Logis Métropole groupe Ldev

Mon Abri groupe Ldev

# RAPPORT

## Responsabilité Sociétale et Environnementale

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★★

2013

# SOMMAIRE

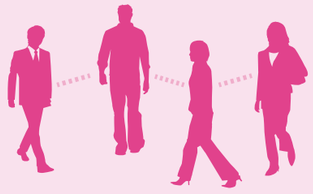

**3** Editorial
**4** Présentation des sociétés
**5** Chiffres-clés 2013
**6** Organisation
**7** Démarche EURHO-GR®
**8** Parties prenantes
**10** Démarche RSE
**11** Objectifs RSE
**12** Temps forts 2013

**14** Promouvoir l'équilibre **SOC**ial des territoires

**21** Préserver l'**ENV**ironnement

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

**30** Valoriser les **R**essources **H**umaines



**34** **GOUV**ernance et relations aux parties prenantes

# ÉDITO

## Placée au coeur de nos actions quotidiennes, notre démarche RSE se poursuit et progresse !

Avec nos partenaires, nous voulons répondre aux enjeux primordiaux relatifs à notre mission d'intérêt général d'Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH).

Les objectifs sont très ambitieux. Il s'agit de promouvoir l'équilibre social des territoires, préserver l'environnement, contribuer à une économie durable, valoriser nos ressources humaines, améliorer la gouvernance et animer les relations avec les parties prenantes.

**Richard NOWIK**
Président du Conseil de Surveillance Logis Métropole

**Jean-Yves LENNE**
Président du Directoire Logis Métropole

**Yvon LECOCQ**
Président du Conseil d'Administration Mon Abri

**Daniel VANDEWIELE**
Directeur Général Mon Abri

La RSE pousse en effet à la performance globale des organisations en recherchant le juste équilibre entre efficacité économique, préservation de l'environnement, ancrage territorial et équité sociale. Intégrer une démarche RSE, c'est avant tout développer des partenariats « gagnant-gagnant » avec nos parties prenantes dans l'intérêt de nos résidents.

Notre projet d'entreprise CAP 2016 s'intègre totalement dans cette démarche.

Cap 2016 est en effet organisé autour de 5 axes stratégiques : travailler et réussir ensemble, la professionnalisation, transformer nos valeurs en vertus, l'innovation et la maîtrise des coûts.

Les groupes de travail composés des salariés professionnalisent l'entreprise dans tous les domaines afin d'améliorer la satisfaction des clients mais aussi celle de nos partenaires.

Economie durable, gouvernance responsable, efficacité énergétique et satisfaction clients sont au cœur de nos préoccupations, basées sur des valeurs d'entreprise que nous partageons tous : **Excellence – Respect – Générosité – Responsabilité – Esprit d'équipe**.

Ce second rapport RSE présente le travail réalisé en 2013 ainsi que la place de notre démarche RSE dans nos actions et nos projets.
Nous vous en souhaitons bonne lecture.

**Jean-Yves LENNE**
Président du Directoire Logis Métropole

# LOGIS MÉTROPOLE, **CONSTRUIRE** POUR LA VIE !

## Notre mission

Moderniser et accentuer notre démarche d'intérêt général, contribuer activement au développement urbain, veiller à la satisfaction de nos clients, apporter à nos partenaires collectivités locales et territoriales une offre globale en termes de conception, d'aménagement, de production et de gestion de logements, sont nos principaux objectifs afin de Construire pour la Vie.

**Construire pour la vie de nos résidents,** c'est répondre aux besoins des familles, des seniors, des personnes devant bénéficier de logements adaptés, en s'intégrant dans le paysage urbain et en respectant l'environnement.

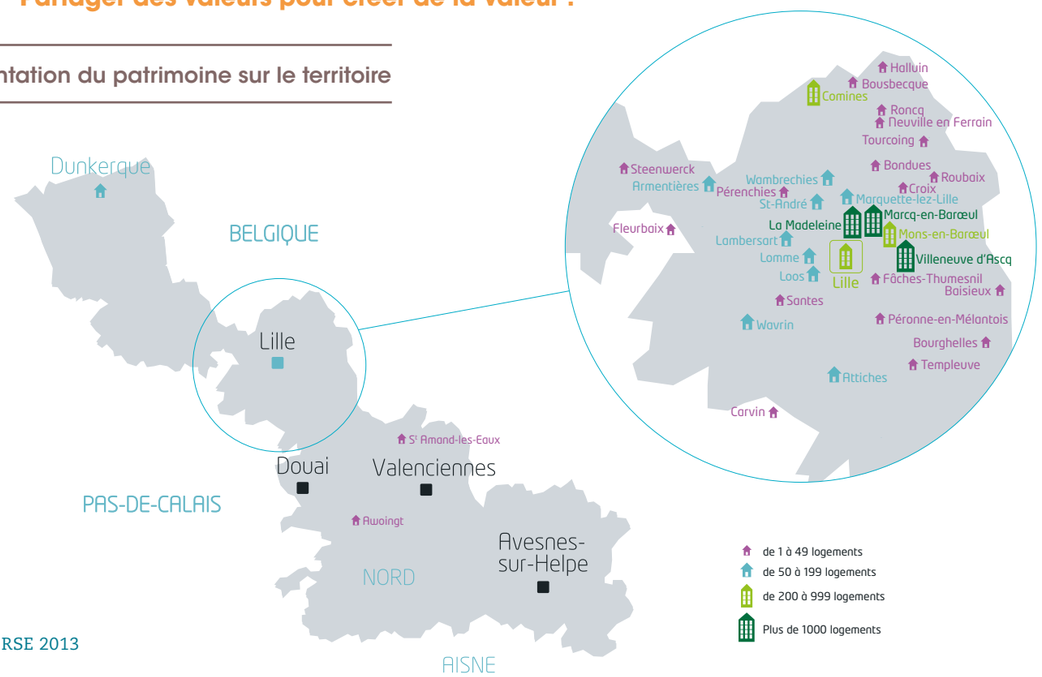
## Nos valeurs

Notre histoire, nos avancées, notre vision, notre combat, notre offre de produits et de services, notre mode de relation avec notre public-cible, révèlent des comportements et des attitudes forts et singuliers.
**Excellence, Respect et Générosité** sont les valeurs fondatrices de nos entreprises, partagées par nos équipes et sur lesquelles nous nous appuyons afin de mener à bien notre démarche RSE.
Nous recherchons l'excellence en adaptant nos modes opératoires à un environnement économique et social qui peut très vite évoluer.
Nous tenons pour capital le respect du droit à l'habitat, le respect dans nos relations, dans nos engagements.
Nous œuvrons pour produire des logements et des services de qualité, en plaçant la générosité au centre de nos actions : voir au delà de l'immédiat, construire durablement, faire le maximum, penser global, mettre toutes les énergies en œuvre, sans compter.

**Responsabilité & Esprit d'équipe** sont les deux nouvelles valeurs choisies par nos collaborateurs et nos administrateurs. Des valeurs qui nous ressemblent et dans lesquelles nous nous retrouvons.

**Partager des valeurs pour créer de la valeur !**

## Implantation du patrimoine sur le territoire

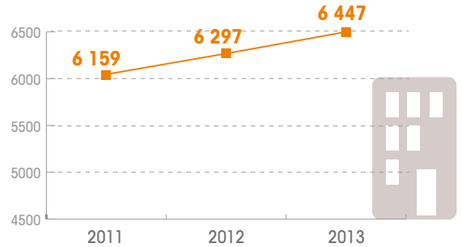





# CHIFFRES CLÉS 2013

## Logements

dont **491** équivalents-logements en foyers en 2013




**29,1 M€**
chiffre d'affaires
2012 : 27,3 M€
2011 : 26,5 M€

**24,5 M€**
chiffre d'affaires issu des logements locatifs

**20%**
des titulaires de baux ont plus de 65 ans

**50%**
de locataires recevant des aides au logement

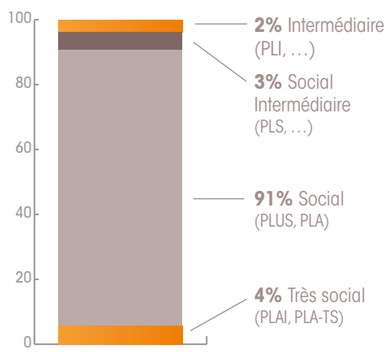
**796 ATTRIBUTIONS**
2012 : 698
2011 : 652

**83**
salarié(e)s
2012 : 83
2011 : 85

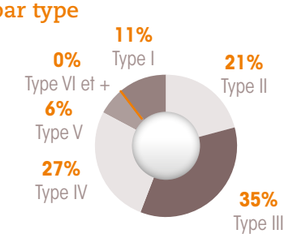
**14%**
des logements situés en zones urbaines sensibles

## Répartition du patrimoine

### par catégorie

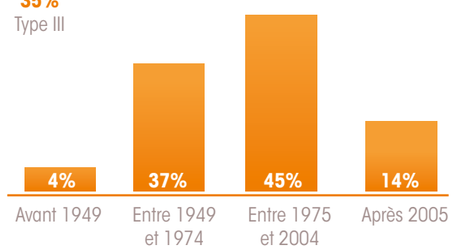



### par type




**82%**
de logements collectifs

### par période de construction (date de livraison)



# NOTRE **ORGANISATION**

## Une organisation efficace au service de notre mission sociale

Entreprise Sociale pour l'Habitat, Logis Métropole est une société anonyme remplissant une mission d'intérêt général : la construction et la gestion de logements abordables pour les ménages aux ressources modestes. En tant qu'entreprise privée, Logis Métropole est soumis à des impératifs d'équilibre financier, mais l'aspect social impose que ses profits restent dans l'entreprise et qu'ils soient réemployés intégralement dans son développement.

SA avec Conseil de Surveillance et Directoire, la direction de l'entreprise repose sur une séparation entre les fonctions de gestion dévolues au Directoire, et celles de contrôle qui relèvent du Conseil de Surveillance. Celui-ci comprend notamment des représentants d'élus et de locataires.

Pour répondre à sa mission de constructeur et de gestionnaire de logement sociaux, l'entreprise doit s'inscrire dans une logique de long terme et garantir sa viabilité économique. C'est pourquoi, notre organisation repose sur 3 directions : la direction clientèle, la direction immobilière et la direction financière. Les services supports (ressources humaines, communication & centre de relation client, juridique, informatique et contrôle de gestion & qualité) viennent compléter cette organisation qui vise la plus grande efficacité dans la réponse apportée aux attentes de nos clients et collectivités locales partenaires.

Pour garantir le bon fonctionnement de cette organisation et afin de l'adapter dans un objectif d'amélioration continue, Logis Métropole s'est doté d'un système Qualité qui repose sur trois volets :

- Un système documentaire composé de procédures et modes opératoires relatifs aux principaux processus métiers.
- Le contrôle de la bonne application de ces procédures et la vérification de l'atteinte des résultats attendus.
- La mesure de la satisfaction des clients de nos processus.

Enfin, parce qu'une organisation repose avant tout sur les hommes et les femmes qui la composent, Logis Métropole mobilise et fédère ses collaborateurs autour des valeurs de l'entreprise pour que celles-ci se reflètent dans leurs actes quotidiens.

### PROXIMITÉ

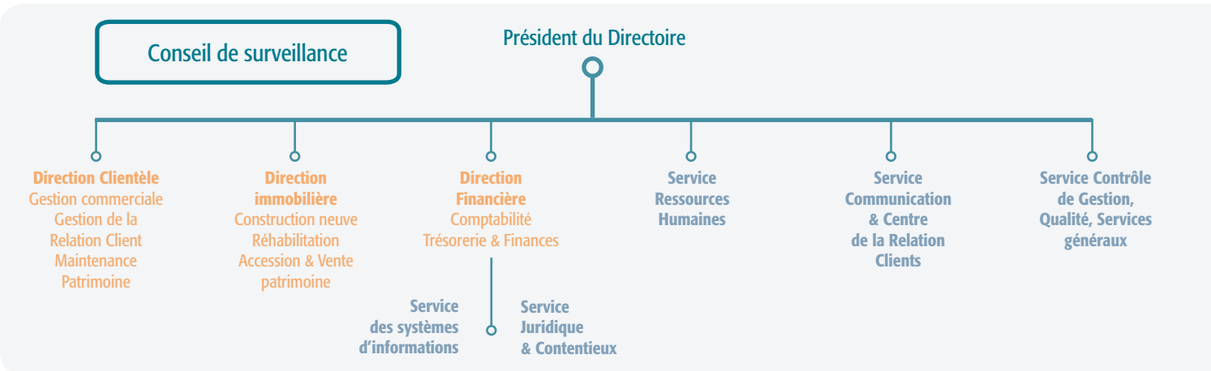
**Gilles Larivière**
Agent de maintenance
et sécurité
Marcq-en-Barœul

### L'information en temps réel...

Dans le cadre de notre projet d'entreprise Cap 2016, le groupe de travail « Communication » va mettre en place un système d'information par SMS afin que le personnel de terrain soit informé plus rapidement.

