

Habitat du Nord



Habitat  
du Nord

les Hlm  
HABITER MIEUX  
bien vivre ensemble

# RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2016





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.

# SOMMAIRE

03	ÉDITO	.....
04	PRÉSENTATION / NOTRE DÉMARCHE RSE	.....
08	PARTIES PRENANTES	.....
10	OBJECTIFS RSE	.....
12	LES TEMPS FORTS 2016	.....
14	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)	.....
22	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)	.....
30	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)	.....
36	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (RH)	.....
42	GOVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)	.....
48	RAPPORT DE VÉRIFICATION DES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES / ÉLÉMENTS FINANCIERS	.....
52	PROJETS DE CONSTRUCTION 2017	.....
54	GLOSSAIRE	.....

# ÉDITO



**Luc  
Legras**

Président du Conseil de Surveillance  
SA Habitat du Nord



**Jean-François  
Devillers**

Président du Directoire  
SA Habitat du Nord

HABITAT DU NORD c'est une offre régionale diversifiée au service des habitants de la région des Hauts de France dans le respect de sa devise, « Habiter mieux, bien vivre ensemble ».

Dans le contexte législatif en permanente évolution, HABITAT DU NORD continue à adapter son organisation afin de se concentrer sur le service aux clients locataires et d'être acteur de la profonde mutation de l'environnement des organismes HLM. En effet, le leadership et le pilotage stratégique par les intercommunalités, en matière d'Aménagement, d'Habitat, de programmation de logements, de cohésion urbaine et sociale au travers notamment des conférences intercommunales du logement et de la politique de la ville nous confortent dans notre stratégie d'être un opérateur urbain sur notre territoire. Avec le groupement OXALIA, nous avons la même volonté de démultiplier cet axe stratégique sur l'ensemble de la région des Hauts de France.

Habitat du Nord contribue à la construction de la ville de demain afin de développer des lieux répondant à sa devise "Habiter mieux, bien vivre ensemble". Au quotidien, avec ses partenaires, Habitat du Nord développe le lien social dans les quartiers et multiplie les actions pour améliorer le quotidien des clients.

Pour ce faire et répondre aux attentes du plus grand nombre, Habitat du Nord poursuit son développement à la ville comme à la campagne, des maisons et des appartements. Il développe une offre de logements et de structures d'accueil adaptée aux handicaps, au vieillissement sans oublier le logement des jeunes.

Grâce à sa politique de développement, d'amélioration et d'entretien du patrimoine, Habitat du Nord est aussi un créateur d'emplois important de la région, plus de 76% d'entreprises régionales sont attributaires de nos marchés. Par la mise en place d'actions d'insertion, dans le cadre de la clause d'insertion dans nos marchés et de nombreux chantiers école, nous permettons l'accès à la formation de métiers au service de la population logée dans notre patrimoine.

La qualité du service des clients locataires reste au cœur de son action. Les besoins résidentiels et les modes de vie des habitants du logement social évoluent en permanence. Nous devons

adapter l'offre de services en travaillant avec les instances représentatives des locataires et utiliser les moyens de communication à notre disposition afin de faciliter les échanges. C'est la raison pour laquelle la transformation digitale est placée au cœur de sa stratégie au service du client. Elle accompagne une démarche qualité qui permet d'évaluer son organisation et donner la parole aux clients.

Bonne lecture...

**Adaptation et  
Innovation seront des  
maitres mots pour  
l'année 2017.**



# HABITAT DU NORD

## UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

### NOTRE MISSION

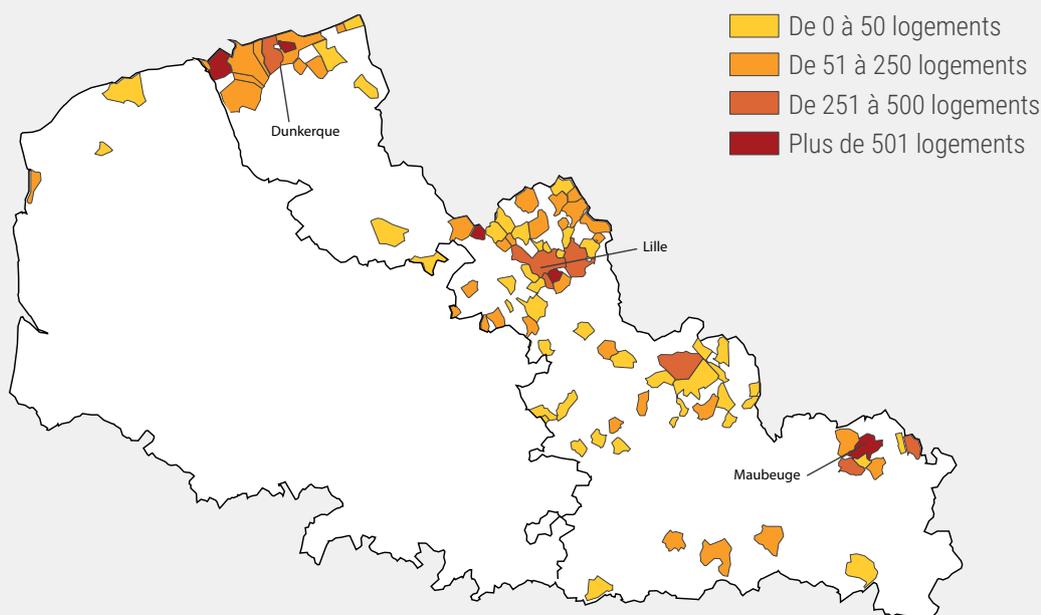
Parce que les besoins résidentiels et les modes de vie évoluent, nous adaptons en permanence l'offre de services. La transformation digitale est placée au cœur de notre stratégie au service du client. Elle accompagne une démarche qualité qui permet d'évaluer notre organisation et donner la parole aux locataires. Nous souhaitons être un opérateur urbain sur notre territoire pour contribuer à la construction de la ville de demain, un lieu répondant à notre devise "Habiter mieux, bien vivre ensemble". Au quotidien, avec nos partenaires, nous développons le lien social dans les quartiers et multiplions les actions pour améliorer le quotidien des clients. Grâce à une politique de développement, d'amélioration et d'entretien du patrimoine, nous sommes un créateur d'emplois important de la région... Des emplois qui bénéficient également à la population logée grâce à la mise en place d'action d'insertion.

### NOS VALEURS

Nos valeurs ont été définies par l'équipe d'encadrement. Elles se déclinent sous l'accrostiche : SERVIR (Solidarité, Exemplarité, Rigueur, Vérité, Interaction et Respect de l'autre). C'est ainsi que nous souhaitons fonctionner au quotidien avec toutes nos parties prenantes. Elles ont aussi inspirées les postures managériales déclinées autour de la communication, l'organisation, l'accompagnement, la mesure de la performance... Ces valeurs sont partagées avec l'ensemble des salariés au travers des réunions de service et des entretiens annuels d'appréciation et de développement. Elles sont également transmises à chaque nouvel entrant au moment de l'intégration.

### LE PATRIMOINE D'HABITAT DU NORD

(dans les départements du Nord et du Pas de Calais)



# CHIFFRES CLÉS 2016



## LOGEMENTS ✓

dont 764 équivalents logements



**20.6%**

des titulaires de bail a plus de 65 ans

**58.8%**

des locataires reçoit des aides au logement



## 53.2 M€

chiffre d'affaires

## 42.5 M€

chiffre d'affaires issu des logements locatives



## 1 129 ✓

Attributions

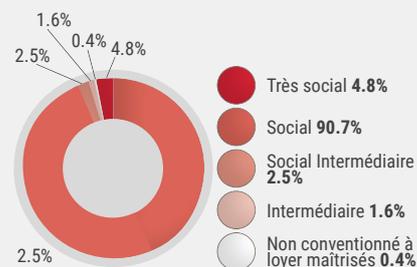


## 36% ✓

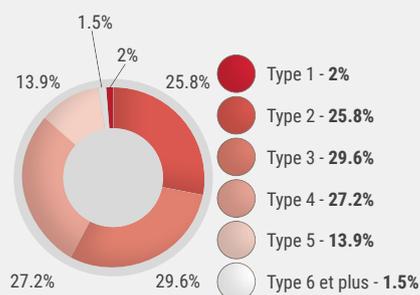
des logements est situé en quartier prioritaire de la politique de la ville (Q.P.V.)

## RÉPARTITION DU PATRIMOINE

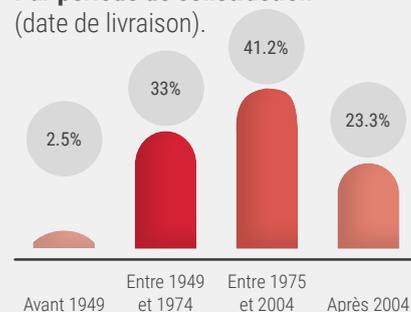
### Par catégorie



### Par type



### Par période de construction



## 64.5%

de logements collectifs

✓ Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification (résultats page 48-49)

# NOTRE ORGANISATION

Depuis 2012, un des axes de notre stratégie est l'amélioration de la relation avec nos parties prenantes et en particulier les clients locataires. Pour ce faire, il est nécessaire de veiller à mettre une organisation des équipes en adéquation avec l'évolution de la Société.

Comme l'année dernière, la poursuite des évolutions législatives nous a permis de nous conforter dans l'option prise de créer une direction de la politique de la ville et relations clientèle et une direction commerciale. En effet, nous avons besoin d'être plus proche de nos clients locataires et des acteurs locaux, communes, EPCI, les représentants locaux de l'Etat... Nous avons conscience que les décisions prises doivent être adaptées au contexte local à partir d'orientations générales.

Nous avons donc prévu des pactes de site comportant des engagements et des objectifs pris par chaque acteur travaillant sur ce site, allant du gestionnaire de site, pierre angulaire de cette organisation, en passant par le commercial, le technique, les acteurs de la proximité... Le comité de direction fera 2 fois par an une revue des pactes de site afin de suivre et d'adapter en permanence les actions du terrain afin d'accompagner les équipes dans leurs actions. Rigueur et souplesse sont à manipuler en permanence.

## LES MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE\*

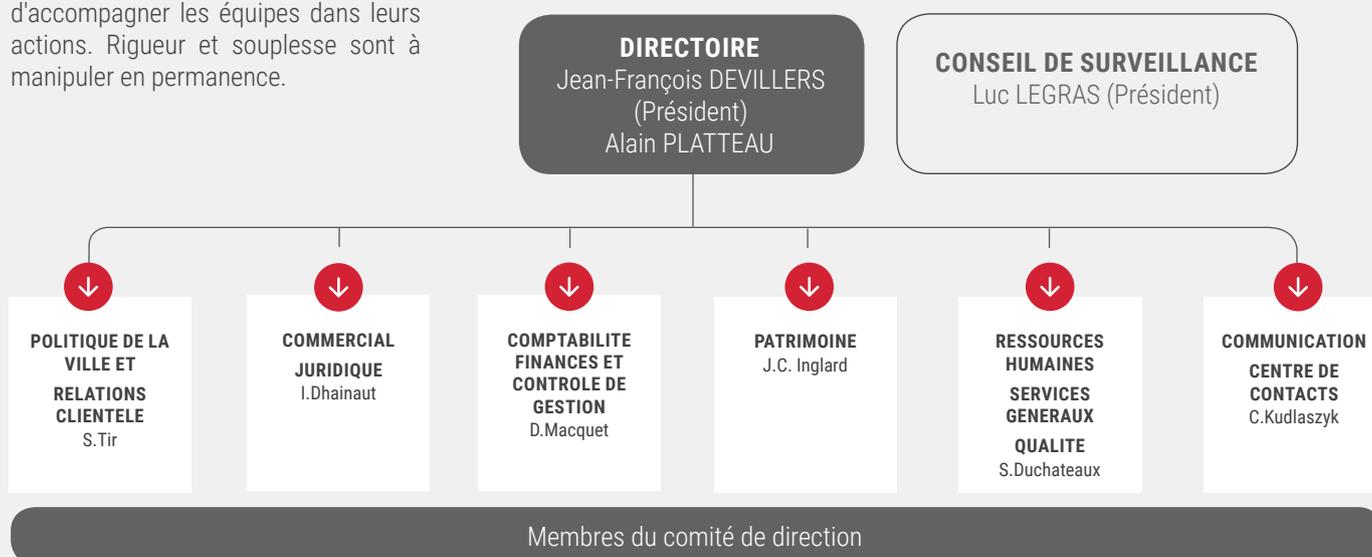
- Luc LEGRAS** (Président)
- Gérard DELBECQUE** (Vice Président)
- Marcel DEHOUX**
- Jacques NAESSENS** - AIDA
- François DESRAMAUT** - ALEFPA
- Marie CORNILLON** - CENFE
- Arnaud LESOURD**
- Armand KNAPOUGEL** - Notre Cottage
- Jean-Pierre D'HAENE** - Un Toit Pour Vivre Autrement
- Christian GOGUILLON**
- Daniel FOUILLOUSE** - AFEJI
- Nicolas LEBAS** - MEL
- Annick MATTIGHELLO** - CA Maubeuge Val de Sambre
- Alain SIMON** - CU de Dunkerque
- Richard NOWIK** - Logis Métropole
- Jean SCHACHT** (Membre d'honneur)

- Représentants de locataires :
- Jean-Edouard CALESSE** - CLCV
  - Walter GRENZ** - CNL
  - Colette LEMETTRE** - CLCV

- Représentants du comité d'entreprise :
- Véronique DUFRANE**
  - Farid BOUJOUF**

- Commissaires aux comptes :
- Yves CASTELEYN** - Cabinet LCL
  - Jean-Philippe VAN DIJK** - Société MAZARS

\*composition au 31 décembre 2016



# → NOTRE DÉMARCHE RSE

En 2009, Habitat du Nord décidait de s'engager dans la démarche RSE EURHO-GR® initiée en 2007 par l'association Delphis.

## LA DÉMARCHE EURHO-GR®

Le référentiel EURHO-GR® est composé d'un ensemble d'indicateurs définis avec des organismes et parties prenantes de l'habitat pour en assurer sa pertinence. Il s'articule autour de 5 thématiques, reflétant les cinq dimensions de la responsabilité et de la performance globale d'un organisme Hlm :

- Promouvoir l'équilibre social des territoires (Responsabilité sociétale)
- Préserver l'environnement (Responsabilité environnementale)
- Contribuer à une économie durable (Responsabilité économique)
- Valoriser les ressources humaines (Responsabilité sociale)

• Gouvernance et relations aux parties prenantes (Gouvernance responsable)

Ces cinq thématiques et les enjeux associés sont au cœur de l'Initiative Européenne pour un Habitat Responsable, portée par Housing Europe et l'Association Internationale des Locataires pour promouvoir la RSE dans le secteur.

Notre projet d'entreprise, « destination 2016, embarquement immédiat » qui s'est terminé fin 2016 était construit autour des 5 thématiques de la RSE afin de donner du sens à l'engagement dans la démarche RSE.

Le comité de direction reste le pilote de la RSE et est très impliqué dans la rédaction du rapport. Au travers de ce document, nous donnons du sens à l'ensemble des actions engagées dans l'entreprise permettant aux parties prenantes de comprendre les orientations prises par Habitat du Nord. Notre futur projet d'entreprise en cours d'élaboration se fonde sur les fondamentaux de la RSE à savoir mettre au cœur de nos actions nos parties prenantes.

