



CREDIT LOGEMENT

GARANTIR VOTRE SÉRÉNITÉ



Rapport ESG

2022

creditlogement.fr

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 ESG.

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

Sommaire

01. Édito	04	▶
02. Introduction	06	▶
03. Impact social	08	▶
04. Impact sociétal	16	▶
05. Offres et pratiques commerciales responsables	20	▶
06. Politique de placement & d'investissement responsable	28	▶
07. Gouvernance responsable	34	▶
08. Impact environnemental	38	▶

Édito 01

01.0 ÉDITO



Jean-Marc Vilon
Directeur Général

2022 restera dans les esprits comme une année de bascule pour le marché immobilier.

Après une période de forte croissance et une année 2021 atteignant des records, le dynamisme du marché des crédits s'est enrayé progressivement au cours de l'année, coïncé entre la hausse des taux, une demande moins soutenue et les exigences des autorités financières.

En 2022, la réglementation sur la transition énergétique du parc immobilier s'est imposée de plus en plus. En effet, les nombreuses lois de 2021, telles que la Loi climat et résilience, qui vise à éradiquer progressivement les passoires thermiques, impactent fortement les acteurs du secteur immobilier.

Fidèle à ses engagements d'innover avec constance, mais surtout de faciliter la vie de son écosystème, Crédit Logement a d'abord su s'adapter au ralentissement de l'activité et a rapidement affirmé sa volonté d'accompagner ses partenaires bancaires face aux nouveaux enjeux « verts ». De nouvelles initiatives ont été mises en chantier pour répondre à ces enjeux, dont certaines trouveront leur concrétisation opérationnelle dès 2023. Ces ambitions nourrissent bien sûr nos piliers ESG et s'ajoutent à notre engagement quotidien, comme vous le découvrirez dans notre deuxième rapport dédié.

Je vous en souhaite bonne lecture.

Jean-Marc Vilon
Directeur Général

02

Introduction

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
- Politique de placement et d'investissement responsable
- Gouvernance responsable
- Impact environnemental

Maintenir un environnement de bien-être au travail a toujours été une préoccupation forte depuis la création de Crédit Logement.

Les collaborateurs sont essentiels à la réussite de l'entreprise. Notre capacité à rassembler des équipes d'experts, à développer leur engagement, à améliorer continuellement leurs compétences et leurs conditions de travail est la source du succès de l'entreprise.

Pour cela, Crédit Logement s'engage chaque année, via divers dispositifs, pour favoriser le développement et le bien-être de ses salariés au cours de leur parcours professionnel.

Cette qualité de vie au travail s'appuie également sur un dialogue social, une politique santé et sécurité des collaborateurs, et sur l'ouverture à des initiatives complémentaires, notamment en matière de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité au sein des équipes.

Equilibre vie professionnelle / vie personnelle

En tant qu'entreprise du secteur tertiaire, Crédit Logement accorde une haute importance à l'impact social de son activité.

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 et à l'engagement des collaborateurs.

L'emplacement du siège au cœur de Paris permet aux collaborateurs d'utiliser les transports en commun (près de 98 % des effectifs) et ainsi de limiter leur temps de trajet.

Depuis toujours, l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle est mis au centre de nos préoccupations grâce au dispositif d'horaires variables dont l'accord initial remonte à octobre 1999. Ce dispositif permet aux collaborateurs de bénéficier d'une **organisation flexible** de leur travail tout en préservant le bon fonctionnement de l'entreprise.

Depuis juin 2021, un nouvel **accord de télétravail**, remplaçant le premier accord passé en décembre 2011, permet de disposer de 2 jours de télétravail par semaine, aménageables dans certaines situations, notamment celle d'un aidant familial.

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

Crédit Logement privilégie le **dialogue social** avec les instances représentatives du personnel et de nombreux accords sont régulièrement négociés et mis en place. En 2022, **5 accords** ont été signés avec les organisations syndicales

Les accords concernant la **participation et l'intéressement** favorisent l'implication des salariés en leur accordant une prime proportionnelle aux résultats de l'année précédente et sont régulièrement renouvelés. Ainsi le dernier avenant à l'accord de participation remonte à 2016 et l'accord d'intéressement des années 2021 - 2023 a été signé en juin 2021. Depuis plusieurs années, les collaborateurs sont couverts par un accord de participation et d'intéressement, mais également un PEE et PERCOL permettant ainsi d'obtenir un abondement de 20 % sur les 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).

La **prime variable individuelle** (PVI) permet de valoriser les travaux de nos collaborateurs en lien avec les résultats de l'entreprise.

