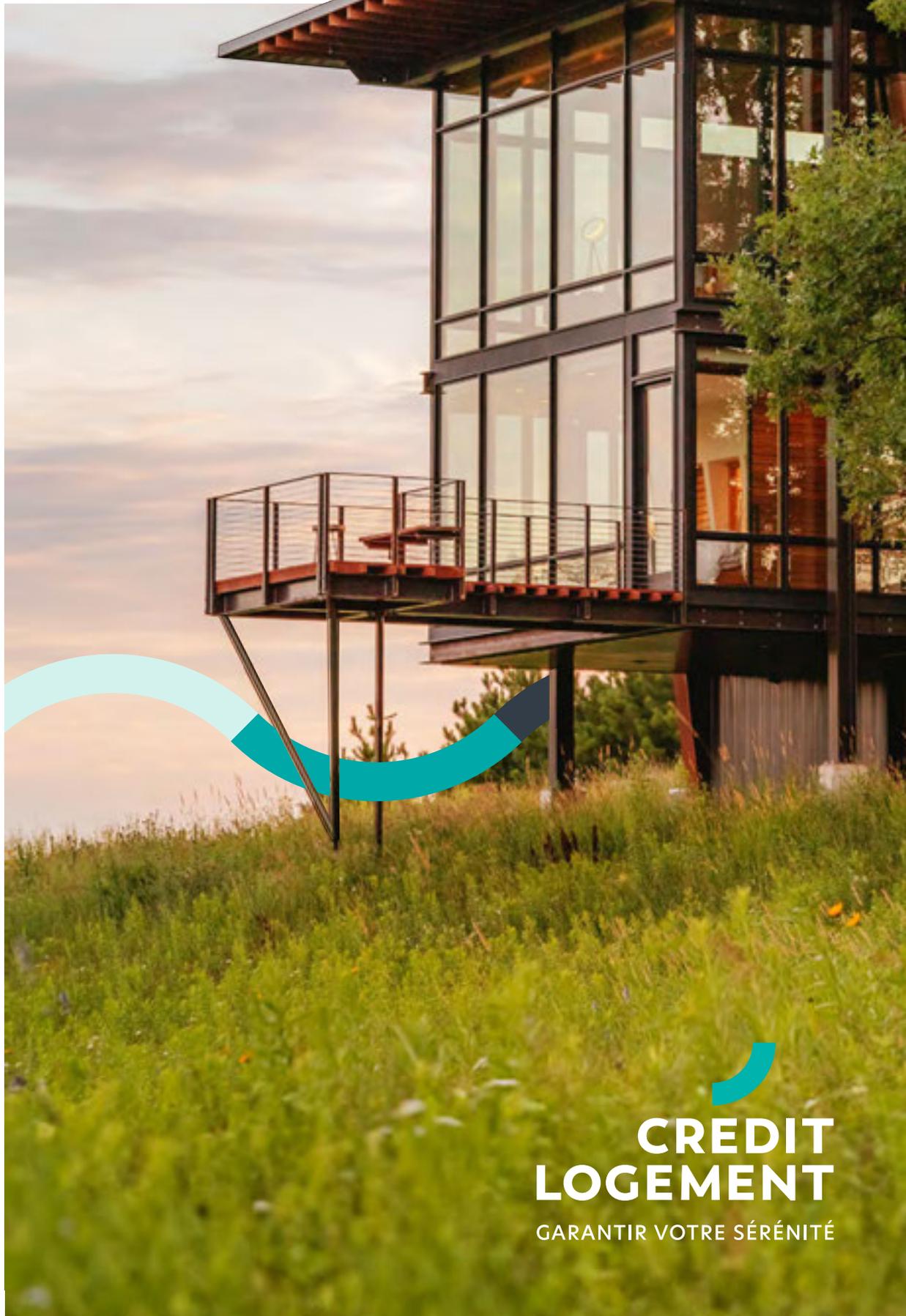


Rapport de Durabilité

2023



Tout d'abord, un geste pour la planète

**Dans le prolongement de sa démarche RSE,
Crédit Logement a fait le choix de ne pas imprimer
son rapport de durabilité.**

Ce document dispose d'une navigation interactive sur le sommaire.

Sommaire

| | | |
|----|---|----|
| 01 | Edito | 05 |
| 02 | Introduction | 07 |
| 03 | Impact social | 09 |
| 04 | Impact sociétal | 17 |
| 05 | Offres et pratiques commerciales responsables | 21 |
| 06 | Politique de placement & d'investissement responsable | 29 |
| 07 | Gouvernance responsable | 33 |
| 08 | Impact environnemental | 39 |



Édito

01

Notre engagement RSE

La responsabilité sociale et sociétale, ainsi que la création de valeur durable font partie intégrante de l'existence même de Crédit Logement.

Notre mission, au cœur de notre action depuis bientôt 50 ans, est marquée par la volonté de développer et pérenniser l'accès à la propriété pour le plus grand nombre de façon humaine et responsable, en préservant avant tout la solvabilité des emprunteurs.

Cet engagement se matérialise depuis 2021 par l'affirmation de nos 6 piliers ESG.

Ainsi, depuis toujours, nous sommes mobilisés aux côtés de nos parties prenantes dans un contexte climatique, économique et social complexe afin de faire face et anticiper les évolutions du marché immobilier.

Notre objectif est d'accompagner nos partenaires, nos clients, mais aussi nos collaborateurs et nos administrateurs dans la réalisation de leurs projets afin de créer durablement de la valeur.

C'est dans ce cadre que se décline notre démarche RSE, fruit du soutien fort de la Direction Générale et de l'implication quotidienne de l'ensemble des collaborateurs.

Nous sommes fiers de voir chaque jour les actions engagées porter leurs fruits et de nouveaux projets émerger afin de construire tous ensemble un futur positif.

Les actions décrites dans ce rapport sont l'œuvre de chacun. Sa réalisation est l'occasion de remercier chaque collaborateur pour son investissement.

Bonne lecture à tous !

Valérie Perrier
Directrice des Finances
Responsable RSE

Jean-Marc Vilon
Directeur Général



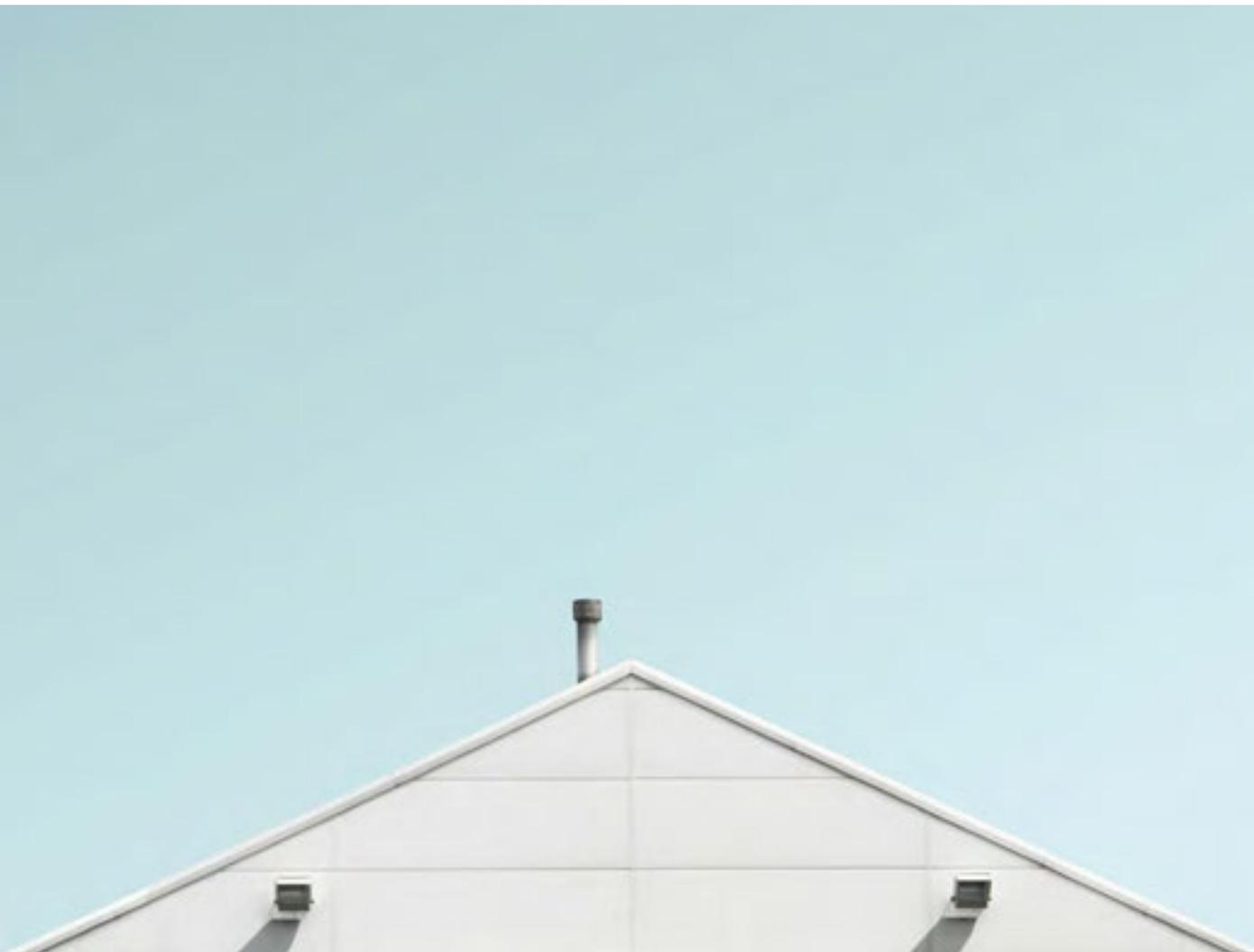
Introduction

02

Au cœur de nos préoccupations, les problématiques dites ESG représentent de véritables enjeux pour Crédit Logement.