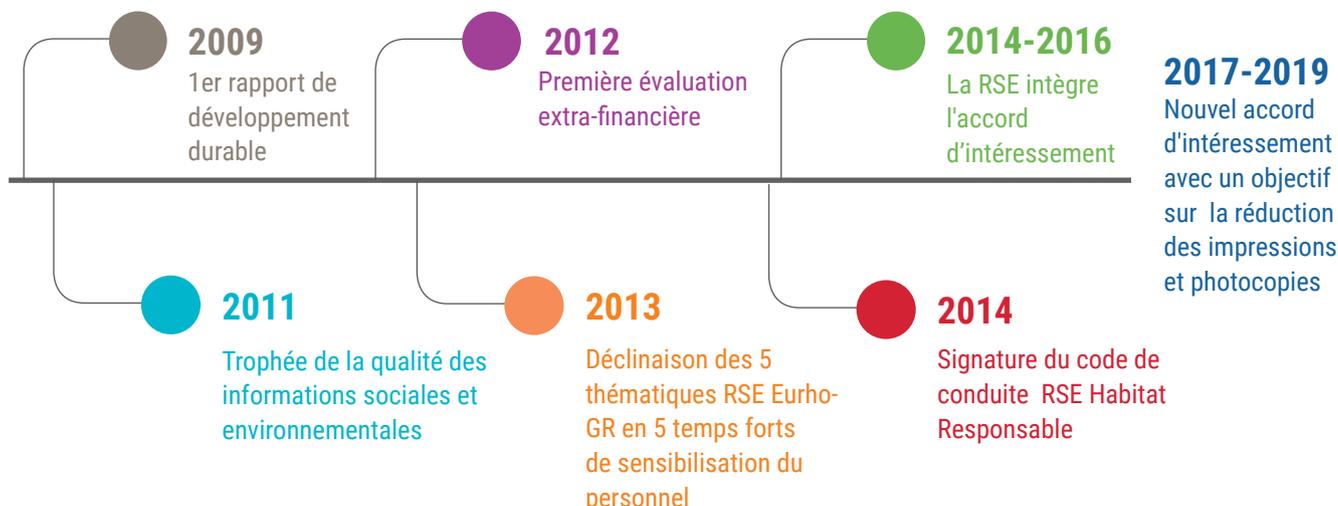
## FOCUS

### CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES DU NIVEAU 3 D'EURHO-GR®

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® est 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®
4. 20 indicateurs ont fait l'objet d'une vérification par un tiers (voir p. 48) sur l'exercice 2016. Ces indicateurs sont signalés par le symbole : ✓



## NOTRE HISTOIRE RSE



# PARTIES PRENANTES



## ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGES 14 et 22



## ACTIONNAIRES

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conseil de Surveillance
- Assemblée générale
- Rapport d'activité responsable
- Commission d'appels d'offres
- Commission d'attribution de logements
- Visites de patrimoines et de chantiers

➔ VOIR PAGE 42



## PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Contrats
- Extranet fournisseurs
- Rencontre annuelle
- Evaluation des fournisseurs
- Politique d'achats
- Clause d'insertion

➔ VOIR PAGE 30

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

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



## RÉSIDENTS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Cellule de veille
- Rencontres annuelles
- Conventions de location
- Conventions d'accompagnement des personnes âgées
- Conseil de concertation locative
- Journal locataires Toi mon Toit
- Site internet
- Agences et espaces proximité

➔ VOIR PAGE 14



## COLLABORATEURS

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

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

➔ VOIR PAGE 36

Habitat du Nord



## COLLECTIVITÉS & ÉTAT

### PRINCIPAUX ENJEUX

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

### DIALOGUE ET COOPÉRATION

- Conventions
- Accords de partenariat
- Rapport d'activité responsable
- rapport d'activité
- Convention d'Utilité Sociale
- Renouvellement Urbain

➔ VOIR PAGE 14

# NOS OBJECTIFS RSE

La RSE inspire notre projet d'entreprise. Ses objectifs intègrent donc naturellement les différentes familles de ce projet. Ils sont pilotés et animés par les membres du comité de direction et leurs équipes.



## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

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



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Poursuivre les réhabilitations sur 10 ans avec une analyse fine des priorités et des besoins
- Sensibiliser les résidents en accompagnement de nos réhabilitations
- Instrumenter nos réalisations et innover dans les solutions techniques
- Sensibiliser et agir dans le domaine de la biodiversité

○ À démarrer

◐ Démarrage

◑ En cours

◒ Avancé

◓ Réalisé

✗ Non atteint



## CONTRIBUER A UNE ÉCONOMIE DURABLE

- ◐ Travailler sur la maîtrise des charges internes et de nos locataires
- ◐ Réduire le délai de règlement de nos fournisseurs
- Valoriser les économies d'énergie de nos locataires suite aux réhabilitations



## VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- ◐ Développer les compétences du personnel de proximité, enrichir ses missions
- ◐ Augmenter l'emploi de personnes en situation de handicap
- ◐ Réécrire les définitions de fonction pour l'ensemble des collaborateurs.
- ◐ Améliorer la politique d'intéressement pour en faire un outil impliquant et motivant
- Accompagner la transformation numérique par de la formation, des évolutions professionnelles...
- ◐ Prévenir les risques professionnels (réalisation d'un livret co-conçu avec les agents de propreté)
- Agir en faveur de la qualité de vie au travail (ex : charte de déconnexion...)



## GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- ◐ Se positionner comme opérateur urbain
- ◐ Etre un partenaire proactif dans les politiques territoriales
- ◐ Assurer une politique de transparence dans toutes les relations avec nos parties prenantes
- ◐ Cartographier les risques de l'entreprise
- ◐ Lancer la démarche sur le pack de conformité CNIL
- ◐ Fiabiliser les tableaux de bord de direction



# LES TEMPS FORTS 2016

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

07/03/16

## RÉHABILITATION : LOGEMENT TÉMOIN

Désormais, lors de toute réhabilitation, les travaux sont réalisés dans un premier logement qui sert de témoin. Les habitants, les élus, les équipes peuvent ainsi vérifier et valider la qualité de la réalisation, des équipements et des produits. Ici, la résidence Hémar à Armentières : 143 logements.



21/06/16

## 60 ANS

C'est en compagnie des administrateurs, des collaborateurs, des partenaires, sans oublier les correspondants d'entrée qu'Habitat du Nord a fêté ses 60 ans à la Condition Publique de Roubaix. ! Une belle journée, ponctuée de moments forts, qui a permis de retracer 6 décennies d'histoire, d'histoire d'hommes et de femmes... mais aussi d'évoquer les grands projets des années et décennies à venir !





06/10/16

## COURSE SOLIDAIRE

Sous les couleurs du groupement Oxalia, des collègues ont participé à une course solidaire organisée par Sécial Olympics France. L'argent est collecté au profit du public en situation de handicap mental.



12/10/16

## GESTION DES ENCOMBRANTS

Journée de fête au Présidents à Maubeuge pour lancer trois locaux communs de stockage du bois, du carton et des déchets d'équipements électriques et électroniques (recyclage assuré par la ressourcerie AGIIE)



Avril/16

## CONCOURS CRÉUTILE

L'objectif est de recycler des objets destinés à être jetés et ainsi sensibiliser au recyclage pour changer les comportements. En 2016, des ateliers eco-responsables ont été organisés auprès des salariés et des locataires. Une action menée avec les EPCI et l'association Arts&Travaux

18/10/16

## INAUGURATION MAISON RELAIS

Habitat du Nord et l'association Havre inauguraient la nouvelle maison relais de Le Cateau-Cambrésis « La clé des champs ». Avec ses 24 logements privés, elle constitue une alternative de logement pour les personnes âgées de plus de 40 ans souffrant de solitude, ayant un parcours d'errance et de marginalité.



# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

La montée en puissance du leadership des agglomérations s'est confirmée. Ces dernières ont lancé de nombreux dispositifs de travail, dans le cadre du renouvellement urbain, de la politique de la ville, de la cohésion sociale et de l'organisation des politiques d'attribution (lois Lamy, A.L.U.R. et projet de loi "Egalité Citoyenneté" (L.E.C.).

La mobilisation de nos équipes a été intense sur les deux sites NPNRU. Les projets ont fait l'objet d'une validation du Comité National d'Engagement (CNE) de l'ANRU en Avril pour « Jean Bart Guynemer » à Saint Pol sur Mer et Septembre, pour « Les Présidents » à Maubeuge. A des stades d'avancement différents, la définition des stratégies urbaines et sociales, de renouvellement et de mixité, est en cours en vue des conventions futures.

L'amélioration du service rendu au quo-

tidien a été renforcée par le travail engagé depuis l'été 2015. Il a débouché sur 13 programmes triennaux d'action dans 8 contrats de ville, concernant 3197 logements, pour un montant d'un million d'€uros (abattement de 30 % de la TFPB). Toutes les conventions ont fait l'objet d'une large concertation (correspondants d'entrée, associations de locataires, villes, EPCI), annexées aux Contrats de Ville et rendues conformes aux dispositions de la loi LEC. Les actions sont lancées.

## NOS ENJEUX

**ADAPTATION PERMANENTE DE NOTRE ORGANISATION, ET DES METIERS,** autour d'orientations à décliner avec les stratégies territoriales des agglomérations :

- Progresser dans la qualité du service rendu aux locataires
- Renforcer la proximité auprès de nos locataires et la réactivité de nos services
- Améliorer la prévention et le traitement de l'impayé
- Se positionner comme un partenaire proactif (communes, EPCI, financeurs)
- Améliorer la qualité thermique et d'usage du parc existant pour diminuer les charges
- Développer les dynamiques collectives avec les résidents et les habitants
- Adapter l'offre neuve aux enjeux du vieillissement et du handicap



Résidence Jean-Bart Guynemer à Saint Pol sur Mer- site NPNRU



Fête des voisins 2016 - Croix

Désormais, la nouvelle ambition réside dans l'articulation avec les services publics locaux, dans le cadre des conventions de Gestion Urbaine et Sociale de Proximité (G.U.S.P).

Le travail d'adaptation de nos structures s'est engagé dans une étape nouvelle, marquée principalement par la création de deux Directions :

- la Direction commerciale, fortement sollicitée par les Conférences Intercommunales du Logement, dont la vocation est de définir le cadre des politiques d'attribution, dans une perspective de mixité sociale et d'équilibre territorial.
- la Direction «Politique de la Ville et Relation Clientèle», dont l'ambition

visait à articuler l'approche métier des Pôles, centrés sur la qualité du service, reconfigurés dans leurs missions avec l'approche projet territorial porté par les EPCI et les communes.

Cette dernière, présentée fin Octobre 2016, est en cours de déploiement.

En 2017, l'accent sera mis sur l'organisation en sites, d'abord sur le Territoire Métropole, et le rôle clé du Gestionnaire Clientèle, interlocuteur privilégié du client/locataire.

Elle s'appuiera à cet effet sur les enseignements tirés de l'analyse du pilotage du service rendu ainsi que sur l'évolution certes positive mais insuffisante de la satisfaction, mesurée dans les enquêtes qualité.

Une organisation renforcée sur la qualité de service et articulée avec les projets territoriaux

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**9063**

logements en location  
(+764 équivalents logements)



**2286**

lits en structures (foyers, EHPAD, maisons relais, Foyer de jeunes travailleurs...)



**43.62%**

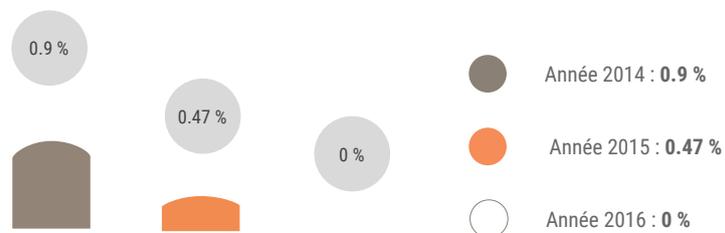
de familles monoparentales



**75.64%**

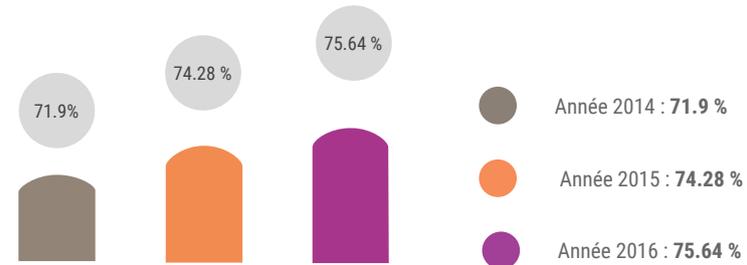
des entrants en 2016 ont des ressources inférieures à 60% des plafonds PLUS (contre 72 % au niveau régional)

## EVOLUTION GLOBALE DU MONTANT DES LOYERS



## RESSOURCES DES MÉNAGES

(pourcentage des ménages < 60% des plafonds de ressources)



## RÉHABILITATION DU PARC EXISTANT ET CONSTRUCTION NEUVE

Au cours de 2016, année de transition, 141 logements ont été livrés ou sont en travaux. La montée en régime marquera significativement l'année prochaine (482 logements prévus)

Le solde net de l'activité relative aux structures spécialisées de type EHPAD s'élève à 85 équivalents logements (43 équivalents à Arras ; 42 équivalents pour la 2ème tranche à Saint Laurent Blangy) ; tenant compte de la revente du béguinage de Gravelines et de la déconstruction du foyer Fernand Hette à Ronchin.

Les mises en service en neuf se sont élevées à 61 logements dont 20% en PLAI.

## DES PARTENARIATS NOUVEAUX POUR LE MAINTIEN A DOMICILE

Une négociation avec la CARSAT a abouti en 2016 à une convention visant le maintien à domicile des personnes âgées. Elle concernera la première année en réhabilitation 129 logements pour 445 000 € de subvention. Par ailleurs, elle établit les critères d'éligibilité des travaux d'adaptation pour le financement au cas par cas dans le parc existant en collectif.

Une Convention d'accueil de stagiaires a été conclue avec l'Institut Social de Lille (ISL), pour l'accueil d'élèves assistants sociaux, afin de réaliser une étude sur les besoins des personnes âgées logées en site CDV à Ronchin ainsi que deux diagnostics territoriaux.



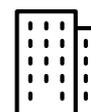
**58,8%**

des ménages perçoivent de l'APL



**12.8**

emplois en équivalent temps plein sont chargés de l'accompagnement social



**64.5%**

des logements sont en habitat collectif



### **Milouda Malki**

Formatrice cadre pédagogique  
Institut Social de Lille

#### **EN QUOI CONSISTE LE PARTENARIAT ENTRE HABITAT DU NORD ET L'INSTITUT SOCIAL DE LILLE ?**

Habitat du Nord et l'Institut Social de Lille ont conclu une convention d'accueil de stagiaires. En décembre 2016, le bailleur a ainsi intégré un groupe de 5 étudiants de 1ère année de DEASS\* avec une mission bien précise : la réalisation d'un diagnostic social de territoire intitulé « Paroles aux habitants sur le quartier et son environnement ». Les étudiants sont allés à la rencontre des habitants de différents quartiers de Landrecies pour recueillir un ensemble de données afin de comprendre le contexte et le fonctionnement du territoire. Ils avaient pour objectif d'aller jusqu'à la formulation de préconisations au bailleur.

#### **QUEL EST L'INTÉRÊT DE LA DÉMARCHE ?**

Pour les étudiants c'est une véritable chance de pouvoir pratiquer sur le terrain à partir d'une commande réelle. Ils peuvent s'acquérir d'une expérience, mettre en pratique la théorie et se projeter dans leur futur métier. Pour Habitat du Nord, le diagnostic réalisé par les étudiants est une valeur ajoutée. Les étudiants apportent un regard différent sur certaines thématiques et soulèvent des champs nouveaux. Cette coopération mutuelle contribue à former les travailleurs sociaux de demain qui seront non seulement chez les bailleurs mais également dans d'autres structures. C'est un partenariat gagnant-gagnant qui fonctionne bien puisque d'autres actions vont être menées avec Habitat du Nord sur 2017 et 2018.

\* Diplôme d'Etat Assistante Service Social



Saint Laurent Blangy - Réhabilitation de la partie existante de l'EHPAD Soleil d'Automne

## OBJECTIFS MAJEURS

- ➔ **LANCER 300 LOGEMENTS** par an en réhabilitation.
- ➔ **PARVENIR A AMELIORER LA NOTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES** sur le nettoyage des parties communes et sur les demandes d'interventions travaux dans les logements.
- ➔ **LANCER UN PROGRAMME DE LOGEMENTS PERSONNES ÂGÉES** avec des logements adaptés et un service à la carte
- ➔ **LANCER DES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES** pour la prévention des impayés
- ➔ **AUGMENTER LA PRODUCTION** de logements en PLAI

Top 😊



Projet de résidence "la Maison des Âges" à Prouvy

### FAVORISER L'AUTONOMIE

Un concept de "béguinage-autonomie" a été mis au point. Il concerne 23 logements de plein pied à Prouvy, de type II, adaptés PMR, labellisés Habitat Sénior Services, ciblant des locataires présentant un handicap significatif de motricité, sans dégradation des capacités intellectuelles ou cognitives. Les services externalisés adaptés aux personnes (médicaux ou d'aide à la vie quotidienne), sont prestés, à la carte, par des structures spécialisées ou par le secteur libéral. Le Conseil Départemental est associé aux discussions relatives à l'association porteuse du dispositif de gestion appelé « maitresse de maison ». Les études ont bien avancés en 2016. Les travaux devraient être lancés courant 2017. Ce concept pourra être lancé aussi sur les opérations programmées à Trith Saint Léger et Hérin.

Flop 😞

### MUTATIONS ET PLAI DIFFUS

La proportion de mutations internes franchit le cap des 10% mais reste insuffisante. Inférieure à la moyenne des organismes de la Région et sur les principaux EPCI sur lesquels nous opérons, elle fait l'objet d'une attention spécifique de la direction commerciale, au même titre que la vacance, qui animera les "comités mutation", à compter de Janvier 2017.

