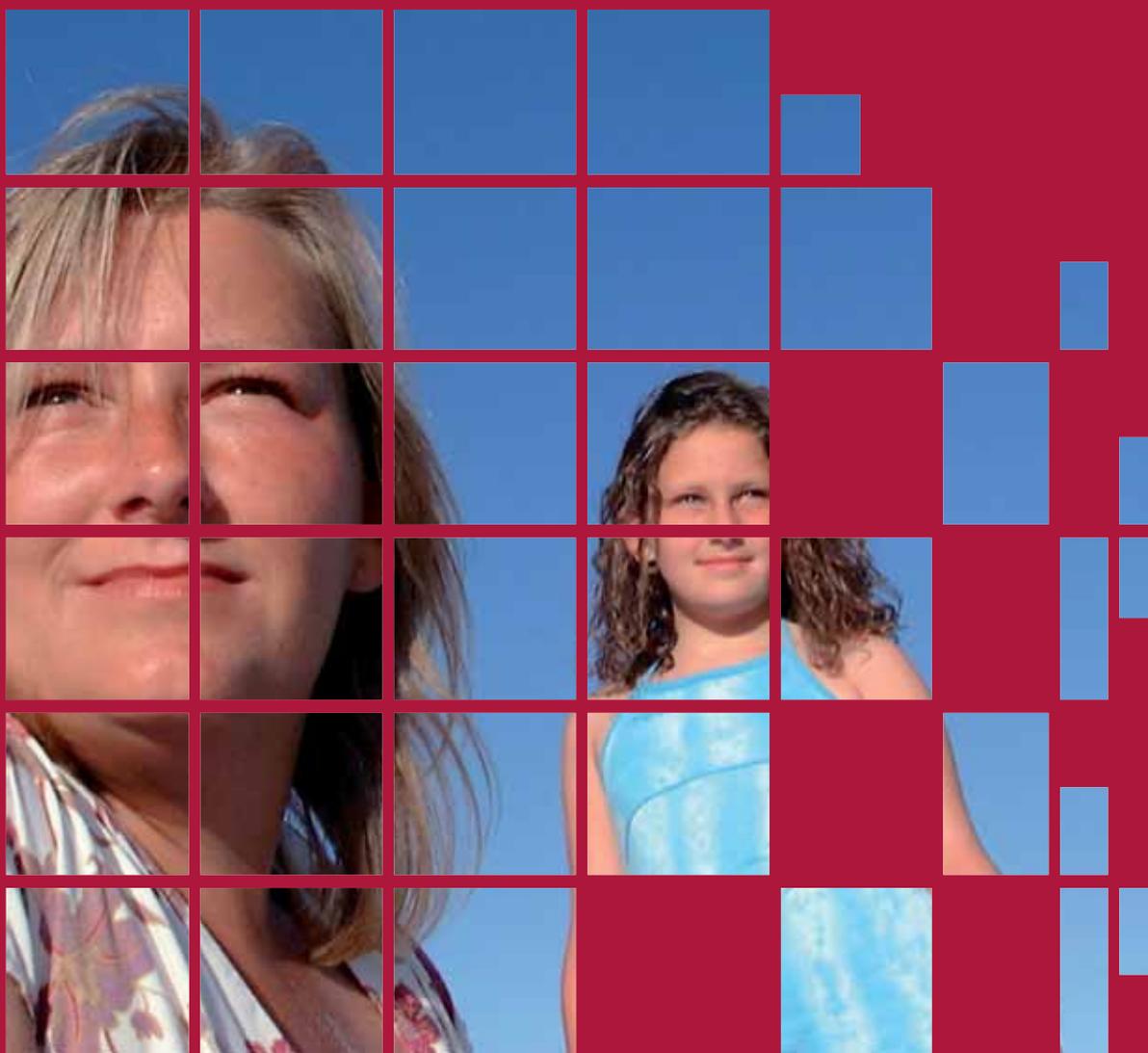


HABITAT 62/59 PICARDIE

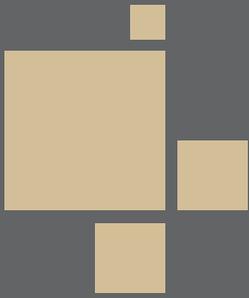


# RAPPORT 2011



sur la responsabilité  
sociétale de l'entreprise



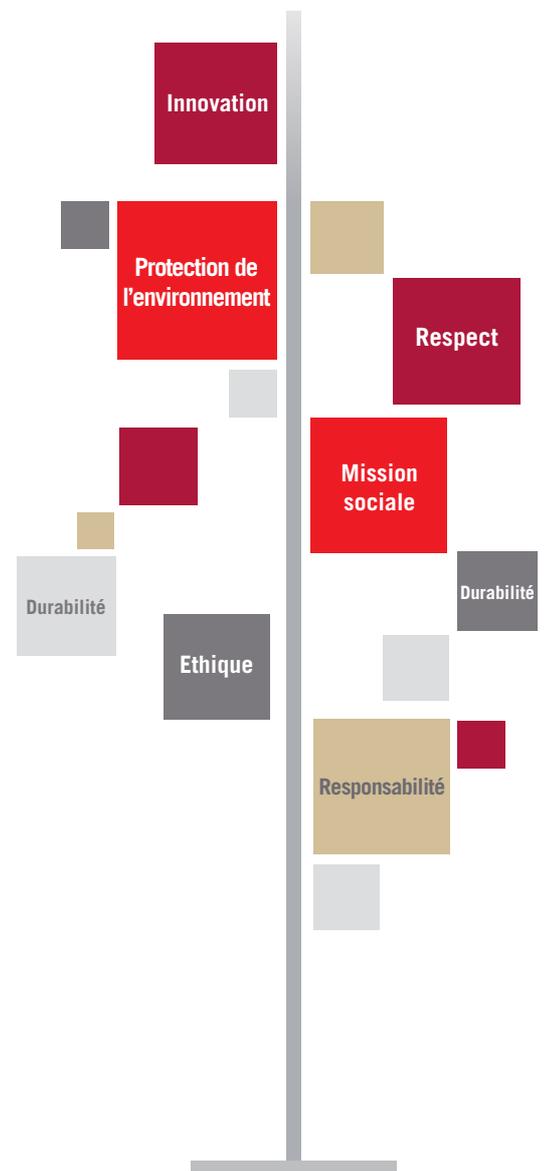


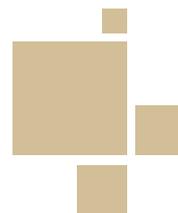
# SOMMAIRE

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P. 4-5
LES TEMPS FORTS LES OBJECTIFS RSE	P. 6-7
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 8
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 14
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 20
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P. 23
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 26



## NOS VALEURS





## ÉDITO

# L'habitat social, une mission d'intérêt général

Par nature, la mission d'HABITAT 62/59 PICARDIE se situe à la croisée des enjeux sociaux, économiques et environnementaux.

Partenaire de premier plan des politiques locales de l'habitat, HABITAT 62/59 PICARDIE développe une offre de logements diversifiée et adaptée à tous les besoins et notamment ceux des familles les plus modestes, contribue au développement économique et au maintien de l'emploi des territoires, favorise le parcours résidentiel et la mixité sociale, améliore la qualité de service et participe à la réduction des impacts sur l'environnement.

Au regard d'un contexte économique particulièrement difficile et d'une contractualisation

accrue, notre démarche de responsabilité sociétale, engagement volontaire à prendre en compte les intérêts et les attentes de nos parties prenantes, est un gage de pérennité de notre entreprise.

A travers ce cinquième rapport, l'appropriation des enjeux de responsabilité sociétale nous amène à consolider, revoir ou encore innover dans nos pratiques quotidiennes. Ces résultats, que nous vous communiquons, en toute transparence, sont le fruit du travail d'une équipe portant les valeurs fortes d'HABITAT 62/59 PICARDIE - valeurs partagées avec l'ensemble des acteurs de l'habitat dans le cadre d'une relation équilibrée et source de progrès pour chacun.



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



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

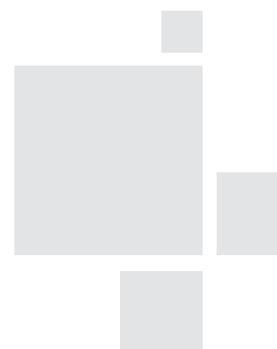
## Mesurer et reporter la création de valeur sur un territoire

HABITAT 62/59 PICARDIE s'est associée au projet, piloté par l'association DELPHIS, visant à mesurer et valoriser les impacts d'un organisme de logement social sur le territoire.

Au-delà de la traditionnelle mesure comptable et financière, treize indicateurs ont été élaborés dans le but de quantifier, sous l'angle monétaire, les bénéfices économiques et sociétaux du logement social pour le développement local.

Ces mesures reflètent les apports quantitatifs et qualitatifs ainsi que les « coûts évités » pour le territoire. Exemples : gains théoriques en pouvoir d'achat des locataires résultant de loyers modérés ; montants injectés dans l'économie locale ; coûts de prise en charge évités pour la collectivité résultant du maintien à domicile des personnes âgées.

En complément de la démarche Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), cet outil vise à analyser l'activité des organismes de logement social, non plus comme un coût mais comme un investissement à long terme pour la Collectivité.



# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

**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®



## La démarche EURHO-GR®

Dès 2007, les membres de l'association DELPHIS\* se sont engagés dans une réflexion sur leur responsabilité sociale, en y associant leurs parties prenantes : collectivités territoriales, actionnaires, financeurs, entreprises du bâtiment, associations locales, représentants des locataires et des personnels...