Les agents de maintenance et sécurité recevront prochainement par sms les communications internes de la société et surtout en même temps que le personnel travaillant au siège de la société.

Les informations seront désormais partagées en temps réel ! Les réunions sur les secteurs continueront d'être l'occasion d'approfondir les informations reçues.



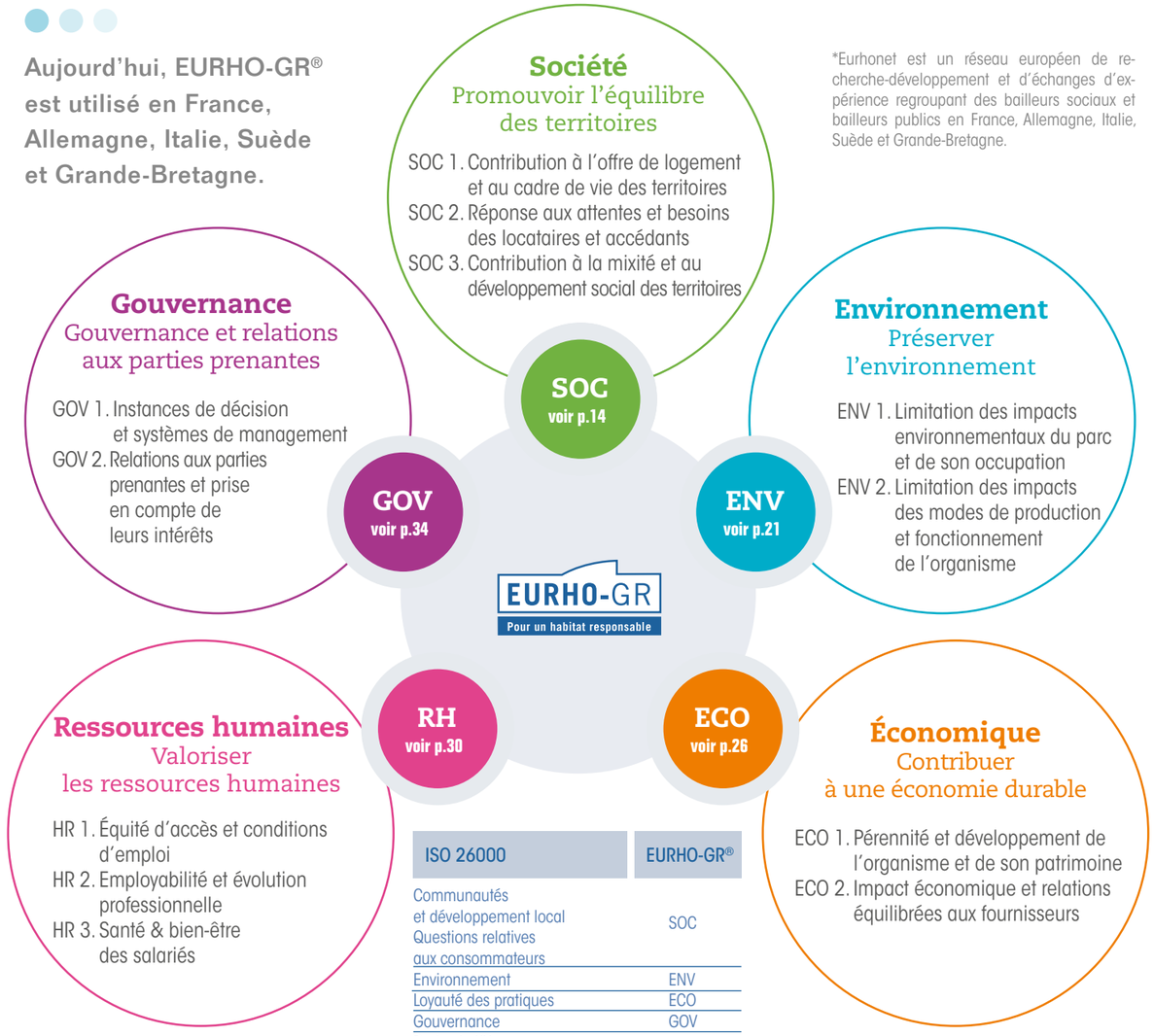



# LE RÉFÉRENTIEL **EURHO-GR®**

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, **premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat,** puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet*, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les **cinq dimensions de la RSE.**
En 2013, représentants de locataires, collectivités, salariés, syndicats, actionnaires et fournisseurs ont de nouveau été consultés dans le cadre de l'actualisation d'EURHO-GR®. Des indicateurs ont ainsi été supprimés, modifiés ou ajoutés pour refléter les principales attentes exprimées.

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

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




| ISO 26000 | EURHO-GR® |
|---|---|
| Communautés et développement local<br>Questions relatives aux consommateurs | SOC |
| Environnement | ENV |
| Loyauté des pratiques | ECO |
| Gouvernance | GOV |
| Droits de l'Homme<br>Relations et conditions de travail | HR |

# PARTIES PRENANTES

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos actes et de nos interactions entre les personnes et les organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien, dans une relation de respect réciproque. Il s'agit aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de nos « parties prenantes », dans une recherche de bénéfice mutuel, collectif et durable.

## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Gestion saine et durable
- Croissance à long terme
- Indépendance
- Efficacité des instances
- Développement des relations aux parties prenantes

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de surveillance (Logis Métropole)
- Conseil d'administration (Mon Abri)
- Rapport de gestion
- Assemblée générale

voir p.34

## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions
- Réunions périodiques
- Mise à disposition de locaux
- Communication et actions adaptées

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

voir p.14 et p.34

## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Négociation collective et accords d'entreprise
- Comité d'entreprise
- CHSCT
- Intranet
- Communication interne
- Petits déjeuners échanges
- Groupes de travail CAP 2016
- Convention du personnel

voir p.30

Logis Métropole groupe Ldev

Mon Abri groupe Ldev

## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Marchés d'investissement
- Contrats d'exploitation
- Réunions périodiques
- Plans d'actions, d'améliorations ciblés
- Communication adaptée

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

voir p.20 et p.26

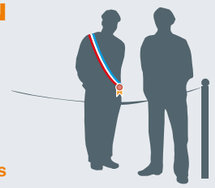
## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions
- Accords de partenariat
- Rapport RSE
- Rapport d'activité
- Inventaire des logements locatifs sociaux (RPLS)



voir p.14 et p.34

## RÉSIDENTS

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Personnel de proximité
- Centre de Relation Client
- Conseils de concertation locative
- Communication et actions adaptées
- Extranet locataires
- Evènements participatifs
- Enquêtes de satisfaction

### PRINCIPAUX ENJEUX

- Équilibre social
- Bien vivre ensemble
- Qualité des services
- Tranquillité et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel
- Vieillissement et handicap

voir p.14 et p.34

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

# NOTRE **DÉMARCHE** RSE

## Pourquoi la démarche ?

La démarche RSE répond à l'engagement stratégique de notre organisme :
**« S'engager et dialoguer avec notre public, nos parties prenantes »**
- Nos clients,
- Nos partenaires (élus, administrations locales, fournisseurs, etc.),
- Nos collaborateurs,
- Nos administrateurs.

**« Rendre compte de nos activités de manière exhaustive et transparente »**

Notre démarche RSE, initiée en 2012 avec un premier rapport en 2013, contribue à l'assise et au développement de notre entreprise en intégrant la notion de développement durable dans l'ensemble de nos activités.

## Liens et parallèles avec le projet d'entreprise

La démarche RSE s'insère complètement dans notre projet d'entreprise CAP 2016.

- Nos engagements partenaires, environnementaux, clients (locataires, accédants), personnel ainsi qu'actionnaires déclinés dans la stratégie d'entreprise, et traduits dans le plan financier de développement, sont parfaitement en adéquation avec les enjeux RSE.
- Les thématiques RSE s'insèrent naturellement dans les axes stratégiques identifiés dans notre projet d'entreprise CAP 2016 (« Travaillons et Réussissons ensemble », « Charte Client », etc.)

## Définition de la RSE chez Logis Métropole

Outre la définition de la RSE qui décline le concept de développement durable autour des impératifs économiques, sociaux et environnementaux, Logis Métropole place l'humain au cœur de la RSE.

La démarche doit permettre de se construire, de fédérer et de participer ainsi à la cohésion d'entreprise. Il n'existe pas de croissance durable et responsable dans une entreprise sans développement des collaborateurs dans l'organisation.

**Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 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'une vérification de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★☆

## Fonctionnement de la démarche

Notre démarche RSE est pilotée et coordonnée en interne par le service QSE (ou qualité) en collaboration étroite avec le service communication.

Chaque service est sollicité à différents niveaux pour :
- La production des indicateurs chiffrés,
- La participation aux parties narratives du rapport,
- La production des encarts qualitatifs,
- La participation aux interviews.

Les parties prenantes externes sont aussi mises à contribution pour :
- La participation aux interviews,
- La mise à disposition d'informations diverses.

Parcours Logis Metropole de 2009 à 2013

**2009**
Plan stratégique

**2011**
Création du pôle Qualité Sécurité Environnement

**2012**
Lancement du projet d'entreprise Cap 2016

**2013**
Diffusion du 1er rapport RSE (activité 2012)



# NOS **OBJECTIFS** RSE

La publication de notre premier rapport RSE l'année dernière nous a permis de préciser davantage nos objectifs au regard de l'état des lieux de nos pratiques et des enjeux majeurs identifiés à l'occasion de ce rapport.

## Promouvoir l'équilibre social des territoires

- ● Réaliser 95% de la production en zone tendue.
- ● Faire le choix d'une architecture intégrée au patrimoine urbain.
- ◑ Développer l'offre de logements adaptés aux handicaps et au vieillissement.
- ◑ Veiller à l'équilibre social et au bien-vivre des résidences.
- ○ Favoriser la mobilité dans le parc : 12% de mobilité interne.

## Préserver l'environnement

- ● 100% des logements neufs en norme BBC et dotés de compteurs d'eau individuels.
- ◑ 100% du patrimoine avec une performance énergétique minimale en D d'ici 2020.
- ◑ Doter 100 logements du patrimoine existant par an de compteurs d'eau individuels.
- ◑ Sensibiliser les locataires aux comportements « éco-citoyens ».

○ À réaliser ◑ Avancé ● Réalisé

## Contribuer à une économie durable

- ◑ Concevoir un patrimoine (en neuf et réhabilitation) permettant une dépense-logement adaptée aux ressources des locataires.
- ◑ Adapter l'exploitation des bâtiments pour optimiser les charges locatives.
- ◑ Garantir le respect des délais de paiement aux fournisseurs.
- ● Favoriser la capacité financière de l'entreprise (endettement, autofinancement, coût de gestion) en vue de son développement.
- ○ Prévenir les impayés et les expulsions.

## Valoriser les ressources humaines

- ● Renforcer le rôle moteur des managers.
- ◑ Organiser l'information ascendante, descendante et transversale.
- ● Développer les compétences des collaborateurs en fonction des évolutions réglementaires et technologiques.
- ◑ Organiser l'appropriation par l'ensemble des collaborateurs des valeurs de l'entreprise.

## Gouvernance et relations aux parties prenantes

- ◑ Organiser la concertation avec toutes les parties prenantes.
- ◑ Mesurer la satisfaction des parties prenantes.
- ● Renforcer la visibilité du groupe, son organisation et son fonctionnement.
- ◑ Rendre compte des pratiques.

# LES TEMPS FORTS **2013**

Retour sur les événements qui ont marqué l'année !

## Les voisins à la fête

**Mai** : Devenu incontournable, cet évènement rassemble les résidents en toute convivialité.

## Portes-ouvertes Accession

**Septembre**
Aider nos locataires à devenir propriétaires est aussi une de nos missions.

Lors de cette journée, une centaine de personnes dont de nombreux locataires, est venue découvrir nos programmes de logements neufs en vente ainsi que les avantages de la location-accession
.
Cette journée a été animée par les salariés Logis Métropole.

Janvier

## Inauguration d'un jardin communautaire à Lille

**Mars** : Transformation d'un espace vert en «Jardin communautaire » 54/56 rue de Flandre et 17 rue de la Vieille Aventure à Lille. L'entretien sera réalisé par la maison de quartier dans le cadre d'ateliers jardinage avec nos locataires.

## Semaine Nationale des HLM

**Juin** : A l'occasion de la 1ère édition de la semaine nationale des HLM, nous avons visité le programme des Rives de la Deûle à la Madeleine. Ce projet complètement achevé associe logements locatifs (maisons et appartements) et accession à la propriété.

