



# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2016



# SOMMAIRE

03	ÉDITO
04	CARTE D'IDENTITÉ
08	PARTIES PRENANTES
10	NOTRE DÉMARCHE RSE
12	ÉVALUATION DE MATURITÉ AFAQ 26000
13	FOCUS SUR UNE RÉSIDENCE
14	NOS OBJECTIFS RSE
16	LES TEMPS FORTS 2016
18	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES
26	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT
32	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE
36	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES
42	GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

# ÉDITO



**Christian  
PARENT**

Président du Groupe  
HABITAT 62/59 PICARDIE

---



**Dominique  
AERTS**

Vice-Président  
d'HABITAT 62/59 PICARDIE

---



**Stéphane  
MAILLET**

Président du Directoire  
d'HABITAT 62/59 PICARDIE

---

## PENSER ET AGIR AUTREMENT DÈS AUJOURD'HUI, POUR RELEVER LES DÉFIS DE DEMAIN

Depuis 10 ans, HABITAT 62/59 PICARDIE et ses filiales HLI et COPRONORD, placent la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise au cœur de leur stratégie.

Notre code de conduite et nos décisions nous ont amenés à être connus et reconnus en tant qu'entreprise responsable. Après avoir obtenu la double certification ISO 9001 en matière de qualité et ISO 14001 en matière d'environnement, nous décrochons le niveau exemplaire de l'AFAQ 26000 sur le plan de la Responsabilité Sociétale en juin 2015. Un niveau maintenu par l'évaluateur AFNOR en février 2017.

Ces récompenses font notre fierté. Elles sont le résultat d'un engagement commun pour la performance économique dans le respect des hommes et de la nature. Le tout dans un service d'intérêt général. Chaque jour, nous veillons à ce que nos relations avec les parties prenantes respectent des principes fondamentaux : solidarité, éthique, transparence mais aussi et surtout confiance.

Nous avons donc aujourd'hui grand plaisir à vous présenter ce rapport d'activité 2016. Une année particulièrement riche en événements et en innovation.

# CARTE D'IDENTITÉ

## NOTRE MISSION

Promoteur, aménageur, lotisseur et gestionnaire du cadre de vie durable aux côtés des collectivités, le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE vise à être un pôle d'excellence dans le domaine de l'habitat en répondant à la diversité des besoins en logement de la Région Hauts de France.

## UNE OFFRE COMPLÉMENTAIRE



Créer, améliorer et diversifier l'offre d'habitat social sur le territoire



Développer des programmes d'accession à la propriété



Proposer des solutions de logements et d'hébergement aux publics les plus fragiles

## NOS VALEURS

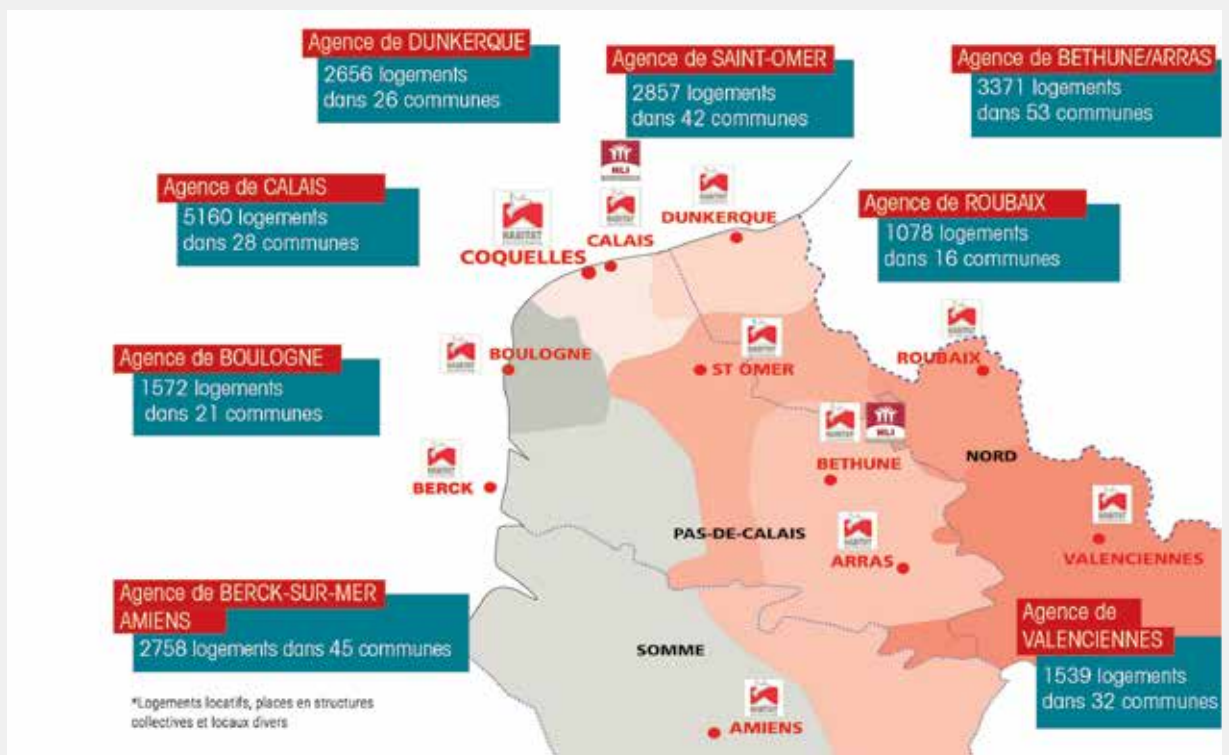
**Valeurs professionnelles :**  
Responsabilité, Disponibilité, Compétence

**Valeurs d'entreprise :** Esprit d'équipe, Anticipation et Action

**Valeurs humaines :** Intégrité, Respect des personnes, Respect des engagements

## NOTRE TERRITOIRE\*

Notre réseau d'agences couvre les communautés territoriales de Calais, Dunkerque, Boulogne, Berck, Etaples, Saint-Omer, Béthune, Lens, Arras, Lille, Roubaix, Valenciennes, Amiens et Abbeville.

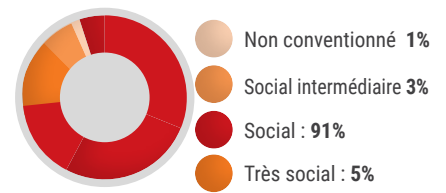


# → CHIFFRES CLÉS 2016

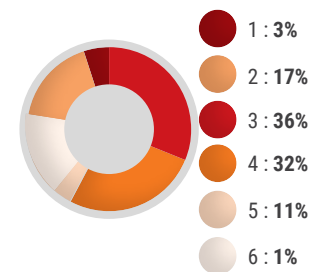


## RÉPARTITION DU PATRIMOINE

par catégorie



par type



**49%**  
de logements collectifs

Après 2004 : **22%**  
Entre 1975 et 2004 : **69%**  
Entre 1949 et 1974 : **9%**



## CHIFFRE D'AFFAIRES\*

**109M€** 2016

**104M€** 2015

**105M€** 2014

Dont **84M€** issu des logements locatifs

**16M€** issus des foyers, des commerces

**9M€** issus de l'accession

\* Hors refacturation des charges locatives



## 1970 ATTRIBUTIONS

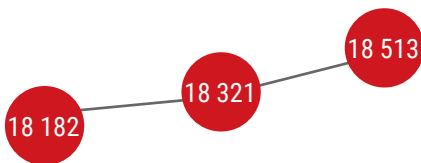
2015 : **1901**

2014 : **1794**



**15%**

de logements en Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville



2014 2015 2016

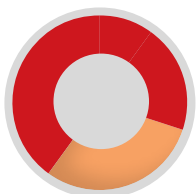
## LOGEMENTS



## 198 ETP salarié(e)s

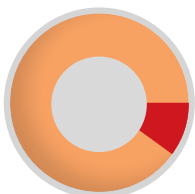
2015 : **197**

2014 : **195**



**57%**

des titulaires de bail de plus de 65 ans.



**19%**

des locataires recevant des aides au logement

# NOTRE ORGANISATION

## HABITAT 62/59 PICARDIE, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance



### Représentant les locataires au titre de la « catégorie 3 »

- Valérie MINET (C.S.F)
- Denis DOMAIN (C.N.L)
- Alibert DELANNOY (C.L.C.V)

### Au titre de la « catégorie 4 »

- Denis BOULET
- Yves MARCHADOUR
- Karine LE BOURLIER
- Commune de SAINT-VENANT représentée par André FLAJOLET
- ADESTIA représentée par Sabine SCHIMETSCHKEK
- DOMNIS représentée par Géraud de BAILLIENCOURT

### CONSEIL DE SURVEILLANCE

#### Président

Christian PARENT

#### Vice-Présidents

Gérard ROCHES

Dominique AERTS

#### Président Honoraire

Robert PAROLA

- Ville de Calais représentée par Natacha BOUCHART
- NOTRE COTTAGE représentée par Jean-Pierre RENE

### Représentant les E.P.C.I au titre de la « catégorie 2 »

- C.A de Béthune-Bruay Artois-Lys Romane représentée par Léon COPIN
- C.A du Boulonnais représentée par Christian BALY
- C.U d'Arras représentée par Philippe RAPENEAU

### MEMBRES

#### Représentant l'actionnariat de référence au titre de la « catégorie 1 »

- SORIMMO représentée par Philippe DELAHOUSSE

### ADMINISTRATEURS HONORAIRES

- Charles-Henri DONJON DE SAINT MARTIN
- Roland HANTUTE
- Roger PRUVOST
- Claude LENGLEN
- Marc-Paul GENEAU de LAMARLIERE

### DIRECTOIRE



**Président** : Stéphane MAILLET

#### Directeur Commercial

Jacques BEAUVILLAIN



#### Directeur Maîtrise d'Ouvrage

Jacques TAL



**Directeur Proximité, Gestion Locative et Ressources Humaines**  
Philippe HOGUET



# → CHIFFRES CLÉS 2016



SA Coopérative en forme d'Union d'Economie Sociale dédiée à l'habitat spécifique et à l'insertion par le logement :

- Construction, acquisition et réhabilitation d'immeubles,
- Gestion locative, patrimoniale et sociale des immeubles,
- Gestion pour le compte de tiers,
- Maîtrise d'ouvrage et prestation de services pour l'habitat spécifique.

Société Anonyme Coopérative d'Intérêt Collectifs (SCIC HLM) :

- Vente de logements en accession à la propriété à destination de ménages primo-accédants,
- Vente de parcelles de terrains viabilisés, libres de constructeur.



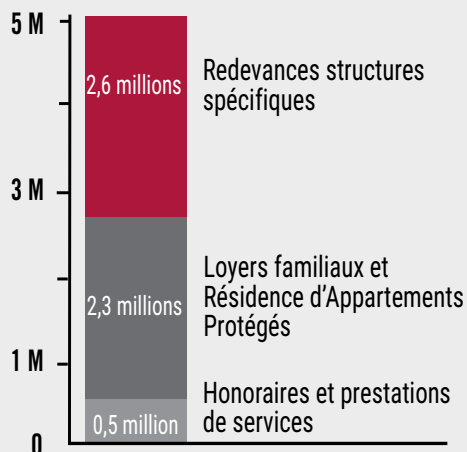
**5,4M€**  
Chiffre d'affaires



**6,1M€**  
Chiffre d'affaires

**5 357 K€** issus de l'accession  
**762 K€** issus des parcelles libres

## RÉPARTITION DU CA



**5,4 ETP**  
salarié(e)s



**13 ETP**  
salarié(e)s



**2016**

**VENTES :**

**31** logements  
**15** parcelles libres

**RÉSERVATIONS :**

**23** logements  
**19** parcelles libres

Rendez-vous sur [www.ues-hli.fr](http://www.ues-hli.fr)



Et si vous deveniez propriétaire ?  
Rendez-vous sur [www.copronorhabitat.fr](http://www.copronorhabitat.fr)



# PARTIES PRENANTES



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Conditions d'emploi et rémunération
- Santé, sécurité et bien-être au travail
- Développement des compétences et évolution professionnelle
- Transparence et égalité de traitement

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- Entretien annuel et professionnel
- Baromètre social
- Convention du personnel, vœux, pot de rentrée
- Journal interne
- Comité des Œuvres Sociales



## DÉCIDEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Ancrage territorial et stratégie d'alliances
- Transparence des décisions
- Innovation et compétitivité

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de surveillance
- Assemblée générale
- Rapport d'activité et rapport financier
- Rapport d'activité des commissions



22 septembre, l'ens  
à l'occasion du 50<sup>ème</sup>  
à l'Hôtel de ville de



## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Accès au logement
- Cohésion et lien social
- Soutien à l'insertion économique
- Réponse aux besoins de soutien des habitants
- Soutien au dynamisme socio-culturel...