De cette réflexion est né le référentiel EURHO-GR® (EUROpean HOusing – Global Reporting), inspiré du Global Reporting Initiative (GRI), la référence mondiale du reporting RSE. EURHO-GR® vise à rendre compte de la performance sociale, économique et environnementale des organismes, dans un souci de transparence indissociable de leur responsabilité sociale. Les indicateurs, définis avec les parties prenantes, s'articulent autour de cinq thématiques :

- . promouvoir l'équilibre social des territoires
- . préserver l'environnement
- . assumer sa responsabilité économique
- . animer et améliorer la gouvernance
- . développer les ressources humaines.

\* Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association DELPHIS a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social. Elle regroupe 24 sociétés anonymes HLM gérant plus de 180 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises..

## Une démarche européenne

Dans la continuité de la démarche des membres de DELPHIS, le référentiel EURHO-GR® a été adopté au niveau européen par les entreprises membres d'EURHONET, réseau européen créé à l'initiative de DELPHIS, qui entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale.

Premier référentiel commun de reporting de la performance RSE d'organismes de logement public ou social à l'échelle européenne, EURHO-GR® est aujourd'hui utilisé dans 4 pays : France, Italie, Allemagne et Suède.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures. Elle permet le partage de bonnes pratiques issues de contextes nationaux différents, tout en façonnant un socle commun pour les organismes européens de logement social.

## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

Afin d'encourager et de faciliter la mise en place d'un reporting RSE, le système EURHO-GR® comprend désormais 3 niveaux, adaptés à différents degrés de maturité de la démarche RSE dans l'entreprise :

Niveau	Exigences	Objectifs
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se familiariser avec le reporting RSE</li> <li>• S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité</li> </ul>
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Fiabiliser les données</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> </ul>
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel complet</li> <li>• Contrôle de cohérence des données par les pairs</li> <li>• Respect des lignes directrices pour les rapports narratifs</li> <li>• Vérification des données par un tiers agréé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir et compléter le reporting</li> <li>• Revue par les pairs, benchmarking</li> <li>• Analyser et commenter via un rapport narratif</li> <li>• Renforcer la fiabilité et la crédibilité des rapports par une vérification externe</li> </ul>

# CARTE D'IDENTITÉ



## HABITAT 62/59 PICARDIE, membre d'EURHONET

HABITAT 62/59 PICARDIE est membre du réseau EURHONET (the European Housing Network), regroupant 26 organismes de France, Suède, Italie et Allemagne, partageant une vision commune de leur métier. Créée en 2008, cette plateforme européenne promeut partage d'expériences et innovation, dans une recherche permanente d'excellence et de créativité. Pour en savoir plus : [www.eurhonet.eu](http://www.eurhonet.eu).

## qui sommes-nous ?

Entreprise Sociale pour l'Habitat, HABITAT 62/59 PICARDIE a pour missions :

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



	CONTEXTE	2011
0.1	<b>Patrimoine</b> dont:	Logements locatifs
		Foyers
0.2	<b>Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine (prix moyen)</b>	"Très social" (PLAI, PLA-TS...)
		"Social" (PLUS, PLA)
		"Intermédiaire" (PLS, PLI...)
0.3	<b>Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées</b>	12,73 %
0.4	<b>Locataires de plus de 65 ans<sup>1</sup></b>	19 %
0.5	<b>Chiffre d'affaires<sup>2</sup></b>	80 673 000 €
0.6	<b>Âge moyen du patrimoine</b>	22 ans
0.7	<b>Effectifs moyens annuels (en ETP)</b>	187 employés
0.8	<b>Locataires aidés</b>	56 %

<sup>1</sup> Donnée issue de la dernière enquête sociale 2009

<sup>2</sup> Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

3

## TEMPS FORTS

Mai



Signature des statuts OXALIA. De gauche à droite sur la photo : M Delebarre - C Parent  
Groupement de 4 ESH - HABITAT 62/59 PICARDIE, Le COTTAGE, HABITAT DU NORD, LDEV

Août



Visite de partenaires de GAND - CVBA Volkshaard

Septembre



Conférence Domopale Développement sur la politique de peuplement et  
l'attribution des logements. De gauche à droite sur la photo : D Boulet - D Darré - C Parent

Décembre



Trophée meilleur gardien de France à JC Francq par l'Association  
FRANCHIR. De gauche à droite sur la photo : B Lefebvre - JC Francq - P Hoguet

Octobre



Pose de la 1ère pierre pour la construction de 7  
logements individuels BBC et 8 logements passifs  
à Oye Plage



# OBJECTIFS RSE

## HABITAT 62/59 PICARDIE



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

### PROMOUVOIR L'EQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Poursuivre le développement de l'offre locative et de l'offre en accession sociale
- Accroître la vente de logements locatifs à un rythme de 50 logements par an
- Conforter le rôle du personnel de proximité dans la création du lien social dans les quartiers
- Expérimenter un dispositif de réduction des charges par une mesure en temps réel des consommations de fluides pour 50 logements

### ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

- Assurer un règlement des factures de nos fournisseurs dans un délai moyen de 25 jours
- Contenir la vacance commerciale à un taux inférieur à 0,3%
- Poursuivre le projet de mesure de la création de valeur sur un territoire

### PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Renouveler la certification du système de management environnemental selon la norme ISO 14001
- Livrer 10% des logements neufs alimentés en énergies renouvelables
- Mettre en œuvre la politique d'efficacité énergétique avec la réhabilitation de 83 logements à un niveau inférieur à 100 kWh/m<sup>2</sup>/an
- Collaborer au niveau européen à un concept de bâtiment passif modulable et livrer deux opérations labélisées Passiv Haus

### ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

- Atteindre un taux de satisfaction générale et de recommandation des clients supérieur à 90% et renouveler la certification ISO 9001 du système de management de la qualité
- Rédiger une procédure de déontologie à destination des salariés
- Accroître la fréquence des réunions des Commissions d'Attribution des Logements
- Organiser 4 réunions du Conseil de Concertation Locative, 4 réunions de la Commission sociale et 2 réunions de l'Observatoire du couple loyers/charges

### DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

- Améliorer les conditions de travail par la réalisation des diagnostics de pénibilité des résidences
- Nommer un Référent Handicap et mettre en œuvre la politique en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap
- Conduire une réflexion ayant pour but de prévenir les risques psychosociaux et de promouvoir l'égalité professionnelle homme-femme

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

### une offre de Logements diversifiée pour tous

Dans un contexte de précarité accrue et d'une inflation des prix de l'habitat, la tension du marché locatif social s'aggrave avec une demande qui continue de progresser (+4,8% soit 130 000 demandeurs de logement en Région Nord Pas de Calais). Le logement social n'est plus envisagé comme un logement temporaire ou transitoire mais plutôt comme un logement pérenne ainsi qu'un recours en cas d'accident de vie.

Acteur majeur de la construction de logements, HABITAT 62/59 PICARDIE développe une offre de logements à loyers modérés, tout en conciliant des exigences de qualité et de développement durable. Au 31 décembre 2011, le patrimoine compte plus de 18 000 logements et des travaux sont en cours pour 536 logements locatifs.

Accompagnant les évolutions économiques et sociales, la complémentarité du groupe HABITAT 62/59 PICARDIE réside dans la déclinaison de ses savoir-faire, lui permettant de répondre à la diversité des besoins en logement des territoires :

- Des logements collectifs, individuels sur plus de 300 communes en zone urbaines, semi-urbaines et rurales ;
- Des résidences sociales ;
- Des établissements spécifiques (jeunes travailleurs, personnes âgées, handicapées, étudiants,...) ;
- Des logements en accession sociale sécurisée ;
- Des annexes et accessoires aux logements ;
- Des locaux d'activité.

#### Le Groupe HABITAT 62/59 PICARDIE, un cadre de vie adapté à chacun



##### Entreprise Sociale pour l'Habitat

###### Aménagement, Construction et Gestion immobilière

- Construction, acquisition et réhabilitation d'immeubles ;
- Aménagement foncier et réalisation de lotissements ;
- Gestion locative, patrimoniale et sociale des immeubles ;
- Gestion pour compte de tiers ;
- Vente de logements locatifs ;
- Accession à la propriété ;
- Habitat spécifique (jeunes travailleurs, personnes âgées, handicapées,...).



##### Société Anonyme Coopérative d'Intérêt Collectif d'HLM

###### Accession à la propriété

- Accession sociale sécurisée en maison individuelle ;
- Parcelles libres loties de terrains à bâtir ;
- P.S.L.A (location vente).



##### Union d'Economie Sociale

###### Habitat spécifique et insertion par le logement

- Structures d'hébergement. (Maison Relais, CHRS, résidence accueil,...) ;
- Résidences adaptées. (EHPAH, IME, Maisons d'autonomie,...) ;
- Plateformes de service. sans hébergement (SESSAD, SAVS,...).



## promouvoir la mixité sociale au sein des territoires

HABITAT 62/59 PICARDIE entend valoriser son engagement et sa contribution aux politiques locales de l'habitat par la mise en œuvre d'une mixité urbaine et sociale sur les territoires.

### Faciliter l'accès au logement

De l'instruction de la demande de logement à la décision par la Commission d'Attribution des Logements, un examen approfondi des dossiers permet d'apporter une solution aux familles en grande difficulté. 82% des locataires entrants disposent de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources en 2011 et 64% bénéficient d'aides sociales au logement. En 2011, HABITAT 62/59 PICARDIE a également relogé 111 familles relevant des publics prioritaires (DALO, contingent préfectoral).