Décembre

**Octobre** :

## Visite du chantier de l'Ehpad de Villeneuve d'Ascq 73 lits

## Opérations de Démolitions Reconstructions

Résidence Lézis
42 logements
Marcq-en-Baroeul

Résidence Fichaux
66 logements
La Madeleine

## Convention du personnel

**Décembre** : Le 12 décembre, salariés et administrateurs étaient réunis à l'occasion de la convention d'entreprise. Entre rétrospectives et avancement du projet d'entreprise Cap 2016, chacun a pu mesurer le travail réalisé.

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE **SOCIAL** DES TERRITOIRES

## Les enjeux

Logis Métropole doit, sur un territoire concentré où la demande est particulièrement tendue, développer son activité en tenant compte d'une demande de plus en plus précaire.

En outre, en tant qu'acteur de la politique du logement, Logis Métropole doit apporter des solutions aux collectivités locales confrontées à la problématique grandissante du vieillissement de la population.

Ainsi, l'entreprise doit répondre aux besoins de son territoire en proposant une offre locative complète, adaptée et qualitative.

Avec des projets de plus en plus complexes à monter et un renforcement de la réglementation technique, Logis Métropole a l'ambition d'être un acteur global de l'immobilier qui développe ses projets avec l'ensemble de ses partenaires : état, collectivités locales et communes.

## Nos réalisations

Pour répondre à ces enjeux, Logis Métropole a mis en place une stratégie dont les principales réalisations en 2013 sont les suivantes :

**• L'accompagnement des communes dans leurs projets d'urbanisme**

Logis Métropole a démoli 108 logements dans le cadre des deux opérations de requalification urbaine dans lesquelles l'entreprise s'est investie aux côtés des communes :

**A Marcq-en-Barœul :** le projet prévoit la démolition des 150 logements des résidences Lézis et Lambrecq et la reconstruction de 157 logements locatifs et 21 en accession. Ce projet a été motivé par la dégradation du bâti, l'obsolescence des équipements techniques, des logements énergivores et l'existence d'une mono-typologie (type I) peu adaptée aux attentes actuelles des locataires. Implanté en plein cœur du Bourg, le projet de reconstruction a été conçu pour répondre aux objectifs communautaires en matière de logement.

**A La Madeleine :** le projet prévoit la démolition des 111 logements des résidences Fichaux et Joffre et la reconstruction de 177 logements dont 14 de type foyer. Il s'intègre à un programme plus global de renouvellement urbain initié par la commune, visant à reconnecter le quartier à la Ville. L'obsolescence des équipements, la vétusté des locaux et la typologie peu adaptée à la demande ont présidé à la décision de démolir ce patrimoine.
Le projet ambitionne de produire des logements, visant plus de mixité sociale et générationnelle, avec des performances de haute qualité énergétique et environnementale.

**Sébastien LEPRÊTRE**
Maire de La Madeleine

### Requalification du quartier Fichaux/Joffre, un projet ambitieux !

**Monsieur le Maire, vous êtes à l'origine de la requalification du quartier Fichaux/Joffre de La Madeleine. Comme imaginez-vous ce nouveau quartier ?**

Je l'envisage comme un quartier non plus fermé sur lui-même, mais ouvert au sens propre, comme aux sens figuré. Ouvert sur le futur Cœur de Ville auquel il sera mieux relié physiquement, et ouvert à une mixité à la fois sociale et générationnelle.

**La démolition-reconstruction de ce quartier est une opération d'envergure. A quoi faut-il être attentif dans ce type de projet ?**

En premier lieu, il faut être attentif au relogement des habitants. C'est une démarche longue et difficile qui réclame du dialogue et de l'humanité. En second lieu, il importe de partager le projet avec toutes les personnes intéressées et concernées à l'échelle du quartier : riverains, associations, écoles, …

La pédagogie autour du projet est la clé de son approbation, voire de son appropriation par le plus grand nombre.

**Qu'attendez-vous, plus généralement, de Logis Métropole ?**

J'attends une mobilisation à la hauteur de l'enjeu humain et urbain pour faire de ce projet une réalisation exemplaire. Le partenariat avec la Ville de La Madeleine s'en trouvera encore renforcé, au bénéfice premier des futurs habitants de ce nouveau quartier.

**• Le maintien d'objectifs de construction ambitieux, tout en assurant la qualité patrimoniale et la mixité du peuplement**

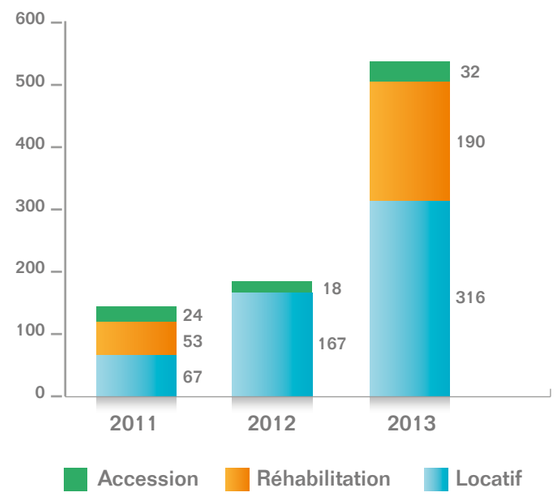
Logis Métropole conserve des objectifs de production ambitieux pour répondre aux défis de son territoire, et ce malgré une baisse des aides à la pierre et un renchérissement du coût des constructions par l'évolution des réglementations techniques et notamment thermiques.

Ainsi, 316 logements neufs (250 logements familiaux et 66 places en EHPAD) ont été livrés en 2013, soit une activité en hausse de 90% par rapport à l'année précédente.

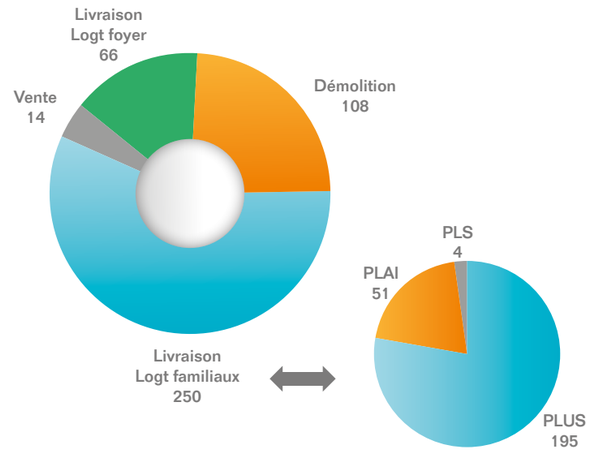
Symbole d'une opération favorisant la mixité, Logis Métropole a déposé en 2013 un permis de construire pour le projet de Lomme Humanicité (133 logements) qui prévoit la construction de 30 logements locatifs en faveur des aînés, 28 logements locatifs familiaux, une résidence étudiante de 55 logements et 26 logements en accession sociale.

Dans le cadre de sa programmation de réhabilitation thermique, l'entreprise a également livré 190 logements. Conformément à sa politique, Logis Métropole a profité de cette réhabilitation pour traiter également les pathologies du bâti et de l'intérieur des logements.

**Livraisons 2011 - 2013**




**Activité 2013**




**65% des demandeurs** dans les plafonds PLAI

**3 700 demandes** / mois sur Lille Métropole, soit **+ de 50%** des demandes de la région Nord-Pas-de-Calais

**1 000 attributions** / mois sur Lille Métropole soit 1/3 seulement des attributions de la région Nord-Pas-de-Calais

## • Une politique de construction et d'adaptation de notre patrimoine face au vieillissement de notre clientèle

Logis Métropole a fortement développé en 2013 son offre dédiée aux seniors :

- Livraison d'un EHPAD de 66 lits à Lambersart, en plein cœur de ville. L'établissement est organisé en petites « unités de vie ». L'architecture soignée a été travaillée en fonction de ses locataires et de leurs familles, elle intègre des patios, des puits de lumière, et des espaces de déambulation. Chaque unité pourra s'adapter aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

### Regards Croisés

Logis Métropole a livré fin 2013 un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), comptant 66 lits. Nous avons recueilli les impressions de Patrice de Williencourt, architecte du programme (cabinet Atlante) et Damien Wallerick, responsable de programmes spécifiques (Logis Métropole), deux acteurs « impliqués » de ce projet.

**En quoi, la conduite de ce type de projet diffère t-elle d'un programme classique de construction de logements familiaux ?**

**D. Wallerick -** Sur le fond, rien ne diffère puisqu'il s'agit également de logements conventionnés par l'Etat, mais sur la forme, le management et la technicité de l'opération sont plus complexes. Tout d'abord le gestionnaire est connu dès le départ, ce qui est un avantage pour la définition de ses besoins. L'équipe de maîtrise d'œuvre est également plus étoffée : un architecte principal, un architecte d'intérieur, des bureaux d'études structures, techniques, cuisine et VRD, un paysagiste et un coordonnateur sécurité incendie. Un EHPAD est également une opération techniquement plus délicate, avec des prestations permettant l'accueil de personnes dépendantes : centrale incendie, vidéosurveillance, système d'appel malades, climatisation, salle snoezolen*, cuisine centrale permettant de produire 500 repas par jour avec du portage à domicile... D'où l'intérêt de se faire bien accompagner par des partenaires compétents !

**Qu'est-ce qui détermine votre démarche architecturale dans la réalisation d'un établissement comme celui-ci ?**

**P. de Williencourt -** Quelques mots résument ma démarche architecturale dans mes projets pour personnes âgées ou personnes handicapées :
- créer des lieux familiers
- adapter l'architecture aux besoins des résidents, stimuler leurs facultés
- faciliter la prise en charge par le personnel soignant
- rendre le sourire aux familles

**Qu'est-ce qui vous a particulièrement motivé dans la réalisation de ce programme ?**

**D. Wallerick -** Tout d'abord l'œuvre sociale d'un EHPAD, qui est de permettre à des personnes dépendantes de trouver une structure accueillante et digne, dans laquelle les résidents se sentiront chez eux, et non dans un hôpital. Et le projet en lui-même également car rien n'était gagné d'avance. On avait la volonté de construire un bâtiment avec un seul étage sur un foncier trop exigu, il a donc fallu trouver des solutions pour l'agrandir, et négocier avec le Conseil Général, la Ville de Lambersart et Lille Métropole pour déclasser une voirie et la dévoyer. Cela nous a permis de développer le projet tel qu'on le connaît.

**P. de Williencourt -** La dépendance n'est pas un état figé, si quelqu'un souffre d'incapacité, il peut rester autonome si l'environnement est adapté; le rôle de l'Architecture prend alors tout son sens.

**Créer des lieux de bien être, la vie est dignité, rien que dignité !**

*Environnement qui propose des sollicitations sensorielles et génère de la détente.



- Lancement des travaux d'un EHPAD de 73 lits à Villeneuve d'Ascq. Cet établissement accueillera une partie des locataires actuels de notre foyer JB Clément implanté également sur cette commune et qui sera transformé à terme en résidence intergénérationnelle.

- Plusieurs projets en-cours concernent des logements dédiés aux seniors : Mons-en-Barœul – rue Picasso (34 logements), Villeneuve d'Ascq – rue de la Liberté (7 logements), Lomme-Humanicité (30 logements).

- Adaptation de 31 logements de plain-pied avec le réaménagement complet des salles de bain et sanitaires.

En parallèle, nous avons entamé un état des lieux de notre patrimoine afin de connaître précisément son niveau d'adaptation et d'adaptabilité. Ces informations seront disponibles dans notre système de gestion locative et permettront l'adéquation entre notre offre et la demande pour ce type d'habitat.

Une convention de partenariat a été signée en février 2013, avec la ville de Villeneuve d'Ascq, pour une action coordonnée relative aux logements des personnes en situation de handicap.

## • Le renforcement de la proximité auprès des locataires

Thème régulièrement cité dans les enquêtes de satisfaction réalisées deux fois par an, Logis Métropole fait évoluer sans cesse son organisation et adapte ses services en fonction de cette attente. Le renforcement de la proximité a pour but d'accentuer le lien social, d'instaurer du dialogue avec nos locataires et d'apporter des solutions aux situations de précarisation, d'incivilités et de tensions.

A cet effet, Logis Métropole a modifié les horaires de son personnel de proximité afin d'assurer une présence plus adaptée auprès de ses clients.

Fin 2013, une permanence a été ouverte à Mons-en-Barœul, dont l'objectif est d'assurer une présence renforcée dans le cadre du projet de réhabilitation. Du fait du succès de cette opération, cette permanence s'est élargie à l'ensemble de nos locataires Monsois. Logis Métropole étudie la possibilité d'ouvrir des permanences sur ses principaux secteurs d'implantation.