Notre identité d'entreprise affirme nos fondamentaux et notre positionnement de partenaire expert, responsable et bienveillant.

Nous sommes **#Engagés pour les partenaires bancaires et les emprunteurs** chaque jour dans nos métiers et nos actions.



EN MATIÈRE D'ESG, NOS ACTIONS S'ORGANISENT
AUTOUR DE 6 PILIERS MAJEURS :

Impact social

Impact sociétal

Offres et pratiques
commerciales responsables

Gouvernance responsable

Impact environnemental

Politique de placement
et d'investissement
responsable

Impact social

03

Notre culture d'entreprise est orientée vers les salariés.
La politique de Crédit Logement en termes de qualité de vie au travail, de souci d'égalité de traitement, de diversité, de recrutement et de gestion des emplois et des parcours professionnels sont des vecteurs essentiels, générateurs de cohésion sociale et de performance durable.

Elle renforce l'attractivité en tant qu'employeur ;
Elle est la source du succès de l'entreprise.

Crédit Logement s'engage chaque année, via divers dispositifs, pour favoriser le développement et le bien-être individuel et collectif de ses salariés.



Effectif

Au 31/12/2023, Crédit Logement comptabilise **323** collaborateurs (soit une hausse de 2,5%)

Nous cherchons à privilégier les CDI afin d'instaurer une relation de confiance avec ceux qui font la réussite de notre entreprise depuis de nombreuses années.

En 2023, Crédit Logement comptait moins de **1,85%** de CDD (contrats d'apprentissage compris), en légère hausse par rapport aux 1,6% de 2022.

Notre taux de turnover CDI, incluant les départs en retraite, était de 6,94% en 2023 (il est plus marqué chez les hommes), contre 5,35% en 2022.

56,3%

*part des femmes
dans l'effectif total
(57,8 % en 2022)*

53,8%

*part des femmes
dans l'effectif cadre
(54,1 % en 2022)*

4,9%

*part des salariés
de moins de 30 ans
(3,8% en 2022)*

23,1%

*part des salariés
de plus de 55 ans
(24,8% en 2022)*

Diversité et lutte contre les discriminations

Le principe de l'égalité professionnelle est au cœur de la politique des ressources humaines de Crédit Logement qui s'attache à traiter de manière égale tous ses collaborateurs et veille à lutter contre toute forme de discrimination pour assurer à chacun un environnement de travail sain et respectueux quel que soit son genre, son origine, sa religion, ses opinions politiques ou son handicap.

Égalité professionnelle

Crédit Logement intègre pleinement l'enjeu de l'égalité professionnelle dans ses programmes RH : égalité salariale, promotion professionnelle et mobilité interne, formation et développement des compétences et poursuit ses efforts en matière de mixité des métiers et de représentativité des femmes, pour une gouvernance partagée. L'égalité salariale fait l'objet d'un examen annuel lors de la Négociation Annuelle Obligatoire.

Un accord d'entreprise sur le thème de l'égalité professionnelle est négocié tous les 3 ans (accord triennal). L'accord en vigueur prendra fin le 31/12/2025.

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » a introduit, pour toutes les entreprises de plus de 50 salariés, l'obligation de calculer un index égalité femmes-hommes, sous forme d'une note sur 100. En 2023, l'index Femme/Homme est de 88 points sur 100, stable par rapport à 2022 (89 points sur 100).

Crédit Logement n'applique aucune discrimination, qu'elle soit négative ou positive, conformément à l'article L.1132-1 du Code du travail français.

Recrutement

Crédit Logement veille dans ses processus de recrutement au respect de la diversité et à l'égalité entre les femmes et les hommes.

Afin d'accorder une chance à chacun et chacune indépendamment de la religion ou des origines, nos critères de recrutement ne prennent, et ne prendront jamais en compte l'ethnie ou les croyances conformément à la législation française.

Chaque collaborateur engagé dans le processus de recrutement suit une formation obligatoire aux techniques de recrutement incluant une sensibilisation aux risques de discrimination.

Le principe de non-discrimination est également appliqué dans tous les actes de management et de décision, en particulier dans la gestion des ressources humaines. Il est important de favoriser la représentation de la diversité dans les effectifs et, à tous les niveaux de responsabilité.

La part des femmes dans les promotions est de **48%** (6,7% de l'effectif féminin ont bénéficié d'une promotion). En 2022, la part des femmes dans les promotions s'élevait à 48,65%, stable en 2023, et 10% de l'effectif féminin ont bénéficié d'une promotion.

La part des femmes dans le recrutement : **41,4%** (44% en 2022) ;

La part des salariés en situation de handicap représentent **3,4%** de nos collaborateurs (3,47% en 2022) ;

Crédit Logement s'attache à accroître la représentation des femmes en haut de la pyramide (Comité de Direction hors Direction Générale) : au 31/12/2023, la part des femmes était de **41,7%** (contre 33% en 2022 à la même date).

Crédit Logement lutte contre la discrimination mais également le harcèlement moral et les agissements sexistes. Crédit Logement est doté d'un dispositif de signalement (par mail et/ou par téléphone) et de traitement de tout comportement constitutif de discrimination, harcèlement moral ou agissements sexistes ou sexuelles (procédure interne sur les situations de harcèlement présumé).

De manière à prévenir le risque de discrimination, Crédit Logement met en place des formations / des campagnes de sensibilisation.

En 2023, une campagne de sensibilisation sur le thème du harcèlement a été organisée, en association avec la médecine du travail et les représentants du personnel (CSSCT). Une campagne de sensibilisation a également été réalisée, en novembre 2023, sur le thème du Handicap via une communication sur l'intranet et un affichage au sein des locaux. Il existe désormais 1 référent handicap à Crédit Logement et 1 référent handicap sur l'organisme La Formation.

7,90%

*taux de promotion en 2023
(12,3 % en 2022 en raison
de plusieurs départs en retraite)*

9,6%

*part des femmes dans l'encadrement
(10,1 % en 2022)*

4,02%

taux de collaborateur de nationalités étrangères (en hausse par rapport à 2022, 3,49 %)

Développement des compétences

Nous attachons une grande importance au développement des collaborateurs au sein de l'entreprise. L'accord sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) a été renouvelé le 1er décembre 2023 pour une durée de 4 ans.

Les collaborateurs bénéficient de deux entretiens par an avec leur supérieur hiérarchique afin de faire le point sur leurs objectifs, leurs compétences et les développements souhaités. Conformément à l'accord d'entreprise portant sur la périodicité des entretiens professionnels signé le 31/05/2021, l'entretien professionnel a lieu tous les trois ans, ou suivant les éléments déclencheurs prévus par la loi pour les reprises d'activités.

Cet entretien de parcours professionnel (EPP) est réalisé par l'encadrement (responsable hiérarchique direct). L'entretien de parcours professionnel des Directeurs est mené par le Directeur Général.

Tous les 6 ans, un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel du salarié est réalisé. L'entretien professionnel fait alors l'objet d'un échange sur les projets professionnels du salarié.

La formation est un axe de développement fort des collaborateurs, elle permet d'entretenir en permanence leurs compétences, elle enrichit et dynamise la trajectoire professionnelle.

En outre, le dispositif « formation » est un enjeu essentiel pour le développement durable de l'entreprise.

Nous donnons à nos collaborateurs au cours des entretiens annuels et de mi-année les moyens dont ils ont besoin pour réussir, perfectionner leurs compétences et développer leur potentiel. Ils sont encouragés à se former, à participer à des conférences / séminaires / webinaires pour renforcer l'actualisation des savoirs et des compétences.

Afin de continuer à renforcer l'excellence de nos équipes, un plan de développement des compétences (plan de formation) est établi chaque année, pour accompagner au mieux les collaborateurs dans la réalisation de leurs missions.

Pour 2023, la formation professionnelle représente **4 704 heures** de formation (actions de sensibilisation obligatoires comprises), réparties entre **317** collaborateurs, soit en moyenne **15 heures** de formation par

personne formée, et un taux d'accès à la formation de **98,14%**¹.

En 2022, 186 collaborateurs ont bénéficié d'une formation, ce qui représente environ 3500 heures de formation, soit en moyenne 18,8 heures par collaborateurs bénéficiaires. Les modalités de formation sont au choix du collaborateur (présentiel / à distance) dès lors que l'organisme offre ces possibilités. Les dépenses de formation (coût pédagogique) représentent **1,32%** de la masse salariale de notre société, contre 2,03% en 2022.

Un grand nombre de formations a été dispensé en interne permettant ainsi de réduire les coûts pédagogiques, former plus de salariés et assurer le même niveau de formation.

Nos métiers nécessitent une actualisation régulière des connaissances réglementaires, techniques et de gestion de risques. Toutefois, les collaborateurs suivent de plus en plus de formations dites « soft skills ».

DÉPENSES DE FORMATION EN 2023

246 919,35 €

*montant effectivement
dépensé en 2023
(266 316 € en 2022)*

Afin de garantir la sécurité des collaborateurs, Crédit Logement a mis en place un plan de formation de Sauveteur Secouriste du Travail (SST).

Crédit Logement organise une formation « recyclage » (appelée également MAC SSS - Maintien et Actualisation des Connaissances) tous les ans. Cette formation pourrait être réalisée tous les 2 ans car la validité de la formation SST est de 24 mois (certificat SST 24 mois).

Au 31/12/2023, 43 collaborateurs sont SST, soit 13,31% des salariés (14,92% en 2022).

¹Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année

Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle

Une attention particulière est portée sur le bien-être des collaborateurs, sur l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

En effet, nos collaborateurs forment le cœur de la société et il est important qu'ils le ressentent tout au long de leur carrière dans l'entreprise. Le bien-être physique et moral ou encore l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée contribuent à l'épanouissement des collaborateurs, à donner le meilleur d'eux-mêmes et à se projeter à long terme au sein de la société.

