la commercialisation et répondre au mieux aux demandes de logement, 3F utilise un nouvel outil de suivi, Symbiose. Il vise à proposer et commercialiser plus facilement et plus rapidement le logement le plus adapté aux candidatures. Par ailleurs, lors de l'attribution d'un logement, il est désormais possible de signer son contrat de bail en ligne.



### DES AUDITS CROISÉS ALI

Groupe 3F

Afin de suivre les engagements qualités de service communs aux sociétés d'ALI, un dispositif d'audits croisés a été mis en place en 2023. Des binômes entre les sociétés d'ALI ont été constitués conduisant à des échanges de bonnes pratiques. Le groupe 3F a ainsi participé à une vingtaine d'audits, soit en tant qu'auditée, soit en tant qu'auditeur.



# SOCIAL & GOUVERNANCE





# SOMMAIRE

**QUALITÉ DE VIE  
& CONDITIONS DE TRAVAIL** ..... **36**

Sécurité des collaborateurs, mode de travail hybride,  
qualité de vie

**EMPLOYABILITÉ & FORMATION** ..... **38**

Politique formation, mobilité interne,  
évolution des métiers

**DIVERSITÉ & ÉQUITÉ** ..... **40**

Egalité professionnelle, handicap, insertion professionnelle

**ACHATS RESPONSABLES  
& ÉTHIQUE DES AFFAIRES** ..... **42**

Politique achats, critères environnementaux, insertion,  
éthique des pratiques



# ENJEU 8

# QUALITÉ DE VIE & CONDITIONS DE TRAVAIL

## LE CONTEXTE

La qualité de vie au travail, la prévention, la santé et la sécurité de ses collaborateurs sont une priorité et une préoccupation permanente pour 3F. Conditions de travail, reconnaissance de la contribution des collaborateurs, protection de leur santé et de leur sécurité : dans tous ces domaines, le groupe s'attache à développer des approches de plus en plus collaboratives et novatrices.

## NOS ACTIONS



### Nous garantissons la sécurité de nos collaborateurs

En matière de santé et sécurité, nous déployons une politique active, en lien avec les commissions SSCT des différents CSE, en nous appuyant sur les revues trimestrielles de suivi des accidents du travail, avec pour cadre de référence le DUERP et le PAPRIACT. Nous travaillons également à l'amélioration des conditions de travail de nos équipes, avec notamment le déploiement d'espaces d'accueil nouvelle génération pour nos gardiens.

Nous avons initié, en co-construction avec les représentants du personnel (CSSCT centrale) une démarche paritaire de prévention des risques avec l'objectif d'instaurer et renforcer une culture de prévention des risques effective et efficiente. Une première étape de diagnostic nous a permis d'identifier nos forces, mais aussi des axes d'amélioration et de structurer un plan d'actions pour les prochaines années autour de sept cibles majeures. Enfin nous avons amélioré notre dispositif de prévention et de gestion de l'agression en refondant notre procédure et en déployant de nouveaux outils à destination de nos managers et des collaborateurs. Cette première étape nous permet de renforcer l'accompagnement des salariés agressés, à la fois en améliorant la réactivité des différents acteurs dans la prise en charge immédiate, mais aussi en initiant des actions à long terme pour sécuriser le collaborateur dans son emploi.



### Nous renforçons les modes de travail hybrides

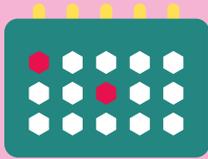
Pour renforcer la réactivité et l'agilité de notre organisation, nous avons assoupli les règles de recours au télétravail, en maintenant deux formules, hebdomadaire et mensuelle, tout en préservant des temps collectifs d'échange pour les équipes. Nous continuons d'accompagner nos collaborateurs et managers dans cette évolution en pérennisant l'achat de matériel de télétravail et l'indemnité journalière de télétravail, et en développant des actions pour faciliter le management hybride. Enfin, nous donnons la possibilité aux proches aidants et aux femmes enceintes de recourir davantage au télétravail.



### Nous agissons pour la qualité de vie au travail

Nous organisons chaque année une semaine de la santé et de la qualité de vie au travail (SQVT) et nous participons à des événements qui favorisent la cohésion des équipes et le partage de bonnes pratiques, comme les Trophées des bonnes pratiques prévention santé et sécurité au travail.

