

SOCIÉTÉ
HABITAT DU NORD



RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE



2013

SOMMAIRE

- 3 Le mot du Président
- 4 Présentation d'Habitat du Nord
- 5 Chiffres-clés 2013
- 6 Organisation
- 7 Le référentiel EURHO-GR®
- 8 Nos Parties prenantes
- 10 Notre démarche RSE
- 11 Objectifs RSE
- 13 Les temps forts 2013

- 14 Promouvoir l'équilibre **SOCIAL** des territoires



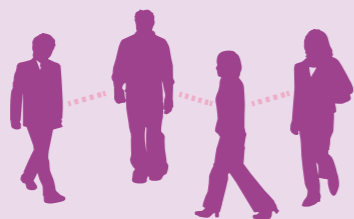
- 20 Préserver l'**ENV**ironnement



- 26 Contribuer à une **ÉCO**nomie durable



- 30 Valoriser les **Ressources Humaines**



- 34 **GOU**vernance et relations aux parties prenantes



ÉDITO



Jean-François DEVILLERS,
Président du Directoire



Luc LEGRAS,
Président du Conseil de Surveillance

La proximité : c'est le fil rouge des années à venir. Le monde change, les modes de vies évoluent, la situation économique est très complexe...

Nos locataires et toutes nos parties prenantes sont touchés de près ou de loin par cet état de fait. Nos Entreprises Sociales pour l'Habitat se doivent d'être réactives et force de proposition afin d'optimiser nos moyens et nos actions d'accompagnement d'où cette nécessité de proximité qui sera présente dans chacune des 5 familles de ce rapport. Il est bon de rappeler que nous sommes des entreprises d'intérêt général dont SERVIR est une pièce maîtresse.

L'année 2013 a été riche en événements.

Nous avons, dans un premier temps, pris la décision de redonner du sens à notre engagement dans la RSE en déployant notre projet d'entreprise sur les bases de celle-ci. Chaque membre du comité de direction s'implique dans une famille et se l'approprie afin d'agir pour redonner de la cohérence d'ensemble dans la démarche.

Dans un second temps, nous avons eu 4 contrôles ou audits : le contrôle par l'État du bilan intermédiaire des engagements pris dans la Convention d'Utilité Sociale, l'audit externe de notre certification Qualibat, l'audit de l'AFNOR d'un certain nombre de données collectées dans le présent rapport d'activité responsable et l'inspection de la MILOS (Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social). Il en ressort de nombreuses pistes d'amélioration s'appuyant sur nos forces et nos points de vigilance. Mieux se connaître permet d'aller plus vite dans le changement et d'être plus réactif face à l'évolution des situations.

Nous poursuivons nos engagements au sein d'Habitat Réuni, regroupement d'ESH au niveau national, et d'Oxalia, l'Habitat Réuni du Nord regroupant 4 ESH régionales. Ensemble, nous nous enrichissons de nos points forts respectifs et progressons dans de nombreux domaines d'activité de nos entreprises.

Pour les cinq ans à venir, nous nous fixons comme orientation première d'apporter à nos locataires un meilleur service dans un coût global maîtrisé, loyer et charges. Nous engageons un plan stratégique de patrimoine axé sur la réhabilitation et l'entretien du parc. Nous mettons en œuvre des chantiers d'insertion ou école dont nos locataires peuvent être parties prenantes et recherchons des modes de proximité et d'accompagnement de nos locataires.

Pour améliorer notre capacité financière afin de nous permettre d'agir plus, nous allons travailler sur notre ingénierie financière, nos frais de gestion et la mise en place d'une mission de contrôle de gestion tout en poursuivant l'évolution de l'organisation et la réécriture des procédures.

Tous ces points sont en partie développés dans le rapport dont nous vous souhaitons un agréable moment de lecture.

Jean-François DEVILLERS



UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Une mission d'intérêt général

Début 2014, nous avons changé notre logo sur lequel nous avons affiché notre ambition pour Habitat du Nord, "habiter mieux, bien vivre ensemble".

Bien-vivre ensemble

La construction de logements sociaux ne peut s'assimiler à une opération ordinaire de promotion et nécessite la prise en compte du bien-vivre ensemble. Être à l'écoute des besoins des territoires est indissociable de l'attention portée à leurs habitants. Car le logement est avec l'éducation et l'emploi, l'un des points fondateurs de la cohésion sociale.

Habiter mieux : nécessité d'une modernisation constante

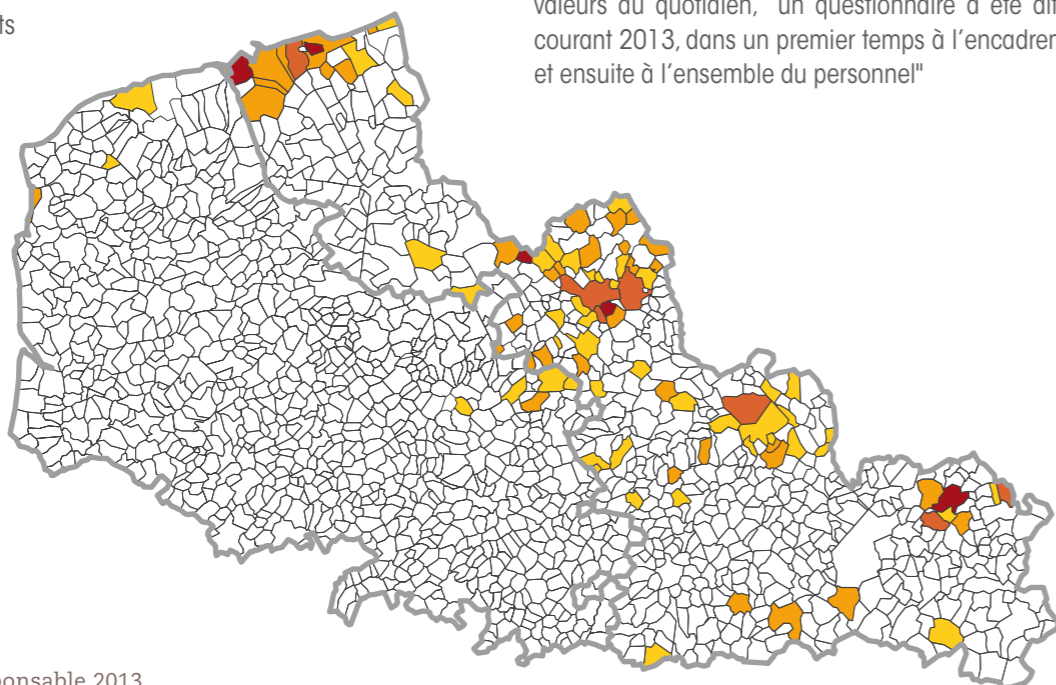
Les besoins résidentiels des habitants du logement social évoluent, et nous cherchons en permanence à adapter l'offre de services à ces besoins.

Cette volonté de se moderniser se traduit aussi par un accompagnement social des locataires en grande difficulté, et par une culture de service à la personne.

Le patrimoine d'Habitat du Nord

Implantation du patrimoine d'Habitat du Nord

- De 0 à 50 logements
- De 51 à 250 logements
- De 251 à 500 logements
- Plus de 501 logements



Nos valeurs

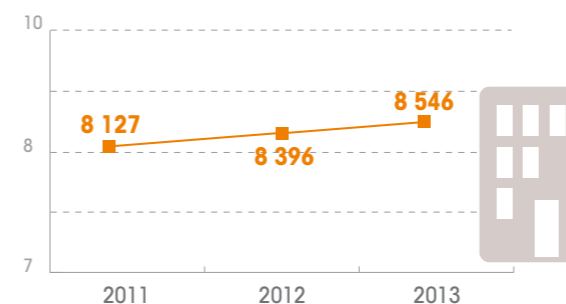


"Nos valeurs ont été définies par l'équipe de cadres à l'issue du séminaire de cohésion de mars 2012. Elles sont partagées avec l'ensemble des salariés au travers des réunions de service et des entretiens annuels d'appréciation et de développement. Elles sont également transmises à chaque nouvel entrant au moment de l'intégration.

Afin de nous améliorer dans la prise en compte de ces valeurs au quotidien, un questionnaire a été diffusé courant 2013, dans un premier temps à l'encadrement et ensuite à l'ensemble du personnel!"

CHIFFRES CLÉS 2013

✓ **Logements** ▶ 1 302 équivalents-logements en 2013



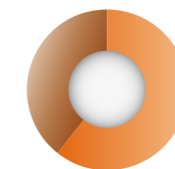
€ ▶ **49.9 M€** chiffre d'affaires

2012 : 47.5 M€
2011 : 43.2 M€

39.2 M€ chiffre d'affaires issu des logements locatifs



8.67% des titulaires de bail de plus de 65 ans



✓ **60.56%** de locataires recevant des aides au logement

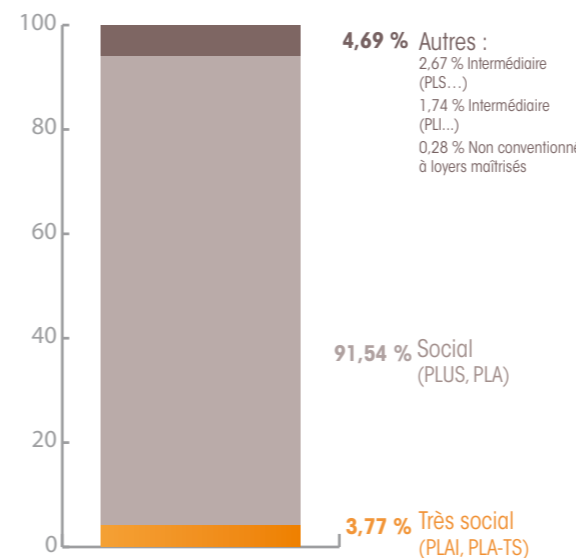
1 173 ATTRIBUTIONS
2012 : 1 325
2011 : 1 060

▶ **108** salarié(e)s
2012 : 107
2011 : 108

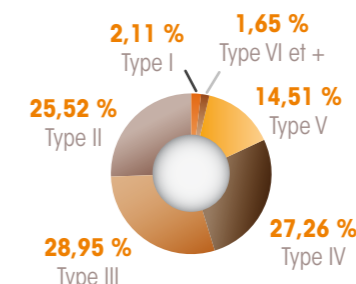


▶ **19%** des logements situés en zones urbaines prioritaires

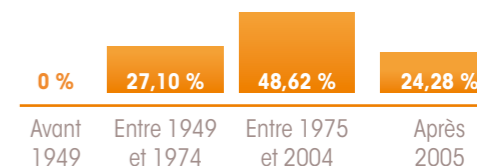
Répartition du patrimoine par catégorie :



par type :



par période de construction : (date de livraison)



▶ **65.86%** de logements collectifs

✓ Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

NOTRE ORGANISATION

La transversalité pour répondre aux besoins des locataires

Habitat du Nord a la volonté d'améliorer la satisfaction de ses locataires et s'organise en conséquence. À l'issue de la réflexion menée par les groupes de travail du projet "gestion locative" en 2012 et dans la logique du projet d'entreprise "Destination 2016", notre entreprise se structure autour d'une organisation transversale par pôles de compétences. Cette organisation permettra de professionnaliser les équipes, de développer leurs compétences et, parallèlement, de mieux répondre aux besoins des locataires.

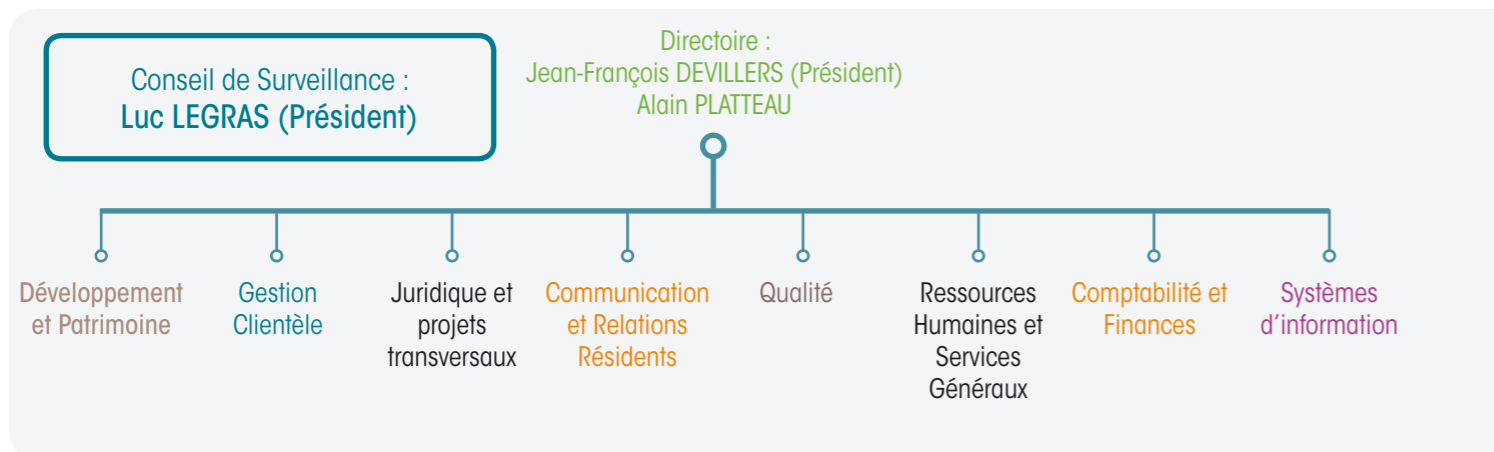
L'année 2012 avait déjà vu naître le "pôle charges" avec comme objectif prioritaire la maîtrise des charges locatives. Fin de l'année 2013, la Direction continue la mise en place de cette organisation avec la création d'un "pôle technique" rebaptisé début 2014 "pôle clientèle". Cette dénomination souligne bien l'orientation stratégique de l'entreprise. Ce pôle intègre les gestionnaires clientèles, interlocuteurs privilégiés de nos résidents. Le "pôle clientèle" a été mis en place sur le terrain par la transformation de certains "points accueil" en "espaces proximité". D'autres espaces proximité devraient voir le jour en 2014 ; cette organisation transversale se poursuivra également par la création de différents pôles ayant chacun leur technicité et leur expertise : propreté, impayés, proximité et commercial.

