

HABITAT 62/59  
PICARDIE



# D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



# SOMMAIRE

- 3 Le mot du Président
- 4 Présentation d'HABITAT 62/59 PICARDIE
- 7 Notre organisation
- 8 Nos parties prenantes
- 10 Notre démarche RSE
- 12 Le référentiel EURHO-GR®

- 13 Promouvoir l'équilibre SOCIAL des territoires



- 20 Préserver l'ENVironnement



- 27 Contribuer à une ÉCONomie durable



- 31 VALoriser les Ressources Humaines



- 36 GOUVernance et relations aux parties prenantes





## ÉDITO



*Christian PARENT,  
Président du Groupe  
HABITAT 62/59 PICARDIE*



*Dominique AERTS,  
Président du Directoire  
d'HABITAT 62/59 PICARDIE*

### **Le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE : la réactivité d'entreprises sociétales au service de l'intérêt général et du logement pour tous.**

La démarche de responsabilité sociale et environnementale dans laquelle HABITAT 62/59 PICARDIE s'est engagée depuis maintenant 8 ans est un vecteur de progrès. Elle témoigne de notre engagement à limiter notre empreinte écologique, diversifier nos produits et nos services, assurer notre performance économique et sociale, et surtout notre capacité d'innovation.

Notre mission, à la croisée des enjeux sociaux, économiques et environnementaux, a plus que jamais vocation à ancrer le secteur privé au service de l'intérêt général. Bien loin des effets de « mode », l'implication dans une démarche de responsabilité sociale nous invite à revoir nos modes de communication avec nos partenaires et à aborder des questions qui vont bien au delà de la sphère interne : prise en compte des incidences sociales et environnementales des activités de l'entreprise, le mode de gouvernance de l'organisation, les relations avec les parties intéressées, les valeurs éthiques,.....

HABITAT 62/59 PICARDIE développe avec chacun de ses clients une relation basée sur un esprit de service et la notion d'innovation sociale est un des moteurs principaux de notre politique d'entreprise. Pour cela, nous avons fait les choix ces dernières années, de favoriser le parcours résidentiel et d'investir dans la construction d'habitats adaptés, dans l'accession sociale à la propriété, dans la mise en chantier d'opérations neuves et dans l'adaptation et la réhabilitation de notre patrimoine afin de mettre nos logements en adéquation avec les besoins de ceux qui y habitent.

Nos filiales COPRONORD Habitat et HABITAT LOGEMENT IMMOBILIER contribuent directement au développement de la gamme de produits destinés à des publics de plus en plus larges mais aussi de plus en plus exigeants.

Notre force, c'est aussi et surtout notre présence locale et notre maillage territorial sur près de 350 communes dans le Nord, le Pas de Calais et la Somme. Sur le terrain, nos Agences sont les ambassadeurs de notre politique de proximité. Conscient que notre développement ne peut se faire au détriment des intérêts de nos parties prenantes, notre engagement vise à donner confiance et à établir un partenariat équilibré, durable avec : nos collaborateurs, les collectivités locales, nos fournisseurs, le tissu associatif.....

La démarche RSE sert notre ambition : être un acteur de référence sur nos territoires de compétence.

Ce nouveau Rapport d'Activité Responsable, vous transmet une vision juste et équilibrée de la performance globale du GROUPE HABITAT 62/59 PICARDIE. Il rend compte en toute transparence de nos résultats sociaux, sociétaux, économiques et environnementaux.



# CARTE D'IDENTITÉ

## HABITAT 62/59 PICARDIE

Œuvrant depuis près de 50 ans dans le domaine du logement, le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE est un opérateur urbain de premier plan dans la Région Nord Pas de Calais.

Accompagnant les évolutions économiques et sociales, 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.

HABITAT 62/59 PICARDIE est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (E.S.H.). Sa forme juridique est celle d'une Société Anonyme d'Habitation à Loyer Modéré.

Créée à la fin de l'année 1965, HABITAT 62/59 PICARDIE a pour mission :

- La construction, l'acquisition et la réhabilitation d'immeubles ;
- L'aménagement foncier et la réalisation de lotissements ;
- La gestion locative, patrimoniale et sociale des immeubles ;
- La gestion pour compte de tiers ;
- La vente de logements locatifs ;
- L'accession à la propriété ;
- L'habitat spécifique (jeunes travailleurs, personnes âgées, handicapées,...).

Sa compétence géographique s'étend sur les départements du Pas-de-Calais, du Nord et de la Somme et sur près de 300 communes en zones rurales, urbaines et semi-urbaines.

### Le patrimoine d'HABITAT 62/59 PICARDIE\*

Agence de CALAIS : 5059 logements  
(2063 ind et 2442 coll) dans 27 communes

Agence de BOULOGNE : 1489 logements  
(877 ind et 256 coll) dans 20 communes

Agence de SAINT-OMER : 2771 logements  
(842 ind et 1121 coll) dans 40 communes

Agence de DUNKERQUE : 2579 logements  
(1060 ind et 1148 coll) dans 27 communes

Agence de BERCK-SUR-MER/AMIENS : 2669 logements  
(1128 ind et 1174 coll) dans 45 communes

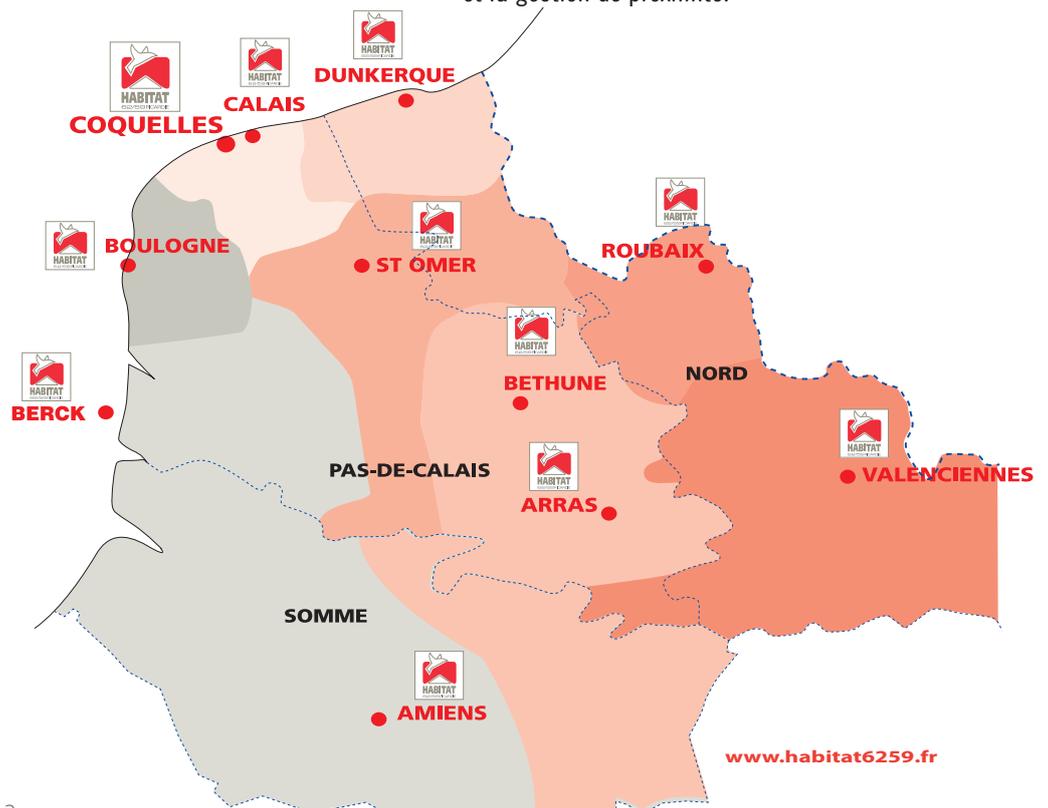
Agence de BETHUNE/ARRAS : 3200 logements  
(1801 ind et 917 coll) dans 51 communes

Agence de ROUBAIX : 944 logements  
(89 ind et 697 coll) dans 14 communes

Agence de VALENCIENNES : 1462 logements  
(867 ind et 567 coll) dans 28 communes

\* : hors habitat spécifique

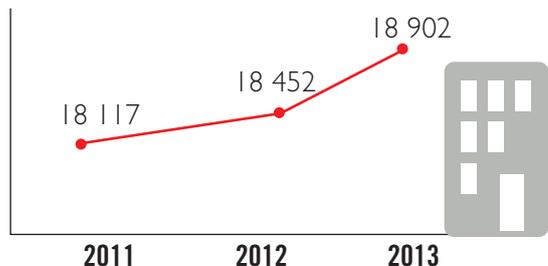
Huit agences décentralisées au service des clients assurent l'accueil, la gestion commerciale, la gestion technique et locative, la gestion sociale et contentieuse et la gestion de proximité.



# CHIFFRES CLES 2013

## Logements

▶ dont 946 équivalents-logements en 2013



▶ **114 M€**  
chiffre d'affaires

2012 : 110 M€

2011 : 105 M€

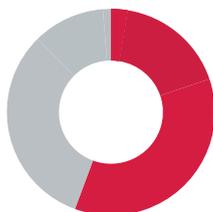
**96 M€**

chiffre d'affaires  
issu des logements locatifs



**13%**

des titulaires de bail  
de plus de 65 ans



**58%**

de locataires recevant  
des aides au logement



**1 954**  
ATTRIBUTIONS

2012 : 2 001

2011 : 1 960

▶ **193 ETP**  
salarié(e)s

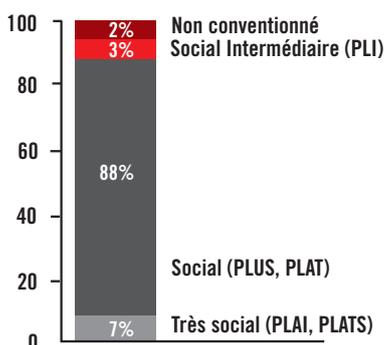
2012 : 193  
2011 : 190



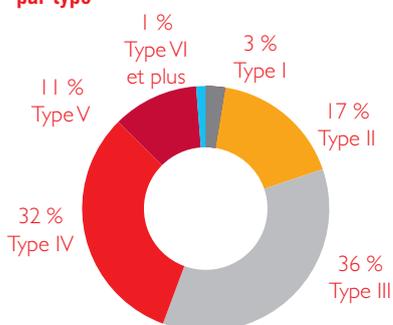
▶ **16%**

des logements situés  
en zones urbaines  
prioritaires

## Répartition du patrimoine par catégorie

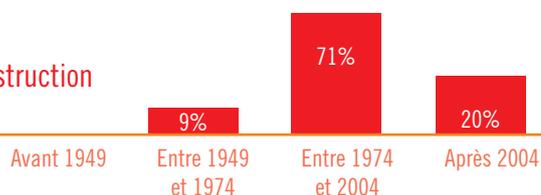


par type



▶ **49%**  
de logements  
collectifs

Par période de construction  
(date de livraison)





## COPRONORD

**COPRONORD HABITAT, Société Anonyme Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC HLM), développe depuis 2003 une offre de logements en accession sécurisée à la propriété à destination de ménages primo-accédants.** COPRONORD HABITAT est soucieuse de vendre des logements neufs à titre de résidence principale de haute qualité et à juste prix. Elle développe avec chaque client une relation privilégiée basée sur l'esprit de service.



▶ **2,4 M€**  
chiffre d'affaires

1628 K€ issu de l'Accession  
740 K€ issu des Parcelles Libres



2013

Accession : 10 logements  
Parcelles libres : 13



▶ **5** salarié(e)s



Devenez propriétaire.  
Rendez-vous sur le site  
[www.copronordhabitat.fr](http://www.copronordhabitat.fr)



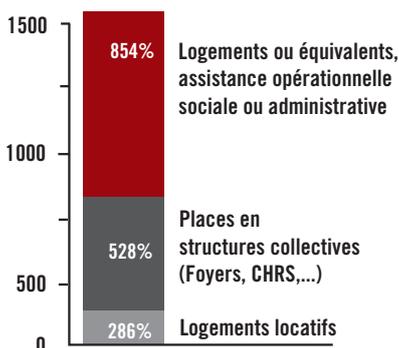
## HABITAT LOGEMENT IMMOBILIER

**HABITAT LOGEMENT IMMOBILIER est une SA Coopérative en forme d'Union d'Economie Sociale dédiée à l'habitat spécifique et à l'insertion par le logement. Ses activités sont :**

- La construction, l'acquisition et la réhabilitation d'immeubles ;
- La gestion locative, patrimoniale et sociale des immeubles ;
- La gestion pour le compte de tiers ;
- La maîtrise d'ouvrage et prestations de services pour l'habitat spécifique.