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions de partenariats
- Evènements socioculturels
- Domopale Développement



Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les interactions sur les personnes et organisations. Celles pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien. L'échange, le dialogue et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes sont les fondamentaux d'une relation mutuellement bénéfique et durable.



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée à tous les besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité des territoires
- Contribution aux politiques territoriales (développement durable, santé, sécurité, ...)

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions
- Accords de partenariat
- Responsable de territoire
- Inaugurations et poses de première pierre



Ensemble des parties prenantes rassemblées à l'occasion du 60<sup>e</sup> anniversaire d'HABITAT 62/59 PICARDIE Calais



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production
- Loyauté des pratiques et achat responsable
- Soutien à l'activité économique du territoire
- Innovation et développement des compétences
- Coût, Qualité, Sécurité, Environnement

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrats, Chartes d'engagement
- Domopale Développement
- Dispositif d'évaluation des fournisseurs
- Rencontre annuelle des fournisseurs



## HABITANTS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements et parcours résidentiel
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité, santé et sécurité du logement et du cadre de vie
- Accompagnement et qualité du service rendu
- Transparence et égalité de traitement

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Personnel de proximité et personnel d'agence
- Enquête de satisfaction
- Journal « Entre Nous »
- Espace client sur le site internet
- Conseil de Concertation Locative

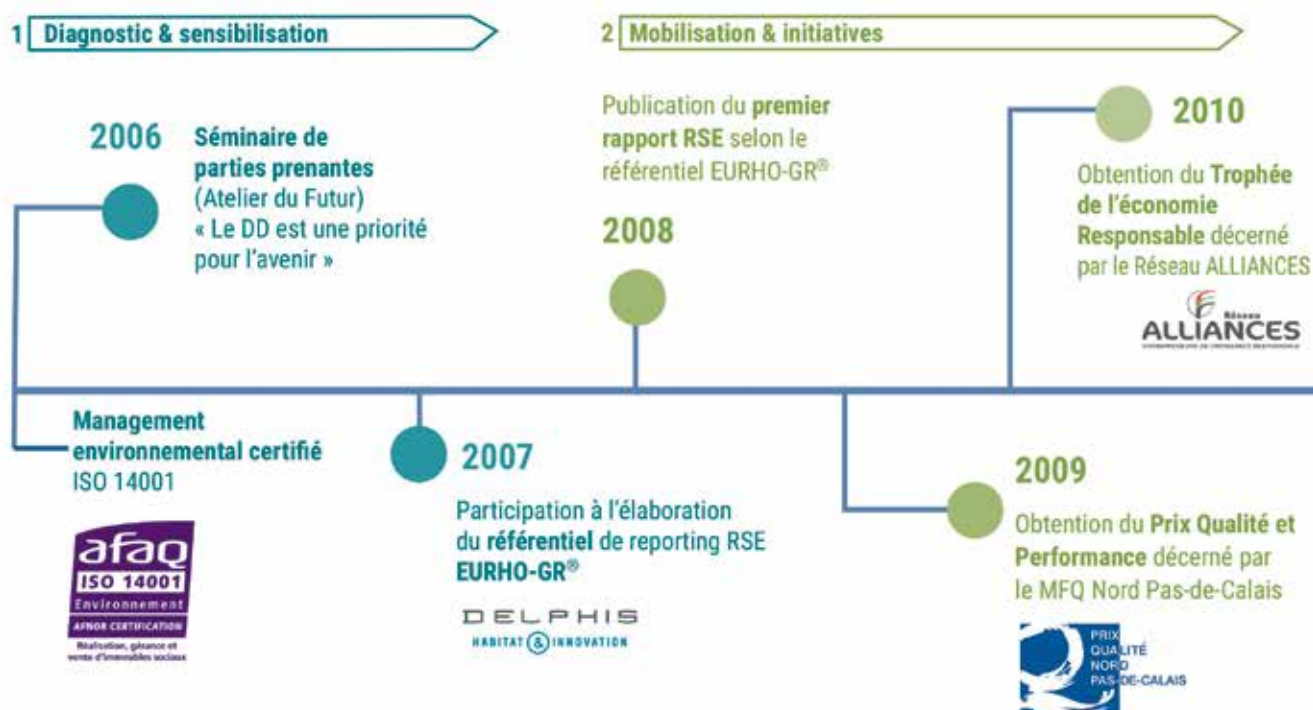
# NOTRE DÉMARCHE RSE

La démarche RSE d'HABITAT 62/59 PICARDIE vise une amélioration continue des performances globales de l'entreprise. Elle repose sur :

- Une vision et des valeurs partagées au sein de l'entreprise,
- Des actions de sensibilisation, de formation du personnel et des parties prenantes,
- Un management participatif se traduisant par des groupes de travail impliquant les collaborateurs dans les choix et décisions,
- Un socle commun de procédures et modes opératoires,
- Des actions menées à titre expérimental et innovantes,
- Une évaluation des performances au moyen d'indicateurs, d'enquêtes de satisfaction, d'audits internes et externes,
- Des relations partenariales équilibrées et mutuellement bénéfiques.

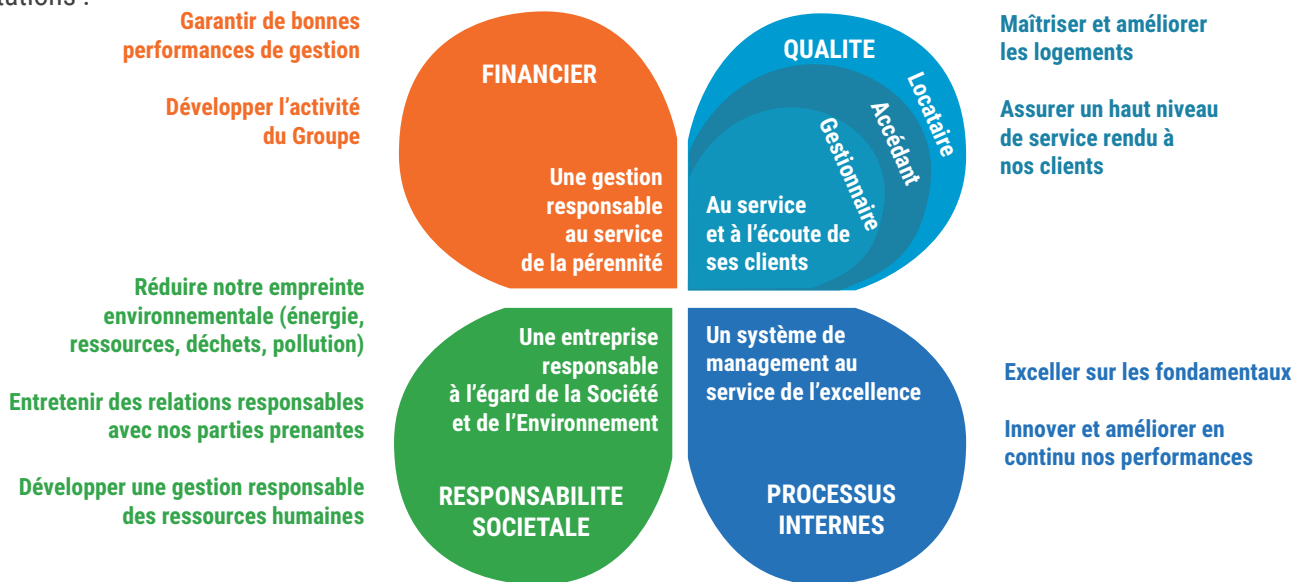


## QUELQUES REPÈRES DANS L'HISTOIRE DE L'ENTREPRISE



## NOS PRIORITÉS

Afin d'accomplir sa mission, le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE a choisi d'axer sa stratégie autour de quatre grandes orientations :



### 3 Consolidation & Pilotage

### 4 Progression & évaluation

2013

Politique RSE déclinée en objectifs et plan d'actions



Lancement des groupes de travail « Achat Responsable », « Employeur responsable », « Relation client responsable »

2013

Publication du 1<sup>er</sup> rapport intégré (rapport d'activité & rapport RSE)



Obtention du Trophée de l'Habitat responsable par ERHIN

2014

2015

Evaluation AFAQ 26000 au niveau Exemplaire

2016



Finaliste des Trophées européens de l'habitat responsable

# ÉVALUATION DE MATURITÉ AFAQ 26000 → LE NIVEAU EXEMPLAIRE EST MAINTENU



Les 10 et 11 janvier 2017, Pascal Kowalczyk, d'AFNOR Certification, a procédé à l'évaluation de suivi de notre démarche RSE. Il s'est entretenu avec des représentants de l'ensemble de nos métiers, un Représentant des locataires, un Maître d'œuvre et les Instances Représentatives du Personnel.

## CONCLUSION

« La Direction et tous les collaborateurs sont toujours très fortement engagés dans le Développement Durable et la RSE. [...] HABITAT 62/59 PICARDIE continue à entreprendre des actions qui font toujours d'elle une société précurseur dans le domaine du Développement Durable. »

## POINTS REMARQUABLES

- Reporting « Ac'Terr - Acteur des dynamiques territoriales » pour rendre compte de la création de valeur d'HABITAT 62/59 PICARDIE sur un EPCI (mis en place sur la CA Calaisis)
- Expérimentation d'un projet « Démarche Qualité Site » à la résidence Aubuisson à Noeux les Mines (62)
- Expérimentation du label « énergie positive » à Loos en Gohelle (62).
- Première opération labélisée biosourcé à Oye Plage (62)
- Signature de la charte de bonnes pratiques sur la détection des offres anormalement basses avec la Fédération française du bâtiment

- Trophée de la maîtrise d'ouvrage de BTP remis par la CARSAT dans la catégorie « Mutualisation des moyens et des équipements » en matière de prévention de la sécurité sur chantier

## PISTES DE PROGRÈS

- Réaliser une étude de matérialité des enjeux RSE
- Engager un benchmark intersectoriel des pratiques pour identifier de nouvelles pistes d'amélioration
- Amplifier la communication auprès des parties prenantes
- Renforcer les mesures d'efficacité pour améliorer les pratiques actuelles.

# → FOCUS SUR UNE RÉSIDENCE

Considérant que les démarches qualité « classiques » ne sont plus suffisantes pour répondre aux besoins différenciés des habitants sur les territoires, HABITAT 62/59 PICARDIE a décidé d'expérimenter une démarche de progrès « sur-mesure » pour la résidence Aubuisson à Noeux les Mines.



Groupe projet pluridisciplinaire composé des gardiens de la résidence, des membres de l'agence de Béthune et des collaborateurs ressources du siège social

Pilotée par la Responsable d'agence, l'équipe a procédé à un état des lieux de la résidence en trois temps : diagnostic en marchant, enquêtes qualitatives au domicile des clients et analyse des indicateurs de gestion. Il s'agissait surtout d'identifier les difficultés mais aussi les atouts et potentiels du site et de proposer un plan d'actions à moyen et long terme pour conduire à des améliorations significatives et pérennes.



Diagnostic en marchant du 25 février 2016 en présence de l'Adjointe au logement de la commune de Noeux les Mines, d'un représentant de la CAF, de la MDS (Maison du Département Solidarité) et du CCAS.