Des services supports organisés pour améliorer la fiabilité

En octobre 2013, la Direction juridique intègre au sein de son équipe un gestionnaire de marché ayant en charge la veille réglementaire en matière de marchés et d'achats, la rédaction des procédures d'appel à la concurrence, l'audit et la vérification des contrats types...

Par ailleurs, les collaborateurs assurant le suivi financier des opérations sont désormais rattachés au service Comptable et Financier.

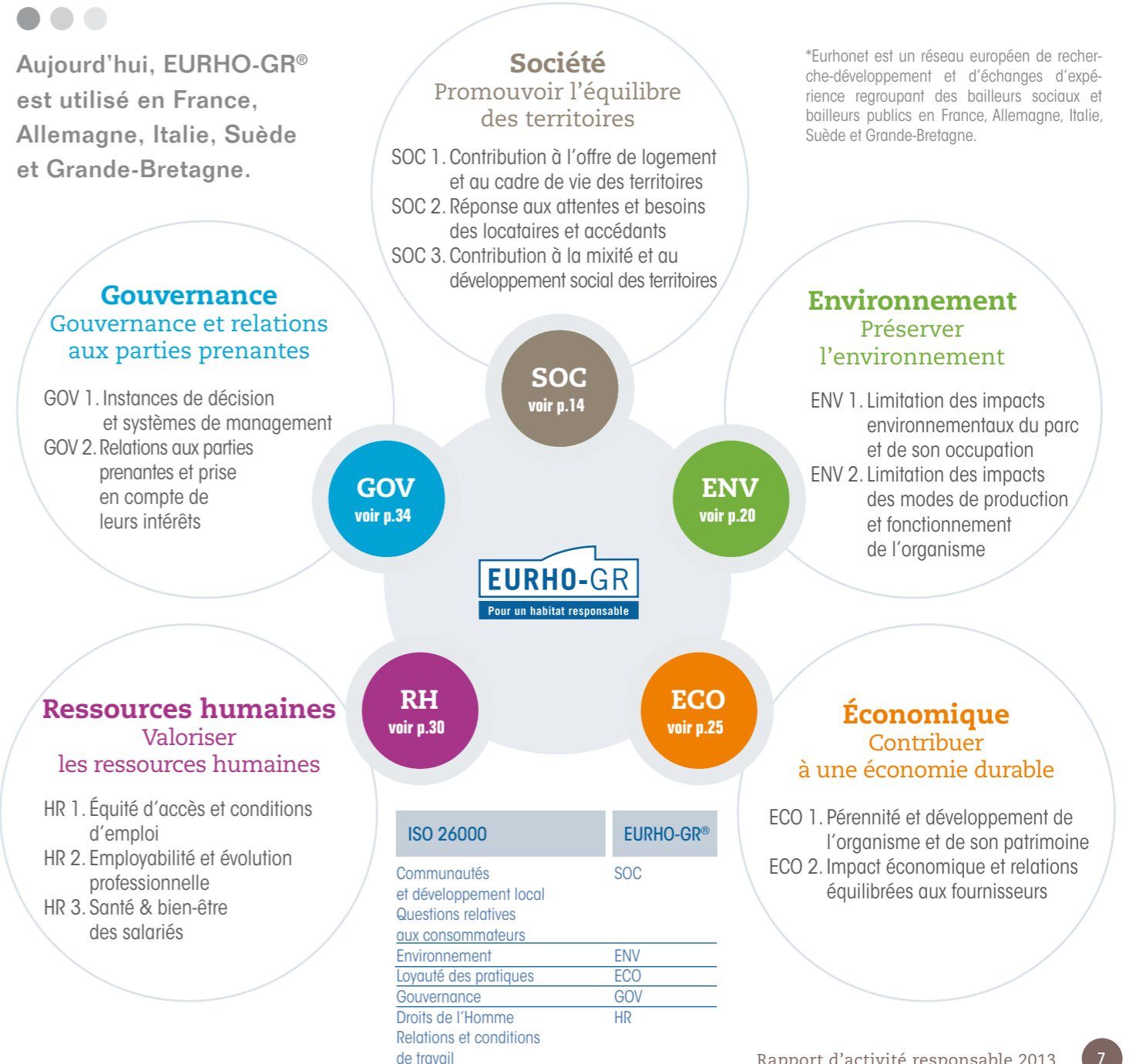
Enfin, la mise en place d'un contrôle de gestion en 2014, nous permettra de répondre à la nécessité de rationaliser la gestion interne de notre entreprise.



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.





PARTIES PRENANTES

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos façons de faire 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.

ACTIONNAIRES

PRINCIPAUX ENJEUX

- Assurer la pérennité de l'entreprise
- Développer des synergies de moyens avec les partenaires
- Donner les moyens aux actionnaires d'analyser la situation de l'entreprise par un reporting clair et leur permettre de valider les orientations stratégiques

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de Surveillance
- Assemblée générale
- Rapport d'activité responsable



voir p.34

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseils de concertation locale
- Rencontres avec les correspondants d'entrée
- Enquêtes de satisfaction
- Journal Toi Mon Toit
- Espaces proximité
- Concertation sur les travaux d'embellissement

PRINCIPAUX ENJEUX

- Accompagner les familles dans leur parcours résidentiel
- Favoriser le lien social par la proximité
- Assurer une qualité de service irréprochable
- Poursuivre les programmes de sensibilisation au développement durable
- Améliorer la qualité de nos logements par la réhabilitation



voir p.14 et p.20

COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX

- Améliorer les relations et les conditions de travail
- Mobiliser les synergies autour de projets partagés
- Poursuivre le dialogue social
- Accompagner au changement

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- Instances représentatives
- Journal interne
- Convention du personnel
- Groupes de travail sur l'organisation de l'entreprise (processus, outils informatiques...)



voir p.30



Société Habitat du Nord

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrats
- Extranet fournisseurs
- Rencontre annuelle
- Evaluation des fournisseurs

PRINCIPAUX ENJEUX

- Pérenniser l'emploi et l'économie régionale
- Maîtriser les coûts, la qualité et les délais
- Soutenir l'innovation et les échanges gagnant / gagnant
- Respecter les valeurs d'équité et de déontologie



voir p.26

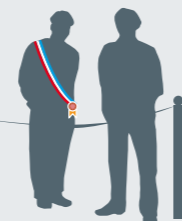
COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX

- Proposer une offre de logements adaptée aux besoins
- Veiller à l'attractivité du patrimoine sur les territoires
- Favoriser la mixité sociale
- Renforcer les partenariats visant le maintien à domicile des personnes âgées
- Produire un reporting sectoriel clair vérifié par un organisme indépendant

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions
- Accords de partenariat
- Rapport d'activité responsable



voir p.14

RÉSIDENTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Cellule de veille
- Rencontres annuelles
- Conventions de location
- Conventions d'accompagnement des personnes âgées

PRINCIPAUX ENJEUX

- Soutenir l'insertion par l'économie
- Participer à la cohésion des territoires et des populations
- Encourager les initiatives locales
- Accompagner le vieillissement des résidents



voir p.14

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®



NOTRE DÉMARCHE RSE

La démarche EURHO-GR®

Notre démarche RSE vise à intégrer les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans la stratégie de l'entreprise. Pour cela, notre politique RSE s'inscrit en toile de fond au travers des différentes activités de l'entreprise et plus particulièrement au travers de notre projet d'entreprise.



La RSE Habitat du Nord a donc vécu cette année 2013 au rythme de 5 temps forts :

- **BOUGER** pour valoriser les Ressources Humaines
- **PROTÉGER** pour préserver l'environnement
- **VALORISER** pour promouvoir l'équilibre des territoires
- **PILOTER** pour la gouvernance et relations aux parties prenantes
- **ANIMER** pour contribuer à une économie durable

Soucieuse d'impliquer les salariés de l'entreprise à la démarche RSE, l'entreprise a, dans un premier temps, responsabilisé les membres du Comité de Direction sur le pilotage de chaque thématique et a nommé un référent RSE en charge de la coordination.

Tout au long de cette année 2013, nous avons poursuivi nos différentes actions, des actions à la fois stratégiques, systématiques et symboliques.

Ce rapport répond aux exigences du niveau 3 d'EURHO-GR®

1. L'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting.
2. Les données fournies ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par DELPHIS.
3. Le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®.
4. 39 % des données ont fait l'objet d'une vérification par AFNOR Certification, les données examinées font l'objet d'une signalétique distincte.

Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification



L'évaluation des indicateurs

Le rapport de vérification des indicateurs extra financiers a mis en exergue l'implication et la transparence de l'ensemble des interlocuteurs. Il souligne le choix du portage croisé de la démarche RSE par les membres du Comité de Direction. Ce partage devrait permettre l'appropriation de toute cette démarche par l'ensemble de l'organisation.

Un effort de fiabilisation des données doit cependant encore être fourni ; notre projet d'évolution du système d'informations en est une des réponses.

Notre histoire RSE



NOS OBJECTIFS RSE



Promouvoir l'équilibre social des territoires

- Lancer 300 logements par an en réhabilitation
- Parvenir à améliorer la note de satisfaction des locataires sur le nettoyage des parties communes
- Lancer un programme de logements personnes âgées avec des logements adaptés et un service à la carte
- Lancer des mesures d'accompagnement des locataires pour la prévention des impayés



Contribuer à une économie durable

- Dématérialiser les factures fournisseurs
- Intégrer une clause d'insertion dans les contrats concernant les constructions neuves et les réhabilitations
- Entretien durablement les partenariats avec les entreprises d'insertion
- Analyser et mettre en place des moyens de contrôle et de maîtrise des coûts par la création du contrôle de gestion
- Réhabiliter notre patrimoine selon des normes environnementales et économiques profitables aux locataires



Préserver l'environnement

- Démarrer les chantiers de réhabilitations thermiques
- Sensibiliser les résidents en accompagnement de nos réhabilitations
- Poursuivre le développement de la valorisation des encombrants
- Innover dans des solutions techniques
- Sensibiliser et agir dans le domaine de la biodiversité



Gouvernance et relations aux parties prenantes

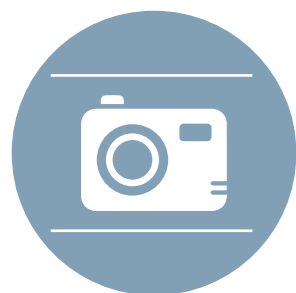
- Diffuser le bilan des commissions d'attribution
- Publier le résultat de nos comités d'engagement
- Réaliser un extranet pour les membres du Conseil
- Initier un 5^e Conseil de Surveillance sur une thématique d'actualité comme la présentation de la réglementation sur l'amiante
- Améliorer la transparence des informations présentées aux membres du Conseil
- Appréhender les enjeux de la gouvernance par les collaborateurs



Valoriser les ressources humaines

- Adapter notre organisation aux réalités terrain
- Mettre en place un nouvel accord d'intéressement basé sur les résultats de l'entreprise
- Piloter la RSE par l'ensemble du Comité de Direction (organisation, formation...)
- Réorganiser le service développement
- Créer des ressources communes OXALIA

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé



LES TEMPS FORTS 2013

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !



l'éco-conduite

4/04 : Durant la semaine du développement durable, les salariés ont été initiés à l'éco-conduite.



Semaine Nationale des Hlm

13/06 : Avec les associés d'Habitat Réuni, Habitat du Nord a participé à l'inauguration de 1 000 logements à travers la France avec son programme à Wattignies. Une ancienne église réhabilitée en 18 appartements.



Habitat du Nord affiche ses nouvelles couleurs

20/12 : Habitat du Nord a dévoilé sa nouvelle identité graphique. Un nouveau logo aux couleurs de ses nouvelles ambitions.

Janvier

Mars

Avril

Juin

Septembre

Décembre

Lancement de "Destination 2016"

17/01 : Habitat du Nord a présenté lors de sa cérémonie des vœux son nouveau projet d'entreprise "Destination 2016".



Concours Créutile

Du 1er au 29/03 : Concours lancé auprès des locataires et des salariés. L'objectif du concours est de sensibiliser au recyclage des déchets en leur donnant une seconde vie.