Enfin, des **primes exceptionnelles** ont également été accordées à tous les collaborateurs éligibles en 2020, 2021 et 2022.



Développement des compétences

Nous considérons nos collaborateurs comme les **pilliers de l'excellence et de l'expertise** de notre entreprise, c'est pourquoi la stratégie de recrutement s'inscrit dans une optique pérenne et vise à faire évoluer les talents au sein de notre entreprise. Nous cherchons à privilégier les CDI afin d'instaurer une **relation de confiance** avec ceux qui font la réussite de notre entreprise depuis maintenant plus de 45 ans. En 2022, Crédit Logement comptait moins de 1,6 % de CDD, en baisse par rapport à 2021.

En 2022, notre taux de turnover était de 5,35%, stable depuis plusieurs années autour des 5%. Il était plus marqué chez les hommes.

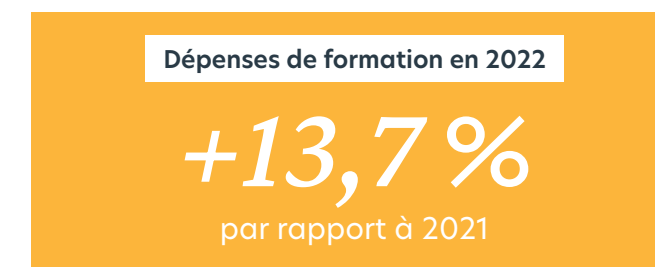
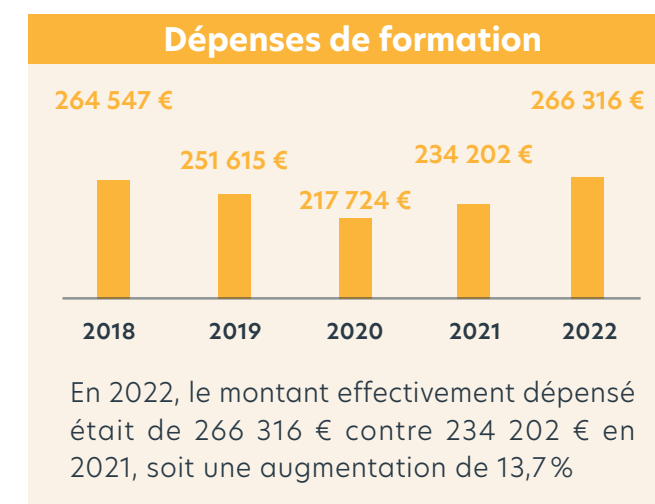
Le programme de gestion des carrières (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières) initialement signé en novembre 2017 a été renouvelé en décembre 2020 pour 3 ans, avec notamment un entretien annuel et un entretien à mi-année entre le collaborateur et son manager, ainsi qu'un entretien professionnel avec la DRH tous les 2 ans, régi par un accord signé en mai 2021. Nous privilégions aussi souvent que possible la **promotion** et la **mobilité interne**.

En 2022, le taux de promotion était de 12,34 %.

Nous fournissons à nos collaborateurs les moyens dont ils ont besoin pour réussir, perfectionner leurs compétences, développer leur potentiel. Ils sont encouragés à se former, à participer à des conférences / séminaires / webinaires pour approfondir leurs connaissances. Pour cela, 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. En 2022, un budget de 270 000 €, stable par rapport à 2021, a été alloué, soit un taux moyen de 1,49 % de la masse salariale annuelle en hausse par rapport à 2021 (1,43 %).

Pour 2022, la formation professionnelle représente 3 500 heures de formation (2 800 heures en 2021), réparties entre 186 collaborateurs (353 actions de formation), soit en moyenne 19 heures de formation par personne formée et un taux d'accès à la formation de 59 %. 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 1,14 % de la masse salariale de notre société. Un grand nombre de formations a été dispensé en intra permettant ainsi de réduire les coûts pédagogiques tout en formant plus de salariés, et de donner 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 ». Le dispositif « formation » est un enjeu essentiel pour le développement durable de l'entreprise.



Lutte contre les discriminations

Notre société lutte contre **toutes les formes 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.

Crédit Logement crée un environnement de travail qui allie expertise, inclusion et diversité. Cependant, de manière à prévenir le risque de discrimination, Crédit Logement met en place des **formations et campagnes de sensibilisation**.

