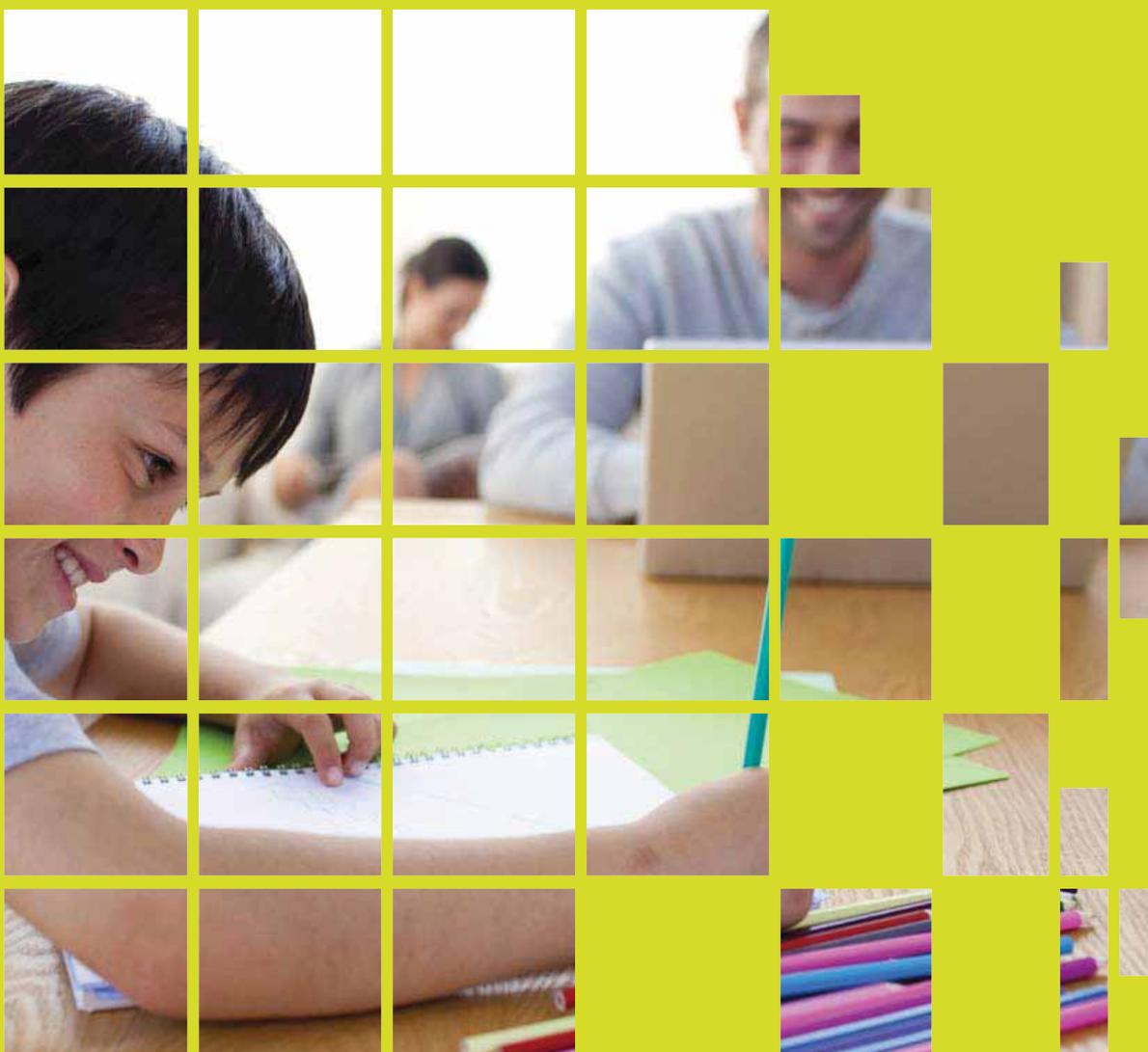


HABITAT  
DU NORD



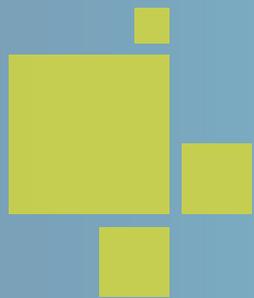
# RAPPORT 2011



ACTIVITÉ RESPONSABLE

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



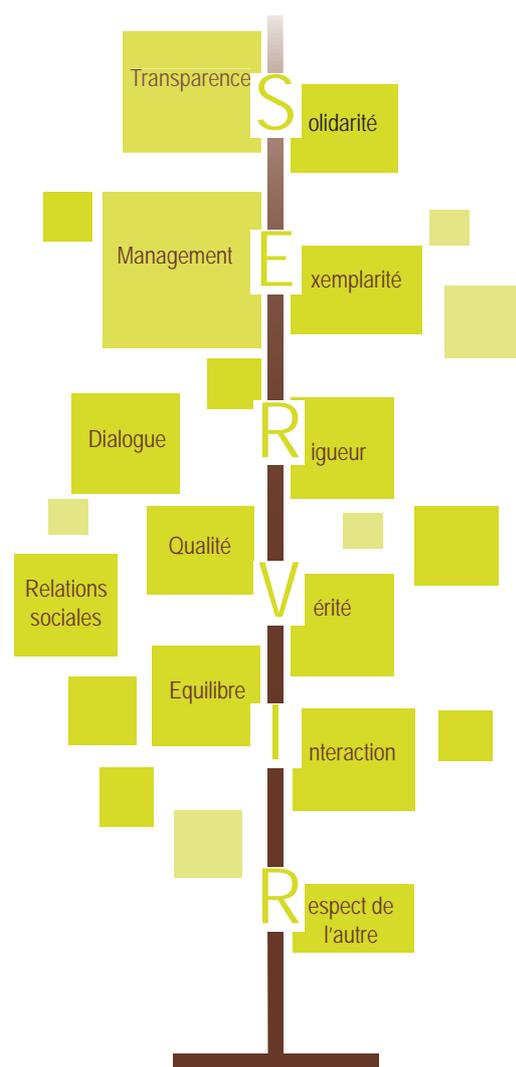


# SOMMAIRE



LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL	P.4
CARTE D'IDENTITÉ	P.5
<hr/>	
TEMPS FORTS ET POINTS DE REPÈRES 2011	P.6-7
<hr/>	
NOTE STRATÉGIQUE DE CADRAGE	P.8
OBJECTIFS 2012/2013	P.9
<hr/>	
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P.10
<hr/>	
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P.16
<hr/>	
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P.21
<hr/>	
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P.25
<hr/>	
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P.30
<hr/>	
APPRÉCIATION EXTRA FINANCIÈRE	P.34
<hr/>	
GLOSSAIRE	P.35

## NOS VALEURS





## ÉDITO

### ÉCRIRE LA SUITE DE L'HISTOIRE...

#### 90% des Français estiment les HLM indispensables

Selon le deuxième baromètre d'image TNS Sofrès\* réalisé pour l'Union Sociale pour l'Habitat, l'habitat demeure un réel sujet de préoccupation. Dans un contexte de fragilisation économique, 27% des Français indiquent éprouver des difficultés financières face aux dépenses de logement. Cette précarité est particulièrement présente au cœur de notre patrimoine où 61% de nos locataires disposent de moins de 400 euros de ressources mensuelles. Force est de constater le caractère indéniable de la diminution moyenne du pouvoir d'achat logement, de pair avec le revenu moyen des Français : constamment revu à la baisse !

La question de la mission d'intérêt général des bailleurs ne se pose plus : l'habitat social fait SENS et constitue un « indispensable et nécessaire filet de sécurité ». Notre utilité sociale se doit non seulement d'être poursuivie à l'égard des ménages actifs, mais aussi déclinée à destination de l'ensemble des populations, s'agissant là des jeunes entrant dans la vie professionnelle, des seniors, ou de personnes en situation de difficultés particulières.