Qualibail 2

22/03 : Suite à l'audit Qualibail 2, Habitat du Nord a obtenu la certification et repart pour un cycle de 3 ans.



Energy Coach

21/09 : Mise en place d'un service innovant et gratuit permettant aux locataires de la résidence Hésiode à Villeneuve d'Ascq, d'être informés en temps réel sur leur consommation d'énergies (eau, gaz, électricité).



Congrès du Mouvement Hlm

24/09 : Les salariés ont pu participer à la journée des collaborateurs organisée lors du Congrès qui se déroulait à Lille.



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Avec 8,8 % du parc locatif social, le Nord Pas-de-Calais est la 3ème région française en terme de logements sociaux. Néanmoins les deux départements totalisaient, en septembre 2013, 122 735 demandes en attente. Avec la livraison de 140 logements, d'une maison relais de 20 chambres et 1 173 attributions, Habitat du Nord contribue à son échelle à réduire la pression entre l'offre et la demande dans une logique pérenne pour chacun au regard des niveaux des loyers et des charges et de la proximité dans les quartiers.

Les enjeux

La conjoncture est difficile depuis plusieurs années pour l'ensemble de nos parties prenantes. Dans ce cadre, Habitat du Nord doit absolument s'organiser pour mettre sur le marché des logements de qualité. Ces derniers doivent répondre aux souhaits de chacun avec des loyers et des charges acceptables pour une population dont les ressources baissent d'année en année. Afin qu'Habitat du Nord mène à bien sa mission sociale, plusieurs enjeux prioritaires ont été identifiés. Il s'agit de répondre à la problématique du vieillissement de la population, de construire de nouveaux programmes de logements PLUS et PLAI dans les secteurs à forte demande (Communauté Urbaine de Lille), de réduire les impayés pour éviter les drames sociaux que sont les expulsions, et enfin, de diminuer la vacance dans les zones peu tendues du département du Nord.



▶ 21 808 personnes logées

Objectifs 2013-2014

- Lancer 300 logements par an en réhabilitation
- Parvenir à améliorer la note de satisfaction des locataires sur le nettoyage des parties communes
- Lancer un programme de logements personnes âgées avec des logements adaptés et un service à la carte
- Lancer des mesures d'accompagnement des locataires pour la prévention des impayés

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé

Notre stratégie

Pourquoi la proximité ?

Habitat du Nord est confronté aux difficultés de réactivité de ses services, de troubles de voisinages, de qualité des prestations, d'étendue géographique du patrimoine et de création de lien avec ses partenaires. Des groupes de réflexion sur l'organisation de la gestion locative intégrant des collaborateurs ont été mis en place. Parallèlement, des audits, des réunions collégiales en présence de la Direction et des échanges avec les managers ont été organisés. Des idées ont été avancées, l'heure est maintenant aux décisions...

En 2014, Habitat du Nord s'engage donc vers plus de satisfaction de ses clients dans les domaines suivants :
1. Accentuation de la présence de ses collaborateurs sur le terrain avec la création des espaces proximité
2. Optimisation du suivi des prestataires
3. Prise en charge du nettoyage sur les sites collectifs les plus importants avec l'embauche d'agents de propreté

L'Espace Proximité, cela change quoi ?

L'Espace Proximité est le lieu de travail permanent du Gestionnaire d'immeubles du secteur, mais pas seulement ! Il permet aussi aux agents de propreté de pouvoir être en lien avec leurs collègues et de récupérer leur matériel. Mais cela n'est pas tout : l'Espace Proximité a également pour vocation d'être le lieu de rendez-vous avec les locataires ou partenaires pour les Agents sociaux, les Commerciaux, les Animateurs de réseau de proximité et tout autre personnel d'Habitat du Nord.

Avec les Espaces Proximité, le Gestionnaire d'immeubles évite les déplacements quotidiens vers les agences et peut mettre à profit ce temps gagné pour optimiser sa présence sur le terrain.

- ▶ 1 173 attributions
- ▶ 94 communes

HESIODE : un projet innovant

En juin 2013, Habitat du Nord a mis en location à Villeneuve d'Ascq, la résidence HESIODE composée de 38 logements financés en PLUS, PLAI et PLS. Il y est développé un service tout à fait inédit : un système de communication innovant avec nos résidents. Des capteurs collectent les informations sur la consommation des énergies comme l'eau, le gaz et l'électricité. Les habitants en sont informés via leur télévision, leur smartphone ou leur ordinateur... Ainsi les habitants deviennent acteurs de leur logement en pouvant agir en temps réel sur leur consommation !

Parallèlement, dans un logement sénior, un système de télé-médecine est actuellement en test : le locataire peut être mis en lien facilement avec ses soignants... Les équipements du logement sont adaptés pour faciliter le maintien à domicile... Ces deux services seront amenés à s'enrichir dans le temps avec une réflexion menée en concertation avec nos résidents.

Espace Proximité Saint-Amand-les-Eaux



TOP



Un logement pour tous

En 2013, a été mise en location une maison relais de 20 chambres à NIEPPE permettant d'accueillir des personnes sans-abris. La gestion de ces logements et le suivi social de ces locataires est assurée par l'association " Martine Bernard "

FLOP

Qualité

Suite à l'engagement professionnel pris par l'ensemble du Mouvement de l'Union Sociale pour l'Habitat lors du Congrès tenu à Lille en juin 2003, l'Association Régionale de la région Nord/Pas de Calais a entrepris en 2004 une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires. Lors de l'édition réalisée en début 2014, 21 bailleurs se sont regroupés pour conduire cette étude collective. La note de satisfaction globale déclarée d'Habitat du Nord est inférieure à la moyenne régionale des 21 bailleurs. Un gros effort doit être entrepris en 2014 sur le traitement des interventions techniques dans les logements.



Diminuer les charges énergétiques

La facture énergétique devient très préoccupante pour nos résidents. Le prix de l'eau, du gaz et de l'électricité augmente beaucoup plus vite que l'inflation et les charges locatives pèsent lourdement sur le taux d'effort de nos résidents.

Habitat du Nord a décidé de lancer un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation de 300 logements par an. Les travaux porteront en priorité sur la sécurité de nos résidents et sur la baisse des charges énergétiques. Dans la mesure du possible, les logements seront thermiquement isolés avec le renforcement de l'isolation des combles, des terrasses, des façades... Le système de chauffage pourra être revu, selon le cas, pour un système plus performant.



Une réponse au vieillissement de la population

L'allongement de la durée de vie de la population va s'accroître dans les prochaines décennies. Il faut s'y préparer. Sachant que beaucoup de personnes n'auront pas un montant de retraite complète (périodes de chômage), elles ne pourront pas bénéficier de structures de type résidence services ou EHPAD, souvent trop onéreuses. Il faut donc construire des logements adaptés à des handicaps possibles et amener des services à la carte du type aide-ménagère, repas à domicile, soin à domicile, téléalarme...

Ces services peuvent être réalisés par les associations ou les CCAS et leur coût pourront être pris en compte partiellement dans le cadre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Des programmes plus attractifs

Des visites de patrimoine sont régulièrement organisées avec les membres du Directoire, le Président du Conseil de Surveillance (et parfois un administrateur), le service technique et le service gestion clientèle. Il s'agit d'un diagnostic en marchant, des sites pour tout observer en détail, les extérieurs, le stationnement, les ordures ménagères et les parties communes. Le résultat de ces visites montre que malgré une bonne conception initiale, les bâtiments vieillissent. Il est indispensable d'améliorer leur attractivité. Pour répondre à ce besoin, un programme de travaux de l'ordre de 25 millions d'euros sur 5 à 6 ans va être entrepris.



Éric CUGNY

Agent de propreté depuis le 15 juillet 2013

Je m'occupe du nettoyage des parties communes et des abords ainsi que de la rentrée des containers et de la réalisation de petites interventions techniques (comme changer une ampoule). En tout, je gère 8 entrées de 120 logements. Dès mon arrivée j'ai été très bien accueilli, surtout par les correspondants d'entrée qui m'ont aidé à m'intégrer. Aujourd'hui, je connais tout le monde. Les locataires sont contents et respectent mon travail. Au début, les gens déposaient leurs encombrants dans le local poubelles et n'hésitaient pas à jeter des déchets sur les espaces verts... Aujourd'hui, c'est différent et j'en suis ravi !

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 (Épanouissement 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 à 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.							
SOC 1.1	Croissance de l'offre						
	Logements locatifs	2.2 %	3.3%	1.8 %			
	Offre en structures collectives	14.4 %	18.5 %	0.5 %			
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	185 Logements	318 Logements	140 Logements			
	Nombre de logements anciens acquis	19 Logements	1 Logement	10 Logements			
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	nombre	m ²	nombre	m ²		
	TI	na	na	na	3	36	
	TII	72	53	114	54	70	51
	TIII	60	68	119	71	65	67
	TIV	53	87	61	85	10	80
	TV	20	97	15	94	2	121
	TVI et plus	na	na	na	na	0	0
	Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)						
	"Très social"	-	-	-	-	-	25
	"Social"	-	-	-	-	-	116
	"Social Intermédiaire"	-	-	-	-	-	9
	"Intermédiaire"	-	-	-	-	-	0
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-	-	-	0
SOC 1.3	Production en accession sociale						
	Logements neufs livrés	na	na	na	na	na	na
	Logements neufs livrés en location-accession	na	na	na	na	na	na
SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées						
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	0,02 %	0,02 %	0,02 %	0,02 %	0,02 %	0,02 %
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0	0	0	0
	Labels / certifications concernés	0	0	0	0	0	0
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	5,84 %	5,78 %	6,17 %	6,17 %	6,17 %	6,17 %
	Caractéristiques des logements concernés	-	-	-	-	-	-
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)						
	Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0	0	0	0
	Personnes âgées autonomes	774	774	774	774	774	774
	Personnes âgées dépendantes	902	962	962	962	962	962
	Personnes handicapées	104	152	152	152	152	152
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	15	46	46	46	46	46
	Travailleurs (FJT, FTM)	0	270	270	270	270	270
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	-	-	-	-	-	-
	Total	1795	2204	2224	2224	2224	2224

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

Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

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)

SOC 2	Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants	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.				
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers (en €/m ² / Shab.)			
	Ensemble du parc			
	Parc "Très social"	4.44 €	4.56 €	4.73 €
	Parc "Social"	5.26 €	5.39 €	5.52 €
	Parc "Social intermédiaire"	-	-	-
	Parc "Intermédiaire"	7.05 €	7.13 €	7.29 €
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année			
	Parc "Très social"	-	-	4.83 %
	Parc "Social"	-	-	5.58 %
	Parc "Social intermédiaire"	-	-	8.56 %
	Parc "Intermédiaire"	-	-	-
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-
SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	-	-
	Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	-	-	-
SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers ²	1.90 %	1.90 %	2.15 %
SOC 2.4	Évolution du montant des charges récupérables (en €/m ² / Shab.)			
	Évolution du montant des charges récupérables hors énergie			10.77 €
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social ³ , dont :			
	Médiateur(ice)	1 ETP	2.8 ETP	2.8
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	-	na	na
	Chargé(e) de pré-contentieux	-	na	1
	Chargé(e) de contentieux	-	4.8	1
	Chargé(e) de recouvrement	-	2	4
	Autre :	0.8	na	na
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	-	586	763
SOC 2.7	Taux de mutation interne	11.60 %	11.70 %	9.46 %
	TOTAL	na	na	na
	Mutations int. dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété			
	Logements existants vendus à des particuliers	1	1	0
dont :	Logements vendus à des locataires de l'organisme	-	-	0
	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	1	1	0

Raisons d'omission

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

Nouveaux indicateurs

 Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

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.

SOC A / Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

La location et l'accompagnement social sont le cœur d'activité d'Habitat du Nord, sa raison d'être en tant qu'outil de service public. Dans un contexte économique et social difficile, les demandeurs de logements sont toujours plus nombreux et les occupants du parc locatif social sont fragilisés. Il est donc important :

- d'accompagner le locataire tout au long de la vie du bail
- d'être au cœur de ses problématiques quotidiennes

Grâce à une organisation territorialisée avec la création d'Espaces Proximité, les locataires disposent de correspondants clairement identifiés, qui sont au plus près de leurs préoccupations et de leur quotidien.

SOC 3	Contribution à la mixité et au développement social 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; partenariats et mécénat.				
SOC 3.1	Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)			
	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	5.78 %	5.84 %	-
	25-39 ans	33.13 %	33.07 %	-
	40-59 ans	36.8 %	36.26 %	-
	60-74 ans	15.59 %	16.24 %	-
	75 ans et +	8.7 %	8.58 %	-
	Ressources des ménages			
	< 60 % du plafond de ressources	86.07 %	76.78 %	-
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	12.39 %	20.55 %	-
	> 100 % du plafond de ressources	1.54 %	3.07 %	-
	Composition des ménages			
	Personne seule	31.38 %	31.70 %	32.40 %
	Famille monoparentale	19.6 %	22.65 %	20.89 %
	Couple sans enfant	24.35 %	24.10 %	-
	Couple avec enfant(s)	24.67 %	21.55 %	20.38 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	na	na	na
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux			
	portés par les associations de locataires	-	-	-
	portés par d'autres associations	-	-	-
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations			
	Associations de locataires	-	-	-
	Autres associations	-	-	-

SOC B / Gestion de proximité et programmes de cohésion sociale

La Gestion urbaine de proximité (Gup) constitue un enjeu majeur pour les quartiers de la politique de la ville. En effet, c'est un levier important pour la rénovation urbaine, dans la mesure où elle permet à court terme d'accompagner et de faciliter la mise en œuvre des opérations, et à plus long terme de pérenniser les investissements réalisés dans ce cadre.