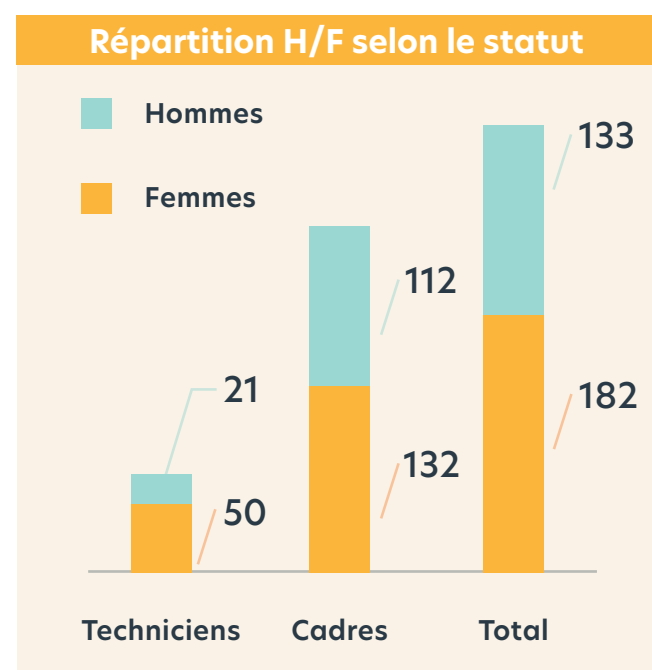
En 2022, une campagne de sensibilisation a été organisée, en association avec la médecine du travail et les représentants du personnel, sur le thème du Handicap (webinaires, campagne d'affichage diffusée au sein des locaux, quiz) et, suite au renouvellement des instances représentatives du personnel en juin 2022, un membre élu a été désigné « référent handicap ».



Nous sommes également convaincus que le talent n'a pas de frontière, et il est donc normal que notre **politique d'embauche** reflète l'ouverture d'esprit de Crédit Logement. 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.

Crédit Logement s'assure via son processus de recrutement que ses pratiques de recrutement sont exemptes de toute forme de discrimination. Crédit Logement forme les responsables qui interviennent dans le recrutement, à la non-discrimination. Par ailleurs, des formations spécifiques aux bonnes pratiques managériales sont proposées à tout nouveau collaborateur promu « manager ».

Il est également essentiel pour Crédit Logement que les femmes soient représentées de façon paritaire et que seul le travail fourni détermine la rémunération et l'évolution au sein de Crédit Logement.



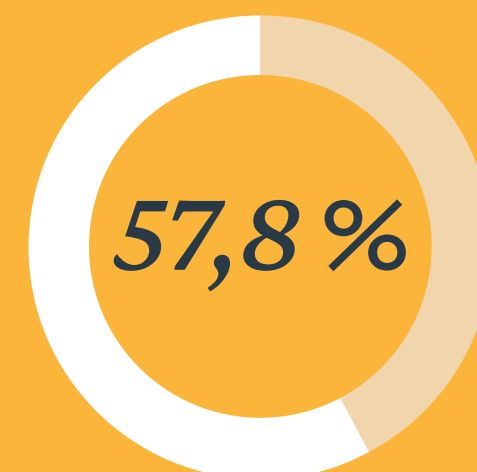
Avec **57,8 %** de femmes dans notre société, en hausse par rapport à 2021 (57,4 %), il est de notre responsabilité de soutenir le changement vers une **équité universelle** qui s'accélère depuis plusieurs années.

A noter cette année, une **progression de 75 %** de la part des femmes au sein du CODIR (elles représentent 36 % en 2022 contre 11 % en 2021). De plus, la part des femmes dans les embauches est de 44 %.

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

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 2022, l'index Homme/Femme est de 89 points sur 100, en très nette augmentation par rapport à 2021 (82).

L'accessibilité est un sujet que nous avons identifié depuis longtemps et Crédit Logement œuvre pour ouvrir ses portes aux collaborateurs en situation de handicap, afin de leur permettre de travailler dans les meilleures conditions. Crédit Logement comptait ainsi 9 salariés en situation de handicap en 2022 représentant 2,72 % de nos collaborateurs.



de femmes parmi les collaborateurs de Crédit Logement

Index Homme/Femme 2022

89 points



Communication aux collaborateurs

Un **Intranet** accessible à tous **diffuse toute l'information** relative à la société et à notre environnement. Les **nouveaux collaborateurs** ont un espace dédié regroupant l'ensemble de la documentation nécessaire à la connaissance de l'entreprise.

En complément, une newsletter interne à Crédit Logement est transmise tous les 15 jours, à tous les collaborateurs pour souligner les informations clés à retenir.

Pour conserver un lien constant avec nos 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.



04

Impact sociétal

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 45 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.