### BONNE PRATIQUE :

**Logis Métropole développe les projets avec les associations de quartiers.**
**Ainsi, en 2013, l'entreprise a mis en place avec l'association Citeo spécialisée dans la médiation sociale et avec la Ville de Mons-en-Barœul un projet visant à réguler les situations de conflits, prévenir les tensions, et promouvoir la citoyenneté dans les quartiers situés en zone urbaine sensible.**

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 | | | |
| | Croissance de l'offre de logements locatifs | 0,92 % | 2,43 % | 2,20 % |
| | Croissance de l'offre en structures collectives | 1,08 % | 0,00 % | 4,69 % |
| | Nombre de logements neufs livrés ou acquis | 67 Logements | 155 Logements | 250 Logements |
| | Nombre de logements anciens acquis | 6 Logements | 0 Logements | 0 Logements |

| SOC 1.2 | Répartition des logements livrés et acquis dans l'année | nombre | m² | nombre | m² | nombre | m² |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | TI | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | TII | 24 | 51 | 69 | 50 | 116 | 45 |
| | TIII | 34 | 69 | 69 | 69 | 103 | 69 |
| | TIV | 14 | 89 | 14 | 89 | 26 | 115 |
| | TV | 1 | 102 | 3 | 105 | 5 | 103 |
| | TVI et plus | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Répartiton par catégorie[1] (en nombre de logements) | | | | | | |
| | «Très social» | | 7 | | 27 | | 51 |
| | «Social» | | 37 | | 118 | | 195 |
| | «Social Intermédiaire» | | 29 | | 10 | | 4 |
| | «Intermédiaire» | | 0 | | 0 | | 0 |
| | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | | 0 | | 0 | | 0 |

| SOC 1.3 | Production en accession sociale | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Logements neufs livrés | | 0 | 0 | 0 |
| | Logements neufs livrés en location-accession | | 0 | 0 | 0 |

L'activité en accession sociale et PSLA est portée prioritairement par la filiale Mon Abri. Toutefois, compte tenu de la longueur des cycles en PSLA, entre les premières réservations d'un programme et les dernières levées d'option, Logis Métropole supplée Mon Abri pour certaines opérations. En 2013, Logis Métropole a lancé 2 programmes de 40 logements au total.
L'activité de Mon Abri sur 2011-2013 est la suivante :
2011 : 20 accession sociale - 2 PSLA
2012 : 6 accession sociale - 6 PSLA
2013 : 5 accession sociale - 27 PSLA

| SOC 1.4 | Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Part de logements conformes à la réglementation PMR | - | - | - |
| | Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| | Labels / certifications concernés | na | na | na |
| | Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement | - | - | - |
| | Caractéristiques des logements concernés | - | - | - |

| SOC 1.5 (N) | Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Étudiants (rés. universitaires) | 484 | 484 | 484 |
| | Personnes âgées autonomes | 473 | 473 | 473 |
| | Personnes âgées dépendantes | 112 | 112 | 178 |
| | Personnes handicapées | - | - | - |
| | Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...) | - | - | 48 |
| | Travailleurs (FJT, FTM) | 7 | 7 | 7 |
| | Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.) | 0 | 0 | 0 |
| | **Total** | 1 076 | 1 076 | 1 190 |

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)



Référentiel EURHO-GR® | PROMOUVOIR **L'ÉQUILIBRE SOCIAL** DES TERRITOIRES

| 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 € /m² / Shab.) | | | |
| | Ensemble du parc | | | |
| | Parc «Très social» | 4,98 € | 5,05 € | 4,96 € |
| | Parc «Social» | 5,20 € | 5,40 € | 5,53 € |
| | Parc «Social intermédiaire» | 7,33 € | 7,53 € | 7,59 € |
| | Parc «Intermédiaire» | 7,02 € | 7,25 € | 7,45 € |
| | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | na | na | na |
| | Logements neufs livrés ou acquis dans l'année | | | |
| | Parc «Très social» | 4,95 € | 5,16 € | 5,20 € |
| | Parc «Social» | 5,61 € | 6,04 € | 6,22 € |
| | Parc «Social intermédiaire» | 7,74 € | 8,82 € | 8,25 € |
| | Parc «Intermédiaire» | na | na | na |
| | Logements non conventionnés à loyers maîtrisés | na | na | na |
| SOC 2.2 (N) | Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année) | - | 22,36 % | 21,90 % |
| SOC 2.3 | Évolution du globale du montant des loyers[2] | 1,90 % | 2,15 % | 0,90 % |
| | Conformément à notre CUS, nous pratiquons une individualisation des hausses de loyer. La masse globale est en effet répartie entre les locataires en fonction de l'écart entre leur loyer appliqué actuel et le loyer d'objectif de leur logement, dans la limite de l'IRL +5 points. | | | |
| SOC 2.4 (N) | Évolution du montant des charges récupérables (en € /m² / Shab.) | -096 € | -0,70 € | 0,51€ |
| | Évolution du montant des charges récupérables hors énergie | 0,08 € | -0,82 € | 0,38 € |
| SOC 2.5 | Personnel contribuant à l'accompagnement social[3], dont : | | | |
| | Médiateur(rice) | 0 ETP | 0 ETP | 0 ETP |
| | Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale | 1 ETP | 1 ETP | 1 ETP |
| | Chargé(e) de pré-contentieux | 1 ETP | 1 ETP | 1 ETP |
| | Chargé(e) de contentieux | 1 ETP | 1 ETP | 1 ETP |
| | Chargé(e) de recouvrement | 0 ETP | 0 ETP | 0 ETP |
| | Autre : | 0 ETP | 0 ETP | 0 ETP |
| | Préciser l'intitulé du poste (pour Autre) | na | na | na |
| SOC 2.6 | Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre | - | 1 499 | 1 463 |
| SOC 2.7 | Taux de mutation interne TOTAL | 11,00 % | 9,81 % | 7,54 % |
| | Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement | na | 3,82 % | 2,14 % |
| SOC 2.8 | Soutien à l'accès à la propriété | | | |
| | Logements existants vendus à des particuliers | 6 | 14 | 14 |
| | dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme | 6 | 6 | 4 |
| | Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement | 6 | 7 | 3 |

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 3 | Contribution à la mixite 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 | 24,05 % | 21,49 % | 22,86 % |
| | 25-39 ans | 48,70 % | 49,00 % | 45,98 % |
| | 40-59 ans | 18,83 % | 18,48 % | 22,36 % |
| | 60-74 ans | 8,42 % | 7,74 % | 6,53 % |
| | 75 ans et + | 0,00 % | 3,30 % | 2,26 % |
| | Ressources des ménages | | | |
| | < 60 % du plafond de ressources | 59,46 % | 76,93 % | 73,49 % |
| | comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressouces | 33,54 % | 19,77 % | 23,74 % |
| | > 100 % du plafond de ressources | 6,99 % | 3,30 % | 2,76 % |
| | Composition des ménages | | | |
| | Personne seule | 43,50 % | 47,78 % | 42,96 % |
| | Famille monoparentale | 21,00 % | 19,23 % | 21,36 % |
| | Couple sans enfant | 17,79 % | 15,92 % | 16,21 % |
| | Couple avec enfant(s) | 17,70 % | 17,07 % | 19,47 % |
| | Autre configuration (cohabitation, colocation…) | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| SOC 3.2 N | Soutien financier aux projets locaux | | | |
| | portés par les associations de locataires | 0 € | 0 € | 0 € |
| | portés par d'autres associations | - | 1 460 € | 1 339 € |
| SOC 3.3 | Locaux mis à disposition d'associations | | | |
| | Associations de locataires | 0 | 0 | 0 |
| | Autres associations | 7 | 9 | 9 |

## Santé et sécurité des locataires

La santé et la sécurité de nos locataires est une priorité. En 2013, 130K.€ d'investissement ont été réalisés en terme de sureté des bâtiments : fermeture d'entrées traversantes sur Lille Duguesclin, installation d'un système de vidéosurveillance et étude d'éclairement sur Lille Flandres, rénovation de l'interphonie sur Mons Provence.

Parallèlement, l'alimentation quotidienne et l'analyse des données de l'outil O2T (Observatoire des Troubles à la Tranquillité) permet de mener des actions ciblées sur le vandalisme, les incivilités, le traitement des plaintes.

Concernant la santé de nos locataires, un travail sur l'important sujet de l'amiante a été initié avec nos partenaires d'Oxalia et Habitat Réuni, afin de prendre les dispositions nécessaires dans les bâtiments impactés.

**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



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

**La politique environnementale développée par Logis Métropole s'inscrit pleinement dans les objectifs nationaux (loi de grenelle, transition énergétique) et régionaux (PLH et Agenda 21 Lille Métropole). Nos orientations sont guidées, non seulement, par la volonté de préserver les ressources mais aussi par le souci de maîtriser les charges de nos locataires.**

Dans un secteur d'activité au cœur des enjeux environnementaux, Logis Métropole, en tant qu'acteur reconnu du logement social, veille à réduire l'impact qu'ont le bâti et son usage sur l'environnement.

Ainsi notre stratégie et nos objectifs sont construits autour de 5 grands axes :

- L'efficacité énergétique avec pour objectif la réduction des dépenses d'énergie.
- Maîtriser les consommations d'eau, collectives et individuelles.
- Intégrer notre architecture au patrimoine urbain environnant.
- Limiter nos déchets et émissions.
- Influer sur les comportements des parties prenantes.

## L'efficacité énergétique :

La réglementation nous impose un cahier des charges strict dans la réalisation de nos logements neufs. Les rénovations thermiques, par le traitement du bâti et de son enveloppe, par des systèmes de chauffage adéquats sont les réponses adaptées, apportées par Logis Métropole.

En 2013, 190 logements ont été réhabilités soit 3% du patrimoine traité thermiquement, passant des classes F et E aux classes C et B. L'ensemble de nos futurs projets et les projets en cours en 2014 seront à minima labellisés HPE 2012.

A l'enjeu environnemental s'ajoute l'enjeu social : combattre la précarité énergétique. Selon l'INSEE, les ménages les plus pauvres consacrent en moyenne 15% de leurs revenus aux dépenses énergétiques, contre 6% pour les ménages les plus aisés.

Principal poste de dépense énergétique par foyer, le chauffage, et notamment le chauffage électrique énergivore, est l'élément sur lequel les actions d'améliorations ont le plus d'impact. C'est particulièrement le cas de logements tout électrique où 80% de la consommation annuelle d'électricité provient des radiateurs et du ballon d'eau chaude.

**FLASHEZ-MOI pour en savoir +**

## Qu'est ce qu'un Agenda 21 ?

L'agenda 21 Lille Métropole est une feuille de route reprenant un plan de 210 actions concrètes en faveur du développement durable, engagées pour plusieurs années.
Le chiffre 21 fait référence au 21ème siècle.

## Maîtriser les consommations d'eau :

99% de la population française est aujourd'hui reliée à un réseau d'eau potable de qualité. Néanmoins, les investissements massifs qui ont été nécessaires, encouragés aussi par un durcissement des normes sur l'eau potable, se sont effectués au détriment du prix de l'accès à la ressource. En moyenne, le prix actualisé de l'eau a quasiment été multiplié par trois depuis 1990, pour atteindre actuellement plus de trois euros le mètre cube (3€70 en moyenne sur la région Lilloise en 2012 : source Lillemetropole.fr). Aujourd'hui, la gestion de l'eau doit intégrer la préservation de l'environnement et de la qualité de l'eau, dans un contexte de rareté de la ressource de plus en plus fréquent.

Prendre en compte l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau constitue un enjeu financier important pour les services de l'eau. Si la baisse de la consommation d'eau observée ces dernières années en France se poursuit (-1% à 2% par an), il est fort probable que le prix de l'eau continuera à augmenter, impliquant une hausse significative de la facture pour les ménages qui ne réduiront pas leur consommation.

## BONNE PRATIQUE :

**Afin d'améliorer sa gestion de l'eau et d'optimiser les consommations de ses locataires, Logis Métropole développe une solution de télé-relève des compteurs généraux dans le cadre des opérations de gros entretien.**

**Jusqu'à présent, les compteurs d'eau étaient relevés 2 fois par an, avec tous les problèmes inhérents à la relève manuelle (risques d'erreurs, problèmes d'accès au compteur, etc.). Désormais, le relevé d'un compteur est effectué automatiquement et en continu.**
**Ce relevé en continu permet de détecter plus facilement les consommations anormales, d'éliminer les erreurs de relevé et de déceler presque instantanément les fuites sur le réseau. La détection des fuites est essentielle à une bonne maîtrise de l'eau, les fuites peuvent représenter jusqu'à 20% des quantités d'eau consommées par les français.**

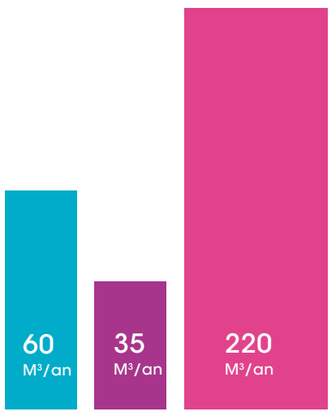
## Les fuites d'eau en chiffres :

En moyenne, un Français consomme 137 litres d'eau par jour,
soit 60 m³ par an.