## NOS RÉSULTATS



**6,6 %**

taux d'absentéisme en 2023,  
contre 6,8 % en 2022



**2 062**

salariés en télétravail  
soit +0,3 % par rapport à 2022



**1 260**

salariés formés à la sécurité  
en 2023, soit - 14 % d'effectif  
formé par rapport à 2022



**3F**

**À vos côtés**



### « 3F À VOS CÔTÉS », DISPOSITIF ATTENTIF Groupe 3F

3F a mis en place en 2023 « 3F à vos côtés ». Avec ce nouveau service, le groupe porte une attention renforcée aux collaborateurs qui peuvent être confrontés à des situations délicates. Ce dispositif expérimental d'accompagnement allie préventif et curatif pour apporter des conseils personnalisés en garantissant la confidentialité des échanges. Il permet aux salariés 3F d'accéder à tous les mécanismes d'aides, ainsi qu'aux interlocuteurs utiles pour améliorer leur situation. Il permet de prévenir les fragilités (situation d'aidant, accès aux droits, surendettement etc.), d'accompagner les étapes de vie des collaborateurs (naissance, logement, équilibre budgétaire, parentalité ...) et de les soutenir dans les moments de rupture (mobilité, hospitalisation, décès d'un proche, addiction, accident). Ces services sont également accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.

### DÉFI 3F, 3 OBJECTIFS EN UN Groupe 3F

A l'occasion de la semaine Qualité de vie au travail, le groupe a lancé le défi 3F (pour fun, fair & fair play), un challenge de mobilité sportive douce prenant en compte l'impact écologique. Ce défi propose aux participants d'améliorer leur bien-être en pratiquant des activités sportives, de renforcer leurs liens sociaux et enfin de réduire leur bilan carbone en s'informant et en se mobilisant pour adopter des gestes responsables. Avec 546 personnes inscrites pour le groupe (soit un taux de participation de 12,5 %) et 122 équipes créées, l'objectif fixé pour 2023 de dépasser 30 000 km pour soutenir financièrement « Nour Yoga » a été largement atteint dès le troisième jour du challenge.

# ENJEU 9

# EMPLOYABILITÉ & FORMATION

## LE CONTEXTE

Les enjeux de formation du groupe 3F 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 des technologies et des métiers.

## NOS ACTIONS

### Nous offrons une politique de formation complète et adaptée

Notre offre de formation couvre tous les domaines d'activité, maîtrise d'ouvrage, gestion locative, gestion de proximité, supports, informatique, mais aussi management et compétences relationnelles, et propose des modes d'apprentissage diversifiés. Les formations peuvent être externes ou internes et dispensées par des formateurs experts 3F, en présentiel et via des classes virtuelles. Nous proposons aussi des webinaires ou des modules de e-learning, ainsi que des solutions mixtes (blended-learning) mêlant différentes modalités pédagogiques. Nous proposons une intégration rapide des nouveaux collaborateurs, adaptée à leur métier. Nous développons par ailleurs des démarches de certification et de formation diplômantes : les certificats de qualification professionnelle (CQP) gardien et gestionnaire d'immeuble sont systématiquement proposés aux gardiens et aux gestionnaires d'immeuble. Enfin, pour faciliter la transmission des bonnes pratiques et l'entraide, nous avons développé des dispositifs d'accompagnement de type tutorat et ateliers de co-développement.

### Nous accompagnons l'évolution des métiers et des outils

Nous avons lancé en 2023 de nouveaux cursus et parcours :

- le parcours réglementaire Action Logement, avec des formations sur les thématiques cybersécurité, déontologie, fraude et RGPD, dans un premier temps à l'intention des métiers de la proximité ;
- des formations liées au projet continuité d'activité - gestion de crise à l'attention de tous les collaborateurs administratifs ;
- un cursus chef de secteur intégrant un serious game avec des scénarios issus du terrain et des quiz pour faciliter la mémorisation ;
- un cursus dédié aux métiers de l'accession, proposé dès la prise de poste et tout au long du parcours afin de développer l'expertise des collaborateurs ;
- une formation autorisation et évaluation environnementales, dite « loi sur l'eau », principalement à l'attention des collaborateurs de la DMO et des chefs de projet construction, ainsi que de la direction juridique ;

- des parcours liés aux Bim maîtrise d'ouvrage et Bim exploitation, incluant un e-learning de sept heures de l'École des ponts et un module animé en interne par l'équipe Bim .

2023 a aussi vu la montée en puissance des formations liées à la responsabilité sur les chantiers et la formation des équipes de 3F Normandie aux métiers et outils 3F, après la fusion entre Immobilière Basse-Seine et Sodineuf.

### Nous favorisons la mobilité interne

Grâce à des revues de personnel (une trentaine déployée sur toutes les sociétés), nous avons recensé les compétences dont le groupe aura besoin demain et mis en place une aide à l'évolution des métiers en développant les aires de mobilité entre les différents emplois de l'entreprise et en permettant les détachements. Ainsi 94 détachements ont été effectués dans l'UES en 2023. Nous menons également une démarche conjointe en faveur de la mobilité avec Action Logement avec un accès à la bourse d'emploi Action Logement.