En 2022, en moyenne plus de 2 000 opérations par jour ont été reçues et étudiées grâce aux liaisons informatiques mises en place avec nos partenaires bancaires. Sur ces opérations, le taux d'accord automatique est de 52,4 % et les 47,6 % restants sont tous 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. Tout au long de la vie du prêt, **le dialogue avec l'emprunteur** est au cœur de notre métier. 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 analyste 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 reste depuis des années supérieur à 50 % et s'élève à 53,8 % pour l'année 2022.

53,8 %

taux de remise
en gestion normale
pour l'année 2022



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.

Ces projets prennent plusieurs formes :

- Chaque année, nos collaborateurs proposent les associations qui leur sont chères, auxquelles sont attribués des dons. 7 associations ont ainsi été soutenues en 2022.
- Afin de tourner la page de notre ancienne identité visuelle, les goodies restants avec l'ancien logo ont été donnés et livrés à 5 associations. Il s'agissait de tasses, gourdes, cache-webcam, batteries externes, parapluies, stylos, clés USB, porte-cartes, souris, sacoches...



05

Offres
et pratiques
commerciales
responsables

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

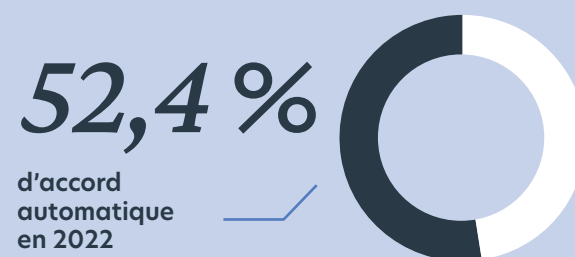
La garantie Crédit Logement est proposée aux emprunteurs par nos partenaires, les banques. Afin d'en favoriser la bonne compréhension et la facilité d'utilisation, Crédit Logement a mis à la disposition de ses banques partenaires de nombreux services.

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 rassurance. 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.



100 %
des dossiers complexes font l'objet d'une étude humaine par un analyste

Délai de réponse

48h
maximum

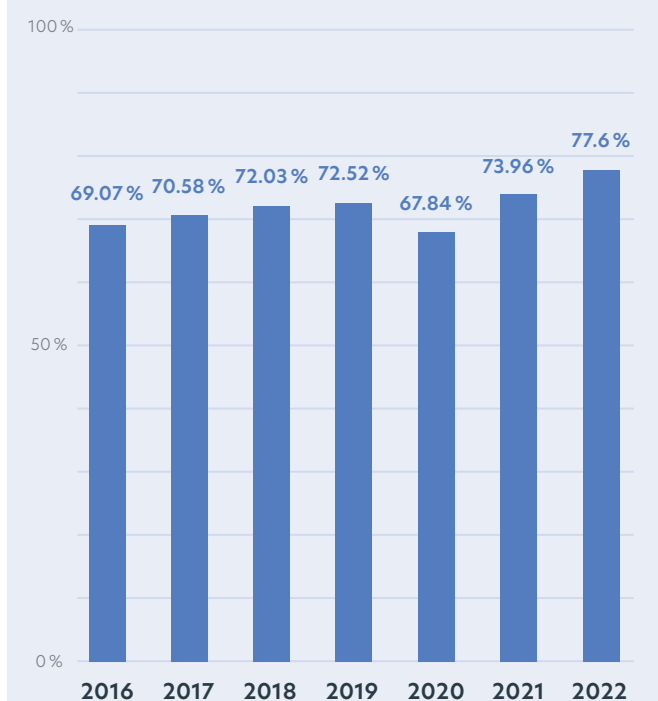
Cette attention particulière portée au moment de l'octroi de notre garantie est maintenue tout au long de la vie du prêt. Notre action vise toujours à limiter les cas de défaillance des emprunteurs et à gérer au mieux les aléas de la vie.

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 en hausse au 31/12/2022 pour atteindre 77,76 %

Taux de restitution au 31/12



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.



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 2022, 664 professionnels du crédit immobilier ont été formés à la DCI grâce à notre expertise. La Formation par Crédit Logement a obtenu la certification QUALIOPI.

La solution **CL.Data** permet aux banques d'accéder aux données de taux du marché immobilier et d'en visualiser les évolutions pour optimiser leurs analyses en toute autonomie.

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 géorisques afin de fournir les notes DPE et les risques climatiques associés aux biens.