#### Préserver les ressources financières des locataires

Dès aujourd'hui, nous devons adopter des pratiques de gestion plus prégnantes. Il s'agit de se doter des bons moyens pour que nos gains de gestion puissent être perceptibles par nos résidents.

L'accompagnement social des locataires, la gestion des demandes d'interventions techniques, l'animation

de la vie de nos quartiers et les relations de voisinage doivent être des pôles maîtrisés, au même titre que les investissements liés à la construction de nouveaux logements, la maintenance des immeubles ou la progression des loyers et des charges. A ce titre, Habitat du Nord entre dans une nouvelle phase de continuité, ou plutôt une ère essentielle des VALEURS, en atteste le Prix Spécial du Jury décerné le 31 janvier 2012 par l'Ordre des Experts Comptables, au regard de la transparence des résultats sociaux et environnementaux de notre entreprise.



Jean-François DEVILLERS,  
Président du Directoire de la  
SA Habitat du Nord

#### Elargir le champ des possibles

Tendre vers l'accroissement de telles richesses n'est envisageable qu'en prenant en considération les atouts et les forces déjà en présence. En cela, la collaboration entreprise de longue date avec nos résidents et nos correspondants d'entrée se poursuivra naturellement. L'histoire à venir doit cependant intégrer l'ensemble des acteurs participant à notre aventure. Outre nos partenaires du groupe OXALIA, nos parties prenantes identifiées grâce au travail mené par DELPHIS, figurent à ce premier rapport d'activité responsable. Les associés au regard des cinq thématiques fondamentales de ce rapport témoignent de notre volonté à développer la valeur de nos relations.



Luc LEGRAS,  
Président du Conseil  
de Surveillance de la  
SA Habitat du Nord

Cette édition 2011 couvre une période plus large que l'année écoulée. Nos pratiques s'étendent ainsi sur le premier trimestre 2012, tandis que le reporting est arrêté à l'année civile. Par cette pratique exceptionnelle, nous entendons faire part des actions réalisées durant ces six derniers mois, notamment placées sous le signe de la gouvernance : une forme d'exemplarité que nous nous apprêtons à relever avec l'ENSEMBLE de nos partenaires.

\* Enquête téléphonique réalisée du 6 au 14 mars 2012 auprès d'un échantillon national de 1000 personnes représentatives de l'ensemble de la population française et d'un panel complémentaire de 200 locataires de logements HLM.

1

# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## LA DÉMARCHE EURHO-GR®

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

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

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

\*

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

### Une démarche européenne

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

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

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

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

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
2. les données fournies ont fait l'objet d'un contrôle de cohérence par DELPHIS
3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®
4. 26 % des données ont fait l'objet d'une vérification par un tiers



## UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

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

# 2

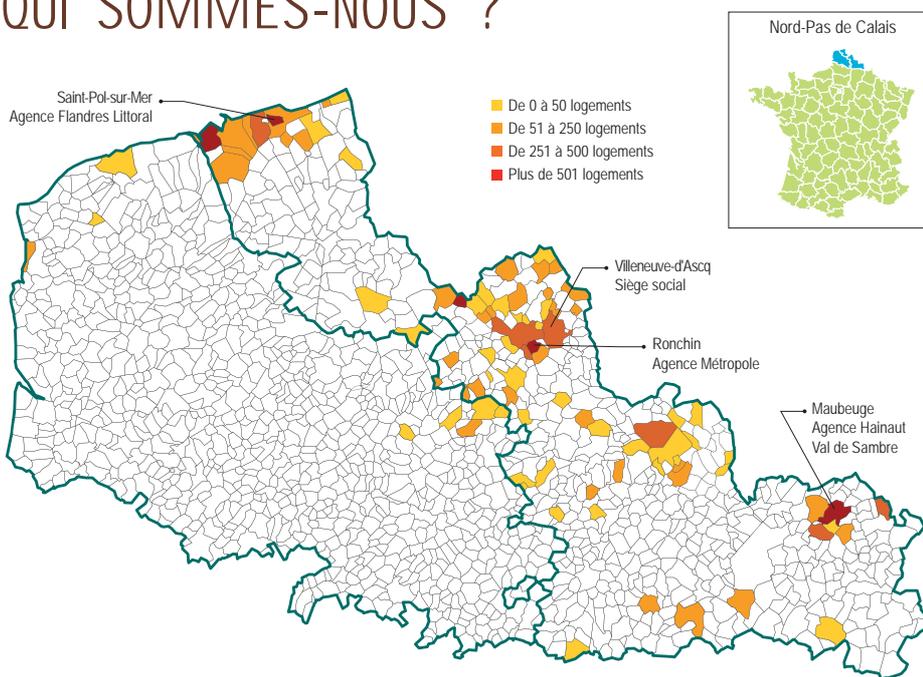
## CARTE D'IDENTITÉ

### Mission de l'AFNOR Certification

« Suite à la demande formulée par Habitat du Nord, AFNOR Certification a mené une mission de vérification de la fiabilité d'une sélection d'indicateurs intégrés au rapport de responsabilité sociétale de Habitat du Nord pour l'année 2011 au regard du Référentiel EURHO-GR®, version 2012. Par l'intermédiaire de cette vérification des informations présentes dans son rapport de responsabilité sociétale, Habitat du Nord contribue à crédibiliser la démarche de responsabilité sociétale mise en place et renforce la confiance des parties prenantes sur les données extra financières qui leur sont transmises. La vérification apportée par AFNOR Certification repose sur l'étude des caractéristiques de fiabilité et de pertinence de chacun des indicateurs sélectionnés.

L'avis mentionné dans ce rapport concerne les caractéristiques de fiabilité. Les travaux menés sur la pertinence des données seront utilisés par Habitat du Nord pour améliorer les procédures de reporting EURHO-GR® et optimiser les déclinaisons organisationnelles et informatives associées. » Suite page 34

### QUI SOMMES-NOUS ?



- Aniche
- Hasnon
- Armentières
- Hautmont
- Aubry-du-Hainaut
- Hellemmes-Lille
- Bauvin
- Hérin
- Beuvrages
- Herlies
- Beuvry-la-Forêt
- Honnecourt-sur-Escaut
- Bourbourg
- Hornaing
- Bray-Dunes
- Houplines
- Bruille-Saint-Amand
- Jeumont
- Bugnicourt
- Killem
- Bully-les-Mines
- La Bassée
- Caffiers
- La Gorgue
- Calais
- La Madeleine
- Cappelle-en-Pévèle
- Lambres-lez-Douai
- Cappelle-la-Grande
- Landreies
- Carvin
- Le Cateau-Cambrésis
- Caudry
- Libercourt
- Comines
- Lille
- Coudekerque-Branche
- Lomme
- Craywick
- Loon-Plage
- Croix
- Loos
- Dunkerque
- Louvroil
- Escaulpoint
- Lys-lez-Lannoy
- Etcreungt
- Marquette-en-Ostrevant
- Faches-Thumesnil
- Maubeuge
- Feignies
- Mons-en-Baroeul
- Ferrière-la-Grande
- Mouvaux
- Frelinghien
- Neuveville-en-Ferrain
- Grand-Fort-Philippe
- Nieppe
- Grande-Synthe
- Orchies
- Gravelines
- Pérenchies
- Halluin
- Phalempin
- Harnes
- Prêmesques
- Quiévrechain
- Raismes
- Rombies et Marchipont
- Ronchin
- Roncq
- Saint-Amand-les-Eaux
- Saint-André-lez-Lille
- Saint-Pol-sur-Mer
- Santes
- Seclin
- Sin-le-Noble
- Téteghem
- Thumeries
- Valenciennes
- Vendin-le-villeil
- Verlinghem
- Vieux-berquin
- Vieux-condé
- Villeneuve-d'Ascq
- Wambrechies
- Wasquehal
- Wattrelos
- Wimereux
- Zuydcoote