### Nous créons de nouveaux métiers

Nous enrichissons en permanence la palette de nos métiers, pour prendre en compte les évolutions et proposer une progression professionnelle à nos collaborateurs. Nous avons créé l'emploi de coordinateur de secteur, un emploi cadre qui se situe dans la continuité de celui de chef de secteur, et créé un parcours professionnel vers ce métier, qui vient se substituer à celui de chef de secteur itinérant, de façon à garantir la continuité du service de proximité et la qualité de nos prestations sur un patrimoine immobilier. Nous renforçons par ailleurs la polyvalence de nos collaborateurs, avec la mise en place des métiers de responsable habitat et commercial et de responsable accompagnement social et contentieux. Enfin, la création des métiers de responsable gestion baux commerciaux, responsable juridique baux commerciaux et juriste baux commerciaux vient reconnaître les compétences spécifiques que nécessite cette activité.

## NOS RÉSULTATS



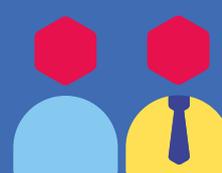
### 3,95 %

de la masse salariale consacrée à la formation contre 3,7 % en 2022.



### 66 %

d'accès aux formations pour les collaborateurs, contre 71 % en 2022.



### 239

mobilités internes équivalent à des changements de poste contre 325 en 2022.



### 105

promotions dans le groupe



### 134

transformations de CDD en CDI

Parce que vous connaissez quelqu'un qui connaît quelqu'un qui a le bon profil...

3F lance sa démarche de cooptation



Plus d'informations sur 3F via le QR code ci-dessous

3F®

### LA COOPTATION, LEVIER DE RECRUTEMENT

Groupe 3F

3F a lancé en 2023 une campagne pour promouvoir la cooptation : les salariés 3F étant les meilleurs ambassadeurs du groupe, ils sont en effet les mieux placés pour valoriser auprès de futurs candidats la richesse des métiers de 3F, les possibilités d'évolution et l'implication des équipes au quotidien au service des locataires.

### LA POLITIQUE ALTERNANCE RÉCOMPENSÉE

Immobilière 3F

Immobilière 3F a obtenu le Trophée employeur décerné par l'OPCO Uniformation dans la catégorie des entreprises de 250 salariés et plus. Attribué aux entreprises du secteur de la cohésion sociale, ce trophée récompense la politique d'Immobilière 3F en matière d'alternance. Cette politique vise à faire découvrir un métier et à former les jeunes à ce métier, à les accompagner et à développer leur employabilité à l'issue de leurs études.



# ENJEU 10

# DIVERSITÉ & ÉQUITÉ

## LE CONTEXTE

La lutte contre les discriminations et l'inclusion de tous les publics au sein du groupe 3F 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.

## NOS ACTIONS

### Nous garantissons l'égalité professionnelle femme-homme

Nous avons pris des engagements sur l'égalité salariale entre les femmes et les hommes, l'accès à l'emploi dans les métiers pour lesquels il subsiste une disparité (notamment les gardiens et les métiers de gestion locative) et la représentation des femmes dans nos instances de direction. Nous avons également développé des dispositifs pour faciliter l'exercice de la parentalité auprès des deux sexes et pour accompagner, avec leur manager, les personnes en congé maternité, parental ou d'adoption, de façon à gérer au mieux leur reprise de poste.

### Nous développons l'emploi des personnes en situation de handicap

Avec un réseau de référents handicap dans toutes nos sociétés, nous soutenons, via une campagne d'affichage annuelle, les demandes de reconnaissance de nos collaborateurs de leur qualité de travailleur handicapé (RQTH) ou de renouvellement de cette reconnaissance. Partenaires d'organismes spécialisés dans le handicap comme Cap emploi, qui travaille avec des équipes pluridisciplinaires pour l'aide au maintien dans l'emploi des salariés, nous aménageons le poste de nos collaborateurs en situation de handicap. Nous valorisons également les entreprises adaptées dans notre politique d'achat, via la mise à disposition d'un guide pour chacune de nos entités. Enfin, nous avons organisé en 2023 la 6ème édition du 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. Vif succès cette année, 21 binômes duoday se sont constitués, contre 7 l'année précédente.