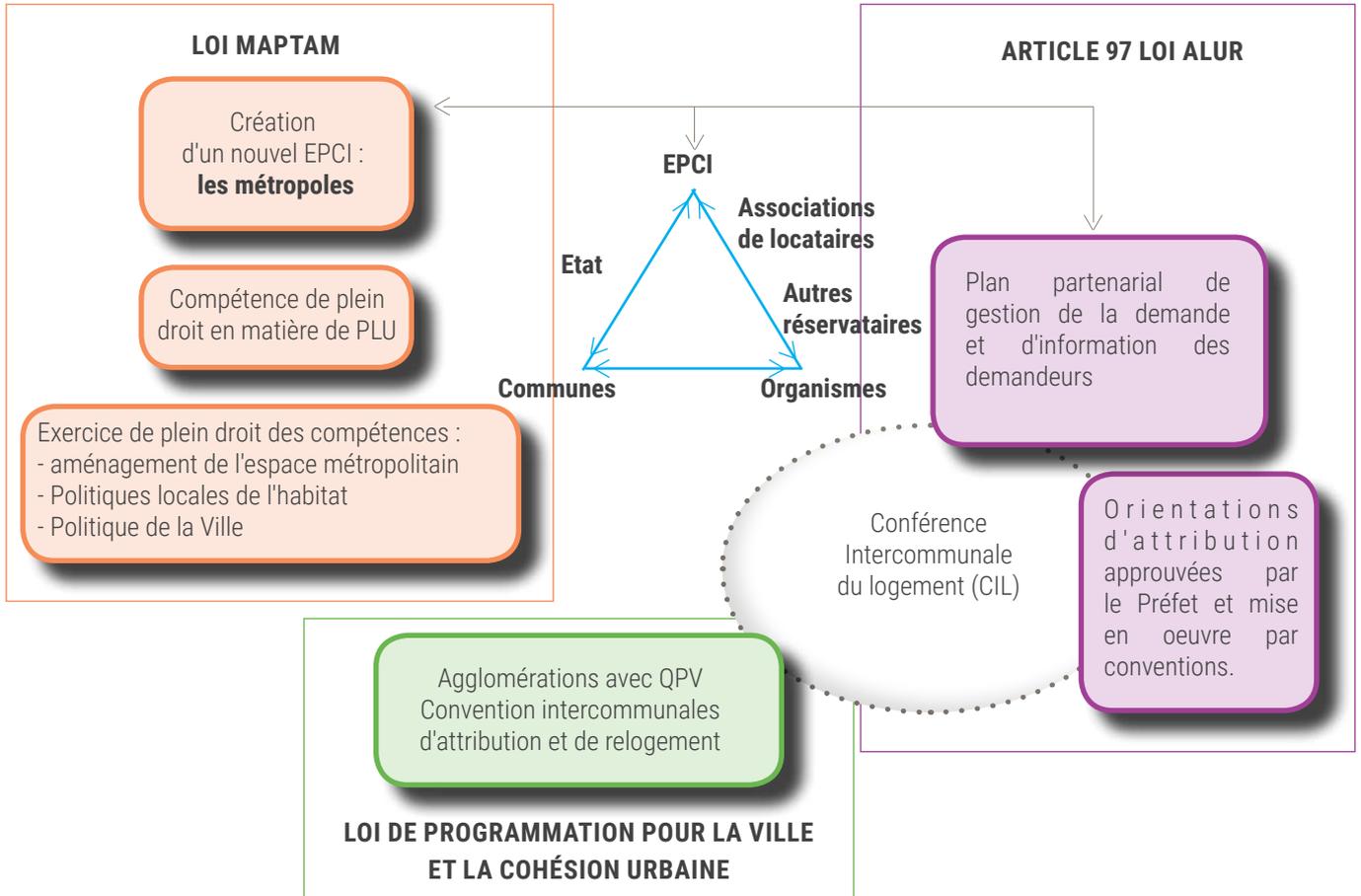
Le lancement de multiples groupes de travail des Conférences Intercommunales du Logement sur tous les EPCI, la mise en œuvre du dossier unique et l'anticipation de la législation LEC ont fortement mobilisé les énergies.

Le taux de 20% de PLAI a été atteint en production neuve. Cependant aucun PLAI n'a été livré en diffus.

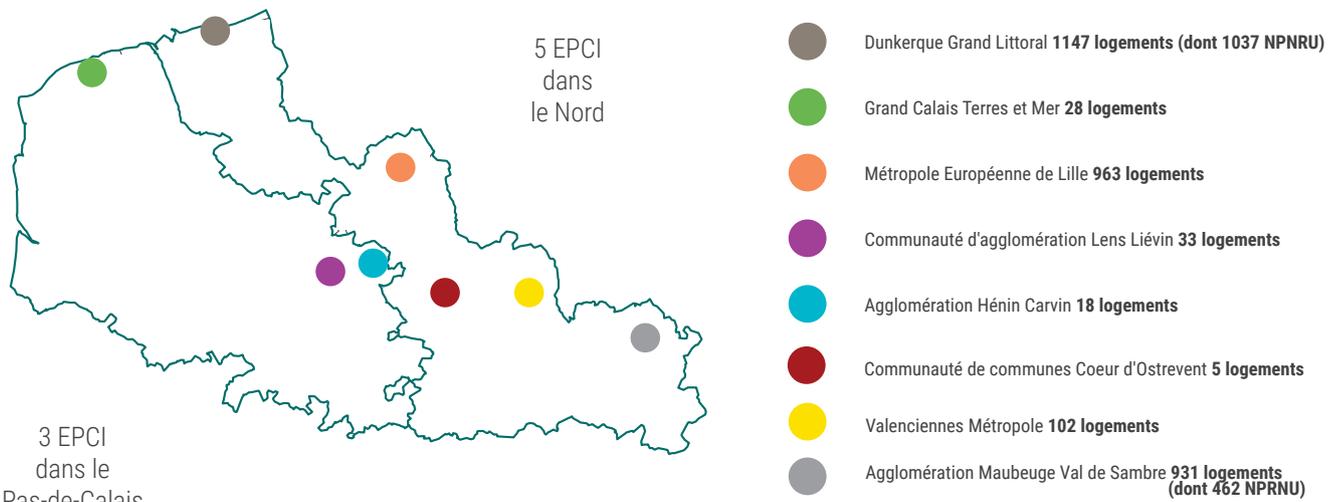
Les lois Lamy, ALUR et le projet de loi "Egalité Citoyenneté" modifient profondément le contexte dans lequel s'exerce notre activité de bailleur social. L'année 2016 a été marquée par une intense mobilisation dans les études préalables aux projets NPNRU (Ré-

sidence Jean-Bart Guynemer à Saint Pol sur Mer et Résidence Les Présidents à Maubeuge). Elle s'est doublée par un fort investissement dans les Conférences Intercommunales du Logement, sur l'accueil des demandeurs et la refonte des politiques d'attribu-

tion. L'engagement d'Habitat du Nord a privilégié une dynamique interbailleur principalement sur la Communauté Urbaine de Dunkerque et la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre.



## REPARTITION DU PATRIMOINE EN QPV





## SOC 1

### Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

SOC 1.1		2014	2015	2016
Croissance de l'offre	Logements locatifs	2.6 %	2.5 %	0.7 %
	Offre en structures collectives	0 %	4.2 %	-1.4 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	225 logements	220 logements	61 logements
	Nombre de logements anciens acquis	1 logement	2 logements	1 logement

⇒ Bien que nous ayons livré un EHPAD de 64 lits et une maison relais de 30 places, ceux-ci ont compensé en partie la vente et la démolition de 2 EHPA.

SOC 1.2		2014		2015		2016	
Répartition des logements livrés et acquis dans l'année		Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>	Nombre	m <sup>2</sup>
✓	T1	1	38	0	0	0	0
	T2	39	50	101	53	13	54
	T3	79	68	100	68	23	68
	T4	92	84	18	86	25	86
	T5	14	96	3	115	1	88
	T6 et +	1	114	0	0	0	0

Répartition par catégorie <sup>1</sup>		2014	2015	2016
(en nombre de logements)	«Très social»	40	43	13
	«Social»	186	177	49
	«Social Intermédiaire»	0	0	0
	«Intermédiaire»	0	0	0
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	2	0

⇒ La production de logements correspond aux programmations et sont conformes aux PLH des divers EPCI sur lesquels Habitat du Nord construit.

SOC 1.3		2014	2015	2016
Production en accession sociale	Logements neufs livrés	na	na	na
	Logements neufs livrés en location-accession	na	na	na

SOC 1.4		2014	2015	2016
Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Part de logements conformes à la réglementation PMR	16.8 %	18.8 %	19.4 %
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0 %	0 %	0 %
	Labels / certifications concernés			
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	6.6 %	6.7 %	7.5 %
Caractéristiques des logements concernés				

⇒ Sur 679 logements adaptés au vieillissement, 41 sont adaptés PMR, 160 en HSS et 478 en HSSp. Ces logements n'ont pas fait l'objet d'une demande de label.

SOC 1.5		2014	2015	2016
Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)	Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
	Personnes âgées autonomes	774	774	650
	Personnes âgées dépendantes	962	1 054	1 118
	Personnes handicapées	152	152	152
	Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	51	51	81
	Travailleurs (FJT, FTM)	270	270	270
	Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	15	15	15
	Total	2 224	2 316	2 286

⇒ HABITAT DU NORD a vendu en 2016 un EHPA de 77 lits et a démoli un EHPA de 47 lits. Par contre livraison d'un EHPAD à ARRAS de 64 lits et d'une maison relais de 30 places.

1. «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)

**SOC 2**
**Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants**

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

<b>SOC 2.1</b> Croissance de l'offre ✓	Ensemble du parc (€/m <sup>2</sup> S hab)				
	Parc «Très social»	4,71	4,78	4,93	
	Parc «Social»	5,56	5,58	5,90	
	Parc «Social intermédiaire»	6,54	6,21	7,47	
	Parc «Intermédiaire»	-	7,69	7,91	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-	
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	4,77	4,92	4,64	
	Parc «Social»	5,58	5,91	6,00	
	Parc «Social intermédiaire»	na	na	na	
	Parc «Intermédiaire»	-	-	-	
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	-	
	<b>SOC 2.2</b> Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)	Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	-	14,7 %
Ménages aux ressources > 60 % des plafonds		-	-	23,4 %	
<b>SOC 2.3</b> Évolution globale du montant des loyers <sup>2</sup>		0,9 %	0,47 %	0 %	
<b>SOC 2.4</b> Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m <sup>2</sup> / Shab.) Évolution charges + évolution charges hors énergie		0,31 €	-0,03 €	-2,26 €	
		0,68 €	0,49 €	-1,94 €	
<b>SOC 2.5</b> Personnel contribuant à l'accompagnement social <sup>3</sup> , dont :	Médiateur(rice)	2,8 ETP	2,8 ETP	2,8 ETP	
	Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	4 ETP	5 ETP	
	Chargé(e) de pré-contentieux	1 ETP	1 ETP	1 ETP	
	Chargé(e) de contentieux	1 ETP	4 ETP	4 ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	4 ETP	0 ETP	0 ETP	
	Autre :				
	Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)				
<b>SOC 2.6</b> Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif) ✓		884	873	900	
		-	-	-	
<b>SOC 2.7</b> Taux de mutation interne Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement		9,4 %	9,4 %	11 %	
		0 %	0 %	0 %	
<b>SOC 2.8</b> Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		2	1	0
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	2	0	0
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	2	0	0

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.

3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

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

Existence de médiateurs au sein de l'entreprise dont le rôle est d'identifier le dispositif, la structure et/ou l'interlocuteur pertinent(s) permettant d'accompagner les locataires ayant fait l'objet d'une médiation.

Création en 2014 d'espaces proximité, Les locataires ont de cette façon des correspondants clairement identifiés, au plus près de leurs préoccupations et de leur quotidien.

Mise en place de conseillers sociaux. Leur mission : diagnostiquer les situations personnelles et accompagner les parcours individuels pour favoriser l'insertion sociale. Ils ont en charge la prévention des impayés des locataires en place.



### SOC 3

#### Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

#### SOC 3.1

Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)

Âge du titulaire du bail				
	- de 25 ans	-	-	11,96 %
	25-39 ans	-	-	45,00 %
	40-59 ans	-	-	29,23 %
	60-74 ans	-	-	11,51 %
	75 ans et +	-	-	2,30 %
Ressources des ménages				
	< 60 % du plafond de ressources	71,99 %	74,28 %	75,64 %
	comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	23,72 %	22,11 %	22,05 %
	> 100 % du plafond de ressources	4,29 %	3,62 %	2,30 %
Composition des ménages				
	Personne seule	-	-	35,25 %
	Famille monoparentale	-	-	24,09 %
	Couple sans enfant	-	-	18,16 %
	Couple avec enfant(s)	-	-	21,70 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	na	-	0,80 %

⇒ Le nouveau système d'information de Habitat du Nord (SID) a permis de compléter des données que nous n'avions pas les années précédentes.

#### SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	10 756 €	12 924 €	14 800 €
portés par d'autres associations	4 000 €	4 000 €	0 €

⇒ Les 4000 € correspondaient les années précédentes à une mise à disposition de locaux à une association locale de représentants de locataires qui ne sont aujourd'hui plus actifs. Les autres fonds sont les montants versés au Conseil de Concertation de Locataires.

#### SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	1	1	0
Autres associations	48	48	47

✓ Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification (résultats page 48-49)

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

Espaces de proximité permettant d'optimiser la présence sur le terrain des gestionnaires clientèle. Ces espaces sont également un lieu d'échanges pour différentes fonctions de l'entreprise (conseil social, commerciale, animateurs réseaux de proximité...)

Présence d'agents de propreté salariés de l'entreprise sur les sites collectifs les plus importants. Les locataires ont des interlocuteurs de l'entreprise dans leurs bâtiments.

Engagement avec les collectivités dans les démarches GUP (Gestion Urbaine de Proximité). Dans tous les sites en Politique de la Ville, les programmes triennaux "abattement TFPB, loi Lamy" ont démarré.

### SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Amiante : La cartographie de l'ensemble des patrimoines concernés a été lancée. 38 % sont réalisés. 94,70 % sont amiantés en logements ou parties communes. Les données sont informatisées pour un meilleur suivi. Un test de communication a été lancé sur un patrimoine avec un courrier, une fiche de synthèse, la fiche récapitulative du DTA (diagnostic technique amiante).

Ventilation : Les locataires ont été sensibilisés au principe d'une bonne ventilation des logements avec le livret accueil, les journaux qui leur sont destinés et lors des visites du contrat multiservices. La majorité de nos bâtiments collectifs sont équipés de contrôle d'accès, certains sites sont résidentialisés. Les détecteurs de fumée ont été posés sur la quasi totalité des logements, les points de blocage sont gérés au cas par cas.



# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

La préservation de l'environnement est le fil conducteur de nos principales activités. La transition énergétique en est l'enjeu principal. Nous développons des actions complémentaires comme HABITAT GRANDEUR NATURE qui consiste à concevoir nos espaces extérieurs avec moins de charges d'entretien, la participation des habitants, l'amélioration du cadre de vie et le développement de la biodiversité.

La coproduction avec OXALIA, HABITAT REUNI et tous nos services internes apportent de la cohésion dans tous les projets, chaque membre associé est acteur pour travailler ensemble. La transformation numérique vient au service de nos activités et des évolutions de notre métier.

## NOTRE STRATEGIE

La mise à jour de notre plan stratégique de patrimoine a consolidé les choix des réhabilitations à programmer. Toutes les données sur le patrimoine vont nous permettre d'aller plus loin dans nos réflexions, repérer les groupes en dysfonctionnement et lancer les actions correctives adaptées.

La démarche engagée avec HABITAT REUNI sur la transition énergétique permet de poursuivre la capitalisation des solutions techniques. Elle permet de mutualiser les études sur les sujets de l'efficacité des bâtiments, la sobriété par l'accompagnement des locataires et en particulier les familles en précarité énergétique.

Nous avons initié une démarche importante de transversalité avec l'ensemble des services pour apporter un meilleur service aux habitants. Ainsi nous ciblons les travaux indispensables pour pérenniser les bâtiments et répondre aux souhaits des habitants suite à une enquête sociale. Des réunions internes permettent d'arbitrer les choix tout en étant compatibles avec les simulations financières sur 10 ans.

Les évolutions d'organisation d'HABITAT DU NORD qui s'appuient sur le déploiement des agents de propreté et l'existence des espaces de proximité, favorisent la prise en compte de l'environnement dans nos actions. Elles nous permettent d'être plus présent dans l'accompagnement des locataires et d'animer des projets de sensibilisations aux gestes verts.

## NOS ENJEUX

### TRANSITION ENERGETIQUE

Notre trajectoire de baisse des rejets de CO2 s'inscrit dans les objectifs nationaux à l'horizon 2030 et 2050. Cela engendrera des baisses de charges et la réduction de notre empreinte écologique.

L'accompagnement des locataires est essentiel pour le bon usage des installations et l'optimisation des consommations.

### RECYCLAGE DES DÉCHETS ET DES ENCOMBRANTS

Avec plus de 4000 tonnes de déchets par an estimés, le recyclage est un enjeu majeur.

### BIODIVERSITÉ

La requalification des abords et des espaces verts devra contribuer à la promotion de la biodiversité.



Les enfants de la résidence de la Verrerie à Anzin ont enfilé leurs gants de jardinier pour refleurir les parterres au pied des logements.

## ATELIERS ECO-RESPONSABLES

Comment sensibiliser nos locataires et nos salariés à la problématique de la gestion des déchets ? Depuis quelques années, HABITAT DU NORD co-organise avec HABITAT REUNI le concours CREUTILE. L'objectif est de réaliser une œuvre d'art à partir d'objets recyclables et de changer les comportements. Les plus belles œuvres étant récompensées et mises en valeur.

### L'amélioration de la gestion des déchets passe par la sensibilisation et la pédagogie

Pour aller plus loin et mobiliser le plus grand nombre, la "cellule éco-gestes" (composée de salariés d'HABITAT DU NORD) a mis en place en 2016 des ateliers de création écoresponsables avec l'association «arts et travaux». Pour les salariés, ces ateliers ont été accompagnés par une sensibilisation au recyclage réalisée par des EPCI (Métropole Européenne de Lille, Dunkerque Grand Littoral, Maubeuge Val de Sambre). 83% estiment avoir été bien informés et 92% ont proposé des actions à mettre en place dans les quartiers et les bureaux.