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

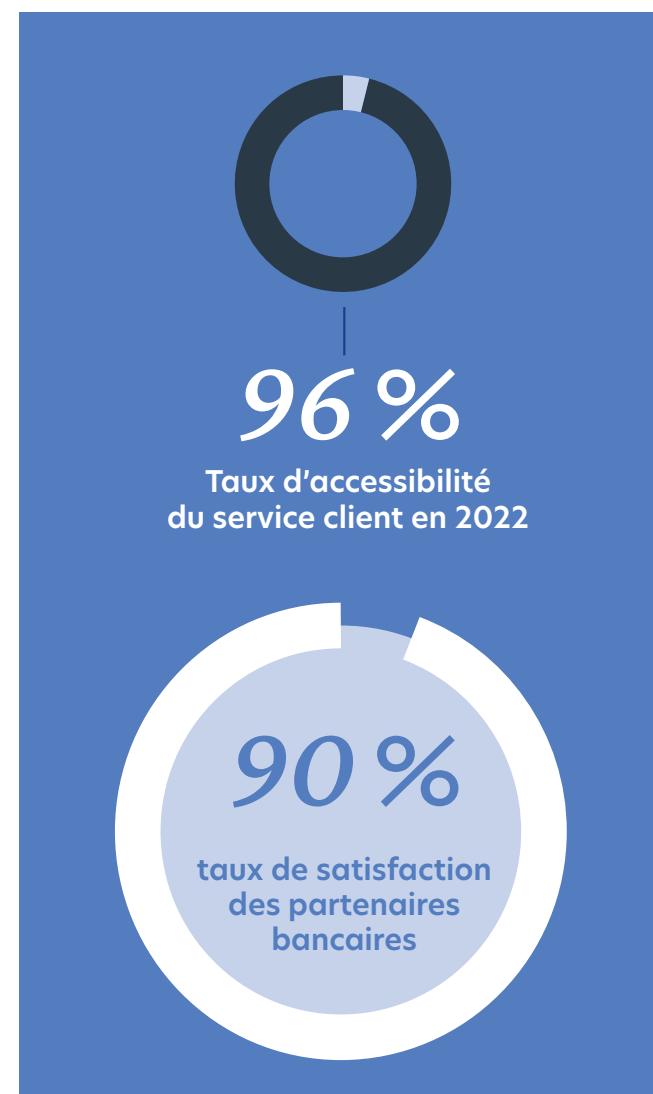
Nos partenaires bancaires et les emprunteurs disposent d'un **Centre de relation client** joignable par mail ou par téléphone (du lundi au vendredi) avec un taux d'accessibilité très élevé de 96 % en 2022, en hausse par rapport à 2021 (94 %).

Ces excellents résultats se traduisent également par un nombre d'insatisfactions extrêmement limité et en forte baisse : 3 en 2022 versus 13 en 2021, uniquement de la part d'emprunteurs, ce qui représente une baisse de 77 %.

La fluidification des bascules du service client vers la Direction de la Production et la Direction du Recouvrement opérée en 2022 a pour objectif de constamment améliorer la satisfaction des partenaires bancaires et des emprunteurs.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement réalisées auprès des banques partenaires. En 2019, la dernière enquête de satisfaction sur l'octroi de la garantie de Crédit Logement a révélé un taux de satisfaction de plus de 90 %. Chiffre à confirmer dans la prochaine enquête organisée cette année, en 2023.

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 %).



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.



06

Politique de placement & d'investissement responsable

*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 2022, 90 % de l'exposition au défaut de notre portefeuille de placements a une contrepartie française, les 10 % restant ayant une contrepartie core zone euro.

La stratégie de placements est validée par un **Comité de Trésorerie** trimestriel 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. Les membres internes se réunissent mensuellement au sein du **Comité d'Investissement** 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 Etablissements Financiers (dont les assureurs), régions, Epic (Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial), avec des critères de notation financière et de maturité. Au 31 décembre 2022, 76,5 % de notre exposition au défaut a pour contrepartie un établissement financier (banque ou assureur).

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.