**3F**  
**APPLIQUE LES**  
**VALEURS**  
**DE MIXITÉ &**  
**D'ÉGALITÉ POUR**  
**SON**  
**PERSONNEL**

### Nous participons à l'insertion professionnelle des jeunes

Nous développons une politique jeunes volontariste qui vise à faire connaître nos métiers aux étudiants, via notamment les réseaux sociaux, les relations avec les écoles et universités et les dispositifs de stages et d'alternance. Nous avons développé avec vingt écoles cibles qui constituent pour nous un précieux vivier d'étudiants des relations partenariales et mené en 2023 une trentaine d'actions/événements (forums, jobs dating, conférence métiers, ...) dont 28 spécifiques au monde étudiant, visant à recruter et à promouvoir nos métiers. Pour la troisième année consécutive, nous avons obtenu le label HappyTrainees qui récompense les entreprises dans lesquelles les stagiaires et les alternants sont épanouis et nous avons reçu le Trophée de l'alternance dans le secteur de la cohésion sociale délivré par notre OPCO et récompensant les entreprises particulièrement investies dans l'accueil des alternants. En 2023, le groupe a accueilli 157 alternants, suivis par des tuteurs formés.

## NOS RÉSULTATS

### INDEX ÉGALITÉ FEMME-HOMME :



Index de l'UES,  
comme en 2022



Index Clairsienne,  
comme en 2022



Index Immobilière Atlantic  
Aménagement, contre 98/100  
en 2022



**53,3 %**

de femmes dans  
l'encadrement supérieur  
parmi les chefs de service,  
et les directeurs,  
contre 46,5 % en 2022



**175**

salariés en situation de  
handicap, soit 3,7 %  
de l'effectif total



**3,7 %**

des salariés sont des jeunes  
de moins de 25 ans, contre  
3,3 % en 2022



**23 %**

des recrutements  
de moins de 25 ans  
parmi les CDD et CDI



### SQUAD EMPLOI

#### 3F Notre Logis

Imaginée par 3F Notre Logis, l'opération Squad Emploi permet à des collaborateurs volontaires de s'engager en faveur de l'insertion professionnelle sur le territoire en accompagnant un jeune diplômé en recherche d'emploi. Le but est d'accompagner les jeunes, en leur donnant une culture d'entreprise et un accès au Réseau Alliances dont 3F Notre Logis est partenaire. En 2023, sept jeunes ont été accompagnés par des parrains et marraines durant neuf mois, via des ateliers de coaching, une première expérience très positive, pour les jeunes, qui ont tous trouvé un travail ou stage, comme pour les parrains et marraines, très satisfaits de cette expérience de partage et d'entraide

# ENJEU 11

# ACHATS RESPONSABLES ET ÉTHIQUE DES AFFAIRES

## LE CONTEXTE

La pérennité et le développement de 3F reposent sur la confiance qu'il inspire à ses parties prenantes, clients, actionnaires, fournisseurs, partenaires, collectivités territoriales ou collaborateurs. Ainsi, 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, les achats responsables et l'éthique des affaires participent à la politique RSE du groupe.

## NOS ACTIONS

### Nous renforçons nos dispositifs d'achat responsable

Par son statut de bailleur social, 3F est soumis aux règles applicables aux marchés publics et au code de la commande publique qui constitue un premier socle de l'achat responsable chez 3F puisqu'il exige d'inclure des caractéristiques environnementales et sociales dans l'expression du besoin. De plus, il autorise l'acheteur à prévoir des clauses et des critères liés au développement durable pour l'attribution et l'exécution du marché. Au-delà de ce cadre réglementaire, nous nous sommes dotés d'une politique achat ambitieuse pour optimiser l'efficacité et le professionnalisme de nos achats, améliorer la qualité de la relation avec nos fournisseurs et développer un achat innovant et responsable. Ces principes sont formalisés dans notre charte des achats responsables, qui conjugue des leviers d'actions environnementaux, sociaux et économiques.

### Nous accentuons l'intégration des critères environnementaux dans nos marchés

Nous souhaitons amplifier notre culture de l'achat durable en renforçant l'intégration d'objectifs de développement durable dans nos marchés, dans les exigences de nos cahiers des charges comme dans les critères de sélection des offres. Grâce à nos expérimentations dans le réemploi et le recyclage, le groupe démontre également son souhait de s'engager dans la transition vers l'économie circulaire. Enfin, nous incluons des critères environnementaux et sociétaux dans nos marchés de travaux et nous évaluons le respect de ces engagements grâce à un outil dédié (EFEL).

### Nous stimulons les secteurs de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique

Grâce au recours à des marchés réservés ou à des partenariats avec les structures d'insertion, régies de quartier, notamment, nous sommes un opérateur important de l'insertion par l'activité économique. Nous suivons tout particulièrement les heures d'insertion professionnelles réalisées dans le cadre des marchés de travaux.