Le siège de Crédit Logement est au cœur de Paris permettant aux collaborateurs (près de 99% des effectifs) d'utiliser les transports en commun. Ces moyens de transport constituent un gain de temps et limitent le stress lié aux déplacements.

Les collaborateurs bénéficient d'un dispositif d'horaires variables (accord initial - octobre 1999) pour une organisation flexible de leur travail, et une meilleure gestion de leurs obligations personnelles et professionnelles.

Les collaborateurs bénéficient également d'un accord collectif de télétravail permettant de télétravailler 2 jours par semaine. Le télétravail peut être mis en place (journées supplémentaires) dans certaines situations telles que « soutien / aidant familial ».

Par le biais de ces 2 dispositifs, Crédit Logement développe des conditions de travail souples. En effet, le télétravail librement choisi par chaque collaborateur et la flexibilité des horaires de travail donne aux collaborateurs de la latitude tant à leur lieu de travail qu'à leurs horaires de travail.

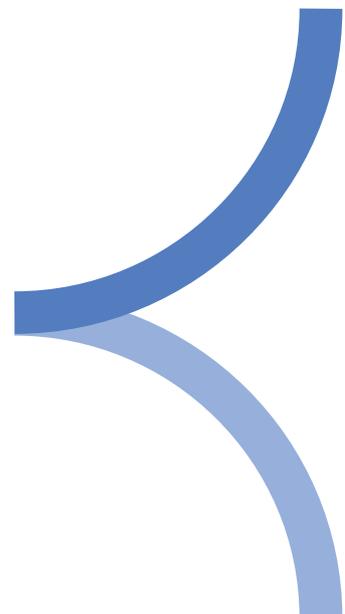
Au 31/12/2023, le taux de télétravailleurs était de **97%, en hausse par rapport à 2022, où le taux de télétravailleurs était de 95,2%.**

Dans la continuité de la mise en place de conditions de travail nouvelles reposant sur le principe d'une liberté d'organisation de son emploi du temps et d'une responsabilité d'exécution des missions, une réflexion a été menée pour mettre en place un dispositif spécifique pour les collaborateurs « cadres - autonomes ».

À l'issue de celle-ci, un accord d'entreprise instituant le forfait jour a été négocié avec les organisations syndicales. Cet accord signé en fin d'année 2023, porte à 218 jours par an, le nombre de jours travaillés soit un nombre moyen de 18 jours de repos.

86% des collaborateurs éligibles ont souhaité bénéficier de ce dispositif au 01/01/2024.

Enfin, Crédit Logement veille à maintenir dans l'emploi les plus âgés. Les collaborateurs de 60 ans et plus ont la possibilité d'un aménagement de leur temps de travail (temps partiel 80% et rémunéré sur la base d'un temps partiel 90%).



Rémunération

Crédit Logement a mis en place, depuis plusieurs années, un système de rémunération attractif visant la motivation de ses collaborateurs et reposant sur la performance obtenue au plan individuel et collectif :

- Intéressement ;
- Participation ;
- Prime variable individuelle.

Les collaborateurs sont couverts par un accord d'entreprise pour chacun de ces dispositifs, mais également par le PEE et PERCOL permettant de bénéficier d'un abondement de 20% des sommes placées. Ces accords permettent d'associer les salariés à la réussite et à la performance de l'entreprise (prime annuelle allouée pour chaque dispositif). L'accord d'intéressement est à durée déterminée, il est renouvelé tous les 3 ans. Le dernier a été signé en juin 2021 et prendra fin le 31/12/2023.

La prime variable individuelle (PVI) est une prime qui permet de valoriser les travaux des collaborateurs en lien avec les résultats de l'entreprise.

En 2023, une PVI a été versée à l'ensemble des collaborateurs éligibles, pour un montant de 1 247 879€, soit 6,33% de la masse salariale (en légère baisse par rapport à 2022, où le montant versé aux collaborateurs était de 1 387 257€).

Une prime exceptionnelle (PPV - prime de partage de la valeur) a également été accordée à tous les collaborateurs éligibles (4ème année consécutive). Le personnel « intérimaire » bénéficie également de celle-ci.

Communication aux collaborateurs

Un **Intranet** accessible à tous **diffuse quotidiennement toute information** relative à la société et à notre environnement.

Sur cet intranet, les **nouveaux collaborateurs** ont un espace dédié regroupant l'ensemble de la documentation nécessaire à la connaissance de l'entreprise.

Les informations importantes qui concernent toute l'entreprise peuvent également être adressées par email par la Direction Générale ou la Direction des Ressources Humaines.

Pour conserver un lien constant avec les collaborateurs, la Direction Générale organise des **réunions trimestrielles d'information** réunissant tous les collaborateurs et permettant de communiquer sur l'évolution du marché, les résultats de l'entreprise, les perspectives, les nouveaux projets de Crédit Logement, les accords d'entreprise signés pendant la période, etc.

Nous incluons également nos équipes dans des réflexions transverses mêlant des collaborateurs de tous niveaux hiérarchiques, afin de mettre en place de nouveaux projets.

En complément, **la Direction Générale organise 3 à 4 comités management par an**. Ces réunions permettent de partager avec tous les membres de l'encadrement de Crédit Logement un premier niveau d'information sur des sujets transverses et de favoriser les échanges entre eux.

Désireux d'offrir un cadre bienveillant à ses collaborateurs, Crédit Logement a également signé sept accords d'entreprise avec les représentants du personnel sur différents sujets (astreintes, subvention d'une prime exceptionnelle au CSE, négociation annuelle...) dont un en matière de gestion des emplois et des parcours professionnels.

Enfin, des animations ou moments conviviaux sont proposés en interne tout au long de l'année pour celles et ceux qui le souhaitent (courses, afterworks, dégustations etc...) permettant ainsi les rencontres entre directions et services de l'entreprise.



Dialogue social

Crédit Logement est doté d'un CSE et d'un CSSCT qui se réunissent mensuellement. Le dialogue social est très présent à Crédit Logement. Les représentants du personnel sont consultés sur les changements d'organisation, informés des projets majeurs en cours et de tous les éléments portés à la connaissance de la Direction de l'entreprise.

Un accord relatif à l'organisation du CSE a été signé le 14 septembre 2023 sur les points non prévus dans le code du travail à savoir les heures de délégation, le recours à la visioconférence, la formation et les commissions.

Sur l'année 2023, le CSE a été consulté par 2 fois pour des réorganisations de directions.

Ces évolutions d'organisation ont permis la promotion de certains collaborateurs.

Impact sociétal

04



Nous avons vocation à sensibiliser toutes nos parties prenantes aux enjeux ESG, aussi bien en appliquant une politique d'octroi de notre garantie qui prend en compte la situation personnelle des emprunteurs, une gestion responsable et humaine du recouvrement, avec des pratiques éthiques et loyales, qu'en maintenant depuis plusieurs années une politique de mécénat fidèle.

Favoriser l'accès à la propriété du plus grand nombre

Depuis bientôt 50 ans, Crédit Logement agit avec neutralité, expertise et bienveillance **pour garantir la sérénité des banques et des emprunteurs** en sécurisant le financement des prêts immobiliers pour le logement des particuliers.

Ainsi, nous nous attachons à garantir des projets construits en cohérence avec le profil de l'emprunteur afin de préserver sa solvabilité.

Nos équipes se déplacent régulièrement dans les réseaux bancaires en région pour rencontrer les conseillers afin de leur réexpliquer nos règles d'éligibilité et notre périmètre d'intervention.

Ces échanges fréquents permettent de fluidifier l'activité et de rendre la préparation et la sélection des dossiers plus efficace.

En 2023, en moyenne plus de **1279 opérations** par jour ont été reçues et étudiées grâce aux liaisons informatiques mises en place avec nos partenaires bancaires, (contre environ 2 000 opérations en 2022). **Sur ces opérations, le taux d'accord automatique a été de 51%** (52,4% en 2022). **Les dossiers non accordés en automatique ont été quant à eux** étudiés par nos analystes sur la base de nombreux critères comme l'endettement, le reste à vivre, l'apport personnel, et d'autres plus spécifiques.

Accompagner les emprunteurs tout au long de la vie du prêt

Notre engagement ne s'arrête pas à notre accord de garantie.

En cas d'événement de la vie (un mariage, un déménagement...), de difficultés ou d'imprévus (une séparation, une pandémie...), Crédit Logement s'engage toujours à **accompagner l'emprunteur pour trouver une solution avec le prêteur** : report d'échéances, nouvel échéancier de remboursement, allongement de la durée du prêt, etc. avec l'objectif constant de retrouver une situation stable pour l'emprunteur.

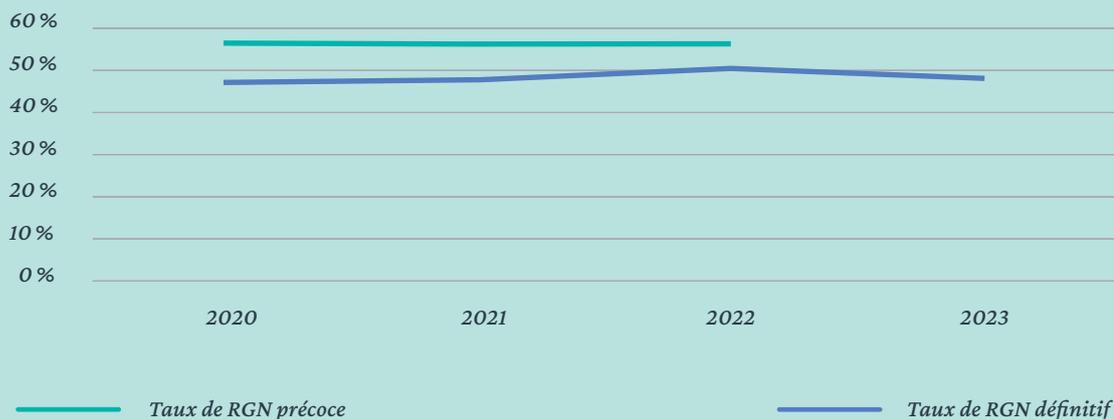
À chaque étape, un juriste dédié est en contact avec l'emprunteur pour mettre en place les solutions négociées que ce soit dans la phase des premiers impayés ou dans la phase judiciaire, l'objectif étant toujours de favoriser une **solution amiable**.