Les fuites peuvent représenter jusqu'à 20% des quantités d'eau consommées par les français.

Un goutte à goutte représente 4 litres par heure, soit 35 m³ par an.

Une chasse d'eau qui coule représente 25 litres par heure, soit 220 m³ par an.




Consommation d'eau
Consommation du goutte à goutte
Consommation d'une chasse d'eau défectueuse

## Influer sur les comportements :

Outre les actions de communication, d'information, d'affichage, la sensibilisation de nos locataires passe par la transparence de nos modes de gestion, des consommations et donc des coûts.
L'ensemble des actions mises en place en 2013 contribue à pouvoir donner à nos locataires les moyens d'agir sur leur propre comportement et de s'approprier les gestes éco-responsables au quotidien.

## BONNES PRATIQUES :

I **Logis Métropole permet aux foyers équipés du boîtier Voltalis d'agir et d'être acteurs des économies de charges à réaliser grâce à la diffusion de supports et à un portail internet permettant le suivi en temps réel des consommations. L'objectif est de favoriser le comportement éco-citoyen de nos locataires.**

II **Notre 1ère campagne compteurs d'eau individuels à Wambrechies a permis de sensibiliser les locataires de 113 logements, non seulement par l'envoi de supports mais également par l'information dispensée par notre personnel de terrain.**

## Focus pratique interne : La gestion de notre flotte de véhicules de service en auto-partage

Depuis plusieurs années, Logis Métropole met à disposition de ses salariés un pool de véhicules que chacun peut emprunter selon ses besoins professionnels après réservation.
Avantages économiques, écologiques et pratiques, ce mode de gestion permet de faire baisser le PRK (Prix de Revient Kilométrique). Les véhicules roulent plus et mieux, nous constatons une homogénéité du nombre de kilomètres par véhicule. Nous optimisons notre flotte, améliorons notre taux d'utilisation et baissons nos émissions de $CO^2$.
Sur 4 ans : baisse de 9% des émissions de $CO^2$ et de 43% du PRK pour une augmentation de 110% du kilométrage parcouru.

**Mathieu BINEAU**
Voltalis,
Directeur Général

**Pouvez-vous, en quelques mots, nous présenter la société Voltalis ?**

Voltalis a inventé le métier de l'effacement diffus en France, qui consiste à réaliser des économies d'électricité au moment où le réseau électrique en a besoin. En agissant de façon synchronisée sur un très grand nombre de logements, cette technique permet de réduire la consommation d'une région ou du pays. L'effacement diffus est donc une alternative à la production de centrales d'appoint, chères et polluantes, notamment en termes d'émissions de $CO^2$.

Concrètement, un boîtier est installé dans le tableau électrique de chaque logement et pilote des suspensions d'alimentation en temps réel en fonctions des besoins du réseau électrique. Ce boitier est mis à disposition sans frais, ni d'installation, ni d'abonnement ; en effet, Voltalis est rémunéré par le système électrique, et notamment RTE, pour les effacements de consommations réalisés.

La solution développée par Voltalis permet déjà à plus de 100 000 particuliers ou bâtiments tertiaires de consommer moins et mieux l'énergie électrique. Notre société déploie cette solution notamment en partenariat avec les bailleurs les plus mobilisés autour de l'efficacité énergétique, à l'instar de Logis Métropole dont plus de 250 locataires sont déjà concernés par cette démarche.

**Qu'apportent les solutions Voltalis à Logis Métropole et à nos locataires ?**

Les effacements permettent aux foyers participants de réaliser des économies d'énergie, sans impact sur leur confort. Par ailleurs, chaque foyer participant dispose également d'un accès gratuit (en ligne et en temps réel) au suivi détaillé des consommations de chacun de ses appareils raccordés au boîtier (radiateurs, chauffe-eau). L'adhérent peut ainsi suivre l'évolution de ses dépenses en euros.

Logis Métropole bénéficie également d'un suivi des consommations électriques totales de son patrimoine équipé de boîtiers Voltalis, lui permettant de mieux suivre le comportement énergétique de ses résidences et d'identifier des potentiels d'économies d'énergie supplémentaires.

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 | | - | 0,00 % | 0,62 % |
| | B 51-90 kWh/m²/an | | - | 3,00 % | 5,52 % |
| | C 91-150 kWh/m²/an | | - | 10,00 % | 10,07 % |
| | D 151-230kWh/m²/an | | - | 34,99 % | 34,75 % |
| | E 231-330 kWh/m²/an | | - | 39,98 % | 36,92 % |
| | F 331-450 kWh/m²/an | | - | 8,99 % | 8,11 % |
| | G bâti énergivore | | - | 3,00 % | 3,14 % |
| | Données non disponibles | | - | 0,03 % | 0,86 % |
| | Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre* | | | | |
| | < 6 kg $CO_2$/m²/an | | - | 0,00 % | 2,62 % |
| | 6-10 kg $CO_2$/m²/an | | - | 4,99 % | 5,02 % |
| | 11-20 kg $CO_2$/m²/an | | - | 11,99 % | 13,92 % |
| | 21-35 kg $CO_2$/m²/an | | - | 16,99 % | 15,68 % |
| | 36-55 kg $CO_2$/m²/an | | - | 29,00 % | 27,43 % |
| | 56-80 kg $CO_2$/m²/an | | - | 33,99 % | 31,46 % |
| | > 80 kg $CO_2$/m²/an | | - | 3,00 % | 3,01 % |
| | Données non disponibles | | - | 0,03 % | 0,86 % |
| | Logements récents (< 5 ans) | | | | |
| | Performance énergétique* (en kWh/m²/an) | Moyenne | 179 | 175 | 170 |
| | | Médiane | 172 | 167 | 162 |
| | Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. $CO_2$/m²/an) | Moyenne | 19,00 | 16,00 | 14,00 |
| | | Médiane | 12,00 | 10,00 | 9,00 |
| | Patrimoine locatif total | | | | |
| | Performance énergétique* (en kWh/m²/an) | Moyenne | - | 246 | 238 |
| | | Médiane | - | 241 | 233 |
| | Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. $CO_2$/m²/an) | Moyenne | - | 46,00 | 44,00 |
| | | Médiane | - | 49,00 | 47,00 |

En 2013, nous avons livré nos premiers logements de classe A. L'essentiel porte sur le transfert des logements E et F dans les classes B et C.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ENV 1.2 (N) | Part des logements alimentés en énergies renouvelables[1] (tout ou partie) | | | |
| | Par une technologie dédiée (solaire, etc.) | 0,00 % | 0,00 % | 1,48 % |
| | Logements reliés à un chauffage urbain | 13,81 % | 13,49 % | 13,20 % |
| | Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie | 0,00 % | 0,00 % | 1,48 % |

Nos premières opérations, en production d'eau chaude par énergie renouvelable, ont été livrées en 2013, pour un total de 88 logements. 2 technologies : Les panneaux solaires traditionnels et le système Heliopac (capteurs solaires souples non vitrés).

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ENV 1.3 | Consommations d'eau sur le patrimoine* | 1,11 m³ | 1,04 m³ | 0,99 m³ |
| | Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau | 80,69 % | 78,24 % | 83,14 % |
| ENV 1.4 | Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes[2] | - | - | - |
| | Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie | 0 | 0 | 0 |

* 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-économes.





| 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 (N) | Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale | | | | |
| | Logements neufs | | 0,00 % | 64,52 % | 95,60 % |
| | *Nom des labels/certifications* | | 84 logements THPE livrés (RT 2005) en 2013 + 155 logements BBC (RT2005) en 2013 | | |
| | Logements réhabilités | | 0,00 % | 0,00 % | 70,53 % |
| | *Nom des labels/certifications* | | 134 logements labellisés BBC Effinergie Rénovation | | |
| ENV 2.2 (N) | Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances » | | 0,00 % | 0,00 % | 9,09 % |
| ENV 2.3 | Total des émissions de $CO^2$ des déplacements professionnels quotidiens[3] | | 11,42 t. | 11,31 t. | 11,99 t. |
| | Niveau moyen d'émissions des véhicules de la société | | 123 g./km | 124 g./km | 125 g./km |

Notre typologie de déplacements (nombreux trajets sur de courtes distances) nous amène à orienter notre politique d'achat de véhicules de service sur des petits véhicules essence. Notre taux d'émission de $CO^2$ augmente de ce fait légèrement, mais en contrepartie nous émettons moins de particules fines, moins d'oxyde d'azote et de particules cancérigènes.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ENV 2.4 | Sites fonctionnels | | | |
| | Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an) | - | - | 447 |
| | Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. $CO_2$/m²/an) | - | - | 14,00 |
| | Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels | - | - | Rapport DPE du siège social |

## Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Logis Métropole met en œuvre auprès de ses salariés et de ses fournisseurs des actions de sensibilisation aux impacts environnementaux :

• Auprès des salariés :
Par le biais de communications et d'affichages, nous sensibilisons régulièrement l'ensemble du personnel aux « bons gestes » sur différentes thématiques :
L'utilisation des véhicules de service (gestion partagée sur réservation), les copies et impressions, les règles de tri et traitement des différents types de déchets, la problématique énergétique (le chauffage, la climatisation, l'éclairage), l'informatique (la sécurité, les sauvegardes).
Le personnel de terrain (AMS) est également sensibilisé à l'occasion des actions d'accompagnements et de formations internes sur site. Par exemple, ils sont formés à la gestion des déchets spéciaux (DEEE), aux dosages des produits d'entretien, etc.
L'objectif de ces actions est d'optimiser nos consommations et de limiter nos déchets et nos rejets.

• Auprès des fournisseurs :
Des clauses spécifiques dans nos contrats et marchés de service et d'entretien permettent de sélectionner des fournisseurs sensibles aux questions environnementales. Il s'agit de clauses de prévention des pollutions, de maîtrise des déchets (tri, valorisation, transports, suivi), de justification par pièces administratives (attestations, certificats environnementaux, etc.).
Concernant nos marchés de travaux, ces clauses ne sont pas systématiques. La législation est scrupuleusement respectée en termes de rejet, traitement des pollutions et gestion des déchets.

Concernant les achats de fournitures, nous n'avons pas de spécifications particulières. Par contre nous veillons à privilégier des fournisseurs locaux et régionaux dans la mesure du possible. Nous sommes sensibles aux produits respectueux de l'environnement, en évitant par exemple les produits toxiques et en utilisant des produits labellisés.

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

**Raisons d'omission**
- Information temporairement non collectée ou non consolidée
na Information non applicable
\# L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

(N) Nouveaux indicateurs

# CONTRIBUER À UNE **ÉCONOMIE** DURABLE

« Les dépenses dans le logement social doivent être considérées comme un véritable investissement pour l'action locale ! »

## Les enjeux

Les organismes sociaux permettent, par leur activité, de créer de la valeur non seulement pour eux-mêmes, mais également pour les collectivités, les habitants et les entreprises de leur territoire. Ils contribuent, en effet, au maintien des populations et au soutien de l'économie locale et de la consommation, ce qui constitue un enjeu particulièrement important dans le contexte économique actuel.
L'identification par les bailleurs sociaux des activités créatrices de valeur est primordiale pour optimiser les bénéfices apportés par leurs actions auprès des acteurs de leur territoire.
En mesurant le plus objectivement possible cette valeur créée et en la portant à la connaissance des parties prenantes, les organismes permettent aux collectivités locales d'orienter leur politique vers les domaines où la valeur créée est la plus grande. Dans un contexte de raréfaction des financements publics, on mesure l'importance de cet enjeu.
La connaissance de cette valeur doit permettre de considérer, plus que jamais, les dépenses dans le logement social comme un véritable investissement pour l'action locale !

## Notre stratégie

Conscient de sa contribution sur le tissu économique local, **Logis Métropole oriente sa stratégie et ses choix en matière de politique de développement et de gestion locative** de manière à optimiser son impact économique sur le territoire.
Ainsi, en matière de développement de l'offre, Logis Métropole s'est engagé depuis quelques années dans l'accroissement de son parc, tant en matière de logements familiaux, que de logements dédiés aux seniors ou aux personnes dépendantes.
Ce développement s'opère à la fois sur le territoire de Lille métropole où la demande de logements sociaux est très soutenue, mais également dans les communes limitrophes dans lesquelles l'offre actuelle est limitée malgré une demande présente.
Avec plus de 57% de son parc construit avant 1980, Logis Métropole est par ailleurs engagé dans un plan de réhabilitation thermique ambitieux.
Que ce soit pour la construction de logements neufs ou l'exploitation de ses bâtiments locatifs, Logis Métropole est attentif à ne pas concentrer toutes ses dépenses auprès de quelques entreprises, mais à travailler avec le plus grand nombre d'acteurs économiques sur son territoire, sélectionnés pour leur compétence.