### Nous contribuons à une économie locale et pérenne

Pour mieux appréhender le tissu économique des territoires et diversifier notre panel de fournisseurs, nous déployons, en amont des passations de marchés, le sourcing pour connaître les opportunités du marché fournisseur, son évolution, sensibiliser les fournisseurs à nos exigences et favoriser la concurrence. Nous souhaitons en effet faciliter l'accès à nos marchés à tout type d'entreprise (ESS, TPME, nouvelles structures etc.), grâce à un process transparent et équitable. Nous nous mobilisons également pour répondre de la façon la plus optimale possible aux enjeux de paiement des fournisseurs, même en temps de crise dans le cadre du projet de gestion de continuité des activités et de gestion de crise (GCA-GC) mené cette année.

Dans un contexte de crise, nous nous montrons solidaires avec le secteur de la construction en maintenant voire augmentant notre offre nouvelle et nos efforts de réhabilitation. Enfin, par l'innovation, nous contribuons à revitaliser et requalifier la filière BTP et à pérenniser les savoir-faire et l'emploi local. Impression 3D, maquette numérique, construction hors-site, procédés et matériaux écologiques, bâtiments connectés, nous participons à la promotion et à la diffusion de la culture de l'innovation dans la filière du bâtiment et des services.



### Nous veillons à la transparence des pratiques et à l'éthique des affaires

Notre code de conduite, annexé à nos règlements intérieurs, porte l'essentiel de nos principes et directives éthiques vis-à-vis de toutes nos parties prenantes. La charte éthique des fournisseurs vient le compléter, en y précisant les règles et comportements attendus de nos partenaires.

Pour garantir les règles de déontologie et de transparence, dans nos pratiques d'achats entre autres, le responsable du dispositif anticorruption s'appuie sur la cartographie des risques de corruption tenue à jour, sur la formation des collaborateurs les plus exposés et met en œuvre les procédures pour maîtriser les risques d'atteinte à la probité. Grâce à un dispositif d'alerte interne, développé et administré par Action Logement Groupe, tous nos collaborateurs sont par ailleurs incités à s'impliquer dans la lutte contre la corruption.

Enfin, afin de respecter le règlement général sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), nous déployons deux politiques, l'une destinée aux clients et l'autre à nos salariés. Un réseau de dix-sept référents Informatique et libertés réalise des auto-évaluations de maturité de la conformité 3F et des sessions de sensibilisation sont proposées mensuellement pour les nouveaux entrants et ponctuellement à l'ensemble des salariés, dont le e-learning mis en place cette année pour le personnel de proximité suivi par 1 600 collaborateurs.

## NOS RÉSULTATS



**70**

sessions de formation interne sur les achats réalisées dans l'année



**300 996**

heures d'insertion par l'activité économique réalisées dans le cadre de nos travaux, l'équivalent à

**188**

temps plein



**67 %**

de nos marchés > 40 k€ HT inclut des considérations environnementales

# ANNEXES





# SOMMAIRE

Note méthodologique de reporting  
des informations RSE  
et matrice de matérialité ..... **44**

Rapport de l'organisme tiers indépendant,  
sur la déclaration consolidée  
de performance extra-financière figurant  
dans le rapport de gestion ..... **46**



# 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 présente 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. Cette déclaration 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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2023.

## PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Le périmètre de reporting RSE a pour objectif d'être représentatif des activités du groupe 3F. Il porte ainsi sur les sociétés consolidées dans les états financiers du groupe 3F, selon la méthode d'intégration globale. De fait, 12 sociétés sont représentées dans ce rapport : Immobilière 3F, société consolidante, et les sociétés qu'elle contrôle directement ou indirectement : 3F Normandie (issue de la fusion d'Immobilière Basse-Seine et Sodineuf), 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 Clairsienne.

Il est précisé tout au long de la DPEF si un écart est observé par rapport à ce périmètre initial.