CONTEXTE		2011
0.1	Patrimoine dont :	9256 unités Logements locatifs : 8127 logements Foyers : 1129 éq-logements
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine (prix moyen)	"Très social" (PLAI, PLA-TS...) : 4,49 €/m² "Social" (PLUS, PLA...) : 5,25 €/m² "Intermédiaire" (PLS, PLI...) : 7,04 €/m²
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	10,98 %
0.4	Locataires de plus de 65 ans	8,94 %
0.5	Chiffre d'affaires (hors commerces et foyers)*	45 741 189 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	25 ans et 11 mois
0.7	Effectifs moyens annuels en équivalents temps plein	112 employés
0.8	Locataires aidés	59,75 %

\*Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une cotation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :

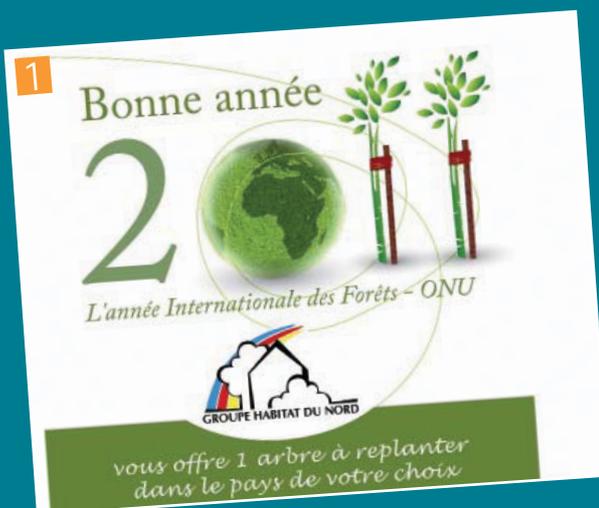


## Janvier 1

Carte de vœux  
En tout, 2 000 arbres ont  
été plantés sur le continent  
africain

## Février 2

Election des membres de  
la Délégation Unique du  
Personnel



# LES TEMPS FORTS 2011

### POINTS DE REPÈRE 2011 :

JANVIER : suppression de la rétroactivité de l'APL : l'ouverture des droits ne peut plus être antérieure à la date de dépôt du dossier – FEVRIER : décret 2011-176 relatif au droit au logement opposable pour le relogement des personnes reconnues prioritaires – MARS : enregistrement de la demande de logement avec le formulaire unique – AVRIL : décret pour la validité du Diagnostic de Performance Energétique à dix ans qui doit être présenté à la vente comme à la location – MAI : publication de la Stratégie Nationale en faveur de la biodiversité



### 3 Avril

Le groupe Habitat du Nord invite ses résidents à participer à la semaine du développement durable à travers différentes animations : ateliers sur le tri sélectif, goûters de saison, visite d'une station d'épuration...

### 4 Mai

Les 4 groupes de bailleurs sociaux d'Oxalia officialisent leur organisation. Oxalia s'articule autour de 2 structures distinctes une UES et un GIE. Celles-ci permettent de mener des actions tant stratégiques qu'opérationnelles.

### 5 Juin

Au sein des locaux de la ville d'Hellemmes, Habitat du Nord organise une rencontre avec ses entreprises partenaires : l'occasion de faire le point sur les attentes et les pratiques des uns et des autres et de rappeler les exigences fixées par le référentiel Qualibail.



### 6 Septembre

Livraison d'un foyer jeunes travailleurs (133 logements) et d'une résidence pour jeunes en mobilité géographique (132 lits) à Lille (convention officielle en janvier 2012).



### 7 Octobre

Nomination de Jean-François DEVILLERS au poste de Président du Directoire de la SA Habitat du Nord

### 8 Décembre

La SA Habitat du Nord achève l'année 2011 avec son dernier audit de certification Qualibail Engagements de Service® (Ref 113-01)

JUIN : adoption définitive de la loi « Grenelle 2 » concrétisant les objectifs fixés par la loi « Grenelle 1 » – SEPTEMBRE : décret 2011-1201 issu de la loi Warsmann et relatif aux conventions d'utilité sociale « Accession » des organismes d'habitations à loyer modéré – OCTOBRE : communication européenne « RSE, une nouvelle stratégie européenne pour la période 2011-2014 » OCTOBRE (suite) : création de l'Institut HLM de la RSE lors du comité exécutif de l'Union Sociale pour l'Habitat.



## AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENTS

La direction d'Habitat du Nord a décidé d'orienter sa politique générale 2012-2013, soit jusqu'à ce que le prochain projet d'entreprise global prenne le relais en 2014, autour de 3 axes majeurs pour « Améliorer la satisfaction des résidents en leur offrant un logement durable » :

1) L'amélioration de la satisfaction client / locataire, sur la base de :

La poursuite de notre démarche qualité entreprise reposant sur les Engagements de Service du référentiel Qualibail® avec une évaluation externe prévue à mars 2013 ;

Le recrutement d'une équipe d'auditeurs internes, pour des actions ponctuelles d'évaluation et pour accompagner le déploiement du référentiel Qualibail® en management transversal et mode projets ;

La révision et l'harmonisation des pratiques de nos grands processus par l'équipe d'encadrement et les agents de maîtrise.

2) La prise en compte du vieillissement de la population, grâce à :

La proposition d'actions intégrant les contraintes techniques des aménagements liées aux bâtis pour le maintien à domicile des personnes âgées ;

La recherche de partenariats visant la proposition de services ou de soins à domicile formalisés par la signature de conventions ;

Un programme d'animations sociales entrant dans le cadre de l'Année Européenne 2012 du Vieillessement Actif et de la Solidarité Intergénérationnelle, en mettant tous nos moyens en œuvre lors d'évènements ponctuels ou d'activités « vie autonome » pérennes à déployer.

3) La maîtrise des charges locatives, avec :

La mise en place d'une structure dédiée au suivi des consommations, avec une attention portée à l'anticipation des frais comme aux anomalies ponctuelles ou récurrentes ;

La recherche d'innovations technologiques visant la réduction des énergies et des ressources naturelles dans une optique de fiabilité, hors champ d'expérimentation ;  
La mise en œuvre d'un accompagnement social personnalisé pour tout ménage en difficulté financière.

Pour asseoir notre démarche, la direction a décidé d'étendre la RSE en toile de fond à l'ensemble de nos activités, en tant que caractéristique fondamentale de notre stratégie. Une attention toute particulière sera portée à la sensibilisation environnementale.

Des actions fortes en termes de gouvernance et de formation à destination de nos collaborateurs permettent d'accompagner ce dispositif, lui-même décliné en objectifs. Les résultats seront examinés au cours de bilans d'étape et de revues annuelles, jusqu'à des plans d'action correctifs et/ou préventifs potentiels. Habitat du Nord missionne Lucy Konieczny, comme référente pour dynamiser ces projets et veiller au respect des engagements pris.

Durant cette période 2012-2013 et en tant que maîtrise d'ouvrage, Habitat du Nord engage vivement ses équipes, à prendre une part active dans chacune de ces actions, et l'ensemble de ses partenaires à s'associer à notre démarche.

*Validé par le Comité de Direction  
le 3 avril 2012*



## OBJECTIFS 2012-2013



### Promouvoir l'équilibre des territoires

- > Parvenir à 90% de satisfaction pour la propreté à l'emménagement des nouveaux locataires,
- > Optimiser le rôle et la mission de notre réseau de Correspondants d'Entrée,
- > Doter nos Correspondants d'Entrée d'outils destinés à renforcer le lien social,
- > Expérimenter les technologies d'information et de communication dans les logements des personnes âgées,
- > Favoriser les animations sur notre territoire à hauteur de 20% en intergénérationnel et de 30% en faveur du lien social,
- > Réduire les impayés de 10%,
- > Organiser la vente aux locataires de 20 logements individuels.