### Répartition du patrimoine

par catégorie



▶ **11** salarié(e)s



▶ **4,1 M€**  
chiffre d'affaires  
dont

1,4 M€ loyers logement  
1 M€ divers (pensions de famille, CHRS)  
1,4 M€ CEF et RAP



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

# NOTRE ORGANISATION

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

### CONSEIL DE SURVEILLANCE

#### Président

Christian PARENT

#### Vice-Président

Gérard ROCHES

#### Président Honoraire

Robert PAROLA

#### Représentant les E.P.C.I

#### au titre de la " catégorie 2 "

ARTOIS COMM représentée par Léon COPIN

C.A du Boulonnais représentée par

Christian BALY

C.U d'ARRAS représentée par

Philippe RAPENEAU

La Commune de SAINT-VENANT représentée

par André FLAJOLET

ADESTIA représenté par

Sabine SCHIMETSCHKE

DOMNIS représenté par

Olivier MABILLE DE PONCHEVILLE

LOGIS METROPOLE (LDEV) représenté par

Jean-Yves LENNE

### MEMBRES

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

SORIMMO S.A.S représentée par

Philippe DELAHOUSSE

Ville de CALAIS représentée par

Natacha BOUCHART

NOTRE COTTAGE représentée par

Jean-Pierre RENE

#### Représentant les locataires au titre de la " catégorie 3 "

Dominique DARRE(A.F.O.C)

Denis DOMAIN (C.N.L)

Monique VAMBRE (C.L.C.V)

#### Au titre de la " catégorie 4 "

Denis BOULET

Yves MARCHADOUR

### ADMINISTRATEURS HONORAIRES

Charles-Henri DONJON DE SAINT MARTIN

Roland HANTUTE

Gilbert COURTIN

Roger PRUVOST

Claude LENGLEN



### DIRECTOIRE ET COMITÉ EXÉCUTIF

#### Directoire

|                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| <b>Président</b>            | Dominique AERTS     |
| <b>Secrétaire Général</b>   | Frédéric LOISON     |
| <b>Directeur Ressources</b> | Philippe HOGUET     |
| <b>Directeur Adjoint</b>    | Stéphane MAILLET    |
| <b>Directeur Commercial</b> | Jacques BEAUVILLAIN |

**Financier**  
Laurent  
DELATTRE

**Informatique**  
Stéphane  
BOULAY

**Qualité  
Environnement  
RSE**  
Julie D'HONDT

**Développement  
Foncier  
Aménagement**  
Eric BAHEUX

**Construction**  
Denis  
RATELADE

**Gestion et  
Patrimoine**  
Sylvain  
PECRON

**Coordination  
des Agences**  
Philippe  
COQUERELLE



# PARTIES PRENANTES

## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptée à tous les besoins

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



voir p.13  
et 17

## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- Entretien annuel
- CHSCT
- Baromètre social
- Convention du personnel, vœux, Pot de rentrée
- Journal « Planète Habitat »
- Comité des Œuvres Sociales



voir p.31

## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires...

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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



voir p.13

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos modes de fonctionnement et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous oeuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.

## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Convention
- Domopale Développement

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

voir p.13  
et 36



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité et respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes de RSE dans la chaîne de valeur

voir p.29

## RÉSIDENTS



### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel...

voir p.21  
et 38



# NOTRE DEMARCHE RSE

## Notre vision

**Promoteur, aménageur, lotisseur et gestionnaire du cadre de vie durable aux côtés des collectivités, HABITAT 62/59 PICARDIE vise à être un pôle d'excellence dans le domaine de l'habitat, tout en confortant la mission d'intérêt général qui lui est confiée.**

## Notre mission

Par nature, l'habitat social se situe à la croisée des enjeux sociaux, économiques et environnementaux. Dans ce contexte, nous poursuivons l'ambition :

- D'être un acteur du parcours résidentiel et de la cohésion sociale par le développement d'une offre de logements diversifiée et adaptée à tous les besoins,
- D'être un partenaire de la ville et des entreprises en contribuant au développement économique local,
- De développer un service de qualité à l'écoute des clients,
- D'être une entreprise citoyenne consciente de ses responsabilités, vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes et de l'environnement.

## Nos valeurs

### VALEURS PROFESSIONNELLES

Responsabilité, Disponibilité, Compétence

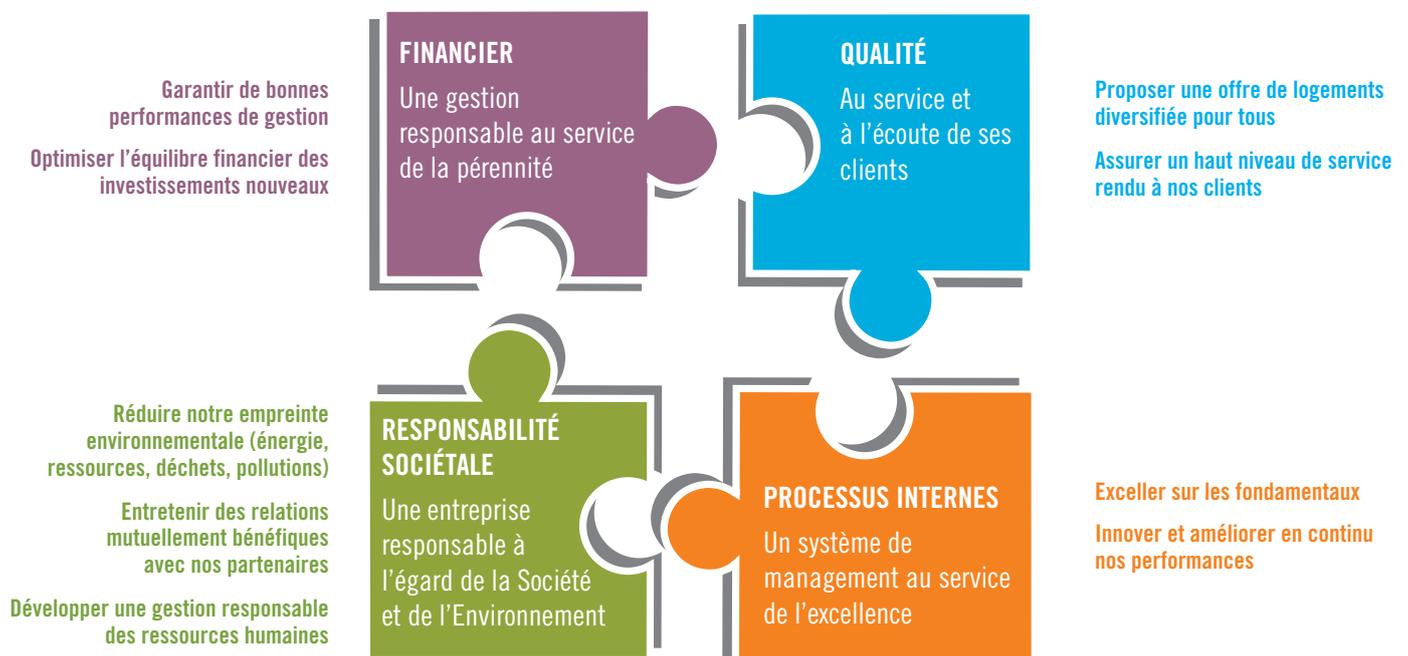
### VALEURS HUMAINES

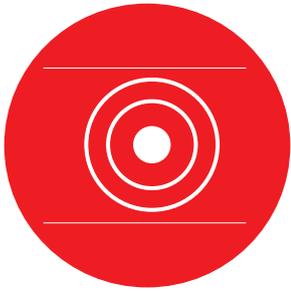
Intégrité, Respect des personnes, Respect des engagements

### VALEURS D'ENTREPRISE

Esprit d'équipe, Anticiper et agir

## Nos priorités





# NOS OBJECTIFS RSE

Ancrés au cœur de la stratégie d'HABITAT 62/59 PICARDIE, nos objectifs en matière de responsabilité sociétale se déclinent au sein de politiques sectorielles : politique de développement, politique qualité, politique environnementale, politique ressources humaines, ... Plus qu'une opportunité de différenciation, ces objectifs constituent une réelle motivation à poursuivre un processus d'amélioration durable pour chacun.



## 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 dynamique de vente de logements locatifs à un rythme de 50 logements par an
- Développer les partenariats associatifs concourant à l'innovation sociale



## Préserver l'environnement

- Appliquer un management environnemental pour 100% des chantiers
- Améliorer la performance des chaufferies collectives
- Concevoir des produits innovants : Bâtiment passif, Bâtiment à énergie positive
- Former 90% des salariés à l'éco-conduite
- Améliorer le recours aux éco-produits pour l'entretien des parties communes, la construction et l'entretien du patrimoine



## Contribuer à une économie durable

- Optimiser l'équilibre financier des nouveaux investissements
- 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



## Gouvernance 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
- Réaliser une enquête auprès des administrateurs et du personnel



## Valoriser les ressources humaines

- Améliorer les conditions de travail par la réalisation d'actions de réduction de la pénibilité
- Concevoir un outil de prévention du harcèlement
- Atteindre un taux de 85% de satisfaction des salariés sur les conditions de travail
- Atteindre 95% d'efficacité des formations



# LE RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet\*, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE.

En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.



**Aujourd'hui, EURHO-GR® est utilisé en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.**

\*Eurhonet est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux et bailleurs publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.





# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

## Notre stratégie

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 familiaux à prix abordable sur plus de 300 communes ;
- Des structures d'hébergement, résidences adaptées aux personnes âgées, handicapées, notamment via la filiale HABITAT LOGEMENT IMMOBILIER ;
- Des logements en accession sociale sécurisée, des parcelles libres via la filiale COPRONORD HABITAT.

## Enjeux

Comptant près de 400 000 logements sociaux, la région Nord Pas de Calais se place au 3<sup>ème</sup> rang national en matière de densité de logements. Malgré une faible hausse de la population, le nombre de ménages continuerait à progresser de manière soutenue d'ici 2030. Outre le nombre, se pose la question de la nature et de la localisation des logements à produire pour s'inscrire dans une politique d'aménagement durable du territoire.



Neufchâtel-Hardelot (62)

## La construction de logements locatifs

En 2013, HABITAT 62/59 PICARDIE a livré 437 logements neufs et 364 logements sont en cours de travaux au 31 décembre 2013.

191 ont bénéficié d'un financement selon la répartition suivante :

- 133 PLUS (Prêt Locatif à Usage Social),
- 6 PLS (Prêt Locatif Social),
- et 52 PLAI (Prêt Locatif Aidé d'Intégration).

Ces logements ont été produits au moyen de 23 000 k de prêts, 7 700 k de fonds propres, 767 k de subventions des collectivités territoriales et de l'Etat.

## Croissance du patrimoine (en %)

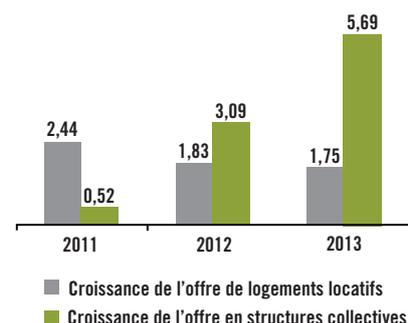


Niveau moyen des loyers sur l'ensemble du parc locatif

Parc " Très social " : 4,51 €/m<sup>2</sup> Shab

Parc " Social " : 5,35 €/m<sup>2</sup> Shab

Parc " Intermédiaire " : 6,35 €/m<sup>2</sup> Shab



## L'attribution des logements sociaux

Les Commissions d'Attribution des Logements ont examiné 8 889 dossiers en 2013.

1 954 nouveaux ménages ont été accueillis dans le parc locatif.

486 demandes de mutation de locataires ont été satisfaites (23% des attributions), favorisant ainsi le parcours résidentiel et l'adéquation du logement aux évolutions familiales et sociales des familles.

7 familles relevant du Droit Au Logement Opposable ont été relogées en 2013.

Le Système Priorité Logement, dispositif de gestion des réservations dans le cadre du contingent préfectoral mis en place courant 2013 dans le Pas-de-Calais a permis de traiter 56 dossiers sur les deux derniers mois de l'année.

33 ménages ont bénéficié d'un accès au logement dans le cadre du contingent préfectoral du Nord en 2013.

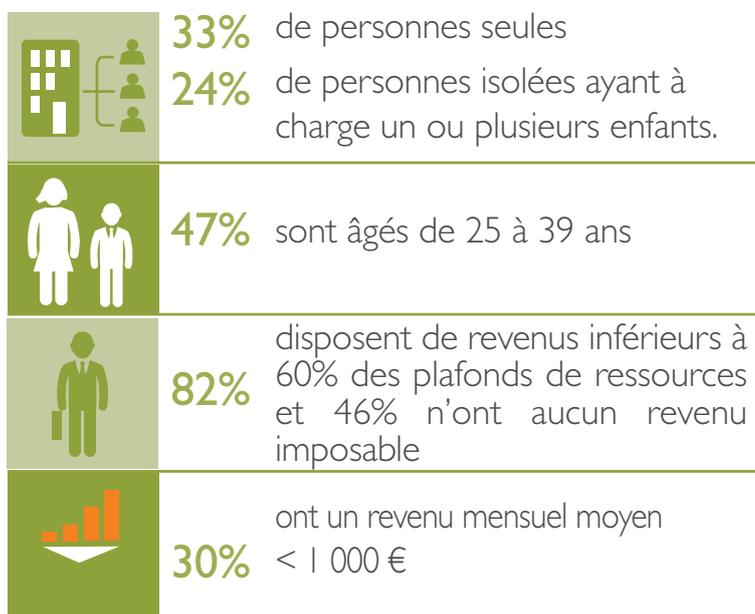
Le chiffre d'affaires s'élève à 6,6 millions d'euros. En 2013, l'acquéreur-type est un couple sans enfant possédant un revenu mensuel moyen de 3 100 €.