Le taux de remise en gestion normale correspond à la proportion de dossiers reprenant le cours normal de leur remboursement après une difficulté de remboursement parmi tous les dossiers ayant connu une difficulté de remboursement.

Le taux de remise en gestion normale définitif reste, depuis des années, supérieur à 55%.

Le taux de remise en gestion normale précoce (observé juste après la fin de l'année d'entrée au contentieux) est proche de 50%. Il s'élève à 47,9% pour l'année 2023.

TAUX DE REMISE EN GESTION NORMALE (RGN) D'UN FLUX D'ENTRÉES AU CONTENTIEUX PAR ANNÉE D'ENTRÉE AU CTX





Soutenir les associations par le mécénat

La Direction des Ressources Humaines et la Direction du Développement et de la Communication sont en charge de tous les projets sociaux en lien avec la Direction Générale.

Chaque année, nos collaborateurs proposent les associations qui leur sont chères, auxquelles sont attribués des dons. 10 associations ont ainsi été soutenues en 2023.

10

*associations retenues
en 2023*

Offres
et pratiques
commerciales
responsables

05

Crédit Logement permet l'accès à la propriété du plus grand nombre à travers son offre de garantie, basée sur le principe de la mutualisation des risques des emprunteurs.

D'autres solutions ont été développées pour accompagner nos partenaires bancaires face aux évolutions du marché immobilier : CLR Servicing, La Formation, BRS, CL.Data et CL.Estim. Nous favorisons l'information de toutes les parties prenantes sur nos offres et nos manières de les distribuer.



La garantie Crédit Logement

La garantie Crédit Logement est proposée aux emprunteurs par nos partenaires, les banques.

Afin d'en favoriser la bonne compréhension et la facilité d'utilisation, Crédit Logement a mis à la disposition de ses banques partenaires de nombreux services :

- Des liaisons informatisées ont été développées avec la quasi-totalité des partenaires bancaires et sont mises à jour régulièrement ;
- Un extranet a été déployé pour les établissements ayant des volumes de demandes moins importants.

Toutes les demandes de garantie parviennent donc aujourd'hui à Crédit Logement de façon totalement dématérialisée.

L'ensemble des demandes est analysé par nos équipes grâce à un système expert d'aide à la décision associé à un score. L'accord de garantie s'obtient au plus tard sous **48 heures** (sur la base d'un dossier complet) et peut même l'être en **temps réel** grâce à notre dispositif d'accord automatique. Tout refus doit être obligatoirement justifié.

Crédit Logement agit comme un label de assurance. Grâce à **notre second regard** sur le dossier de crédit, la banque est confortée et sécurisée dans son analyse du projet de financement.

Notre intervention s'inscrit dans un dispositif de sécurisation du financement de l'habitat qui prend en compte la solvabilité des emprunteurs et ne se cantonne pas uniquement à la valeur des biens financés.

51%

*d'accords automatiques
en 2023 (52,4 % en 2022)*

100%

*des dossiers complexes font
l'objet d'une étude humaine
par un analyste*

Délai de réponse :

48h maximum

sur la base d'un dossier complet

Cette attention particulière portée au moment de l'octroi de notre garantie est maintenue tout au long de la vie du prêt.

Notre action vise toujours à limiter les cas de défaillance des emprunteurs et à gérer au mieux les aléas de la vie.

La garantie financière Crédit Logement repose sur le principe de la mutualisation des risques, concrétisé par le versement de chaque emprunteur au Fonds Mutuel de Garantie (FMG).

Transparence et simplicité

À l'échéance du prêt, lorsque la banque nous fournit la notification de fin de garantie, un traitement automatique permet l'éventuelle restitution d'une partie du versement fait au Fonds Mutuel de Garantie à l'emprunteur. Celle-ci est calculée en fonction du taux de restitution, défini selon l'utilisation du FMG (Fonds Mutuel de Garantie).

Ce taux, toujours très élevé, était néanmoins en légère baisse par rapport à 2022, il est de 75,33% au 31/12/2023 contre 77,76% au 31/12/2022.



HISTORIQUE DU TAUX DE RESTITUTION SUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES



Équité entre les emprunteurs pour l'accès à la propriété

La construction de nos offres permet de donner les **mêmes chances d'accès à la propriété**. En effet, notre tarification ne dépend pas de l'établissement bancaire qui nous envoie le dossier, ni du profil de l'emprunteur.

Nos barèmes **favorisent** l'acquisition de la **résidence principale** et sont accessibles à tous grâce à notre simulateur disponible sur notre site. Nous ne percevons aucune commission cachée.

Nous avons également développé des **offres spécifiques**, telles que la **formule Initio** qui permet aux **jeunes emprunteurs** (moins de 37 ans) de reporter à la fin du prêt le paiement de la commission de caution due.

Crédit Logement a élargi son périmètre en étant le 1^{er} établissement à garantir des opérations sous forme de **Bail Réel Solidaire** (BRS) destinées aux **ménages les plus modestes**. Le Bail Réel Solidaire (BRS) est

un dispositif d'acquisition créé en 2017 par l'État, qui permet de dissocier le foncier du bâti pour faire baisser les prix des logements. Le BRS ouvre ainsi la possibilité à des ménages, répondant à des critères de revenus des classes moyennes, de devenir propriétaires dans les zones géographiques tendues, notamment les grandes métropoles, les zones touristiques ou frontalières, en faisant uniquement l'acquisition des murs.

Offres spécifiques pour les jeunes emprunteurs et les ménages les plus modestes.



L'accompagnement de notre écosystème

En complément de la garantie, Crédit Logement a créé ces dernières années différentes solutions ayant pour vocation d'accompagner notre écosystème pour continuer de construire et maintenir ensemble un marché immobilier plus sécurisé, stable, éthique et responsable.

Notre activité de recouvrement pour compte de tiers **CLR Servicing** propose plusieurs prestations pour permettre aux banques et aux emprunteurs un recouvrement efficace et responsable, notamment celle de servir dans le cadre de cession de créances immobilières non performantes (NPL), avec comme principal objectif de prioriser une solution amiable en accompagnant l'emprunteur.

Notre offre **La Formation** permet de diffuser les bonnes pratiques sur les montages de dossiers de prêt immobilier, de compréhension de la garantie et ainsi de minimiser le risque à la fois pour nos partenaires bancaires, les courtiers qui interviennent sur le marché immobilier, mais aussi pour les emprunteurs. Notre organisme de formation a fêté ses 5 ans en 2022.

En 2023, 501 professionnels du crédit immobilier ont été formés grâce à notre expertise. **La Formation par Crédit Logement a confirmé sa certification QUALIOP1 par l'audit intermédiaire avec l'AFNOR.**

La solution **CL.Data** permet d'accéder aux données de taux du marché immobilier et d'en visualiser les évolutions pour optimiser ses analyses en toute autonomie au niveau national, mais également régional.

CL.Estim, solution d'estimation des biens, permet d'estimer des portefeuilles de biens, mais également des biens unitairement. Elle s'adresse à tous les acteurs de l'immobilier afin de répondre aux enjeux réglementaires et opérationnels de l'estimation de biens immobiliers résidentiels situés en France (métropolitaine et outre-mer). CL.Estim a intégré en 2022 la base ADEME ainsi que des bases géorisk afin de fournir les notes DPE et les risques climatiques associés aux biens.