### Assumer sa responsabilité économique

- > Mettre en oeuvre le projet de dématérialisation des factures fournisseurs,
- > Intégrer une clause d'insertion professionnelle dans nos contrats concernant les constructions neuves et les réhabilitations,
- > Entretenir durablement les partenariats avec les entreprises d'insertion,
- > Réduire le montant financier de notre vacance logement de 10%.

### Animer et améliorer la gouvernance

- > Initier un cinquième conseil de surveillance sur une thématique d'actualité,
- > Diffuser un bilan public et synthétique du résultat de nos commissions d'attributions,
- > Publier un état du résultat de nos comités d'engagements.

### Préserver l'environnement

- > Former ou informer nos locataires aux nouvelles contraintes énergétiques,
- > Mettre en place des actions de sensibilisation à la nature, la protection de la faune et de la flore, et à la sauvegarde de la biodiversité,
- > Privilégier les actions d'animations de caractère environnemental à hauteur de 50%,
- > Etendre le tri sélectif à 93 % de notre patrimoine en proposant des solutions de valorisation des déchets à nos locataires de Maubeuge.

### Développer les ressources humaines

- > Mettre en place une charte «Bien vivre ensemble», un engagement de l'encadrement pour une visibilité vers tous les salariés,
- > Adapter notre organisation aux réalités du terrain,
- > Optimiser l'utilisation de l'outil informatique afin de générer une disponibilité accrue pour nos locataires,
- > Indexer la satisfaction globale de nos locataires à nos objectifs collectifs d'intéressement,
- > Indexer nos objectifs collectifs d'intéressement à la satisfaction de nos locataires.

## 4

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



## DES SOLUTIONS LOGEMENT DIVERSIFIÉES

Avec une implantation sur quatre nouvelles villes que sont Bray-Dunes, Bully-les-Mines, La Gorgue et Raismes, Habitat du Nord rayonne désormais sur un territoire recouvrant 94 communes, et loge 21 159 personnes.

En dépit d'un rythme de construction accéléré ces dernières années, le développement de solutions logement à destination de larges catégories sociales reste une préoccupation majeure pour un tiers des Français.

En 2011, nos structures spécialisées telles que EHPA(D) et foyers d'accueil sont passées de 27 à 33, soit une capacité d'hébergement accrue de 274 places en foyer. Par ailleurs, nos logements livrés se décomposent à part égale entre logements collectifs et individuels. Il s'agit là du fruit de nos précédentes programmations. 65% de notre production a concerné des petits habitats de type 2 et 3, contre 24% pour des T4 et 11% pour des T5.

### CHIFFRES CLÉS 2011

6 970	demandes de logements saisies
34,13 %	renouvelées (+3.07%)
1 060	attributions locatives
16 495	demandes de logement en instance pour Habitat du Nord
131 200	demandes sur la région en janvier 2011 (OREDA)

### LA PASSERELLE, UN TREMPLIN POUR LA VIE ACTIVE

C'est à l'initiative de Michel Meurdesoif, maire de la commune de Aniche que le projet de La Passerelle a vu le jour. La volonté était d'accroître l'offre de logements sociaux tout en y associant l'hébergement de personnes travaillant dans des Etablissements et Services d'Aides à la Personne. L'objectif consistait à optimiser l'implantation des logements, de créer un lieu de vie sociale en cœur d'îlot, et d'intégrer des personnes en difficulté passagère, d'où le nom du foyer géré par l'AFEJI.



C'est donc une résidence ouverte sur le monde qui a vu le jour en 2011. Le foyer d'hébergement permet d'accueillir douze personnes dans des types 1. Il a été construit avec des subventions du Conseil Général, des prêts PLS et des fonds propres. Un collectif composé de sept T2 et dix T3 juxta la résidence. Douze de ces logements ont été financés par un PLUS, cinq par un PLAI. Enfin, treize maisons (douze financements PLUS et un PLAI) sont destinées à des familles plus importantes (dix T4 et trois T5).



## CHIFFRES CLÉS

59.75 % de nos locataires  
bénéficient d'aides au logement

## ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES MÉNAGES

Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, le principe de rétroactivité de l'APL a été supprimé. L'APL n'est donc plus calculée dès l'entrée dans le logement mais à la réception du dossier par la CAF. Habitat du Nord s'est donc adapté à ce nouveau mode de fonctionnement et a suspendu l'avance d'aides qu'elle proposait aux nouveaux résidents. Le risque était d'avancer des fonds que le résident devrait par la suite rembourser suite à une ouverture tardive des droits à l'aide au logement.

Par ailleurs, dans le cadre de l'optimisation de l'occupation sociale, Habitat du Nord a poursuivi en 2011 ses efforts d'un accès au logement au regard de la mixité de peuplement des résidences.

Pour un parcours résidentiel idéal, nous avons continué à favoriser les mutations. Les chiffres sont éloquentes. Avec un taux de mutation de 17,83%, nous avons contribué à reloger 189 ménages. Cette information est néanmoins à mettre en relation avec un taux de rotation stagnant à 10% ces dernières années, ceci malgré un accroissement de notre parc immobilier.

Outre ces compromis entre accueil des nouveaux ménages et parcours résidentiels, le soutien aux habitants de nos résidences se décline dans un accompagnement ponctuel, mis en place en novembre 2011, dans le cadre de l'enquête dite SLS.

La modification du mode de calcul du surloyer étant particulièrement impactante sur le budget des ménages, Habitat du Nord a établi un plan d'action comprenant :

- une communication traditionnelle par courrier individuel et dans le journal locataires,
- la présentation des risques de paupérisation auprès des associations représentatives de locataires lors du Conseil de Concertation Locative de septembre 2011,
- la mise en place de permanences de nos collaborateurs dans les halls d'entrée de notre patrimoine,

- des démarches ciblées vers 357 ménages assujettis au SLS, dont 294 de manière forfaitaire.

Nos actions affichent un bilan positif : seuls 108 ménages demeurent assujettis, dont 39 forfaitairement.

Pour des prestations optimisées, les sociétés du groupe Oxalia ont convenu de centraliser l'activité de syndic de copropriétés au sein d'une seule entité. Fort de son expérience, le Cottage Social est chargé, depuis décembre, de la gestion et de la bonne conservation des parties communes pour les immeubles dont les membres du groupe sont propriétaires. Cette décision s'inscrit dans une logique active pour des services toujours plus professionnalisés.





## ACTIVER DES SOLIDARITÉS DE PROXIMITÉ...

La promotion du lien social constitue l'une des caractéristiques majeures de notre entreprise. Au quotidien, Habitat du Nord propose et accompagne différentes actions ou animations au bénéfice de l'ensemble des résidents de notre patrimoine. Les habitants des quartiers environnants sont également associés à ces manifestations.

### Une convivialité de tous les instants

Loin d'être une légende, l'hospitalité Chti fait la part belle au plaisir d'accueillir pour des échanges ou des retrouvailles festives. Cette chaleur est ancrée dans les mœurs, si ce n'est dans les cœurs. Toutes les saisons et les occasions y sont propices. Ce bien vivre ensemble trouve son point d'orgue avec la Fête des Voisins. L'édition 2011 a d'ailleurs rassemblé plus de 2000 de nos résidents sur 47 sites !

### Continuer à bien vivre chez soi

Les plus de 65 ans représentent 15,1 % de la population dans le Nord Pas-de-Calais. Les 1 830 lits inscrits au terme du précédent exercice attestent d'une prise de conscience intégrée de longue date à notre politique.

La démarche Habitat Senior Services® permet aux personnes âgées de conserver plus longtemps leur autonomie en continuant à vivre dans un univers familier et sécurisant. Pour ce faire, des adaptations techniques (remplacement de baignoires par des douches, modification des installations sanitaires...) sont réalisées au sein du



logement. Des services à la personne sont également proposés par le biais d'associations externes. Depuis 2005, 10,98 % de nos logements ont été adaptés, soit de manière collective, soit à titre individuel.