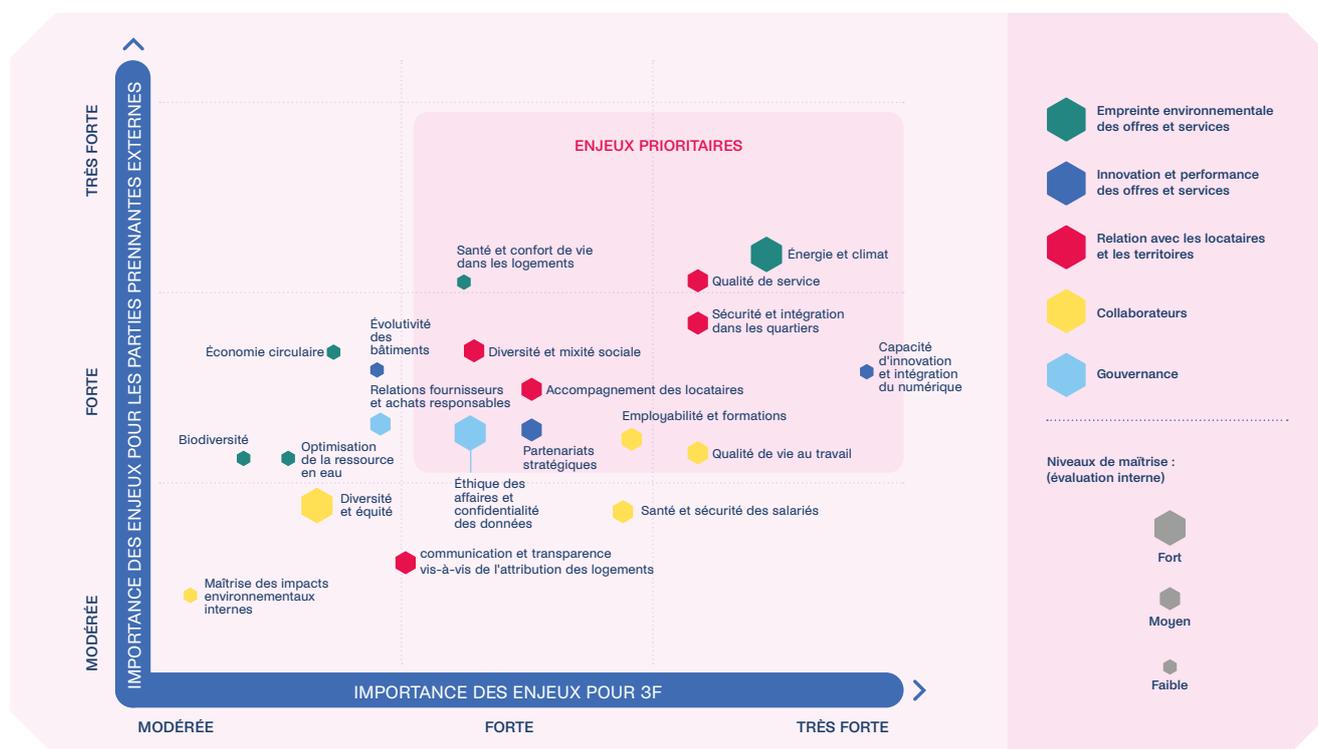
## ENJEUX RSE ET MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DE LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ

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

**PERMETTRE  
AUX PARTIES  
PRENANTES DE  
3F DE MIEUX  
APPRÉHENDER SA  
DÉMARCHE RSE**

**3F  
A IDENTIFIÉ  
20 ENJEUX  
COUVRANT  
CINQ  
THÉMATIQUES**

## LA MATRICE DE MATÉRIALITÉ DES ENJEUX RSE



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, le groupe 3F a fixé des indicateurs de performance qui viennent évaluer chaque année les accomplissements et marges de progrès du groupe.

Pour la DPEF 2023, plusieurs modifications ont été apportées dans la manière d'explicitier les politiques et actions menées par 3F pour répondre à ses enjeux :

- Dans l'axe « Empreinte environnementale » : quatre thématiques permettent de rassembler les enjeux de l'empreinte environnementale de 3F. Celles-ci sont introduites par une nouvelle partie : « S'engager et agir pour la transition bas carbone » présentant un état des lieux de la performance environnementale du groupe, notamment son bilan carbone et sa performance environnementale

à travers les diagnostics de performance environnementale (DPE).

- Compte tenu de la montée en puissance du sujet dans nos activités, dans l'axe « Empreinte environnementale », une nouvelle partie présente les actions menées par 3F en faveur de l'économie circulaire et l'utilisation de matériaux biosourcés.
- Dans une logique de cohérence des sujets, l'enjeu « Santé et confort de vie dans les logement », présenté en 2022 dans un axe « Adaptation du bâti & des pratiques » a été modifié et réparti dans les différentes parties « Énergie & climat – Offre Nouvelle » (isolation thermique, confort d'été), « Énergie & climat – Patrimoine » (élimination des passoires thermiques, maîtrise des charges locatives) et « Ressources & économie circulaire » (intégration des principes d'économie circulaire, réflexion sur la consommation de matériaux)
- Dans la thématique « Social & gouvernance » : l'enjeu « Innovation & intégration du numérique » n'est plus traité à part, les actions liées à l'innovation et le développement d'une offre plus responsable sont réparties dans les enjeux « Empreinte environnementale » et « Relation clients & territoires ». Ce choix s'explique également par le passage à un nouveau projet d'entreprise, moins centré sur l'intégration du numérique.
- L'intitulé de l'enjeu « Éthique des affaires et conformité » a été modifié pour mieux rendre compte des actions menées en faveur des achats responsables.

## 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. Ne sont mentionnés ici que les indicateurs pour lesquels des explications complémentaires sont nécessaires.