C'est pourquoi les différents acteurs des Gup des sites ANRU de Hautmont et Jeumont, dont Habitat du Nord fait partie, se réunissent tous les trimestres pour établir les états des lieux après travaux et faciliter les plans d'actions immédiats quand il y a un constat d'écart.

SOC C / Santé et sécurité des locataires

Le logement doit satisfaire à certaines conditions au regard de la sécurité physique et de la santé des locataires. Habitat du Nord a mis en place une proximité pour que les gestionnaires d'immeubles puissent constater dans les meilleurs délais tous dysfonctionnements concernant la sécurité des locataires.

Des contrats d'entretiens ont été conçus de façon à anticiper les possibles écarts : contrats multiservices dans les parties communes pour vérifier la conformité des installations électriques, le contrat multiservice chauffage plomberie et ventilation mécanique contrôlée avec une visite préventive tous les ans pour l'entretien des installations individuelles et la recherche d'éventuelles anomalies touchant à la sécurité des personnes, des marchés à bons de commandes pour être réactif suite aux demandes d'interventions de nos locataires sur des problèmes concernant la sécurité.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

La protection de l'environnement s'inscrit en droite ligne du projet d'entreprise "Destination 2016 : Embarquement immédiat". Sept objectifs ont ainsi clairement été identifiés lors de groupes de travail internes, pour un déploiement à l'horizon 2016 sur la base d'actions symboliques, systématiques et stratégiques. Nous retenons en priorité, pour l'année 2014, le démarrage opérationnel de nos réhabilitations thermiques, la sensibilisation des résidents en accompagnement de nos réhabilitations, la poursuite du développement de la valorisation des encombrants et l'innovation dans les solutions techniques afin de tester, de sensibiliser et d'agir dans le domaine de la biodiversité.

Les enjeux

Deux enjeux principaux se présentent à Habitat du Nord : la réhabilitation thermique et les multiples petites actions pour l'environnement.

Le premier enjeu est un engagement sur, au moins, une dizaine d'année. Il doit permettre de réduire les consommations d'énergie et les charges supportées par nos résidents.

Toutes les autres actions sont moins spectaculaires quant aux résultats. Nous sommes dans une évolution pas à pas, avec un travail permanent et de petites actions pédagogiques (sensibilisation, test...).

Notre stratégie

Après l'analyse des DPE et afin de permettre une priorisation dans les chantiers, nous avons, avec Luc Legras, Président du Conseil de Surveillance, visité l'ensemble du patrimoine. Nous étions accompagnés des gestionnaires et du service maintenance. Ensemble, nous avons parcouru tous les critères de sélection tout en gardant à l'esprit la volonté de réduire les besoins en énergie en isolant le plus possible.

En parallèle, nous avons à intégrer dans nos réflexions les incidences dues à la présence ou non d'amiante. L'objectif fixé est de réhabiliter 300 logements par an.



Dans ces différents chantiers de réhabilitation, les équipes veillent à mettre en œuvre des solutions innovantes maîtrisées. En effet, il faut en permanence penser au coût global à savoir l'investissement et l'incidence pour notre résident (loyer + charges). Les hypothèses prises lors de l'étude feront l'objet de contrôle in situ afin de vérifier les données théoriques ainsi que la fiabilité dans le temps des produits.

Objectifs 2013-2014

- ▶ Démarrer les chantiers de réhabilitations thermiques
- ▶ Sensibiliser les résidents en accompagnement de nos réhabilitations
- ▶ Poursuivre le développement de la valorisation des encombrants
- ▶ Innover dans des solutions techniques
- ▶ Sensibiliser et agir dans le domaine de la biodiversité

- À démarrer
- ◐ Démarrage
- Non atteint
- ◑ En cours
- ◒ Avancé
- Réalisé

► Objectif : isoler pour réduire les besoins en énergie

Dans les grosses opérations de réhabilitation, nous envisageons de contracter avec les entreprises sur des engagements de performance.

Depuis de nombreuses années, nous savons que le mode de vie des résidents dans leurs logements ainsi que les habitudes, ont une incidence de plus de 50 % sur les performances obtenues.

Nous allons engager sur chaque opération, un accompagnement adapté au site. Une mission sociale sera mise en place en amont et durant les travaux. Des moyens de contrôles et des outils de restitution auprès de nos résidents seront mis en place. Enfin, nous allons poursuivre l'accompagnement afin d'aider les résidents à faire évoluer leurs habitudes et leur faire prendre conscience des incidences, en particulier financières pour eux.

Depuis deux ans, nous parlons de la biodiversité sans réellement nous y engager. Le premier objectif en 2014 est de comprendre où et comment une société de logements sociaux peut avoir une action concrète dans ce domaine au travers de toutes ses opérations. Nous passerons ensuite dans la phase d'actions concrètes. Pour ce faire, nous avons la chance d'être dans un secteur où les écoles de formation horticole et agricole, le nombre d'université et d'écoles d'ingénieurs sont importants. Nous allons travailler avec l'une de ces structures afin de cerner les apports possibles d'Habitat du Nord dans le domaine.

Confection de jardinières - Ronchin mai 2013



TOP



Actions de sensibilisation

Avec les collectivités, nous agissons sur la mise en place progressive du tri sélectif dans nos immeubles collectifs et son appropriation par les résidents. Depuis un an, nous allons plus loin avec l'aide de la société " Ressources Communes " en travaillant sur la valorisation des encombrants. Des nombreuses filières de tri sont mises en place (matériels électriques, électroniques, textile, bois, ferraille). Sur un site test, nous avons constaté une baisse de 80 % du volume des encombrants qui partent sans être recyclés. À poursuivre...

Depuis deux ans, nous avons engagé un partenariat avec un apiculteur pour l'accompagner et maintenir deux ruches supplémentaires. Cette action est symbolique mais a trouvé du sens en interne par une prise de conscience collective.

FLOP



Une production de logements PLAI encore trop faible

Dans un monde où les difficultés à se loger dans des conditions de loyer et de charges faibles sont croissantes, Habitat du Nord a du mal à être innovant dans la création de nouveaux produits PLAI. Nous nous sommes inscrits à l'appel à projet sur le super PLAI afin de nous contraindre à être un acteur dynamique sur ce point dans les années à venir.

Une démarche innovante : la cellule éco-gestes

Une cellule Eco-Gestes, composée de 3 animateurs volontaires parmi les collaborateurs, a été mise en place en 2013. L'objectif de ce groupe est de mettre en place une dynamique citoyenne et solidaire avec les salariés et de fédérer les différents services autour d'un projet global. Pour lancer l'action, un état des lieux des consommations d'énergie a été réalisé en décembre 2013. Pour ce faire, la cellule éco-gestes s'est faite accompagner de la société "5 continents". Entreprise spécialisée dans le conseil en développement durable, celle-ci propose toute une palette de services : audit, conseil, développement d'offres innovantes écologiques et rentables, sensibilisation des équipes aux enjeux environnementaux...

Etat des lieux de nos actions internes et démarche préconisée

Un premier bilan souligne les actions variées déjà menées par Habitat du Nord avec les salariés comme avec les locataires (voir page ci-contre). Il a toutefois repéré des sujets sur lesquels des objectifs chiffrés et des indicateurs de suivi pourront être fixés.

Le tout premier concerne les transports. Dans ce domaine, des premières pistes de travail ont été détectées comme la mesure du gain environnemental et financier de l'utilisation de la visio-conférence. Les déplacements professionnels feront aussi l'objet en 2014 d'une réflexion concernant l'éco-conduite et la sécurité.

La deuxième thématique vise la consommation d'électricité et d'eau dans les différents lieux d'accueils des salariés. Des campagnes de sensibilisation ont déjà été lancées, Le nombre d'imprimantes a été diminué avec l'optimisation de la mise en réseau. Mais il reste encore des efforts en 2014 à mener sur le sujet. Et cela passera en tout premier lieu par la mobilisation des collaborateurs.

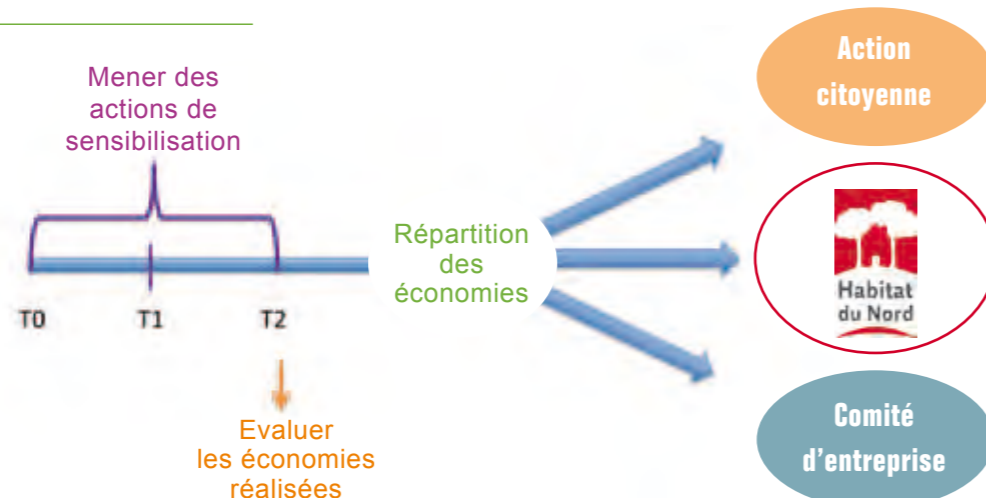
Enfin, le dernier sujet relevé par "5 continents" dans son audit concerne la mesure de l'utilisation du papier et des plastiques jetés. C'est ce qui permettra, par une prise de conscience, de fixer des objectifs clairs de consommation.

Les gains obtenus par la mobilisation des collaborateurs pourront être utilisés à des fins humanitaires, sociales et culturelles.

Exemple de sensibilisation sur la biodiversité



Fédérer les salariés autour d'un projet commun



T = temps

Exemples d'actions en externe :

- Collecte des bouchons, jouets pour des associations...
- Conseils d'éco-gestes dans différents supports : livret d'accueil du nouveau locataire, journal Toi Mon Toit, notice régularisation des charges
- Animations diverses lors de la semaine du développement durable : initiation au tri sélectif, goûter de saison, réalisation de nichoirs, atelier jardinage, visite d'une station d'épuration (pour les Correspondants d'Entrée), exposition, visite de jardinerie, jardin partagé...
- Création d'une plaquette sur les éco-gestes par nos Correspondants d'Entrée de Saint-Pol-sur-Mer
- Mise en place de système de collecte des poubelles enterrées à Saint Pol sur Mer, du tri des déchets à Maubeuge
- Opération quartier propre
- Concours Créutile
- Energie Coach...



Participation des salariés d'Habitat du Nord à la semaine de la mobilité.



Les résidents de la maison de retraite Geneviève et Roger Bailleul à Ronchin, confectionnent des jardinières pour égayer leur cadre de vie.




Les résidents du quartier du Fort à Hautmont et de Capelle-la-Grande participent à l'opération propreté.



Exemples d'actions en interne

- Collectes : jouets, bouchons, papier (poubelles Elise)...
- Utilisation de la visio-conférence pour limiter les déplacements
- Sorties pédagogiques : Centre de tri, Maison économe Enerlia...
- Rubrique " cette année je m'y mets! " dans l'Univers Mag
- Campagnes d'affichage
- Troc de plantes/graines
- Participation à la semaine de la mobilité, la semaine du développement durable
- Sensibilisation à l'éco-conduite, sur la qualité de l'eau (à l'agence Flandres Littoral)
- Parrainage de deux ruches
- Jeu du Monopollu (lors du lancement de notre 1^{er} rapport RSE)
- Concours Créutile
- Mise en place d'un parking à vélo
- Carte de vœux solidaire...