## OBJECTIFS MAJEURS

- ➔ **POURSUIVRE LES REHABILITATIONS** en intégrant les réflexions du Plan Stratégique de Patrimoine
- ➔ **SENSIBILISER LES RESIDENTS** en les accompagnant lors de nos réhabilitations
- ➔ **EQUIPER NOS LOGEMENTS** et poursuivre les innovations techniques

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**4.65%**

est l'amélioration de la performance énergétique moyenne sur le patrimoine en deux ans



**55%**

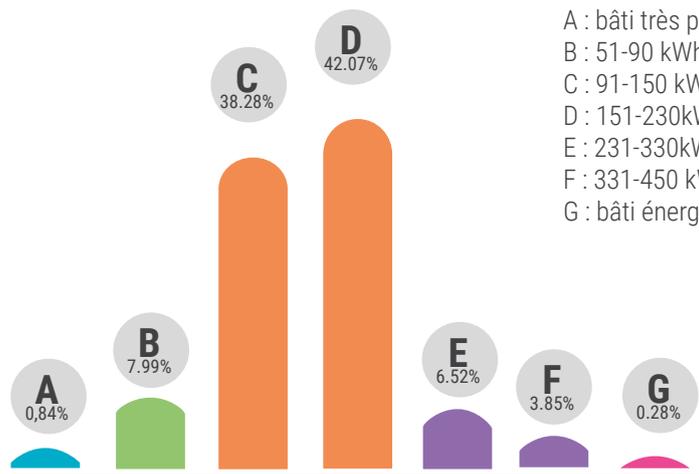
des logements sont équipés de dispositifs hydro-économes



**1/3**

de rejets d'émissions de CO2 en moins dans les déplacements par rapport à 2015 grâce à l'utilisation de véhicules électriques, hybrides et à l'optimisation du covoiturage, des transports en commun et de la visioconférence

## CLASSEMENT ENERGETIQUE DU PATRIMOINE



A : bâti très performant  
 B : 51-90 kWh/m<sup>2</sup>/an  
 C : 91-150 kWh/m<sup>2</sup>/an  
 D : 151-230kWh/m<sup>2</sup>/an  
 E : 231-330kWh/m<sup>2</sup>/an  
 F : 331-450 kWh/m<sup>2</sup>/an  
 G : bâti énergivore

Données non disponibles : 0.18 %

La réglementation amiante concerne les logements dont les permis de construire ont été délivrés avant 1997. Pour HABITAT DU NORD cela représente 75 % de son patrimoine, soit 6699 logements. Les obligations liées à cette réglementation concerne les fonctions à la fois de bailleur, d'employeur et de maître d'ouvrage-donneur d'ordre.

## GESTION DES DONNÉES AMIANTE

Dans le cadre du groupement HABITAT REUNI qui regroupe 29 organismes HLM au niveau national, HABITAT DU NORD a participé à la mise au point d'une stratégie sur l'amiante. Une car-

tographie de l'ensemble du patrimoine est en cours depuis 2 années.

Une des actions fortes sur le sujet de l'amiante a été de rechercher un partenaire pour le paramétrage et la mise au point d'un outil informatique. Cet outil est appelé « SGDA » (Système de Gestion des Données Amiante). Il a été finalisé en 2016. HABITAT DU NORD a été particulièrement actif pour participer au paramétrage et tester cet outil qui permet de stocker toutes données sur l'amiante, l'édition des rapports nécessaires, de gérer les commandes et les rapports des diagnostiqueurs.

Des réflexions au sein d'HABITAT REUNI sont menées pour commercialiser cet outil, ce qui permettra de continuer à le faire évoluer.



Grand Fort Philippe : désamiantage des toitures



## *Stanislas Dziewanowsky*

Chargé du département Accession - HABITAT DU NORD

### COMMENT S'INTÈGRE LA BIODIVERSITÉ DANS LES OPÉRATIONS NEUVES ET DE RÉHABILITATION ?

Dans le cadre du projet Habitat Grandeur Nature, nous avons mené une réflexion sur la conception de nos espaces verts dans nos projets. Nous privilégions une gestion différenciée par l'introduction d'espèces végétales locales afin d'améliorer la biodiversité.

### QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA DÉMARCHÉ ?

L'utilisation d'espèces végétales adaptées à l'environnement et à la région est un bon moyen de réduire l'entretien et par la même occasion, les charges de nos locataires. Au-delà de la biodiversité, nous adaptons au mieux les aménagements extérieurs en fonction des attentes des habitants. Ainsi l'aménagement de carrés ou jardins potager et de composteurs, permet de développer du lien social et de sensibiliser aux questions environnementales.

Aujourd'hui, les habitants attendent que la végétalisation autour des logements constitue un dispositif utile pour la nature elle-même (écosystème), pour l'usager (fruits, légumes, plantes, compost...) et pour encourager le "vivre-ensemble" (pouvoir pique-niquer au pied des immeubles, jouer avec les enfants...). Plus les aménagements extérieurs sont esthétiques et fonctionnels, plus ils sont appréciés et respectés des habitants.

## ACTIONS VERTES

Dans le cadre de la politique de la ville, HABITAT DU NORD déploie un grand nombre d'actions dans les quartiers.

A Maubeuge, trois locaux communs, situés en rez-de-chaussée d'immeubles, ont été réaménagés pour stocker le mobilier, les DEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) et le carton. Trois types d'encombrants pourront ainsi être revalorisés par la Ressourcerie AGILE, partenaire du projet de quartier. Ce nouveau dispositif a été présenté aux habitants lors d'un lancement festif avec différents stands d'information sur le tri, le recyclage et la renaissance de certains objets. Cette action a été menée avec la Ville de MAUBEUGE, la Communauté d'agglomération MAUBEUGE VAL DE SAMBRE et la société VIAREP.

A Saint Pol sur Mer, les équipes propreté d'HABITAT DU NORD et de la Ville de SAINT POL SUR MER se sont mobilisées pour nettoyer les voiries des Résidences Jean Bart et Guynemer. En juillet 680 kg de déchets ont été ramassés contre 240 kg en novembre et 200 kg en décembre. Ce constat encourageant démontre que les locataires sont de plus en plus respectueux du travail effectué.

Les actions ne concernent pas que les quartiers prioritaires. Des jardins et carrés partagés sont mis en place dans certaines résidences en concertation avec les habitants. Sur d'autres, des opérations de fleurissement sont organisées avec les habitants et notamment les enfants. L'expérience du compostage partagé a été initiée sur le site de CAPELLE LA GRANDE, résidence les peintres.



Opération de fleurissement à Saint Pol sur Mer

Top 😊



Des kits remis en main prpres, des mousseurs et des douchettes installées.

## MISE A DISPOSITION DE KITS ECONOMIES D'ENERGIE

Dans le cadre de la réglementation thermique, il a été offert aux locataires des kits comprenant 10 ampoules LED, des limiteurs de débits d'eau à installer sur les robinetteries et des douchettes économes. Pour optimiser la diffusion et l'installation, HABITAT DU NORD a fait intervenir ses prestataires pour qu'ils remettent ces kits aux locataires et installent les appareils permettant d'économiser l'eau. En 2016, l'ensemble du patrimoine a bénéficié de ce dispositif.

Flop 😞

## EXPERIMENTATION THERMIQUE, BAISSSE DES CHARGES

Nous continuons de lancer des études et travaux sur certains programmes en réhabilitation, le but principal étant de pérenniser le patrimoine et de baisser les déperditions de chaleur et rejets de CO2. Nous poursuivons les expérimentations et les installations de capteurs pour capitaliser sur ces sujets. Le plan stratégique du patrimoine a mis en évidence que les locataires ont des revenus de plus en plus faibles pour une majorité d'entre eux.

**H**ABITAT DU NORD a participé de manière active à la semaine du développement durable en 2016. Plusieurs actions ont été menées en direction de ses locataires comme de ses salariés.

## COLLECTE SOLIDAIRE

Les collaborateurs sont invités à mener une collecte de bouchons en plastique en participant à des mini-challenges au cours de l'année. Les services et territoires s'affrontent de manière conviviale pour atteindre le plus grand poids de bouchons collectés... le tout dans une ambiance détendue...

Et ça marche puisque nous avons récolté 260 kg en 2016, contre 70 kg en 2015 et 39 kg en 2014 !

Les bouchons collectés sont alors remis à deux associations présentes sur le territoire des Hauts de France : « les bouchons d'amour » et « mille millions de bouchons ». Celles-ci les revendent à une entreprise spécialisée dans la fabrication de palettes en plastique. Les gains de 250 € par tonne permettent aux associations d'acheter des matériels pour les personnes en situation de handicaps.



Une mobilisation de tous pour une récolte 2016 sans précédent !



## E-CLEANING DAY

En France, chaque salarié, dans une entreprise de 100 personnes, reçoit en moyenne 58 courriels par jour et en envoie 33. A raison d'une taille moyenne d'1 Mo, l'ADEME a calculé que ces envois d'emails dans le cadre professionnel génèrent chaque année des émissions de gaz à effet de serre de 13,6 tonnes équivalent CO2, soit l'équivalent de 13 allers-retours Paris-New York.

En cause, l'utilisation d'énergie engendrée par le fonctionnement des ordinateurs de l'émetteur et du destinataire du mail, la production de cet ordinateur et notamment de ses composants électroniques ainsi que le fonctionnement des data centers, qui stockent et traitent les données. Le stockage des mails et des pièces jointes sur un serveur est aussi un enjeu important : plus le courriel est conservé longtemps, plus son impact sur le changement climatique sera fort, assure l'ADEME.

HABITAT DU NORD ne fait pas exception à la règle. Et bien souvent les boîtes mails sont saturées de messages non supprimés. C'est fort de ce constat qu'en 2016 a été organisée une journée de nettoyage des boîtes mails appelée « e-cleaning day ». Les collaborateurs

ont donc été sensibilisés et invités lors d'une journée dédiée à nettoyer leur boîte mail. 41 % de personnes y ont participé. 55.000 mails ont ainsi été supprimés ou archivés. Ce qui représente 0,825 tonnes de CO2 soit 5 voyages en avion aller-retour pour une personne Paris-Toulouse.

Pour HABITAT  
DU NORD, c'est  
l'équivalent de cinq  
déplacements aller/  
retour en avion  
Paris-Toulouse  
économisés en CO2

En 2017, HABITAT DU NORD va plus loin et accompagne et sensibilise ses collaborateurs sur l'un des postes majeur d'émissions de gaz à effet de serre : l'impression (notamment des mails). L'ADEME a évalué que la réduction de 10% du taux d'impression permet d'économiser 5 tonnes équivalent CO2 sur un an dans une entreprise. Un enjeu important...



## ENV 1

### Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

▲ Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau

#### ENV 1.1

Croissance de l'offre ✓

A bâti très performant	0,23 %	0,67 %	0,84 %
B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	6,01 %	7,19 %	7,99 %
C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	37,61 %	38,13 %	38,28 %
D 151-230kWh/m <sup>2</sup> /a	43,33 %	42,54 %	42,07 %
E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	6,75 %	6,65 %	6,52 %
F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5 %	4,38 %	3,85 %
G bâti énérgivore	0,91 %	0,28 %	0,28 %
Données non disponibles	0,15 %	0,17 %	0,18 %

Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre\*

< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,32 %	0,46 %	0,7 %
6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,66 %	5,21 %	5,19 %
11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	11,52 %	12,67 %	13,05 %
21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	41,92 %	40,11 %	39,7 %
36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	34,61 %	33,75 %	33,51 %
56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	7,6 %	7,41 %	7,36 %
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,24 %	0,23 %	0,23 %
Données non disponibles	0,15 %	0,17 %	0,26 %

Logements récents  
( < 5 ans)

Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	112	98	96
	Médiane	95	80	77
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	17	15	15
	Médiane	16	13	13

Patrimoine locatif total

Performance énergétique* (en kWh/m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	172	166	164
	Médiane	163	156	153
Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an)	Moyenne	34	33	33
	Médiane	32	32	31

#### ENV 1.2

Part des logements alimentés en énergies renouvelables<sup>1</sup> (tout ou partie)

Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	0,3 %	0,4 %	0,7 %
Logements reliés à un chauffage urbain	11,4 %	11,2 %	11,1 %
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0 %	0 %	0 %

⊙ Production eau chaude solaire mise en place sur les 20 logements à Monchecourt, rue Pierre de Coubertin

#### ENV 1.3

Consommations d'eau sur le patrimoine\*

Consommations d'eau sur le patrimoine*	1.2 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	1.2 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an	1.1 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> /an
Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	26.4 %	25.7 %	25.5 %

⊙ Les calculs ont été réalisés sur estimation

#### ENV 1.4

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés<sup>2</sup>

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économés <sup>2</sup>	53.9 %	55.2 %	55.5 %
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	44	44	44

⊙ Dispositifs hydroéconomés : 20 logements à Monchecourt, 28 logements à Saint Saulve et 13 logements à Harnes. Pas de dispositifs de récupération d'eau pluviale posés en 2016.

\* 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-économés.

## ENV 2

### Limitation des impacts du parc et de son occupation

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale;  
Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; Rejets de gaz à effet de serre

#### ENV 2.1

Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale

Logements neuf

100 %

100 %

100 %

Nom des labels/certifications

Qualitel, THPE, BBC

Logements réhabilités

0 %

0 %

0 %

Nom des labels/certifications

➔ Les opérations de Monchecourt 20 logements et Saint Saulve 28 logements ont été construites avec un label BBC. L'opération de Harnes 13 logements bénéficie d'un label HPE

#### ENV 2.2

Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »

0 %

0 %

0 %

➔ Aucune opération concernée en 2016. Les nouveaux projets sont lancés en appels d'offres avec des critères "qualité" pour 60 %, 40 % pour le prix. Les candidats doivent remettre un mémoire technique qui comprend un critère sur la gestion des déchets.

#### ENV 2.3

Emissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements<sup>3</sup>

Total des émissions de CO<sub>2</sub> des déplacements professionnels quotidiens (t.)

80,7

109,0

74,0

Nombre de véhicules de service

26

35

31

Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO<sub>2</sub>/Km)

111,8

74,0

70,0

Nombre de véhicules de fonction

8

11

12

Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO<sub>2</sub>/Km)

120,0

108,0

108,0

➔ Les véhicules hybrides et électriques ont fait baisser les rejets de CO<sub>2</sub>

Les déplacements ont été optimisés par le covoiturage, l'utilisation du métro et du train, pour tout le personnel et toutes les catégories de véhicules.

La tenue de certaines réunions en visioconférence.

Le parc VP est composé à 79 % de véhicules rejetant moins de 120 g de CO<sub>2</sub> par km

#### ENV 2.4

Sites fonctionnels ✓

Consommation énergétique moyenne (en kWh/m<sup>2</sup>/an)

-

259,25

259,25

Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an)

-

14,75

14,75

Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels

Siège +3 agences

➔ Les informations proviennent des DPE des 3 agences et du siège qui ont été réalisés en 2015. Des travaux de révisions des menuiseries du siège seront proposés pour réduire les déperditions

✓ Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification (résultats page 48-49)

#### Raisons d'omission

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

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



## ENV A /

### ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDENTS

Consommation d'Énergie :

Actions généralisées : livret d'accueil du locataire, rubriques dans le journal locataire "toi mon toit", RDV à leur arrivée avec le prestataire de maintenance chauffage pour tout nouveau locataire, accompagnement des locataires pour toute opération de réhabilitation, capteurs mis en place sur les installations collectives et suivi des consommations avec alertes (en cours).

Actions ponctuelles : tests de produits nouveaux (type de chauffage), gestionnaire spécifique pour les PLAI avec un regard sur les situations de précarité énergétique, convention avec GRDF pour mise en place des nouveaux compteurs GAZPAR, recensement des actions d'accompagnements à mettre en place avec HABITAT REUNI.

Consommation d'eau :

Actions généralisées : livret d'accueil du locataire, rubriques dans le journal locataire "toi mon toit", individualisation des compteurs et tout en télé relève (en cours), suivi des consommations et alertes (en cours).

Actions ponctuelles : ateliers thématiques, retour de statistiques sur les consommations.

Tri et recyclage des déchets :

Actions généralisées : livret d'accueil du locataire, rubriques dans le journal locataire "toi mon toit", mise en place du tri sélectif.

Actions ponctuelles : ateliers thématiques, concours "Créutile - Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes", compostage collectif en pied d'immeuble, recyclage des encombrants avec des partenaires ("Ressources communes").

## ENV B /

### SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

Les salariés :

Rubriques dans le journal mensuel interne "Univers-Mag", cellule Eco-Gestes, utilisation de produits labellisés pour le personnel de proximité, participation aux journées sur le Développement Durable et la mobilité, formation à l'écoconduite, suivi des actions avec chiffrage par la cellule Eco-Gestes, visioconférence, choix des véhicules du parc, photocopieurs en recto verso, impression centralisée, formations spécifiques thermique, acoustique, amiante, exigences en cours d'établissement sur nos opérations de réhabilitation. Rencontre des chargés d'opérations avec les représentants de l'ESPACE NATUREL LILLE METROPOLE

Les fournisseurs :

Exigences sur le thème dans les cahiers des charges des appels d'offre, sensibilisation sur l'amiante, exigences renforcées dans nos nouveaux contrats d'entretien (chauffage, plomberie, chaufferies collectives).