Pour aller au-delà et pallier au sentiment de solitude, des mécanismes de solidarité se sont mis en place. Des entraides spontanées et des actions concertées ouvrent la voie de la générosité. Ainsi et depuis 2010, les Correspondants d'Entrée de Saint Pol sur Mer rencontrent les plus âgés et les plus isolés de nos locataires durant les périodes festives pour des Noël Solidaires. A Phalempin sont organisées des Crêpes Parties Solidaires. A Vendin le Vieil, la résidence pour personnes âgées « Les Orchidées » a reçu nos résidents de la rue des Coquelicots autour d'un grand bingo, pour une après-midi riche en moments partagés.

Avec l'année européenne du vieillissement actif et de la solidarité intergénérationnelle, la période 2012-2013 verra d'autres activités témoignant d'une volonté de coopération de groupes d'âges différents pour le rapprochement des générations.



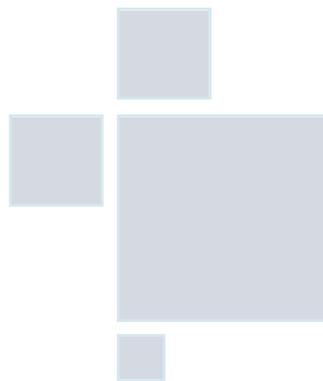
*Fêtes des grands mères, fêtes des voisins, Chandeleur... autant de moments pour se retrouver...*



# CHIFFRES CLÉS

## 7,7 / 10

Note obtenue sur les relations de voisinage dans nos enquêtes de satisfaction



## ... ET AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

### Des résultats d'enquêtes

L'année 2011 a vu le croisement de 2 campagnes d'enquêtes de satisfaction : d'une part, les questionnements relatifs à la démarche Qualibail Engagements de Service®, et d'autre part le sondage triennal commandité par l'Association Régionale pour l'Habitat Nord Pas-de-Calais.

Nos propres études affichent des résultats stables. Le résultat global de l'enquête triennale procure la note de 7,3/10, soit une hausse de 20% par rapport à la précédente édition. Les données de satisfaction se concentrent sur l'état et le fonctionnement des équipements collectifs (les portes d'entrée des immeubles, l'éclairage des parties communes, les ascenseurs, les boîtes à lettres) et des équipements individuels (les installations de chauffage et d'aération, les sanitaires, les menuiseries, ...).

La progression la plus notable a trait au traitement des demandes d'intervention : une évolution de 5.4 à 6.8. Ce résultat, néanmoins insuffisant, nous a conduit à revisiter nos process de prise en compte des demandes.

Au terme de diverses analyses, le plan d'action décidé est actuellement en cours de déploiement ; il concernera de multiples acteurs internes et les mesures seront proactives vis-à-vis des locataires.



### Vers une appropriation commune des règles de vie



Avec la note de 6,8, la propreté affiche un recul de 0,1 dans l'enquête régionale. On observe cette même tendance dans l'opinion de 54% des Français (+ 8 points). Après des préoccupations liées aux logements eux-mêmes, cette thématique intervient en deuxième position. Nos résidents placent la propreté en parties communes au centre de leur préoccupation ainsi que le respect des règles de vie, de propreté, de tranquillité et de troubles de voisinages pour 12,1 %.

En conséquence nos actions 2011 se sont focalisées sur des campagnes de sensibilisation aux principes de vie en communauté, déclinées à l'échelle de nos agences.

En dernier recours et grâce à nos médiateurs, des accompagnements individualisés sont proposés pour éviter d'éventuels troubles de voisinage.

# PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme au cours des trois dernières années en matière sociale, en particulier au regard des attentes des locataires et accédants, et des collectivités :

- favoriser l'accès de tous à un domicile, par une offre diversifiée de logements abordables et adaptés aux différents besoins et à leurs évolutions, dans le respect des occupants, de leur santé et sécurité ;
- accompagner les locataires et ménages accédants au fil de l'évolution de leur situation personnelle et professionnelle, pour répondre au mieux à leurs contraintes et aspirations, et les soutenir en trouvant les solutions adéquates en cas de difficulté ;
- promouvoir une mixité sociale et générationnelle et renforcer le lien social.

Ces indicateurs renvoient également aux Finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux enjeux de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (Questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Questions relatives aux consommateurs»).

SOC		2009	2010	2011	
SOC 1	REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE DE LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE				
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logements livrés ou acquis dans l'année				
	T1	NA	NA	NA	
	T2	49,55 m <sup>2</sup>	50,41 m <sup>2</sup>	52,70 m <sup>2</sup>	
	T3	69,62 m <sup>2</sup>	69,20 m <sup>2</sup>	67,61 m <sup>2</sup>	
	T4	85,40 m <sup>2</sup>	90 m <sup>2</sup>	87,37 m <sup>2</sup>	
	T5	98,02 m <sup>2</sup>	105,13 m <sup>2</sup>	97,32 m <sup>2</sup>	
	T6 et plus	121 m <sup>2</sup>	140,38 m <sup>2</sup>	NA	
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements				
	"Très social" (PLAI)	4,62 %	9,17 %	1,95 %	
	"Social" (PLUS, PLUS CD)	91,91 %	88,17 %	81,46 %	
	"Intermédiaire" (PLS, PLI)	3,47 %	0,3 %	16,59 %	
	Précision : il s'agit des logements livrés aux locataires				
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative				
	Patrimoine	3,94 %	5,64 %	3,89 %	
	dont logements locatifs	3,59 %	4,38 %	2,16 %	
	Foyers	7,41 %	17,49 %	18,34 %	
SOC 1.4	Logements en accession sociale				
	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0 %	0 %	0,01 %	
	Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0 %	0 %	0 %	
	Logements neufs en accession sociale par la filiale (ventes et réservations)	13 logements	13 logements	16 logements	
SOC 1.5	Part des nouveaux ménages accédants couverts par une garantie de rachat et de relogement				
	Organisme Filiale	na 100 %	na 100 %	100 % 100 %	
SOC 2	LOYERS ET CHARGES				
SOC 2.1	Répartition des niveaux de loyers des nouveaux logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen	
	«Très social» (PLAI, PLA-TS...)	-	-	-	
	«Social» (PLUS, PLA...)	-	-	-	
	«Intermédiaire» (PLUS, PLI...)	-	-	-	
	Les logements PSLA sont exclus de cette répartition de niveaux de loyers				
SOC 2.2	Evolution du montant des charges récupérables	- 0,02 €/m <sup>2</sup>	1,35 €/m <sup>2</sup>	0,58 €/m <sup>2</sup>	
SOC 2.3	Evolution du montant des loyers <sup>1</sup>	2,38 %	1,50 %	1,90 %	
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	-	-	29,96 %	
SOC 3	MIXITE SOCIALE				
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	14,04 %	13,60 %	17,83 %	
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	na	na	na	
SOC 3.2	Profil socio-économique des nouveaux locataires :				
	AGE des ménages (locataires en place)	- de 25 ans	5 %	5,52 %	5,78 %
		25-39 ans	36 %	33,69 %	33,13 %
		40-59 ans	39 %	36,91 %	36,80 %
		60-74 ans	15 %	15,14 %	15,59 %
		75 ans et plus	5 %	8,73 %	8,70 %
	RESSOURCES des nouveaux ménages	<60 % du plafond de ressources	89,98 %	82,69 %	86,07 %
		comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	8,86 %	15,52 %	12,39 %
		> 100 % du plafond de ressources	1,16 %	1,79 %	1,54 %
	COMPOSITION des nouveaux ménages	Personne seule	26,96 %	34,75 %	31,38 %
		Famille monoparentale	18,56 %	17,34 %	19,60 %
		Couple sans enfant	27,98 %	25,42 %	24,35 %
	Couple avec enfant(s)	26,50 %	22,49 %	24,67 %	
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	na	na	na	