Le prix de vente moyen pour un logement individuel de type 4 est de 132 000 €.



HABITAT 62/59 PICARDIE propose à ses clients de bénéficier, à titre gratuit, d'un dispositif de sécurisation de l'achat se composant d'une garantie de rachat, d'une garantie de logement dans le parc social et d'une assurance revente.

## Situation socio-économique des nouveaux locataires



## La 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.

54 logements ont été vendus en 2013 dont 44% au bénéfice de locataires du parc social d'HABITAT 62/59 PICARDIE.



**Karima IMMOUNI, vous avez acheté votre maison dans le parc locatif d'HABITAT 62/59 PICARDIE. Comment s'est déroulé votre parcours vers l'accession ?**

J'ai toujours été locataire d'un logement social. Même si j'ai une situation professionnelle stable, mon budget ne me permettait pas de passer par l'intermédiaire d'une agence immobilière, pour accéder à la propriété. En lisant le journal des locataires, je me suis rendu compte qu'HABITAT 62/59 PICARDIE proposait des offres de maisons et d'appartements à la vente. J'ai commencé les premières démarches en 2011. Entre l'étude de mon dossier et les premières visites, il m'a fallu patienter 2 ans. Ces deux années ont été bénéfiques puisque le « produit » qui m'a été proposé correspondait aux critères que j'avais exprimés : quartier, typologie, exposition... et surtout au budget dont je disposais. J'ai bénéficié d'un allègement des frais notariés (3% au lieu de 10 % selon les études !), J'ai effectué, à l'entrée dans ma nouvelle maison quelques travaux de rénovation et d'embellissement. Elle est aujourd'hui simple et accueillante, à notre image et nous y sommes très heureux.

# L'accession sociale sécurisée

9 logements neufs en accession sociale sécurisée ont été vendus en 2013 par la filiale COPRONORD HABITAT, représentant un chiffre d'affaires de 1,6 millions d'euros.

L'acquéreur type est un couple ou personne seule possédant un revenu mensuel moyen inférieur à 3000 euros.

Les perspectives de production 2014 portent sur 19 logements pour HABITAT 62/59 PICARDIE et 58 logements pour COPRONORD HABITAT.



## Axe de progrès La location-accession

La location accession ou PSLA facilite l'accession à la propriété des ménages aux ressources modestes et disposant d'un apport personnel.

Ce dispositif permet, sous conditions de ressources, de devenir propriétaire du logement avec une première phase locative pendant laquelle est constituée une épargne déductible du prix de vente. Le PSLA bénéficie également d'avantages fiscaux et de solutions de financement avantageuses.

50 logements PSLA sont en cours de commercialisation dont 40 par la filiale COPRONORD HABITAT.

## Terrains à bâtir

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

En 2013, 115 parcelles libres ont été vendues pour un chiffre d'affaires de 6,2 millions d'euros dont 13 parcelles libres vendues par COPRONORD HABITAT pour un chiffre d'affaires de 808 500 euros.

Les perspectives de livraison 2014 portent sur deux opérations de 91 parcelles libres pour HABITAT 62/59 PICARDIE et 18 parcelles libres pour COPRONORD HABITAT.



**Sandrine GIGAND, vous avez reçu les clés de votre maison COPRONORD Habitat à Berck-sur-Mer en Janvier 2014. Quel a été votre parcours résidentiel d'accession à la propriété ?**

Les aléas de la vie ont fait que j'ai eu un parcours atypique avant « d'avoir mon chez moi ». Seule avec deux enfants, je ne pouvais espérer un jour, devenir propriétaire.. et pourtant. En 2009, j'arrive à Berck-sur-Mer dans ce même quartier de la Plaine aux Raisins. Je loue alors dans le privé et vois l'année suivante, les premières communications COPRONORD HABITAT : panneau de commercialisation, affiches, bungalow d'accueil... Le programme me plaît beaucoup, mais avec un CDD en poche, je ne suis pas prioritaire pour obtenir un prêt immobilier. Les premières livraisons s'effectuent en 2012. L'architecture des maisons est très sympa et l'endroit est idéal : tout proche des écoles et des commerces. En 2013, mon employeur me propose un CDI. Je rencontre alors les équipes de COPRONORD HABITAT. Ensemble nous avons tout étudié : le financement, l'emplacement... Ils ont été la clé de la réussite de mon parcours vers l'accession. Avec mes enfants, nous leur devons beaucoup. Aujourd'hui, grâce à COPRONORD HABITAT, nous sommes propriétaires d'une maison neuve, nous avons acheté en toute sécurité. Pendant toute la durée du chantier, nous avons toujours trouvé un interlocuteur pour répondre à nos questions tant techniques que pratiques. Bien sûr, il reste encore quelques aménagements à apporter mais le principal pour ma famille c'est d'être enfin chez nous ! Je suis la preuve que l'accession sociale est accessible même pour une femme seule avec deux enfants !



Devenez propriétaire.  
Rendez-vous sur le site  
[www.habitat6259.fr](http://www.habitat6259.fr)

## L'habitat spécifique

En matière de structure adaptée, HABITAT 62/59 PICARDIE a livré en 2013 un EHPAD de 98 lits et 6 places de jour à Coquelles et 73 lits à la Résidence Saint Augustin à Boulogne sur mer. Un chantier pour la construction d'un EHPAD de 86 lits à Oignies sera lancé en 2014.

HLI a livré en 2013 un IME de 62 places à Ville le Marcllet. Une pension de famille de 25 places à Bailleul et le CCAS de Calais seront livrés en 2014. Enfin, des travaux ont été lancés pour la construction d'un Espace Enfance et Famille à Liévin, une unité thérapeutique et un studio famille en extension du CEF de Saint Venant.

Offre alternative à l'établissement médico-social, un béguinage de 8 logements a été mis en service à Busnes. Deux béguinages à Douvrin et Berck-sur-mer soit 28 logements sont en cours de travaux. HLI lancera en 2014 la construction d'une résidence adaptée de 15 logements à Hersin Coupigny.

Dans le cadre de la politique d'amélioration des établissements existants, des travaux ont été lancés en 2013 pour deux foyers à Saint Omer (soit 72 logements) pour un montant total de 1,6 millions d'euros. HLI a également réalisé la réhabilitation de 16 logements pour personnes âgées à Hem en 2013.

## Favoriser le maintien à domicile

HABITAT 62/59 PICARDIE favorise le maintien à domicile par la réalisation de travaux d'adaptation personnalisés à chaque situation de handicap ou de dépendance dans le parc locatif. En 2013, 83 dossiers ont été traités avec pour principale transformation : le remplacement des baignoires en douche (66%).

### Offre spécifique en structures collectives (Nombre de places au 31.12.13)

|  | Habitat 62/59<br>Picardie | Habitat Logement<br>Immobilier | Total       |
|--|---------------------------|--------------------------------|-------------|
| Etudiants (rés. universitaires)                                | 60                        | 0                              | 60          |
| Personnes âgées autonomes                                      | 1045                      | 0                              | 1045        |
| Personnes âgées dépendantes                                    | 661                       | 0                              | 661         |
| Personnes handicapées  | 318                       | 303                            | 621         |
| Ménages en situation de fragilité<br>(CHRS, rés. Sociales,...) | 19                        | 139                            | 158         |
| Travailleurs (FJT, FTM)  | 313                       | 0                              | 313         |
| Autres (EF, Maison de quartier, ...)                           | 0                         | 86                             | 86          |
| <b>Total</b>   | <b>2416</b>               | <b>528</b>                     | <b>2944</b> |

### L'EHPAD « Les Terrasses de la Mer » : une première Unité pour Personnes Handicapées Agées du Pas-de-Calais

Implantée à quelques mètres de la clinique privée des Deux-Caps, la nouvelle Résidence de la Mer, propose aujourd'hui 98 chambres réparties dans sept unités de vie. Chacune de ces unités comprend 14 chambres individuelles. 28 de ces chambres sont réservées à des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer, 14 à des personnes âgées handicapées et 6 places sont proposées pour un accueil de jour. Cet établissement novateur a également ouvert une unité pour personnes handicapées âgées : une première Départementale. Cette unité de vie est destinée à accueillir des retraités handicapés qui n'ont plus de solution d'hébergement. La construction de cet établissement s'est imposée à Coquelles afin de répondre au manque criant en places d'hébergement pour les personnes âgées et dépendantes sur le Calaisis. La finalité de l'EHPAD est d'assurer une qualité de vie à des personnes âgées dépendantes à travers un accueil individualisé et un accompagnement global de la personne.



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités.

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux questions centrales "Questions relatives aux consommateurs" et "Communautés et Développement local" de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

| SOC 1 CONTRIBUTION A L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES   |  | 2011  | 2012   | 2013      |                |
|--|--|---|--|-----------|----------------|
| 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</b>   | <b>Croissance de l'offre</b>   | Logements locatifs  | 2,44%  | 1,82%     | 1,75%          |
|  |  | Offre en structures collectives                             | 0,52%  | 3,09%     | 5,69%          |
|  |  | Nombre de logements neufs livrés ou acquis                  | 414 logts  | 317 logts | 336 logts      |
|  |  | Nombre de logements anciens acquis                          | 8 logts  | 75 logts  | 7 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  | 2 32   | 1 38      | 1 32           |
|  |  | TII   | 87 53  | 68 57     | 62 54          |
|  |  | TIII  | 198 72   | 171 72    | 173 72         |
|  |  | TIV   | 118 87   | 133 84    | 99 88          |
|  |  | TV  | 17 110   | 18 97     | 8 86           |
|  |  | TVI et plus   | 0 na   | 1 116     | 0 na           |
| <b>SOC 1.2</b>   | <b>Répartition par catégorie<sup>1</sup></b>                               | Très social   | 70   | 76        | 66             |
|  |  | Social  | 332  | 297       | 253            |
|  |  | Social Intermédiaire  | 20   | 19        | 20             |
|  |  | Intermédiaire   | 0  | 0         | 4              |
|  |  | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés              | 0  | 0         | 0              |
| <b>SOC 1.3</b>   | <b>Production en accession sociale</b>                                     | Logements neufs livrés                                      | 0  | 0         | 0              |
|  |  | Logements neufs livrés en location-accession                | 0  | 0         | 0              |
| Production par la filiale COPRONORD HABITAT et perspectives 2014 cf. page 15   |  |   |  |           |                |
| <b>SOC 1.4</b>   | <b>Part du parc locatif adapté (aux personnes âgées et/ou handicapées)</b> | Logements conformes à la réglementation PMR                 | 25,22%   | 26,32%    | 27,67%         |
|  |  | Logements adaptés au vieillissement                         | 0,91%  | 0,90%     | 0,88%          |
|  |  | label ou certification                                      | Logements adaptés selon le label Habitat Senior Services |           |                |
|  |  | Autres logements adaptés                                    | 25,20%   | 25,04%    | 25,44%         |
|  |  | Caractéristiques des logements concernés                    | Travaux d'adaptation personnalisés au besoin du client   |           |                |
| <b>SOC 1.5</b>   | <b>Offre spécifique en structures collectives</b>                          | Etudiants (rés. universitaires)                             | 60   | 60        | 60             |
| <b>N</b>   | <b>(Nombre de places)</b>  | Personnes âgées autonomes                                   | 1021   | 1045      | 1045           |
|  |  | Personnes âgées dépendantes                                 | 490  | 490       | 661            |
|  |  | Personnes handicapées                                       | 280  | 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   | 2183   | 2245      | 2416           |

|  |  |  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|--|--|-------|-------|-------|
| 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 (en €/m<sup>2</sup>Shab)</b>                          | Parc "Très social"   | 4,47  | 4,49  | 4,51  |
|  | Ensemble du parc   | Parc "Social"  | 5,27  | 5,35  | 5,35  |
|  |  | Parc "Social Intermédiaire"  | 6,29  | 6,35  | 6,35  |
|  |  | Parc "Intermédiaire"   | na    | na    | na    |
|  |  | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés                                 | na    | na    | na    |
|  | <b>Logements neufs livrés ou acquis dans l'année</b>                             | Parc "Très social"   | 4,83  | 4,76  | 4,66  |
|  |  | Parc "Social"  | 5,65  | 5,81  | 5,59  |
|  |  | Parc "Social Intermédiaire"  | 7,50  | 7,49  | 6,76  |
|  |  | Parc "Intermédiaire"   | na    | na    | na    |
|  |  | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés                                 | na    | na    | na    |
| <b>SOC 2.2</b>   | <b>Taux d'effort moyen</b>   | Ménages aux ressources   | –     | –     | 17,44 |
| <b>N</b>   | <b>des ménages entrants</b>  | < 60% des plafonds   |       |       |       |
|  | (attributions de l'année)  | Ménages aux ressources   | –     | –     | 16,95 |
|  |  | > 60% des plafonds   |       |       |       |
| <b>SOC 2.3</b>   | <b>Evolution du montant des loyers<sup>2</sup>(%)</b>                            |  | 1,10  | 1,90  | 2,15  |
| <b>SOC 2.4</b>   | <b>Evolution du montant des charges récupérables (en €/m<sup>2</sup>Shab)</b>    |  | 0,31  | 0,42  | -     |
| <b>N</b>   |  | Evolution du montant des charges récupérables hors énergie                     | 0,25  | 0,30  | -     |
| <b>SOC 2.5</b>   | <b>Personnel contribuant à l'accompagnement social<sup>3</sup>, dont (ETP) :</b> |  |       |       |       |
|  |  | Médiateur(rice)  | na    | na    | na    |
|  |  | Conseiller(e) social(e)  | 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 Gestionnaire :   | 8,3   | 8,3   | 8,3   |
| <b>SOC 2.6</b>   | <b>Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre</b>                       |  | 183   | 205   | 224   |
| <b>SOC 2.7</b>   | <b>Taux de mutation (%)</b>  |  | 25,15 | 23,34 | 24,85 |
|  |  | 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                                  | 58    | 65    | 54    |
|  | dont:  | Logements vendus à des locataires de l'organisme                               | 34    | 30    | 22    |
|  |  | Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement                     | 51    | 51    | 47    |