### INDICATEURS ET COMMENTAIRES

#### LOGEMENTS LOCATIFS FAMILIAUX :

Nombre de logements en gestion au 31/12 de l'année incluant les PSLA, les mandats de gestion, la structure Notre Foyer, Copala et Clésence.

#### EMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE :

La donnée en tonne équivalent CO2 par logement a été établie suite au bilan carbone (scopes 1, 2 et 3) réalisé avec Action Logement à partir des données 2022.

La part des émissions du groupe 3F (0,2%) sur le total des émissions en France a été établi à partir de la valeur de référence fournie par EcoAct (soit (623 M tCO2 en 2022).

#### DIAGNOSTIC DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTAL

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.

**Les DPE affichés reprennent les DPE anciennes et nouvelle version. Il a été précisé la part des DPE ayant été réalisés à partir du 1er juillet 2021**, en lien avec la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 (loi ELAN) entrée en vigueur au 1er juillet 2021, venant réformé le DPE.

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.

#### CERTIFICATIONS SUR LES OPÉRATIONS NEUVES LIVRÉES

Nombre d'opérations neuves (et équivalent logements) livrées certifiées NF Habitat HQE par CERQUAL, Promotelec Neuf par Promotelec ou BEE + par Prestaterre. Les acquisitions-améliorations ne sont pas étudiées dans cet indicateur.

#### OPÉRATION EN CONSTRUCTION HORS-SITE

La construction hors-site consiste à déplacer une partie de la construction hors des limites du chantier, en produisant en usine ou en atelier des éléments constructifs non structurels ou structurels linéaires, plans ou volumétriques. Le suivi des opérations construites en hors-site sont suivies à l'étape de leur agrément.

#### OPÉRATIONS EN MOD LANCEES EN RE 2020 SEUIL 2025 OU 2028

Les opérations lancées sont étudiées dans leur phase de mise en chantier. Le taux d'opérations lancées en avance de phase sur la RE 2020 est calculé à partir du nombre de logements en maîtrise d'ouvrage directe mis en chantier dans l'année et visant les seuils 2025 ou 2028 de la RE 2020, divisé par le nombre de logements lancés en RE 2020.

#### OPÉRATIONS LIVRÉES AVEC UNE RECONNAISSANCE BIODIVERSITÉ

Nombre de résidences gérées au 31/12 ayant obtenu une reconnaissance biodiversité telle que : BiodiverCity, EcoQuartier, Effinature, EcoJardin, Jardins de Noé, Refuges LPO, etc

### **OPÉRATIONS LIVRÉES AVEC UN AMÉNAGEMENT ÉCOLOGIQUE**

Nombre d'opérations livrées avec : prairie, noue ou bassin planté, toiture végétalisée, jardin partagé, composteur, récupérateur d'eau de pluie, etc.

### **PLACES EN FOYER FLÉCHÉES JEUNES**

Nombre de places en hébergement de type : foyers de jeunes travailleurs, résidences hôtelières à vocation sociale, résidences jeunes actifs, résidences étudiantes.

### **PLACES EN FOYER FLÉCHÉES SENIORS/HANDICAP**

Nombre de places en hébergement de type : établissements d'hébergement pour les personnes âgées dépendantes, foyers d'accueil médicalisés, foyers de personnes âgées, foyers de personnes handicapées, maisons d'accueil spécialisées et résidences privées pour aînés.

### **PLACES EN FOYER DESTINÉES AUX MÉNAGES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ**

Nombre de places en hébergement de type : Centres d'hébergement et de réinsertion sociale, centres d'hébergement social, centres d'hébergement d'urgence, foyer de travailleurs migrants, maisons relais, pensions de famille, résidences sociales.

### **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 entendant.

### **TAUX DE SATISFACTION DES LOCATAIRES**

Le taux de satisfaction des locataires est issu du baromètre satisfaction piloté par Action Logement Immobilier.

L'enquête est réalisée par téléphone tous les deux ans auprès d'un panel représentatif des locataires (âge, localisation, type de financement du logement, logement en copropriété ou non etc.).

L'enquête repose sur plusieurs questions, dont deux visant à évaluer le taux de satisfaction global des locataires : la note de cœur et la note de tête.

La note de cœur correspond à la réponse spontanée des locataires à la suite de la 1ère question posée sur la satisfaction globale.

**La note présentée dans ce rapport présente la note de tête**, c'est-à-dire la réponse « réfléchie » après une série de questions, à la demande : « Après avoir répondu à toutes ces questions, globalement diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait ».

### **EFFECTIF**

Les contrats étudiants, contrats professionnels et d'apprentissage sont comptabilisés comme CDD. Un salarié détenant plusieurs contrats de travail est comptabilisé plusieurs fois.