## ENV C /

### MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Utilisation de produits labellisés pour l'entretien.

Contrat d'entretien d'espaces verts avec des clauses environnementales.

Ateliers thématiques avec les locataires comme l'entretien des parties sauvegardées d'une espèce de fleurs préservée ou la mise en place de nichoirs pour les hirondelles, mesures de préservation de certaines espèces (les hirondelles), travail avec l'université sur le thème (Qu'est ce qu'un bailleur peut apporter pour la biodiversité ? Que planter sur nos espaces verts comme espèces végétales ? Toutes ces réflexions alimentent nos groupes thématiques avec les locataires).



# CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Depuis plusieurs années maintenant, HABITAT DU NORD développe une stratégie économique basée sur plusieurs axes : Entretien et améliorer notre patrimoine pour permettre aux locataires de vivre dans de bonnes conditions en respectant l'équilibre financier ; Renforcer une relation d'affaires durable et pérenne avec les entreprises partenaires ; Développer la société et maintenir un niveau suffisant de rentabilité pour répondre aux besoins actuels et futurs des locataires dans le cadre des contraintes économiques et réglementaires.

## UN HAUT NIVEAU D'ENTRETIEN DE NOTRE PATRIMOINE

En 2016 près de 17 millions d'euros ont été consacrés pour entretenir et réhabiliter notre patrimoine. Nous avons mis l'accent en particulier sur l'isolation afin de permettre des gains énergétiques pour nos locataires. Nous avons aussi consacré une partie des fonds à adapter l'accessibilité de nos logements et bien entendu la sécurité.

Face au vieillissement de la population et dans une volonté de maintien à domicile des personnes, fort du partenariat initié depuis 2014 avec la CARSAT, nous avons continué un nombre important de travaux dans plusieurs foyers et béguinages.

## UNE OFFRE NOUVELLE ADAPTEE

Comme pour les opérations de maintenance et de réhabilitation, nous avons reçu le soutien de la CARSAT pour adapter notre offre nouvelle de logements à la population en demande. Nous avons ainsi mis en service 20 logements en béguinage et lancé la construction de 23 autres logements de même type au cours de l'année 2016. En 2017, ce sera plus d'une cinquantaine de logements qui seront concernés. Cet aspect doit permettre d'assumer pleinement notre volonté d'un parcours résidentiel de nos locataires adapté à leurs besoins présents et futurs.

24 millions d'euros ont été investis pour la construction des logements neufs livrés

## NOS ENJEUX

**L'ASPECT NON LUCRATIF DE NOTRE ACTIVITÉ NOUS AMÈNE À RÉINVESTIR L'ENSEMBLE DU RÉSULTAT DE NOTRE SOCIÉTÉ POUR PERMETTRE À NOS RÉSIDENTS DE BÉNÉFICIER :**

- De logements adaptés à leurs besoins ;
- D'un environnement où il fait bon vivre ;
- De l'action d'un personnel de terrain proche et réactif en lien avec nos partenaires et l'ensemble des autres services de la société.

En 2016, nous avons accentué le nombre de réhabilitations de logements. En parallèle, l'ensemble du personnel de proximité a été déployé et nous en attendons un impact très favorable sur la satisfaction de nos locataires.

## UNE CONTRIBUTION A L'INSERTION PROFESSIONNELLE ET LE LIEN SOCIAL

Bien entendu, le partenariat avec divers associations de réinsertion s'est poursuivi afin de continuer des «chantiers-écoles» dont le but est d'entretenir notre patrimoine tout en favorisant la réinsertion de personnes par l'emploi. C'est une réelle opportunité pour HABITAT DU NORD mais aussi pour les partenaires de valoriser l'ensemble de nos logements et cela est générateur d'emplois et favorise le développement du lien social dans les quartiers où nos résidences sont implantées.

Dans un contexte économique difficile et en particulier dans certaines zones où trouver un emploi est compliqué, la démarche d'insertion permet pour les personnes qui en bénéficient de pouvoir garder un contact avec le monde du travail, voire de trouver d'autres types de débouchés professionnels, éventuellement développer d'autres compétences pour de futurs métiers. Pour nos locataires, cela permet de vivre dans un environnement agréable et avoir un cadre de vie qui permet d'apprécier son logement et son environnement. Plusieurs entrées d'immeubles ont ainsi pu bénéficier d'une remise en peinture maintenant ainsi la qualité environnementale d'un patrimoine où il fait bon de vivre ensemble.

Enfin l'insertion professionnelle se fait au travers des partenaires avec qui nous travaillons dans les chantiers de constructions, de réhabilitations par le biais d'une clause incluse dans nos appels d'offres dans lesquelles ce critère a été intégré. A l'avenir, notre objectif est de quantifier l'issue favorable et pérenne d'un retour à l'emploi des personnes qui ont bénéficié de cette insertion. Un travail est à faire avec nos partenaires dans ce sens.

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**1223 €**

sont dépensés en moyenne par logement pour l'entretien



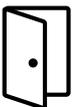
**33**

jours de délai de paiement moyen des fournisseurs pour un délai légal maximum de 45 jours



**21 364**

heures d'insertion générées par l'activité économique

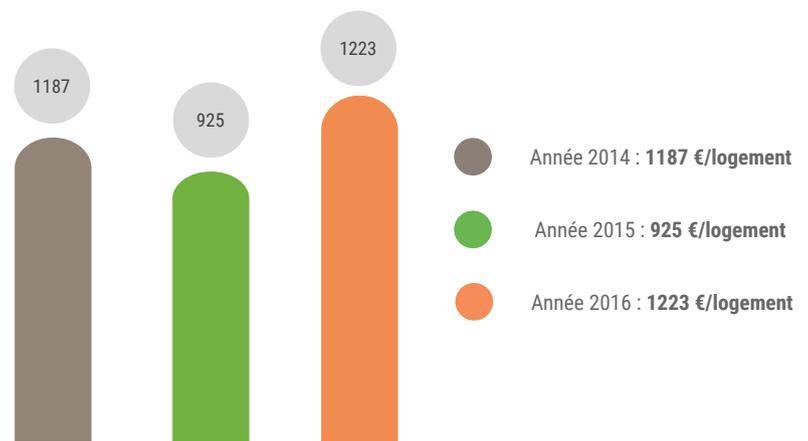


**1.53%**

de logements vacants sur la totalité du parc (dont **0.34%** en vacance technique ou volontaire)

## EVOLUTION DES DEPENSES D'ENTRETIEN EN €/LOGEMENT

(y compris remplacement de composants)



## DÉVELOPPER DES RELATIONS DURABLES

Fin 2015 une convention a été signée avec l'association SOS entrepreneur qui accompagne les chefs d'entreprise de PME soumis à d'importants impayés de fournisseurs, perte d'un marché, erreurs de gestion... Ce partenariat continue de solutionner diverses situations compliquées de nos partenaires dans le but d'assurer une relation durable de travail dans un climat de confiance.

## UNE STRATEGIE À MOYEN TERME BIEN IDENTIFIÉE

Nous avons au cours de l'année mis à jour notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP). En l'associant à notre Vision à long terme de la stratégie financière), tous deux basés sur une projection à 10 ans, cela permet d'avoir les éléments suffisamment précis et fiables pour la maîtrise des charges de nos locataires, l'entretien du patrimoine et la pérennité de la société.

## OBJECTIFS MAJEURS

### ➔ TRAVAILLER SUR LA MAITRISE DES CHARGES

internes et celles de nos locataires.

### ➔ RÉDUIRE LE DÉLAI DE RÉGLEMENT DE NOS FOURNISSEURS

Plus vite la facture arrive, attestation de service fait, plus tôt la facture est réglée... le principe du gagnant - gagnant.



### **Bruno Delcampe**

Fondateur SOS entrepreneur

#### QUELS SONT LES OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION SOS ENTREPRENEUR ?

SOS entrepreneur a pour but d'accompagner les entrepreneurs de PME en difficultés à sortir de leur solitude. J'ai créé l'association en 2011, suite à la liquidation judiciaire de mon entreprise en 2010. Cette période avait été très compliquée à vivre, parce qu'on se retrouve sans soutien devant les difficultés. Aujourd'hui, SOS entrepreneur assure une plateforme téléphonique confidentielle ouverte 24h/24, 7j/7, qui permet aux dirigeants d'être écoutés et de trouver des solutions avec un Expert de Crise.

#### QUEL EST VOTRE REGARD SUR LA SITUATION ÉCONOMIQUE ACTUELLE ?

Depuis la création de l'association, nous avons répondu à plus de 8 800 appels de détresse. Chaque mois nous avons en moyenne 2 000 contacts par mail. En 2016, le nombre de dépôts de bilan s'est stabilisé mais cela reste encore élevé. Il y a un réel besoin d'aider les chefs d'entreprise en difficulté à redevenir créateur de valeurs et d'emplois, soit dans leur entreprise actuelle, soit dans un modèle économique totalement reconstruit.

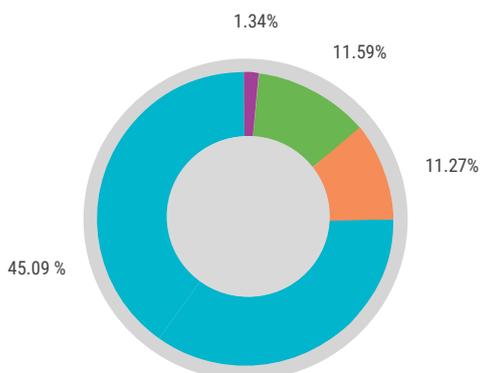
#### HABITAT DU NORD A SIGNÉ AVEC L'ASSOCIATION UNE CONVENTION DE MÉCÉNAT. QU'EST-CE QUE CELA VOUS APPORTE ?

Le soutien d'Habitat du Nord pour l'association est très précieux. Il nous permet d'élargir notre champ d'actions et d'aider notamment les dirigeants des petites PME qui travaillent avec le bailleur. C'est une démarche solidaire exemplaire.

[www.sos-entrepreneur.org](http://www.sos-entrepreneur.org) - 06 15 24 19 77 (n° d'appel d'urgence confidentiel)

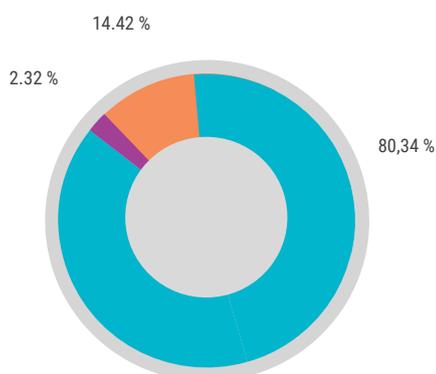
## EQUILIBRE FINANCIER DES OPÉRATIONS

### OPÉRATIONS NEUVES



- Subventions **1.34 %**
- Financement CARSAT **11.27 %**
- Financement Action Logement **11,59%**
- Financement - Emprunts CDC **75.09 %**

### RÉHABILITATIONS



- Financement - Emprunts CDC **80.34 %**
- Financement action logement **14.42 %**
- Subventions **2.32%**

Top 😊



Lancement officiel du chantier de la Cité Nouvelle Neuville sur Escout 29.04.2017

### UNE STRATEGIE CLAIRE

Un plan Stratégique de Patrimoine (PSP) mis à jour, associé à un Visial (simulation financière à dix ans) donnent une vision claire de la stratégie d'intervention et de développement de notre patrimoine. Cela nous permet de mettre en place des plans d'actions qui permettront de répondre aux besoins de nos parties prenantes dans la perspective de réduire notre empreinte écologique.

Flop 😞

### LA RÉDUCTION DE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

La dématérialisation de certains documents a débuté, la cellule éco-gestes a sensibilisé les collaborateurs. Toutefois, la dématérialisation maximale possible est un chantier à poursuivre.



## ECO 1

### Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2014	2015	2016	
<b>ECO 1.1</b> Autofinancement net rapporté aux loyers	18.7 %	10.5 %	<b>11.8 %</b>	
<b>ECO 1.2</b> Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 186,8 €/log.	925,4 €/log.	<b>1 223,5 €/log.</b>	
<b>ECO 1.3</b>  Effort annuel moyen en investissement dans le parc	Croissance du parc	2010-2014	2011-2015	2012-2016
	Investissement annuel moyen	25 289 053 €	25 198 415 €	<b>24 972 955 €</b>
	Par logement acquis ou produit	132 298 €/log.	125 762 €/log.	<b>121 806 €/log.</b>
<b>ECO 1.4</b> Équilibre financier moyen des opérations	Amélioration du parc	2010-2014	2011-2015	2012-2016
	Croissance du parc	2014	2015	2016
	Fonds propres	9,8 %	4,8 %	<b>0,4 %</b>
	Emprunts	81,4 %	90,1 %	<b>97,8 %</b>
	Subventions	8,8 %	5 %	<b>1,8 %</b>
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	13 984 € / log.	5 446 € / log.	<b>425 € / log.</b>
	Amélioration du parc			
Fonds propres	-	2,1 %	<b>2,9 %</b>	
Emprunts	-	93,7 %	<b>94,8 %</b>	
Subventions	-	4,2 %	<b>2,3 %</b>	

⊖ Aujourd'hui nous avons des taux d'intérêts très bas. Nous avons aussi des organismes tels la CARSAT qui nous offre des Prêts à taux Zéro et enfin Action logement nous offre aussi des prêts à quasi taux zéro = Effet d'opportunités

### ECO 1.5

Taux de vacances dont :



	2014	2015	2016
TOTAL	2,04 %	1,56 %	<b>1,53 %</b>
Moins de 3 mois en exploitation	0,83 %	0,84 %	<b>0,55 %</b>
Plus de 3 mois en exploitation	0,67 %	0,40 %	<b>0,29 %</b>
Taux de vacance technique	0,54 %	0,31 %	<b>0,70 %</b>
dont taux de logements neutralisés définitivement	0 %	0 %	<b>0 %</b>

 Indicateurs vérifiés par AFNOR Certification (résultats page 48-49)

#### Raisons d'omission

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



## ECO 2

### Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

#### ECO 2.1

Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes ✓

Salariés	6 297 K€	6 843 K€	7 398 K€
Fournisseurs et prestataires	54 710 K€	68 265 K€	86 893 K€
Administrations fiscales	5 112 K€	5 416 K€	5 728 K€
Banques	8 734 K€	8 163 K€	7 500 K€
Actionnaires	0	0	0
État (Cotisations à des fins redistributives)	1 077 K€	1 208 K€	817 K€

#### ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

25 854 h

29 619 h

21 364 h

#### ECO 2.3

Nombre et typologie des partenaires économiques

Nombre de fournisseurs et prestataires	660	668	646
Part d'entreprises locales*	75,6 %	76,0 %	75,9 %

\* entreprises dont l'adresse de facturation est située:

#### ECO 2.4

Délai de paiement moyen des fournisseurs

Délai de paiement moyen des fournisseurs	37 jours	34 jours	33 jours
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-

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

Développement de notre activité de Réhabilitation pour des gains énergétiques pour nos locataires,

Maintien de notre politique d'insertion à travers les chantiers-école,

Maximisation de l'utilisation des véhicules propres (Electriques, hybrides) au sein de notre flotte automobile,

Recyclage du papier en faisant appel à une association d'insertion, évaluation, mise en place d'indicateurs internes pour la diminution des copies,

Diminution de notre délai de paiement fournisseurs



# VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

HABITAT DU NORD a entamé une profonde mutation de son organisation depuis 2011. Au delà des besoins d'adaptation aux évolutions réglementaires, l'entreprise souhaite améliorer son offre de service en anticipant les transformations de son environnement et en développant des solutions nouvelles. Pour que cela soit une réussite, c'est collectivement que ces projets seront portés. Il est donc essentiel d'accompagner les collaborateurs et les managers.

En 2016, les actions en ressources humaines ont porté sur la formation professionnelle, la mobilité et la promotion, la prévention des risques professionnels, les outils de mobilisation du personnel et l'accueil des salariés en situation de handicaps.

## LA FORMATION : UN PARI ESSENTIEL

Malgré une diminution de l'obligation légale de 0.9% à 0.1% de la masse salariale, HABITAT DU NORD continue à investir dans la formation de ses collaborateurs. En 2017, 3.45 % de la masse salariale a été consacrée à la formation auprès d'organismes agréés (sans compter la formation continue assurée par des personnes ressources dans l'entreprise). Les formations ont concerné tout particulièrement la partie informatique (évolutions des logiciels, développement d'outils de suivi et de pilotage d'activités...), les métiers liés à l'habitat social (le renouvellement urbain...), la sécurité (sst, équipiers première intervention...), la communication (risques psycho-sociaux...) et le management.

## PREVENIR LES RISQUES

En deux ans HABITAT DU NORD a misé sur le développement de sa proximité en créant une quarantaine de postes d'agents de propreté. Il était important de se pencher sur les risques inhérents à ces professions. Des formations sur les gestes et postures, sur la gestion de l'agressivité ont été organisées. Des diagnostics sur site ont été réalisés pour cerner les activités et les situations dangereuses auxquelles des agents de propreté étaient confrontés. En 2016, un groupe de travail réunissant le service ressources humaines, des agents de propreté, le CHSCT et le responsable du pôle proximité a évalué ces risques et en a fait une cotation. Les échanges, très riches, ont permis de faire des propositions quant aux mesures de prévention à mettre en place. Elles viendront compléter le document unique déjà existant. En 2017, un livret pédagogique sera réalisé à destination des agents de propreté (et notamment des nouveaux embauchés).