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

- Entretien conseil à domicile des familles en situation de fragilité économique ou sociale par les Gestionnaires d'agence ;
- Partenariats liés à une gestion adaptée au regard de l'occupation très sociale des logements : accompagnement social et éducatif des familles ;
- Intervention des conciliateurs de justice et partenariat avec les Huissiers sur les dossiers précontentieux ;
- Baux glissants (MAHRA, CHRS,...) ;
- Convention de partenariat pour un accompagnement des personnes âgées ou les locataires en situation de précarité énergétique dans le cadre d'un service civique ;
- Convention de partenariat visant par un travail de médiation à développer une éducation budgétaire de familles en difficulté ;
- Partenariat visant à apporter un accompagnement individuel ou collectif sur le plan juridique, psychologique, administratif et social des locataires dans le cadre des troubles de jouissance ;

| SOC 3 MIXITE SOCIALE  |   | 2011  | 2012   | 2013   |    |
|---|---|---|--------|--------|----|
| 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</b>  | <b>Profil socio-économique des ménages entrants (%)</b> | Age du titulaire du bail                            |        |        |    |
|   | (attributions de l'année)                               | - de 25 ans   | 17     | 18     | 20 |
|   |   | 25-39 ans   | 48     | 47     | 47 |
|   |   | 40-59 ans   | 27     | 26     | 24 |
|   |   | 60-74 ans   | 6      | 6      | 7  |
|   |   | 75 ans et +   | 2      | 3      | 2  |
|   | <b>Ressources des ménages (%)</b>                       | < 60% du plafond de ressources                      |        |        |    |
|   |   | 82,30   | 82,40  | 81,80  |    |
|   |   | comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources |        |        |    |
|   |   | 17,70   | 17,60  | 18,20  |    |
|   |   | > 100% du plafond de ressources                     |        |        |    |
|   |   | 0   | 0      | 0      |    |
|   | <b>Composition des ménages (%)</b>                      | Personne seule                                      |        |        |    |
|   |   | 33  | 35     | 33     |    |
|   |   | Famille monoparentale                               |        |        |    |
|   |   | 27  | 24     | 24     |    |
|   |   | Couple sans enfant                                  |        |        |    |
|   |   | 15  | 16     | 19     |    |
|   |   | Couple avec enfant(s)                               |        |        |    |
|   |   | 25  | 25     | 24     |    |
|   |   | Autre configuration (cohabitation, colocation...)   |        |        |    |
|   |   | na  | na     | na     |    |
| <b>SOC 3.2</b>  | <b>Soutien financier aux projets locaux ( )</b>         | portés par les associations de locataires           |        |        |    |
| <b>N</b>  |   | 7 116   | 17 221 | 30 577 |    |
|   |   | portés par d'autres associations                    |        |        |    |
|   |   | 40 841  | 26 556 | 51 733 |    |
| <b>SOC 3.3</b>  | <b>Locaux mis à disposition d'associations</b>          | Associations de locataires                          |        |        |    |
|   |   | 7   | 7      | 8      |    |
|   |   | Autres associations                                 |        |        |    |
|   |   | 26  | 27     | 27     |    |

### 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
- N** Nouveaux indicateurs

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

Les services de proximité s'appuient sur 59 gardiens, 29 employés d'immeuble et 20 régisseurs qui interviennent sur du patrimoine collectif et individuel. Ce personnel de proximité est en lien « fonctionnel » avec les 41 salariés de nos agences.

La stratégie et les actions menées en matière de cohésion sociale par notre personnel de proximité se déclinent à travers un programme annuel d'animations très varié :

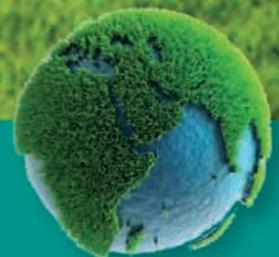
- Concours de logements fleuris, Concours de dessin, Concours « Créutile » ;
- Fête des Voisins ;
- Goûter de Noël, Galette des Rois, Chasse aux œufs, Sortie cinéma ;
- Chantier école « remise en peinture parties communes » avec des jeunes en difficulté d'insertion ;
- Sensibilisation à la propreté et au respect des espaces verts
- ...

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.



**HABITAT 62/59 PICARDIE**

**s'engage pour la qualité  
et le respect de l'environnement**



**Aujourd'hui et demain, acteurs de la vie !**





# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

## Notre stratégie

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 atteste de l'efficacité de son organisation et de ses pratiques dans tous les domaines de l'environnement : eau, air, faune, flore, déchets,...

Sa politique environnementale s'oriente autour de quatre axes :

- Améliorer l'efficacité énergétique,
- Préserver les ressources naturelles,
- Prévenir les pollutions,
- Promouvoir le tri et la valorisation des 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.

## Enjeux

Responsable du quart de la production nationale de CO<sub>2</sub> et de 40% des consommations d'énergie, le secteur du bâtiment constitue un enjeu majeur en matière de performance énergétique mais également au regard de ses impacts directs et indirects sur l'environnement (production de déchets, consommations de ressources naturelles, ...).

## Eco-construction

100% des chantiers bénéficient d'une analyse environnementale de site : évaluation préalable des impacts du projet de construction sur la biodiversité : géologie, hydrologie, faune, flore, paysage,...

100% des chantiers respectent une démarche « chantier vert ». Impliquant l'ensemble des acteurs de la construction, chaque marché de travaux fixe des exigences visant à :

- Réduire et valoriser les déchets : tri, traçabilité, recyclage,...
- Prévenir les pollutions du sol et des eaux : choix de produits moins nocifs, conditions de stockage et d'emploi des produits, nettoyage,...
- Prévenir les nuisances sonores et visuelles : nettoyage du chantier et des abords,...

Une mission spécifique est confiée à un coordonnateur environnemental pour contrôler le respect de ces consignes et des audits inopinés sont menés.



### Axe de progrès – Chantier propre

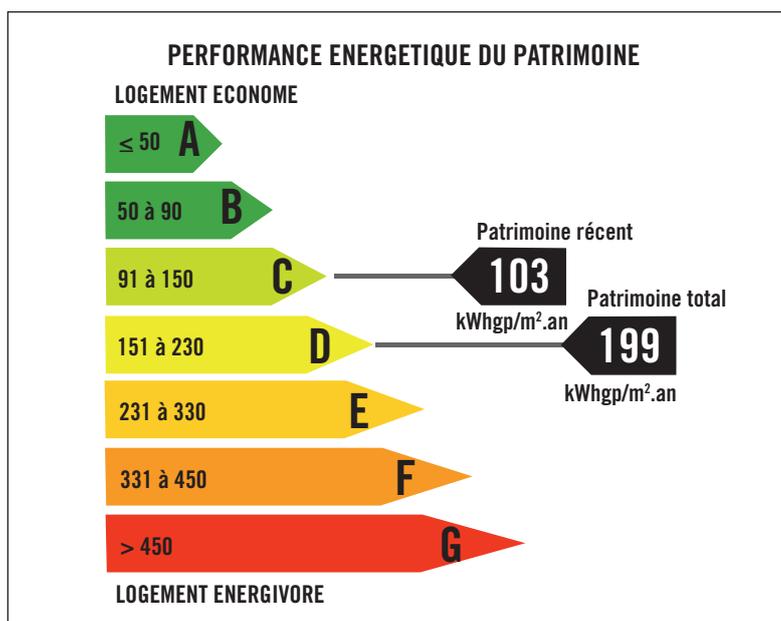
A compter de 2014, la gestion des déchets de chantier sera gérée par une entreprise spécialisée et dans le cadre d'un lot spécifique.

Objectif : mesurer la quantité de déchets produits et valorisés

Un nouveau kit de communication « Chantier vert » : affichage, plaquette, ... pour promouvoir les bons gestes et renforcer la sensibilisation des acteurs sur les chantiers.

# Améliorer l'efficacité énergétique du patrimoine

HABITAT 62/59 PICARDIE mène des opérations de réhabilitation des logements les plus anciens selon deux niveaux. Les réhabilitations légères : les travaux réalisés sur les menuiseries, toitures, et système de chauffage ont concerné 1 224 logements. Ils ont conduit en 2013 à l'octroi de certificats d'économie d'énergie pour un montant de 91 k€ représentant 5 548 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées.



Les réhabilitations lourdes (bouquet de travaux portant sur l'enveloppe et le système de chauffage) font l'objet d'une programmation pluriannuelle dans le cadre d'un Comité d'Investissement patrimonial. Un projet de réhabilitation de 84 logements à Calais visant un niveau de consommation inférieur à 100 kWh/m<sup>2</sup>/an est en cours. Par ailleurs 426 logements sont en cours d'étude. 100% des chaufferies collectives ont été auditées en 2013. La planification des travaux d'amélioration et la mise en place d'un contrat de performance poursuit un double objectif : améliorer la performance énergétique des installations et réduire les charges locatives.

Au-delà de la Réglementation thermique 2012, HABITAT 62/59 PICARDIE étudie et réalise des opérations exemplaires et innovantes. 49 logements collectifs labélisés Passiv Haus ont été livrés à Béthune en 2013.

Plus d'informations :

Sont actuellement à l'étude : la construction de 11 logements passifs à Arras dans le cadre d'un projet européen nommé Builddog et la construction de 15 logements labélisés BEPOS – Bâtiment à Energie Positive à Loos en Gohelle.



## 49 logements passifs Résidence René Dumont à Béthune

En 2010, HABITAT 62/59 PICARDIE a été le premier bailleur de la région Nord Pas-de-Calais à mettre en chantier une opération « Passiv Haus ». A l'origine du projet, plusieurs objectifs étaient définis : proposer un logement de qualité répondant aux besoins des familles présentes sur le territoire Béthunois ; atteindre des performances énergétiques et diminuer par conséquence, les factures des locataires.

Ce programme de 49 logements en collectif : 16 T2, 28 T3, 5 T4, livré fin 2012, a atteint des performances hors norme en termes d'économie d'énergie et de traitement de l'étanchéité à l'air. Une conception visant à optimiser la performance du bâtiment (compacité, orientation, apport solaire passif...).

Pour Annie Blaszczyk\*, locataire d'un type II, la différence s'est fait sentir dès les premières semaines :

« Avant d'arriver ici, j'étais dans une maison des houillères, c'était une trop grande maison pour moi, dure à chauffer. Aujourd'hui lorsque je regarde ma facture EDF, je n'en reviens pas : 19°C garantis toute l'année pour seulement 28€ par mois. Ici, je suis au pa-ra-dis ! »

\* : extrait de La Voix du Nord, édition Région, Juin 2013

Lors de la mise en service des logements, HABITAT 62/59 PICARDIE a organisé des séances d'informations et remis à chaque famille un guide d'utilisation de son logement appelé « Habiter un logement écologique : comment ça marche » abordant notamment le fonctionnement de la ventilation double flux, l'utilisation des stores orientables pour éviter qu'il ne fasse trop chaud l'été... des informations et recommandations qui ont aidé les locataires à gagner en confort, sécurité et bien être.



## Eco-citoyen au bureau

HABITAT 62/59 PICARDIE s'est fixé des objectifs de réduction des impacts sur l'environnement liés à son propre fonctionnement.

Concernant l'éco-communication, 100% du papier utilisé est recyclé ou labélisé et les actions de sensibilisation du personnel ont permis de réduire de 15% les impressions internes en 3 ans.

En matière de déplacements professionnels, un nouveau dispositif de vidéo-conférence au siège social et en agence réduit les besoins en déplacements tout en préservant la qualité des échanges professionnels.