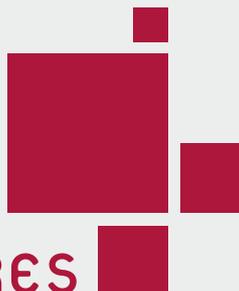
### Favoriser le parcours résidentiel

Face à la pression constante de la demande, la politique d'attribution d'HABITAT 62/59 PICARDIE favorise le parcours résidentiel des locataires. L'offre de mobilité interne rend prioritaire les locataires du parc pour l'attribution des logements individuels et des logements adaptés aux personnes à mobilité réduite. Outil de fidélisation et d'accompagnement social, les mutations internes sont privilégiées pour tenir compte de l'évolution de la situation familiale et sociale des locataires en place.

### Développer une offre d'accession sociale à la propriété

Le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE développe une offre d'accession à la propriété à destination des ménages les plus modestes exclus du marché concurrentiel :

- Une politique active de vente de logements locatifs, notamment au bénéfice des occupants-locataires.
- Une production d'accession sociale en logements neufs à destination de ménages primo-accédants, notamment via la filiale COPRONORD HABITAT. Une offre de sécurisation, se composant d'une assurance revente, d'une garantie de rachat et de relogement est proposée à l'ensemble des acquéreurs.



## CHIFFRES CLÉ

*Taux de mutation interne : 25%*

*Seuil cumulé des 1 000 logements  
locatifs vendus*

## maîtriser les charges locatives

Déclinaison du Conseil de Concertation Locative, un Observatoire du couple loyers / charges a été créé en 2011 dans le but d'examiner l'évolution des charges locatives, d'analyser l'impact des nouvelles techniques de chauffage (labels BBC, passifs,...), de contractualiser la contribution des locataires au partage des économies de charges résultant de travaux d'efficacité énergétique. Un livret explicatif dédié aux charges locatives a été conçu et distribué à l'ensemble des locataires en 2011.

En complément, HABITAT 62/59 PICARDIE expérimentera en 2012, le concept « ECOMALYS » de GDF SUEZ sur 50 logements collectifs : dispositif de suivi en temps réel des consommations d'eau, d'électricité et de gaz, installation d'équipements réducteurs et actions de sensibilisation des locataires.



## TÉMOIGNAGE

**Stéphanie BODELE**

Directrice du CCAS à Hazebrouck

### Une nouvelle résidence services

*La particularité de la résidence "le nouveau rivage" à Hazebrouck, est d'apporter des services étendus, grâce à une conciergerie 24h/24h.*

*Nos résidents ont à leur disposition : une aide à domicile, une assistante sociale, la livraison des repas.*

*Cette résidence correspond aux attentes et à la forte demande sur le secteur.*

*"Le nouveau rivage" est conçu pour conjuguer : accessibilité, sécurité, convivialité et liberté.*

*Mise en service en mai 2011 par HABITAT 62/59 PICARDIE en liaison avec le CCAS et la ville d'Hazebrouck qui a veillé à apporter un service sur la totalité du temps pour le bien-être des personnes, la résidence "Le nouveau rivage" est labellisée "Habitat Senior Services®".*

## une offre dédiée aux personnes âgées et handicapées

Recensant 18,4% de personnes de plus de 60 ans, le Nord Pas-de-Calais, considéré comme une région jeune, connaîtra d'ici 2020, une augmentation de près de 40% du nombre de personnes âgées. Avec l'appui de l'ingénierie développée par HLI, HABITAT 62/59 PICARDIE développe une offre de logements accessibles et adaptables allant du logement ordinaire à l'hébergement institutionnel.

HABITAT 62/59 PICARDIE a pour ambition de :

- **Favoriser le maintien à domicile par des logements adaptés.** 89 demandes d'adaptation de logement ont été satisfaites en 2011 représentant 161 000 euros de travaux améliorant l'accessibilité des logements.

HABITAT 62/59 PICARDIE développe également une offre de logements de type béguinage (maisons de type III de plain-pied adaptées aux personnes à mobilité réduite) soit 49 logements livrés en 2011.

- **Garantir l'accessibilité sur les nouvelles réalisations immobilières.** La conformité aux règles d'accessibilité est contrôlée de manière systématique au moment du dépôt du permis de construire par l'Association des Paralysés de France depuis le début de l'année 2011.

- **Concevoir et réaliser des opérations nouvelles d'hébergement spécifique** adapté à tous les âges de la vie et à toutes les situations de dépendance. Au 31 décembre 2011, 139 logements-foyers sont en cours de travaux. Le concept AGELIB® (logements évolutifs et modulables, assistance et coordination technique et médicale) est actuellement expérimenté pour 18 logements à Berck-sur-mer.

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact d'HABITAT 62/59 PICARDIE en matière sociale, en particulier au regard des attentes des locataires et accédants, et des collectivités.

Ces indicateurs font écho :

- aux finalités 1 et 5 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux portant sur la cohésion sociale, la solidarité entre les territoires et entre générations et à l'épanouissement de tous les êtres humains,
- aux questions centrales de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale portant sur les Droits de l'homme et les questions relatives aux consommateurs.



## CHIFFRES CLÉ

		2009	2010	2011
<b>SOC 1</b>	<b>RÉPONSE ADAPTÉE À LA DEMANDE DE LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE</b>			
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logement livrés ou acquis dans l'année			
	TI	36,25 m <sup>2</sup>	na	32,73 m <sup>2</sup>
	TII	54,79 m <sup>2</sup>	60,87 m <sup>2</sup>	53,51 m <sup>2</sup>
	TIII	71,87 m <sup>2</sup>	75,50 m <sup>2</sup>	72,19 m <sup>2</sup>
	TIV	86,59 m <sup>2</sup>	88,16 m <sup>2</sup>	86,77 m <sup>2</sup>
	TV	91,56 m <sup>2</sup>	95,12 m <sup>2</sup>	98,16 m <sup>2</sup>
	TVI et plus	135,00 m <sup>2</sup>	110,58 m <sup>2</sup>	88,54 m <sup>2</sup>
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements "Très social" (PLAI)	3,02 %	7,48 %	15,02 %
	"Social" (PLUS, PLUS CD)	85,51 %	77,17 %	78,97 %
	"Intermédiaire" (PLS, PLI)	11,47 %	15,35 %	6,01 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative			
	Patrimoine	2,05 %	1,51 %	2,33 %
	dont logements locatifs	2,05 %	1,36 %	2,42 %
	Foyers <sup>2</sup>	2,02 %	4,58 %	0,59 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale	0,22 %	0,33 %	0,34 %
	Ventes HLM rapportées au patrimoine Logements neufs en accession sociale rapportés à la production Logements neufs en accession sociale par une filiale	11,41 % 61 logements	6,96 % 31 logements	0 % 38 logements
<b>SOC 2</b>	<b>LOYERS ET CHARGES</b>			
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
	"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	4,45 € / m <sup>2</sup>	4,37 € / m <sup>2</sup>	4,64 € / m <sup>2</sup>
	"Social" (PLUS, PLA...)	5,47 € / m <sup>2</sup>	5,43 € / m <sup>2</sup>	5,45 € / m <sup>2</sup>
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)	6,87 € / m <sup>2</sup>	7,68 € / m <sup>2</sup>	7,24 € / m <sup>2</sup>
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables par logement	0,13 € / m <sup>2</sup>	0,03 € / m <sup>2</sup>	-
La donnée 2011 sera connue à l'issue de la régularisation des charges en 2012.				
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers <sup>3</sup>	2,32 %	1,31 %	1,10 %
SOC 2.5	Taux d'effort des ménages entrants <sup>4</sup>	29,35 %	22,81 %	22,18 %



		2009	2010	2011		
<b>SOC 3</b>	<b>MIXITÉ SOCIALE</b>					
<b>SOC 3.1</b>	<b>Taux de mutation interne dans les attributions de l'année</b>	13 %	13 %	25 %		
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	na	na	na		
<b>SOC 3.2</b>	<b>Profil socioéconomique des nouveaux locataires</b>	- de 25 ans	30 %	26 %	17 %	
		<b>AGE des ménages</b>	25-39 ans	41 %	43 %	48 %
		40-59 ans	22 %	22 %	27 %	
		60-74 ans	5 %	6 %	6 %	
		75 ans et +	2 %	2 %	2 %	
	<b>RESSOURCES des ménages</b>	<60 % du plafond des ressources	81 %	78 %	82 %	
		comprises entre 60 et 100 % du plafond des ressources	19 %	22 %	18 %	
		>100 % du plafond des ressources	0 %	0 %	0 %	
		<b>COMPOSITION des ménages</b>	Personne seule	30 %	31 %	33 %
			Famille monoparentale	27 %	29 %	27 %
Couple sans enfant	19 %		18 %	15 %		
Couple avec enfant(s)	23 %		22 %	25 %		
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	0 %		na	na		
<b>SOC 3.3</b>	<b>Part des locataires bénéficiant d'aides sociales au logement</b>	53 %	55 %	64 %		
<b>SOC 3.6</b>	<b>Politique d'attribution transparente des logements</b> Bilan public de la CAL	Oui	Oui	Oui		
<b>SOC 4</b>	<b>ACTIONS DE COHÉSION SOCIALE</b>					
<b>SOC 4.1</b>	<b>Programmes de cohésion sociale</b>	Oui	Oui	Oui		
		Insertion/intégration par le logement Description rapide pour la dernière année Mise à disposition de logements auprès d'associations locales oeuvrant pour l'insertion par le logement des publics en difficulté				
	Insertion par l'emploi, la formation	Non	Non	Oui		
		Recrutement d'une animatrice sociale en contrat unique d'insertion dans le cadre d'une convention tripartite à Oignies				
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	Oui	Oui	Oui		
Programme annuel d'animations par les gardiens d'immeubles : Immeubles en fête, Concours de logements fleuris, Concours de dessin, ...						