		2009	2010	2011		
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement				☹️	
SOC 3.6	Politique d'attribution transparente des logements	Bilan public des CAL	NON	NON	NON	
SOC 4	<b>ACTIONS DE COHESION SOCIALE</b>					
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale	Insertion / Intégration par le logement	OUI	OUI	OUI	
		Description rapide pour la dernière année	31 attributions DALO et PDALPD en 2009, 2 en 2010 et 38 en 2011 (F) 1 attribution PDALPD en 2009, 4 en 2010 et 4 PDALPD ET 1 DALO en 2011 (H)			
		Insertion par l'emploi, la formation	OUI	OUI	OUI	
		Description rapide pour la dernière année	Une politique de chantiers école sur le territoire des trois agences décentralisées, partenariat avec l'AFEJI			
		Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	OUI	OUI	OUI	
		Description rapide pour la dernière année	De multiples animations initiées par l'entreprise et portées par notre réseau de Correspondants d'Entrée tout au long de l'année (valorisation de talents, accompagnement sportif, rapprochement des générations...)			
SOC 5	<b>ACCOMPAGNEMENT SOCIAL</b>					
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social (par logement)		27,91 €/log	33,72 €/log	36,43 €/log	☹️
SOC 5.1 bis	Nombre de ménages en situation d'impayés accompagnés		-	-	-	
	En % des ménages confrontés à au moins une situation d'impayés dans l'année		-	-	-	
	Nombre de plans d'apurement signés dans l'année		-	-	-	
	Nombre d'ETP / 1000 logts entièrement dédiés à l'accompagnement social dont :					
		Mediateur (trice)	-	-	1,20 ETP/1000 lgts	
		Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	-	-	-	
		Chargé(e) de pré-contentieux	-	-	-	
		Chargé(e) de contentieux	-	-	-	
		Chargé(e) de recouvrement	-	-	1,33 ETP/1000 lgts	
		Autre :	-	-	0,22 ETP/1000 lgts	
	Préciser l'intitulé du poste				Animateur réseau de proximité	
	Partenariat(s) formalisés(s) avec des acteurs sociaux				OUI	
	Description rapide pour la dernière année		convention établie avec le Pact Dunkerquois			
	Montant total des effacements de dettes à l'initiative du bailleur		-	-	6106 €	
	Nombre de ménages bénéficiaires		-	-	7 ménages	
SOC 6	<b>ACCES AUX PERSONNES HANDICAPEES ET AUX PERSONNES AGEES</b>					
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant		-	-	0,15 % du CA	☹️
	Les logements neufs sont exclus de cet item					
SOC 7	<b>TRANQUILLITE DES LOCATAIRES</b>					
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires		NON	NON	NON	
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité		na	na	na	
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur		NON	OUI	OUI	
	Description rapide pour la dernière année		Articles en juin et décembre 2011 Toi mon Toit			
SOC 8	<b>POLITIQUE DE LA VILLE</b>					
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)		11,49 %	22,90 %	26,44 %	😊
SOC 9	<b>PROTECTION DES DONNEES ET DE LA VIE PRIVEE</b>					
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées		NON	NON	NON	

- Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer
- Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires

#### Note méthodologique

- Les équivalents-logements sont calculés selon la règle d'équivalence indiquée dans la convention d'agrément pour chaque établissement. La règle générale est de 3 places pour un équivalent-logement.
- Les m<sup>2</sup> correspondent au m<sup>2</sup> de surface habitable des logements, telle que définie à l'article R 111-2 du Code de la Construction et de l'Habitat.
- Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

#### Raisons d'omission

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

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une cotation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :



Insuffisant



Modéré



Raisonnable



Elevé

5

# PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



## ÉVEILLER, INCITER, SUSCITER...

La Semaine du Développement Durable 2011 a été l'occasion de manifestations organisées par nos trois agences sur l'ensemble de notre patrimoine. Tous nos collaborateurs se sont particulièrement mobilisés afin de faire découvrir un aspect environnemental différent chaque jour de cette semaine, où la préservation des ressources et des énergies ont prédominé. Ces événements ponctuels témoignent d'un focus réalisé sur une semaine particulière, tandis que l'année entière a fait l'objet d'animations et de sensibilisations.

### Entre jardin partagé et jardin potager, mon cœur balance ...



Grande Synthe, Résidence Meulenhof :  
c'est l'affaire de tous !

Entre taillage de haies et conseils de la ville pour l'entretien quotidien des jardins, il n'est désormais plus nécessaire de savoir semer, biner ou planter pour essayer...

Lomme, Résidence Rénovation :  
Visite guidée d'Annette...

Notre Correspondante d'Entrée est intarissable sur les semis cloche sous jardinières, les petits plants et les jeunes qui s'y intéressent. De ces derniers, elle affirme facilement qu'ils sont impatients : « il faut laisser le temps à la nature de faire sa part de travail ». Ce projet est accompagné d'un étroit partenariat avec ISS Espaces Verts, un grand merci pour leur pédagogie !



Anzin :

Des jardiniers en herbe...

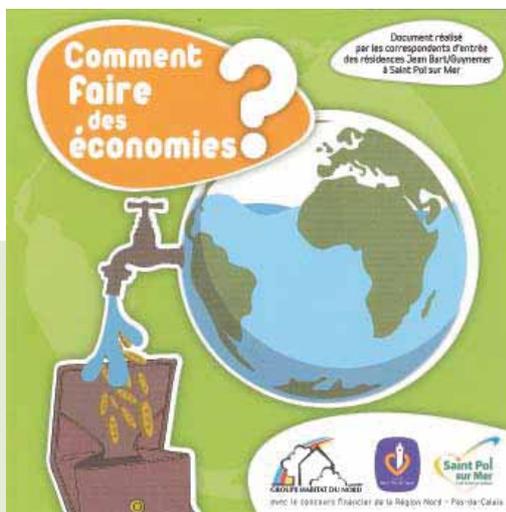
Tous les ans, à l'arrivée du printemps, les enfants de la résidence de la Verrerie revêtent leurs tenues de jardiniers. Encadrés par le service espaces verts de la ville, ils plantent de nouvelles fleurs qui redonnent des couleurs aux abords des immeubles... un moment convivial et enrichissant pour tous ! (une action en partenariat avec l'association VLAC)





## Trophée Eco-citoyenneté

Le 16 février 2011, les Correspondants d'Entrée des résidences Jean Bart et Guynemer se sont vu remettre ce prix par la Communauté Urbaine de Dunkerque pour leur plaquette « Comment faire des économies ».



## Le tri, vers une consommation plus raisonnable

L'enjeu du tri sonne régulièrement à nos oreilles. Pourtant, nous ne l'entendons pas facilement. Pourquoi donc trier nos déchets...

Lorsque nos ordures ménagères ne sont pas triées, elles s'inscrivent alors dans des filières d'enfouissement au sein de décharges. En cas d'incinération, la valorisation obtenue est à mettre en balance vis-à-vis de matières perdues à jamais, pour une dépense énergétique considérable en même temps qu'un impact sur le réchauffement climatique et sur la qualité de l'air. C'est pourquoi, les collectivités ont établi des politiques de traitement de nos déchets pour le recyclage des emballages, des contenants et autres matériaux.

Avec le concours de multiples partenaires engagés, des sensibilisations au tri ont, tout au long de l'année, éveillé les consciences de nos habitants (et de nos



*Visite d'un centre de tri par nos Correspondants d'Entrée, animation ludique autour du tri sélectif avec nos partenaires... Des temps forts partagés par tous !*



collaborateurs) en démontrant l'intérêt réel, et financier, à limiter les productions de déchets de chacun.

La création de l'indicateur du taux d'équipement en systèmes de tri sélectif des déchets de notre patrimoine nous a procuré des données partielles avec un résultat de 11.33% en 2011. La collecte des informations sur l'ensemble de notre patrimoine amène une donnée de 87.50%, ainsi que la prise de conscience qu'un millier de nos logements est actuellement exclu d'une possibilité de tri et donc de l'option Recyclage.