## NOS ENJEUX

### TROIS ENJEUX PRIORITAIRES ONT ETE AU COEUR DES ACTIONS RESSOURCES HUMAINES EN 2016 :

- L'évolution des missions des collaborateurs pour accompagner le développement de la proximité, de la politique de la ville et en prévision de la digitalisation. Cela passe par des formations mais aussi par un accompagnement managérial fort
- L'accompagnement des parcours professionnels pour permettre la mobilité et la promotion
- La prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail



## ASSOCIER LES COLLABORATEURS A LA PERFORMANCE

Pour sensibiliser les collaborateurs aux enjeux impliquant l'équilibre de l'entreprise, HABITAT DU NORD a développé une politique de valorisation des performances individuelles et collectives. Elle passe, d'une part, par le versement de primes de motivation individuelle (versée selon les résultats d'atteinte d'objec-

tifs fixés entre le collaborateur et son manager). Elle est fondée d'autre part sur un accord d'intéressement dont les modalités de calcul répondent à deux objectifs :

**Rendre acteur le salarié dans la dynamique collective de l'entreprise est un gage de réussite**

- attribuer aux salariés une part non négligeable du résultat d'exploitation, sans compromettre pour autant la part de ce résultat nécessaire à l'entreprise pour assurer son développement ;
- être relativement simples dans leur application et compréhensibles par tous.

La mobilisation interservices sur des

sujets tels que, par exemple, les impayés a été significative. Chacun peut être acteur et se mobiliser pour la réussite de tous.

En 2016, 5.56 % de la masse salariale a ainsi été reversé dans le cadre de cet accord d'intéressement.

En 2016, une réflexion a été initiée sur un nouvel accord pour les années 2017-2018-2019. Les indicateurs définis de manière concertée, concernent l'atteinte d'un montant défini d'excédent brut d'exploitation, la satisfaction clients, la vacance, les impayés, le respect des délais de livraison, le respect de la programmation, la qualité et la RSE.

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

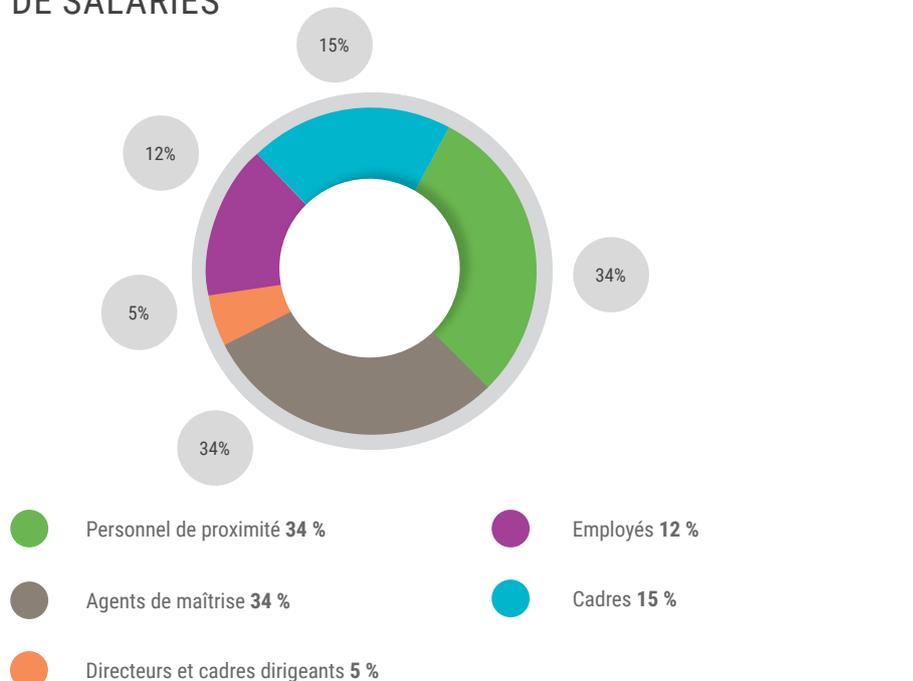
**140**  
Salariés en ETP

**13%**  
des collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité et/ou d'une promotion professionnelle interne

**3.45%**  
de la masse salariale est le budget consacrée à la formation

**8,5 ans**  
est l'ancienneté moyenne

## RÉPARTITION HORAIRES DE FORMATION PAR CATÉGORIE DE SALARIÉS



Pour accompagner les modifications d'organisation (développement de la proximité, création d'une Direction politique de la ville et relation client...), les évolutions conjoncturelles (demande de logement unique...) et pour préparer l'avenir (transition énergétique, HABITAT DU NORD s'appuie sur ses richesses à l'interne.

## ACCOMPAGNEMENT DES SALAIRES

Dix-neuf collaborateurs ont bénéficié d'une mobilité interne en 2016, ce qui représente une nette augmentation par rapport aux années précédentes. Cette mobilité a concerné des services variés comme les services de relations

clients, commercial, maintenance, développement, social... Quand un poste se libère et qu'il ne peut être pourvu à l'interne, il est proposé dans le cadre de la bourse à l'emploi OXALIA.

En 2016, les entretiens professionnels ont été organisés pour la première fois. Complémentaire de l'Entretien Annuel de Développement, il est destiné à envisager les perspectives d'évolution professionnelle du salarié et les formations qui peuvent y contribuer. L'ensemble des managers a été formé et accompagné pour faire de ces entretiens, un véritable temps d'échanges constructifs.

Les collaborateurs ont, quant à eux, été informés des différentes possibilités de formation étant à leur disposition.

Anticiper les évolutions d'organisation, optimiser et valoriser l'implication des collaborateurs



### Marie Leurent

Consultante, Formatrice et Coach certifiée  
Agir et Donner Sens

#### QUEL EST L'OBJECTIF DE L'ACCOMPAGNEMENT DES JEUNES MANAGERS ?

J'accompagne les jeunes managers d'Habitat du Nord dans leur développement managérial. En poste depuis quelques mois ou bien nouvellement nommés, tous n'ont pas eu la possibilité de prendre le recul et le temps nécessaires pour questionner leurs pratiques. Mon objectif est de les aider à déployer leurs nouvelles missions le plus en confort possible dans une période qui reste riche en changements.

#### QUEL EST LE FORMAT DE FORMATION ?

Lors d'une première séquence, j'évalue les besoins et les attentes de chacun pour adapter au mieux le parcours. La formation se déroule sur 6 jours (à raison d'un jour par mois) avec, en intersession, après chaque "tranche" de 2 jours de formation, un entretien individuel. Les rencontres se font par petits groupes pour faciliter les échanges et la libre expression.

#### QUELS SONT LES THÈMES ABORDÉS ?

Le parcours de formation-accompagnement vise avant tout le développement des personnes et leur épanouissement dans leur fonction, ce en cohérence avec les objectifs de l'entreprise. J'aide les managers à acquérir des outils simples et fonctionnels mais aussi à identifier leur propre mode de fonctionnement. Cela leur apporte un nouvel éclairage sur les spécificités de leur équipe (et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer). Ils prennent également conscience de leurs capacités et gagnent en confiance. Nous abordons bon nombre de thèmes dont l'accompagnement au changement, le stress du manager, la gestion des relations et des conflits, l'organisation du temps de travail, l'approche par objectif(s), le positionnement à l'autre...

Suite à ce parcours, un bilan est réalisé avec le service des Ressources Humaines. En fonction des besoins, il peut être envisageable de prolonger l'accompagnement sous une forme plus individuelle ou de compléter l'action par des modules complémentaires.



Temps de fête mais aussi de fédération : les 60 ans d'HABITAT DU NORD

## L'ACCUEIL DE TOUS

Depuis deux ans, HABITAT DU NORD s'est mobilisé pour améliorer l'ouverture des postes disponibles aux personnes en situation de handicap. Les résultats de ces actions sont positifs puisque l'emploi dans ce domaine a triplé depuis 2014.

Parallèlement des postes ont été adaptés pour répondre aux besoins des collaborateurs. Des rencontres avec un ergonome ont permis de cerner les améliorations individuelles à apporter aux postes de travail concernés. Une mise à disposition de matériel en prêt a été réalisée, ce qui a permis aux collaborateurs de tester ces nouveaux équipements (fauteuil, souris, casque audio, plateau de bureau coulissant...). A la suite de ces tests, deux postes de travail ont été équipés définitivement. Le matériel a été acheté et financé en partie par un partenariat avec l'AGEFIPH.

## OBJECTIFS MAJEURS

- ➔ **DEVELOPPER LES COMPETENCES** du personnel de proximité, enrichir ses missions
- ➔ **AUGMENTER L'EMPLOI** de personnes en situation de handicap.
- ➔ **AMELIORER LA POLITIQUE D'INTERESSEMENT** pour en faire un outil impliquant et motivant
- ➔ **PREVENIR LES RISQUES PROFESSIONNELS** en co-construisant les outils avec les collaborateurs

Top 😊



A pied, à vélo, en bus ou en co-voiturage... il y a d'autres façons d'appréhender ses déplacements

## SEMAINE DE LA MOBILITE

Les collaborateurs ont participé au grand challenge de la mobilité qui s'est déroulé du 19 au 24 septembre. Cette édition régionale a été organisée par l'ADEME, le conseil régional des Hauts de France, la MEL, la CCI Grand Lille et l'association Réseau Alliances. Elle vise à promouvoir les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle. HABITAT DU NORD, pour encourager le plus grand nombre à y participer, a mis à disposition des véhicules de service pour co-voiturer, des vélos électriques et des titres de transports en commun. **L'entreprise a obtenu le meilleur taux régional de participation dans sa catégorie avec 51 participants.**

Flop 😞

## L'ACCES À LA DOCUMENTATION

L'organisation de l'accès aux documents de l'entreprise (documents type, procédures...) était déjà relativement complexe chez HABITAT DU NORD avec la coexistence de deux environnements de stockage (serveur et GED). En 2016, l'évolution de nos outils informatique en a rendu l'accès encore moins intuitif. En 2017, un nouvel intranet articulé avec le système de Gestion Electronique de Document va permettre de simplifier l'organisation.

## HR1

### Équité d'accès et de conditions de travail

2014

2015

2016

▲ 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)

	2014	2015	2016
CDI	98 %	98 %	96 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	2 %	2 %	4 %
Interim	0 %	3 %	2 %
<b>Contrats spécifiques</b>			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	5 salariés	10 salariés	10 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salarié	2 salariés	2 salariés
Stagiaires	10 stagiaires	15 stagiaires	34 stagiaires

#### HR 1.2

Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	39	82	52	95	51	98
<b>Âge</b>						
< 25 ans	0,0 %	1,7 %	2,0 %	2,7 %	0,7 %	2,7 %
25-55 ans	26,4 %	57,9 %	25,9 %	53,7 %	26,8 %	57 %
> 55 ans	5,8 %	8,3 %	7,5 %	8,2 %	6 %	6,7 %
<b>Catégories</b>						
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
Personnel de proximité	10,7 %	20,7 %	16 %	23,1 %	16,1 %	23,5 %
Employés administratifs	0 %	16,5 %	0 %	12,9 %	0 %	10,7 %
Agents de maîtrise	12,4 %	25,6 %	8 %	22,4 %	8,1 %	24,2 %
Cadres	8,3 %	5 %	9,5 %	6,1 %	7,4 %	5,4 %
Directeurs et cadres dirigeants	0,8 %	0 %	0,7 %	0 %	2,7 %	2 %

⊙ Les cadres du comité de direction sont catégorisés depuis 2016 dans l'ensemble "directeurs et cadres dirigeants", ce qui explique la diminution du pourcentage de la ligne "cadres"

#### HR 1.3

Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2014	2015	2016
Travailleurs handicapés employés durant l'année	3	7	9
Équivalent en ETP	2,8 ETP	6,3 ETP	7,49 ETP
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	4,7 K€	3,2 K€	5 K€
Compensation versée à l'AGEFIPH*	1 K€	1,4 K€	0 K€

\*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

⊙ En deux ans, l'emploi de personnes en situation de handicap a presque triplé. Habitat du Nord fait également régulièrement appel à des ESAT

#### HR 1.4

Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie\*

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
Personnel de proximité	24,8 K€	25,8 K€	22,8 K€	23 K€	23,3 K€	23,7 K€
Employés administratifs	na	23,6 K€	na	23,8 K€	na	23,7 K€
Agents de maîtrise	33,6 K€	30 K€	32,2 K€	29,7 K€	32,7 K€	29,5 K€
Cadres	54,7 K€	56,8 K€	52,5 K€	50,8 K€	51,3 K€	39 K€
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	#	#	#	#	#	#

⊙ En 2016, dans un souci de cohérence globale, les membres du CODIR ont intégré la catégorie cadres dirigeants. Cette modification a contribué à l'écart de rémunération Femmes/ Hommes dans la catégorie Cadres qui a connu également la promotion dans cette catégorie de 2 salariées.

#### HR 1.5 Écart de rémunérations\*

	2014	2015	2016
Rémunération médiane	28 K€	27 K€	28 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3,99	3,96	4,17

#### HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur

	2014	2015	2016
Autres avantages sociaux	15,4 %	16 %	16,4 %

⊙ Avantages sociaux pris en compte : Compte Epargne Temps, mutuelle prise en charge à 100 % par l'employeur, chèque déjeuner (avec augmentation de la valeur faciale en 2016), primes d'objectifs collectifs et abondement. En 2016 l'intéressement reversé aux collaborateurs a été supérieur aux années précédentes.



## HR2 Employabilité et évolution professionnelle

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

### HR 2.1

Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
Personnel de proximité	21	484	44	1 001	47	712
Employés administratifs	9	170	15	138	14	256
Agents de maîtrise	27	486	39	894	47	694
Cadres	14	329	22	640	14	311
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	1	14	1	11	6	103

⊙ L'effort global de formation a représenté 3,45% de la masse salariale en 2016. Bien que ce taux soit légèrement inférieur à celui de 2015, il reste important au regard de nos objectifs et de l'obligation légale qui est passée en 2016 à 0,1% de la masse salariale (contre 0,9% en 2015).

### HR 2.2

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	92,3 %	86,6 %	94,2 %	91,6 %	98 %	93,9 %

### HR 2.3

Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année	0	0	19
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	0	0	16
Total de postes pourvus dans l'année	16	34	26

⊙ L'année 2016 a été remarquable par l'effort important réalisé pour la mobilité des collaborateurs. Il est le fruit d'un travail important pour la valorisation des compétences personnelles à travers des outils mis en place comme les Entretiens d'Appréciation et de Développement et les Entretiens professionnels.

## HR3 Santé et bien-être des salarié(e)s

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité ; absentéisme

### HR 3.1

Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)

Taux d'absentéisme global	7,29 %	7,47 %	9,07 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,06 %	0,19 %	0,33 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	2 %	18 %	7 %

⊙ L'augmentation du taux d'absentéisme sur 2016 s'explique notamment par une augmentation du nombre d'arrêts longue maladie. Le taux d'absentéisme dû aux accidents de travail augmente également depuis 2015. Cette variation est liée à l'intégration des agents de propreté au sein de l'entreprise qui est une catégorie de salariés plus exposés aux risques. Le travail sur l'élaboration du document des risques professionnels concernant ces salariés devrait nous permettre de diminuer ce taux.

### HR 3.2

Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

0.98%

0.98%

0.98%

## HR A / PREVENTION DU HARCELEMENT ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Formations et sensibilisations aux risques psychosociaux - Aménagement des zones d'accueil du public (SAS et Vidéosurveillance) - Procédure gestion de crise - Dispositif de veille psychologique avec écoute spécialisée et assistance psychologique - Accord égalité Hommes/Femmes - Entretiens d'appréciation et de développement (EAD) annuels - Liste des Postures managériales affichée - Charte de déontologie du comité de direction reprenant les principes d'éthique envers les collaborateurs

\*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.

## HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Horaires avec plages fixes et variables. Possibilité de souplesse au mois (jusque - 4 h et + 6H) - Point annuel individuel sur l'articulation vie professionnelle et vie personnelle - Compte épargne temps avec possibilité de dons de jours - Visio conférence permettant d'éviter les trajets et les horaires tardifs de retours des réunions.

# GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

2016, année des 60 ans d'HABITAT DU NORD, aura été l'année du dialogue et du partenariat actif avec toutes les parties prenantes. Dans un contexte national et local changeant, notre société se veut à l'écoute, captive des enjeux territoriaux actuels et acteur majeur auprès de l'ensemble de nos partenaires.

**D**e même, le projet d'entreprise "destination 2016" étant arrivé à son terme, le nouveau projet d'entreprise intégrera toutes les évolutions actuelles de notre secteur d'activité.

## POLITIQUE DE LA VILLE

Elle occupe une place croissante dans nos activités et nos métiers. Avec 36% du parc en quartiers prioritaires, huit contrats de ville ont été signés comprenant 3187 logements sur 19 communes. La politique de la ville renforce le partenariat avec les associations locales en vue de contribuer au renforcement du lien social. Cette dynamique est en totale cohérence avec les engagements pris dans les contrats de ville et permettra de maintenir les abattements en matière de taxe foncière au profit des résidents qui pourront concrètement en mesurer le bénéfice.