# CHIFFRES CLÉ

		2009	2010	2011
<b>SOC 5</b>	<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>			
	Dépenses consacrées à l'accompagnement social	21,01 €/log	21,73 €/log	23,92 €/log
SOC 5.1	Les dépenses correspondent aux moyens humains consacrés pour soutenir les locataires en difficulté sociale et/ou financière (prévention des impayés, accompagnement social, gestion des conflits et troubles de voisinage, ...) par les Gestionnaires et Commerciaux d'agence et à la cotisation au Fonds Solidarité Logement (14%).			
<b>SOC 6</b>	<b>ACCÈS AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET AUX PERSONNES AGÉES</b>			
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	0,49 % du CA	0,35 % du CA	0,20 % du CA
<b>SOC 7</b>	<b>TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES</b>			
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	Oui	Oui	Oui
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	84 %	-	84 %
	La politique de tranquillité s'appuie sur un réseau composé de 88 gardiens et employés d'immeubles et de nombreux outils opérationnels : Fiches réactivité sécurité, Charte "Bien vivre ensemble", Convention avec le Procureur de la République pour la lutte contre les incivilités.			
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	Non	Non	Oui
		Article sur la prévention des intoxications au monoxyde de carbone dans le Journal des locataires "Entre Nous" d'octobre 2011.		
<b>SOC 8</b>	<b>POLITIQUE DE LA VILLE</b>			
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations et résidentialisations)	2,20 %	0,34 %	0,44 %

### Note méthodologique

1. L'indicateur SOC 1.1 se fonde sur la surface habitable des logements, telle que définie à l'article R 111-2 du Code de la Construction et de l'Habitat
2. L'indicateur SOC 1.3 se base pour le calcul des équivalents-logements sur la règle d'équivalence indiquée dans la convention d'agrément pour chaque établissement. La règle générale est de 3 places pour un équivalent-logement
3. L'indicateur SOC 2.3 porte sur l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer
4. L'indicateur SOC 2.4 est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires.
5. SOC 6.1 : Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

### Raisons d'omission

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

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



### une démarche structurée en faveur de l'environnement



#### Le système de management environnemental certifié ISO 14001 depuis 2006

Norme internationale, l'ISO 14001 décrit les exigences à mettre en œuvre pour minimiser les effets néfastes des activités sur l'environnement et améliorer en permanence la performance environnementale de l'entreprise. Le certificat est délivré à l'issue d'un audit réalisé par une tierce partie externe accréditée. La démarche environnementale d'HABITAT 62/59 PICARDIE repose sur une analyse et une hiérarchisation des impacts environnementaux issus des activités de construction, de gestion patrimoniale ainsi que de l'ensemble des activités « support ». Au-delà d'opérations de construction exemplaires et de bonnes pratiques environnementales, la démarche de certification engage HABITAT 62/59 PICARDIE vers

une démarche structurée d'amélioration de ses performances environnementales pour l'ensemble de ses activités.

#### Nos engagements :

- Préserver les ressources non renouvelables,
  - Réduire et valoriser les déchets,
  - Réduire les consommations énergétiques,
  - Prévenir les pollutions induites par nos activités,
  - Transmettre une culture environnementale à nos clients et nos fournisseurs,
  - Respecter la réglementation,
  - Améliorer nos performances environnementales.
- Cette politique est contractuelle avec les fournisseurs. Chaque axe de la politique environnementale est décliné en objectifs chiffrés et plans d'actions revus annuellement.

### La démarche environnementale : de la conception à la livraison d'un chantier

La dynamique « chantier vert » s'applique à l'ensemble des projets de construction et nécessite l'implication de l'ensemble des acteurs de l'acte de construire. Parmi les mesures phares :

- Une analyse environnementale de site réalisée en amont de la conception du projet : milieu physique (climat, géologie, hydrologie, ...), milieu naturel (faune, flore, ...), paysages et analyse des risques naturels, sanitaires et technologiques
- Des objectifs environnementaux spécifiques à chaque opération : performance thermique, énergies renouvelables, recours aux écoproduits, ...
- Une mission « chantier vert » confiée à un Coordonnateur environnemental en phase chantier : sensibilisation des intervenants, contrôle chantier vert
- Un bilan chantier vert pour mesurer l'atteinte des objectifs et réaliser le retour d'expérience



Construction de 68 logements collectifs  
à St André Lez lille



## La réduction des consommations énergétiques

En région Nord Pas de Calais, le chauffage est l'usage le plus consommateur, avec 75% des consommations d'énergie pour le secteur résidentiel. Cette prépondérance s'explique notamment par la mauvaise qualité thermique des logements en Nord-Pas-de-Calais :

	LOGEMENTS PERFORMANTS (ÉTIQUETTE DPE ÉVALUÉE À C OU MIEUX)	LOGEMENTS ÉNERGIVORES (ÉTIQUETTE DPE ÉVALUÉE E, F OU G)
HABITAT 62/59 PICARDIE	32 %	30 %
Région Nord-Pas-de-Calais	9 %	68 %
France	16 %	57 %

Source : Schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie – Projet du 02/01/2012.

### L'amélioration de l'efficacité énergétique des logements anciens

HABITAT 62/59 PICARDIE mène des opérations de réhabilitation des logements les plus anciens selon deux niveaux :

- Les réhabilitations légères : Les travaux réalisés sur les menuiseries, toitures, et système de chauffage sur 1 400 logements ont conduit en 2011 à l'octroi de certificats d'économie d'énergie pour un montant de 122 k€ représentant 9 354 tonnes de CO<sub>2</sub> économisées.
- Les réhabilitations lourdes (bouquet de travaux portant sur l'enveloppe et le système de chauffage) font l'objet d'une programmation dans le cadre d'un Comité stratégique énergétique pluridisciplinaire. Les études ont été menées en 2011 pour 84 logements à Calais visant un niveau de consommation inférieur à 100 kWh/m<sup>2</sup>/an. Deux autres résidences sont planifiées en 2013 et 2014.

### Un habitat neuf de plus en plus performant

HABITAT 62/59 PICARDIE poursuit une politique environnementale ambitieuse en matière de production neuve.

En 2011, 100% de la production est au minimum labellisée Très Haute Performance Energétique et un tiers des logements livrés est alimenté en énergie renouvelable.

Quelques opérations innovantes, d'un point de vue énergétique, sont également réalisées à des fins d'expérimentations. 49 logements collectifs labélisés Passiv Haus sont en cours de travaux à Béthune et une opération de 15 logements individuels à Oye Plage compte 7 logements BBC et 8 logements passifs (livraison prévue fin 2012).



**TÉMOIGNAGE**  
**Nicolas KERFANT**  
Directeur Général  
de BASF FRANCE.

**Première opération en locatif social labellisée « passivhaus et BBC-Effinergie » du Nord Pas-de-Calais.**

*L'opération d'Habitat passif à BETHUNE (62) est une première dans son envergure de construction neuve. BASF et HABITAT 62/59 PICARDIE travaillent étroitement avec l'ensemble des parties prenantes du chantier. Ces 49 logements en collectif ont pour objectif d'atteindre des performances hors norme en termes d'économie d'énergie et de traitement de l'étanchéité à l'air.*

*Les avancées technologiques et l'utilisation de nouveaux matériaux permettront la maîtrise du coût énergétique pour les futurs locataires.*





## sensibilisation des parties prenantes à l'environnement

Les impacts environnementaux (air, eau, sol, nuisances), conséquences des activités de construction et de gérance sont majoritairement générés par les fournisseurs opérant sur les chantiers et par les clients dans les logements. Dans ce contexte, la sensibilisation revêt un caractère essentiel pour améliorer les performances environnementales globales.

### Les fournisseurs

Les exigences contractuelles en matière de respect de l'environnement concernent la réduction et valorisation des déchets, la prévention des pollutions et des nuisances. Elles sont adaptées à la nature et au volume des travaux.

Sur les chantiers de construction et de réhabilitation : Cahier des Clauses Techniques Communes dédié à

l'environnement inclus dans le dossier marché, affichage sur chantier, réunions de sensibilisation des intervenants, livret « chantier vert »,...

Une réunion de sensibilisation a été réalisée dans le

cadre de DOMOPALE DEVELOPPEMENT le 7 décembre 2011 pour sensibiliser les acteurs intervenant dans les opérations de maintenance et réhabilitation légères. Un dispositif d'agrément environnemental sera mis en place en 2012.

### Les clients-locataires

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

Le concours « Créutile- Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes », est un rendez-vous annuel pour sensibiliser les enfants à la réduction et à la valorisation des déchets.



### Le personnel d'HABITAT 62/59 PICARDIE

L'ensemble du personnel est régulièrement sensibilisé et formé à la préservation de l'environnement. Quatre sessions ont été dispensées en 2011 pour les nouveaux embauchés. La finalité est double :

- Disposer des compétences et connaissances pour diffuser les messages auprès des clients et des fournisseurs,
- Adopter un comportement éco-responsable dans sa propre activité.

A l'occasion de la semaine du développement durable 2011, HABITAT 62/59 PICARDIE en partenariat avec ECF (Ecole de Conduite Française), a organisé une manifestation pour sensibiliser le personnel à l'éco-conduite. HABITAT 62/59 PICARDIE s'est ainsi fixé l'objectif de sensibiliser 90% du personnel à l'éco-conduite d'ici 2014.



Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact d'HABITAT 62/59 PICARDIE en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable.

Ces indicateurs font écho :

- aux finalités 2 et 4 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux portant sur la préservation de la biodiversité, la protection des milieux et des ressources et la lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère,
- à la question centrale de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale portant sur l'environnement,
- aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).