## LE PROJET

### Renforcer l'attractivité commerciale de la résidence

- Requalifier les parties communes : hall, paliers, cages d'escalier (budget total 410 k€)
- Améliorer l'image de marque de la résidence

### Accroître la gestion sociale

- Projet "Cultivons la solidarité : de la fourche à la fourchette" soutenu par le Fond pour l'Innovation Sociale en partenariat avec l'association Nœux Environnement
- Création d'un comité partenarial de veille sociale

### Dynamiser la gestion de proximité

- Aménager une loge Gardien et un local associatif
- Innover dans la communication

### Améliorer le cadre de vie et le service rendu aux habitants

- Mobilité : sécurisation des accès piétonniers, transports en commun, services à domicile
- Parc containers extérieurs pour création de locaux vélos, poussettes et garage scooter

### Équilibrer le peuplement

- Elaboration d'une politique de peuplement et expérimentation de la CAL numérique
- Travaux de remise en état à la relocalisation

# NOS OBJECTIFS RSE



Objectif atteint



Résultat en cours



Nouvel objectif



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- 👍 Poursuivre le développement de l'offre locative et de l'offre en accession sociale
- 👍 Expérimenter le dispositif de location-accession (PSLA)
- 👍 Poursuivre la vente locative à un rythme de 50 logements par an
- ✓ Expérimenter un concept de maison évolutive pour l'accession sociale à la propriété
- ➡ Expérimenter un projet d'habitat participatif
- 👍 Promouvoir le parcours résidentiel par un taux de mutation de 22% des attributions
- ✓ Développer l'accompagnement des familles en situation de fragilité sociale, économique et psychologique (100 familles)
- ✓ Améliorer la politique en faveur des locataires en situation de handicap et de vieillissement



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- 👍 Appliquer un management environnemental pour 100% des chantiers
- ➡ Atteindre un taux de valorisation des déchets de 70% sur les chantiers de construction
- ✓ Expérimenter un Bilan Carbone® sur chantier
- ✓ Déploiement de la démarche de transition énergétique du patrimoine
- ✓ Réalisation d'une cartographie du patrimoine sur la présence de matériaux amiantés
- ✓ Réduire les émissions des GES liés au transport par l'acquisition de véhicules électriques
- 👍 Expérimenter des projets de construction innovants : 15 logements passifs à Arras (projet européen Bulldog), 14 logements labélisés « Bâtiment à Energie Positive » à Loos en Gohelle
- ✓ Expérimenter le label « Bâtiment biosourcé »
- ✓ Expérimenter la géothermie en logement neuf individuel
- ✓ Expérimenter un projet de construction en préfabrication bois



## CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- 👍 Optimiser l'équilibre financier des investissements (Comité d'engagement)
- 👍 Garantir de bonnes performances de gestion par la maîtrise de la vacance et des impayés
- 👍 Assurer un règlement des factures de nos fournisseurs dans un délai moyen de 25 jours
- 👍 Former les acheteurs et membres de la Commission des achats aux principes de l'achat responsable (coût global, éco-socio-conception, ...)



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- ✓ Atteindre 60% de satisfaction du personnel sur la mobilité professionnelle (baromètre social)
- ✓ Atteindre un taux de 90% des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années
- 👍 Rédiger une procédure de prévention des discriminations et du harcèlement
- ✓ Améliorer les conditions de travail du personnel de proximité : harmonisation des loges
- ✓ Communiquer sur les engagements et les résultats de la politique sécurité
- ✓ Réaliser des actions de sensibilisation des salariés au bien-être et à la santé



## GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- 👍 Atteindre un taux de satisfaction générale et de recommandation des clients supérieur à 90%
- 👍 Organiser 4 réunions du Conseil de Concertation Locative, 2 réunions de la Commission sociale et 2 réunions de l'Observatoire du couple loyers/charges
- ➡ Expérimenter la Commission d'Attribution des Logements numérique
- ➡ Déployer une politique de transition numérique
- 👍 Former les commerciaux locatifs et membres de la Commission d'attribution à la prévention des discriminations

# LES TEMPS FORTS 2016

15 janvier

Inauguration de la résidence des Jardins de Volucelles à Lestrem



25 mars  
Pose de la première pierre de l'éco-quartier Descartes à Calais



28 avril

Assemblée Générale Domopale Développement en présence de Philippe Croizon



27 avril

Pose de la première pierre du quartier Champ Gretz à Rang du Fliers



Du 31 mai au 2 juin

Salon des Maires et des Collectivités



Du 4 au 12 juin

Concours photos « J'aime mon HLM ». Résidence de Berck grande gagnante !



5 juin

Convention du personnel à Bruges





← 7 juillet  
Lâcher de ballons sur la Place d'Armes de Calais



→ 8 septembre  
Inauguration de la résidence des Lilas à Saint-Martin-Lez Tatinghem



↑ Novembre  
Voyage en Inde par le Comité d'œuvres sociales



← 15 novembre  
Inauguration du foyer de vie et de l'EHPA-H à Fruges



↑ 28 novembre  
Conférence Blue Society par Domopale Développement à Nausicaa



← 2 décembre  
Remise officielle de la collecte de jouets aux restos du cœur à Boulogne sur Mer



↑ 19 décembre  
Pose de la première pierre de la résidence Pierre Bachelet à Souchez



← Janvier - mars - Avril  
Macadam'Hand

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE DES TERRITOIRES

La complémentarité du Groupe Habitat 62/59 Picardie réside dans la déclinaison de ses savoir-faire, lui permettant de répondre à la diversité des besoins en logement des territoires :

- Des logements locatifs sociaux sur plus de 300 communes et des solutions d'accompagnement des publics en situation de fragilité sociale et économique ;
- Des structures d'hébergement, résidences adaptées aux personnes âgées, handicapées, notamment via HLI ;
- Une politique active de vente locative, des logements en accession sociale sécurisée et des parcelles libres de construction, notamment via COPRONORD.

## NOS ENJEUX

Avec ses 420 000 logements sociaux, la région des Hauts de France est l'une des régions les plus denses en la matière. Plus de 130 000 demandes de logements sont comptabilisées. Ce besoin en logement s'explique surtout par l'accroissement du nombre de personnes seules et se concentre majoritairement dans les grands centres urbains.

La Région est également marquée par des difficultés sociales particulièrement prégnantes. 18% de la population vit sous le seuil de pauvreté et le taux de chômage est de trois points supérieur à la moyenne nationale.

## CONSTRUCTION DE LOGEMENTS LOCATIFS

En 2016, HABITAT 62/59 PICARDIE a livré **199 logements neufs** et **158 logements** étaient en cours de travaux au 31 décembre 2016.

### Production 2016 :

**164 PLUS** (Prêt Locatif à Usage Social),

**52 PLS** (Prêt Locatif Social) et **83 PLAI** (Prêt Locatif Aidé d'Intégration).



## NIVEAU MOYEN DES LOYERS

**Parc " Très social " : 4,59 €/m<sup>2</sup> Shab**

**Parc " Social " : 5,39 €/m<sup>2</sup> Shab**

**Parc " Intermédiaire " : 6,33 €/m<sup>2</sup> Shab**

Résidence Romarin à LOMME :  
160 logements collectifs en location et  
accession portés par  
HABITAT 62/59 PICARDIE grâce à la  
mutualisation du groupement OXALIA





## HABITAT SPÉCIFIQUE

### LA RÉSIDENCE ADAPTÉE DE DAINVILLE : UN PROJET INNOVANT

La résidence est exclusivement destinée à des personnes en situation de handicap et à des travailleurs ou retraités d'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail).



La résidence adaptée de DAINVILLE : 12 logements collectifs et une salle de conviabilité prévus pour octobre 2017

Quant au bâtiment, il est équipé d'une plateforme de domotique permettant de sécuriser l'utilisation du logement. Un Service d'Accompagnement à la Vie Sociale (SAVS) du Groupement Arras Montreuil peut également intervenir à tout moment au sein de la résidence.



### **Philippe RAPENEAU**

Président de la Communauté Urbaine d'Arras

HABITAT PARTICIPATIF

#### **Comment a débuté la collaboration et quel a été le rôle de chacun ?**

*Le projet d'Habitat participatif dans la Communauté Urbaine d'Arras est un projet mené en collaboration avec la ville d'Arras, sur le site d'un ancien collège devenu une friche aujourd'hui et avec HABITAT 62/59 PICARDIE et les 4 Saisons. Une première entrevue entre le groupe des 4 saisons et bailleur a eu lieu le 5 octobre 2015, ce dernier a confirmé son accord pour accompagner le groupe fin 2015. En 2016, un travail d'expression / besoins du groupe a eu lieu. Une première réunion d'information « Recherche voisins sympas » a eu lieu dans le quartier le 31 janvier 2017.*

#### **Par quoi le projet d'habitat participatif se caractérise-t-il ?**

*Ce projet d'habitat participatif, c'est tout d'abord 15 logements, avec des personnes qui sont en activité, d'autres qui sont retraitées. Et le souhait aujourd'hui est d'y associer des familles avec des enfants. Le choix du groupe des 4 Saisons est de mettre en place un projet multigénérationnel et de préserver la diversité sociale avec des statuts d'habitants différents : de la location, de l'accession aidée, de l'accession directe.*

#### **Quels sont les enjeux de l'habitat participatif pour les collectivités ?**

*Pour la Communauté Urbaine d'Arras, soutenir ce projet d'habitat, c'est un moyen de retrouver de l'humanité dans la production de logement. C'est aussi apporter, au travers de ce programme, un regard sur l'évolution de la société, de créer du lien social et de s'enrichir entre générations.*



Première réunion de lancement du projet entre les différents acteurs à Arras

## ACCESSION SOCIALE SÉCURISÉE

Le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE développe une offre de logements en accession sociale sécurisée en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'Achèvement) et en PSLA (location-accession).



**22** appartements vendus en VEFA pour un prix de vente moyen de **177 K€**



Résidence Michel Selingue à COQUELLES : 46 appartements en accession à la propriété



**45** logements individuels vendus en VEFA et PSLA pour un prix de vente moyen de **173 K€**

**56** signatures de contrat de réservation PSLA



L'acquéreur type est un couple avec enfant dont le revenu moyen est inférieur à 2500 €



### ***Vous êtes récemment devenu propriétaire de votre maison à Blériot***

**Qu'est ce qui vous a poussé à avoir recours à ce type d'achat et en quoi COPRONORD HABITAT a facilité votre parcours résidentiel ?**

*Devenir propriétaire n'est pas un acte anodin mais bel et bien décisif. Le premier critère de notre famille était la localisation géographique de la maison. Dans le secteur de Blériot, les promoteurs proposaient des biens financièrement inaccessibles ou inintéressants. Avec COPRONORD, nous avons trouvé un logement suffisamment grand, clé en mains et surtout à un prix attractif. Bien évidemment, l'exonération de taxe d'habitation pendant 15 ans a aussi fait pencher le poids sur la balance.*

**Quelles sécurités vous sont proposées ?**

*Il s'agit d'une accession sociale dite, sécurisée, dans la mesure où plusieurs garanties nous sont proposées : une garantie en cas de décote de la valeur du bien et une garantie de relogement dans un autre habitat adapté et une garantie de rachat, à notre initiative sur une période de 15 ans. A l'heure actuelle nous ne nous sentons pas directement concernés par ces sécurités mais il est rassurant de savoir qu'elles existent.*

**Etes-vous satisfait de la prestation de services ?**

*Avec le peu de recul que nous ayons, notre avis sur l'achat est plutôt très positif. Tout de même une remarque sur certaines finitions comme l'enduit par exemple. Nous sommes aussi déçus de ne pas avoir pu donner notre avis sur l'aménagement et notamment sur le choix du structurant. Nous avons toujours été très bien conseillés par nos interlocuteurs : des professionnels agréables et réactifs. Si c'était à refaire, nous n'hésiterions pas à faire de nouveau confiance à COPRONORD.*



## VENTE DE LOGEMENTS LOCATIFS SOCIAUX

Dispositif encadré et réglementé, la vente de logements locatifs facilite l'accès à la propriété des ménages sans compromettre leur taux d'effort.

**49** logements vendus en 2016 dont **42%** au bénéfice de locataires du parc social. En 2016, l'acquéreur type est une personne seule possédant un revenu mensuel moyen de 1800 €.

Le prix de vente moyen pour un logement individuel de type 4 est de **126 K€**.

### TERRAINS À BÂTIR

Le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE propose aussi des parcelles de terrain viabilisées libres de constructeur, destinées à la construction de pavillons individuels.



**47** parcelles libres vendues pour un prix de vente moyen de **67 K€**



**15** parcelles libres vendues pour un prix de vente moyen de **59 K€**

## ATTRIBUTION DES LOGEMENTS SOCIAUX

La loi **Egalité Citoyenneté** impacte fortement le processus d'attribution des logements sociaux. Elle renforce l'accès au logement des publics prioritaires et favorise la mixité sociale en intégrant de nouveaux critères de ressources.

Désormais, les collectivités territoriales (Etablissements Publics de Coopération Intercommunale) ont pour mission de piloter la politique d'attribution des logements sociaux. Ainsi, par le biais des Conférences Intercommunales du Logement, elles contribuent à la transparence par une meilleure information et une simplification de la demande de logement mais surtout elles fixent des objectifs de peuplement adaptés spécifiquement au territoire.

Fort de son expertise, Habitat 62/59 PICARDIE s'est fortement impliqué dans cette démarche. Huit collaborateurs ont été désignés pour participer aux réflexions et co-construire, dans une démarche partenariale, les orientations des politiques locales de l'habitat.