### Qu'apporte un organisme à son territoire ?

**La préservation du pouvoir d'achat des habitants :**
- Par le développement d'une offre d'habitat à loyer modéré et de logements adaptés au handicap et au vieillissement
- Par l'amélioration des performances thermiques de ses constructions et de son patrimoine
- Par l'emploi direct ou indirect des salariés contribuant à son activité

**Une contribution à l'activité des entreprises locales :**
- Par les dépenses réalisées sur son territoire

**Des ressources financières et une économie de dépenses pour les collectivités :**
- Par le versement de la taxe foncière
- Par les coûts évités pour la prise en charge des personnes âgées en établissement

D'autre part, à chaque fois que cela est possible, l'entreprise s'associe avec des entreprises d'insertion de manière à ce que les dépenses engagées pour son fonctionnement et son développement bénéficient également aux populations les plus en difficulté.

Enfin, Logis Métropole veille à assurer les paiements dans des délais inférieurs aux prescriptions du Code de Commerce. Dans le contexte actuel, où bon nombre d'entreprises sont confrontées à des difficultés de trésorerie, les entreprises qui ont un fort niveau de dépenses comme la nôtre ont en effet une réelle responsabilité sur la santé financière de leurs fournisseurs.

## Nos performances

En 2013, Logis Métropole a doublé son activité en livraison de logements par rapport à 2012 et s'est implanté dans 3 nouvelles communes.
Sur l'année, c'est au total 790 logements en-cours de construction (721 locatifs, 69 en accession), représentant une dépense globale de 95 M.€ (dont 38 M.€ sur l'année).
L'entreprise est également engagée dans deux opérations majeures de requalification urbaine (hors ANRU), portant sur 216 logements à démolir et 347 logements à construire à partir du foncier libéré.
En 2013, 290 logements ont été en-cours de travaux de réhabilitation, impliquant une dépense globale de 13 M.€ (dont 3,2 M.€ sur l'année).

**René MATON**

**MBC, Président**

L'entreprise Maton Bâtiments Constructions, est une entreprise régionale indépendante créée en 1991 et employant aujourd'hui 150 salariés (hors sous-traitance). Son activité est répartie en 3 pôles : la construction de logements, la construction de bâtiments administratifs, sportifs, sociaux, scolaires, culturels, industriels et la rénovation et l'entretien de bâtiments.

**Comment avez-vous travaillé avec Logis Métropole en 2013 ?**

L'année a été marquée par la livraison de 46 logements, rue Potié à Loos pour un montant de 4M€ HT. Ce chantier a représenté 45 000 heures pour tous les lots.

2 nouveaux contrats ont également été signés pour :

- 38 logements à Lesquin, rue Jean Jaurès pour un montant de 4.5M€ HT. Ce chantier représente 50 000 heures pour tous les lots, les travaux ont démarré en janvier 2014.

- 19 logements à Loos en accession sociale, rue de l'égalité, pour un montant de 630.000€ HT pour le lot gros œuvre. Ce chantier représente 8000 heures, le démarrage des travaux est prévu en juin 2014.

**Quelles sont, selon vous, les bases d'un partenariat solide entre MBC et Logis Métropole ?**

Un partenariat solide est d'abord basé sur la fidélité. MBC répond depuis 22 ans aux appels d'offres en essayant de proposer un bon rapport qualité-prix.

Il est important également d'avoir des échanges permanents sur les évolutions techniques réglementaires et thermiques.

MBC s'engage en proposant une démarche interne de qualité : préparation du chantier, auto-contrôle en cours d'exécution, suivi des livraisons. Logis Métropole assure les règlements de nos factures. C'est un respect mutuel des engagements pris.

Fidélité, écoute et respect des engagements sont les bases de notre partenariat.

### La contribution de Logis Métropole à son territoire

**La préservation du pouvoir d'achat des habitants :**
- **250 logements familiaux** livrés en locatif
- **32 logements** livrés en accession sociale
- **1 EHPAD** de 66 lits livré
- **190 logements** réhabilités thermiquement
- Une rémunération directe des collaborateurs de l'entreprise de **2.3M.€**
- Une rémunération indirecte et induite liée aux dépenses d'entretien, de fonctionnement et d'investissement de l'entreprise de **16.7 M.€** (calculée à partir des ratios de coûts de main d'œuvre dans le chiffre d'affaires par branche fournis par l'INSEE)

**Une contribution à l'activité des entreprises locales :**
- **53.3 M.€** de dépenses réalisées sur son territoire

**Des ressources financières et une économie de dépenses pour les collectivités :**
- 2.1 M.€ de taxe foncière versée aux collectivités

**Christine VARIN**

Responsable Maintenace Patrimoine

## Oxalia : la force du partenariat

Dans le cadre du réseau Oxalia, le Groupe de travail « Marchés & Contrats » a permis de mutualiser certains contrats d'entretien.

**Quel est l'état d'avancement de votre Groupe de travail ?**
Depuis le démarrage de notre groupe de travail, nous nous réunissons tous les 2 mois et travaillons sur les différents contrats arrivant à terme au sein des 4 partenaires. 3 contrats de maintenance ont déjà été mutualisés : le contrat extincteurs, le contrat espaces verts et le contrat portes de garages qui a pris effet au 01/01/14.

**Qu'apporte la mutualisation des contrats ?**
La mutualisation des contrats entre les 4 bailleurs membres d'Oxalia nous permet d'abord de faire un état des lieux de nos pratiques respectives et de nous remettre en question. Ce travail collaboratif permet d'harmoniser nos façons de faire (procédures, délais, degrés d'exigences), tout en améliorant la qualité des prestations.
L'objectif premier reste d'harmoniser nos coûts en réalisant des économies d'échelles pour nos locataires. Par exemple : sur le contrat portes de garages, un gain de 25% a été réalisé sur les charges récupérables et donc directement au profit des locataires.

**Quelles sont les perspectives futures ?**
Nous travaillons actuellement sur le contrat chaufferies collectives qui est en cours de renégociation. Nous entamerons ensuite l'étude du contrat chauffages individuels, plomberie et ventilation qui sera renouvelé en janvier 2015. Nous travaillerons en parallèle sur le bordereau de prix « Tout Corps d'Etat » à la relocation. Ce bordereau, innovant, nous permettra d'avoir une même commande, un même bon de livraison et une même facture pour l'ensemble des travaux commandés pour un logement suite à l'état des lieux. Nous apprécions vraiment de travailler ensemble et œuvrons toujours dans l'objectif d'améliorer la satisfaction client.



Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales « Loyauté des pratiques » et « Communautés et le Developpement 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 | 11,83 % | 21,50 % | 23,66 % |
| ECO 1.2 (N) | Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement | 94 €/log. | 99 €/log. | 113 €/log. |
| ECO 1.3 (N) | Effort annuel moyen en investissement dans le parc | 2007-2011 | 2008-2012 | 2009-2013 |
| | Croissance du parc | | | |
| | Investissement annuel moyen | 7 939 302 € | 10 810 712 € | 16 530 398 € |
| | Par logement neuf livré | 129 754 €/log. | 124 795 €/log. | 122 510 €/log. |
| | Amélioration du parc (dont gros entretien) | | | |
| | Investissement annuel moyen | 4 432 298 € | 3 350 135 € | 4 700 640 € |
| | Par logement concerné | 9 623 €/log. | 9 070 €/log. | 9 704 €/log. |
| ECO 1.4 (N) | Équilibre financier moyen des opérations | | | |
| | Croissance du parc | | | |
| | Fonds propres | 27,57 % | 23,86 % | 22,05 % |
| | Emprunts | 69,51 % | 70,89 % | 70,82 % |
| | Subventions | 2,92 % | 5,25 % | 7,13 % |
| | Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf | 34 934 €/log. | 28 750 €/log. | 27 945 €/log. |
| | Amélioration du parc | | | |
| | Fonds propres | 9,85 % | 0,00 % | 12,49 % |
| | Emprunts | 74,69 % | 0,00 % | 70,09 % |
| | Subventions | 15,46 % | 0,00 % | 17,42 % |

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





| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ECO 1.5 | Taux de vacance — TOTAL | 1,86 % | 2,52 % | 1,75 % |
| | dont : Moins de 3 mois en exploitation | 0,32 % | 0,07 % | 0,39 % |
| | Plus de 3 mois en exploitation | 0,05 % | 0,12 % | 0,18 % |
| | Taux de vacance technique | 1,49 % | 2,33 % | 1,18 % |
| | dont taux de logements neutralisés définitivement | 1,48 % | 2,18 % | 0,77 % |

| 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 | 4 172 K€ | 4 262 K€ | 4 425 K€ |
| | en % du CA | 15,68 % | 15,62 % | 15,20 % |
| | Fournisseurs et prestataires | 32 966 K€ | 45 140 K€ | 54 276 K€ |
| | en % du CA | 123,91 % | 165,47 % | 186,40 % |
| | Administrations fiscales | 3 496 K€ | 3 628 K€ | 3 726 K€ |
| | en % du CA | 13,14 % | 13,30 % | 12,80 % |
| | Banques | 2 896 K€ | 3 348 K€ | 3 635 K€ |
| | en % du CA | 10,88 % | 12,27 % | 12,48 % |
| | Actionnaires | 14 K€ | 12 K€ | 12 K€ |
| | en % du CA | 0,05 % | 0,04 % | 0,04 % |
| | État (Cotisations à des fins redistributives) | 751 K€ | 504 K€ | 396 K€ |
| | en % du CA | 2,82 % | 1,85 % | 1,36 % |
| ECO 2.2 (N) | Heures d'insertion générées par l'activité économique | - | - | - |
| | En 2013 : 161 K€ de prestations d'insertion par le travail ont été facturés par nos 5 prestataires (Résidence +, Le portail, Dynamic Emploi Service, Itinéraire et la maison de quartier de Lille Wazemmes). | | | |
| ECO 2.3 (N) | Nombre et typologie des partenaires économiques | | | |
| | Nombre de fournisseurs et prestataires | - | - | 649 |
| | Part d'entreprises locales* | - | - | 75,50 % |
| | * entreprises dont l'adresse de facturation est située : | - | - | Département 59 |
| | En 2013, 75,50% de nos fournisseurs sont des fournisseurs locaux. | | | |
| ECO 2.4 (N) | Délai de paiement moyen des fournisseurs | - | 57 jours | 53 jours |

**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

# VALORISER LES RESSOURCES **HUMAINES**

## Les enjeux

Logis Métropole poursuit sa mutation dans un contexte d'activité très soutenue. Nos enjeux de développement et d'efficience sont forts, notre volonté est de toujours mieux se structurer, d'adapter notre organisation et d'améliorer le service apporté au client.
Les actions menées par les Ressources Humaines maintiennent ce cap en apportant à l'entreprise les compétences nécessaires à ses ambitions, en permettant à chacun de s'adapter, de vivre au mieux ces mutations, avec pour objectif l'engagement des salariés.
2013 reflète particulièrement ce dernier point et la volonté affichée par la direction, dans un contexte de forte activité, de créer les conditions d'engagement et de motivation de chacun.

Nos objectifs sont la traduction des points d'engagements pris vis-à-vis de nos salariés, dans le cadre de notre projet d'entreprise :
• Impliquer chacun dans le développement de l'entreprise,
• Faire du management, un véritable levier de notre entreprise,
• Développer les compétences professionnelles de nos collaborateurs et favoriser la mobilité interne,
• Développer une politique de rémunération cohérente et motivante,
• Créer les conditions du bien-vivre au travail.

## Créer le « bien-vivre » au travail

Les actions réalisées en 2013 reflètent notre volonté de créer les conditions d'engagement et de motivation de chacun afin de créer le « bien-vivre » au travail :

**Améliorer les conditions de travail**
En 2013, nos actions en la matière se sont tournées vers le personnel d'immeubles.
L'amélioration des conditions de travail de ces collaborateurs est une volonté affichée par la Direction. Octobre 2013 a vu l'aboutissement d'une action d'envergure : l'externalisation de la sortie des containers d'ordures ménagères et tri sélectif, permettant l'amélioration des conditions de travail de nos collaborateurs sur le terrain (suppression de la traction et de la manipulation des charges lourdes, horaires de travail réguliers, plus d'horaires de nuits, ni samedi ni jours fériés).