ENV	PRESERVER L'ENVIRONNEMENT		2009	2010	2011	
ENV 1	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE					
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme		Oui	Oui	Oui	
	La Politique environnementale d'Habitat 62/59 Picardie est disponible sur le site internet <a href="http://www.habitat6259.fr">www.habitat6259.fr</a> . Elle est contractuelle avec les fournisseurs. Chaque engagement figurant dans cette politique est décliné en objectifs et plans d'actions chiffrés.					
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires		100 %	100 %	100 %	
	Le système de management de l'environnement certifié ISO 14001 garantit la prise en compte d'exigences environnementales au-delà de la réglementation en vigueur.					
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi		Oui	Oui	Oui	
ENV 2	LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE					
ENV 2.1 <sup>1</sup>	Classement énergétique du patrimoine	A (bâti très performant)	0 %	0 %	0,43 %	
		B (51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an)	1,24 %	1,53 %	1,77 %	
		C (91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an)	29,88 %	29,93 %	29,81 %	
		D (151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an)	38,05 %	37,80 %	37,63 %	
		E (231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an)	19,35 %	19,33 %	19,13 %	
		F (331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an)	8,66 %	8,60 %	8,47 %	
		G (bâti énergivore)	2,82 %	2,80 %	2,75 %	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	<6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,56 %	0,66 %	0,66 %	
		6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2,43 %	2,41 %	3,18 %	
		11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	24,38 %	24,58 %	24,62 %	
		21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	38,59 %	38,54 %	38,29 %	
		36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	29,18 %	29,98 %	28,50 %	
		>80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,25 %	0,25 %	0,24 %	
	Patrimoine	Consommations d'énergie	Moyenne	209 kWh/m <sup>2</sup> /an	209 kWh/m <sup>2</sup> /an	207 kWh/m <sup>2</sup> /an
			Médiane	177 kWh/m <sup>2</sup> /an	177 kWh/m <sup>2</sup> /an	176 kWh/m <sup>2</sup> /an
		Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	31 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	30 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	31 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
			Médiane	30 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	30 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	29 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
Logements récents	Consommations d'énergie	Moyenne	151 kWh/m <sup>2</sup> /an	150 kWh/m <sup>2</sup> /an	144 kWh/m <sup>2</sup> /an	
		Médiane	124 kWh/m <sup>2</sup> /an	123 kWh/m <sup>2</sup> /an	114 kWh/m <sup>2</sup> /an	
	Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	25 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	24 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	35 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	
		Médiane	24 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	23 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	22 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	
Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	255 kWh/m <sup>2</sup> /an	275 kWh/m <sup>2</sup> /an	216 kWh/m <sup>2</sup> /an	
		Médiane	221 kWh/m <sup>2</sup>	262 kWh/m <sup>2</sup>	200 kWh/m <sup>2</sup>	
	Emissions de gaz à effet de serre	Moyenne	52 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	55 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	45 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	
		Médiane	51 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	55 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	45 kg équiv.CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	



ENV	PRESERVER L'ENVIRONNEMENT	2009	2010	2011	
ENV 2	LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE				
ENV 2.2	Part des logements neufs alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie) 33% de la production neuve de l'année 2011 est alimentée en énergie renouvelable (155 logements)	0,93 %	0,95 %	1,82 %	
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens <sup>2</sup> Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de la société	150 tonnes 125 g. de CO <sub>2</sub> /km	167 tonnes 126 g. de CO <sub>2</sub> /km	154 tonnes 124 g. de CO <sub>2</sub> /km	
ENV 2.4	Mode de transport utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail	Voiture individuelle	84 %	84 %	83 %
		Covoiturage	10 %	11 %	11 %
		Vélo	0 %	0 %	0 %
		Transport en commun	5 %	3 %	6 %
		À pied	0 %	0 %	0 %
		Autre	1 %	1 %	0 %
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	40 km/jour	43 km/jour	43 km/jour
		Covoiturage	62 km/jour	48 km/jour	48 km/jour
		Vélo	0 km/jour	0 km/jour	0 km/jour
		Transport en commun	30 km/jour	27 km/jour	34 km/jour
		À pied	0 km/jour	4 km/jour	4 km/jour
		Autre	12 km/jour	12 km/jour	0 km/jour
L'amélioration du recours aux transports en commun en 2011 est essentiellement lié au déménagement de l'agence de Valenciennes en centre ville.					

### Raisons d'omission

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

ENV 3	GESTION DE L'EAU				
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>3</sup>	0,66 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,76 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	-	
ENV 3.2	Part de logements disposant : d'équipements hydroéconomes d'un système de récupération d'eaux pluviales	16 %	19 %	21 %	
		0,23 %	0,27 %	0,30 %	
	Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydroéconomes et récupération d'eaux pluviales <sup>4</sup>	107607 m <sup>3</sup>	131069 m <sup>3</sup>	167062 m <sup>3</sup>	
Depuis 2006, la mise en place d'une politique d'achat rend obligatoire l'installation d'équipements hydro économes dans le cadre de la construction neuve et du remplacement de matériel.					
ENV 4	URBANISME ET PAYSAGE				
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts	10,09 €/Logt	9,02 €/Logt	10,03 €/Logt	
ENV 5	ACTIONS DE SENSIBILISATION				
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :	Locataires	Oui	Oui	Oui
		Salariés	Oui	Oui	Oui
		Prestataires	Oui	Oui	Oui
ENV 6	DECHETS				
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets	94 %	95 %	96 %	
16 bâtiments non équipés : 8 bâtiments de conception ancienne ne pouvant accueillir les containers de tri sélectif et 4 bâtiments pour lesquels le dispositif de tri a été supprimé pour cause d'incendies volontaires.					

### Note méthodologique

1. L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés pour le patrimoine et sur la base des consommations réelles pour les sites fonctionnels.
2. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules. Les déplacements "quotidiens" comprennent les déplacements avec les véhicules de la société. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc.) ne sont pas pris en compte.
3. L'indicateur ENV 3.1 est calculé sur les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau. Le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.
4. L'indicateur ENV 3.2 est calculé sur la base des informations fournies par les producteurs d'équipements hydro-économes, et les consommations
5. Le mode de calcul de l'indicateur ENV 4.1 a été modifié pour tenir compte de l'ensemble des dépenses d'entretien et d'amélioration des espaces verts, hors charges récupérées auprès des locataires.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### une gestion responsable pour une entreprise pérenne

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

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

Les performances financières d'HABITAT 62/59 PICARDIE sont le fruit du travail de l'ensemble de l'équipe : le personnel de proximité et les services décentralisés en agence au contact des clients ainsi que les fonctions « support » au siège social. Les objectifs sont partagés par tous.

#### **Une politique d'entretien pour assurer la sécurité et la pérennité des immeubles et améliorer son attractivité**

Au service de cette politique : des objectifs en matière de respect des budgets d'entretien délégués aux agences, la délégation des bons de commande aux gardiens mise en place en 2011. Entre 2007 et 2011, les dépenses moyennes s'élèvent à 832 € / logement.

2011 voit également la création d'un Comité stratégique dédié aux réhabilitations thermiques du patrimoine.

#### **Une politique commerciale visant à réduire les pertes financières liées à la vacance**

Au 31 décembre 2011, le taux de vacance est de 0,47%. Cette performance s'explique par une anticipation de plus en plus forte, dès connaissance d'un logement neuf à attribuer. A noter en 2011 : la refonte du logiciel informatique dédié à l'enregistrement des demandes de logements et à la commercialisation, la réforme du fonctionnement des Commissions d'Attribution désormais territorialisées.

#### **Une politique sociale pour prévenir et maîtriser les impayés**

La maîtrise des impayés est assurée par la réactivité dans la détection et la résolution des situations dès le premier incident de règlement. L'approche sociale est privilégiée dans le recouvrement des créances, notamment par : la réalisation d'entretiens-conseils au domicile, le recours à la mutation, au recouvrement social. Au 31 décembre 2011, le taux de recouvrement est de 91%, le nombre de plans d'apurement s'élève à 283.

### Impact sur le tissu économique

HABITAT 62/59 PICARDIE participe activement à la vie économique locale par la distribution de ses revenus à ses parties prenantes. Avec 38 adjudications de marché pour un montant total de 30 856 k € en 2011, le volume d'activité contribue à soutenir l'économie et l'emploi dans la Région Nord Pas de Calais.

Contribuant au développement social, urbain et économique des territoires, HABITAT 62/59 PICARDIE apporte un soutien financier sous la forme de subventions au profit d'associations locales œuvrant pour l'intérêt général. Les dépenses s'élèvent en 2010 à 48 k €.



*En 2011, le délai moyen de règlement des factures est de 24 jours et 99% des factures ont été réglées dans le délai de 45 jours.*

## une politique d'achat responsable

HABITAT 62/59 PICARDIE a l'ambition de promouvoir le développement durable dans sa sphère d'influence dans le cadre d'une relation contractuelle équilibrée. La politique d'achat d'HABITAT 62/59 PICARDIE repose sur un règlement intérieur des achats (révisé en 2011) qui garantit la liberté d'accès à la commande, l'égalité de traitement des candidats et la transparence des procédures d'achat.

HABITAT 62/59 PICARDIE s'engage à réduire les délais de paiement des fournisseurs.

HABITAT 62/59 PICARDIE introduit dans ses consultations des critères de développement durable (cahier des charges, conditions générales et particulières d'achat, charte prestataire,...).

Un dispositif d'évaluation des fournisseurs mesure le respect des engagements en matière de qualité de service et d'environnement. Un plan d'amélioration est élaboré conjointement avec l'entreprise en cas de résultats inférieurs aux objectifs fixés.