Un accompagnement particulier sera mis en place dans la Résidence des Présidents à Maubeuge, de façon à ce que les 462 ménages de ce quartier puissent également acquérir le réflexe qui contribuera à la préservation de nos ressources.



## MAÎTRISER LES CHARGES EN RÉNOVANT...

Article paru dans *Actualités Habitat* N°944 - 15 avril 2012 - sur la réhabilitation de logements anciens

«En fin d'année, deux chantiers d'envergure se sont terminés pour Habitat du Nord, à Hautmont et Jeumont où le bailleur possède un important patrimoine en renouvellement urbain. Après les démolitions et reconstructions, les transformations se sont poursuivies par la réhabilitation et la résidentialisation de l'habitat existant : au total, 18 immeubles soit près de 250 logements. Pour la partie réhabilitation, hors convention ANRU, Habitat du Nord a bénéficié du dispositif de subventionnement du FEDER (fonds européen de développement régional) qui combiné aux aides locales, a permis de trouver un équilibre sur ces opérations, sans devoir répercuter le surcoût des travaux sur les locataires.

C'est également grâce à ces subventions que les options choisies sur l'amélioration de la performance technique des bâtiments ont pu être optimisées.

Les nouveaux équipements plus performants installés dans les logements (chaudière à condensation consommant 25 % de moins qu'une chaudière traditionnelle, VMC de type hygro A qui ne fonctionne que lorsque le taux d'humidité le nécessite) ainsi que l'ensemble des matériaux utilisés ont permis d'améliorer l'isolation des bâtiments. Ces efforts visent à diminuer par deux la consommation de chauffage.

Habitat du Nord est l'un des premiers bailleurs de la région Nord Pas de Calais à avoir bénéficié des subventions FEDER. Il a investi près de 8,5 millions d'euros dans ces deux opérations .»



**41 ans :**  
âge moyen  
des résidences  
réhabilitées à  
Hautmont

**38 ans :**  
âge moyen  
des logements  
réhabilités à  
Jeumont

## Un accord en faveur de l'efficacité énergétique

De façon à réduire les consommations d'énergie, tout en contribuant à la lutte contre l'effet de serre, le groupe Oxalia a signé le 26 janvier 2012 un protocole d'accord avec EDF. Cette convention s'inscrit dans l'objectif national d'économie d'énergie et contribue à diviser par 4 les émissions de CO<sub>2</sub> pour limiter les risques de changement climatique.

En contre partie d'actions telles que :

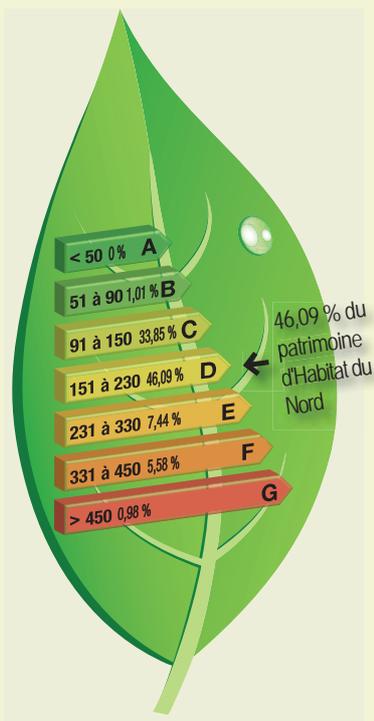
- la maîtrise de la demande d'énergie,
- le développement des énergies renouvelables,
- la sensibilisation, la formation et l'information aux gestes économes et aux tarifs sociaux,
- la communication suite à des réhabilitations ou à des travaux d'amélioration,
- l'obtention de labels BBC ou THPE pour des constructions neuves,

les membres du réseau disposeront de garanties d'éligibilité pour l'obtention de Certificats d'Économies d'Énergie. Ces CEE conditionneront l'obtention de subventions destinées à d'ultérieurs travaux de réhabilitation ou de compléments financiers dans l'équilibre de financement de projets en matière de construction.

L'accord signé avec EDF concerne les opérations dont les ordres de service ont été émis entre le 1er juin 2011 et le 31 décembre 2013, et pour des travaux achevés avant l'échéance du 30 juin 2014. L'argent généré permettra l'installation d'équipements photovoltaïques dans le sud du département, sur la commune de Jeumont.

Classement énergétique du patrimoine 2011

## RECYCLER EN S'AMUSANT...



Ce classement concerne  
95,06 % du patrimoine

Véritable outil d'éducation à l'environnement, le jeu Créutilé crée l'opportunité de réaliser une œuvre à partir d'objets délaissés ou de matériaux destinés à la destruction. Les débris s'offrent une seconde vie inattendue et ouverte à l'imagination des enfants de 7 à 77 ans !

En 2011, près de 70 participants ont rivalisé d'imagination : bateau en boîtes de médicaments, robe de mariée en bouchons de plastique, sac à main en tissu de récupération...

Le jury, composé de salariés d'Habitat du Nord et de Correspondants d'Entrée, a dû départager des créations plus originales les unes que les autres.

Les gagnants ont participé à une finale organisée par OXALIA après la semaine du développement durable.



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

En écho aux enjeux-clés du secteur sur la problématique environnementale, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient par ailleurs aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

ENV		2009	2010	2011	
ENV 1	<b>POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE</b>				
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	NON	NON	NON	
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires <i>Les 29,44 % en 2011 correspondent à 126 logements réhabilités ANRU sur fonds FEDER sur le label Patrimoine Habitat BBC Effnergie Rénovation</i>	1,35 %	0,00 %	29,44 %	
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	NON	NON	NON	
ENV 2	<b>LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>				
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine <i>(selon les diagnostics de performance énergétique)</i>	A bâti très performant	0 %	0 %	0 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	0,17 %	0,17 %	1,01 %	
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	32,92 %	31,53 %	33,85 %	
	Ces classements présentés en performance énergétique	D 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	44,68 %	42,79 %	46,09 %
	et en émission de GES concernent 95,06 % du patrimoine	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	17,30 %	16,57 %	7,44 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	3,81 %	3,65 %	5,58 %	
	G bâti énergivore	0,51 %	0,49 %	0,98 %	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre <i>(selon les diagnostics de performance énergétique)</i>	< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0	-	0,2
	6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1	-	1,64	
	11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	4	-	5,82	
21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	36	-	39,40		
36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	45	-	38,45		
56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	12	-	9,02		
> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	2	-	0,54		

et Annoeullin, Oxalia, les Ambassadeurs du Tri, la Saint Poloise, l'association Regards, les résidents, les Correspondants d'Entrée, la CNL, la CLCV, les collectivités territoriales, l'Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie, le centre de tri de Saint Malaquin à St Amand les Eaux, les communautés d'agglomération...