**Friday AKOR,**
**Agent de Maintenance et de Sécurité à Lille**

Je suis Agent de Maintenance et de Sécurité chez Logis Métropole depuis 2006. Mon poste a beaucoup évolué depuis mon arrivée.

En Octobre 2013, la société a mis en place une nouvelle organisation de nos tâches et a décidé d'externaliser la sortie des containers d'ordures ménagères et de tri.

Aujourd'hui, j'y vois des avantages puisque nous sommes moins fatigués physiquement, nous manipulons moins de charges lourdes, nous nous levons à des horaires réguliers et je ne travaille plus le samedi. Désormais, nous sommes également plus présents sur site et en contact avec les clients, cela a sur mon site de Lille un impact sur le squat. Mes horaires sont également calés avec les horaires du siège, cela facilite les relations, surtout avec ma gestionnaire de site. Je suis également présent lors de toutes les interventions des entreprises en partie commune.

Nos plannings ont été revus, avec l'ajout de nouvelles entrées, mais avec une plage le mercredi après-midi permettant les réunions de service et du temps pour les tâches de fond.

**Diversifier et renouveler nos modes de communication et d'échange**
En 2013, afin de favoriser les échanges, de permettre à la Direction de mieux connaître l'opérationnalité des métiers, le quotidien et les préoccupations des salariés, des « Petits-déjeuners Echanges » ont été organisés. Ainsi le Président du Directoire et la Responsable RH convient un groupe de 8 salariés « terrain/siège » à ces « petits-déjeuners ». Ces rendez-vous, accueillis positivement, sont reconduits sur 2014.
En Décembre 2013, s'est déroulée la Convention du Personnel, moment important de partage de notre projet d'entreprise et du cap tenu par la Direction.
La nouveauté cette année ? Cette convention s'est déroulée sur un mode tranversal, participatif et interactif.

De belles performances ont également été partagées à travers la présentation des travaux des groupes de travail de notre projet CAP 2016. Ainsi 6 groupes projets ont présenté leurs avancées ou l'aboutissement de leurs travaux dont le point d'encrage est la professionalisation de nos activités.

Renouveler nos modes de communication et d'échange c'est également favoriser la communication inter-services.
Cette année, une attention particulière a été apportée au processus de livraison des opérations neuves. En effet, les réunions et les « visites avant livraison » ont été optimisées et se font désormais avec l'ensemble des services impactés. Cela permet à chaque acteur du processus d'être informé précisément sur l'opération livrée et de produire le service client optimal.

**Se doter d'outils RH favorisant le développement des salariés**
2013 est une année riche en recrutements et mobilités internes, elle illustre à nouveau notre volonté de permettre le développement professionnel de nos collaborateurs. Nous avons ouvert au recrutement 12 postes, dont 3 créations. 5 mobilités internes ont permis de pourvoir ces postes.
Le développement des salariés c'est aussi et surtout la formation. En 2013, nous avons dispensé 67 jours de formation pour un coût de 93 K€.
Nous avons réalisé 35 actions en formation dont 2 significatives et essentielles pour notre projet d'entreprise :

• **La gestion des incivilités :** 49 salariés en relation quotidienne avec le client ont été formés afin de prévenir et de gérer de façon plus pertinente les situations conflictuelles ou d'agression, soit 12 jours d'intervention. Ce parcours répond aux enjeux ciblés par la direction et le CHSCT, et également à l'un des sujets de notre projet CAP 2016 « Gestion de crise ».

• **Le management :** chaque manager a bénéficié d'un cycle de formation de 4 jours.

Notre projet CAP 2016 a par ailleurs permis l'élaboration par le groupe de travail « management » de la **Charte Management** de l'entreprise. Fruit des réflexions d'un groupe de salariés et de managers, cette charte a été validée par l'équipe de direction, en cohérence avec les actions de formation menées pour les managers. Présentée lors de notre convention 2013, elle a été signée par l'ensemble des managers sur scène. Elle participe également aux outils favorisant le bien-vivre au travail.

### Les chiffres clés 2013

- **3,4%** de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle,
- **5 mobilités** internes,
- **24 salariés** rencontrés à travers 3 « Petits-déjeuners Echanges »,
- Des moyens optimisés à travers nos partenariats : Oxalia et Habitat Réuni, nous permettant par exemple d'avoir accès à d'autres moyens de recrutement et de formation de personnels d'immeubles via le projet « Parcours métiers Habitat Réuni, gardiens et gestionnaires de proximité ».

**Nathalie DUTILLY,**
**Conseillère commerciale en accession sociale et vente de patrimoine**

J'ai commencé ma carrière professionnelle chez Logis Métropole, en tant qu'hôtesse d'accueil en 1988, puis j'ai occupé un poste d'employée de bureau au service technique afin de suivre les réclamations locataires.

A cette époque, mes compétences techniques et relationnelles m'ont permis d'évoluer vers le métier de gestionnaire de site et de gérer la relation avec le locataire de son entrée à sa sortie du logement, et également de manager les équipes d'AMS. Pour assurer mes activités, j'ai suivi différentes formations : pathologies du bâtiment, états des lieux, gestion des incivilités, etc.

Après 10 années d'expérience à ce poste, j'ai choisi de postuler à l'appel à candidature d'un conseiller Logement me permettant d'acquérir des connaissances sur la réglementation H.L.M. en matière d'attribution de logements. En complément de mon parcours d'intégration, j'ai suivi les formations « la maîtrise des bases réglementaires de la gestion locative » et « l'offre locative sociale : comment vendre ? ».

Mon projet professionnel étant de m'orienter vers la vente immobilière, ce poste m'a permis d'acquérir une vision plus large de la gestion locative des ESH.

Fin 2013, l'entreprise a ouvert un poste correspondant à mes souhaits d'évolution professionnelle. J'ai donc postulé au poste de conseillère commerciale en accession sociale et vente de patrimoine.

Le service Ressources Humaines m'a accompagnée dans ma démarche en effectuant un « point carrière » avec une consultante RH, ce qui m'a permis de me conforter dans mes choix d'orientation professionnelle, d'évaluer mon potentiel pour ce poste et d'identifier les points pour lesquels je devrais bénéficier d'un accompagnement.

J'ai été retenue pour ce poste dans lequel je m'épanouis. J'acquiers de nouvelles compétences du domaine commercial, telles que la vente aux particuliers, la communication, la publicité, le financement, etc.

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 | 99,01 % | | 98,68 % | | 97,65 % | |
| | CDD (Hors CDD de remplacement) | 0,99 % | | 1,32 % | | 2,35 % | |
| | Interim | 1,47 % | | 1,72 % | | 1,30 % | |
| | Contrats spécifiques | | | | | | |
| | Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.) | 0 salariés | | 0 salariés | | 0 salariés | |
| | Contrats d'apprentissage / de professionnalisation | 0 salariés | | 1 salariés | | 3 salariés | |
| | Stagiaires | 3 salariés | | 6 salariés | | 5 salariés | |
| HR 1.2 (N) | Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| | Nombre de salariés en CDI | 53 | 31 | 48 | 31 | 51 | 32 |
| | Âge | | | | | | |
| | < 25 ans | 1,19 % | 0,00 % | 1,27 % | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| | 25-55 ans | 58,33 % | 36,90 % | 55,70 % | 37,97 % | 51,81 % | 37,35 % |
| | > 55 ans | 3,57 % | 0,00 % | 3,80 % | 1,27 % | 9,64 % | 1,20 % |
| | Catégories | | | | | | |
| | Ouvriers de maintenance | 1,19 % | 0,00 % | 1,27 % | 0,00 % | 1,20 % | 0,00 % |
| | Personnel de proximité | 29,76 % | 5,95 % | 27,85 % | 6,33 % | 28,92 % | 7,23 % |
| | Employés administratifs | 4,76 % | 11,90 % | 5,06 % | 12,66 % | 4,82 % | 12,05 % |
| | Agents de maîtrise | 13,10 % | 14,29 % | 13,92 % | 13,92 % | 13,25 % | 13,25 % |
| | Cadres | 9,52 % | 5,95 % | 10,13 % | 6,33 % | 9,64 % | 6,02 % |
| | Directeurs et cadres dirigeants | 3,57 % | 0,00 % | 2,53 % | 0,00 % | 3,61 % | 0,00 % |
| | Plus de 5% des hommes (notamment personnel de proximité) ont plus de 55 ans en 2013. | | | | | | |
| HR 1.3 | Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap | | | | | | |
| | Travailleurs handicapés employés durant l'année | 2 | | 1 | | 1 | |
| | Équivalent en ETP | 1,57 ETP | | 1,00 ETP | | 1,00 ETP | |
| | Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail | 37 661 € | | 28 068 € | | 74 379 € | |
| | Compensation versée à l'AGEFIPH* | 1 728 € | | 3 798 € | | 3 772 € | |
| | **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 | 22,81 K€ | na | 23,03 K€ | na | 23,64 K€ | na |
| | Personnel de proximité | 21,16 K€ | 21,20 K€ | 21,61 K€ | 21,63 K€ | 21,83 K€ | 21,60 K€ |
| | Employés administratifs | 23,28 K€ | 21,63 K€ | 21,69 K€ | 22,01 K€ | 20,96 K€ | 22,82 K€ |
| | Agents de maîtrise | 29,66 K€ | 27,57 K€ | 29,53 K€ | 27,04 K€ | 27,91 K€ | 28,11 K€ |
| | Cadres | 43,75 K€ | 39,07 K€ | 40,47 K€ | 39,52 K€ | 42,59 K€ | 41,47 K€ |
| | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) | 79,88 K€ | na | 78,17 K€ | na | 64,60 K€ | na |
| HR 1.5 (N) | Écart de rémunérations* | | | | | | |
| | Rémunération médiane | 24 K€ | | 24 K€ | | 25 K€ | |
| | Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles | 3,65 | | 3,12 | | 3,27 | |
| HR 1.6 (N) | Avantages sociaux financés par l'employeur (% de la masse salariale) | 18,44 % | | 20,10 % | | 21,59 % | |





| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 14 |
| | Personnel de proximité | 23 | 177 | 20 | 134 | 28 | 854 |
| | Employés administratifs | 4 | 42 | 3 | 21 | 12 | 273 |
| | Agents de maîtrise | 12 | 211 | 13 | 98 | 21 | 743 |
| | Cadres | 8 | 113 | 13 | 42 | 14 | 381 |
| | Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 53 |
| HR 2.2 (N) | Accès à la formation | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes | Hommes | Femmes |
| | Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années | - | - | - | - | 94,12 % | 100,00 % |
| HR 2.3 | Mobilité interne | | | | | | |
| | Nombre de mobilités internes dans l'année | | 1 | | 7 | | 5 |
| | dont : Nombre de promotions internes dans l'année | | 0 | | 5 | | 0 |
| | Total de postes pourvus dans l'année | | 5 | | 10 | | 12 |
| HR 3 | Santé et bien-être des salarié(e)s | | | | | | |
| | Corr Art. R.225-105-1 : Santé et sécurité ; absentéisme | | | | | | |
| HR 3.1 (N) | Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés) | | | | | | |
| | Taux d'absentéisme global | | 11,42 % | | 12,03 % | | 8,01 % |
| | Taux d'absentéisme dû aux AT/MP | | 0,75 % | | 1,57 % | | 1,17 % |
| | Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année | | 9 | | 11 | | 11 |
| HR 3.2 (N) | Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale) | | 1,20 % | | 1,20 % | | 1,20 % |

*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

La gouvernance est une démarche de concertation, de prise de décision et de pilotage, qui implique de façon responsable, c'est-à-dire claire, efficiente, indépendante et transparente, l'ensemble des acteurs concernés. Elle permet l'implication de toutes les parties prenantes dans la définition des politiques et stratégies d'entreprise. L'enjeu est de favoriser, par nos orientations stratégiques, notre croissance à long terme.

## Logis Métropole développe ses relations aux parties prenantes :

**- Avec ses locataires et leurs représentants**

Nous animons les réunions d'information avec nos correspondants de locataires en leur présentant tous les projets de l'entreprise : construction de nouveaux logements, réhabilitations prévues, évènements divers.
Ces réunions sont également un moment d'échanges. Il est en effet important d'écouter, de pouvoir répondre à leurs préoccupations et essayer d'améliorer leur satisfaction.
La gouvernance de Logis Métropole comme pour l'ensemble des ESH est participative. Ainsi, 3 représentants de locataires siègent au Conseil de surveillance. Nos clients locataires sont donc impliqués dans la gouvernance de l'entreprise.

**- Avec les communes**

Afin d'adapter la ville, de répondre aux besoins des populations et de valoriser les projets urbains, l'entreprise accompagne les communes dans la mise en œuvre de leur politique d'urbanisme. Ce type de projet n'est possible qu'en assurant une concertation avec toutes les parties prenantes concernées (locataires, associations, Ville, Etat).