Remise de clés dans la résidence CAP SUD à CUCQ

### OBJECTIF

Promouvoir le parcours résidentiel avec un taux de mutation de 21%

L'ANNÉE 2016 EN QUELQUES CHIFFRES

**8 203** demandes de logements étudiées en Commission d'attribution

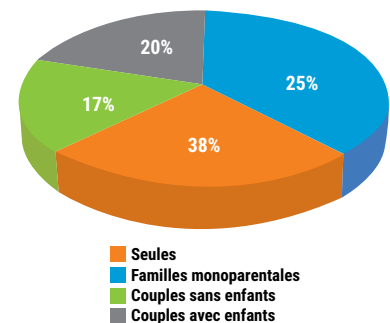
**1 970** attributions prononcées dont 207 pour des logements neufs

**416** attributions réalisées au titre de mutation interne soit 21%

**63%** des logements ont été attribués à des personnes seules ou familles monoparentales

**372** relogements au bénéfice des familles reconnues prioritaires par les services de l'Etat

### Composition des ménages entrants



Réunion de la Commission d'Attribution des Logements au siège social

## GESTION DE PROXIMITÉ ET LIEN SOCIAL

Habitat 62/59 PICARDIE assure auprès de ses clients un lien fort à travers la présence d'un personnel de proximité sur l'ensemble des territoires d'agence (60 gardiens, 30 employés d'immeuble et 16 régisseurs soit 49 % de l'effectif total).

Ce personnel qualifié intervient non seulement sur le nettoyage mais également sur la gestion technique et sociale.

Le lien social se matérialise par de nombreuses animations : 54 actions réalisées en rassemblant au total 1 800 locataires.

Un guide de l'animation sociale a été réalisé pour faciliter l'organisation de ces animations et accentuer cette dynamique.



Rencontre ERAMUS avec des étudiants Bulgares, résidence Artémis à AMIENS



Spectacle de Noël dans le local associatif de la Résidence Ste Catherine à LONGUENESSE

## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

### Co-produire des solutions pour l'accès et le maintien dans le logement

Outre l'offre d'hébergement et de logements adaptés (Résidences sociales, pension de famille, ...), HABITAT 62/59 PICARDIE développe des dispositifs nouveaux au bénéfice des familles en grande difficulté sociale, économique et/ou psychologique.

## SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

**Orientation ou Mutation vers un logement adapté de type PLAI + dispositifs de droit commun**

**Orientation vers une solution de type bail associatif ou bail glissant**

**Accompagnement social global visant à terme l'autonomie dans le logement / le transfert du bail**

**42 logements mis à disposition des associations**

**Recherche d'un accompagnement social individualisé adapté aux besoins spécifiques de la famille**

**Diagnostic social, conseil et médiation au domicile de la famille visant l'adhésion et le traitement global de la situation**

**80 familles accompagnées**





SOC 1 CONTRIBUTION A L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES		2014	2015	2016	
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.					
<b>SOC 1.1 Croissance de l'offre</b>	Logements locatifs	1,19%	0,74%	1,15%	
	Offre en structures collectives	2,43%	1,24%	-0,82%	
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	247 logts	148 logts	227 logts	
	Nombre de logements anciens acquis	6 logts	2 logts	3 logts	
<b>Répartition des logements livrés et acquis dans l'année</b>		Nb	m <sup>2</sup>	Nb	m <sup>2</sup>
Par type (nombre et surface moyenne)		TI	0 na	0 na	2 38
		TII	36 55	34 55	39 54
		TIII	141 71	76 72	98 70
		TIV	71 88	32 87	90 86
		TV	5 102	8 103	1 94
		TVI et plus	0 na	0 na	0 na
<b>SOC 1.2 Répartition par catégorie<sup>1</sup></b>	Très social	59	22	52	
(nombre de logements)	Social	158	123	148	
	Social Intermédiaire	30	5	30	
	Intermédiaire	0	0	0	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	6	0	0	
<b>SOC 1.3 Production en accession sociale</b>	Logements neufs livrés	0	0	46	
(nombre de logements)	Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0	
La filiale COPRONORD a livré 14 logements en location accession en 2016					
<b>SOC 1.4 Part du parc locatif adapté (aux personnes âgées et/ou handicapées)</b>	Logements conformes à la réglementation PMR	28,6%	29,1%	30%	
	Logements adaptés au vieillissement	0,9%	0,9%	0,86%	
	Label ou certification	Logements adaptés selon le label Habitat Senior Services			
	Autres logements adaptés	25,6%	25,6%	26,34%	
	Caractéristiques des logements concernés	Travaux d'Adaptation Personnalisés au besoin du client			
<b>SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives</b>	Etudiants (rés. universitaires)	60	60	60	
(nombre de places)	Personnes âgées autonomes	1045	1004	992	
	Personnes âgées dépendantes	661	747	747	
	Personnes handicapées	318	318	318	
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	19	19	19	
	Travailleurs (FJT, FTM)	313	313	313	
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0	
	Total	2416	2461	2449	

SOC 2 RÉPONSE AUX ATTENTES ET BESOINS DES LOCATAIRES ET ACCÉDANTS		2014	2015	2016
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
<b>SOC 2.1</b>	<b>Niveau moyen des loyers</b> (en €/m <sup>2</sup> Shab)			
	Ensemble du parc			
	Parc "Très social"	4,57	4,58	4,59
	Parc "Social"	5,38	5,38	5,39
	Parc "Social Intermédiaire"	6,33	6,32	6,33
	Parc "Intermédiaire"	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc "Très social"	4,82	4,79	4,72
	Parc "Social"	5,53	5,67	5,52
	Parc "Social Intermédiaire"	6,02	7,63	6,86
	Parc "Intermédiaire"	na	na	na
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	na	na	na
<b>SOC 2.2</b>	<b>Taux d'effort moyen des ménages entrants</b> (attributions de l'année)			
	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	-	18,7%	17,56%
	Ménages aux ressources > 60% des plafonds	-	24%	24%
<b>SOC 2.3</b>	<b>Evolution du montant des loyers<sup>2</sup></b>	0,9%	0,47%	0,02%
<b>SOC 2.4</b>	<b>Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires</b> (en €/m <sup>2</sup> Shab)	-0,07	-0,29	-
	Evolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie	-0,01	-0,27	-
	Baisse des charges expliquée par la renégociation des contrats Porte Automatique de Garage, Espaces Verts et Gaz			
<b>SOC 2.5</b>	<b>Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>, dont</b> (ETP) :			
	Médiateur(rice)	na	na	na
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	na	na	na
	Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de contentieux	na	na	na
	Chargé(e) de recouvrement	na	na	na
	Autre :	8	8	8
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)		Gestionnaire	
<b>SOC 2.6</b>	<b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre</b>	205	195	194
<b>SOC 2.7</b>	<b>Taux de mutations internes</b> (% des attributions)	21,40	19,67	21,12
	Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	na	na	na
<b>SOC 2.8</b>	<b>Soutien à l'accès à la propriété</b>			
	Logements existants vendus à des particuliers	44	60	49
	dont: Logements vendus à des locataires de l'organisme	19	37	21
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	41	57	42

## Note méthodologique

1. "Très social": PLAI ou équivalents; "Social": PLUS ou équivalents; "Social intermédiaire": PLS ou équivalents; "Intermédiaire": PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)
2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.
3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

## Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information





SOC 3 CONTRIBUTION A LA MIXITE ET AU DEVELOPPEMENT SOCIAL DES TERRITOIRES		2014	2015	2016
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales ; partenariats et mécénat.				
<b>SOC 3.1 Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)</b>				
<b>Age du titulaire du bail (%)</b>	- de 25 ans	17	18	18
	25-39 ans	48	44	41
	40-59 ans	26	28	27
	60-74 ans	7	8	10
	75 ans et +	3	2	4
<b>Ressources des ménages (%)</b>	< 60% du plafond de ressources	85	85	80
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	15	15	20
	> 100% du plafond de ressources	0	0	0
<b>SOC 3.1 Composition des ménages (%)</b>				
	Personne seule	42	36	37,97
	Famille monoparentale	26	25	25,03
	Couple sans enfant	20	17	17,01
	Couple avec enfant(s)	12	22	20
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	na	na	na
<b>SOC 3.3 Soutien financier aux projets locaux (€)</b>				
	portés par les associations de locataires	33 412	39 366	42 038
	portés par d'autres associations	55 535	64 222	63 812
Depuis 2015, le plan de concertation locative privilégie le soutien aux projets locaux (cahier des droits et des devoirs des locataires porté par la CNL, réalisation d'une fresque éphémère par les lauréats du concours de dessin).				
<b>Locaux mis à disposition d'associations (nombre)</b>	Associations de locataires	7	7	4
	Autres associations	27	27	26

### SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Les services de proximité s'appuient sur 60 gardiens, 30 employés d'immeuble et 16 régisseurs qui interviennent sur le patrimoine collectif et individuel. Ce personnel de proximité est en lien « fonctionnel » avec les 43 salariés de nos agences.

La stratégie et les actions menées en matière de cohésion sociale se déclinent à travers un programme annuel d'animations très varié : " Concours de logements fleuris, Concours de dessin, Concours Créutile " Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes " (...)

Au-delà de ces animations, la présence « rassurante » du personnel de proximité apporte un suivi et une meilleure réactivité dans la détection des situations d'isolement et de pauvreté.

### SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

La politique d'HABITAT 62/59 PICARDIE visant à garantir la santé et la sécurité des locataires s'appuie sur :

- des mesures internes de veille sécuritaire : contrôle de l'installation électrique à l'entrée dans les lieux, constat visuel de sécurité des parties communes à une fréquence mensuelle,
- des contrats de prestations prévoyant le contrôle périodique et le dépannage des équipements collectifs, des ascenseurs, des portails, ...
- un dispositif d'astreinte en dehors des heures d'ouverture des agences,

Les mesures internes pour maintenir la tranquillité des locataires reposent sur :

- le personnel de proximité qui veille au respect du règlement intérieur et joue le rôle de médiateur en matière de troubles de voisinage,
- des actions de sensibilisation aux règles du bien vivre ensemble : chartes, affichages, ...
- une procédure interne et un logiciel informatique pour l'enregistrement, le traitement précontentieux et contentieux des incivilités et troubles de voisinage.

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



HABITAT 62/59 PICARDIE s'engage, depuis 2006, dans une démarche volontaire visant à réduire son empreinte environnementale résultant de la conception, la construction, l'usage et la maintenance de son patrimoine. La certification ISO 14001, renouvelée en 2015, atteste de l'efficacité des pratiques dans tous les domaines : eau, air, faune, déchets, ...

HABITAT 62/59 PICARDIE poursuit l'ambition d'être une entreprise citoyenne et partage avec ses clients et ses fournisseurs ses objectifs d'amélioration continue.

## LIMITER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES CONSTRUCTIONS

### NOS CHANTIERS VERTS

100% des chantiers (en maîtrise d'ouvrage directe) respectent une démarche « chantier vert » : tri et valorisation des déchets, propreté du chantier et des abords, prévention des pollutions et des nuisances ...

Un coordonnateur environnemental est nommé pour sensibiliser et contrôler cette démarche. De plus, 37 audits environnementaux inopinés ont été réalisés en 2016.

Un kit « chantier vert » comprenant affiches, livret de sensibilisation et dispositif de dépollution est remis sur chaque chantier de construction et de réhabilitation.

Depuis 2015, le lot « Gestion des déchets » est géré en direct par la maîtrise d'ouvrage. La mesure d'indicateurs, tels que la quantité et le taux de valorisation, permettra de mesurer l'efficacité de ce dispositif.



16 logements intermédiaires locatifs à OYE-PLAGE : un bâtiment Label Bio-sourcé de niveau 3 grâce à ses matériaux d'origine végétale ou animale (lames de bois, tissus recyclés, pierre ponce alvéolaire...)



15 logements collectifs locatifs à HAZEBROUCK : lauréat d'un appel à projets lancé par la région Hauts de France. La proportion en bois local est de 25% (peupliers des Hauts de France). La performance énergétique permet un gain de 40% par rapport à la RT2012.

## INNOVATION ET CONSTRUCTION DURABLE

HABITAT 62/59 PICARDIE multiplie les opérations de construction exemplaires. Chaque projet innovant représente l'opportunité d'expérimenter une solution nouvelle puis de capitaliser sur l'expérience acquise pour relever les défis de demain.

### BÂTIMENTS PASSIFS



Fort de son expérience en matière de certification passive (49 logements collectifs passiv'haus livrés à Béthune en 2008 et 8 logements individuels à Oye Plage en 2014), HABITAT 62/59 PICARDIE s'est impliqué dans le développement du concept BUILDTOG (« Building Together »). Développé dans le cadre du programme d'échange européen « EURHONET », le concept BUILDTOG vise à intégrer les retours d'expérience de plusieurs pays européens en matière de bâtiment passifs. Une trame commune a été définie afin de permettre une déclinaison locale du bâtiment dans un maximum de pays d'Europe. Ce bâtiment de 15 logements, certifié passivhaus, intègre de nouvelles techniques d'optimisation tel qu'un système de récupération de chaleur sur les eaux grises. En savoir plus : [www.buildtog.eu](http://www.buildtog.eu)

### BÂTIMENT À ÉNERGIE POSITIVE



Etape supplémentaire dans le développement de bâtiments énergétiquement très performants, HABITAT 62/59 PICARDIE a expérimenté le label « énergie positive » à Loos en Gohelle (62). Les 14 nouveaux appartements et leurs équipements permettent une consommation en énergie très faible, voire inexistante.

## TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE

HABITAT 62/59 PICARDIE s'est associé à 17 bailleurs membres d'HABITAT REUNI pour réfléchir à un scénario Facteur 4, soit la division par quatre des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2050.

L'objectif est de contribuer à la lutte contre le changement climatique mais aussi de diminuer les consommations énergétiques de nos locataires et de maîtriser la précarité énergétique.

Le scénario de référence combine des interventions sur le bâti et les équipements, des actions sur la production nouvelle et un accompagnement sur les usages et les comportements des ménages.

Ainsi, les opérations de réhabilitation et de construction entre 2014 et 2016 se traduisent, en référence aux Certificats d'Economie d'Energie, par un gain de 76 000 MWH CUMAC soit une économie de **14 900 tonnes de CO<sub>2</sub>**.

### PLAN DE DÉPLACEMENT ENTREPRISE

Lancé par HABITAT 62/59 PICARDIE en 2016, son objectif est d'inciter les collaborateurs à réduire l'usage de la voiture individuelle au profit d'autres modes de transport moins polluants (marche à pied, vélo, transports en commun, co-voiturage, autopartage,...).

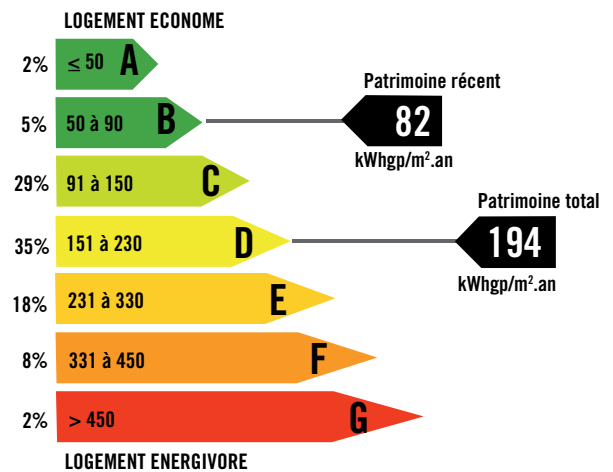
Un Comité de pilotage s'est donc constitué et impliqué dans la démarche. Il est composé de représentants des salariés, de gardiens, de personnes administratives, des délégués du personnel et de deux représentants de Calais Opale Vélo Service.

4 réunions d'avril à juin ont permis d'aboutir à 18 actions : Développement d'un parc de véhicules moins polluants, modulation des horaires de travail pour rendre possible le co-voiturage, mise en place de l'indemnité kilométrique vélo pour les déplacements domicile travail...



Une nouveauté pour le parc véhicules d'HABITAT 62/59 PICARDIE : la Renault Zoé électrique.

## PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE



### PROGRAMME DE RÉHABILITATION

HABITAT 62/59 PICARDIE a obtenu le 1<sup>er</sup> prix du Trophée Qualité Gaz Naturel pour l'important programme de réhabilitation de la résidence Joseph CRETON avec ses 24 appartements des années 1970 : atteinte de l'étiquette B et économie d'énergie pour les locataires.





ENV 1	LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION	2014	2015	2016
Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie; Rejets de gaz à effet de serre; Consommation d'eau				
<b>ENV 1.1</b>	<b>Classement énergétique du patrimoine*</b> (%)			
	<b>A</b> bâti très performant	1,7	1,7	2,2
	<b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	5,4	5,6	6,1
	<b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	28,8	28,8	28,8
	<b>D</b> 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an	35,1	35,0	34,6
	<b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	17,8	17,8	17,5
	<b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	7,6	7,2	7
	<b>G</b> bâti énergivore	2,5	2,4	2,4
	Données non disponibles	1,1	1,5	1,2
<b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre* (%)</b>				
	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1,1	1,2	1,4
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4,2	4,3	4,7
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	26,4	26,4	26,7
	21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	36,2	35,9	35,6
	36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	26,2	26,0	25,7
	56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4,5	4,4	4,3
	> 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,2	0,3	0,3
	Données non disponibles	1,1	1,5	1,3
<b>Patrimoine logements récents (&lt;5 ans)</b>				
	Performance énergétique*(kWh/m <sup>2</sup> /an) Moyenne	102	90	82
	Médiane	73	75	69
	Emissions de gaz à effet de serre*(kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) Moyenne	20	15	14
	Médiane	18	16	15
<b>Patrimoine locatif total</b>				
	Performance énergétique*(kWh/m <sup>2</sup> /an) Moyenne	198	200	194
	Médiane	174	198	172
	Emissions de gaz à effet de serre*(kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) Moyenne	30	30	30
	Médiane	22	28	28
*Source : diagnostics de performance énergétique				
<b>ENV 1.2</b>	<b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables</b> (tout ou partie) (%)			
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	1,6	1,6	1,9
	Logements reliés à un chauffage urbain	5,7	5,6	5,6
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	7,0	6,9	7
<b>ENV 1.3</b>	<b>Consommations d'eau sur le patrimoine</b> (m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an)	0,7	0,7	-
	Part du parc couvert par la mesure des consommations d'eau (en %)	12	12	-
<b>ENV 1.4</b>	<b>Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés<sup>2</sup></b> (%)	34	36	38
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	51	51	51

ENV 2 LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME		2014	2015	2016	
Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre					
<b>ENV 2.1</b>	<b>Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale</b> (% des livraisons)	Logements neufs	100	100	100
		Nom des labels/certifications	ISO 14001 et Label QUALITEL et Label Habitat & Environnement		
		Logements réhabilités	100	100	100
		Nom des labels/certifications	ISO 14001		
<b>ENV 2.2</b>	<b>Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"</b> (% des opérations)	100	100	100	
<b>ENV 2.3</b>	<b>Emissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements<sup>3</sup></b>	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens	134	127	117
		Nombre de véhicules de service	51	47	47
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société (gCO <sub>2</sub> /km)	114	112	107
		Nombre de véhicules de fonction	10	15	11
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (kgCO <sub>2</sub> /km)	136	130	122
		<b>ENV 2.4</b>	<b>Sites fonctionnels</b> (hors loges de gardiens)	Consommation énergétique moyenne (kwh/m <sup>2</sup> /an)	162
		Emissions moyennes de gaz à effet de serre (d'équiv. kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	32	34	32
		<i>Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels</i>	Factures énergétiques du Siège social et des agences		

#### Note méthodologique

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.
3. L'indicateur ENV. 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

#### Raisons d'omission :

- Information temporairement non collectée ou non consolidée na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information



### ENV A / SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Les supports de sensibilisation des locataires sont variés : campagne d'affichage, livret d'accueil du client, réglette «Ecologis les bons conseils», autocollant "stop pub", concours «Créutile – Donnes une nouvelle vie à ce que tu jettes» et des animations dans les résidences (ramassage de déchets, plantations de fleurs, ...) sont programmées.

Des partenariats locaux sont mis en oeuvre pour sensibiliser les locataires aux écogestes et à la consommation responsable.

La mise en place d'équipements hydro-économiques, de télérelève des consommations, de points d'apports volontaires des déchets ménagers, de dispositif de compostage collectif en pied d'immeuble... contribuent également à promouvoir les comportements éco-responsables.

Top 😊



#### COLLECTEUR COREPILE

A l'initiative du personnel de proximité, 150 bornes de collecte de piles et de petites batteries usagées ont été installées dans 25 résidences.

### ENV 2 / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

HABITAT 62/59 PICARDIE promeut le développement des compétences de ses salariés lors de l'élaboration du plan formation. Ex : prévention des risques liés à l'amiante, chantier vert, énergies renouvelables dans le bâtiment, pollution des sols, écoconduite. Une demi-journée de sensibilisation à l'environnement est prévue dans le parcours d'intégration des nouveaux embauchés. Elle encourage les comportements citoyens de ces collaborateurs en fixant des objectifs chiffrés sur la réduction des consommations de papier, le recours à la visioconférence, la réduction des consommations énergétiques dans les transports, ...

Le respect de la politique environnementale est une exigence contractuelle avec nos fournisseurs. Les exigences environnementales sont adaptées à la nature et au montant de la prestation. Elles peuvent porter sur la nature des produits et équipements (éco-produits) et les conditions d'exécution du marché (chantier vert). Sur les chantiers de construction et de réhabilitation, HABITAT 62/59 PICARDIE diffuse des affichages et plaquettes et confie une mission à un coordonnateur environnemental pour organiser la sensibilisation des acteurs.

Top 😊



A travers la signature de cette chartre, HABITAT 62/59 PICARDIE s'engage à agir avec ses clients et ses fournisseurs pour réduire son empreinte environnementale.

### SOC C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Une analyse environnementale détaillée de chaque site de construction est réalisée dans le but d'identifier sa vulnérabilité ainsi que les mesures à prendre pour réduire l'impact du projet sur le milieu naturel. Elles peuvent porter sur l'installation de toitures végétalisées, des mesures de préservation de la faune, de la flore, ... 85% des produits utilisés pour l'entretien des parties communes est éco-labélisé.

Le contrat d'entretien des espaces verts promeut la valorisation des déchets verts, limite le recours aux produits phytosanitaires.

Un dispositif de compostage collectif a été installé sur 7 résidences soit 157 logements. Il permet de valoriser 7 tonnes de déchets par an et de produire 1,5 tonnes de compost.

Top 😊



Partenariat avec Agrigex : à Marquise, un troupeau de moutons remplace la mécanisation de la tonte.

# CONTRIBUER A UNE ÉCONOMIE DURABLE

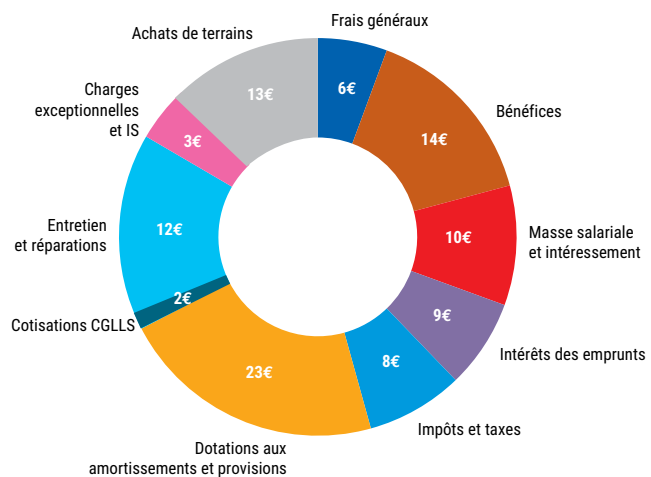
Opérateur sans but lucratif, notre modèle économique repose sur un principe de péréquation où les revenus de nos activités (loyers, vente locative, accession, ...) constituent les fonds propres nécessaires au financement des opérations de construction neuve et de réhabilitation. En tant qu'Entreprise Sociale pour l'Habitat, nos actionnaires ne perçoivent que des dividendes anecdotiques.

Notre stratégie financière repose sur une maîtrise rigoureuse des coûts de gestion et de fonctionnement, une réduction de notre endettement et une politique d'achat responsable.

## NOS ENJEUX

Au-delà de la paupérisation de plus en plus forte de nos clients, le contexte économique du logement social est marqué par le caractère incertain des ressources de financement (baisse des aides à la pierre, ...) et un accroissement des contraintes réglementaires qui concourent à augmenter les coûts de construction. Cette situation nous pousse à l'excellence financière et à une gestion toujours plus vertueuse.

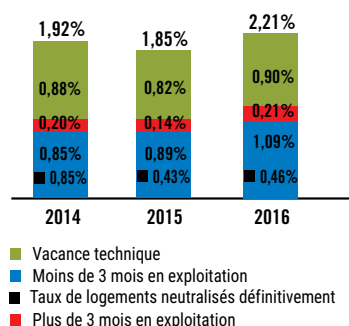
## QUE FAISONS-NOUS AVEC 100 EUROS DE LOYER ?