Le remplacement de 7 véhicules par des véhicules de classe A permet d'atteindre un niveau d'émission moyen de 121g de CO<sub>2</sub>/km.

67% des salariés administratifs ont été formés à l'éco-conduite (90% d'ici fin 2014). Le suivi des consommations des véhicules vise une consommation moyenne de 5,5 l/100 km.

En 2013, 50% des produits d'entretien utilisés pour le nettoyage des parties communes sont éco labélisés (objectif : 80% d'ici 2015).

Des consignes relatives au stockage, aux conditions d'emploi, de dosage, ... sont communiquées au personnel de proximité afin de réduire les risques en matière d'environnement et de sécurité.

## Sensibilisation des parties prenantes à l'environnement



En 2013, 6% du budget communication a été consacré à la sensibilisation environnementale.

La sensibilisation aux éco-gestes est intégrée dans l'ensemble des supports de communication (livret d'accueil, quittance de loyer, affichage, journal Entre Nous, ...).

A l'occasion de la Semaine du Développement Durable, HABITAT 62/59 PICARDIE organise chaque année le concours « Créutlle- Donnes une nouvelle vie à ce que tu jettes » pour sensibiliser les clients à la réduction et à la valorisation des déchets.

Ont également été menées par le Personnel de proximité des actions de plantations de fleurs, de ramassage de déchets aux abords des résidences, ... Ces actions de sensibilisation améliorent le cadre de vie et sont également créateur de lien social au sein des résidences.

### MEDIATERRE

Avec l'association UNIS CITE, HABITAT 62/59 PICARDIE a mis en place le projet MédiaTerre, auprès de ses locataires du secteur du Béthunois, ayant bénéficié d'un accès au logement prioritaire.

La mission des jeunes volontaires en service civique est d'accompagner des familles résidant dans des quartiers d'habitat social dans une démarche éco citoyenne, leur apporter des connaissances directement utilisables dans leur vie quotidienne leur permettant de faire de réelles économies tout en leur faisant prendre conscience des enjeux environnementaux (sensibilisation via des animations dans les quartiers, visites de sites, adoption d'éco gestes).

### Témoignages de familles accompagnées :



Madame Doyette accompagnée par Lucile et Thami :  
« C'est vraiment chouette ce qu'ils font ! J'ai plaisir à les recevoir chez moi, même si je fais déjà certains éco-gestes. Cette petite équipe de jeunes essaye de dynamiser le quartier et je les félicite parce que ce n'est pas facile. Tous les jeunes ne sont pas à mettre dans le même panier ! »



### Lucile volontaire MédiaTerre :

« Madame Doyette fait déjà certains des éco-gestes que nous proposons mais elle nous apprend aussi d'autres astuces. C'est un véritable échange ! Elle nous apporte autant que nous lui apportons. »

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| ENV 1   | LIMITATION DES IMPACTS DU PARC ET DE SON OCCUPATION                                   | 2011    | 2012  | 2013  |     |
|---|---|---------|-------|-------|-----|
| 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>                                       |         |       |       |     |
|   | (selon les diagnostics de performance énergétique)                                    |         |       |       |     |
|   | <b>A</b> bâti très performant   | 0,53    | 0,80  | 1,22  |     |
|   | <b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an   | 3,22    | 4,05  | 4,89  |     |
|   | <b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an  | 28,93   | 29,04 | 28,97 |     |
|   | <b>D</b> 151-230kWh/m <sup>2</sup> /an  | 35,91   | 35,28 | 34,74 |     |
|   | <b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an   | 18,23   | 18,32 | 18,04 |     |
|   | <b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an   | 8,15    | 7,99  | 7,86  |     |
|   | <b>G</b> bâti énergivore  | 2,69    | 2,64  | 2,59  |     |
|   | Données non disponibles   | 2,34    | 1,89  | 1,69  |     |
|   | <b>Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre (%)</b>       |         |       |       |     |
|   | (selon les diagnostics de performance énergétique)                                    |         |       |       |     |
|   | < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 0,66    | 0,77  | 1,03  |     |
|   | 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an   | 3,11    | 3,28  | 3,45  |     |
|   | 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 25,00   | 25,40 | 25,96 |     |
|   | 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 36,99   | 36,93 | 36,67 |     |
|   | 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 27,29   | 26,76 | 26,32 |     |
|   | 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 4,32    | 4,69  | 4,61  |     |
|   | > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an  | 0,26    | 0,25  | 0,25  |     |
|   | Données non disponibles   | 2,37    | 1,92  | 1,72  |     |
|   | <b>Patrimoine locatif total</b>   |         |       |       |     |
|   | Performance énergétique*(kWh/m <sup>2</sup> /an)                                      | Moyenne | 204   | 202   | 199 |
|   |   | Médiane | 174   | 174   | 174 |
|   | Emissions de gaz à effet de serre*(kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)   | Moyenne | 31    | 31    | 30  |
|   |   | Médiane | 29    | 29    | 28  |
|   | *Source : diagnostics de performance énergétique                                      |         |       |       |     |
|   | <b>Logements récents</b>  |         |       |       |     |
|   | Performance énergétique*(kWh/m <sup>2</sup> /an)                                      | Moyenne | 131   | 124   | 103 |
|   |   | Médiane | 102   | 99    | 82  |
|   | Emissions de gaz à effet de serre*(kg d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)   | Moyenne | 31    | 31    | 31  |
|   |   | Médiane | 21    | 19    | 17  |
| <b>ENV 1.2</b>  | <b>Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie) (en %)</b> |         |       |       |     |
| <b>N</b>  | Par une technologie dédiée (solaire, etc.)  | 1,92    | 2,44  | 2,55  |     |
|   | Logements reliés à un chauffage urbain  | 5,87    | 5,76  | 5,66  |     |
|   | Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie       | 7,09    | 7,37  | 7,54  |     |
| <b>ENV 1.3</b>  | <b>Consommations d'eau sur le patrimoine (m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>)</b>            | 0,77    | 0,74  | -     |     |
|   | Part du parc couvert par la mesure des consommations d'eau (en %)                     | 10,46   | 11,32 | -     |     |
| <b>ENV 1.4</b>  | <b>Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés<sup>2</sup> (en %)</b>     | 24,45   | 28,81 | 31,28 |     |
|   | Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie                                 | 45      | 51    | 51    |     |

| ENV 2   | LIMITATION DES IMPACTS DES MODES DE PRODUCTION ET DE FONCTIONNEMENT DE L'ORGANISME                 |  | 2010   | 2011 | 2012 |
|---|--|--|--|------|------|
| 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 |  |  |  |      |      |
| ENV 2.1   | Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale           | Logements neufs (% des livraisons)   | 100  | 100  | 100  |
|   |  | Nom des labels/certifications  | ISO 14001 Système de management environnemental      |      |      |
|   |  | Logements réhabilités (% des livraisons)   | 100  | 100  | 100  |
|   |  | Nom des labels/certifications  | ISO 14001 Système de management environnemental      |      |      |
| ENV 2.2   | Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances" (% des opérations)    |  | 100  | 100  | 100  |
| ENV 2.3   | Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens <sup>3</sup> (t) |  | 154  | 151  | 139  |
|   |  | Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société (gCO <sub>2</sub> /km)        | 124  | 123  | 122  |
| ENV 2.4   | Sites fonctionnels   | Consommation énergétique moyenne (kwh/m <sup>2</sup> /an)                          | 216  | 211  | 193  |
|   |  | Emissions moyennes de gaz à effet de serre (kgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an) | 45   | 42   | 38   |
|   |  | Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels               | 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
- N Nouveaux indicateurs

## ENV A / ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

### • Consommation d'énergie :

Actions généralisées : campagne d'affichage en parties communes, livret d'accueil du client, réglette « Ecologis les bons conseils »  
Actions ponctuelles : accompagnement de locataires en situation de précarité énergétique (partenariat associatif), dispositif de suivi en temps réel des consommations

### • Consommation d'eau :

Actions généralisées : campagne d'affichage en parties communes, livret d'accueil du client, mise en place d'équipements hydro-économiques pour toute installation ou remplacement d'équipement.  
Actions ponctuelles : travaux d'individualisation des compteurs d'eau

### • Tri et recyclage des déchets :

Actions généralisées : campagne d'affichage en parties communes et dans les locaux poubelles, livret d'accueil du client, concours « Créutile – Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes »  
Actions ponctuelles : compostage collectif en pied d'immeuble, partenariats pour la collecte de déchets textiles

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

### •auprès des salariés :

Sensibilisation des nouveaux embauchés à la démarche qualité – environnement  
Sensibilisation des salariés aux éco-gestes : éco-conduite, visioconférence, économies de papier, tri des déchets de bureaux, tri et valorisation des déchets dangereux  
Formation des salariés : réglementation thermique, réglementation acoustique, rénovation énergétique, éco conduite

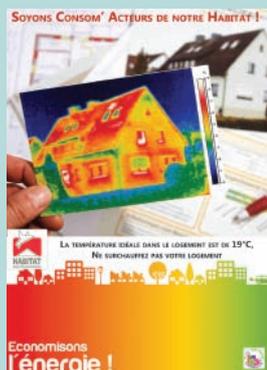


### •auprès des fournisseurs :

Entretien courant : livret « entretien du patrimoine & environnement »  
Marchés de travaux : cahier des clauses techniques communes dédié aux consignes environnementales inclus dans chaque marché, mission spécifique de coordonnateur environnemental, réunion de sensibilisation des équipes en phase de démarrage de chantier, affichage des consignes environnementales sur chantier, compte-rendu de chantier vert, bilan environnemental de chantier



## ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ (FICHE FACULTATIVE)



- Evaluation systématique des impacts d'un projet de construction sur l'environnement : étude préliminaire et approfondie de l'état du site de construction et de son environnement ayant pour finalité d'évaluer le degré de sensibilité du site pour réduire l'impact du projet sur l'environnement : urbanisme, contexte paysager, biodiversité, hydrologie, géologie...
- Contrat d'entretien des espaces verts contenant des clauses environnementales : valorisation des déchets verts, non-recours aux pesticides, consommation responsable d'engrais, ...
- Intégration de toitures végétalisées dans la conception des opérations neuves et mesure de préservation des hirondelles dans le cadre des réhabilitations.



# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

## Notre stratégie

Opérateur sans but lucratif, notre modèle économique repose sur un principe de péréquation où les recettes des loyers et de la vente hlm constituent les fonds propres nécessaires au financement des opérations de construction neuve et de réhabilitation.

Dans ce contexte, HABITAT 62/59 PICARDIE assume sa responsabilité économique et s'engage à :

- assurer de bonnes performances financières de gestion (notamment par la maîtrise de la vacance et la prévention des impayés)
- mais également à optimiser l'équilibre financier des investissements nouveaux.

Conscient de ses responsabilités au regard du développement socio-économique des territoires, HABITAT 62/59 PICARDIE entretient des relations mutuellement bénéfiques avec ses fournisseurs, notamment via une politique d'achat responsable.

## Enjeux

L'originalité et le défi d'une Entreprise Sociale pour l'Habitat, telle qu'HABITAT 62/59 PICARDIE, résident dans le cumul de deux exigences répondant à des logiques différentes :

- La logique de vocation sociale, directement liée à la mission d'intérêt général
- La logique d'entreprise qui implique une maîtrise de l'équilibre financier nécessaire au maintien et au développement des activités

## Une gestion responsable 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.

Les dépenses d'entretien et d'amélioration par logement représentent 654 euros / logement en 2013.

34 000 demandes d'intervention technique ont été traitées en 2013 dont 98% dans le délai de 48h. La réactivité est assurée grâce à des budgets déconcentrés en agence représentant un peu plus de 4,3 millions d'euros en 2013. Les travaux de gros entretien, grosses réparations représentent 8,4 millions d'euros en 2013. Ils portent principalement sur :

- Le remplacement de menuiseries,
- Des travaux de peintures et ravalement extérieur,
- La rénovation des couvertures,
- Des travaux de mise en conformité des installations électriques,
- Le remplacement d'équipements comme les chaudières, les équipements sanitaires,
- La rénovation de parties communes...



### CHIFFRES CLÉS

**8 073 k€** Entretien courant

(dont 3 484 k€ non récupérable)

**8 425 k€** Gros Entretien et Grosses réparations (non récupérable)

**2 699 k€** Investissement et amélioration

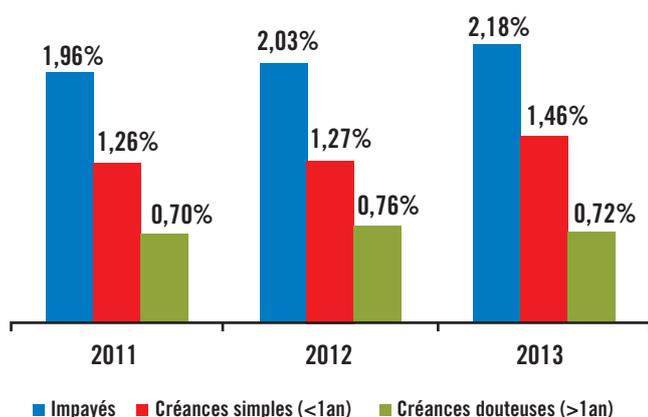
**4 918 k€** Contrat de maintenance  
(1 483 € non récupérable)

**19 197 k€** Total maintenance

## Une politique sociale pour prévenir et maîtriser les impayés

Dans un contexte socio-économique de plus en plus marqué, HABITAT 62/59 PICARDIE privilégie l'approche sociale dans le recouvrement des créances. La prévention des impayés et des expulsions est assurée par la réactivité dans la détection et la résolution des situations d'impayés dès le premier incident de règlement.