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					
ENV 1.1	Classement énergétique du patrimoine*				
	A bâti très performant		0 %	0%	0.05 %
	B 51-90 kWh/m²/an		1.01 %	2.29 %	4.21 %
	C 91-150 kWh/m²/an		33.85 %	33.83 %	35.95 %
	D 151-230kWh/m²/an		46.09 %	45.44 %	46.17 %
	E 231-330 kWh/m²/an		7.44 %	7.71 %	7.60 %
	F 331-450 kWh/m²/an		5.58 %	5.50 %	5.04 %
	G bâti énérgivore		0.98 %	0.95 %	0.94 %
	Données non disponibles		5.05 %	4.28 %	0.05 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*					
	< 6 kg CO ₂ /m²/an		0.2 %	0.2 %	0.33 %
	6-10 kg CO ₂ /m²/an		1.64 %	2.52 %	3.69 %
	11-20 kg CO ₂ /m²/an		5.82 %	8.03%	9.89 %
	21-35 kg CO ₂ /m²/an		39.40 %	38.45 %	40.22 %
	36-55 kg CO ₂ /m²/an		38.45 %	37.26 %	37.11 %
	56-80 kg CO ₂ /m²/an		9.02 %	8.73 %	8.47 %
	> 80 kg CO ₂ /m²/an		0.54 %	0.52 %	0.25 %
	Données non disponibles		4.93 %	4.29 %	0.05 %
Patrimoine locatif total					
	Performance énergétique*	Moyenne	-	129	124
	(en kWh/m²/an)	Médiane	-	108	103
	Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	-	18	18
	(en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Médiane	-	17	16
Logements récents (< 5 ans)					
	Performance énergétique*	Moyenne	184	183	178
	(en kWh/m²/an)	Médiane	170	170	170
	Emissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	37	37	35
	(en kg. d'équiv. CO ₂ /m²/an)	Médiane	36	35	34

Les chiffres ne montrent pas une réelle évolution. La stratégie définie fin 2013 concernant le recentrage de l'activité sur la réhabilitation va prioriser la sécurité et l'isolation. 300 logements sont prévus chaque année et pendant au moins 10 ans. L'objectif est d'atteindre le niveau C voire mieux et dans le souci de la baisse des charges des locataires.

ENV 1.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)				
	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)		-	-	0 %
	Logements reliés à un chauffage urbain		11.43 %	11.06 %	10.88 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie		-	-	0 %

C'est un thème qui n'est pas prioritaire et qui se traitera au cas par cas dans le cadre des réhabilitations.




ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine*		0.2 m³	1.2 m³	1.3 m³
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau		-	26.77 %	26.92 %
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²		50.67 %	52.24 %	52.81 %
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie		26	43	44

La performance est faible. Les nouveaux contrats de maintenance vont intégrer une obligation de résultats à savoir 10% d'évolution par an.

* Source : diagnostics de performance énergétique

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-économiques.

ENV 2	Limitation des impacts du parc et de son occupation		2011	2012	2013
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	0 %	96.65 %	100 %
		Nom des labels/certifications			
		Logements réhabilités	75.90 %	100 %	na
		Nom des labels/certifications			
Toutes nos opérations neuves ou réhabilitées ont un label ou une certification.					
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"		-	-	0 %
					
Avant de l'imposer, il faut travailler en partenariat avec les entreprises.					
ENV 2.3	Total des émissions de CO₂ des déplacements professionnels quotidiens³		80.31 t.	69.80 t.	70.94 t.
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société	126.12 g./km	124.44 g./km	109 g./km
Les choix pour les véhicules de société et de fonction intègrent la composante CO2 mais aussi son lieu de fabrication. Le covoiturage est effectif. Nous étudions une gestion de notre parc encore plus fine. Le train est utilisé pour les longs déplacements et le métro.					
ENV 2.4	Sites fonctionnels				
		Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	-	-	160
		Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m²/an)	-	-	-
Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels					
Il n'y a pas de stratégie clairement écrite. Des tests sont prévus en 2014 sur le siège dans le but de déployer en 2015.					

ENV A / Accompagnement à l'évolution des habitudes et pratiques des résidents

Nos résidents étaient jusqu'à présent sensibilisés, par nos soins, de manière générale. Par la mise en œuvre d'une mission sociale d'accompagnement sur nos réhabilitations, nous allons adapter nos propos aux spécificités thermiques tout en maintenant les autres composantes de notre communication et de notre sensibilisation.

ENV B / Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Avec la création de la cellule Eco Gestes, la sensibilisation sera mieux structurée et mieux organisée. Elle sera tournée dans un premier temps vers les collaborateurs puis, en 2015 vers les fournisseurs.

ENV C / Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Le travail avec des partenaires de l'enseignement ou associatifs va apporter un éclairage pour Habitat du Nord.

 Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

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

 Nouveaux indicateurs

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE



Si rentabilité économique et vocation sociale peuvent apparaître comme autant de notions antinomiques, il n'en demeure pas moins qu'elles définissent la mission d'intérêt général de chaque bailleur social dans un contexte économique de plus en plus contraignant au regard de l'équilibre des financements ou des aides à la pierre. Au-delà de la conjugaison de ces deux aspects, Habitat du Nord veille à privilégier le tissu économique régional dans le respect de la réglementation tout en s'attachant à l'insertion professionnelle des personnes en situation de difficulté.

Les enjeux

Société de droit privé, notre activité relève d'un objet sans but lucratif. En l'occurrence, nos actionnaires ne perçoivent aucun dividende et l'ensemble des résultats de la société est réinvesti pour le financement d'opérations de construction ou de réhabilitation.

Dans ce contexte, Habitat du Nord veut se donner les moyens d'assurer sa responsabilité économique et sociale. Pour cela l'entreprise optimise l'équilibre financier de ses opérations neuves et accentue la réhabilitation de son patrimoine. Elle est également vigilante sur ses frais de gestion par la maîtrise de ses coûts, de la vacance et des impayés. Enfin, elle se doit d'être un partenaire de proximité.

Objectifs 2013-2014

- Dématérialiser les factures fournisseurs
- Intégrer une clause d'insertion dans les contrats concernant les constructions neuves et les réhabilitations
- Entretien durablement les partenariats avec les entreprises d'insertion
- Analyser et mettre en place des moyens de contrôle et de maîtrise des coûts par la création du contrôle de gestion
- Réhabiliter notre patrimoine selon des normes environnementales et économiques profitables aux locataires

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé

Notre stratégie

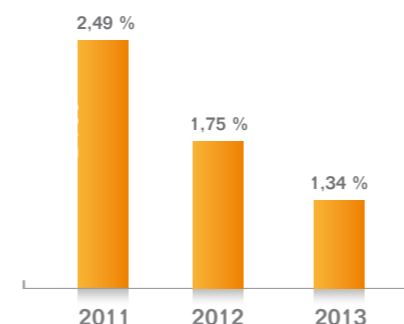
Depuis de nombreuses années, Habitat du Nord a mis en place un ensemble de partenariats type "Chantier-Ecole". L'objectif est de favoriser la réinsertion de personnes en difficulté. Le partenariat permet aux structures associées d'avoir les moyens pédagogiques et matériels pour accompagner les personnes vers un retour à l'emploi dans les métiers du bâtiment. Cela permet également de sensibiliser les stagiaires, qui sont souvent des locataires, à l'entretien des logements. De plus, notre patrimoine est valorisé par des actions concrètes. Pour 2014, un budget a été affecté directement à ces prestations pour les encourager et les développer.

Afin de répondre aux besoins locaux, d'optimiser notre proximité et dans le respect du cadre légal auquel la société est soumise, un accord a été passé au sein d'OXALIA. Certains marchés sont établis en commun. La gestion globalisée de certains achats doit permettre aux entreprises prestataires de s'organiser et d'optimiser leur temps et leur charge de travail en fonction des secteurs d'interventions.

Enfin, Habitat du Nord, dans le cadre du renouvellement de son parc automobile, a privilégié les ressources locales de fabrication automobile. Le choix d'un véhicule répond à plusieurs critères (coût, performance énergétique, protection...) et certains critères sont parfois induits comme le délai d'approvisionnement, la distance entre le lieu de fabrication et le lieu de livraison. L'acheminement d'un véhicule fabriqué a des impacts environnementaux et économiques que nous avons souhaité prendre en compte.

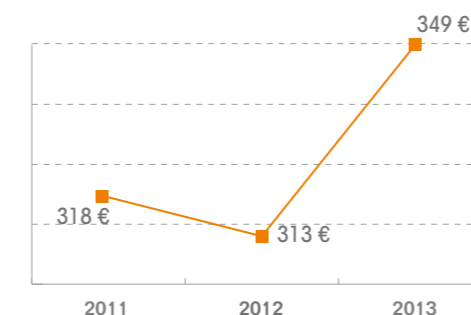
Vacance totale

Pourcentage de la vacance par rapport aux loyers quittancés (Source : États CR - HDN)



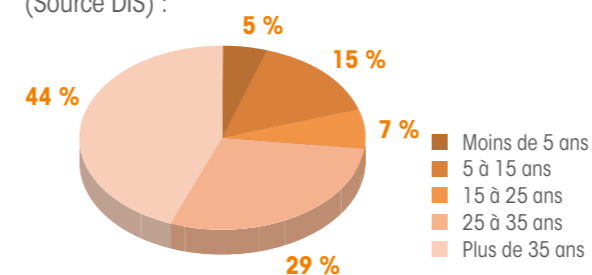
Dépense d'entretien

Dépense moyenne d'entretien par logement en € (Source : PCG-HDN) :



Structure d'âge du patrimoine

(Source DIS) :



Notre performance

Au travers des chantiers école, Habitat du Nord a permis la réinsertion sociale et l'emploi de 28 personnes pour 14 915 heures travaillées en 2013.

A travers un partenariat avec la société Elise, l'ensemble de la société a été mobilisé pour assurer le recyclage du papier.

TOP

VISIAL : un outil de projection

Le logiciel VISIAL (Visualisation des stratégies d'investissement et d'activité à long terme) mis en place depuis 2012 au sein de la société nous a permis de faire un état des lieux complet de nos opérations de constructions neuves et de réhabilitations.

Cet outil nous permet dorénavant d'avoir une visibilité complète à 5 ans au minimum de notre activité et doit nous permettre d'optimiser la gestion de nos opérations, les délais impartis. Cela doit nous permettre également de porter un regard précis sur nos divers indicateurs de gestion (la vacance, les impayés, les frais de gestion...). Nous pouvons, de ce fait, entamer un travail de fonds sur la gestion de nos coûts comme les frais d'entretien et sur notre mise de fonds propres ...

Chantier école - Hautmont Quartier du Fort



FLOP

Dématérialisation

L'objectif 2012-2013 sur la dématérialisation des factures est resté au point mort en 2013. Le changement de personnel et la volonté de ne pas limiter la dématérialisation uniquement à la question des factures a stoppé la réflexion. Sujet vaste mais d'avenir, il doit être remis à l'ordre du jour de nos enjeux futurs pour que nous puissions avancer sur ce sujet et l'appliquer à l'ensemble des documents et informations qui pourraient être impactés.

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales " Loyauté des pratiques " et " Communautés et le Développement local " de la norme ISO 26 000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). 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	Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine	2011	2012	2013	
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	11.65 %	15.08 %	21.60 %	
L'autofinancement de la société est en constante augmentation depuis 3 ans. Cette capacité financière doit permettre à notre société d'engager son programme de réhabilitation.					
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	318 €/log.	313 €/log.	349 €/log.	
Le montant de l'entretien 2013, en hausse par rapport à 2012, doit être regardé avec attention et associé aux diverses perspectives de réhabilitations afin de valoriser notre patrimoine et permettre à nos locataires de bénéficier de logements adaptés, en bon état et où il fait bon vivre.					
ECO 1.3	Effort annuel moyen en investissement dans le parc	2007-2011	2008-2012	2009-2013	
Croissance du parc					
	Investissement annuel moyen	-	-	-	
	Par logement neuf livré	-	-	-	
Amélioration du parc (dont gros entretien)					
	Investissement annuel moyen	-	-	1 293 536 €	
	Par logement concerné	-	-	-	
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
Croissance du parc					
	Fonds propres	-	-	5.11 %	
	Emprunts	-	-	89.33 %	
	Subventions	-	-	5.56 %	
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	-	-	€/log.	
Amélioration du parc					
	Fonds propres	-	-	-	
	Emprunts	-	-	-	
	Subventions	-	-	-	
ECO 1.5	Taux de vacance	TOTAL	2.49 %	1.75 %	1.34 %
dont:					
	Moins de 3 mois en exploitation		0.23 %	0.18 %	0.62 %
	Plus de 3 mois en exploitation		1.03 %	0.67 %	0.41 %
	Taux de vacance technique		1.23 %	0.90 %	0.31 %
	dont taux de 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



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

ECO 2	Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs	2011	2012	2013
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	5 884 K€	6 077€	5 712 K€
	en % du CA	13.60 %	12.78 %	11.45 %
	Fournisseurs et prestataires	89 956 K€	48 914 K€	35 280 K€
	en % du CA	207.97 %	102.88 %	70.69 %
	Administrations fiscales	4 732 K€	5 015 K€	5 098 K€
	en % du CA	10.94 %	0.11 %	0.10 %
	Banques	10 357 K€	12 386 K€	11 140 K€
	en % du CA	23.94 %	26.05 %	22.32 %
	Actionnaires	357 K€	9 K€	1 K€
	en % du CA	0.83 %	0.02 %	0 %
	État (Cotisations à des fins redistributives)	-	592 K€	443 K€
	en % du CA	-	1.25 %	0.89 %
ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	18 081 h	15 354 h	14 915 h
ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques			
	Nombre de fournisseurs et prestataires	644	612	602
	Part d'entreprises locales*	80.75 %	78.10 %	74.92 %
* entreprises dont l'adresse de facturation est située dans le Nord Pas de Calais				
ECO 2.4	Délai de paiement moyen des fournisseurs	36 jours	37 jours	37 jours

ECO A / Politique et pratiques d'achats responsables

En 2013, Habitat du Nord a fait un état des lieux complet de ses moyens et pratiques d'utilisation des imprimantes et copieurs. Fort du constat de la vétusté du parc, d'un coût onéreux, il a été décidé de remettre à plat l'ensemble du fonctionnement et de revoir la gestion du parc. Un appel d'offres a été lancé avec un objectif de rationalisation des outils (imprimantes, copieurs...) afin de limiter les impressions (source d'économie et d'écologie), de réduire les coûts, de sensibiliser le personnel à la nécessité ou non d'imprimer les documents et de faire meilleur usage de notre matériel. L'ensemble de la mise en place de ces nouveaux outils a eu lieu au cours du 1^{er} trimestre 2014.





VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Évolutions dans l'espace géographique et dans les missions, nouvelles organisations... L'année 2013 a été riche dans ces domaines. Que ce soit pour la proximité, l'uniformisation des pratiques, l'organisation du management ou encore le fonctionnement des services supports, tous ont été très sollicités. Les collaborateurs sont le socle de la réussite de ces changements...

Les enjeux

La sensibilisation du personnel au projet d'entreprise "destination 2016" a démarré en 2013 par la famille BOUGER. Faire le choix de placer l'humain au démarrage de toute action n'a pas été anodin. Il était essentiel de pouvoir mobiliser les synergies autour des changements qui se profilaient : changement d'organisation, de management, d'objectifs... C'est sur ces sujets qu'est intervenu Jean-Louis FERRAIN, dirigeant du cabinet FERRAIN et associés, auprès de l'ensemble des collaborateurs. Parallèlement, le bien-être au travail et les relations entre les collègues ont été aussi des enjeux affichés avec la découverte des autres métiers de l'entreprise ("vis ma vie"), des temps de partage ("les petits déjeuners autrement") et de relaxation (découverte du qi gong). En



"48,72 % des collaborateurs sont localisés au cœur de notre patrimoine"

2013 a été poursuivi également le dialogue constructif avec les instances représentatives du personnel sur des sujets divers comme la formation, les salaires, le compte épargne temps, l'intéressement...

Objectifs 2013-2014

- Adapter notre organisation aux réalités terrain
- Mettre en place un nouvel accord d'intéressement basé sur les résultats de l'entreprise
- Piloter la RSE par l'ensemble du comité de direction (organisation, formation...)
- Réorganiser le service développement
- Créer des ressources communes OXALIA

- À démarrer
- Démarrage
- Non atteint
- En cours
- Avancé
- Réalisé

Notre stratégie

Réussir la proximité... C'est l'objectif affiché que vous avez pu retrouver en filigrane dans ce document. Le capital humain est la clé pour y arriver. Des travaux de confort importants ont été réalisés en 2013 dans les Espaces proximité, nouveaux lieux de travail de nos gestionnaires d'immeubles. Des moyens supplémentaires ont été mis à disposition : véhicules de service, tablettes, scanners... Nos personnels de terrain (gestionnaires d'immeubles, médiateurs, superviseurs...) ont été mobilisés lors d'un séminaire de mobilisation en décembre 2013. Enfin, des améliorations ont été également apportées dans les espaces accueils du siège et de deux de nos agences décentralisées.

Réussir la proximité c'est également réinvestir la propreté des espaces communs. Pour ce faire, Habitat du Nord a décidé d'embaucher, dans un premier temps, 11 agents de propreté (fonction gérée auparavant par des entreprises prestataires). Pour que ce soit une pleine réussite, nous nous sommes faits accompagner par le cabinet ACET avec un transfert de compétences pour les embauches futures. Un pôle propreté a été créé avec, aux commandes, un directeur d'agence ayant pris cette fonction complémentaire.

Mais réussir la proximité, c'est également avoir une organisation et un management adaptés. En 2013, les équipes de terrain ont été réorganisées avec la montée en compétences de deux superviseurs : des managers dédiés sur des zones géographiques modifiées (deux zones au lieu de trois). Parallèlement le pôle charges ouvert en 2012, a réalisé sa première régularisation de façon très satisfaisante. Enfin, l'organisation des services supports a également été modifiée avec la réorganisation de la passation et de la gestion des marchés.

▶ 108 salariés

▶ moyenne d'âge 40 ans

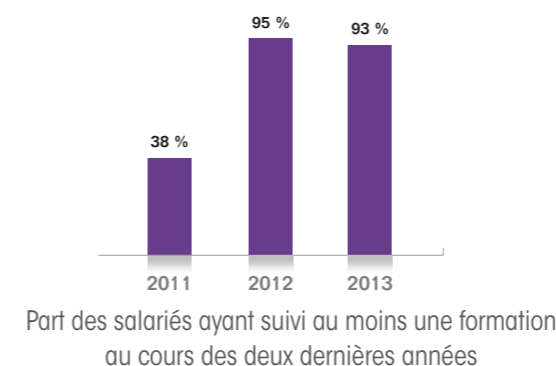
Former, c'est investir

Le coût de la formation chez Habitat du Nord en 2013 a été de plus de 143 000 € (frais pédagogiques et coûts salariaux inclus). Les sessions de formation ont été principalement consacrées à la remise à niveau du personnel sur les logiciels métier, à l'informatique, la législation, la sécurité. Les campagnes de formation sur la gestion de l'agressivité, les audits et le management ont également été poursuivies. Enfin, une sensibilisation innovante à l'éco-conduite a concerné l'ensemble des salariés (sur un simulateur de conduite). Cette dernière a été organisée dans le cadre de la mobilisation du personnel autour du projet d'entreprise "Destination 2016".

Eco-conduite avril 2013



Accès à la formation



Des collaborateurs impliqués

Sensibiliser à la RSE, c'est aussi accompagner nos collaborateurs dans des actes de solidarité et de citoyenneté. Des actions ont donc été renouvelées : collecte de jouets pour les enfants hospitalisés avec Ludopital, sensibilisation au recyclage avec le concours Créutile organisé par OXALIA, tri sélectif avec les poubelles Elise, collecte de bouchons pour les associations mille bouchons et bouchons d'amour et challenge lancé sur les déplacements alternatifs lors de la semaine de la mobilité.

créations créutile salariés mai 2013



La sécurité au travail

La nomination et la formation d'un correspondant sécurité et la mise en place d'un comité ont été les premiers jalons posés en 2013 de la formalisation de la politique sécurité de l'entreprise. Les rôles et les devoirs de chacun ont été clairement définis et communiqués... Une charte a été élaborée et diffusée auprès de l'ensemble des salariés. Après les audits réalisés en 2012 dans les différents espaces de travail, les affichages obligatoires et la signalétique ont été revus. Au siège social, les collaborateurs ont été sensibilisés aux risques incendie et des exercices d'évacuation ont été mis en place. Cette organisation sera démultipliée en agences décentralisées en 2014.



L'accès à l'emploi des travailleurs handicapés

Malgré l'emploi de personnes en situation de handicap et le recours à des établissements spécialisés d'aide par le travail, Habitat du Nord ne remplit pas ses objectifs de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Pour y remédier, à chaque recrutement externe, il est désormais fait appel à l'association EMPLOI et HANDICAP. Parallèlement, Habitat du Nord continue à développer son partenariat avec des ESAT.

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	Équité d'accès et de conditions de travail	2011	2012	2013				
Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)								
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)							
✓	CDI	97.48 %	97.22 %	96.82 %				
	CDD (Hors CDD de remplacement)	4.52 %	2.78 %	3.18 %				
	Interim	1.55 %	0.96 %	1.43 %				
Contrats spécifiques								
	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	0 salarié	0 salarié	0 salarié				
	Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	2 salariés	1 salarié	1 salarié				
	Stagiaires	1 stagiaire	1 stagiaire	0 stagiaire				
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	36	70	38	70	36	72	
✓	Âge	< 25 ans	0 %	0.94 %	0.93 %	1.85 %	0.93 %	2.78 %
		25-55 ans	27.36 %	56.60 %	28.70 %	54.63 %	28.70 %	55.56 %
		> 55 ans	6.60 %	8.49 %	5.56 %	8.33 %	3.70 %	8.33 %
Catégories								
	Ouvriers de maintenance	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	
	Personnel de proximité	8.49 %	14.15 %	8.33 %	13.89 %	8.33 %	15.74 %	
	Employés administratifs	0.94 %	18.87 %	0 %	18.52 %	0 %	18.52 %	
	Agents de maîtrise	15.09 %	26.42 %	14.81 %	26.85 %	14.81 %	26.85 %	
	Cadres	6.60 %	5.66 %	10.19 %	5.56 %	9.26 %	5.56 %	
	Directeurs et cadres dirigeants	2.83 %	0.94 %	1.85 %	0 %	0.93 %	0 %	
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap							
✓	Travailleurs handicapés employés durant l'année	3	3	3				
	Équivalent en ETP	3 ETP	3 ETP	2.80 ETP				
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	1157 €	1796 €	2626 €				
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	1581 €	1504 €	1358€				
*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*	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
	Personnel de proximité	26.10k€	26.85k€	26.76k€	27.80k€	26.88k€	28.42k€	
	Employés administratifs	22.91k€	21.39k€	0k€	22.28k€	0k€	23.06k€	
	Agents de maîtrise	30.47k€	27.44k€	31.76k€	28.58k€	32.84k€	29.36k€	
	Cadres	47.35k€	44.95k€	44.91k€	46.80k€	54.40k€	55.93k€	
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	#	#	#	#	#	#	
HR 1.5	Écart de rémunérations*							
N	Rémunération médiane	27 K€	27 K€	29 K€				
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4.70	3.40	3.62				
HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale)	31.84 %	31.98 %	30.86 %				
Les avantages sociaux concernent la mutuelle, la prévoyance, les tickets restaurant, les primes (vacances, 13ème mois, ancienneté, individuelle, gratification pour médaille du travail) et les oeuvres sociales. En 2013, le contrat de frais de santé a été renégocié et a permis d'améliorer les prestations et de diminuer les coûts.								

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

Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

HR 2	Employabilité et évolution professionnelle	2011	2012	2013			
Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)							
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
✓	Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
	Personnel de proximité	24	594	24	417	18	267
	Employés administratifs	15	319	10	147	17	225
	Agents de maîtrise	43	1054	42	912	40	1136
	Cadres	8	196	14	512	15	477
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	1	14	2	35	1	21
L'effort global de formation 2013 représente 3.93 % de la masse salariale contre 3.48 % en 2012.							
HR 2.2	Accès à la formation	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
N	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	38.39 %	38.57 %	94.74 %	95.71 %	97.22 %	91.67 %
		En 2013, comme en 2012, ont été organisées des formations pour l'ensemble des salariés (informatique, développement personnel...). C'est ce qui explique les pourcentages très élevés.					
HR 2.3	Mobilité interne						
	Nombre de mobilités internes dans l'année	1	3	0			
	dont : Nombre de promotions internes dans l'année	1	2	0			
	Total de postes pourvus dans l'année	8	12	6			
Toute offre d'emploi est en priorité proposée à l'interne. Habitat du Nord favorise, quand cela est possible, la mutation et la promotion professionnelle. Les postes à pourvoir sont également diffusés dans le cadre de la bourse à l'emploi OXALIA.							
HR 3	Santé et bien-être des salarié(e)s						
Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme							
HR 3.1	Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)						
N	Taux d'absentéisme global	-	-	7.84 %			
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	-	-	-			
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	5	4	2			
Ce taux d'absentéisme intègre également les absences pour congés maternité : 3 en 2013							
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)	0.98 %	0.98 %	0.98 %			
N	Grâce au budget d'oeuvre social, le Comité d'Entreprise a pu continuer à être actif en 2013 dans l'organisation de loisirs et d'activités socioculturelles : sorties, réductions...						

HR A / Prévention du harcèlement et risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

En concertation avec les représentants du personnel, Habitat du Nord a mis en place un dispositif de veille psychologique avec écoute spécialisée et assistance psychologique (aide par téléphone). Elle intervient dans la continuité de la formation "Gérer l'agressivité et la violence relationnelle dans le cadre des relations professionnelles" qui a été réalisée auprès de l'ensemble du personnel. L'accord égalité hommes/femmes a fait l'objet en 2013 d'un suivi dans le cadre de l'examen du rapport unique au comité d'entreprise. Ce dernier a émis un avis favorable.

HR B / Organisation du temps de travail

Les horaires variables ont été mis en place au sein d'Habitat du Nord en avril 2012. En 2013, deux commissions de suivi ont eu lieu avec les représentants du personnel. Le constat est unanime : ils sont satisfaits de l'équilibre vie professionnelle et vie familiale que cette organisation implique. Quelques petits ajustements d'organisation ont été pris quant aux permanences des accueils physiques. En 2013 a également été négocié un Compte Épargne Temps. Il a fait l'objet d'une signature début 2014.

* 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.



GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Le projet d'entreprise "Destination 2016" met l'accent sur le pilotage de l'entreprise et la volonté d'impliquer tous les acteurs dans un travail participatif et une communication accrue. L'objectif de transparence voulue par Habitat du Nord s'est ardemment exercé au travers d'une 2^e évaluation volontaire des données sociales et environnementales après un contrôle de la Miilos et une 1^{ère} évaluation bisannuelle de notre convention d'utilité sociale par les services de l'Etat.