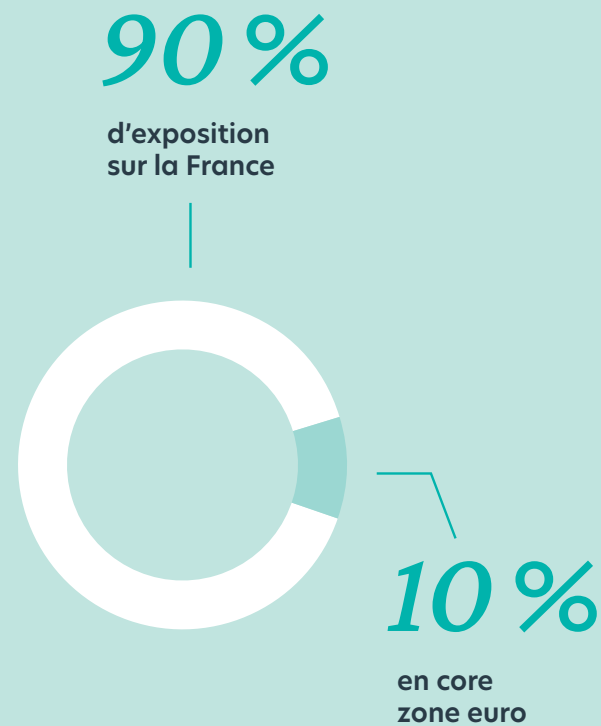
Répartition des investissements

En 2022

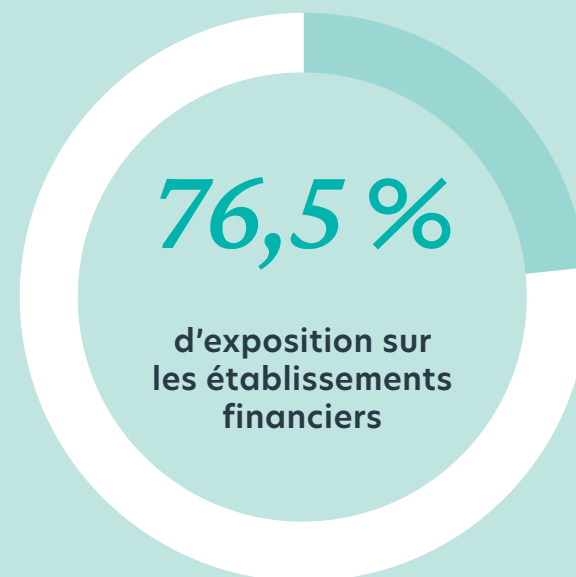
En 2022, 70 % des contreparties de Crédit Logement ont une note supérieure ou égale à CIS-3 (selon Moody's : « Un score CIS-3 indique que les risques ESG ont un impact limité sur la notation actuelle [...] ») représentant 89 % des encours de la trésorerie, en hausse par rapport aux 83 % de 2021.

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 31/12/2022 moins de 1,78 % de notre portefeuille, mais nécessitent d'être encadrés.



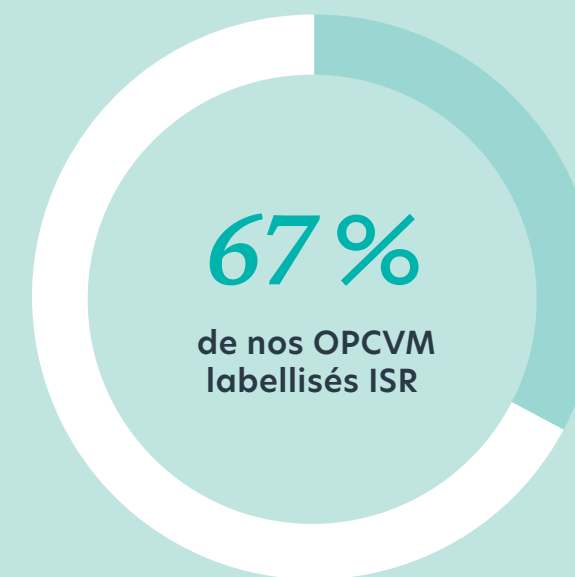
En 2022,
pour près de
89 %
de nos investissements :
note supérieure
ou égale à CIS-3



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 31/12/2022, 67 % 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 à 44,4 % en 2021.

Crédit Logement compte plus de 83 % d'OPCVM répondant à l'article 8 du règlement européen SFDR à comparer aux 67 % de 2021.



07

Gouvernance responsable

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** auxquels nous sommes soumis grâce à une organisation formalisée, à l'existence de comités réguliers permettant l'encadrement des risques.

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.



Protection des données et tests d'intrusion

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. Nos collaborateurs sont régulièrement formés et leurs connaissances testées sur ces sujets et ce afin d'accroître leur vigilance.

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 régulièrement mise à jour et les personnes concernées sont **formées annuellement** sur ces sujets. Le code de conduite est remis à tous les employés qui reçoivent des formations sur ces sujets.

Notre engagement ESG

En 2021, nous avons réalisé avec une société externe un diagnostic de notre positionnement ESG. Les piliers majeurs de notre engagement ESG ont été identifiés. Depuis, différents chantiers ont été initiés et pilotés par la responsable ESG de Crédit Logement désignée en 2021.