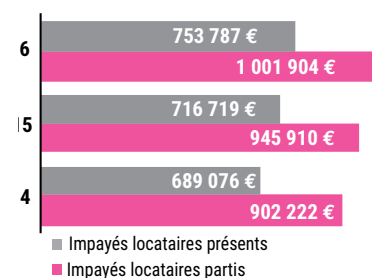
## GARANTIR DE BONNES PERFORMANCES DE GESTION

Notre gestion doit être toujours plus vertueuse et dégager une forte rentabilité, seule à même d'assurer chaque année le financement de notre production neuve et de nos réhabilitations.

### ECO 1.5 TAUX DE VACANCE (% DU PARC)



### ÉVOLUTION DES IMPAYÉS



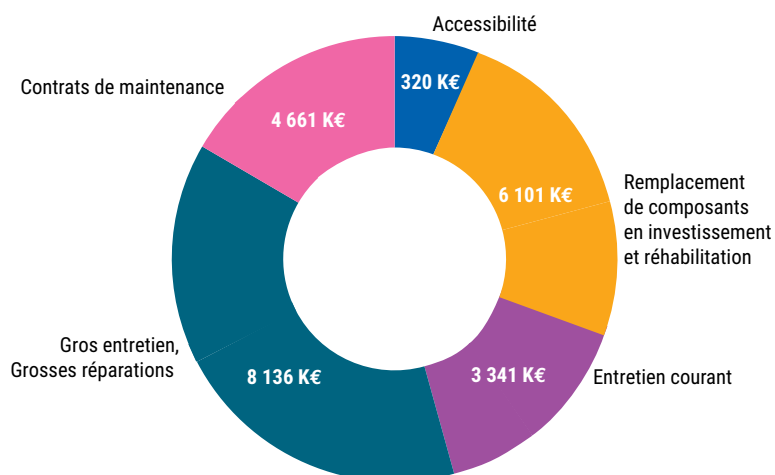


## GESTION DU PATRIMOINE

La politique d'entretien du patrimoine est élaborée dans l'objectif de garantir la sécurité des biens et des personnes, de pérenniser le patrimoine et de maintenir son attractivité commerciale.

### RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ENTRETIEN

Total : 22 559 K€, répartis comme suit :



### FINANCEMENT DES OPÉRATIONS NEUVES

Un contexte marqué par :

- Baisse des aides à la « Pierre »,
- Augmentation de plus de 80% des coûts de construction sur les 15 dernières années;
- Loyer plafond n'ayant progressé que de 35% (20% pour l'APL).

Pour pérenniser l'équilibre des opérations sur le long terme, HABITAT 62/59 PICARDIE a décidé de limiter le recours à l'emprunt et d'augmenter sa part de fonds propres : plus de 35 K€/logement (moyenne régionale 22 K€/logement). Ceci est rendu possible grâce à la maîtrise des coûts de fonctionnement et des revenus générés par la vente locative.

**Fonds propres disponibles** **13,2 M€**

**Consommation de fonds propres pour la construction et la réhabilitation** **18,6 M€**

**= 5,4 M€ prélevés sur les ressources actuelles**

**POLITIQUES ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES (ECO A)**

Un règlement intérieur des achats précise les règles éthiques et déontologiques et les dispositions à respecter pour respecter les principes fondamentaux de la commande publique

Une procédure interne invite chaque Acheteur à prendre en compte des critères d'achats responsables :

- Critères sociaux visant à promouvoir l'emploi de personnes en insertion
- Critères économiques et notamment le principe du coût global,
- Critères environnementaux en lien avec la politique environnementale.

En 2016, 247 fournisseurs ont été évalués sur la base de critères objectifs et transparents (qualité, délai, respect de l'environnement). Une surveillance voire une amélioration des performances est requise pour 20% d'entre eux.

En 2016, une formation spécifiquement consacrée aux Achats responsables a été dispensée aux acheteurs et membres de la Commission des achats et des appels d'offres.



HABITAT 62/59 PICARDIE, signataire de la charte des bonnes pratiques sur la détection et l'élimination des offres anormalement basses de la Fédération du BTP.

**DES RELATIONS MUTUELLEMENT BÉNÉFIQUES AVEC NOS FOURNISSEURS**

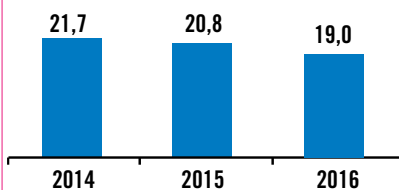
Le dialogue avec nos parties prenantes repose également sur DOMOPALE Développement, réseau professionnel regroupant 160 membres. L'association a pour objectif de développer les partenariats avec le tissu social et de stimuler l'innovation. En 2016, en plus de l'Assemblée Générale, deux conférences sur les thèmes « Programmation des activités » et « Blue Society » ont été organisées.



Remise des Trophées aux entreprises lauréates des catégories Maintenance, Maîtrise d'Œuvre, Construction Neuve et Prix Spécial lors de l'Assemblée Générale DOMOPALE Développement.

**ECO 2.4**

**DÉLAIS DE PAIEMENT MOYEN DES FOURNISSEURS (JOURS)**





ECO 1 PERENNITE ET DEVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE		2014	2015	2016	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers (%)	6,91	10,97	12,08	
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance, entretien courant et réhabilitation du parc de logements (€/logt)	1213	973	1072	
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements	2010-2014	2011-2015	2012-2016	
	Investissement annuel moyen (K€)	57 497	52 385	46 487	
	Par logement acquis ou produit (K€/logt)	157	155	156	
ECO 1.4	Equilibre financier moyen des opérations	Fonds propres (%)	29	30	30
	Croissance du parc	Emprunts (%)	64	68	67
		Subventions (%)	7	2	2
	Montant moyen de fonds propres investis (€/logt)	42 343	41 900	44 255	
	Amélioration du parc	Fonds propres (%)	12	25	0
		Emprunts (%)	78	70	100
		Subventions (%)	10	5	0
ECO 2 IMPACT ECONOMIQUE ET RELATIONS EQUILIBREES AUX FOURNISSEURS		2014	2015	2016	
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.					
ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes	K€	K€	K€	
	Salariés	12 102	13 088	12 864	
	Fournisseurs et prestataires	79 025	74 571	77 203	
	Administrations fiscales	11 458	11 612	12 346	
	Banques	20 978	17 564	15 581	
	Actionnaires	21	21	24	
	Etat (Cotisations à des fins redistributives)	1 691	2 061	2 590	
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	29 921	28 210	37 606	
Ce résultat s'explique par le développement de nouveaux partenariats et par la diversification des prestations confiées aux structures d'insertion (entretien des espaces verts, travaux de rénovation, remplacement du personnel de proximité pour l'entretien des parties communes, numérisation et destruction d'archives, ...)					
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques				
	Nombre de fournisseurs et prestataires	2101	2165	2219	
	Part d'entreprises locales* (%)	84	84	83	
	*entreprises dont l'adresse de facturation est située :	Région Hauts de France			

**Note méthodologique**

1. Vacance technique : logements "hors exploitation", soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de simulation ("logements neutralisés définitivement").

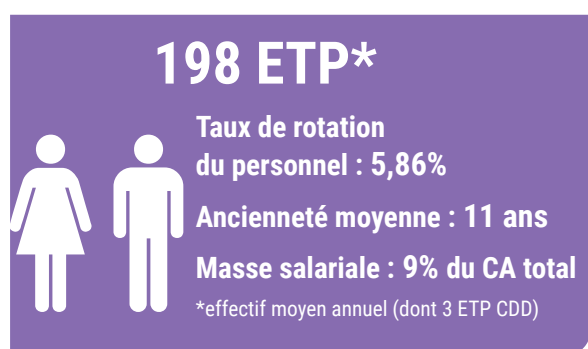
**Raisons d'omission :**

- Information temporairement non collectée ou non consolidée na Information non applicable
- # L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Etroitement liée à la culture et aux valeurs fondatrices de l'entreprise, la politique de ressources humaines vise à :

- Développer les compétences et l'expertise afin de favoriser le développement individuel et la performance collective
- Accompagner l'évolution des hommes et des femmes dans le respect des principes d'équité, de diversité en axe de progrès
- Offrir des conditions de travail de qualité à tous
- Promouvoir un dialogue riche et permanent entre les salariés, les Institutions Représentantes du Personnel, les managers et la Direction



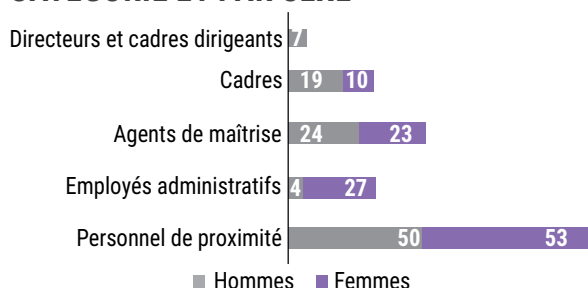
## DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

L'élaboration du plan de formation annuel est le résultat d'un processus participatif intégrant le collaborateur et le manager dans un mécanisme de cohésion.

### Dépenses de formation

**110K€** (hors salaire)  
**1,46%** de la masse salariale  
**97%** d'efficacité des formations

## RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE



## Volume annuel de formation (heures)



**" Un droit universel d'évolution professionnelle attaché à la personne tout au long de la vie active jusqu'à la retraite "**

Le Compte Personnel de Formation (CPF) est une nouvelle modalité d'accès à la formation créée par la loi du 5 mars 2014. Il a pour ambition d'accroître le niveau de qualification de chacun et de sécuriser le parcours professionnel.

### Réforme de la formation

Son objectif est de donner à chacun les moyens d'évoluer professionnellement et de sécuriser les parcours professionnels. En progressant par exemple d'au moins un niveau de qualification au cours de sa vie professionnelle ou en obtenant une qualification dans le cadre d'une reconversion.



Convention du personnel à Bruges, le 5 juin 2016.

## PROMOUVOIR L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Depuis 2014, chaque salarié quelque soit son contrat de travail doit bénéficier d'un rendez-vous obligatoire au moins une fois tous les deux ans.

Au total entre 2015 et 2016 chez HABITAT 62/59 PICARDIE :

**231** entretiens réalisés

**23** projets émis

**14** projets validés

**9** projets réalisés

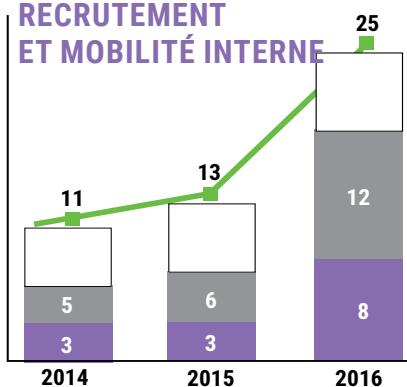
43% sont de l'ordre de la mobilité verticale. Viennent ensuite la mobilité horizontale, l'enrichissement de la fonction et la mobilité environnementale.

78% concernent le personnel administratif

22% concernent le personnel de terrain

### HR 2.3

#### RECRUTEMENT ET MOBILITÉ INTERNE



- Nombre de promotions internes
- Nombre de mobilités internes
- Total de postes pourvus (recrutements externes + mobilités internes)
- Recrutements externes

## CERTIFIER LES COMPÉTENCES

### Formation bureautique pour les assistantes

En 2016, la formation s'est portée sur la bureautique et notamment Word. Elle a été sanctionnée par la certification TOSA (Test On Software Application), standard dans ce type de compétences.

Désormais, 91% ont un niveau "opérationnel" (contre 32% avant la formation) l'ont obtenu, 14% un niveau "Avancé" et 4% un niveau "Expert".

Cette certification TOSA se prolongera en 2017 sur Excel et 2018 sur Power-Point.

### Savoir relancer les impayés en face à face

Face aux difficultés rencontrées par le personnel de terrain sur la relance des impayés, le SIADEP a été missionné afin de former l'ensemble du personnel de terrain concerné par cette difficulté. 32 salariés ont suivi la formation.

## PERSPECTIVES 2017

### Une formation certifiante pour les gardiens d'immeuble

28 jours de formation, un examen et un diplôme à la clé : une nouvelle opportunité de parcours pour le personnel de terrain. Cette démarche débutera en septembre 2017.



Réunion d'information collective animée par AFPOL au siège social.

## DE NOUVEAUX OUTILS POUR LES MANAGERS

### CHARTE DU MANAGER

Signée en 2016 par le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE, elle a vocation à devenir une référence pour chaque manager. Elle regroupe au total 28 engagements à s'approprier et à déployer auprès des collaborateurs. On y retrouve entre autres : le manager recrute et intègre ses nouveaux collaborateurs, donne du sens aux missions confiées, est capable de se remettre en cause, veille à l'égalité professionnelle, tient ses engagements (...)