Les enjeux

La volonté affichée dans la communication a certes été mise en pratique en 2013 mais nécessite une reconnaissance et une adhésion de toutes les instances, qu'elles soient partenariales ou de contrôle. Les conclusions du rapport de la Miilos révèlent en effet une densité des informations transmises aux membres du Conseil mais aussi une fiabilité fragile de certains indicateurs de gestion et un manque de consistance des analyses financières. Ces faiblesses doivent être corrigées et amenées au rang des points forts soulignés par la Miilos que sont déjà la gestion des charges locatives ou des impayés des locataires en place et partis. La refonte de l'organisation de la société et les nouveaux arbitrages intervenus vont permettre de tenir nos engagements et de renforcer la confiance de nos parties prenantes.

Objectifs 2013-2014

- Diffuser le bilan des commissions d'attribution
- Publier le résultat de nos comités d'engagement
- Réaliser un extranet pour les membres du Conseil
- Initier un 5^e Conseil de Surveillance sur une thématique d'actualité comme la présentation de la réglementation sur l'amiante
- Améliorer la transparence des informations présentées aux membres du Conseil
- Appréhender les enjeux de la gouvernance par les collaborateurs

- À démarrer
- ◐ Démarrage
- Non atteint
- ◑ En cours
- ◒ Avancé
- Réalisé

Notre stratégie

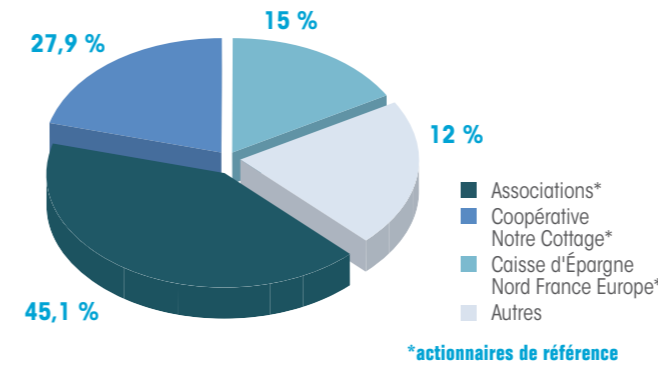
L'action participative des instances décisionnelles s'est illustrée au travers de visites de patrimoine par le Président du Conseil, le Directoire, des administrateurs et salariés : 64 % du parc a été visité en 2013. Elle a également été marquée par une stratégie financière à long terme exposée et validée par les membres du Conseil de Surveillance et par une présentation de la politique des loyers aux représentants des associations de locataires.



**Pierre
VERSCHAVE**
Responsable Qualité

La nouvelle version du référentiel Qualibail® s'enrichit et met notamment l'accent sur de nouveaux domaines comme les travaux d'entretien des résidences. Lors de l'audit de certification de mars 2013, des remarques d'amélioration avaient été formulées. Un travail de fond a été réalisé afin de mettre en cohérence nos engagements de service avec les contraintes de terrain. Des solutions simples ont été apportées pour améliorer la communication entre collègues, d'autres, plus complexes, sont en chantier, comme le développement d'un logiciel de gestion de la relation client. Ces modifications nous amènent à fluidifier nos échanges et à être plus au contact des besoins de nos locataires. Ainsi, l'audit Qualibail® de février 2014 nous a permis de reconduire notre certification, mettant en avant la conformité de tous nos engagements.

L'actionnariat Habitat du Nord



Associations : Un toit pour vivre autrement 42.1 % ;

ALEFPA 1 % ; AIDA 1 % ; AFEJI 1 %

Autres : Fichaux industries 9.7 % ; CA du Boulonnais 0.1 % ;

CA de Valenciennes 0.1 % ; LMCU 0.1 % ;

CA de Maubeuge 0.1 % ; Dunkerque Grand Littoral 0.1 % ;

Conseil Général du Nord 0.1 % ; CLCV 0.2 % ; CNL 0.1 % ;

Habitat Réuni 0.1 % ; autres : 1.3 %

Le Conseil de Surveillance

Président : Luc LEGRAS

Vice-Président : Gérard DELBECQUE

Membres : Marcel DEHOUX, Jacques NAESSENS pour AIDA, François DESRAMAUT pour ALEFPA, Chantal WAROUX pour la Caisse d'Épargne Nord France Europe, Arnaud LESOURD, Jean-Pierre RENE pour la SA Coopérative de production d'HLM Notre Cottage, Jean-Pierre D'HAENE pour l'association Un Toit Pour Vivre Autrement, Christian GOGUILLON, Daniel FOUILLOUSE pour AFEJI, Alain PLUSS pour Lille Métropole Communauté Urbaine, Patrick LEDUC pour la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre, Jacques WILLEM pour la Communauté Urbaine de Dunkerque.

Représentants de locataires : Jean-Edouard CALESSE pour la CLCV, François LEFEBVRE pour la CNL, Colette LEMETTRE pour la CLCV.

Jean SCHACHT membre d'honneur.

Représentants du comité d'entreprise : Véronique DUFRANE, Giovanni D'EXPORT.

Commissaires aux comptes :

Yves CASTELEYN, Jean-Philippe VAN DIJK.

Habitat Réuni

25 associés, coopératives ou ESH, répartis dans 13 régions françaises et fonctionnant avec une SAS coopérative en tête de réseau et où chaque membre est associé à parité dans le cadre "Une personne, Une voix". Pour découvrir les partenaires, rendez-vous sur www.habitat-reuni.fr

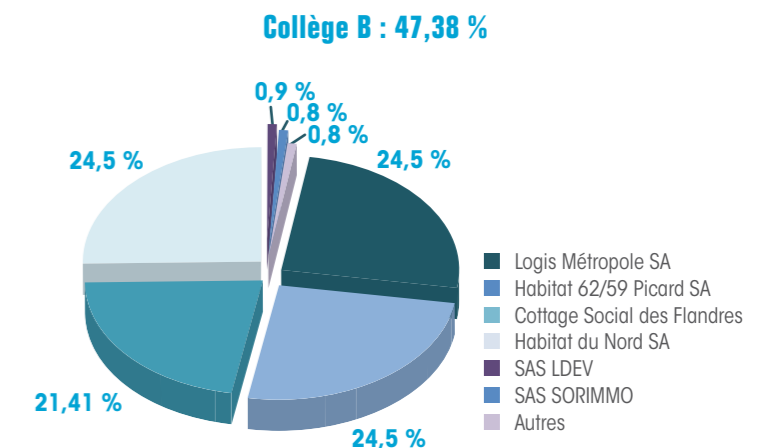
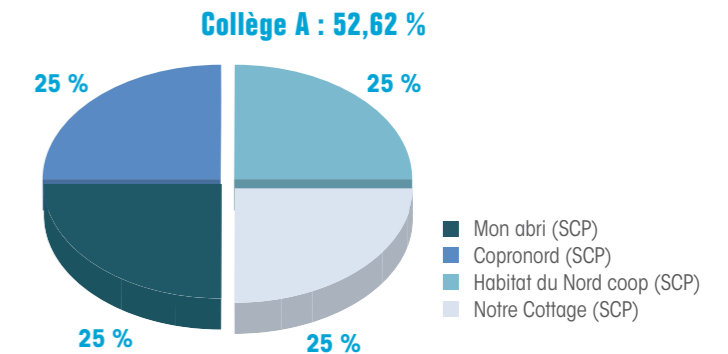
TOP



Le renforcement de notre process achat

En 2013, le Directoire a validé une nouvelle procédure interne des marchés permettant de couvrir l'ensemble des achats du groupe dans un principe de mise en concurrence et d'égalité de traitement des candidats. Le Conseil de Surveillance a approuvé un règlement intérieur des Commissions d'appel d'offres du groupe ainsi que la création d'une commission interne pour les achats à partir de 50.000€. Les membres de ces commissions ont été nommés par le Conseil de Surveillance parmi les administrateurs et les salariés pour les membres à voix délibératives, parmi les salariés pour les membres à voix consultatives et des experts peuvent y être invités (architectes, bureaux d'études...).

Habitat du Nord dans le capital d'Oxalia



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 décision et systèmes de management	2011	2012	2013
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management			
N	Certification / évaluation 1			
	Champ	Gestion locative sociale de logements		
	Nom de la certification / de l'évaluation	Qualibail Engagements de Service		
	Périmètre	Gestion locative de logements		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation	2013		
	Certification / évaluation 2			
	Champ	Responsabilité Sociétale des Entreprises		
	Type	Evaluation extra financière volontaire		
	Périmètre	Données sociales et environnementales		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation	2011		
	Certification / évaluation 3			
	Champ	Gestion locative sociale de logements		
	Type	Audit et revue des procédures		
	Périmètre	Quittancement		
	Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation	2013		
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes			
	Part de femmes en Comité de Direction	82.28 %	50 %	50 %
	Part de femmes dans le Directoire	33.33 %	0 %	0 %
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	11.76 %	11.76 %	11.76 %
GOV 2	Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts			
	Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : 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
	note de satisfaction globale*	7.3/10	7.1/10	-
	Les notes obtenues correspondent à la synthèse des notes sur les thèmes : environnement et cadre de vie, propreté, état des équipements collectifs et individuels, communication de l'organisme et traitement des demandes d'intervention technique. L'enquête en 2013 n'a concerné que la propreté des espaces communs et n'est donc pas comparable aux résultats des années précédentes. Une enquête globale a été menée début 2014.			
GOV 2.2	Satisfaction des salariés			
	Date des trois dernières enquêtes	2011	2012	2013
	Taux de satisfaction globale*	-	-	-
	*d'après les réponses à la question			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales	8	9	10

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

Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification

GOV A / Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Pour le fonctionnement de ses commissions, Habitat du Nord s'attache à mettre à jour et faire appliquer un règlement intérieur faisant appel à la rigueur et à la confidentialité de ses membres.
 En 2013, tous les cadres d'Habitat du Nord ont élaboré ensemble et se sont engagés unanimement à mettre en œuvre une charte de nos valeurs dans nos relations internes et externes.

GOV B / Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance

Une répartition des rôles articulée autour de la maîtrise des risques :

- Un Directoire qui définit la feuille de route à moyen terme au travers du PSP et de la Convention d'Utilité Sociale en concordance avec les objectifs de l'État.
- Un Comité de Direction qui met en œuvre les décisions du Directoire en fixant les objectifs des services et en définissant les procédures et les moyens de contrôle.
- Un comité d'engagement qui valide tous les projets d'investissement.
- Une cellule opérationnelle qui a évolué en un lieu d'échanges sur la gestion globale des immeubles.
- Une réunion des cadres par laquelle le Comité de Direction transmet toutes les informations pyramidales : de notre Fédération, d'Habitat Réuni, de Delphis, d'Oxalia jusqu'aux actualités internes.

GOV C / Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales

Dans le cadre d'Oxalia, nous avons pris la décision de participer à l'ensemble des groupes de travail des collectivités en nommant un représentant pour les 4 sociétés dans les différentes instances. L'objectif est de participer à l'ensemble des actions locales et de porter les projets dans une répartition optimisée pour nos structures.

GOV D / Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

Le Conseil de Concertation Locative a été réuni à chaque trimestre en 2013 et ses membres ont échangé sur les thématiques suivantes : la régularisation des charges 2012, les réhabilitations et GEAM, la nouvelle stratégie des loyers, les nouveaux contrats d'entretien, la réorganisation de la gestion locative et de la proximité, les réclamations.
 Les représentants des locataires ont également donné leur avis sur leurs attentes pour le nouveau livret d'accueil.

GOV E / Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Le dialogue social s'est poursuivi sur l'année 2013 et les attentes des salariés ont été suivies d'effet au travers des commissions de suivi sur l'aménagement du temps de travail, l'égalité Hommes/Femmes et la mise en place de nouveaux accords (NAO, Compte Epargne Temps). Dans la continuité, les échanges sont en cours sur l'accord d'intéressement.



AUDIT DES DONNÉES EXTRA-FINANCIÈRES

DU RAPPORT D'ACTIVITE RESPONSABLE 2013

Rapport de vérification des Informations sociales, environnementales et sociétales



A l'attention de Jean-François DEVILLERS, Président du Directoire

Objectifs de la mission

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant de la société Habitat du Nord, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées au titre de l'exercice clos le 31/12/2013 établies conformément au référentiel EURHOGR utilisé par Habitat du Nord et disponible auprès de la Direction.

Nature et portée de la vérification

La mission d'AFNOR Certification a consisté à :

- vérifier la mise en place par la Société d'un processus de collecte visant à l'exhaustivité et la cohérence des informations mentionnées dans le rapport et d'identifier les irrégularités,

- vérifier la fiabilité des indicateurs sélectionnés listé ci-après :

0.1	Patrimoine,
0.6	Locataires bénéficiant d'une aide au logement,
SOC 1.2	Typologie des logements livrés ou acquis pendant l'année,
SOC 1.4	Offre de logements adaptés aux personnes âgées et/ou handicapées,
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers,
SOC 2.4	Evolution du montant des charges récupérables,
ENV 1.1	Performance énergétique et émissions de gaz à effet de serre du patrimoine,
ENV 1.2	Part de logements alimentés en énergies renouvelables,
ENV 1.3	Consommation d'eau sur le patrimoine,
ENV 2.3	Emissions de CO2 résultant des déplacements professionnels quotidiens,
0.5	Effectifs,
HR1.1	Effectifs moyens par type d'emploi,
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, catégorie et par sexe,
HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap,
HR 1.5	Salaire médian et ratios des 5 salaires les plus élevés sur les 5 salaires les plus bas,
HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés,
GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes,
GOV 2.1	Fréquence et résultats des enquêtes de satisfaction des locataires,
GOV2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales.