la Formation

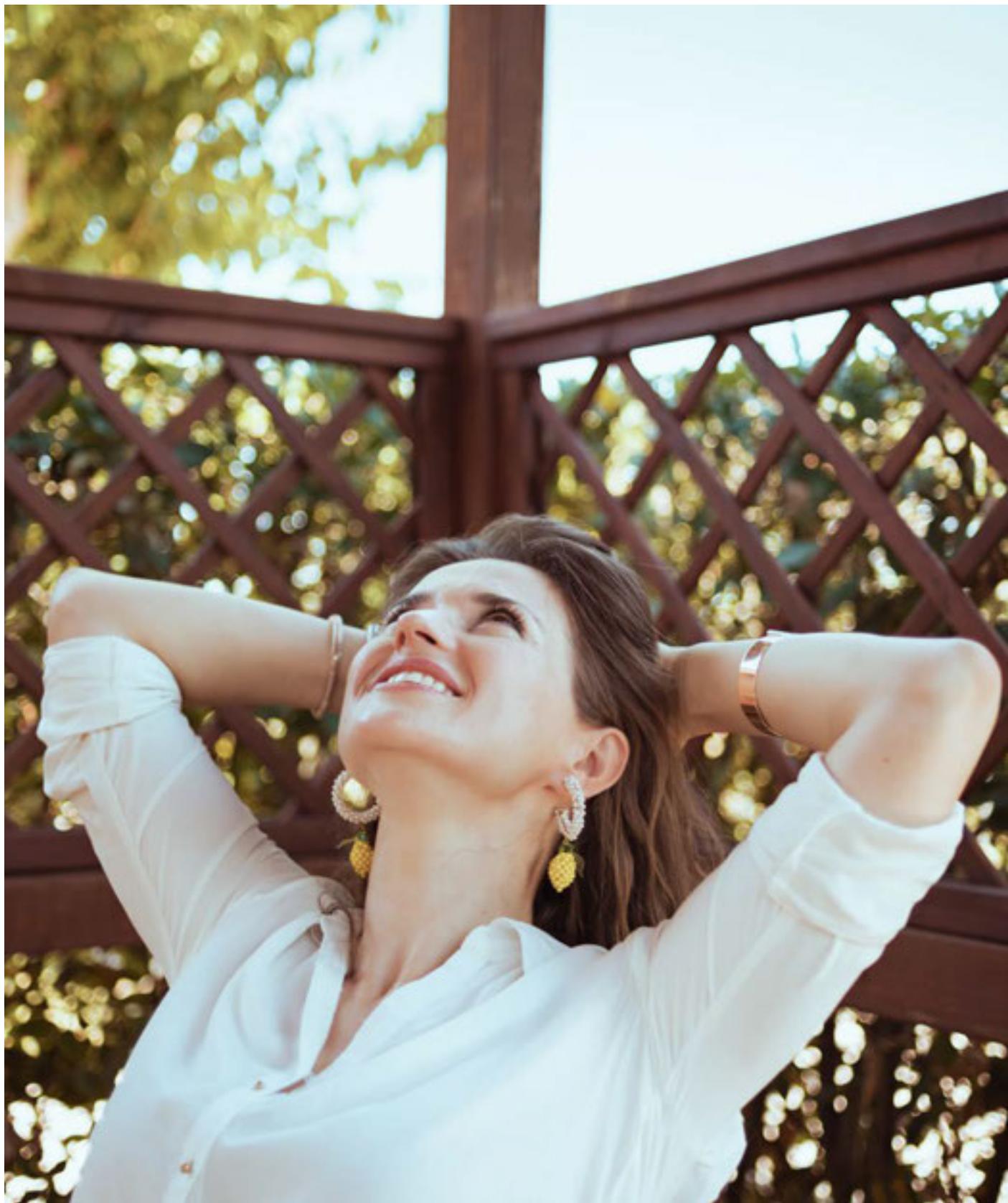
CL.DATA

CL.ESTIM

Les enjeux Verts

En 2023, Crédit Logement a eu à cœur d'accompagner l'ensemble de ses partenaires bancaires pour faire face aux nouveaux enjeux liés à la rénovation énergétique et favoriser la transformation progressive des portefeuilles immobiliers.

Plusieurs ambitions ont été définies et des projets lancés pour être déployés courant de l'année 2024.



La satisfaction de nos partenaires bancaires et des emprunteurs, au cœur de nos dispositifs

Nos partenaires bancaires et les emprunteurs disposent d'un **Centre de relation client** joignable par mail ou par téléphone (du lundi au vendredi) avec un taux d'accessibilité très élevé de 97% en 2023, en hausse par rapport à 2022 (96%).

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées auprès des banques partenaires.

En 2023, la dernière enquête de satisfaction sur l'octroi de la garantie de Crédit Logement a révélé un taux de satisfaction de **99%**, en forte augmentation depuis celle de 2019 qui affichait déjà 95%.

En 2022, une enquête de satisfaction relative à la direction du recouvrement a été menée et le taux de satisfaction globale s'élève à 94,5% ce qui représente une hausse significative par rapport à la dernière enquête de 2018 (91,5%).

99%

taux de satisfaction globale des partenaires bancaires

97%

taux d'accessibilité du service client en 2023

En plus de notre Centre de relation client, au quotidien, chacun de nos partenaires bancaires bénéficie d'un contact privilégié avec un des RGC (**Responsables Grands Comptes**) qui veille à la qualité de sa relation avec Crédit Logement.

En cas d'insatisfaction, notre site internet (www.creditlogement.fr) mentionne clairement les coordonnées du service à joindre, ainsi que les coordonnées du **médiateur**.

Cette année encore le nombre d'insatisfactions est resté extrêmement limité : 6, versus 3 en 2022, soit ramené au nombre de prêts restitués à un taux d'insatisfaction très faible inférieur à 0,002%.
Les insatisfactions proviennent uniquement des emprunteurs.



Politique de placement et d'investissement responsable

06



Notre politique d'investissement très sécurisée vise à privilégier des contreparties des pays core zone euro autorisées selon des critères stricts qui ont intégré les risques ESG et ne sont pas soumises à controverses en matière de réglementation. Des critères ESG pour nos placements indirects tels que les OPCVM sont pris en compte et notamment la classification SFDR.

Une politique d'investissement très sécurisée

Notre stratégie d'investissement, telle qu'elle existe depuis de nombreuses années, favorise des **placements éthiques et responsables**.

La politique de placements de Crédit Logement a intégré, sur validation du Conseil d'Administration de juin 2022, des premiers critères afin de converger vers une politique de placement responsable.

Nous nous limitons en effet pour nos placements directs à des comptes à terme souscrits auprès des banques françaises ou à des obligations core zone euro (pays GIIPS exclus) qui **respectent des critères strictement définis**. Au 31 décembre 2023, 90,4% de l'exposition au défaut de notre portefeuille de placements a une contrepartie française, les 9,6% restant ayant une contrepartie core zone euro, stable par rapport à 2022.

La stratégie de gestion des risques financiers est proposée par la Direction Générale et validée, après avis du Comité de Trésorerie et de gestion des risques de taux global et de liquidité, par le Conseil d'Administration. Le Comité de Trésorerie trimestriel est composé de représentants des actionnaires, de la Direction Générale, de la Direction des Finances et de la Direction de la Conformité et de la Gestion des Risques. Au niveau de l'organe exécutif, un Comité d'investissement présidé par la Direction Générale se réunit mensuellement pour piloter la gestion

opérationnelle et contrôler la mise en place de la stratégie par la Direction des Finances.

La stratégie validée n'autorise pas Crédit Logement à investir dans des titres « corporate » et ne permet des investissements que dans des titres d'États, banques et Établissements Financiers (dont les assureurs), régions, Epic (Établissement Public à caractère Industriel et Commercial), avec des critères de notation financière et de maturité. Au 31 décembre 2023, 77% de notre exposition au défaut a pour contrepartie un établissement financier (banque ou assureur), 21% sur le souverain/quasi-souverain, les 2% restants étant investis sur des OPCVM avec un SRRI inférieur ou égal à 2.

Nous n'investissons pas dans les zones de conflit, ni dans les entreprises ayant recours au travail d'enfants ou auprès de tout autre acteur économique qui ne respecterait pas les droits de l'homme.

Ces contreparties sont donc pour partie contrôlées directement ou indirectement par l'État, ou supervisées par des réglementations qui se mettent en place. Ainsi, cela exclut du périmètre autorisé tous les émetteurs ayant un risque ESG plus significatif.



Répartition des investissements En 2023

En 2023, 85 % des contreparties de Crédit Logement ont une note supérieure ou égale à CIS-3 (selon Moody's : « Un score CIS-3 indique que les risques ESG ont un impact limité sur la notation actuelle [...] »), contre 70 % en 2022, représentant 83 % des encours de la trésorerie.

Nous avons également commencé à investir dans des green bonds tout en restant vigilant à **ne pas favoriser le greenwashing**.

Par ailleurs, pour l'analyse de nos investissements indirects, nous investissons dans des OPCVM, qui eux-mêmes sont susceptibles d'investir dans des titres « corporate ». Ces investissements sont très limités et stables d'un exercice à l'autre, ils représentent au 31/12/2023, 2% de notre portefeuille (1,78 % en 2022), mais nécessitent d'être encadrés.

Les sociétés gérantes de fonds se doivent de respecter la réglementation SFDR. Certains OPCVM ont une démarche de plus en plus

active de labellisation. Lors de la sélection des OPCVM souscrites fin **2021**, nous avons été particulièrement vigilant à sélectionner ceux qui ont une **ambition de labellisation en cours, ou déjà acquise**.

Au 31/12/2023, 83 % de nos placements investis dans des OPCVM sont déjà labellisés ISR (Investissement Socialement Responsable), label créé par le ministère de l'Économie et des Finances français, garantissant les fonds placés par ces organismes, en progression par rapport aux 67 % en 2022.

Crédit Logement compte 83 % d'OPCVM répondant à l'article 8 du règlement européen SFDR (stable par rapport à 2022).

TAUX D'EXPOSITION

90,4 % *sur la France*

9,6 % *en core zone euro*

77% d'exposition sur les établissements financiers, 21% sur le souverain/quasi-souverain et 2% investis sur des OPCVM avec un SRRI inférieur ou égal à 2.

EN 2023, POUR PRÈS DE 85 % DE NOS INVESTISSEMENTS :
NOTE SUPÉRIEURE OU ÉGALE À CIS-3

83 %

*de nos OPCVM
labellisés ISR
(contre 67 % en 2022)*

83 %

*de nos OPCVM conformes
à l'Article 8 SFDR*

Gouvernance
responsable

07

Du fait de notre statut de société de financement, la gouvernance Crédit Logement met au centre de son action la gestion des risques, et les problématiques ESG sont prises en compte au plus haut niveau.

Le dialogue est très riche avec les tiers, aussi bien l'ACPR qui nous supervise, que les instances de place (OCBF, ASF etc.). Nous sommes fortement impliqués dans la lutte anticorruption et blanchiment et sensibilisons régulièrement nos collaborateurs.



Une gouvernance favorisant la surveillance des risques

En tant que société de financement, nous ne sommes pas soumis aux réglementations dites vertes. Néanmoins, nous sommes supervisés et régulés par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) qui a à cœur de répondre aux **problématiques ESG**.

Notre système de surveillance des risques s'inscrit dans une **analyse stricte des risques** à laquelle nous sommes soumis grâce à une organisation formalisée, à l'existence de comités réguliers permettant l'encadrement des risques, tous **présidés par la Direction Générale**.

Ces différents comités sont dédiés aux risques analysés, tels que le Comité de Trésorerie et le Comité d'investissement pour les risques financiers, le Comité de prise en charge contentieux ou le Comité de Politique des Risques.

La gouvernance globale de Crédit Logement est assurée par le Comité des Risques et d'Audit et par le Conseil d'Administration.

La Direction de la Conformité et de la Gestion des Risques (DCR) est une **entité indépendante** des directions opérationnelles. Elle est hiérarchiquement rattachée au Directeur Général et a pour mission d'assurer une surveillance transverse des risques auxquels nous sommes exposés, de mettre en œuvre le dispositif de contrôle interne et de contrôle de la conformité, de veiller à leur cohérence et à leur efficacité conformément à l'**arrêté du 25 février 2021**, modifiant l'**arrêté du 3 novembre 2014** et suivant les modalités définies dans la Charte d'Audit et de Contrôle Interne et dans la Charte de Déontologie.