### Petit entretien (menues réparations)

- Une **enquête de satisfaction** à chaque bon de commande mesure
    - Le respect du rendez-vous et du délai
    - La qualité d'exécution des travaux
    - La propreté et l'évacuation des déchets
    - Le taux de recommandation
- OBJECTIF : 88 % de satisfaction**

4796 cartes T enregistrées  
Taux de recommandation : 94%  
7 fournisseurs doivent respecter un plan d'amélioration

### Prestataires de service (chauffage, plomberie et ventilation)

- **Réclamations** formulées par les clients
    - La qualité d'exécution
    - Le respect des rendez-vous
    - Le délai d'intervention
- OBJECTIF : taux de réclamations < 10%**

751 réclamations enregistrées  
Taux moyen de réclamation : 4,19%  
Un fournisseur doit respecter un plan d'amélioration

### Maîtres d'œuvre

- Phase de conception sur 16 points :
- Le respect des délais
  - La conformité aux exigences qualité
  - La conformité à l'environnement
- Phase d'exécution sur 22 points
- Suivi des travaux
  - Gestion des réserves
  - Clôture administrative
- OBJECTIF : Minimum 19 points**

31 chantiers évalués  
6 fournisseurs doivent suivre un plan d'amélioration

# CHIFFRES CLÉ

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact d'HABITAT 62/59 PICARDIE en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, ainsi qu'en tant qu'acteur responsable. Ces indicateurs font écho :

- aux finalités 2 et 4 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux portant sur la préservation de la biodiversité, la protection des

milieux et des ressources et la lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère,

- à la question centrale de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale portant sur l'environnement,
- aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI).

ECO	ASSUMER SA RESPONSABILITE ECONOMIQUE	2009	2010	2011				
<b>ECO 1</b>	<b>GESTION DU PATRIMOINE</b>							
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	3,25 %	0,26 %	0,27 %				
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2005-2009 715,31 €/log	2006-2010 809,49 €/log	2007-2011 832,20 €/log				
ECO 1.3	Taux de vacance par type de vacance (total de la vacance)	0,61 %	0,70 %	0,47 %				
	Technique	0,19 %	0,27 %	0,23 %				
	Moins de 3 mois en exploitation	0,34 %	0,39 %	0,22 %				
	Plus de 3 mois en exploitation	0,08 %	0,04 %	0,02 %				
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	9,84 %	13,07 %	6,95 %				
<b>ECO 2</b>	<b>TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL</b>							
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :	Salariés	k €	% CA	k €	% CA	k €	% CA
		Fournisseurs et prestataires	9 525	13	10 278	13	10 693	13
		Administrations fiscales	110 071	147	100 486	127	113 369	140
		Banques	9	0	101	0	0	0
		Actionnaires	26 054	35	23 896	30	24 745	31
		Acteurs sociaux	13	0	14	0	18	0
		566	1	445	1	1 061	1	
	Les principales évolutions en 2011 sont liées à une évolution du régime fiscal et à une augmentation des cotisations CGLLS (réforme de la cotisation additionnelle et taxe sur le potentiel financier).							
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine	87,57 % du CA	76,83 % du CA	76,90 % du CA				
<b>ECO 3</b>	<b>ACHATS RESPONSABLES</b>							
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	Oui	Oui	Oui				
<b>ECO 4</b>	<b>ÉQUITÉ VIS-À-VIS DES FOURNISSEURS</b>							
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	Oui	Oui	Oui				
<b>ECO 5</b>	<b>INNOVATION</b>							
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacrée à la R&D	-	-	2,87 %				
	Innovations techniques applicables aux opérations de construction neuve (bâtiment passif notamment) et Innovation dans les méthodes de travail via de nouveaux outils informatiques.							

## Note méthodologique

Le chiffre d'affaires correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

## Raisons d'omission

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

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

### nos relations avec les parties prenantes

L'échange, le dialogue et la concertation avec l'ensemble des parties prenantes s'affichent comme les pré-requis d'une relation partenariale équitable et durable.

#### ... avec le monde associatif

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

#### ... avec les collectivités

Trois établissements publics de coopération intercommunale siègent au sein du Conseil de Surveillance d'HABITAT 62/59 PICARDIE et sept autres sont actionnaires. 18 communes sont présentes dans l'actionnariat de la filiale COPRONORD HABITAT.

#### ... avec les fournisseurs

Domopale Développement, association citoyenne rassemblant 150 membres, agit dans le but de promouvoir le développement immobilier durable. En 2011, 7 conférences ont été organisées sur des thèmes aussi variés que la politique de peuplement, la gestion des sols pollués, le logement passif,...

#### ... avec le réseau professionnel

HABITAT 62/59 PICARDIE est membre de réseaux tant au plan national - DELPHIS - qu'au plan européen - EURHONET. Ils fournissent un cadre de recherche et développement sur des thématiques communes : économies d'énergie, intégration sociale, accompagnement du vieillissement des populations, responsabilité sociétale des entreprises...

Pour améliorer sa représentativité, le groupe HABITAT 62/59 PICARDIE s'est associé en 2011 à trois autres ESH au niveau régional : le groupe Cottage, Logis Métropole et Habitat du nord sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Economique et d'une Union

d'Economie Sociale.

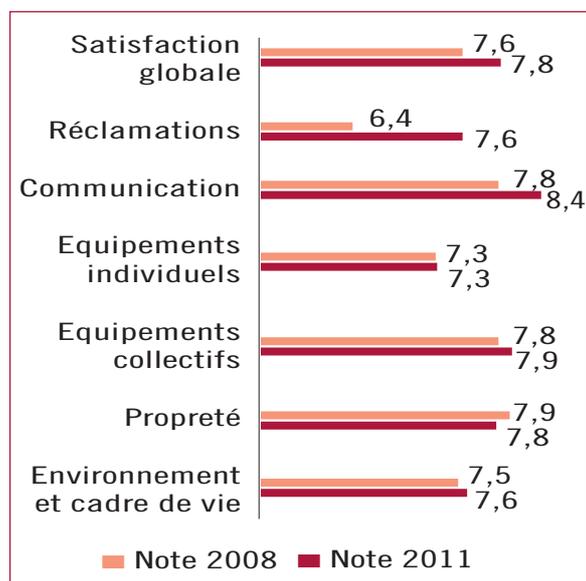
En 2011, HABITAT 62/59 PICARDIE a rejoint les 21 ESH et coopératives HLM composant le groupement HABITAT REUNI. Avec près de 100 000 logements au niveau national, il mutualise les compétences et offre une surface financière permettant de peser davantage dans le débat public.

#### ... avec les locataires

HABITAT 62/59 PICARDIE place le client-locataire au cœur de ses préoccupations. Le certificat ISO 9001 atteste de l'efficacité du système de management de la qualité mis en place depuis 2003. L'enquête de satisfaction régionale menée en 2011 auprès de 2 000 clients montre des résultats en progrès sur l'ensemble des thèmes de satisfaction.

90% des locataires se déclarent globalement satisfaits de leur logement et 94% des locataires conseilleraient à un proche d'être logé par Habitat 62/59 Picardie

#### Evolution de l'indice de satisfaction des clients-locataires



## Assurer un fonctionnement efficace et transparent des organes de décisions

HABITAT 62/59 PICARDIE est organisée autour d'un Directoire et d'un Conseil de surveillance composé de représentants de l'actionnaire de référence, des collectivités territoriales, des locataires et d'autres partenaires. La représentativité des diverses parties prenantes aux organes de décision implique de façon responsable l'ensemble des acteurs et assure le respect de l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes dans la prise de décision.

### La Commission d'Attribution des Logements (C.A.L)

Pour faire face aux changements apportés à la demande unique de logement, une réforme du fonctionnement de la Commission d'Attribution a été opérée en septembre 2011. Deux C.A.L sont désormais territorialisées et interviennent à une fréquence accrue. 23 réunions de la commission se sont tenues en 2011 et plus de 8 000 dossiers examinés.

### La Commission d'Appel d'Offres et la Commission d'Achat

HABITAT 62/59 PICARDIE a procédé à une révision de son règlement intérieur des achats. Il prévoit l'intervention de la Commission d'Appel d'Offres pour les achats dont le montant estimé est supérieur aux seuils communautaires et de la Commission d'achat pour les achats inférieurs à ces seuils. Ces deux commissions se composent de douze membres titulaires et suppléants dont six membres du Conseil de Surveillance.

### Le Conseil de Concertation Locative

Se composant de trois administrateurs-locataires élus et des associations de locataires représentatives aux côtés du Directoire, le Conseil de Concertation Locative s'est réuni à quatre reprises en 2011 et a notamment renouvelé le Plan de concertation locative arrivant sous échéance.

Le CCL se décline également en deux sous-commissions. La Commission Sociale, qui s'est réunie trois fois sur le thème de la prévention des impayés et des troubles de voisinage. Créé en 2011, l'observatoire du couple loyer/charges, s'est réuni à trois reprises.