- La mission ne portait pas sur l'analyse de la diffusion des informations dans le rapport RSE 2013.

Diligences

Afnor Certification a conduit sa mission en menant des entretiens auprès des responsables d'Habitat du Nord concernés par la collecte et la validation des données quantitatives et des informations qualitatives.

Les vérifications se sont déroulées sur le site du siège.

Afnor Certification a revu la fiabilité des procédures de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant l'exhaustivité et la cohérence des informations, auprès des services concernés.

Pour les données chiffrées, Afnor Certification a procédé par sondage, vérification des formules de calcul et rapprochement des données avec les pièces justificatives sur les 19 indicateurs du référentiel EURHO-GR sélectionnés au regard de leur fiabilité, leur neutralité et leur exhaustivité.

Des contrôles aléatoires ont par ailleurs été réalisés sur les données quantitatives et qualitatives en phase finale de consolidation.

Un vérificateur a été affecté à cette mission de vérification qui s'est déroulée du 18 au 20 mars 2014.

Afnor Certification a conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications auprès des responsables d'Habitat du Nord, soit 12 personnes.

Conclusion

Sur la base des diligences menées lors de cette mission de vérification des informations sociales, environnementales et sociétales :

- Pour 13 indicateurs, nous déclarons n'avoir pas relevé d'anomalie significative de nature à mettre en cause leur fiabilité. Il s'agit des indicateurs suivants :
 - ✓ 0.6, Soc 2.1, Soc 2.4, Env 1.2, Env 2.3, 0.5, HR 1.1, HR 1.2, HR 1.3, HR2.1, Gov 1.2, Gov 2.3
- Pour 4 indicateurs, la sincérité des informations présentées appelle de notre part des réserves de nature à mettre en cause leur fiabilité. Les indicateurs concernés sont :
 - ✓ 01 : Nécessité d'avoir recours à un retraitement de l'extraction « système » pour une vérification dans un fichier Xls,
 - ✓ Soc 1.2 : Nécessité d'avoir recours à un retraitement de l'extraction « système » pour une vérification dans un fichier Xls,
 - ✓ Soc 1.4 : la rigueur d'enregistrement est aléatoire, et il n'y a pas de contrôle systématique,
 - ✓ Env 1.1 : Enregistrement réalisé dans un fichier Xls sans lien avec la base de données Système.
- Pour 2 indicateurs/ nous ne pouvons pas nous prononcer sur fiabilité des données :
 - ✓ Env 1.3 : les données n'étaient pas disponibles,
 - ✓ Gov 2.1 : les études de satisfaction réalisées ne permettent pas de répondre à la définition de la fiche indicateur du référentiel EURHO-GR®.

Fait à Saint-Denis, le 03/4/2014

AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint Denis

Signature



ÉLÉMENTS FINANCIERS EXTRAITS CHOISIS DE NOTRE RAPPORT DE GESTION

ACTIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2013 BRUT	EXERCICE 2013 AMORT. PROV	TOTAUX	EXERCICE 2012	EVOLUTION
ACTIF IMMOBILISE					
Immobilisations incorporelles	5 984	1 630	4 354	1 782	244%
Immobilisations corporelles	749 580	213 851	535 728	524 955	2%
Immobilisations financières	1 428		1 428	1 094	30%
TOTAL I	7 56 991	215 482	541 510	527 831	2.6%
ACTIF CIRCULANT			0		
Stocks en cours	5 568		5 568	5 252	6%
Créances	30 837	5 387	25 450	24 431	4%
Valeurs mobilières de placement	318	0	318	488	-35%
Disponibilités	15 895	0	15 895	3 638	436%
COMPTES DE REGULARISATION	292	0	292	280	4%
TOTAL II	52 910	5 387	47 523	34 089	40%
Charges à répartir sur plusieurs exercices	1 731	0	1 731	2 252	23%
TOTAL GÉNÉRAL (I+II+III)	811 633	220 868	590 765	564 172	5%

PASSIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2013 BRUT	EXERCICE 2012 AMORT. PROV	EVOLUTION (en %)
FONDS PROPRES			
Capital	39	39	0%
Réserves réglementaires	89 577	83 621	7%
Report à nouveau	0	0	
Résultat de l'exercice	6 249	5 955	5%
Subvention d'investissement	54 103	51 963	4%
TOTAL I	149 968	141 579	6%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
Provisions pour risques	50	11	450%
Provisions pour grosses réparations autres	1 319 387	850	155% 100%
TOTAL II	1 755	861	200%
DETTES			
Dettes financières	423 933	408 312	4%
Dettes d'exploitation	6 706	8 265	-19%
Dettes diverses	8 366	5 154	62%
TOTAL III	439 005	421 731	4%
COMPTES DE REGULARISATION			
Produits constatés d'avance	36	0	100%
TOTAL IV	36	0	100%
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)	590 765	564 172	5%

COMPTE DE RESULTATS

(En K€)	EXERCICE 2013	EXERCICE 2012	EVOLUTION (en %)
PRODUITS DE GESTION COURANTE			
Produits des activités	58 903	55 145	7%
Production stockée	-61	1 287	-100%
Production immobilisée	961	1 103	-13%
Subvention d'exploitation	0	0	0%
Reprise sur amortissements et provisions	850	1 267	-33%
Transferts de charges	101	89	14%
Autres produits	128	312	-59%
Produits financiers	171	25	680%
TOTAL I	61 052	59 228	3%
CHARGES DE GESTION COURANTE			
Consommations de l'exercice en provenance de tiers	14 403	15 965	-10%
Impôts et taxes et versements assimilés	5 098	5 016	2%
Charges de personnel	5 757	6 077	-5%
Dotations aux amortissements et aux provisions	18 142	15 220	20%
Autres charges	450	319	40%
Charges financières	11 661	12 386	-6%
Quote part faite en commun	0	0	
TOTAL II	55 511	54 983	1%
RESULTAT DE GESTION COURANTE	5 541	4 246	30%
PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Sur opérations de gestion	43	279	-100%
Sur opérations en capital	571	1 865	-100%
Reprises sur provisions et transferts de charges	2 097	1 366	54%
TOTAL III	2 711	3 510	23%
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Sur opérations de gestion	35	46	-25%
Sur opérations en capital	600	504	19%
Autres	981	1 250	-21%
Dotations aux amortissements et provisions	387		100%
TOTAL IV	2 003	1 801	11%
TOTAL DES PRODUITS (I+III)	63 763	62 739	2%
TOTAL DES CHARGES (II+IV)	57 514	56 783	2%
BENEFICE	6 249	5 955	5%



PROJETS 2014



Aubry du Hainaut, rue du Moulin
22 maisons (du T2 au T4), projet en VEFA avec la SOFIM
Cabinet Hawa architectes



Bugnicourt, rue de Fressain
28 maisons (du T3 au T5) et 14 parcelles à vendre
Dumoulin-Prévost architectes



Felleries, rue du Val Joly
Maison d'Accueil Spécialisée, 60 places pour adultes
polyhandicapés. Projet en association avec l'hôpital de Felleries
Cabinet Maes architecte



Gravelines, rue Léon Jouhaux
13 appartements, un point poste ainsi qu'un lieu
de mémoire dédié à Albert DENVERS
Cabinet Atlante architecte



Tourcoing, rue du Chêne Houpline
60 appartements (du T2 au T4), projet en VEFA avec Novalys
Lignes architectures

Et également :

- Hautmont**, rue de Kalisz
28 logements semi-collectifs (du T3 au T4) et 37 maisons
(du T4 au T6)
Paindavoine-Parmentier architectes
- Saultain**, "Le champ de Curgies"
12 maisons T4
ADG-VL architecte
- Wavrechain-sous-Denain**, Vieux chemin de
Douai
26 maisons (du T2 au T5)
Jean Copin architecte

GLOSSAIRE



ANRU
Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, créée par la loi du 01.08.03 dite d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine.

APL
Aide Personnalisée au Logement. Dépend de la situation de famille, du montant des revenus et de la charge du logement. Depuis le 01.01.11, l'ouverture des droits ne peut plus être antérieure à la date de dépôt du dossier.

BBC
Bâtiment Basse Consommation, soit un bâtiment conçu dans le but de réduire les émissions de CO₂ et de ralentir le réchauffement climatique. Le calcul de la consommation en énergie d'un bâtiment se fonde sur des éléments tels que le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'eau chaude sanitaire. Un logement BBC ne doit pas dépasser 50 kW/m²/an, pour un classement énergétique de classe A.

Biodiversité
Désigne toutes les formes de vie présentes dans un milieu, l'homme étant une espèce parmi d'autres.

CLCV
Consommation Logement et Cadre de Vie, association élue représentante de nos locataires.

CNL
Confédération Nationale du Logement, association élue représentante de nos locataires.

Conventionnement d'Utilité Sociale
Basée sur le plan stratégique de patrimoine, la démarche CUS détermine pour 6 ans les engagements et objectifs de l'organisme sur ses grandes missions sociales.

Correspondant d'entrée
Locataire bénévole et investi étant le relais, pour son entrée d'immeuble, entre les autres résidents de l'ensemble immobilier et Habitat du Nord.

DALO
Le Droit Au Logement Opposable autorise toute personne sans domicile et résidant en France à entamer un recours contre les pouvoirs publics pour le cas où les démarches entreprises en vue d'accéder à un logement social connaîtraient un délai anormalement long.

Développement durable
Les actions dites de développement durable sont celles combinant à part égale les principes économiques, environnementaux et sociaux.

Diagnostic de Performance Energétique
Le principe du DPE est issu du protocole de Kyoto, visant la réduction des consommations d'énergies des bâtiments existants et à venir. Les DPE comprennent un double étiquetage : énergétique et climatique.

DREAL
Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement.

EHPA(D)
L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées est un ensemble constitué de chambres ou de logements, pour la prise en charge de personnes âgées incluant différents services hors aide médicalisée. L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est quant à lui un ensemble de chambres médicalisées permettant un accueil nécessitant une assistance journalière et permanente.

ESH
L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est la dernière désignation des Sociétés Anonymes d'HLM. En 2010, 277 ESH logeaient plus de 4,5 millions de personnes, soit plus de 7% de la population.

GRI
Créée en 1997, la Global Reporting Initiative est une structure composée de parties prenantes copilotée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement. Elle a pour mission de développer les directives mondialement applicables en matière d'environnement et d'harmoniser la consolidation des données destinées à l'élaboration de rapports RSE ou de Développement Durable.

HLM
Habitation à Loyer Modéré, dont l'origine est imputable à Jules Siegfried qui a fait adopter en 1894 la première loi concernant les Habitations à Bon Marché, destinées aux ouvriers attirés dans les villes par la révolution industrielle.

HPE
Label Haute Performance Energétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit être performant en thermie et faire l'objet d'une certification sur différents items comme les conditions d'exploitation des installations de chauffage ou de production d'eau chaude... La Très Haute Performance énergétique est une variable du HPE avec une plus haute exigence de performance.

HQE
La démarche Haute Qualité Environnementale distingue des bâtiments respectueux de l'environnement sur la base de 14 cibles pour aboutir à la certification NF Bâtiments Tertiaire - Démarche HQE®.

PLAI
Le Prêt Locatif Aidé d'Intégration est le financement utilisé pour les logements destinés à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

PLI
Le Prêt Locatif Intermédiaire est le financement utilisé permettant l'accès aux logements sociaux à des ménages dont les ressources dépassent le plafond des logements PLUS.

PLS
Le Prêt Locatif Social est le financement destiné à la construction de logements à usage locatif, ou les travaux d'amélioration correspondants.

PLUS (CD)
Le Prêt Locatif à Usage Social finance la production de logements sociaux dans le cadre de la mixité sociale. Une convention passée avec l'Etat fixe notamment le loyer maximum des logements et autorise l'ouverture de droit à l'APL pour les locataires. Le PLUS Construction-Démolition comprend des dispositions adaptées aux opérations de construction-démolition comme par exemple la prise en charge du relogement.

RSE
La Responsabilité Sociétale des Entreprises consiste à piloter les actions économiques, environnementales et sociales visant à tendre vers le développement durable. Ce pilotage s'effectue notamment par la prise en considération dans la stratégie de l'entreprise des indicateurs de chacun de ces piliers. La Responsabilité Sociétale des Organisations s'applique non plus aux entreprises mais aux organisations.

USH
L'Union Sociale pour l'Habitat est l'organisation représentative du secteur Hlm qui représente quelques 770 organismes Hlm à travers cinq fédérations.



SOCIÉTÉ HABITAT DU NORD

www.habitatdunord.fr

10 rue du Vaisseau
CS 30 287 59 665 Villeneuve d'Ascq Cedex
Tél : 03.59.75.59.59