Crédit Logement a participé en 2023 au premier exercice de l'ACPR d'évaluation des risques climatiques et environnementaux. À cette occasion, nous avons pu rappeler notre attachement à prendre en compte ces risques dans les risques existants comme préconisé par les guidelines de la BCE et rappelé par l'ACPR.

La Directrice Financière de Crédit Logement est également responsable RSE et participe à de nombreuses réunions de place. En 2023, un recrutement a été validé pour renforcer les forces vives sur ce sujet.



Protection des données et tests d'intrusion

En tant que responsable de traitement, nous veillons à ce que les questions de protection des données à caractère personnel et de sécurité soient au cœur de tout ce que nous entreprenons.

À CE TITRE, NOUS NOUS ENGAGEONS :

- À utiliser des données personnelles uniquement pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en lien avec nos activités ;
- À ne collecter que les données utiles à nos activités ;
- À limiter la conservation des données à la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées, ou celles prévues par les réglementations auxquelles Crédit Logement est soumis ;
- À veiller à la confidentialité et l'intégrité des données par la mise en œuvre d'une politique de gestion des accès stricte ;
- À mettre en œuvre des moyens de sécurité appropriés pour garantir un niveau de sécurité et de confidentialité renforcé de vos données ;
- À communiquer, de manière claire et transparente, sur la finalité d'utilisation et les durées de conservation des données ;
- À respecter les droits des personnes en répondant à leurs demandes en respectant nos propres responsabilités juridiques et opérationnelles.

Nous avons nommé dès 2017 un **Délégué à la Protection des Données Personnelles** (DPD). Le DPD reporte directement au Directeur Général et veille à la bonne application, au sein de Crédit Logement, de la loi "Informatique et Libertés" relative à la protection des données personnelles du règlement européen.

Une **adresse mail dédiée** à ces sujets a été mise en place et est communiquée sur nos sites internet, afin de permettre à toute personne d'exercer ses droits sur les données à caractère personnel. Tous les collaborateurs sont régulièrement sensibilisés à la protection des données personnelles.

Des tests d'intrusion physique et logiques sont organisés annuellement par la DCR afin de se prémunir des attaques extérieures. Les tests de vulnérabilité sont réalisés par une société certifiée PASSI par l'ANSSI. En 2023, ils ont été divisés en deux volets : l'un ciblant le périmètre interne du SI de Crédit Logement, l'autre le périmètre externe.

Aucune vulnérabilité de gravité critique n'a été découverte. Les vulnérabilités sont corrigées dans la continuité des tests et font l'objet de contre audit.

Nos collaborateurs sont régulièrement formés et leurs connaissances testées sur ces sujets et ce afin d'accroître leur vigilance. Trois campagnes de phishing basées sur des scénarios avancés ont été lancées en 2023. Dans l'ensemble, moins de 10% des collaborateurs se sont laissés abuser.

La solution d'e-learning sur la sécurité du système d'information retenue pour 2023 comportait vingt modules. L'organisation de la campagne d'e-learning a été annoncée par le Directeur Général et son lancement a été relayée par les Directeurs. L'objectif a été atteint : 100% des personnes accédant au SI ont terminé le parcours.

Lutte contre le blanchiment

Nous mettons en œuvre tous les moyens nécessaires à la lutte contre le blanchiment et la corruption.

Il existe un code de conduite et une procédure spécifique contre le blanchiment d'argent et la lutte contre la corruption et le financement du terrorisme. Cette procédure est mise à jour chaque année.

Dans le cadre des obligations mentionnées dans l'article L 561-38-1 du Code Monétaire et Financier, les personnes participant à la mise en œuvre des obligations liées à la LCB FT doivent disposer d'une expérience, d'une qualification et d'une position hiérarchique adéquates pour exercer leurs missions. En outre, les établissements assujettis veillent à ce que ces personnes bénéficient de formations adaptées à leurs fonctions ou activités, à leur position hiérarchique ainsi qu'aux risques identifiés par la classification des risques et à ce qu'elles aient accès aux informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou activités.

En 2023, l'ensemble des collaborateurs exposés au risque de blanchiment a été sensibilisé au risque LCB FT dans le cadre d'un e-learning. Cette formation a ainsi concerné 247 personnes. Le taux de participation a été de 100%.



Notre stratégie ESG

En 2023, Crédit Logement a réalisé des avancées significatives, tant en termes de gouvernance, d'intégration des risques ESG à la surveillance des risques de l'entreprise, de communication et d'engagement.

Gouvernance

- Des objectifs sur les placements ont pu être définis en avance de phase par rapport à l'activité de cautionnement, les réglementations telles que SFDR et les rating ESG étant déjà en place. Pour l'activité de cautionnement, la construction des modèles a démarré. Les objectifs sur l'activité de cautionnement sont d'inclure dans notre analyse de risques les risques climatiques et environnementaux, d'accompagner les nouvelles offres favorisant la transition et de ne pas avoir d'impact négatif sur l'environnement et le climat par notre activité ;
- La Directrice Financière est également Responsable RSE et fait notamment partie du groupe de travail RSE de l'ASF et du groupe de travail finance durable de l'OCBF ;
- Les risques climatiques et environnementaux ne sont pas identifiés comme de nouveaux risques mais impactent l'ensemble des risques existants et sont ainsi inclus dans le périmètre de la fonction gestion des risques.

Communication

- Pérennisation de la base d'indicateurs ayant donné lieu à la publication du rapport ;
- Poursuite des actions de sensibilisation et de communication : sur notre site internet, sur les réseaux sociaux et en interne auprès des collaborateurs ;
- Les échanges avec les investisseurs et agences de notation (ESG et risque de crédit) restent au centre de notre attention.

Intégration des risques ESG à la surveillance des risques de l'entreprise

- Participation à l'étude ACPR sur les risques climatiques et environnementaux lancée le 28 mars avec réponse attendue pour le 30 juin 2023 et résultats courant décembre. Cette étude menée auprès des sociétés spécialisées fait suite à celle menée par la BCE entre mars et novembre 2021 et aux exercices MSU de 2022 ayant donné lieu à la publication d'un Guide de bonnes pratiques (2022) suite à la publication des conclusions en novembre 2022. Restitution de place par l'ACPR fin 2023 ;
- Suite aux premières publications des ESRS, identification des travaux à mener sur CSRD afin de respecter la date butoir du 31/12/2025 pour une publication en 2026 ;
- Travaux de la Direction de la Conformité et des Risques et de la Direction Financière pour la prise en compte dans l'ICAAP 2024 des risques climatiques et environnementaux et de leur impact sur les risques existants.

Engagement

- Poursuite du travail initié avec nos partenaires sur l'intégration des « données vertes » afin d'avoir une cartographie des performances énergétiques des biens dont Crédit Logement a cautionné le financement ;
- Contribution au développement de nouvelles offres vertes en collaboration avec nos partenaires bancaires ;
- Développement de nos outils tels que CL.Estim pour intégrer pleinement les risques climatiques et environnementaux ;
- Poursuite de l'engagement de Crédit Logement avec des actions solidaires.

Impact environnemental

08



Depuis de nombreuses années, nous visons à limiter l'impact environnemental direct de nos activités grâce à un plan de prévention des pollutions et une gestion responsable des déchets de tous types. En complément, nous apportons une attention à un sourcing durable et des achats responsables.

Nous faisons évoluer la gestion de nos bâtiments dans le sens de l'adaptation au changement climatique.

Notre implantation unique au cœur de Paris nous permet de préserver la biodiversité et de ne pas aggraver la pollution.

Gestion responsable de nos déchets

De par sa nature d'entreprise du secteur tertiaire, l'impact environnemental de Crédit Logement est très faible et les possibilités d'agir à grande échelle le sont tout autant.

Cependant, nous savons que le changement passe aussi par les actions individuelles, raison pour laquelle Crédit Logement a mis en place depuis de nombreuses années des infrastructures visant à **réduire notre empreinte écologique**.

Depuis mars 2014, chaque collaborateur dispose d'une corbeille individuelle destinée à recueillir les papiers de bureau. La société a sensibilisé tous les collaborateurs aux gestes de tri à cet effet.

L'entreprise CÈDRE, qui assure la collecte de ces déchets, est membre du réseau ÉLISE, et « Entreprise Adaptée » dont la vocation est de créer des emplois en CDI pour des personnes en situation de handicap.

9,397 tonnes de déchets ont été collectés, triés et recyclés en 2023, ce qui représente une baisse de 30,84% de tonnes de déchets collectés en comparaison aux 13,587 tonnes de déchets recyclables collectés en 2022.

9,397

*tonnes de déchets collectés,
triés et recyclés en 2023*



La collecte multi-déchets réalisée par CÈDRE en 2023 contribue à améliorer notre impact positif sur l'environnement et a permis de préserver 4 337 Kg de CO₂, économiser 236 550 litres d'eau, sauver 134 arbres et d'économiser 31 540 KWH (ces chiffres sont calculés sur la base des ratios déterminés par l'ADEME. À ce titre, ils n'expriment que des équivalences potentielles et en aucun cas des valeurs réelles).

Ainsi, en réalisant au quotidien un geste en faveur du développement durable, Crédit Logement est non seulement un acteur écoresponsable, mais aussi un acteur solidaire.

Pour appuyer ces actions, Crédit Logement a poursuivi la **dématérialisation de ses communications** (réception des dossiers par EDI [Échange de Données Informatisées], rapport annuel, supports commerciaux, cartes de vœux, impression recto-verso paramétrée par défaut, etc.).

En 2023, une soixantaine d'imprimante « individuelle/équipe » a été retirée, ce qui a eu pour effet une baisse de la consommation électrique, ainsi que des impressions.