### TÉMOIGNAGE

#### Denis BOULET

Président des deux Commissions d'Attributions de Logements d'HABITAT 62/59 PICARDIE

### Transparence et équité

*Mon mandat est avant tout un mandat d'implication sociale. Je suis le garant des bonnes procédures, à la fois pour protéger les intérêts d'HABITAT 62/59 PICARDIE et garantir un choix social, en prenant en compte la situation familiale du futur locataire.*

*Pour ce faire, 3 dossiers de demande sont présentés par logement à attribuer. Chaque demande est instruite par un commercial locatif qui la présente en commission sans émettre d'avis. La Commission d'Attribution Logement (C.A.L) est souveraine dans sa décision.*

*Le collège de la C.A.L est composé de représentants de la commune d'implantation, d'administrateurs et de représentants de locataires.*

*Nous devons prendre en compte, la situation familiale comme je vous le disais, mais aussi la situation géographique et économique, le caractère d'urgence, ou un besoin de mobilité dans notre parc de logements.*



### TÉMOIGNAGE

#### Gérard ROCHES

Président de la SCIC COPRONORD HABITAT

### De la Coopérative à la SCIC

*Nous avons souhaité faire évoluer le statut de notre Coopérative d'Accession Sociale pour l'Habitat en Société Coopérative d'Intérêt Collectif. Pour plusieurs raisons, ce statut nous donne un plus large éventail de prestations. Elle implique différents acteurs : les accédants, les salariés et les représentants des collectivités.*

*Aujourd'hui, les collectivités sont pleinement partenaires du processus de décision pour répondre au mieux aux demandes des territoires. Le statut de SCIC permet aussi un allègement de charge pour les accédants à la propriété.*

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés. En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes d'HABITAT 62/59 PICARDIE, permet de recueillir et répondre à leurs attentes, et de leur rendre compte des décisions et actions de l'organisme.

Ces indicateurs renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la Responsabilité exposés dans la norme.

## CHIFFRES CLÉ

GOV	DIALOGUE ET SATISFACTION	2009	2010	2011
GOV 1	<b>DIALOGUE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES</b>			
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme	11	9	10
	dont Conseils de concertation locative	4	4	4
Deux sous-commissions émanant du CCL : la Commission sociale dédié à la prévention des situations d'impayés et l'Observatoire du couple loyers / charges.				
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	90 %	-	90 %
	2009 : enquête interne réalisée auprès de 2 000 locataires d'Habitat 62/59 Picardie / 2011 : enquête régionale réalisée auprès de 2 025 locataires d'Habitat 62/59 Picardie par le cabinet Règle de trois.			
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	Oui	Oui	Oui
GOV 2	<b>MONDE ASSOCIATIF</b>			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	53	64	42
	Total de la contribution matérielle	42876 €	84975 €	47957 €
	Nombre de locaux mis à disposition	26	27	28
Contribution financière versée aux représentants des locataires et associations culturelles, sportives, ... pour soutenir leur fonctionnement et financer des projets particuliers. Sont retenus les partenariats s'inscrivant dans la durée (en continu ou actions récurrentes).				
GOV 3	<b>ÉTHIQUE ET TRANSPARENCE</b>			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	Non	Non	Non
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	Oui	Oui	Oui
GOV 3.3	Evaluation RSE par un tiers externe lors du cycle triennal en cours	Non	Non	Non
GOV 4	<b>DIALOGUE ET PARTAGE DES INFORMATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS</b>			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités	Oui	Oui	Oui
	% du patrimoine couvert par le dispositif	100 %	100 %	100 %
Un Responsable de territoire est identifié comme correspondant des collectivités sur un ou plusieurs secteurs d'agence.				
GOV 5	<b>AMÉLIORATION DU FONCTIONNEMENT DE LA COMPÉTENCE DES ORGANES DE SURVEILLANCE ET DE DECISION</b>			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes	12 %	12 %	12 %
	% de femmes en comité de direction	0 %	0 %	0 %
	% de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	12 %	12 %	19 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	Oui	Oui	Oui
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil d'Administration	Oui	Oui	Oui

### Raisons d'omission

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

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

### accueillir et accompagner les collaborateurs tout au long du projet professionnel

#### Un parcours d'intégration personnalisé pour bien débuter

Tout nouvel embauché reçoit dès son arrivée un planning d'intégration. La procédure prévoit des modules incontournables : découverte de l'entreprise, appropriation du système d'informations, sensibilisation qualité, sécurité, environnement, ... et des entretiens « sur-mesure » sur les aspects de la fonction. Ce parcours s'est enrichi en 2011 d'une formation « Découverte du logement social ».

#### En matière de formation, la qualité prime sur la quantité

L'élaboration du plan formation annuel est le résultat d'un processus participatif intégrant le collaborateur et le manager dans un mécanisme de codécision. Les besoins en formation sont ainsi précisément ciblés. En 2011, 90 % des stagiaires se déclarent satisfaits de la formation et 97 % considèrent que les objectifs fixés avant la formation ont été atteints.

L'accès à la formation est facilité par le recours au e-learning (20 stagiaires en 2011) notamment pour les formations aux outils bureautiques.

#### L'échange, un outil de management au service de la réussite

L'entretien individuel, moment privilégié d'échanges entre le collaborateur et le manager, s'achève sur un engagement mutuel d'objectifs et de moyens. En 2011, 93% des entretiens ont été réalisés.

Dédié aux salariés de 45 ans et plus, un support d'entretien de deuxième partie de carrière a été construit en 2011. Centré sur le bilan professionnel, il vise à accompagner les salariés en matière d'évolution professionnelle et de fin de carrière. Il sera proposé aux salariés et mis en œuvre, à compter de 2012, par trois animateurs préalablement formés.



## favoriser le bien être au travail

HABITAT 62/59 PICARDIE compte un panel de fonctions diversifiées : métiers de proximité, commerciaux, techniciens (pour la construction ou la réhabilitation), gestionnaires... et enfin, les fonctions « support ». Conscient des contraintes physiques et psychologiques rencontrées, HABITAT 62/59 PICARDIE mène des actions diverses pour garantir de bonnes relations et conditions de travail.

Une enquête de satisfaction du personnel est réalisée tous les 3 ans sur des thèmes tels que le management, les conditions de travail, la rémunération, ... L'analyse des résultats donne lieu à l'élaboration d'un plan d'actions.

En matière de sécurité, le dynamisme du CHSCT permet de réagir face aux accidents du travail et de prévenir les risques. En 2011, 218 000 € ont été consacrés à l'amélioration des conditions de travail :

- Aménagement d'un local fumeur au Siège Social,
- Réaménagement du poste et du hall d'accueil du Siège Social,
- Introduction de nouvelles techniques de travail visant à sécuriser la sortie des containers, faciliter l'entretien des résidences et éviter le port manuel de matériel,
- Sensibilisation par affichage (risques routiers, chute de hauteur, position au poste de travail).

En application de l'accord de branche en faveur de la prévention de la pénibilité dans les ESH, HABITAT 62/59 PICARDIE a élaboré en 2011 la méthodologie pour la réalisation des diagnostics pénibilité de ses résidences. Cette action sera mise en œuvre à compter de 2012 et donnera lieu à des préconisations pour l'amélioration des conditions de travail.

### BONNE PRATIQUE

#### Un film sur les « gestes et postures » pour prévenir les risques professionnels



Dans le cadre de la formation du personnel de proximité sur la prévention des risques professionnels, HABITAT 62/59 PICARDIE a réalisé un film sur les contraintes physiques liées au métier de Gardien d'immeuble.

Le tournage, piloté par le chargé de Gestion du Personnel de Terrain et également formateur interne, a été réalisé avec la collaboration d'un Ergonome de la SISE (Société d'Ingénierie Sociale d'Entreprises), du département Communication, et des Gardiens et Employés d'immeubles filmés sur site dans leur travail quotidien.

Outre la valorisation du personnel de proximité, l'objectif visé est de faire prendre conscience, par l'observation de situations réelles, des risques en matière de santé et de sécurité au travail et ainsi réduire les accidents du travail. Cette vidéo va enrichir le support de formation dans le cadre des prochaines sessions planifiées en 2012.

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

### La demande handicap progresse

Souhaitant obtenir une vision claire de la situation de l'entreprise à l'égard de l'emploi des personnes handicapées et se doter d'outils opérationnels pour structurer sa démarche Handicap, HABITAT 62/59 PICARDIE a confié, en 2011, à TH CONSEIL la réalisation d'un diagnostic de situation.

Fondé sur des entretiens auprès de collaborateurs et sur une analyse de données chiffrées, le rapport d'étude formule des préconisations d'amélioration en tenant compte des freins et des leviers d'actions propres à HABITAT 62/59 PICARDIE.

L'état des lieux chiffré montre un taux d'emploi global de 5,3% (moyenne des ESH : 4,95%). Ce résultat est principalement atteint par le maintien dans l'emploi de salariés devenant handicapés et par la sous-traitance auprès du secteur protégé ou adapté.

L'analyse de l'organisation de l'entreprise (population salariée, mouvements de personnel, ...) a permis d'identifier trois axes majeurs de progrès :

- Poursuivre les actions menées dans le cadre du maintien dans l'emploi : formaliser et communiquer les procédures de signalement et de maintien dans l'emploi
- Structurer le recrutement : former sur le handicap les collaborateurs chargés du recrutement et développer la connaissance des réseaux existants
- Elargir le recours au secteur protégé : informer et sensibiliser les acheteurs, recenser les besoins et les partenaires potentiels et capitaliser sur les expériences pour diversifier le champ des prestations sous-traitées.

Un Référent Handicap sera nommé en 2012 pour piloter ce plan d'actions.