### GUIDE DU RECRUTEMENT

L'objectif est d'harmoniser les pratiques de recrutement téléphonique et physique en rappelant les grandes étapes de l'entretien et les principes fondamentaux de prévention des discriminations.



### **Bénédicte BRASSEUR (AG2R)**

Responsable Développement Retraite Complémentaire

**HABITAT 62/59 PICARDIE attache une grande importance à informer ses salariés sur le fonctionnement du régime de retraite. Après plusieurs réunions auprès du personnel de terrain, vous êtes intervenue en 2016 auprès des salariés du siège social. Quels sont les objectifs de ce type de démarche?**

*Dans un premier temps cet aspect de mon métier répond aux obligations légales d'informations dans le cadre du contrat de génération qui existe entre les entreprises adhérentes et AG2R. En parallèle, la loi impose un rôle de conseil auprès des salariés de 45 ans et plus. L'objectif est vraiment de*



*sensibiliser les membres du personnel à leur future retraite, de répondre aux interrogations, de traiter les éventuelles inquiétudes. Les salariés ont tendance à s'intéresser trop tard à leur retraite...Même si cela varie en fonction du métier et de la catégorie socio professionnelle. Chez Habitat 62/59 Picardie on remarque que les collaborateurs ont tendance à s'y préparer à un âge de plus en plus jeune. C'est vraiment un cas particulier..*

**Vous parlez des préoccupations des salariés face au régime de retraite, quelles sont les plus fréquentes ?**

*C'est souvent l'âge de départ en retraite par rapport à la carrière qui est évoqué. C'est l'effet papy-boomer de notre époque... Beaucoup de questions portant sur l'impact des arrêts de travail, des congés maternité, du travail à temps partiel me viennent également des femmes. Encore une fois, le milieu professionnel joue beaucoup...*

En novembre 2016, les collaborateurs de la Direction Ressources ont organisé un atelier Conseil en Image. L'objectif : « Se mettre au vert » pour renforcer la cohésion et l'esprit d'équipe.



## HARMONISATION DES LOGES

Soucieux des conditions de travail de ses salariés, HABITAT 62/59 PICARDIE s'est engagée en 2016 dans un programme d'harmonisation des loges du personnel de terrain.

Ainsi, après constitution en 2016 d'un groupe de travail et élaboration d'une loge « test », 35 loges ont fait l'objet de travaux de rénovation (remise en peinture, changement des revêtements de sol...) et d'un changement complet de mobilier validé par le CHSCT et par un ergonome.

Ce programme doit se poursuivre en 2017 pour favoriser la qualité de vie au travail de nos collaborateurs et un meilleur accueil de nos clients.



## DÉMARCHE PÉNIBILITÉ

La pénibilité se caractérise par une exposition, au-delà de certains seuils, à un ou plusieurs facteurs de risques professionnels pouvant laisser des traces durables, identifiables et irréversibles sur la santé.

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015, le compte personnel de prévention de la pénibilité impose aux entreprises d'identifier et de déclarer les salariés exposés à la pénibilité.

HABITAT 62/59 PICARDIE a évalué l'ensemble des situations de travail afin de diagnostiquer si l'entreprise est confrontée à la pénibilité, si les salariés sont exposés ou non à la pénibilité. Toutes les entreprises, quel que soit leur effectif, sont concernées.

Au sein d'HABITAT 62/59 PICARDIE sont concernés les veilleurs de nuit.

## CONFÉRENCE HYGIÈNE DE VIE

Le 24 mai 2016, HABITAT 62/59 PICARDIE a organisé une Conférence sur l'hygiène de vie, animée par un Ingénieur sécurité de la Société d'Ingénierie Sociale d'Entreprises (SISE).

Parmi les thématiques abordés : nutrition, addiction, actions physiques, sommeil...

Objectifs : - **Sensibiliser les collaborateurs** sur la préservation de leur capital santé et de leur bien être  
- **Encourager les collaborateurs** à adopter un mode de vie plus actif pour accéder à une meilleure qualité de vie



HR 1	EQUITE D'ACCES ET DE CONDITIONS D'EMPLOI	2014	2015	2016			
Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Egalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)							
<b>HR 1.1</b>	<b>Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)</b> (effectifs en moyenne annuelle)						
	CDI	99,4	98,6	98,6			
	CDD (Hors CDD de remplacement)	0,6	1,4	1,4			
	Intérim	1	0,8	1			
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)-(Salarisé)	0	1	0			
	Contrats spécifiques						
	Contrats d'apprentissage /de professionnalisation	1	1	0			
	Stagiaires	25	22	33			
<b>HR 1.2</b>	<b>Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe au 31/12</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Nombre de salariés en CDI	106	116	105	117	104	113
	Age (%)						
	< 25 ans	0	0	0	0	0	1
	25-55 ans	37	41	35	41	36	42
	> 55 ans	11	11	13	11	12	9
	Catégories (%)						
	Ouvriers de maintenance/Personnel de service	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité/Gardiens	23	26	23	26	23	24
	Employés administratifs/Employés et ouvriers	2	11	2	12	2	12
	Agents de maîtrise	11	11	11	11	11	11
	Cadres	9	5	9	5	9	5
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	3	0	3	0	3	0
<b>HR 1.3</b>	<b>Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap</b>						
	Travailleurs handicapés employés durant l'année (Salarisés)	24	33	39			
	Equivalent en ETP	10	13	12			
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (K€)	191	200	195			
	Compensation versée à l'AGEFIPH* (K€)	0	0	0			
	*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus						
<b>HR 1.4</b>	<b>Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie* (K€)</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Ouvriers de maintenance/Personnel de service	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité/Gardiens	28	28	28	27	29	27
	Employés administratifs/Employés et ouvriers	32	29	33	30	35	30
	Agents de maîtrise	38	35	39	35	41	38
	Cadres	58	48	61	53	60	54
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	96	na	110	na	99	na
<b>HR 1.5</b>	<b>Ecart de rémunérations*</b>	Rémunération médiane	30 K€	30 K€	32 K€		
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	5	5	5			
<b>HR 1.6</b>	<b>Avantages sociaux financés par l'employeur**</b>	10,9	11,9	12			
	(% masse salariale)	Autres avantages sociaux					
		Retraite complémentaire, prime ancienneté, primes 10/20/30 ans de présence, primes gratification fin d'année, prime vacances, frais de transport, prévoyance, médailles du travail.					





HR 2 EMPLOYABILITE ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE		2014		2015		2016	
Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)							
<b>HR 2.1</b>	<b>Volume annuel de formation par catégorie de salariés (%)</b>	Nb de salariés	Nb d'heures	Nb de salariés	Nb d'heures	Nb de salariés	Nb d'heures
	Ouvriers de maintenance/Personnel de service	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité/Gardiens	78	1347	72	1680	82	2057
	Employés administratifs/Employés et ouvriers	26	501	22	413	23	667
	Agents de maîtrise	39	655	35	715	39	788
	Cadres	30	745	25	332	23	355
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	5	163	4	153	3	32
<b>HR 2.2</b>	<b>Accès à la formation (salariés en CDI - %)</b>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Part de salariés hommes et femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	99,1	92,2	86,7	96,6	96,1	91,1
<b>HR 3 SANTE ET BIEN-ETRE DES SALARIES</b>							
Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité; absentéisme							
<b>HR 3.1</b>	<b>Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)</b>						
	Taux d'absentéisme global	4,2		5,4		5,9	
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,9		0,3		1,3	
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	10		9		9	
<b>HR 3.2</b>	<b>Contribution de l'employeur au CE (% masse salariale)</b>	1,5		1,5		1,5	
<p>Une subvention exceptionnelle de 150 k€ a été accordée pour financer le voyage en Inde proposé à l'ensemble des salariés en 2016 pour le cinquantième anniversaire de l'entreprise.</p>							

**Note méthodologique**

\*Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

\*\* Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + Part patronale des tickets restaurants + Montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + Montant de l'abondement dans le cadre du Plan d'Epargne Salarial + Montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme + Participation aux repas.

**Raisons d'omission :**

**HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

Le document unique d'évaluation des risques professionnels a été actualisé en 2016 pour prendre en compte les risques psychosociaux et des indicateurs internes sont mesurés.

La procédure de prévention du harcèlement moral ou sexuel au travail créée en 2014 a été mise à jour en 2016. Elle décrit : les acteurs de la prévention, la procédure de signalement, d'analyse et de décision. Une seconde procédure relative à la prévention des discriminations a été créée en 2016.

Une politique Santé Sécurité au Travail a été formalisée en 2016

Des formations (gestion du stress, gestion du temps, gestion de l'agressivité,...) sont régulièrement proposées. Un mode opératoire assure l'accompagnement par l'entreprise et par des partenaires dédiés des salariés victimes d'agression.

Habitat 62/59 Picardie finance par le biais du Comité des Œuvres Sociales des actions contribuant au bien être au travail : une salle de musculation et des cours de fitness et de yoga sont dispensés au siège social.

**HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL**

L'organisation du temps de travail peut être adapté pour tenir compte de situations personnelles particulières (vie privée, santé, ...). Ces actions se traduisent par la mise en place de temps partiel ou d'horaires aménagés.

Une note de sensibilisation sur l'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale a été diffusée en 2015. Par ailleurs, l'équilibre vie privée / vie professionnelle est intégré parmi les sujets à aborder entre manager et collaborateur lors de l'entretien annuel. En 2016, un plan d'actions égalité homme-femme a été lancé afin de traiter l'articulation vie privée / professionnelle, la promotion professionnelle et la rémunération.

# GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## TRANSITION NUMÉRIQUE

Face à l'essor des nouvelles technologies qui s'invitent dans notre quotidien, bouleversent nos métiers, impactent les usages de nos clients et ouvrent de nouvelles perspectives, HABITAT RÉUNI et DELPHIS ont proposé à HABITAT 62/59 PICARDIE de porter un projet innovant visant à définir les grandes lignes directrices de l'organisme numérique à horizon 2020. Cette démarche se déroule en 4 phases

- Etudier les tendances de l'environnement numérique hors secteur de l'habitat social.
- Analyser les impacts potentiels sur nos métiers et nos organisations.
- Elaborer des scénarios de transitions numériques réalistes et applicables à notre secteur d'activité.
- Expérimenter à l'issue du projet qui prendra fin au mois de mai prochain, l'un des scénarios proposé qui sera spécialement adapté aux trois organismes pilotes retenus dont nous même.

Parallèlement, un comité de pilotage de la transition numérique, a été constitué en interne dans l'objectif d'analyser et d'expérimenter les solutions innovantes (objets connectés, Commission d'Attribution Dématérialisée, B.I.M, etc...) adaptées aux attentes de nos clients qui demeurent au centre de nos préoccupations présentes et futures.



### *André FLAJOLET*

Membre du Conseil de Surveillance d'HABITAT 62/59 PICARDIE, Maire de Saint Venant, Membre du Comité Directeur de l'Association des Maires de France (AMF)

#### **Développement durable, responsabilité des entreprises, digitalisation des modes de vie...L'habitat social ne semble pas épargné par les mutations sociétales. Quelle est votre propre vision sur l'évolution du métier de bailleur ?**

L'habitat social est en première ligne pour vivre ou subir les mutations profondes qui affectent les modes de vie et de pensée : chocs culturels, modes de vie différenciés, cohabitations comportementales renvoient à une lecture politique des droits et devoirs et à l'émergence de nouvelles conceptions des relations sociales. Dans une société où l'exclusion économique frappe très fort, la première mesure de régulation positive pour le pouvoir d'achat est de réduire les dépenses passives du logement pour faire de l'habitat social un lieu de responsabilité et pas seulement de consommation.

#### **Qu'en sera-t-il des défis à relever ?**

Cela explique à la fois la nécessité de repenser le métier de bailleur social et de ne pas limiter les espaces de responsabilité du bailleur social. C'est le défi majeur des années à venir. Etre à la fois au niveau le plus abouti dans le domaine du social et du sociétal et en même temps exercer des activités dans les autres champs sociétaux existants ou à créer, à titre d'activités rémunératrices et/ou à inventer pour répondre aux défis de nos sociétés. Ce qui suppose la recherche des optimisations nécessaires de la réussite économique, la possibilité de dégager des crédits et des activités sociétales, volet humain de notre mission de bailleur social, le droit à exercer des investissements dans des champs traditionnels et la possibilité d'expérimentations dans la construction et l'urbanisme, le droit à des croisements d'activité et de participations entre sociétés pour être « d'ici et d'ailleurs » dans un monde ouvert. Au final nos défis d'existence, de développement et de gouvernance supposent aussi la réalisation de nouveaux contrats de partenariat entre l'Etat et les institutions du logement social basés sur la confiance, la liberté et la performance, ce qui n'exclut pas l'évaluation à posteriori des objectifs de ces contrats.