2022 a marqué un tournant dans l'intégration des piliers ESG à l'identité de Crédit Logement :

- Publication d'un manifeste marquant notre engagement porté par Jean-Marc Vilon ;
- Campagnes de communication interne avec des réunions et séminaires de sensibilisation auprès des collaborateurs et du Comité Management, et l'utilisation des outils internes de communication et notamment l'Intralog pour sensibiliser les collaborateurs ;
- Publication du premier rapport ESG en juillet 2022 basé sur les indicateurs à fin 2021 ;
- Campagnes de communication externe auprès de l'ensemble des acteurs (réseaux sociaux, site internet, investisseurs et agences de notation) ;
- Intégration à la politique de placements des premiers critères de placements responsables.

Notre Conseil d'Administration comprend un membre directeur RSE pour l'établissement qu'il représente.

Afin d'accompagner notre écosystème, nous participons également à des **groupes de travail de place** (ex : OCBF, ASF) sur la finance durable et la prise en compte des risques ESG.



08

Impact environnemental

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.

13,587 tonnes de déchets ont été collectés, triés et recyclés en 2022, ce qui représente une hausse de 48,72 % de tonnes de déchets collectés en comparaison aux 9,136 tonnes de déchets recyclables collectés en 2021. Cette quantité de déchets recyclés est équivalente à 50 056 KWH économisés et contribue à améliorer notre impact positif sur l'environnement. Elle a également permis de générer 272h de travail.



La collecte multi-déchets réalisée par CÈDRE en 2022 a permis de collecter 13,587 tonnes de déchets recyclables.

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 2022, 1 159 939 pages ont été imprimées, ce qui représente une hausse de 8,3 % par rapport à 2021 s'expliquant par le retour sur site des

collaborateurs, mais une baisse de 9,33 % par rapport à 2020 année COVID pendant laquelle les collaborateurs ont été la plus grande partie de l'année en télétravail.

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.

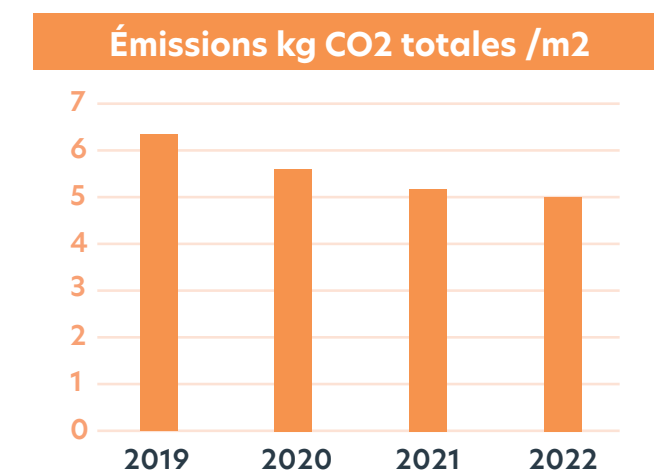
Réduction de la consommation d'énergie

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,
- 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 2022, 85 % des installations étaient équipées de ces dispositifs et 100 % le seront courant 2023. Le dispositif permet également de déterminer les consignes limites de températures.

Bien que la surface de nos bureaux soit de seulement 6 634 m², un chiffre faible rapporté à notre volume d'activité important, notre engagement est total et concerne tous les niveaux de Crédit Logement.

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.

100 %
de l'électricité utilisée provient d'énergies renouvelables

Seulement
6 634 m²
de surface de bureaux

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 - 2024 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 2024, sur les axes suivants :

- Performance énergétique du bâtiment.
- Installation d'équipements performants et de dispositifs de contrôle et de gestion active de ces équipements.
- Modalités d'exploitation des 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 hors d'usage ou obsolète est donc évalué et négocié, puis collecté et transporté par une société compétente.