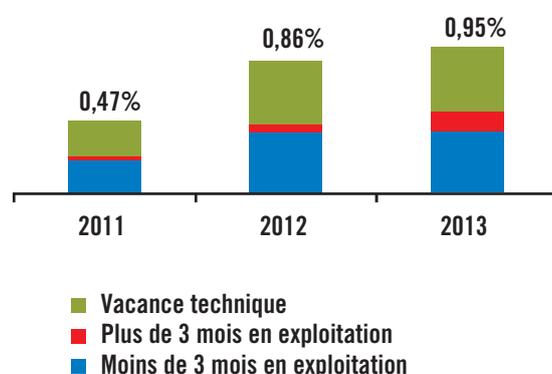
Impayés en % des loyers et des charges



Les Gestionnaires d'agence intervenant au plus près des publics en difficulté ont assuré le suivi de 1 156 dossiers en 2013.

- 2 906 entretiens au domicile du client ont été proposés (63% des locataires étaient présents).
- 224 plans de recouvrement amiable sont en place au 31 décembre 2013
- 79 déclarations CCAPEX
- 152 commandements de payer
- 40 jugements de résiliation de bail
- 64 reprises de logement dont 13 avec concours de la force publique.
- 85 k d'admissions en non valeur pour les dettes des locataires partis.

Evolution du taux de vacance

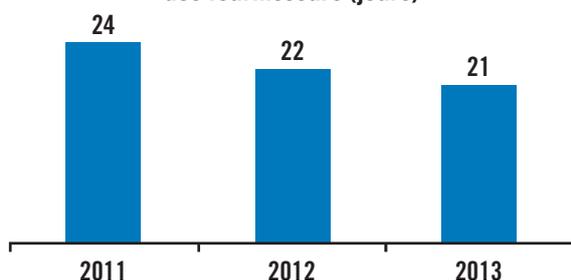


## Politique d'achat responsable

HABITAT 62/59 PICARDIE poursuit l'ambition de développer une relation contractuelle équilibrée et un partenariat gagnant-gagnant avec ses fournisseurs.

Un règlement intérieur des achats garantit la liberté d'accès à la commande, l'égalité de traitement des candidats et une commission des achats et des appels d'offres assure l'objectivité et la transparence des adjudications.

Délais de paiement moyen des fournisseurs (jours)



La sélection des fournisseurs repose sur le principe du mieux-disant et intègre des critères de performance économique (40%), le tryptique qualité, coût, délai (48%), le respect de l'environnement (12%).

Les prestations des fournisseurs sont évaluées sur la base de critères objectifs, précis et transparents : qualité d'exécution, respect des délais, respect des prestations techniques, ...

Les résultats sont communiqués aux fournisseurs et donnent lieu le cas échéant à un plan d'actions correctives conditionnant la poursuite du partenariat.

Domopale Développement Association rassemble au sein d'un réseau professionnel fournisseurs et autres parties prenantes externes et a pour ambition de :

- Favoriser le dialogue et le développement des relations entre et avec les fournisseurs
- Stimuler les capacités d'innovation ou de co-innovation
- Participer au développement territorial local

Domopale Développement récompense chaque année les meilleures performances de ses fournisseurs par la remise d'un « Trophée Domopale Développement ».



Nicolas KOMOROWSKI

Caisse des Dépôts et Consignations  
Direction Régionale Nord Pas-De-Calais

Dans le cadre de sa mission d'accompagnement et de financement des bailleurs sociaux, la CDC est très attachée à développer un mode partenarial, fondé sur l'engagement mutuel.

Lisibilité, communication, confiance et recherche d'efficacité du mode opératoire sont autant de piliers de notre relation avec le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE. La réunion « Transparence Banque de France », qui réunit annuellement les partenaires bancaires est une illustration parmi d'autres de cette volonté commune d'une communication claire et régulière.

Dans le prolongement de cette philosophie partagée, la CDC et HABITAT 62/59 PICARDIE signent en 2014 une convention, visant à financer la programmation des logements réalisés par le Groupe sur la période 2014/2015. Cette approche globale n'est possible que dans le cadre de la relation de qualité et de confiance qui nous caractérise.

Ce mode de fonctionnement aura pour avantage de définir en amont la forme et le montant de l'ensemble des concours financiers nécessaires à l'activité du Groupe. Enfin, le travail d'analyse préalable à la mise en place de cette convention, aura permis d'améliorer la vision prospective de l'activité et du plan de développement d'HABITAT 62/59 PICARDIE. »



## CHIFFRES CLÉS

Revenus versés aux parties prenantes (k€)

|                              | 2011    | 2012    | 2013   |
|------------------------------|---------|---------|--------|
| Salariés                     | 11 111  | 11 274  | 11 939 |
| Fournisseurs et prestataires | 113 369 | 102 279 | 87 698 |
| Administrations fiscales     | 10 059  | 10 471  | 10 999 |
| Banques                      | 24 745  | 26 177  | 25 473 |
| Actionnaires                 | 18      | 18      | 21     |
| Etat                         | 1 061   | 1 494   | 779    |

## Contribuer à une économie durable

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| ECO 1    | PERENNITE ET DEVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE                | 2011                                 | 2012             | 2013             |        |
|----------|---|--------------------------------------|------------------|------------------|--------|
| ECO 1.1  | Autofinancement net rapporté aux loyers (%)                                   | 6,36                                 | 10,62            | 9,61             |        |
| ECO 1.2  | Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant par logement (e/logt) | 188                                  | 191              | 205              |        |
| <b>N</b> | Effort annuel moyen en investissement dans le parc                            | <b>2007-2011</b>                     | <b>2008-2012</b> | <b>2009-2013</b> |        |
| ECO 1.3  | Croissance du parc  | Investissement annuel moyen (Keuros) | 56 124           | 57 462           | 63 327 |
| <b>N</b> |   | Par logement neuf livré(Keuros/logt) | 128              | 136              | 151    |
|          | Amélioration du parc  | Investissement annuel moyen (Keuros) | 13601            | 134564           | 13109  |
|          | (dont gros entretien)   | Par logement neuf livré              | -                | -                | -      |
| ECO 1.4  | Equilibre financier moyen des opérations                                      | Fonds propres (%)                    | 20,93            | 21,80            | 22,86  |
| <b>N</b> | Croissance du parc  | Emprunts (%)                         | 68,93            | 70,78            | 74,67  |
|          |   | Subventions (%)                      | 10,14            | 7,41             | 2,48   |
|          | Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf(euros/logt)         |                                      | 29               | 31               | 33     |
|          | Amélioration du parc  | Fonds propres (%)                    | 100,00           | 100,00           | 100,00 |
|          |   | Emprunts (%)                         | 0,00             | 0,00             | 0,00   |
|          |   | Subventions (%)                      | 0,00             | 0,00             | 0,00   |

| ECO 1 PERENNITE ET DEVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE  |   | 2011       | 2012                       | 2013       |       |
|---|---|------------|----------------------------|------------|-------|
| ECO 1.5   | Taux de vacance (%)   |            |                            |            |       |
|   | Total   | 0,47       | 0,86                       | 0,95       |       |
|   | dont : Moins de 3 mois en exploitation  | 0,22       | 0,40                       | 0,41       |       |
|   | Plus de 3 mois en exploitation  | 0,02       | 0,05                       | 0,12       |       |
|   | Taux de vacance technique <sup>1</sup>  | 0,23       | 0,41                       | 0,42       |       |
|   | dont taux de logements neutralisés définitivement   | 0,00       | 0,00                       | 0,00       |       |
| ECO 2 IMPACT ECONOMIQUE ET RELATIONS EQUILIBREES AUX FOURNISSEURS   |   | K€ % du CA |                            | K€ % du CA |       |
| 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 |            |                            |            |       |
|   | Salariés  | 11 111     | 11,7*                      | 11 274     | 11,4* |
|   | Fournisseurs et prestataires  | 113 369    | 119,3                      | 102 279    | 103,2 |
|   | Administrations fiscales  | 10 059     | 10,6                       | 10 471     | 11,03 |
|   | Banques   | 24 745     | 26                         | 26 177     | 26,4  |
|   | Actionnaires  | 18         | 0                          | 18         | 0     |
|   | Etat (Cotisations à des fins redistributives)   | 1 061      | 1,1                        | 1 494      | 1,5   |
| ECO 2.2   | Heures d'insertion générées par l'activité économique   | -          | -                          | -          | -     |
| <b>N</b>  | Nombre et typologie des partenaires économiques   |            |                            |            |       |
| ECO 2.3   | Nombre de fournisseurs et prestataires  | 1685       | 1917                       | 2011       |       |
| <b>N</b>  | Part d'entreprises locales*   | 85,88      | 84,45                      | 83,79      |       |
|   | * entreprises dont l'adresse de facturation est située :<br>source : Base de données fournisseurs   |            | Nord, Pas-de-Calais, Somme |            |       |
| ECO 2.4   | Délais de paiement moyen des fournisseurs (/jour)   | 24         | 22                         | 21         |       |
| <b>N</b>  |   |            |                            |            |       |

### Note méthodologique

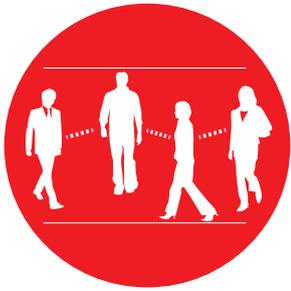
1. Vacance technique: logements "hors exploitation", soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition ("logements neutralisés définitivement")

Raisons d'omission :

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

## ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Cf. Page 28 du rapport



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

## Notre stratégie

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 et de diversité,
- Offrir des conditions de travail de qualité à tous,
- Promouvoir un dialogue riche et permanent entre les salariés, les IRP, les managers et la Direction.

## Enjeux

HABITAT 62/59 PICARDIE compte un panel de fonctions diversifiées : métiers de terrain, commerciaux, gestionnaires, techniciens... et les fonctions dites « support ». Née de l'évolution des attentes sociétales et de la législation, « l'empreinte sociale » apparaît aujourd'hui, au même titre que « l'empreinte environnementale », comme un facteur influant sur l'image, la réputation et le succès à long terme de l'entreprise.

## Améliorer les conditions de travail des collaborateurs

Moins de 50% des postes de travail sont exposés à des facteurs de pénibilité au travail. Ces risques concernent uniquement le Personnel de Terrain.

En 2013, 100% des résidences, soit 197 sites, ont fait l'objet d'un diagnostic de pénibilité : analyse de l'environnement général et des conditions d'exercice du travail, ...

191 actions d'amélioration ont été identifiées pour 118 résidences.

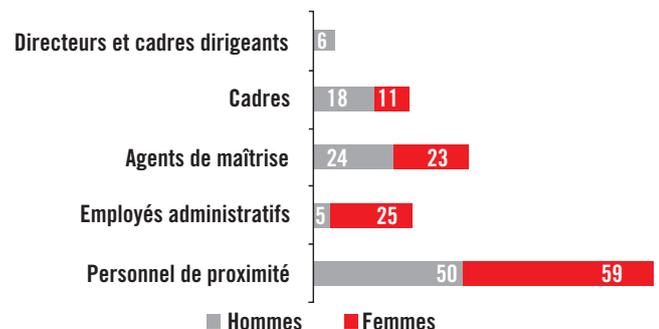
- 50% concernent l'achat de matériel ergonomique (remorqueur ou basculeur de container, épandeur de sel de déneigement, ...) pour un budget de 80 k en 2014 et 2015.

- 40% concernent des travaux (installation de points d'eau supplémentaires, suppression de marches pour faciliter la sortie des containers, ...) pour un budget de 110 k planifié en 2014 et 2015.

- et 10% concernent des changements de l'organisation de travail (emploi du temps, ...).

En matière de sécurité, le dynamisme du CHSCT permet de prévenir les risques et réagir face aux accidents du travail. En 2013, 41 k ont été consacrés à la prévention des risques.

Répartition des salariés par catégorie et par sexe



▶ 191 ETP\*

Taux de rotation du personnel : 5%

Ancienneté moyenne : 11 ans

Masse salariale : 9% du CA total

\*Effectif moyen annuel (CDI en Equivalent Temps Plein)

# Accueillir et accompagner les collaborateurs tout au long de leur projet professionnel

## Poursuivre l'effort de formation

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

En 2013, les dépenses de formation se sont élevées à 109 K (hors salaire), soit 1,51% de la masse salariale. 89% des stagiaires se sont déclarés satisfaits de la formation et 98% considèrent que les objectifs fixés avant la formation ont été atteints.