En effet, 1 018 711 pages ont été imprimées sur 2023, ce qui représente une baisse de 12,2% par rapport à 2022. Par ailleurs, une étude a été lancée en vue d'accroître le taux d'utilisation de papier recyclé.

Nous avons remplacé les gobelets plastiques des distributeurs par des substituts en carton recyclable certifiés PEFC™, et avons supprimé les distributeurs de bouteilles d'eau, remplacés par des fontaines à eaux disponibles dans les étages.

Réduction de la consommation d'énergie

Afin de réduire la consommation d'électricité, nous avons installé :

- Des détecteurs de mouvements dans tous les locaux sanitaires et dans les étages. 70% des bureaux sont équipés de détecteurs de présence. Lors de sa ronde de fermeture, l'agent de sécurité s'assure que tous les appareils d'éclairage (bureaux et parties communes) sont éteints ;
- Remplacement du système de chauffage tout électrique par deux pompes à chaleur sur une partie de nos bâtiments ;
- Des panneaux LED à la place des néons ;
- Ainsi que des systèmes de climatisation plus récents qui sont donc plus performants et moins polluants. Les unités terminales de climatisation dont la télécommande le permet sont arrêtées les nuits et week-end. Fin 2023, 85% des installations étaient équipées de ces dispositifs avec un objectif de passer à terme à 100%. Le dispositif permet également de déterminer les consignes limites de températures.

Le dernier contrat d'approvisionnement en électricité signé avec EDF en octobre 2021 garantit que l'énergie fournie provient à **100% d'énergies renouvelables**.

Nos émissions de CO2 sont en baisse depuis 2019, même en situation post-COVID avec le retour des collaborateurs dans les locaux.

Bien que la surface de nos bureaux soit de seulement 6 634 m², nous nous engageons totalement pour identifier des leviers de réduction de nos émissions.

ÉMISSIONS KG CO2 TOTALES /M²



seulement

6 634m²

de surface de bureaux

100%

de l'électricité provient
d'énergies renouvelables



Plan de sobriété énergétique

Nous sommes totalement engagés dans une démarche responsable en matière d'engagements sociétaux et environnementaux.

Dans le cadre du plan de sobriété énergétique édicté par le gouvernement, nous avons décidé d'abaisser la température maximale de l'ensemble des locaux. Cette décision a fait l'objet d'une information à nos instances représentatives.

Au sein de notre plan de rénovation énergétique (détaillé en page suivante), plusieurs actions en faveur de l'efficacité répondent aux attentes du plan de sobriété gouvernemental :

- Favoriser les solutions techniques moins énergivores. Les installations sont remplacées par des équipements plus vertueux : pompes à chaleur, matériel informatique, éclairage ;
- Développer un système de chauffage autonome. Notre plan 2020-2025 prévoit de remplacer une partie de l'installation de chauffage par une production centralisée à partir de pompes à chaleur.



Limitation de l'impact carbone

Nous contribuons à **préserver la biodiversité** et à **ne pas accroître la pollution** grâce à la limitation de nos installations, l'implantation au centre de Paris et la limitation des déplacements. Nos actions de tri et recyclage des déchets de toute nature sont ancrées dans nos pratiques.

Notre plan de rénovation énergétique a été établi en octobre 2021 et a permis de valider un phasage de travaux de 2020 à 2025, sur les axes suivants :

- Performance énergétique du bâtiment ;
- Modalités d'exploitation des équipements ;
- Installation d'équipements performants et de dispositifs de contrôle et de gestion active de ces équipements ;
- Adaptation des locaux à un usage économe en énergie et comportement des occupants.

La **réduction de consommation d'énergie** à l'issue des travaux est estimée à **355 MWH**, soit 30% de la consommation de 2010.

La consommation de 2010 devant être pondérée du fait de l'incidence climatique, l'objectif de 40% de réduction de consommation d'énergie serait ainsi atteint.

Nos bureaux se situent dans le 3^{ème} arrondissement, en plein cœur de Paris, et jouissent d'un accès privilégié aux **transports en commun** (RER et Métro) ce qui évite à nos collaborateurs de prendre leur véhicule personnel et favorise les déplacements ayant un faible impact carbone.

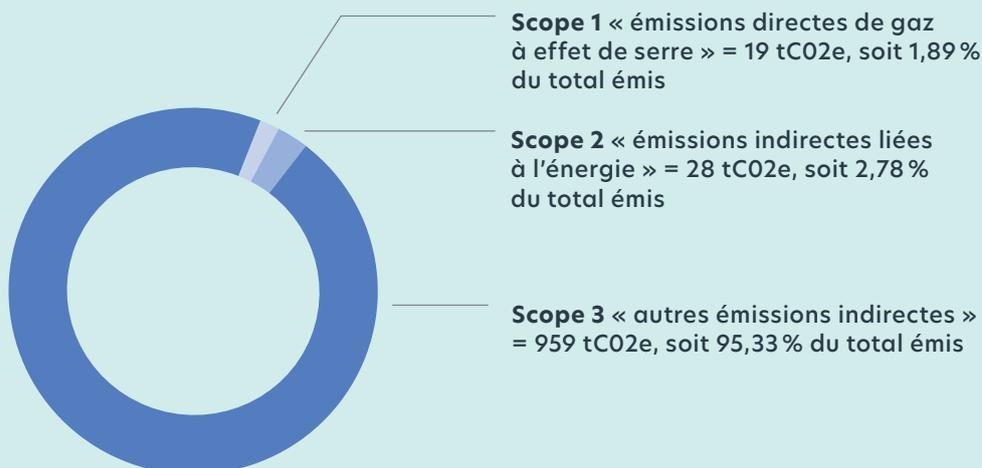
La **réduction des déchets informatiques** passe également par la virtualisation de nos serveurs en place depuis de nombreuses années. En raison du grand nombre d'appareils numériques au sein de nos bureaux, il est impératif pour Crédit Logement de gérer correctement les déchets informatiques générés par notre activité.

Le matériel informatique n'est renouvelé qu'en cas de panne non réparable, de casse ou d'obsolescence.

Le matériel hors d'usage ou obsolète est donc évalué et négocié, puis collecté et transporté par une société compétente.

Dans le cadre du volet environnemental de notre stratégie RSE, nous avons réalisé pour la première fois un **bilan carbone** pour l'année 2023, afin de comptabiliser nos émissions de gaz à effet de serre, mais aussi d'identifier des pistes d'amélioration dans notre stratégie environnementale et de lutte contre le réchauffement climatique. Suite à la diffusion d'un questionnaire Employés, dont le taux de réponses est de 71%, ce qui montre que nos collaborateurs sont impliqués sur les sujets environnementaux, nous avons pu faire ressortir que les émissions liées aux déplacements domicile-travail sont de 82,3 tCo2e après extrapolation des résultats, soit une moyenne de 254,8 kgCO2 par employé (en dessous de la moyenne de la base de données de la plateforme utilisée, GREENLY). De plus, il est à noter que sur l'année 2023, Crédit Logement a émis au total 1004tCO2e (soit une moyenne de 3tCo2e par collaborateur), répartis comme suit :

RÉPARTITION DES ÉMISSIONS (1004 tCO2e) PAR SCOPE



Intégration des enjeux « verts » dans notre offre

La transition énergétique va très fortement impacter le marché immobilier dans toutes ses composantes, générant :

- De nouveaux besoins, de nouvelles obligations et de nouvelles politiques pour tous les acteurs liés directement ou indirectement au marché immobilier ;
- Des évolutions structurelles des modalités d'intervention de ces acteurs qui, s'ils ne s'adaptent pas, pourraient être déstabilisés ou faire face à de nouveaux entrants sur leur domaine habituel d'intervention.

Ce travail nécessite une forte collaboration avec nos partenaires bancaires qui doivent envisager, à court terme, de collecter les données identifiées, notamment les étiquettes DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) des biens immobiliers, pour nous les transmettre via les Échanges de Données Informatisés.

Crédit Logement a fait évoluer sa politique d'octroi de garantie dans le but d'intégrer ces nouvelles données. L'analyse des dossiers prend désormais en compte l'étiquette DPE aussi bien en termes de valorisation du bien et des éventuels travaux de rénovation énergétique entrepris au moment de l'acquisition, que de l'analyse de la solvabilité des emprunteurs.

Par ailleurs, l'outil et l'offre commerciale CL.Estim, au-delà d'offrir une estimation statistique de la valorisation des biens immobiliers, fournit des informations sur les risques climatiques et physiques auxquels sont soumis les biens immobiliers (données Géorisques) et sur l'étiquette DPE des biens (données ADEME). Cet outil permet à Crédit Logement de bénéficier d'ores et déjà de la répartition de sa production garantie par étiquette DPE. Crédit Logement partage également ces résultats à ses partenaires bancaires afin qu'ils aient une observation indépendante de leurs octrois de crédits immobiliers sous cet angle DPE et leur positionnement par rapport au reste du marché.

Le tableau ci-dessous présente la répartition de la production garantie Crédit Logement 2023 par étiquette DPE et pour ses principaux partenaires bancaires anonymisés.