#### TÉMOIGNAGE



**Audrey HAINAUT**

Chargée de Maintien  
Ergonome-Psychologue  
du travail

*En 2011, nous avons été sollicités par HABITAT 62/59 PICARDIE dans le cadre de deux situations de salariés reconnus travailleurs handicapés pour l'adaptation de leur poste de travail.*

*Nos interventions ergonomiques consistent en la réalisation d'études de poste de travail et l'établissement de préconisations, ce qui a permis dans ces situations d'éclairer l'employeur sur les aménagements à mettre en place afin de compenser certaines tâches que les salariés ne pouvaient plus réaliser en raison de leur handicap. Nous avons ensuite accompagné l'entreprise dans les démarches administratives pour la mise en place des aides de cofinancement via l'Agefiph.*

*Les subventions obtenues ont permis de financer l'aménagement des deux postes, pour le poste type « administratif » cela s'est concrétisé par un aménagement du bureau du salarié et pour le poste type « gardien » par l'achat notamment de matériel de nettoyage ergonomique et d'une d'auto-laveuse.*

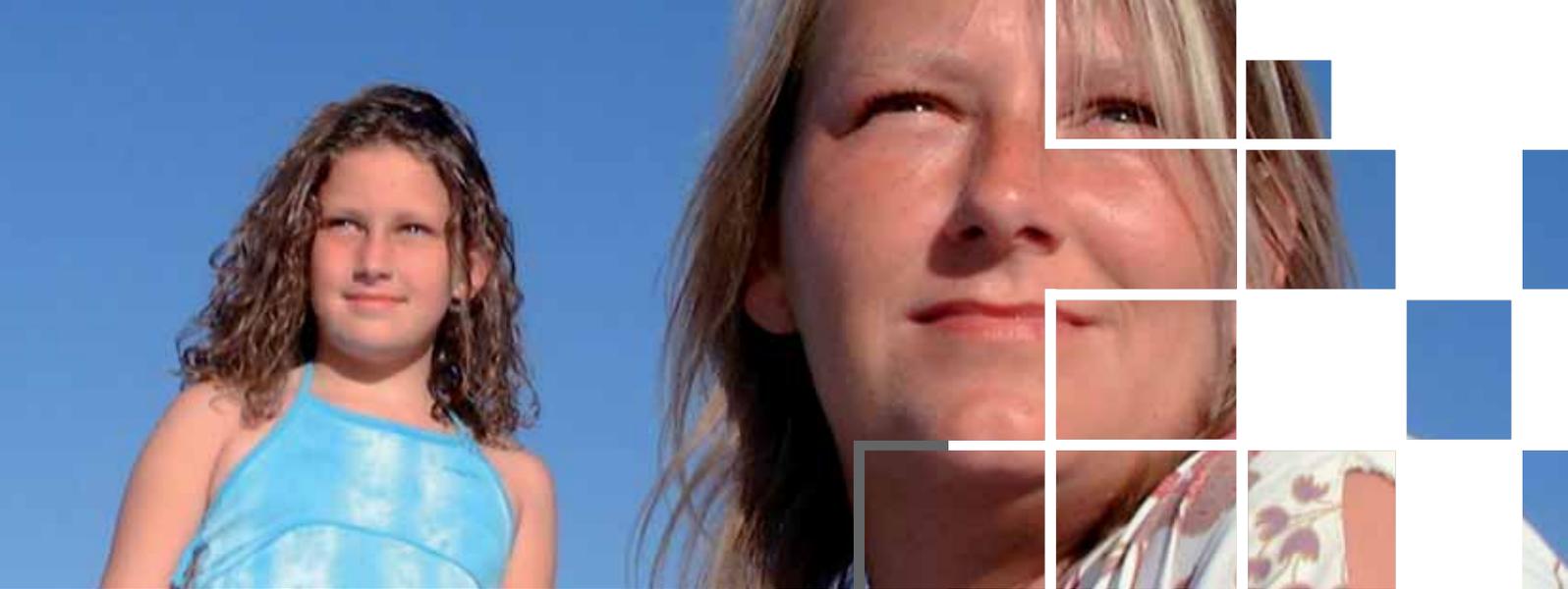
Les indicateurs ci-dessous reflètent les engagements et la situation d'HABITAT 62/59 PICARDIE, au regard de sa responsabilité vis-à-vis de ses collaborateurs, parties prenantes internes, et premiers artisans de son activité, et de sa responsabilité sociale au quotidien.

Ces indicateurs font écho :

- aux finalités 1 et 5 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux portant sur la cohésion sociale, la solidarité entre les territoires et entre générations et à l'épanouissement de tous les êtres humains,
- aux lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme,
- Aux questions centrales de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale portant sur les Droits de l'homme et les relations et conditions de travail.

## CHIFFRES CLÉ

HR	DÉVELOPPER DES RESSOURCES HUMAINES	2009	2010	2011				
HR 1	DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI							
HR 1.1	Ventilation des effectifs par type d'emploi	CDI	97,42%	97,83%	97,64%			
		CDD	2,11%	1,92%	2,10%			
		Interim	0,47%	0,25%	0,26%			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre de salariés	Nombre d'heures	Nombre de salariés	Nombre d'heures	Nombre de salariés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0
		Personnel de proximité	46	832	44	546	89	1520
		Employés administratifs	23	475	27	413	21	277
		Agents de maîtrise	39	944	33	509	21	416
		Cadres	25	1013	31	686	25	857
		Dirigeants	9	480	9	301	3	176
En 2011 : Le recyclage de la formation Habilitation électrique a concerné 69 salariés								
HR 1.3	Nombre de mobilités internes	dont : Nombre de promotions	11	14	14			
		sur : total de postes pourvus	3	5	7			
			16	22	23			
HR 2	AMÉLIORATION CONTINUE DES CONDITIONS DE TRAVAIL							
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle/vie privée	Oui	Oui	Oui				
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	-	83,10 %	-				
	Le baromètre social - enquête de satisfaction des salariés est réalisé tous les 3 ans (planifié en 2013).							
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, aux accidents du travail	1,76 %	1,28 %	0,94 %				
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	Oui	Oui	Oui				
	Volets de la RSE concernés	ECO	ECO	ECO				
L'accord d'intéressement du groupe Habitat 62/59 Picardie a été renouvelé en 2011 pour 3 ans.								



HR	DÉVELOPPER DES RESSOURCES HUMAINES	2009		2010		2011			
HR 3	PROMOTION DE L'ÉQUITÉ ET DE LA DIVERSITÉ DANS L'EMPLOI								
HR 3.1	Ventilation des effectifs par catégorie et par sexe <sup>1</sup>	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
		Personnel de proximité	17,28 %	22,31 %	17,55 %	24,02 %	16,47 %	28,11 %	
		Employés administratifs	2,66 %	13,01 %	2,66 %	12,60 %	2,41 %	10,84 %	
		Agents de maîtrise	11,92 %	13,41 %	11,01 %	13,74 %	14,06 %	11,24 %	
		Cadres	11,26 %	3,19 %	11,50 %	3,73 %	10,44 %	4,02 %	
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe	Dirigeants	4,45 %	0,53 %	3,19 %	0 %	2,41 %	0 %	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes		
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
		Personnel de proximité	25,10 k€	23,82 k€	24,90 k€	25,32 k€	26,94 k€	25,18 k€	
		Employés administratifs	25,42 k€	20,47 k€	27,27 k€	24,39 k€	28,42 k€	26,41 k€	
		Agents de maîtrise	34,19 k€	27,29 k€	32,28 k€	27,56 k€	35,54 k€	31,20 k€	
	HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	Cadres	43,03 k€	34,63 k€	49,80 k€	43,07 k€	52,25 k€	43,06 k€
			Dirigeants	#	#	#	#	#	#
HR 3.2	Stagiaires	0,36 %	0,02 %	0,42 %	0,15 %	0,58 %	0,12 %		
HR 3.3	Écart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés <sup>4</sup>	3,14	3,05	3,17					
HR 3.5	Emploi de personnes en situation de handicap	Nombre d'employés	3	4	7				
		Respect de l'obligation légale d'embauche : Part de l'emploi direct	56 %	50 %	50 %				
		Part de l'emploi indirect	44 %	50 %	50 %				

### Note méthodologique

1. L'indicateur HR 1.1 est calculé sur la base des effectifs en moyenne sur l'année
2. L'indicateur HR 3.1 est calculé sur la base des effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence
3. Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux
4. Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

### Raisons d'omission

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

**APL**

L'Aide personnalisée au logement permet à ses bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement en allégeant la charge de prêt pour les accédants à la propriété et les propriétaires qui occupent leurs logements, ainsi que la charge de loyer pour les locataires.

Le montant de l'APL dépend de la situation familiale du bénéficiaire, du montant de ses revenus et de celui de sa charge de logement.

**BBC**

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

**CAF**

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

**ESH**

L'Entreprise sociale pour l'habitat est une société spécialiste de l'habitat dans toutes ses dimensions. Elle construit, gère et améliore des logements destinés à la location et à l'accession à la propriété. Elle intervient en matière d'aménagement et

d'urbanisme pour son compte ou celui d'un tiers. Elle réalise des prestations de services dans tous les domaines de l'habitat. Elle est un opérateur urbain dans le traitement des quartiers.

**HLM**

Habitation à loyer modéré.

**Passivhaus**

Label allemand de performance énergétique dans les bâtiments accordé aux logements neufs dont les besoins en chauffage sont inférieurs à 15 kWh/m<sup>2</sup>/an.

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

**PLAI**

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

**PLS**

Le Prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants.

Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

**PLUS**

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

**PMR**

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

**TAUX DE VACANCE**

On appelle ainsi le taux d'inoccupation d'un logement.

# HABITAT 62/59 PICARDIE

Société Anonyme d'HLM  
avec Conseil de Surveillance et Directoire

520, bd du Parc d'Affaires - BP 111

62903 COQUELLES Cedex

Tél. 03 21 00 81 00

[www.habitat6259.fr](http://www.habitat6259.fr)

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



Flashez ce code  
depuis votre smartphone  
pour accéder directement  
au site internet d'Habitat  
62/59 Picardie.

Conception : Elodie Guivarc'h - Réalisation : Agence KREACTUA  
Directeur des Ressources : Philippe HOGUET - Responsable qualité-environnement : Julie D'hondt - Responsable de la communication : Bruno Deman  
Coordination : DELPHIS : Charlotte Limousin - Crédits photos : Richard Baron, Nicolas Clayssen, Habitat 62/59 Picardie  
Participation DELPHIS : Charlotte Limousin