## L'entretien individuel, moment privilégié d'échanges

100% des entretiens annuels ont été réalisés en 2013.

Ils comprennent un engagement mutuel d'objectifs et de moyens. Pour deux sujets majeurs que sont la rémunération et la mobilité interne, 95% des demandes formulées par les collaborateurs ont obtenu une réponse.



### Axe de progrès - Renforcer le management du Personnel de Terrain

Métiers incontournables et en évolution constante, la fonction de Gardiens et Employés d'Immeubles ne se résume pas qu'à l'entretien des parties communes et à la sortie de containers. A l'échelle de leur résidence, ils contribuent aux processus clés de l'entreprise : gestion locative, sociale et patrimoniale.

Soucieux de renforcer le management du Personnel de Terrain et de s'adapter aux évolutions, HABITAT 62/59 PICARDIE va expérimenter en 2014 le dispositif de « Personnel de Terrain Référent ». Le Personnel aura pour mission d'aider un collègue sur un Etat Des Lieux, résoudre des situations conflictuelles, faciliter la réalisation d'animation sociale.

### Volume annuel de formation

|                      | Nombre de salariés | Nombre d'heures |
|----------------------|--------------------|-----------------|
| Personnel de Terrain | 75                 | 1412            |
| Employés             | 20                 | 311             |
| Agents de maîtrise   | 34                 | 612             |
| Cadres               | 25                 | 638             |
| Directeurs           | 5                  | 141             |



Rencontre annuelle Personnel de Terrain



### José BLOT, Gardien Régisseur à Wimereux

En 2007, j'ai souhaité donner un nouveau sens à ma carrière en intégrant une entreprise à

dimension sociale capable de me confier des missions pour lesquelles proximité, contact et relationnel prendraient une place prépondérante. Le poste de Gardien d'Immeuble Régisseur dans le quartier du Baston à Wimereux a répondu entièrement à mes attentes. Au-delà des missions récurrentes d'entretien du patrimoine, je suis régulièrement amené à travailler avec les éducateurs pour développer des projets en faveur des jeunes du Centre Social Audrey Bartier. Avec le soutien de ma hiérarchie, des membres du Directoire, pendant 2 ans, j'ai préparé une deuxième VAE dans laquelle j'ai eu à cœur de démontrer que le métier de Gardien chez HABITAT 62/59 PICARDIE n'est pas exercé comme chez d'autres bailleurs\*. Le Gardien est impliqué dans la vie sociale de sa résidence. Il est un lien incontournable du « bien vivre ensemble ». Les actions et les animations menées au sein de sa résidence lui permettent d'avoir plus de légitimité auprès des élus, des partenaires et une meilleure crédibilité auprès de ses locataires. En 2014, le Ministère Chargé de l'Enseignement Supérieur et le Ministère Chargé des Affaires Sociales m'ont délivré un D.E.E.S Diplôme d'Etat d'Educateur Spécialisé correspondant à un Bac+3. Cette VAE m'a apporté une vraie reconnaissance auprès de mes locataires. Aujourd'hui, je suis considéré comme une personne ressource, un repère, parfois un confident. Je dispose de plus de latitude pour entrer au sein des familles pour traiter certaines problématiques complexes.

\* (La première Validation des Acquis de l'Expérience ayant déjà été obtenue dans cette société).

## Favoriser le bien-être au travail

L'environnement sociétal et les tensions économiques accrues soumettent le Personnel de Terrain et décentralisé en Agence à des situations d'agressivité verbale ou physique plus fréquentes. Une formation à la gestion des conflits a été dispensée auprès de 30 nouveaux salariés depuis deux ans. Des mesures de soutien et d'accompagnement « post-agression » ont été mises en œuvre auprès de 13 salariés victimes d'agression en 2013. Ce dispositif s'est enrichi d'un partenariat avec l'Association des Victimes d'Infractions Judiciaires du Pas de Calais fin 2013.

Un guide ayant pour objet la prévention, le signalement et le traitement des situations de harcèlement au travail est en cours d'élaboration.

En réponse à un besoin exprimé lors du précédent baromètre social, 10 managers ont été formés en 2013 à la reconnaissance au travail.

En 2013, grâce à ce dispositif, deux salariés ont été embauchés en CDD et un en CDI .

En matière d'égalité professionnelle, HABITAT 62/59 PICARDIE a réalisé, en 2013, une étude comparative des rémunérations et a procédé aux quelques ajustements nécessaires. Pour chaque nouveau recrutement, des

Contribution à l'emploi  
de personnes en situation  
de handicap  
11 salariés reconnus Travailleurs  
Handicapés, soit 7,5 ETP

indicateurs portant sur le sexe et l'âge des candidats sont mesurés pour prévenir toute discrimination à l'embauche.

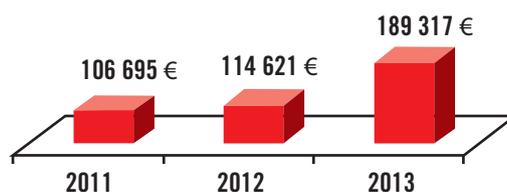


## Promouvoir l'égalité professionnelle

HABITAT 62/59 PICARDIE a nommé un Référent Handicap interne pour renforcer la démarche handicap de l'entreprise. En collaboration avec la Médecine du Travail et un ergonome du SAMETH, le Référent contribue notamment au maintien dans l'emploi des personnes handicapées. 3 dossiers sont en cours d'étude en 2013.

Proactive en matière de recrutement, HABITAT 62/59 PICARDIE publie ses offres d'emploi sur le site de l'AGEFIPH et a recours pour l'embauche de remplaçants à des Agences d'Interim Spécialisées dans le Handicap ou à des ESAT (Etablissements et Services d'Aide par le Travail), ....

Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail (EA, EAST, ...)



# Valoriser les ressources humaines

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux Questions Centrales de la norme ISO 26000 sur les "Droits de l'Homme" et les "Relations et conditions de travail". Ils s'inscrivent dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Épanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| HR 1  | DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI  | 2011      | 2012      | 2013      |        |        |        |
|---|--|-----------|-----------|-----------|--------|--------|--------|
| Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Egalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap) |  |           |           |           |        |        |        |
| HR 1.1  | Répartition des effectifs par type d'emploi (%)                                |           |           |           |        |        |        |
|   | CDI  | 98,8      | 98,6      | 99,1      |        |        |        |
|   | CDD (Hors CDD de remplacement)   | 1,2       | 1,4       | 0,9       |        |        |        |
|   | Intérim  | 0,2       | 0,8       | 0,7       |        |        |        |
|   | Contrats spécifiques   |           |           |           |        |        |        |
|   | Contrats aidés(contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)                                | 0         | 0         | 0         |        |        |        |
|   | Contrats d'apprentissage /de professionnalisation                              | 2         | 2         | 1         |        |        |        |
|   | Stagiaires   | 17        | 16        | 18        |        |        |        |
| HR 1.2  | Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe (%)                | Hommes    | Femmes    | Hommes    | Femmes | Hommes | Femmes |
| N   | Nombre de salariés en CDI  | 98,0      | 122,0     | 101,0     | 122,0  | 103,0  | 118,0  |
|   | < 25 ans   | 0,5       | 1,8       | 0,0       | 0,9    | 0,0    | 0,0    |
|   | 25-55 ans  | 35,5      | 42,3      | 35,0      | 41,7   | 36,2   | 41,2   |
|   | > 55 ans   | 8,6       | 11,4      | 10,3      | 12,1   | 10,4   | 12,2   |
|   | Ouvriers de maintenance  | 0,0       | 0,0       | 0,0       | 0,0    | 0,0    | 0,0    |
|   | Personnel de proximité   | 20,5      | 28,6      | 21,5      | 28,3   | 22,6   | 26,7   |
|   | Employés administratifs  | 2,7       | 10,9      | 2,2       | 10,8   | 2,3    | 11,3   |
|   | Agents de maîtrise   | 10,0      | 11,4      | 11,2      | 11,2   | 10,9   | 10,4   |
|   | Cadres   | 8,6       | 4,5       | 7,6       | 4,5    | 8,1    | 5,0    |
|   | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)                     | 2,7       | 0,0       | 2,7       | 0,0    | 2,7    | 0,0    |
| HR 1.3  | Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap                 |           |           |           |        |        |        |
|   | Employés durant l'année  |           |           |           |        |        |        |
|   | Travailleurs handicapés  | 7         | 11        | 11        |        |        |        |
|   | Equivalent en ETP  | 5,92      | 6,15      | 7,51      |        |        |        |
|   | Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail | 106 695 e | 114 621 e | 189 317 e |        |        |        |
|   | Compensation versée à l'AGEFIPH*   | 0         | 0         | 0         |        |        |        |
| *si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus  |  |           |           |           |        |        |        |
| HR 1.4  | Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie* (K€)           | Hommes    | Femmes    | Hommes    | Femmes | Hommes | Femmes |
|   | Ouvriers de maintenance  | na        | na        | na        | na     | na     | na     |
|   | Personnel de proximité   | 24,0      | 23,9      | 25,4      | 24,4   | 26,1   | 26,0   |
|   | Employés administratifs  | 26,6      | 26,1      | 28,3      | 26,1   | 29,6   | 26,2   |
|   | Agents de maîtrise   | 35,1      | 30,8      | 35,4      | 33,8   | 36,4   | 32,8   |
|   | Cadres   | 52,3      | 43,1      | 52,7      | 42,3   | 53,1   | 41,0   |
|   | Directeurs et cadres dirigeants  | 90,86     | 0         | 83,09     | 0      | 85,56  | 0      |
| HR 1.5  | Ecart de rémunérations* (K€)   |           |           |           |        |        |        |
| N   | Rémunération médiane   | 27        |           | 28        |        | 29     |        |
|   | Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles                           | 5         |           | 5         |        | 4      |        |
| HR 1.6  | Avantages sociaux financés par l'employeur (% masse salariale)                 | 25,34     |           | 27,13     |        | 27,48  |        |
| N   |  |           |           |           |        |        |        |

| HR 2 EMPLOYABILITE ET EVOLUTION PROFESSIONNELLE               |  | 2011           |             | 2012           |             | 2013           |             |
|---|--|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|-------------|
| 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  | na             | na          | na             | na          | na             | na          |
|   | Personnel de proximité   | 89             | 1 520       | 55             | 949         | 75             | 1 412       |
|   | Employés administratifs  | 21             | 277         | 20             | 341         | 20             | 311         |
|   | Agents de maîtrise   | 21             | 416         | 35             | 651         | 34             | 612         |
|   | Cadres   | 24             | 786         | 19             | 375         | 25             | 638         |
|   | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)                                   | 3              | 169         | 6              | 186         | 5              | 141         |
| <b>HR 2.2</b>   | <b>Accès à la formation</b>  | Hommes         | Femmes      | Hommes         | Femmes      | Hommes         | Femmes      |
| <b>N</b>  | Part de salariés (en CDI) ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années | 89,80          | 78,69       | 81,19          | 72,95       | 90,29          | 78,81       |
| <b>HR 2.3</b>   | <b>Mobilité interne</b>  |                |             |                |             |                |             |
|   | Nombre de mobilités internes dans l'année  | 14             |             | 12             |             | 10             |             |
|   | dont : Nombre de promotions internes dans l'année  | 7              |             | 6              |             | 5              |             |
|   | Total de postes pourvus dans l'année   | 23             |             | 20             |             | 19             |             |
| HR 3 SANTE ET BIEN-ETRE DES SALARIES                          |  |                |             |                |             |                |             |
| Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité; absentéisme         |  |                |             |                |             |                |             |
| <b>HR 3.1</b>   | <b>Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)</b>   |                |             |                |             |                |             |
| <b>N</b>  | Taux d'absentéisme global  | 3,22           |             | 3,49           |             | 3,62           |             |
|   | Taux d'absentéisme dû aux AT/MP  | 1,19           |             | 1,18           |             | 0,97           |             |
|   | Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année   | 12             |             | 9              |             | 13             |             |
| <b>HR 3.2</b>   | <b>Contribution de l'employeur au GE (% masse salariale)</b>                                 | 1,54           |             | 1,64           |             | 1,64           |             |
| <b>N</b>  |  |                |             |                |             |                |             |

### 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.

Raisons d'omission :

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

### HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels a été actualisé pour prendre en compte les Risques PsychoSociaux (RPS). Par ailleurs, des indicateurs internes concernant ces RPS sont mesurés. Une procédure de prévention du harcèlement moral ou sexuel au travail a été élaborée. Elle précise les acteurs de la prévention ainsi que la procédure de signalement, d'analyse et de décision.

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 est à la disposition des salariés au Siège Social et des cours de fitness et de yoga sont dispensés.

### HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

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



# GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## Notre stratégie

Le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE s'est développé autour d'un actionnariat de référence associant des représentants du monde de l'entreprise, de la finance, de partenaires économiques et du monde du « handicap » et de l'insertion. L'échange, le dialogue et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes s'affichent comme les pré-requis d'une relation partenariale équitable et durable.