RÉPARTITION PAR DPE DE LA PRODUCTION GARANTIE PAR CRÉDIT LOGEMENT EN 2023

| Étiquette DPE | Total Crédit Logement | Partenaire A | Partenaire B | Partenaire C | Partenaire D | Partenaire E | Partenaire F | Partenaire G |
|---------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| A | 2,3% | 2,1% | 1,5% | 1,6% | 2,4% | 3,4% | 2,2% | 2,5% |
| B | 3,4% | 3,3% | 3,7% | 2,9% | 3,4% | 3,4% | 3,7% | 3,7% |
| C | 17,5% | 17% | 20,3% | 15,7% | 19% | 15,2% | 18,8% | 16,7% |
| D | 30,7% | 31,1% | 32,3% | 28,5% | 31,9% | 31,9% | 31,9% | 29,7% |
| E | 25,5% | 25,6% | 24,9% | 25,7% | 25,6% | 27,2% | 25,1% | 25,5% |
| F | 11,6% | 11,8% | 9,7% | 13,3% | 10,6% | 11,1% | 10,5% | 12,4% |
| G | 9% | 9% | 7,5% | 12,3% | 7,1% | 7,8% | 7,8% | 9,5% |



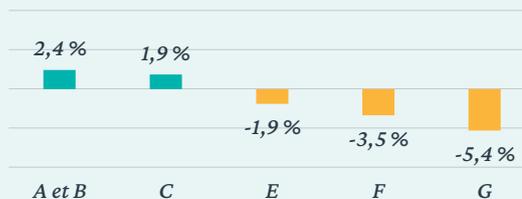


Par ailleurs, l'outil CL.Estim permet également d'analyser l'impact de l'étiquette DPE sur les prix des biens immobiliers.

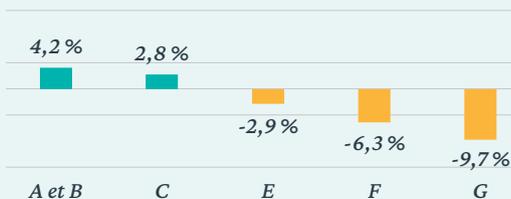
Ces éléments sont également partagés aux partenaires de Crédit Logement et aux utilisateurs de CL.Estim.

Les surcotes et décotes de prix des biens immobiliers sont ainsi évalués à caractéristiques identiques sur l'ensemble des transactions observées sur le territoire français. L'année 2023 marque une différenciation accélérée des prix en fonction de l'étiquette DPE.

IMPACT DU DPE SUR LE PRIX EN 2022 PAR RAPPORT À LA NOTE D



IMPACT DU DPE SUR LE PRIX EN 2023 PAR RAPPORT À LA NOTE D





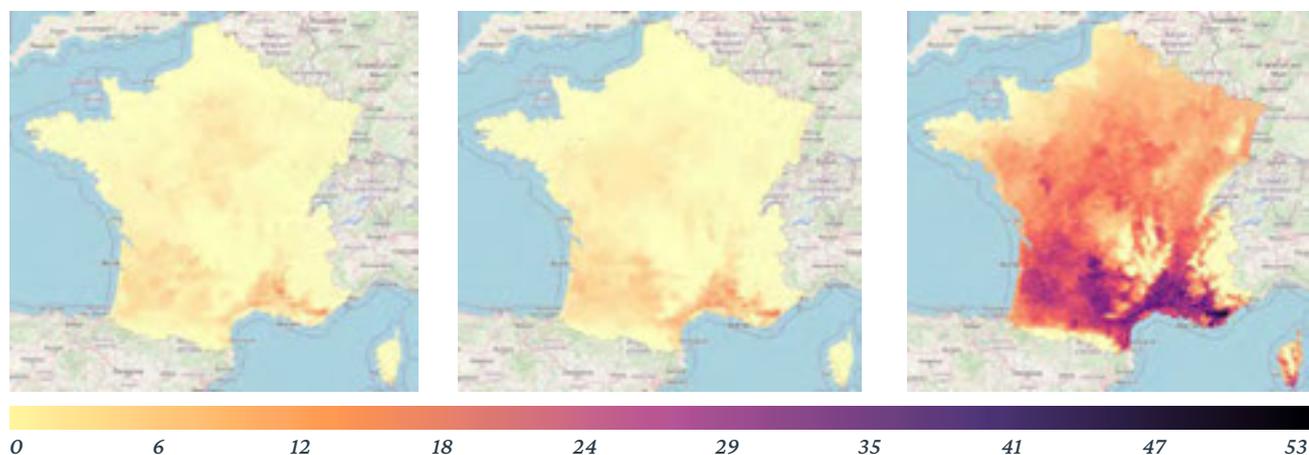
Crédit Logement a entamé également une large revue de son portefeuille de garantie en fonction des projections des risques climatiques extrêmes et chroniques.

Les données du DRIAS offrent au travers des modèles météorologiques et des simulations climatiques un large éventail d'indicateurs d'évolutions du climat et des risques climatiques pouvant affecter les biens immobiliers. À terme, ces données disponibles à haute résolution spatiale intégreront également l'offre CL.Estim. Pour le moment Crédit Logement a cartographié l'ensemble de son portefeuille de garantie en fonction des risques physiques listés ci-dessous.

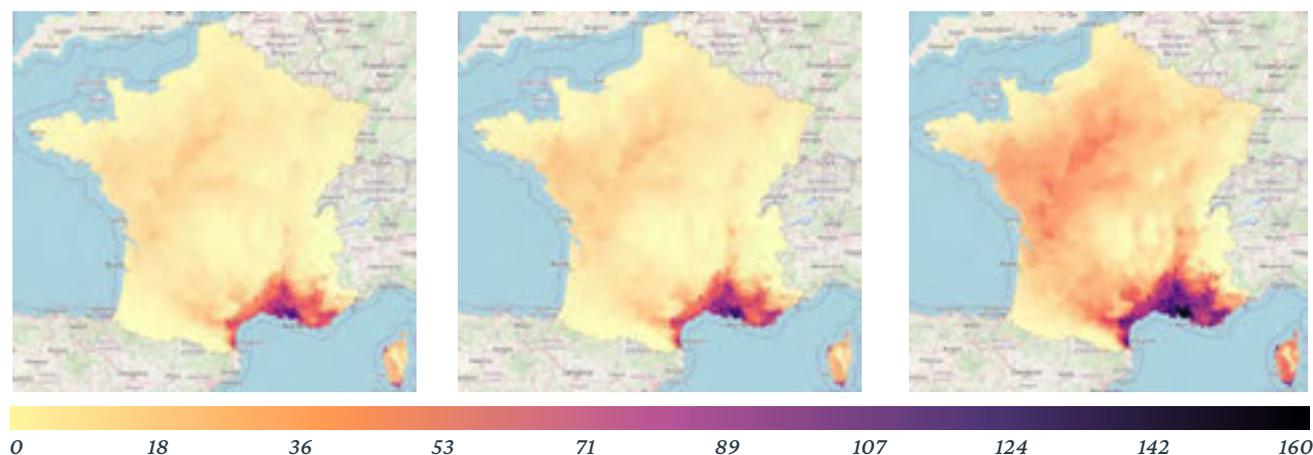
| Risque Physique | Indicateur |
|--|--|
| Feux de forêt | Nombre de jours avec un risque d'incendie élevé |
| Changement de température | Températures moyennes annuelles |
| Vague de chaleur | Nombre de jours température supérieur à 35 °C + Nombre de jours vague de chaleur |
| Vague de froid | Nombre de jours vague de froid + Nombre de jours de gel |
| Précipitation extrême | Ecart de précipitations quotidiennes extrêmes |
| Inondation (ruissellement, nappe, débordement) | Inondation (ruissellement, nappe, débordement) |
| Niveau de la mer | Zone basse + niveau de la mer centennale |
| Érosion côtière | Indicateur national de l'érosion côtière. Avancement de l'érosion + distance par rapport au trait de côte |
| Mouvement de terrain / Argiles | Retrait et gonflement des argiles (RGA) |
| Sécheresse | Période de sécheresse (max de jours consécutifs avec cumul de précipitations < à 1mm) |
| Tempête | Vent fort (m/s, 98ème percentile) |

À titre illustratif, les graphiques ci-dessous représentent les évolutions liées à la température dans le cadre du scénario RCP8.5 (scénario excluant toute politique de régulation du climat, menant à environ 5 °C de réchauffement global d'ici la fin du siècle correspondant) pour 2020 (à gauche), 2070 (au milieu) et 2090 (à droite).

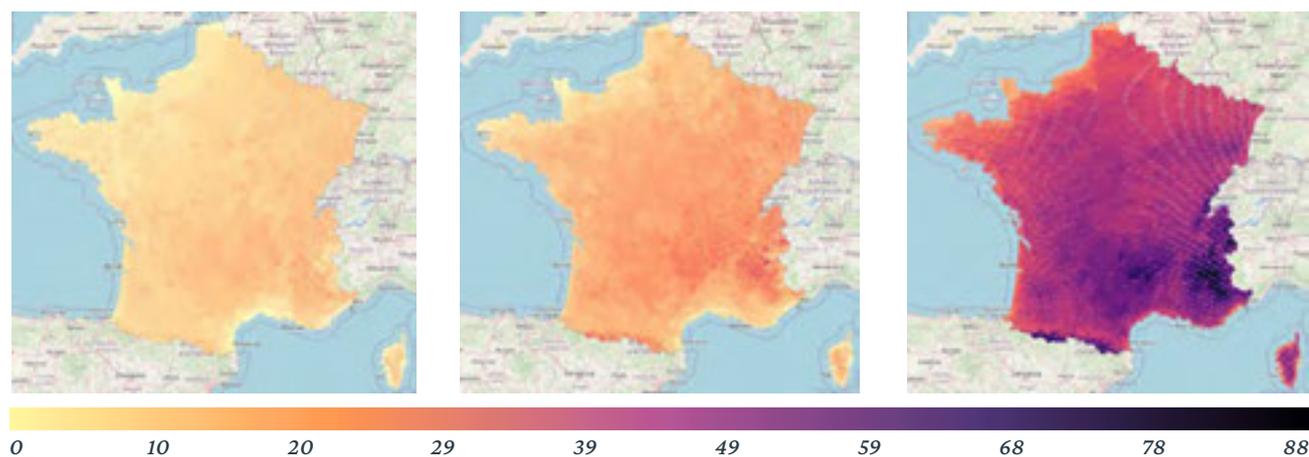
NOMBRE DE JOURS SUPÉRIEUR À 35°C



NOMBRE DE JOURS AVEC UN RISQUE INCENDIE ÉLEVÉ



NOMBRE DE JOURS DE VAGUE DE CHALEUR



creditlogement.fr