**- Avec les associations**

En 2013, des actions fortes de lien social ont été menées sur le secteur de Lille avec l'aide de l'association « Maison de Quartier » de Lille-Wazemmes :
- Création d'un jardin communautaire avec l'aide des enfants.
- Animations lors des fêtes de fin d'année.

**M. Rudy ELEGEEST**
Maire de Mons-en-Baroeul

**Dans le cadre de la réhabilitation des 100 logements de l'avenue Marc Sangnier, comment la ville et Logis Métropole travaillent-ils ensemble sur un tel projet ?**

Désormais engagé dans le mouvement de transition qui fait de l'ex ZUP du « Nouveau Mons » un éco-quartier, Logis Métropole investit durablement pour améliorer significativement la qualité et le cadre de vie de nombreux Monsois. Chacun sait que l'association des habitants à l'avenir de leur cadre de vi(lI)e est une condition inhérente à la réussite de toute démarche visant à l'éclosion d'un éco-quartier et plus largement d'une ville durable. Ici, dans le cadre de cet ambitieux programme de réhabilitation, la collaboration précieuse de nos équipes combinée à la volonté d'échange et d'implication du plus grand nombre, (bailleur, concepteurs, habitants, pouvoirs publics…) dans toutes les facettes de ce beau projet, ont permis d'envisager collectivement de (re)créer les conditions du « mieux et bien vivre-ensemble ».

**La ville de Mons et Logis Métropole sont partenaires depuis de nombreuses années, quels sont, selon vous, les éléments essentiels d'un partenariat durable ?**

Dans une ville en mouvement permanent et aux atouts désormais reconnus voire enviés, les bailleurs et la collectivité locale se doivent de partager une vision et des valeurs communes. Dans nombres de projets, à différents endroits de la commune et à différents moments de l'histoire de l'évolution urbaine de Mons-en-Baroeul, Logis Métropole a fait la démonstration d'une réelle capacité d'adaptation, d'une volonté certaine d'apporter partout et toujours le meilleur de son savoir-faire. De ce point de vue, nous partageons l'ambition de créer pour chacun, où qu'il vive et à tout âge, les conditions propices à son plein épanouissement.



## En 2013 :

- **77.4%** de clients satisfaits ou très satisfaits des services de Logis Métropole.
- **993** clients ont répondu à une enquête de satisfaction.

## La satisfaction des locataires au cœur des préoccupations…

« Répondre aux attentes de nos locataires » est l'objectif principal de Logis Métropole, et cela à tous les niveaux de l'entreprise. La mesure de la satisfaction client, par le biais des enquêtes satisfaction, est devenue un outil stratégique pour notre organisation.

Nos enquêtes satisfactions, essentielles dans notre gestion de la qualité, doivent permettre :

- Une identification précise des besoins et attentes clients.
- De mener des actions d'amélioration ciblées.
- De communiquer, de fidéliser et de pérenniser nos relations clients.
- D'évaluer dans le temps le niveau de satisfaction.
- De mobiliser les équipes autour de la problématique de la satisfaction client.

## Structurer et organiser le fonctionnement de l'entreprise :

Organiser c'est développer un ensemble de politiques, de règles, de procédures évolutives qui, associées à des ressources, auront pour but de répondre aux attentes des clients.

**Un système de management par la qualité**

Initiée début 2012, notre démarche qualité vise à clarifier nos processus, à maîtriser les risques, à organiser nos activités.
La démarche, portée par la direction, nécessite beaucoup d'animation, de sensibilisation et de pédagogie auprès des collaborateurs, ceci afin que la qualité soit l'affaire de tous.

Notre système est construit et tourné vers l'amélioration continue avec un objectif général de fournir une offre adaptée aux clients.

Un comité qualité composé de manière permanente du directoire, du responsable QSE et de la responsable Contrôle de Gestion a été créé en 2013. Ce comité a en charge la définition et le suivi de la politique qualité de l'entreprise et rend compte des résultats en matière de qualité.

En fonction des thématiques soumises au comité, les responsables de processus concernés sont conviés, ceci afin d'impliquer l'ensemble de l'entreprise dans la démarche.

Le comité qualité doit être finement articulé avec le comité de direction, afin que ces deux instances soient complémentaires sur les sujets traités.

**M. Daniel MONNIER**
Représentant des locataires, CLCV

**M. Monnier, vous êtes représentant des locataires (CLCV) au sein du conseil de surveillance Logis Métropole depuis 3 ans, quel est votre rôle ?**

Je suis en effet présent lors des conseils de surveillance et je représente les résidents. Au cours des réunions j'ai la possibilité d'exprimer mes souhaits, remarques sur tous les sujets en lien avec les besoins des locataires.

Je suis informé de la vie de l'entreprise, la convivialité est à souligner également dans les relations entre les membres.Mon rôle est aussi de relayer les messages de la CLCV et échanger avec la Direction Logis Métropole, très souvent à l'écoute.

Nous pourrions travailler encore davantage ensemble en participant à des échanges sur des sujets spécifiques en dehors des conseils de surveillance.

**Selon vous, quelles sont les attentes des locataires vis-à-vis de leur bailleur ?**

Pour les résidents, il est très important d'obtenir des réponses rapides aux réclamations qu'ils formulent. En cas de souci, le locataire a besoin d'être informé sur le suivi de sa réclamation et sa bonne prise en compte. La proximité avec le gestionnaire de site et/ou le gardien de la résidence est un élément primordial : pouvoir discuter en direct avec notre interlocuteur permet de mieux résoudre les problèmes que nous rencontrons.

Le juste niveau des charges est également une attente forte des locataires. Le règlement des charges est bien sur inévitable mais le montant doit refléter la consommation réelle.

## Être plus proche des attentes clients :

Jusqu'à présent, nous mesurions la satisfaction de nos locataires en place sur leur perception de Logis Métropole en générale et, plus spécifiquement, de la relation clientèle (au travers de notre centre de relation client, des employés d'immeuble et des gestionnaire de site).

Notre objectif est d'étendre nos enquêtes satisfaction afin de mesurer plus spécifiquement le niveau de satisfaction des nouveaux entrants (logements neufs), après réhabilitations ou gros travaux, des accédants, etc…

Le but est de toucher l'ensemble de notre clientèle afin de répondre au mieux aux attentes de chacun et d'être plus précis et efficace dans nos actions.

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

| GOV 1 | Instances de decision et systèmes de management | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|---|---|---|---|
| GOV 1.1 (N) | Évaluations/Certifications des systèmes de management | | | |
| | Certification / évaluation 1 | | | |
| | Champ | na | na | na |
| | Nom de la certification / de l'évaluation | na | na | na |
| | Périmètre | na | na | na |
| | Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation | na | na | na |
| | Certification / évaluation 2 | | | |
| | Champ | na | na | na |
| | Type | na | na | na |
| | Périmètre | na | na | na |
| | Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation | na | na | na |
| | Certification / évaluation 3 | | | |
| | Champ | na | na | na |
| | Type | na | na | na |
| | Périmètre | na | na | na |
| | Année d'obtention / du dernier renouvellement / de l'évaluation | na | na | na |
| GOV 1.2 | Parité dans les instances dirigeantes | | | |
| | Part de femmes en comité de direction | 33,33 % | 37,50 % | 33,33 % |
| | Part de femmes dans le Directoire | 0,00 % | 0,00 % | 0,00 % |
| | Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance | 6,25 % | 3,13 % | 3,23 % |
| 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 |
| | Taux de satisfaction globale* | 7,28/10 | 76,00 % | 77,40 % |
| | *d'après les réponses à la question : Diriez-vous que les services de Logis Métropole sont : Très Satisfaisants, Satisfaisants, Peu Satisfaisants ou Pas Satisfaisants ? Le taux de satisfaction global correspond à la somme des TS et S. | | | |
| GOV 2.2 | Satisfaction des salariés | | | |
| | Date des trois dernières enquêtes | - | - | - |
| | Taux de satisfaction globale | - | - | - |
| GOV 2.3 | Nombre de conventions actives avec les associations locales | 2 | 3 | 5 |

**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



Référentiel EURHO-GR® | GOUVERNANCE & RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

## Ethique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme

Garantir un comportement éthique de la part de l'ensemble des dirigeants et des collaborateurs demeure une préoccupation majeure au sein de notre entreprise.
A cet effet, différents documents exposent aux collaborateurs les « bonnes pratiques » à adopter dans nos activités professionnelles.

Ainsi, la charte de management, dans son item « Etre exemplaire », met l'accent sur l'intégrité dans nos relations avec nos partenaires et nous engage dans une démarche éthique, respectueuse des personnes et des enjeux sociétaux de l'entreprise. L'item « Etre respectueux » met en avant le respect des convictions, orientations et origines de chacun.

Par ailleurs, une procédure interne définit précisément les conditions applicables aux collaborateurs de la société en matière de vente de patrimoine.

## Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Le mode de communication que veut se donner Logis Métropole est à la fois un discours de réalité et de transparence. Plusieurs modes de communication permettent d'impliquer les salariés et leurs représentants dans la vie et la stratégie de l'organisme :
- la communication interne telle que flash infos, intranet…
- le rendez-vous mensuel qu'est la réunion de la Délégation Unique du Personnel,
- la gestion des projets d'entreprise.

Le projet actuel intitulé « CAP 2016 » émane à la fois de la vision stratégique du COMEX, et de la vision opérationnelle d'une équipe de salariés spécialement ciblés et associés à la réflexion, que sont « les ambassadeurs ». Ce projet qui s'articule autour de 6 axes stratégiques a donné vie à 14 groupes de travail. Chaque salarié de l'entreprise intervient dans un ou plusieurs groupes de travail de son choix, chacun peut être acteur des groupes projets. CAP 2016 laisse place à l'expression de chacun pour accompagner notre nouvelle phase de développement et faire progresser nos manières de travailler, etc.

# Aa GLOSSAIRE

## AMS
Agent de Maintenance et Sécurité.

## ANRU
Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine qui assure le suivi du programme national de rénovation urbaine.

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

## CHSCT
Comité Hygiène Sécurité et Conditions de Travail.

## CLCV
Association « Consommation Logement Cadre de Vie »

## COMEX
Comité Exécutif.

## Conventionnement d'Utilité Sociale :
Issu de la loi de « mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion » de février 2009, le Conventionnement d'Utilité Sociale (CUS) réorganise le « conventionnement global ». Démarche fondée sur le plan stratégique de patrimoine de l'organisme en référence aux politiques locales de l'habitat, le Conventionnement d'Utilité Sociale se présente avant tout comme le cadre contractuel qui fixe, pour une période de 6 ans, les engagements de l'organisme sur ses grandes missions sociales (gestion sociale et attributions, qualité de service, adaptation du patrimoine et production de logements neufs…).

## DPE
Diagnostic de Performance Energétique.

## EHPAD
Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

## ESH
L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers. Fin 2006, 284 ESH géraient quelques 2 millions de logements sociaux et logeaient plus de 4,5 millions de personnes.

## HLM
Habitation à Loyer Modéré.

## HPE
Haute Performance Energétique, ensemble de labels qui rend compte des performances énergétiques, sanitaires et environnementales d'un bâtiment.

## PLA
Le Prêt Locatif Aidé est issu de la réforme Barre de 1977. Prévu pour allier l'aide à la pierre à l'aide à la personne, il peut accueillir 80% des ménages grâce à un plafond de ressources supérieur de 50% aux anciens plafonds HLM.O (HLM ordinaires). En septembre 1999, le PLA a été remplacé par le PLUS (Prêt locatif à usage social).

## PLAI
Le Prêt Locatif Aidé d'Intégration se destine à des familles qui peuvent connaître des difficultés d'insertion particulières et dont les ressources ne dépassent pas les plafonds.

## PLH
Plan Local de l'Habitat.

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

## PSLA
Prêt Social Location Accession.

## RTE
Réseau de Transport d'Electricité.

## TAUX DE VACANCE
Taux d'inoccupation d'un logement.

**LOGIS METROPOLE**
**MON ABRI**

176 RUE DU GENERAL DE GAULLE
59110 LA MADELEINE
Tél : 03 20 14 72 88

www.groupe-ldev.com

**FLASHEZ-MOI**
Retrouvez ce rapport sur
www.groupe-ldev.com

Conception : Elodie Guivarc'h – www.elodieguivarch.com - Réalisation : Féli&Cie – fbailleul@felicieetcie.fr - Direction de la publication : Logis Métropole
Participation DELPHIS : Charlotte Limousin - Crédits photos : Fotolia, Logis Métropole
Imprimerie Moutier sur papier aux normes PEFC – Imprim'Vert