### Pierre QUERCY, Président d'Habitat Réuni

Habitat Réuni a été créé en 2011 par un ensemble de 25 ESH et Coopératives Hlm, qui gèrent sur le territoire national 120 000 logements sociaux et réalisent 5 000 nouveaux logements par an, en locatif et en accession.

Habitat Réuni est une SAS coopérative, dont les administrateurs sont les directeurs généraux des associés. La charte des valeurs d'Habitat Réuni reprend les valeurs du logement social et donne une place particulière au développement durable et à la proximité avec les habitants.

#### Les associés et Habitat Réuni se sont engagés ensemble sur :

- Les niveaux de production et d'amélioration thermique des logements sociaux,
- L'optimisation de l'utilisation des fonds propres disponibles au service du développement,
- Et en interne la prise en charge du fonctionnement du groupement et la transparence de chacun sur sa situation et ses projets.

De nombreuses actions communes ont été organisées comme :

- Les groupements d'achat débouchant sur de meilleures conditions économiques,
- La mutualisation des enquêtes qualité du service.

#### Habitat Réuni travaille à de nouveaux projets tels :

- La mise au point d'une nouvelle démarche pour la transition énergétique, qui aille au-delà du simple classement du patrimoine selon les étiquettes énergétiques,
- L'organisation d'un plan d'actions pour le traitement de l'amiante,
- Le développement d'interventions du groupement sur des opérations dont la taille dépasse les possibilités d'intervention des associés individuellement,
- L'innovation, d'une part pour le financement d'opérations en locatif et en accession sociale, et d'autre part pour la gestion sociale,
- Un benchmark de la structure des coûts de gestion.

Habitat Réuni s'efforce d'être présent et d'apporter une valeur ajoutée sur les grands enjeux du secteur Hlm.

## Nos relations avec les parties prenantes

### ... avec le monde associatif

Le partenariat avec le monde associatif s'étend au-delà de la conclusion de conventions. Ils représentent 2/3 des associés d'Habitat Logement Immobilier.

### ... avec le monde coopératif et mutualiste

Les filiales HLI (en forme d'UES COOP) et COPRONORD HABITAT (en forme de SCIC HLM) intègrent de nombreux partenaires issus de la coopération et du monde mutualiste (Crédit coopératif, ...)

### ... avec les collectivités

Trois établissements publics de coopération intercommunale siègent au sein du Conseil de Surveillance d'HABITAT 62/59 PICARDIE et sept autres sont actionnaires. 18 communes sont présentes dans l'actionnariat de COPRONORD HABITAT. De nombreuses communes sont présentes dans l'actionnariat d'HABITAT62/59 PICARDIE (catégorie 4) et de COPRONORD HABITAT (collège dédié).

### ... avec les fournisseurs

Domopale Développement, association citoyenne, rassemble près de 150 membres. En 2013, six conférences ont été organisées sur des thèmes aussi variés que la présentation de la programmation des activités du Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE, la performance, l'éco-construction, la diversité et le handicap

### ... avec les salariés

Au sein de COPRONORD Habitat : 1 collège représente les salariés. De même, HLI intègre une association des Usagers. La holding de tête, la CSP « MDH » représente les membres de la Direction.

### ... avec les clients-accédants

Les clients de COPRONORD HABITAT sont des associés coopérateurs

### ... avec le réseau professionnel

HABITAT 62/59 PICARDIE est membre de réseaux tant au plan national - DELPHIS - qu'au plan européen - EURHONET. Ils fournissent un cadre de recherche et développement sur des thématiques communes au logement social.

Pour améliorer sa représentativité, le GROUPE HABITAT 62/59 PICARDIE s'est associé en 2011 à trois autres ESH au niveau régional formant OXALIA et à 25 ESH et coopératives HLM composant le groupement HABITAT REUNI. Avec près de 120 000 logements au niveau national, il mutualise les compétences et offre une surface financière permettant de peser davantage dans le débat public.

### ... avec les clients-locataires

3 administrateurs élus issus d'associations nationales dites représentatives siègent au Conseil de surveillance d'Habitat 62/59 Picardie. Ils détiennent 12% des droits de vote en assemblée générale contre un minimum de 10% prévu par la loi.

Certifiée ISO 9001, HABITAT 62/59 PICARDIE a mis en place un système de management de la qualité dont l'efficacité est reconnue depuis 2003.

**La démarche qualité** vise à améliorer en continu la qualité des logements et du service rendu aux clients :



- Apporter une réponse de qualité à toute demande,
- Promouvoir le service de proximité,
- Garantir un fonctionnement efficace des processus.

Elle repose sur l'implication du personnel au service et à l'écoute des clients : 89 gardiens et employés d'immeubles présents sur le terrain, soutenus par 41 salariés en agence. Trois nouvelles agences ont été inaugurées en 2013 : les agences de Saint-Omer, Berck-sur-mer et Béthune.

Deux revues de Direction, 24 revues de processus, 19 audits internes réalisés en 2013 contribuent à améliorer l'efficacité des dispositions prises.

A l'écoute de ses clients, HABITAT 62/59 PICARDIE réalise annuellement des enquêtes de satisfaction lui permettant d'évaluer l'efficacité de sa démarche.

## Enquête de satisfaction Les principaux résultats



**95%** des clients-locataires sont globalement satisfaits.

**94%** recommanderaient HABITAT 62/59 PICARDIE à un parent ou un ami.

**86%**

**de satisfaction sur la gestion des demandes techniques et autres**

- Ecoute accordée
- Délai pour apporter une solution
- Qualité du travail de l'entreprise

**95%**

**de clients satisfaits sur l'accueil et la communication :**

- Accueil physique, téléphonique,
- Horaires d'ouverture,
- Disponibilité des interlocuteurs,
- Support et manière de communiquer.



**87%**

**de satisfaction sur la propreté des parties communes**

**77%**

**de satisfaction sur le logement**

- Etat général
- Equipements sanitaires, chauffage, sol, ...
- Rapport qualité prix



**90%**

**de satisfaction sur le cadre de vie**

- Espaces verts, sécurité de l'environnement proche, signalétique



# Assurer un fonctionnement efficace et transparent des organes de décisions

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.

---

## La Commission d'attribution des logements

- 5 membres représentant les actionnaires et les salariés
- 1 représentant des locataires élu
- 2 Commissions territorialisées
- 57 réunions en 2013
- 8 889 dossiers de demandeurs de logement examinés
- 1 954 attributions prononcées

---

## La Commission des appels d'offres et des achats

- 6 membres représentant les actionnaires
- Membres invités (architecte, Mairie, salariés ...),
- 11 réunions en 2013
- 110 marchés attribués auprès de 65 fournisseurs pour un montant total de 33 715 k

---

## Le Conseil de Concertation Locative

- 3 administrateurs-locataires élus
- Associations représentatives de locataires
- 4 réunions du CCL en 2013
- Accord collectif sur la fourniture des détecteurs de fumée, Innovation sociale, Financement d'actions pour un montant de 30,5 k
- 2 réunions de la Commission sociale pour proposer et accompagner 32 locataires en situations d'impayés
- 2 réunions de l'Observatoire du couple loyer / charges essentiellement dédiées à la réhabilitation thermique

---

## Le Conseil de Surveillance

- Représentants de l'actionnaire de référence, des collectivités territoriales, des locataires et d'autres partenaires (cf. page 7)
  - 4 réunions en 2013
  - Politique générale, vie sociale, actionnariat
  - Vie du groupe, partenariats, environnement professionnel
  - Vie et rapport des commissions Rapport des Directions et Départements
-

| GOV 1 | GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES | 2011 | 2012 | 2013 |
|-------|---|------|------|------|
|-------|---|------|------|------|

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la "Gouvernance" et "L'implication des parties prenantes" des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la question centrale "Gouvernance" de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des Agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

| GOV 1 | INSTANCES DE DECISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT |  |  |  |
|-------|---|--|--|--|
|-------|---|--|--|--|

| GOV.1.1         | Evaluations/Certifications des systèmes de management |  |  |  |
|-----------------|---|--|--|--|
| Certification 1 | Nom de la certification / de l'évaluation             | Champ  | Management de la qualité   |  |
|                 |   | Périmètre  | ISO 9001   |  |
| Certification 2 |   | Année d'obtention  | Réalisation d'immeubles, Prestations de gestion locative, patrimoniale et sociale, Vente de logements locatifs |  |
|                 |   |  | 2003   |  |
|                 |   | Champ  | Management de l'environnement  |  |
|                 |   | Type   | ISO 14001  |  |
|                 | Périmètre   | Réalisation d'immeubles, Prestations de gestion locative, patrimoniale et sociale, Vente de logements locatifs |  |  |
|                 | Année d'obtention                                     | 2006   |  |  |

| GOV.1.2 | Parité dans les instances dirigeantes (%) |    |    |    |
|---------|---|----|----|----|
|         | Part de femmes en comité de direction     | 12 | 13 | 12 |
|         | Part de femmes dans le Directoire         | 0  | 0  | 0  |
|         | Part de femmes en Conseil de Surveillance | 12 | 19 | 6  |

| 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 trois dernières enquêtes           | 2011  | 2012 | 2013 |
|         |   | Taux de satisfaction globale*               | 90  | 95   | 95   |
|         |   | <i>*d'après les réponses à la question:</i> | Êtes-vous globalement très satisfait ou satisfait de votre logement / de notre efficacité |      |      |
| GOV 2.2 | Satisfaction des salariés                                   | Date des trois dernières enquêtes           | 2004  | 2007 | 2010 |
|         |   | Taux de satisfaction globale*               | 80  | 80   | 90   |
| GOV 2.3 |   | <i>*d'après les réponses à la question:</i> | "Je suis fier de travailler pour Habitat 62/59 Picardie"                                  |      |      |
|         | Nombre de conventions actives avec les associations locales |   | 15  | 17   | 22   |

Raisons d'omission :

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



# TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



Inauguration de la Résidence La Chaloupe à Berck-sur-Mer (62)



Assemblée Générale DOMOPALE Développement  
Remise des Trophées DOMOPALE



Convention du Personnel GROUPE HABITAT 62/59 PICARDIE

15 Janvier

11 avril

6 juin

15 mars

23 mai

25 & 26 juin

Première Pierre du CCAS de Calais

Assemblées Générales Annuelles du GROUPE HABITAT 62/59 PICARDIE

Colloque Européen EURHONET





Inauguration du Centre des Finances Publiques de Guînes



Première Pierre EHPAD de Oignies



Convention de partenariat avec Unis-Cité à Calais



Remise de Prix des Balcons et Jardins Fleuris

Salon des Maires et des Collectivités Locales de Paris

Signature de Convention avec l'AVIJ 62



4 juillet

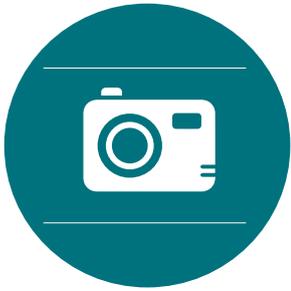
9 octobre

6 décembre

18 septembre

19,20 & 21 novembre

17 décembre



# GLOSSAIRE

**APL** : l'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires. Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

**BBC** : Bâtiment basse consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWhEP/m<sup>2</sup> en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

**BEPOS** : bâtiment à énergie positive produit plus d'énergie (électricité, chaleur) qu'il n'en consomme pour son fonctionnement. Il s'agit généralement d'un bâtiment passif très performant et fortement équipé de moyens de production d'énergie.

**CAF** : Caisse d'allocations familiales, organisme public en charge des versements d'aides à caractère familial. La CAF verse ainsi diverses aides au logement comme l'APL, l'ALS, l'ALF...

**ESH** : l'Entreprise sociale pour l'habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers.

**HLM** : Habitation à loyer modéré.

**PASSIVHAUS** : Label allemand de performance énergétique dans les bâtiments accordé aux logements neufs dont les besoins en chauffage sont inférieurs à 15 kWh/m<sup>2</sup>/an. La consommation totale, calculée en énergie primaire, prenant

en compte le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'eau chaude sanitaire, les auxiliaires et les équipements électrodomestiques, doit être inférieure à 120 kWh/m<sup>2</sup>/an.

**PLAI** : le Prêt locatif aidé d'intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

**PLS** : le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties pendant 25 ans.

**PLUS** : le Prêt locatif à usage social permet d'aider les organismes HLM et les sociétés d'économie mixte à financer la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention est obligatoirement passée entre l'État et l'organisme bénéficiaire : elle fixe notamment le loyer maximum des logements dans la limite d'un plafond de loyer modulé selon le type de logement et la zone géographique ; elle ouvre droit à l'aide personnalisée au logement (APL) pour les locataires.

**PMR** : il s'agit d'un logement destiné à une personne à mobilité réduite (PMR).

**PSLA** : le Prêt social location accession est un dispositif d'accession à la propriété qui s'adresse à des ménages sous plafonds de ressources qui achètent un logement neuf dans une opération agréée par l'État.

**TAUX DE VACANCE** : on appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.



Résidence  
LE CHANNEL

Résidence  
LE CHANNEL

41  
LE CHANNEL



## 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)

Adhérente à la Fédération Nationale  
des Entreprises Sociales pour l'Habitat