### **HEURES D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE**

Cumul des heures d'insertion réalisées sur la base des opérations terminées en 2023, établi à partir des factures des fournisseurs.

---

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. De même, les postes d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre liées aux activités de transport ne sont pas abordées. 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.

---

# **RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE**



## **Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière**

Exercice clos le 31 décembre 2023

### **IMMOBILIERE 3F**

Société Anonyme d'HLM

159, rue nationale  
75013 - PARIS

### **Grant Thornton**

Société par Actions Simplifiée 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  
632 013 843 RCS Nanterre

29, rue du Pont  
92200 - Neuilly-sur-Seine

## Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant, sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière

### **Immobilière 3F**

Exercice clos le 31 décembre 2023

Aux actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux Comptes inscrit sur la liste prévue par l'article L.822-1 du Code de Commerce, désigné Organisme Tiers Indépendant - OTI (« tierce partie ») de votre société Immobilière 3F (ci-après « entité »), accrédité par Cofrac Inspection, n°3\_2122 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de Commerce.

## Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée 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.

## Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies, sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations, permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur le site internet ou sur demande auprès de l'entité.

## Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

## Responsabilité de l'entité

Il appartient à la Direction de :

- Sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;

- Préparer 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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- Préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- Mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le conseil d'administration.

#### **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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations, telles que préparées par la Direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- Le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte),
- La sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- La conformité des produits et services aux réglementations applicables.

#### Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de Commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes, *Intervention du Commissaire aux Comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, à notre programme de vérification transmis en début de mission et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)<sup>1</sup>.

#### Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de Commerce et le Code de Déontologie de la profession de Commissaire aux Comptes. 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, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes relative à cette intervention.

#### Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre mars et avril 2024, sur une durée totale d'intervention de trois semaines.

---

<sup>1</sup> ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*

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 neuf entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les fonctions RSE, Performance environnementale et énergétique, Gestion du patrimoine, Qualité et construction, Ressources humaines, paie et formation, Direction financière, Satisfaction client, Accompagnement et développement social.

#### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées, en exerçant notre jugement professionnel, nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 du Code de Commerce en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de Commerce ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 du Code de Commerce lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des 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 afférents aux principaux risques ;

- Nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques, conformément au I de l'article R. 225-105 du Code de Commerce ;
- 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 considéré les plus importantes présentées<sup>2</sup>. Pour certains risques (éthique des affaires et conformité ; innovation et intégration du numérique), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités ;
- 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 du Code de Commerce ;
- 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 considéré les plus importants présentés<sup>3</sup>, nous avons mis en œuvre :

---

<sup>2</sup> **Informations qualitatives** : « S'engager Et Agir Pour La Transition Bas Carbone » ; « Enjeu 1 Energie & Climat Offre Nouvelle » ; « Enjeu 2 Energie & Climat Patrimoine » ; « Enjeu 6 Accompagnement Des Locataires Tout Au Long De Leur Parcours ».

<sup>3</sup> **Informations sociales** : effectif total et répartition ; index égalité homme/femme ; nombre d'heures de formation ; taux d'accès à la formation ; Nombre de salariés en situation de handicap ; Taux d'absentéisme

**Informations environnementales** : répartition du patrimoine par étiquette énergétique ; Taux d'opérations neuves certifiées NF HABITAT HQE / BEE+ / PROMOTELEC NEUF livrées dans l'année (MOD) ; Nombre cumulé d'opérations neuves ayant obtenues une reconnaissance Biodiversité.

**Informations sociétales** : patrimoine géré (logements) ; nombre d'attributions réalisées auprès de personnes issues des publics prioritaires ; nombre d'emplois indirects générés via les clauses d'insertion ; flux de logements adaptés PMR de logements réalisées dans l'année. ; taux de satisfaction global des locataires.

- 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrice<sup>4</sup> et couvrent entre 31% et 65% 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.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Neuilly-sur-Seine, le 5 juin 2024

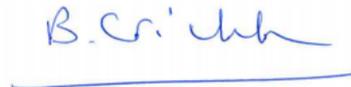
L'Organisme Tiers Indépendant

**Grant Thornton**

**Membre français de Grant Thornton International**



Christian Bande  
Associé



Bertille Crichton  
Associée, Transformation Durable

---

<sup>4</sup> Immobilière 3F et 3F Normanvie



**RÉALISATION** : Service RSE 3F  
**GRAPHISME** : Arnaud Berroy  
**APPUI RÉDACTIONNEL** : Françoise Moinet



Groupe 3F  
159 rue Nationale, 75638 PARIS Cedex 13  
[www.groupe3f.fr](http://www.groupe3f.fr)