Ces démarches nécessitent d'échanger, d'informer, de visualiser :

- Les diagnostics en marchant s'organi-

sent pour améliorer la vie des quartiers. HABITAT DU NORD et ses salariés se mobilisent avec les partenaires locaux (mairies, DDTM, associations, communautés urbaines...), les représentants des locataires, les habitants et les correspondants d'entrée. Au premier semestre 2016, 5 sites ont été concernés.

- Les conseils citoyens alimentent la réflexion sur le devenir des quartiers.

- Les réunions "en pied d'immeuble" marquent la concertation avec les locataires pour les projets de réhabilitation tant dans la définition du programme que dans le suivi des travaux. La mise en place d'un logement témoin permet de mieux appréhender les nouveaux équipements. La désignation d'un pilote social, interlocuteur privilégié pendant toute la durée des travaux, facilite le lien entre les locataires et l'entreprise.

## GARANTIR L'ETHIQUE DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Tous ces échanges d'information ont abouti à une réflexion sur la Loi Informatique et Libertés et sur la nécessité de réaliser un état des lieux sur notre conformité à cette réglementation. Il en ressort un plan d'action à mener avec la mise en place d'un Correspondant Informatique et Liberté (CIL) pour

garantir le respect des données à caractère personnel. L'objectif est d'être en conformité dans le délai imposé par la Directive Européenne, soit pour le deuxième trimestre 2018.

## NOS ENJEUX

### LA TRANSPARENCE DOIT SE POURSUIVRE DANS NOS MODES DE FONCTIONNE- MENT, TANT AU NIVEAU DE LA GOUVERNANCE QUE DANS NOTRE PARTENARIAT.

A cet effet, nous devons rendre compte de nos actions et améliorer la maîtrise des activités. La ressource est la coproduction avec nos collaborateurs, nos membres de conseil, notre réseau OXALIA, nos locataires, nos entreprises, les collectivités publiques, l'Etat, les associations locales... Toutefois, dans un maillage territorial qui évolue au rythme de la réglementation, il est primordial d'encadrer les échanges d'information dans le respect des données à caractère personnel.



Le directoire OXALIA lors de la convention du personnel organisée pour les 60 ans d'HABITAT DU NORD le 21 juin 2016

## NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



**45**

Commissions d'attribution de logement en 2016



**15**

Commissions d'appels d'offres pour 20 consultations et 240 offres reçues - 17 commissions internes



**5**

Conseils de surveillance - 5 cellules opérationnelles  
10 comités d'engagement  
14 comités de direction



**4**

enquêtes de satisfaction tout au long de l'année (nouveaux entrants - sortants - suite à réhabilitation - baromètre de satisfaction générale)



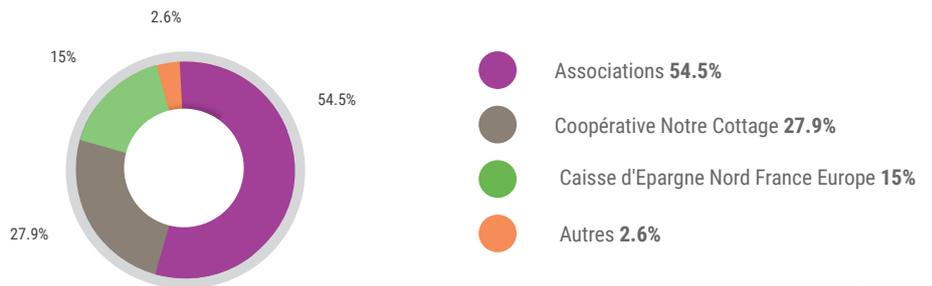
**21**

associations en partenariat pour l'accompagnement ou la sous-location de logements

## HABITAT RÉUNI

29 associés, coopératives ou ESH, répartis dans 9 régions françaises. Chaque membre est associé à parité dans le cadre "Une personne, Une voix". Pour découvrir les partenaires, rendez-vous sur [www.habitat-reuni.fr](http://www.habitat-reuni.fr)

## L'ACTIONNARIAT AU 31.12.2016

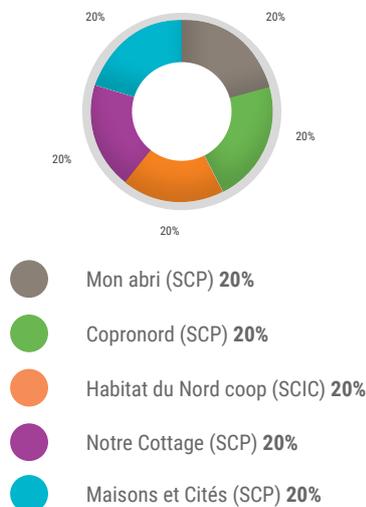


**Associations** : Un toit pour vivre autrement 51.5% ; ALEFPA 1% ; AIDA 1% ; AFEJI 1%

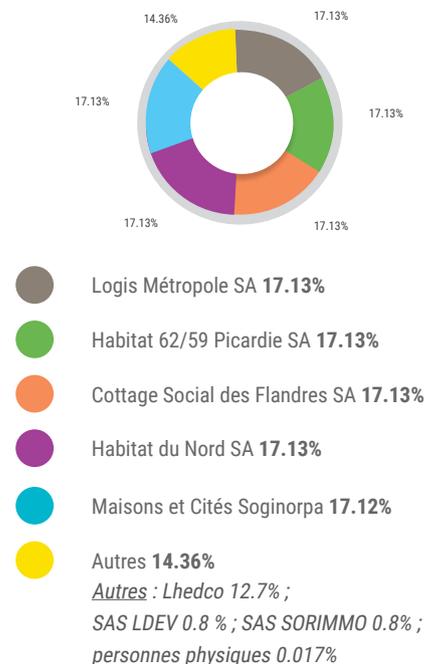
**Autres** : Fichaux industries 0.2% ; CA du Boulonnais 0.1% ; CA de Valenciennes 0.1% ; Dunkerque Grand Littoral 0.1% ; CA Maubeuge Val de Sambre 0.1% ; MEL 0.1% ; Conseil Départemental du Nord 0.1% ; CLCV 0.2% ; CNL 0.1% ; Habitat Réuni 0.1% ; Logis Métropole 0.1%, personnes physiques : 1.3%

## HABITAT DU NORD DANS LE CAPITAL D'OXALIA

Collège A : 52,62 %



Collège B : 47,38 %



Depuis 2016, HABITAT DU NORD déploie un management par activité au moyen des processus.

## LE MANAGEMENT PAR PROCESSUS

Fort du constat que la plupart des problématiques rencontrées par nos locataires ne peuvent trouver de réponse au sein d'une unique entité et que les innovations nécessitent d'être impulsées par la collaboration indispensable de multiples compétences, les processus constituent un cadre élargi, cohérent et propice à la coopération. Ils redéfinissent le périmètre de nos activités de façon transversale en fixant des objectifs de performance collective.

Toutes les activités sont concernées, du management à l'opérationnel, des achats à l'accompagnement social en passant par le recrutement ou la réhabilitation. Treize processus ont ainsi été identifiés dont cinq opérationnels qui sont les premiers à avoir été initiés :

- Accueillir nos clients et prospects,
- Développer le patrimoine,
- Commercialiser nos logements,
- Entretien le patrimoine,
- Accompagner nos locataires.

Chacun d'entre eux est conduit par un pilote. Le rôle de ce dernier est d'exploiter ce nouveau support d'organisation pour actualiser les documents de travail (ex procédures, formations, formulaires, etc.). Son expertise permet

également de détecter les failles dans l'organisation et de guider les équipes vers leur résolution. Cela permet de clarifier les conditions de réalisation du service à rendre à nos clients ; le but étant de faciliter les échanges internes pour améliorer l'efficacité de nos actions. Les améliorations que le pilote identifie sont arbitrées en revue annuelle de direction avant d'être menées à bien.

Plus largement, le management par processus vise à apporter du sens à la contribution de chacun. Il indique quels sont les objectifs de l'entreprise auxquels chacun concourt à atteindre. Les processus sont finalement une déclinaison pratique de la stratégie de l'entreprise.



**Christine DRAPIER**  
Secrétaire Générale OXALIA\*

### QUELLES SONT LES FORCES DU GROUPEMENT OXALIA ?

La synergie entre les 5 organismes autonomes et interdépendants, permet de capitaliser une parfaite connaissance des besoins des territoires et d'apporter une réponse rapide à toutes les problématiques d'habitat social de la région. C'est également une source d'innovation sociale et technique permettant d'améliorer le pouvoir d'achat de nos locataires.

### ET LA STRATÉGIE DU GROUPEMENT ?

Basé sur des valeurs communes de confiance et de réactivité, notre collectif permet d'accélérer et d'amplifier les projets d'entreprise des membres. En 2016, cinq axes stratégiques pour 2016-2020 ont été déclinés pour lesquels une mutualisation des moyens va renforcer chaque entreprise individuellement.

*\*OXALIA : opérateur regroupant Habitat 62/59 Picardie, le Cottage Social des Flandres, Logis Métropole, Habitat du Nord et Maisons&Cités, ce qui représente 108 000 logements répartis sur plus de 420 communes.*

## OBJECTIFS MAJEURS

- ➔ **SE POSITIONNER** comme opérateur urbain
- ➔ **ETRE UN PARTENAIRE PROACTIF** dans les politiques territoriales
- ➔ **ASSURER UNE POLITIQUE DE TRANSPARENCE** dans toutes les relations avec nos parties prenantes
- ➔ **CARTOGRAPHIER** les risques de l'entreprise
- ➔ **LANCER LA DEMARCHE** sur le pack de conformité CNIL

## LES IMPACTS DES EVOLUTIONS LEGISLATIVES

La mise en œuvre de l'article 97 de la loi ALUR a été au centre de toutes les attentions au cours du deuxième semestre 2016 avec la création des conférences intercommunales pour tout EPCI doté d'un Plan Local de l'Habitat et possédant au moins un quartier en politique de la ville. Sur le parc d'Habitat du Nord, cela représente 8 EPCI et 22 quartiers en politique de la ville. Cela a généré de multiples rencontres avec les services de l'Etat, les EPCI, les mairies et l'ensemble des bailleurs. Il en ressort une participation active à l'écriture des projets de Convention Intercommunale d'Equilibre Territorial (CIET) et des Plans Partenariaux de la Gestion de la Demande et d'Information du Demandeur (PPGDID). Sur la base d'un diagnostic précis de l'occupation sociale des résidences, la CIET définit les objectifs de mixité et d'équilibre entre les territoires, les modalités de coopération entre les bailleurs et les réservataires, les modalités de relogement et d'accompagnement social dans le cadre des projets de Rénovation Urbaine. Il s'agit, à partir d'un diagnostic de fragilité des quartiers, d'orienter les attributions et mutations pour favoriser la mixité sociale.

Le projet de Loi Egalité & Citoyenneté est dans la continuité d'une longue réforme sur les politiques d'attribution et de mixité sociale. Il prévoit des mesures significatives en matière d'attribution qui nécessiteront de modifier nos pratiques et notre organisation pour répondre aux nouvelles obligations. Ce texte accentue le rôle des EPCI dans les commissions d'attribution et imposera des objectifs annuels d'attribution basés sur les ressources mensuelles des demandeurs dans les quartiers prioritaires de la ville et en dehors de ces quartiers. En plus des critères de priorité qui seront uniformisés, les ressources mensuelles devront être prises en compte pour le positionnement de la demande sur une commune. L'adoption de cette loi entraînera une refonte des pratiques et une intégration dans nos processus d'accueil et de commercialisation.

Top 😊



Visite de chantier par les administrateurs (28/04/2016)

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE THEMATIQUE SUR LA PRESENTATION DU PSP

Le 21 Novembre 2016, un Conseil de Surveillance dédié à la présentation du PSP (plan stratégique de patrimoine) a été organisé avec les membres du conseil et l'équipe projet, permettant de détailler l'ensemble de la démarche qui s'est déroulée sur 18 mois et d'aborder les chiffres et résultats clés de l'étude. Cette ouverture du Conseil a donné de nouvelles perspectives dans la communication au sein de l'entreprise dans un esprit fédérateur.

Flop 😞

## LA PARITE DANS LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Hormis le Comité de Direction qui compte 3 femmes sur 8 membres, le Directoire et le Conseil de Surveillance sont des instances dans lesquelles les femmes sont peu représentées.

## PARTENARIAT : LE CAS DES QUARTIERS PRIORITAIRES

**3227** logements en quartiers prioritaires de la ville, cela représente :

- 8** EPCI,
- 19** communes,
- 22** quartiers prioritaires



## GOV 1

### Instances de décision et systèmes de management

2014

2015

2016

▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

#### GOV 1.1

Évaluations/Certifications des systèmes de management

Certification / évaluation 1			
Champ	Gestion locative de logements		
Nom de la certification / de l'évaluation	Qualibail engagements de service		
Périmètre	Gestion locative sociale de logements		
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	Obtention "Qualibail 1" 2004 - Obtention "Qualibail 2" 2013/renouvellement 2016		
Certification / évaluation 2			
Champ	Responsabilité Sociétale des Entreprises		
Nom de la certification / de l'évaluation	Evaluation extra-financière volontaire - EURHO-GR 3 étoiles		
Périmètre	Données sociales et environnementales		
Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	1ère évaluation 2012 / Dernière évaluation 2016		

#### GOV 1.2

Parité dans les instances dirigeantes

Part de femmes en comité de direction	50 %	37.5 %	37.5 %
Part de femmes dans le Directoire	0 %	0 %	0 %
Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	16.7 %	16.7 %	16.7 %

## GOV 2

### Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2014

2015

2016

▲ 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	2014	2015	2016
Taux de satisfaction globale*	75 %	80 %	-

⌚ L'enquête annuelle porte sur un échantillon de 500 locataires contactés téléphoniquement. A l'heure où nous imprimons le rapport d'activité responsable, les chiffres pour 2016 n'étaient pas encore connus.

#### GOV 2.2

Satisfaction des salariés

Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	2016
Taux de satisfaction globale*	na	na	na

#### GOV 2.3

Nombre de conventions actives avec les associations locales

Nombre de conventions actives avec les associations locales	35	37	21
---	----	----	----

⌚ La diminution s'explique par un mode de calcul différent : une association compte pour une convention, qu'elle ait un ou plusieurs logements en sous location.



---

## GOV A /

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

L'éthique et la déontologie sont assurées au travers des dispositifs suivants :

- des chartes informatiques (administrateurs, utilisateurs, tiers) en vigueur depuis 2013 annexées au règlement intérieur permettant de définir les droits et les devoirs de tout utilisateur, notamment en matière d'accès internet de données personnelles (guide des bonnes pratiques).
- Une charte de nos valeurs, véritable guide pour l'encadrement dans les relations internes et externes.
- Une protection des données personnelles et confidentielles des salariés qui sont protégées par un accès réservé aux RH.
- Une procédure des achats adoptée par le Conseil de Surveillance intégrant les principes d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.
- une CAO et une commission interne ayant adopté la politique de la double enveloppe pour renforcer la lutte contre la corruption.

---

## GOV B /

### ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

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

- Une réunion hebdomadaire du Directoire, lequel définit la feuille de route à moyen terme au travers du PSP et de la CUS en concordance avec les objectifs de l'Etat,
- Un comité de direction bimensuel qui met en œuvre les décisions du Directoire en fixant les objectifs des services et en définissant les procédures et les moyens de contrôle,
- Une cellule opérationnelle tous les deux mois réunissant les cadres de l'entreprise et animée par deux membres du comité de Direction à tour de rôle. Ces réunions permettent de transmettre toutes les informations pyramidales : de notre Fédération, d'Habitat Réuni, de Delphis, d'Oxalia jusqu'aux actualités internes,
- Un comité d'engagement mensuel qui valide tous les projets d'investissement,
- Depuis Octobre 2014, une information continue à l'attention des membres du conseil par la création d'un site internet dédié à cette fonction,
- Depuis Décembre 2014, la mise en place d'un contrôle de gestion par le Directoire.

---

## GOV C /

### RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

HABITAT DU NORD intègre les politiques territoriales dans sa stratégie de développement et d'amélioration du parc. Ainsi :

- A chaque sollicitation, une réponse est effectuée aux demandes de données des observatoires (loyers, charges, vacance...),
- Notre participation active à l'inter-bailleurs du Dunkerquois et du Val de Sambre et le développement de cette coopération entre bailleurs sur les autres territoires,
- Dans le cadre des programmes d'action triennaux TFPB et des contrats de ville, des diagnostics partagés en marchant sont réalisés avec L'Etat, les EPCI, les Villes et les résidents.

---

## GOV D /

### RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

La coopération et la relation avec les représentants des locataires et les locataires s'effectuent au travers :

- Du CCL qui s'est réuni à 3 reprises en 2016 pour échanger sur les charges locatives, les loyers, les GEAM, les réhabilitations, les contrats d'entretien, l'amiante, la TFPB, l'enquête annuelle de satisfaction,
- Des réunions de concertation locative dans le cadre des réhabilitations,
- Des enquêtes de satisfaction menées auprès des clients dans le cadre de la certification Qualibail II,
- Du réseau de correspondants d'entrée constitué de locataires volontaires (plus de 200) pour être le lien social de leur résidence,
- Du nouveau site internet développé en 2014 pour une meilleure interaction avec nos clients.