## AUDIT DES CERTIFICATIONS ISO 9001 & ISO 14001

L'audit de surveillance des certificats ISO 9001 (Qualité) et ISO 14001 (Environnement) s'est déroulé du 10 au 14 octobre 2016. L'auditeur, mandaté par AFNOR CERTIFICATION a rencontré près de 50 collaborateurs au siège social et dans les agences de Berck/mer, Dunkerque et Saint-Omer. Sur les conclusions du rapport, AFNOR a prononcé le maintien des certificats sans aucun écart.

Le rapport d'audit d'Habitat 62/59 Picardie compte 29 points forts et 1 piste de progrès : « Dans le cadre de la nouvelle organisation de la gouvernance, et de la création d'un Comité "Stratégique", il serait opportun de définir les missions et périmètre / au Directoire / aux différents Comités existants ».



### Jean-Marie ALEXANDRE

Président du Haut Conseil de La Vie Active

#### Quel est l'historique du partenariat avec le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE ? Selon vous, quels en sont les intérêts partagés ?

*Notre métier consiste à s'occuper de personnes en grande difficulté. A l'époque, nous avons souhaité mettre en service une résidence pour personnes âgées dépendantes. Nous ne sommes pas des constructeurs de bâtiments, même si nous en avons de nombreux. Nous avons donc fait le choix de faire appel à un tiers et de ne pas engager nos fonds propres. C'est donc naturellement que nous nous sommes tournés vers HABITAT 62/59 PICARDIE qui est un spécialiste du logement social. C'était le point de départ d'une collaboration intéressante et harmonieuse. Nous avons profité du savoir-faire d'HABITAT 62/59 PICARDIE qui en échange a pu développer son métier... En quelque sorte, nous participons mutuellement à notre évolution.*

#### Justement, comment envisagez-vous l'évolution de la collaboration dans l'avenir ?

*Etre à nos côtés, voilà ce que nous attendons d'HABITAT 62/59 PICARDIE. Il existe une grande confiance entre nos deux maisons. Nous pouvons compter l'un sur l'autre. Dans un premier temps nous espérons évidemment que cette relation perdure. Deuxièmement, étant donné notre statut international, nous souhaiterions bénéficier de la qualité de service d'HABITAT 62/59 PICARDIE dans un rayonnement géographique plus étendu. Ce qui pourrait par exemple se traduire par des alliances ou des regroupements. En résumé, LA VIE ACTIVE et HABITAT 62/59 PICARDIE ont tout intérêt à maintenir et développer leur collaboration et ce au-delà des frontières habituelles.*

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE

HABITAT 62/59 PICARDIE a conduit une étude sur le territoire de la communauté d'agglomération du Calaisis, selon la méthodologie AcTerr développée par DELPHIS. Les résultats situent HABITAT 62/59 PICARDIE comme un maillon à part entière de la chaîne de valeur d'un territoire. En 2015, la contribution à l'emploi direct, indirect et induit équivalait à 147 personnes en équivalent temps plein, engendrant 6 millions d'euros de rémunération. L'étude souligne également la contribution aux dynamiques sociales avec un loyer moyen inférieur de 142€ à celui du parc privé pour une surface équivalente. Les résultats mettent également en avant la performance environnementale du patrimoine d'HABITAT 62/59 PICARDIE.



## GOUV.B / ASSURER UN FONCTIONNEMENT EFFICACE ET TRANSPARENT DES ORGANES DE DÉCISION

La représentativité des diverses parties prenantes aux organes de décision implique de façon responsable l'ensemble des acteurs et assure le respect de l'intérêt de chacun dans la prise de décision

<p><b>Commission d'attribution des logements</b> 5 membres représentant les actionnaires et les salariés et 1 représentant des locataires élu</p>	<p>Attribution nominative des logements sociaux (logements libérés par un précédent locataire, logements vacants et neufs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Commissions territorialisées</li> <li>• 102 réunions</li> <li>• 8203 dossiers examinés</li> <li>• 1970 attributions</li> <li>• 416 mutations internes</li> </ul>
<p><b>Commission des appels d'offres et des achats</b> 6 membres représentant les actionnaires et membres invités (architecte, Mairie, salariés...)</p>	<p>Adjudication des marchés de fournitures, services et travaux dont le montant prévisionnel est supérieur à 150 000 € HT</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 réunions</li> <li>• Ouverture de plis de 30 opérations soit 360 offres reçues</li> <li>• Adjudication de 67 marchés de travaux auprès de 49 entreprises pour un montant total de 21 174 695 € HT</li> </ul>
<p><b>Conseil de Concertation Locative</b> 3 administrateurs-locataires élus et les associations représentatives des locataires</p>	<p>Consultation sur les différents aspects de la gestion des immeubles, les mesures touchant aux conditions d'habitat et au cadre de vie des habitants</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 réunions du CCL</li> <li>• Actions financées : 42 038 €</li> <li>• 2 réunions de la Commission sociale</li> <li>• 25 dossiers examinés</li> <li>• 2 réunions de l'Observatoire du couple loyer/charges</li> </ul>
<p><b>Comité d'Engagement</b> Représentants de la Direction et des départements Financier, Construction, Commercial et Développement</p>	<p>Analyser l'opportunité, la faisabilité technique, financière et opérations immobilières</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 réunions du comité d'engagement ont analysé l'opportunité et la faisabilité pour :</li> <li>• 3 589 logements locatifs,</li> <li>• 374 parcelles libres,</li> <li>• 259 accessions,</li> <li>• Et 358 autres</li> </ul>
<p><b>Revue de Direction</b> Directoire et Pilotes de l'ensemble des processus</p>	<p>Surveiller, évaluer l'efficacité et améliorer les processus de management, opérationnels et supports</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 revues de processus</li> <li>• 18 audits internes et 45 audits tierce partie</li> <li>• 270 enquêtes de satisfaction administrées auprès des clients-locataires, accédant, ...</li> <li>• 190 actions d'amélioration dont 30% proposées par le personnel d'agence et de proximité</li> </ul>



**GOV 1 INSTANCES DE DECISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT 2014 2015 2016**

**GOV.1.1 Evaluations/Certifications des systèmes de management**

Certification	Champ	Management de la qualité
	Nom de la certification	ISO 9001
	Périmètre	Logements locatifs sociaux, Etablissements sociaux et médico-sociaux, Accession à la propriété et Vente locative.
	Année d'obtention (ou de la première évaluation)/année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	1 <sup>ère</sup> obtention en 2003. Renouvellement en 2015.

Certification	Champ	Management de l'environnement
	Nom de la certification	ISO 14001
	Périmètre	Réalisation et gestion patrimoniale de logements locatifs sociaux
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	1 <sup>ère</sup> obtention en 2006 - Renouvellement en 2015.

Evaluation	Champ	Responsabilité Sociétale de l'Entreprise
	Nom de la certification / de l'évaluation	AFAQ 26000 - Niveau Exemplaire
	Périmètre	Ensemble des activités
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	Première évaluation en 2015

**GOV.1.2 Parité dans les instances dirigeantes (%)**

Part de femmes en comité de direction	11	11	11
Part de femmes dans le Directoire	0	0	0
Part de femmes en conseil de Surveillance	17	17	17

**GOV 2 RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISES EN COMPTE DE LEURS INTERETS**

Corr. Art. R.225-105-1: Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.

**GOV 2.1 Satisfaction des locataires**

Date des 3 dernières enquêtes	2006	2011	2014
Taux de satisfaction globale*	90,4%	90%	92,2%
*d'après les réponses à la question:	Etes-vous globalement très satisfait ou satisfait de votre logement ?		

Enquête administrée par un prestataire externe auprès d'un échantillon représentatif de 1 000 locataires en 2008 et 2 000 en 2011 et 2014

**GOV 2.2 Satisfaction des salariés**

Date des trois dernières enquêtes	2007	2010	2014
Taux de satisfaction globale*	95,2%	92,3%	93,1%
*d'après les réponses à la question:	2007 et 2010 : "Je suis fier de travailler pour HABITAT 62/59 PICARDIE" 2014: Au final, êtes-vous satisfait(e) de travailler dans votre entreprise ?		

**GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales**

2014	2015	2016
24	33	36

Parmi les conventions signées en 2015 et 2016, citons :

La convention avec la Fondation Legrand pour la création d'un logement témoin sur l'adaptation pour le maintien à domicile des personnes âgées, la convention avec FACE pour les actions ISI EAU et CIVIGAZ : médiation sociale et prévention sur le thème de l'eau, de l'énergie et la sécurité des installations gaz, les conventions pour l'insertion et le maintien à domicile des locataires (AJAR, LA VIE ACTIVE, Compagnons de l'espoir, ARPE, FACE, ...)

## GOV A / ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Un Code de déontologie énonce les principes d'actions pour promouvoir un comportement professionnel exemplaire envers les collaborateurs, envers les partenaires et envers les clients.

Une procédure interne décrit les engagements pour la prévention et la lutte contre les discriminations (rappels règlementaires, démarche de prévention et de signalement pour les victimes et les témoins). Des actions de formation à la prévention des discriminations sont réalisées. Depuis 2015, la Commission d'Attribution des Logements instruit les dossiers de manière anonyme.

Une charte "Relation Fournisseur responsable" régit les principes mutuellement applicables pour des relations respectueuses et équilibrées

Un Correspondant Informatique et Liberté veille au respect des formalités relatives au traitement des données à caractère personnel de nos clients. Il a également pour mission d'accompagner, de sensibiliser et d'auditer le respect de ces règles d'éthique.

## GOV C / RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Le Responsable de territoire est l'interlocuteur privilégié des collectivités sur le (ou les) territoires. HABITAT 62/59 PICARDIE s'implique ainsi dans les programmes locaux de l'habitat et contribue à assurer la cohérence de la stratégie patrimoniale au regard des politiques territoriales. HABITAT 62/59 PICARDIE rend compte trimestriellement de son activité : transmission de publications telles que le Journal Entre Nous, DOM'INFOS, Rapport et plaquettes et Revue trimestrielle des événements. La relation aux collectivités s'appuie également sur l'organisation de cérémonies d'inauguration, de poses de première pierre, de visites de chantier, de conférences de presse, de participation à des salons (Salon des Maires et des collectivités territoriales, salon des DGS, ...).

## GOV E / DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Les dernières élections du Comité d'Entreprise et des délégués du personnel ont eu lieu le 9 décembre 2013. Il y a eu carence au niveau du Comité d'Entreprise.

En 2016, 19 réunions ont eu lieu entre les Délégués du Personnel et la Direction : réunions mensuelles que les réunions d'information et de consultation (formation professionnelle, frais de santé, rapport annuel unique, Règlement du Plan d'Épargne Groupe, ...)

Les nombreux rendez-vous avec le personnel : vœux, convention annuelle, pot de rentrée, AG du COS, ... sont des occasions privilégiées pour communiquer avec le personnel.

Tous les 3 ans est mené un baromètre social, mesurant la satisfaction des salariés.

## GOUV D / RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Le système de management de la qualité est certifié ISO 9001 depuis 2003 pour les activités de construction, de gestion et de vente de logements locatifs et depuis 2015 pour l'accession à la propriété et l'habitat spécifique.

La politique qualité fixe, à tous les niveaux de l'entreprise, des objectifs chiffrés visant à garantir la qualité des logements, du service rendu et à améliorer la satisfaction de nos clients. Des enquêtes de satisfaction mesurent l'efficacité de cette démarche. Elles portent sur la qualité du logement et de ses équipements, le cadre de vie, la propreté des parties communes, l'accueil et le traitement des réclamations, ...

Un Accord Collectif de Patrimoine portant sur la réhabilitation thermique a été signé en décembre 2012 avec les associations de locataires. Cet accord contractualise la contribution au partage des économies de charges résultant des travaux d'économie d'énergie et prévoit les modalités de concertation dans les opérations de réhabilitation thermique du patrimoine.

Top 😊



Traditionnelle cérémonie des vœux des Présidents au siège social.

Top 😊



Locataires et collaborateurs réunis pour la remise de prix du concours de dessins sur la thématique "bien vivre ensemble".





## HABITAT 62/59 PICARDIE

Société Anonyme d'HLM avec Conseil de Surveillance et Directoire

520 Bd du Parc d'Affaires  
BP 111  
62903 COQUELLES CEDEX  
Tél. 03 21 00 81 00  
Fax. 03 21 00 81 99  
[www.habitat6259.fr](http://www.habitat6259.fr)



**FLASHEZ-MOI**  
Retrouvez ce rapport  
sur [www.habitat6259.fr](http://www.habitat6259.fr)