Intégration des enjeux « verts » dans notre offre

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

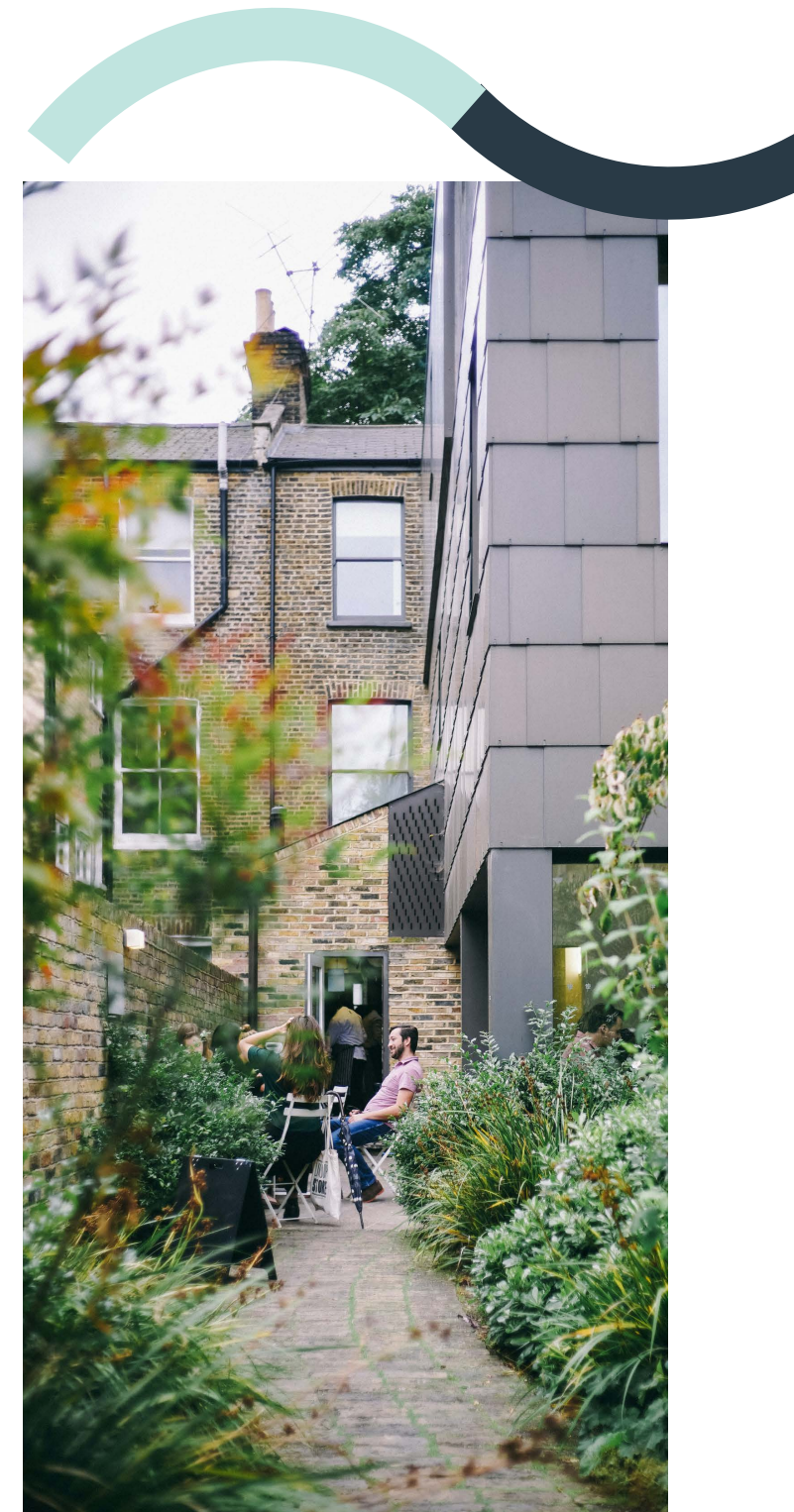
- De nouveaux besoins, de nouvelles obligations et de nouvelles politiques pour tous les acteurs liés directement ou indirectement au marché immobilier ;
- Des évolutions structurelles des modalités d'intervention de ces acteurs qui, s'ils ne s'adaptent pas, pourraient être déstabilisés ou faire face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

Fidèle à ses **engagements de faciliter la vie** de son écosystème et d'innover, Crédit Logement s'est naturellement saisi de ces enjeux selon **3 axes prioritaires** :

- Proposer une offre commerciale ambitieuse à nos partenaires bancaires ;
- Fournir des informations à forte valeur ajoutée à nos partenaires bancaires ;
- Acquérir, exploiter, valoriser les données et développer de nouveaux outils.

De nombreux travaux sont donc en cours, notamment avec la base ADEME et d'autres bases en open data pour enrichir nos bases de données des DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) et autres données identifiées comme nécessaires pour développer **l'analyse des dossiers** reçus selon cet axe « **vert** ».

Ce travail nécessite une forte collaboration avec nos partenaires bancaires qui doivent envisager, à court terme, de collecter les données identifiées pour nous les transmettre via les Échanges de Données Informatisés.



creditlogement.fr