---

## GOV E /

### DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Le dialogue social s'est poursuivi sur l'année 2016 autour :

- Des réunions mensuelles de la DUP,
- Des réunions trimestrielles CHSCT,
- Des réunions de négociation (NAO, intéressement, PEE).



# RAPPORT DE VERIFICATION DES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIETALES

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

## Objectifs de la mission

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de vérificateur indépendant de la société Habitat du Nord, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées au titre de l'exercice clos le 31/12/2016 établies conformément au référentiel EURHO-GR utilisé par Habitat du Nord et disponible auprès de la Direction.

## Nature et portée de la vérification

La mission d'AFNOR Certification a consisté à :

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

0.1 Patrimoine

0.5 Effectifs moyens (en ETP)

SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

SOC 2.1 Niveau moyen des loyers

SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété

ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine

ENV 2.4 Sites fonctionnels

ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers

ECO 1.5 Taux de vacance

HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie

HR 1.6 Avantages Sociaux financés par l'employeur

HR 2.2 Accès à la formation

GOV 2.1 Satisfaction des locataires

Diligences

AFNOR Certification a conduit sa mission en menant des entretiens auprès des responsables d'Habitat du Nord concernés par la collecte et la validation des données quantitatives et des informations qualitatives. Les vérifications se sont déroulées sur le site du siège.



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

Pour les données chiffrées, AFNOR Certification a procédé par sondage, vérification des formules de calcul et rapprochement des données avec les pièces justificatives sur les 20 indicateurs du référentiel EURHO-GR sélectionnés au regard de leur fiabilité, leur neutralité et leur exhaustivité. Le taux de couverture varie de 5% à 20%.

Des contrôles aléatoires ont par ailleurs été réalisés sur les données quantitatives et qualitatives en phase finale de consolidation. Les contrôles effectués permettent d'avoir une incertitude associée à l'échantillonnage de 5% et une marge d'erreur de 3%.

Une relecture du Rapport Activité Responsable 2016 pour s'assurer de la cohérence et de la qualité des informations transmises aux parties prenantes relatives aux indicateurs contrôlés a été effectuée.

Un vérificateur, Christophe Gotteland, a été affecté à cette mission de vérification qui s'est déroulée le 15 et 16 mars 2017. AFNOR Certification a conduit des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et obtenir les informations nous permettant de mener nos vérifications auprès des responsables d'Habitat du Nord, soit 6 personnes.

## Conclusion

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

- Pour 15 indicateurs, nous déclarons n'avoir pas relevé d'anomalie significative de nature à mettre en cause leur fiabilité. Il s'agit des indicateurs suivants :  
0.1, 0.3, 0.5, 0.8, SOC 1.2, SOC 2.1, ENV 1.1, ENV 2.4, ECO 1.1, ECO 2.1, HR 1.4, HR 1.6, HR 2.1, HR 2.2, HR 3.1
- Pour 2 indicateurs, la sincérité des informations présentées appelle de notre part des réserves de nature à mettre en cause leur fiabilité. Les indicateurs concernés sont :
  - o SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées : cet indicateur est composé des PMR : la requête existe, les calculs ont été vérifiés mais il n'a pas été possible d'accéder aux données primaires.
  - o SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre : la requête existe, les calculs ont été vérifiés mais il n'a pas été possible d'accéder aux données primaires.
- Pour 2 indicateurs, nous ne pouvons pas nous prononcer sur fiabilité des données :
  - o ECO 1.3 Effort annuel moyen en investissement dans le parc,
  - o ENV 1.5 Taux de vacance
- Pour l'indicateur GOV 1.2, l'enquête n'était pas disponible lors de l'audit

Fait à Saint-Denis, le 7 avril 2017



Mélodie Merenda  
Réfèrent technique

AFNOR Certification

AFNOR Certification  
11 rue Francis Pressensé  
93571 La Plaine Saint Denis

Rapport Inspection  
Vérification Fiabilité



# ELEMENTS FINANCIERS

## EXTRAITS CHOISI DU RAPPORT DE GESTION

### ACTIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2016 BRUT	EXERCICE 2016 AMORT. PROV	TOTAUX	EXERCICE 2015	EVOLUTION
<b>ACTIF IMMOBILISE</b>					
Immobilisations incorporelles	7 085	1 727	5 358	5 005	7,05%
Immobilisations corporelles	828 911	254 696	574 215	579 052	-0,84%
Immobilisations financières	2 178	0	2 178	1 506	44,62%
<b>TOTAL I</b>	<b>838 174</b>	<b>256 423</b>	<b>581 751</b>	<b>585 563</b>	<b>-0,65%</b>
<b>ACTIF CIRCULANT</b>					
Stocks en cours	45 361	0	45 361	5 979	658,67%
Créances	17 073	5 333	11 740	14 925	-21,34%
Disponibilités	22 853	0	22 853	26 778	-14,66%
<b>TOTAL II</b>	<b>85 287</b>	<b>5 333</b>	<b>79 954</b>	<b>47 682</b>	<b>67,68%</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices	197	0	197	588	-66,50%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>923 658</b>	<b>261 756</b>	<b>661 902</b>	<b>633 833</b>	<b>4,43%</b>

### PASSIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2016 BRUT	EXERCICE 2015 AMORT. PROV	EVOLUTION (en %)
<b>FONDS PROPRES</b>			
Capital	39	39	0,00%
Réserves réglementaires	106 623	102 503	4,02%
Résultat de l'exercice	9 374	5 674	65,21%
Subvention d'investissement	49 277	50 035	-1,51%
<b>TOTAL I</b>	<b>165 313</b>	<b>158 251</b>	<b>4,46%</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>			
Provisions pour risques	201	43	367,44%
Provisions pour grosses réparations	3 272	2 800	16,86%
autres	372	858	-56,64%
<b>TOTAL II</b>	<b>3 845</b>	<b>3 701</b>	<b>3,89%</b>
<b>DETTES</b>			
Dettes financières	482 474	461 803	4,48%
Dettes d'exploitation	7 553	6 596	14,51%
Dettes diverses	2 716	3 390	-19,88%
<b>TOTAL III</b>	<b>492 743</b>	<b>471 789</b>	<b>4,44%</b>
Produits constatés d'avance	0	92	
<b>TOTAL IV</b>	<b>0</b>	<b>92</b>	
<b>TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)</b>	<b>661 901</b>	<b>633 833</b>	<b>4,43%</b>

## COMPTE DE RESULTATS

(En K€)	EXERCICE 2016	EXERCICE 2015	EVOLUTION (en %)
<b>PRODUITS DE GESTION COURANTE</b>			
Produits des activités	59 841	60 686	-1,39%
Production stockée	39 382	181	-21858,01%
Production immobilisée	814	655	24,27%
Subvention d'exploitation	260	116	100,00%
Reprise sur amortissements et provisions	4 840	3 649	32,64%
Transferts de charges	117	72	62,50%
Autres produits	122	98	24,49%
Produits financiers	267	318	-16,04%
<b>TOTAL I</b>	<b>105 643</b>	<b>65 775</b>	<b>60,61%</b>
<b>CHARGES DE GESTION COURANTE</b>			
Consommations de l'exercice en provenance de tiers	56 136	17 739	216,46%
Impôts et taxes et versements assimilés	5 728	5 416	5,76%
Charges de personnel	7 398	6 843	8,11%
Dotations aux amortissements et aux provisions	20 808	19 669	5,79%
Autres charges	460	1 005	-54,23%
Charges financières	7 883	8 703	-9,42%
<b>TOTAL II</b>	<b>98 413</b>	<b>59 375</b>	<b>65,75%</b>
<b>RESULTAT DE GESTION COURANTE</b>	<b>7 230</b>	<b>6 400</b>	<b>12,97%</b>
<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>			
Sur opérations de gestion	255	135	88,89%
Sur opérations en capital	2 570	7 917	-67,54%
Reprises sur provisions et transferts de charges	1 464	1 460	0,27%
<b>TOTAL III</b>	<b>4 289</b>	<b>9 512</b>	<b>-54,91%</b>
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>			
Sur opérations de gestion	56	46	21,74%
Sur opérations en capital	1 809	8 355	-78,35%
Autres	280	1 837	-84,76%
Dotations aux amortissements et provisions	0	0	0,00%
<b>TOTAL IV</b>	<b>2 145</b>	<b>10 238</b>	<b>-79,05%</b>
<b>BENEFICE</b>	<b>9 374</b>	<b>5 674</b>	<b>65,21%</b>



# LIVRAISONS 2017

UN APERÇU DES LIVRAISONS NEUVES ET RÉHABILITATIONS À VENIR...

## RAISMES

### 31 MAISONS

Un lotissement mixte avec 23 maisons individuelles et 8 maisons en béguinage  
*livraison prévisionnelle : mai 2017*

Olivier Parent architecte



## MAIS AUSSI...

### OPÉRATIONS NEUVES :

SAINT POL SUR MER, 2 maisons  
LE CATEAU CAMBRESIS, 20 maisons  
MARQUETTE EN OSTREVANT, 10 maisons

### RÉHABILITATIONS :

ARMENTIERES, 128 maisons et 143 appartements  
CAPPELLE EN PEVELE, 10 maisons  
VERLINGHEM, 23 maisons  
COURCHELETTES, 12 maisons  
LAMBRES LEZ DOUAI, 10 maisons  
FRELINGHIEN, 12 maisons

### ACQUIS AMÉLIORÉS :

15 logements à SAINT POL SUR MER, CARVIN, DUNKERQUE et LILLE

## LILLE- Barhélémy Delespaul

### RÉHABILITATION DE 27 APPARTEMENTS

Isolation thermique et embellissement des façades et parties communes - *livraison : février 2017* (invest. : 65 000 €/logement).



## ABSCON

### BÉGUINAGE DE 23 MAISONS

La construction de ce béguinage bénéficie du soutien financier de la CARSAT Nord-Picardie pour favoriser le maintien à domicile des résidents seniors.

*livraison prévisionnelle : septembre 2017*

Martine Fleckenstein architecte



# DÉMARRAGES 2017

REGARD PORTÉ SUR  
QUELQUES PROJETS :



Blaq architectures



## JEUMONT

### 22 APPARTEMENTS ET MAISONS

Un nouveau programme va voir le jour à Jeumont dans l'ancien quartier ANRU où HABITAT DU NORD a construit et réhabilité ces dernières années.

## HAUTMONT

### 19 MAISONS

Cette opération clôture le dossier ANRU "Le Renouveau" par la construction de T2 et T3.



Agence Paindavoine Parmetier



## VERLINGHEM

### 22 APPARTEMENTS

Ces logements en centre ville sont destinés à un public de personnes âgées. Ils feront partie d'un nouveau quartier mixte (accession et location).



Alain Bossan architecte

## MAIS AUSSI...

### OPÉRATIONS NEUVES

ARMENTIERES, ATTICHES, LANDAS, LOON PLAGE, LOUVROIL, MARQUETTE EN OSTREVANT, MAUBEUGE, PERONNE EN MELANTOIS, PRESEAU, VITRY EN ARTOIS, WAMBRECHIES, ZUYDCOOTE

### RÉHABILITATIONS :

ANZIN, BOURBOURG, CAPPELLE EN PEVELE, CAPPELLE LA GRANDE, DUNKERQUE, FEIGNIES, FRELINGHIEN, GRAVELINES, LE CATEAU CAMBRESIS, LILLE, LOON PLAGE

soit 265 logements et équivalents en construction, 631 réhabilités et 24 acquis améliorés.

### ACQUIS AMÉLIORÉS :

ANICHE, CARVIN, DUNKERQUE, GRAVELINES, LILLE, SAINT POL SUR MER

# LE GLOSSAIRE

## ANRU (NPNRU)

L'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine est un établissement public à caractère industriel et commercial créé par l'article 10 de la loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine (2003 dite loi Borloo) afin d'assurer la mise en œuvre et le financement du programme national de rénovation urbaine (PNRU). La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine, dite Lamy, a réformé cette politique et créé le NPNRU (N pour nouveau).

## 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.

## CA

Une communauté d'Agglomération est un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) français à fiscalité propre, qui prévoit une importante intégration des communes membres.

## CAO

La Commission d'appel d'offres est l'organe chargé d'examiner les candidatures et les offres et d'attribuer le marché.

## CARSAT

La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail.

## CCL

Le Conseil de concertation locative est une instance de dialogue interne au sein de laquelle siègent les associations représentatives des locataires. Cette instance de démocratie participative examine avec la Direction d'HABITAT DU NORD les dossiers concernant la gestion patrimoniale et discute des thèmes prévus au Plan de Concertation Locative.

## CDC

Caisse des Dépôts et des Consignations.

## CDV

Contrat de Ville. La Politique de la ville fédère l'ensemble des partenaires institutionnels, économiques et associatifs. Elle inscrit dans un document unique leurs actions au bénéfice de quartiers en décrochage. Elle est mise en œuvre localement dans le cadre des contrats de ville.

## CHSCT

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail.

## CLCV

L'organisme Consommation Logement et Cadre de Vie est une association élue représentante de nos locataires.

## CNIL

La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés est une autorité administrative indépendante, composée d'un collège pluraliste de 17 commissaires provenant d'horizons divers.

## CNL

La Confédération Nationale du Logement est une association élue représentante de nos locataires.

## CUS

La Convention d'Utilité Sociale a été instituée par la loi «MOLLE» du 25 mars 2009. Elle traduit l'engagement du bailleur social envers l'Etat sur ses missions d'intérêt général et dans la mise en œuvre des politiques de l'habitat.

## DDTM

La Direction Départementale des Territoires et de la Mer est un service déconcentré de l'Etat français créé au 1er janvier 2010, prenant la forme d'une direction départementale interministérielle, placée sous l'autorité du préfet de département, mais dépendant hiérarchiquement des Services du Premier Ministre.

## DPE

Le Diagnostic de Performance Energétique est un document qui donne un aperçu de la performance énergétique d'un logement par une estimation de sa consommation énergétique et de son taux d'émission de gaz à effet de serre.

## DTA

Le Dossier Technique Amiante contient le résultat de recherche d'une présence d'amiante éventuelle dans les parties communes d'immeuble, son état et son niveau de dégradation.

## DUP

La délégation unique du personnel (DUP) est l'organe de représentation du personnel qui rassemble en une seule institution les délégués du personnel et le comité d'entreprise.

## EHPAD

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes est un

ensemble de chambres médicalisées permettant un accueil avec une assistance journalière et permanente.

---

## EPCI

Etablissement public de coopération intercommunale. Dans le cadre des Quartiers prioritaires de la Ville (QPV), Habitat du Nord est concerné par 3 227 logements répartis dans 8 EPCI.

---

## ESAT

Les Établissements ou Services d'Aide par le Travail sont des établissements médico-sociaux. Ils permettent aux travailleurs handicapés d'exercer une activité professionnelle adaptée à leurs capacités personnelles et de développer ainsi leur potentiel.

---

## ESH

Une Entreprise Sociale pour l'Habitat est un organisme privé de gestion de logements sociaux.

---

## GEAM

(Travaux de) Gros Entretien et d'Amélioration de Composants.

---

## GUSP

La Gestion Urbaine et Sociale de Proximité est un mode de gestion qui permet de mobiliser, autour de la Ville, l'ensemble des intervenants présents sur un quartier : les habitants, les bailleurs, les syndicats, la Police, la Justice, l'éducation, la Prévention....

---

## LEC

La loi "Egalité et Citoyenneté" a été promulguée le 27 janvier 2017.

---

## MEL

La Métropole Européenne de Lille est un établissement public de coopération intercommunale regroupant 90 communes.

## NAO

La Négociation Annuelle Obligatoire, prévue dans le Code du Travail, se déroule entre les délégués syndicaux et l'employeur. Tous les ans doivent être abordés lors de la NAO, les thèmes suivants : la rémunération, le temps de travail et le partage de la valeur ajoutée, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail.

---

## 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.

---

## 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 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.

## PLUS CD

Le Prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS. Il présente des dispositions spécifiques, adaptées aux opérations de construction - démolition, telles que les problématiques de relogement.

---

## PEE

Le plan d'épargne entreprise (PEE) est un système d'épargne collectif qui permet aux salariés de se constituer un portefeuille de valeurs mobilières. Les versements du salarié peuvent être complétés par des contributions de l'entreprise (abondements). Les sommes sont indisponibles pendant au moins 5 ans, sauf cas de déblocages exceptionnels.

---

## PLH

Le Programme Local de l'Habitat (PLH) est un document d'observation, de définition et de programmation des investissements et des actions en matière de politique du logement à l'échelle d'un territoire.

---

## PMR

Personne à Mobilité Réduite.

---

## PSP

Le Plan stratégique de patrimoine est le document stratégique à l'échelle du patrimoine de l'organisme définissant à moyen terme les interventions sur le parc existant et les volontés de développement.

---

## SCIC

Société coopérative d'intérêt collectif.

---

## SCP

Société civile professionnelle.

---

## TFPB

Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties.





## HABITAT DU NORD

10, rue du Vaisseau  
CS 30287  
59665 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX  
Tél : 03 59 75 59 59

Membre des groupements :



DELPHIS  
HABITAT & INNOVATION



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