ENV			2009	2010	2011	
ENV 2	LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE					
ENV 2.1 (suite)	Patrimoine	Performance énergétique*	Moyenne	-	-	184,36 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
			Médiane	-	-	170 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
		Émissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	38 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	37,44 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
			Médiane	40 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	36 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an
	Logements récents	Performance énergétique*	Moyenne	-	-	-
			Médiane	-	-	-
		Émissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	36 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	-
			Médiane	29 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	-
	Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-
			Médiane	-	-	-
Émissions de gaz à effet de serre		Moyenne	-	-	-	
		Médiane	-	-	-	
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)		12,19 %	11,68 %	11,43%	
ENV 2.3	Total des émissions de CO <sub>2</sub> des déplacements professionnels		80,96 tonnes de CO <sub>2</sub>	80,37 tonnes de CO <sub>2</sub>	80,31 tonnes de CO <sub>2</sub>	
	Niveau moyen d'émissions de CO <sub>2</sub> des véhicules de société		140,70 g./CO <sub>2</sub> /km	148,07 g./CO <sub>2</sub> /km	126,12 g./CO <sub>2</sub> /km	
<i>Les données 2009 et 2010 ont été modifiées pour intégrer les kilomètres réalisés par les collaborateurs avec leur véhicule personnel dans le cadre de déplacements professionnels</i>						
ENV 2.4	Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail <sup>1</sup>	Voiture individuelle	80,60 %	-	81,60 %	
		Covoiturage	3 %	-	5,30 %	
		Vélo	0 %	-	0 %	
		Transport en commun	14,90 %	-	7,90 %	
		À pied	1,50 %	-	3,90 %	
		Autre	0 %	-	1,30 %	
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	33,31 km/jour	-	33,68 km/jour	
		Covoiturage	37,50 km/jour	-	38,25 km/jour	
		Vélo	0 km/jour	-	0 km/jour	
		Transport en commun	64,20 km/jour	-	63,57 km/jour	
	À pied	5 km/jour	-	1 km/jour		
	Autre	0 km/jour	-	0 km/jour		
ENV 3	GESTION DE L'EAU					
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine <sup>2</sup> <i>Cet indicateur nécessite un affinage des données et des clefs de répartition en 2012</i>		0,24 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,24 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,20 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	
ENV 3.2	Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques		43,07 %	48,18 %	50,67 %	
	d'un système de récupération d'eaux pluviales		0,34 %	0,33 %	0,32 %	
	Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales		47 260,80 m <sup>3</sup>	55 195,20 m <sup>3</sup>	59 299,20 m <sup>3</sup>	
ENV 4	URBANISME ET PAYSAGE					
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'entretien et à l'amélioration des espaces verts (par logement et en charges non récupérables) <i>Les 14,64 €/logement correspondent à 48 % du budget total, soit la part de charges non récupérables sur charges récupérables. Différents travaux d'amélioration ont été entrepris comme la mise en place de clôtures ou la création d'abris de containers. Les données ont été corrigées pour les années précédentes en raison du changement de la formule de calcul.</i>		6,39 €/log	4,44 €/log	14,64 €/log	
ENV 5	ACTIONS DE SENSIBILISATION					
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :					
	locataires	OUI	OUI	OUI		
	salariés	OUI	OUI	OUI		
	prestataires	OUI	NON	NON		
ENV 6	DECHETS					
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets <i>La progression entre 2010 et 2011 provient du fait que seule 1 agence avait répondu à l'item pour 2010. En 2011, nous pouvons affirmer que 87,50 % des logements disposent de tri jusqu'à 4 flux, et que 12,50 % du patrimoine est exclu d'un dispositif de tri des déchets.</i>		-	11,33 %	87,50 %	
<p>1 Les déplacements «quotidiens» comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion, etc...) ne sont pas pris en compte.</p> <p>2 Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte ; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.</p>						

Note méthodologique:

1. L'indicateur ENV 2.1 se fonde sur les diagnostics de performance énergétique réalisés
2. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.
3. L'indicateur ENV 3.2 est calculé sur la base des informations fournies par les producteurs d'équipements hydro-économiques, et les consommations moyennes d'eau par habitant, par type d'usage.

Raisons d'omission

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

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une cotation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :



Insuffisant



Modéré



Raisonné



Elevé

6

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

### UNE CROISSANCE ÉQUITABLE ET PÉRENNE

Avec un patrimoine âgé en moyenne de 26 ans, les objectifs généraux d'Habitat du Nord demeurent inchangés. Ils s'articulent autour de :

- l'amélioration et la pérennisation de notre patrimoine locatif,
- la proposition d'une bonne qualité de services et de prestations,
- un rapport qualité / prix approprié au budget des ménages.

Pour une gestion responsable, nous nous orientons vers un développement sélectif au regard des offres nouvelles, tout en maintenant notre rythme de construction pour les deux années à venir en raison des orientations stratégiques précédentes. Cette dernière option prend à la fois en considération les forts investissements réalisés par l'entreprise (203% d'investissement en 2011 – ainsi que le paysage économique en termes de hausse de TVA ou d'évolution du livret A, et dont les impacts se répercutent sur le montant de notre dette (363 M€ au 31.12.11).

En nous adossant à notre Plan Stratégique de Patrimoine et à la Convention d'Utilité Sociale, nos projets s'attacheront en 2012 à améliorer l'attractivité de nos résidences existantes, en sachant que nos efforts de modernisation 2011 s'élèvent à 40 000 euros par logement (concernent nos réhabilitations de Hautmont pour 126 habitations et Loon-Plage pour 40 logements). De la même manière, nos dépenses en maintenance et en amélioration ont connu une hausse de 26,85% entre les périodes 2006/2010 et 2007/2011, ce qui représente néanmoins une moyenne de 1 286 euros par logement.

En application de la Loi de Finances 2011, et selon la variation de l'indice de référence des loyers, Habitat du Nord a procédé à une hausse en masse de ses loyers à hauteur de 1,90%. Sur la même période, la difficulté à faire face aux dépenses logement a progressé de 11 points (40%) pour les locataires HLM (TNS Sofrès) et le niveau de loyers du parc privé a augmenté de 2,4 % entre 2011 et 2012 dans la région Nord Pas-de-Calais.

(Source : Observatoire des loyers Clameurs, sur la base d'une étude réalisée sur 1 175 villes françaises de début 2011 à début 2012).



Habitat du Nord continue de se développer. Ici, patrimoine livré en 2011 sur une nouvelle commune : Raismes, rue Jean Jaurès (48 appartements)

NOS PARTIES PRENANTES : les actionnaires du groupe Habitat du Nord, les communes, la Banque Postale, Habitat Réuni, l'association Interval, le Crédit du Nord, les entreprises prestataires, les salariés du groupe Habitat du Nord, la Caisse d'Épargne Nord France Europe, le Conseil Régional du Nord, l'AFEJ, la Caisse des Dépôts et Consignations...



## UNE COOPÉRATIVE FÉDÉRATIVE

**HABITAT RÉUN**  **TAT**  
 La force du logement social

DES VALEURS COMMUNES,

DES OBJECTIFS  
 AMBITIEUX,

UN ANCRAGE TERRITORIAL  
 AUPRÈS D'ACTEURS  
 LOCAUX,

DES ADHÉRENTS À PARITÉ  
 AVEC LA RÈGLE «UNE  
 PERSONNE, UNE VOIX»

Le 23 septembre 2011, 21 organismes HLM ont constitué Habitat Réuni, un groupement national qui se distingue par ses aspirations et dans son fonctionnement. L'animation et le développement des projets communs sont portés par une «tête de réseau», Habitat Réuni, une société coopérative par actions simplifiée, à capital variable.

Le groupement s'est attaché en priorité à mettre en place un dispositif innovant de coopération financière et de mutualisation des ressources. Habitat Réuni constitue à cet effet un Fonds d'Investissement Durable et Solidaire (FIDES), en s'associant avec deux partenaires financiers reconnus du secteur de l'économie sociale et solidaire, le Crédit Coopératif et La Banque Postale. Les fonds placés au FIDES par les associés seront rémunérés à des conditions éthiques. Ils permettront de gérer

des prêts bonifiés destinés à améliorer et à sécuriser le montage des opérations de construction ou de rénovation. L'ensemble du dispositif est conçu de façon à préserver l'intérêt social de chacun, tout en limitant le recours systématique à des garanties externes. Les prêts FIDES interviendront en complément des financements traditionnels ; ils ont pour objet d'aider les associés d'Habitat Réuni à atteindre les objectifs communs du groupement en termes de développement de l'offre en logement locatif social, habitat spécifique ou accession sociale ; d'amélioration du patrimoine, en l'espèce au regard de la performance énergétique et de la qualité environnementale ; et plus généralement d'innovation et de performance. La signature de cette convention de partenariat a eu lieu le 24 mai 2012.

## UN IMPACT ÉCONOMIQUE

Sur la base d'appels d'offres, Habitat du Nord travaille avec près de 200 entreprises. En matière d'entretien et de maintenance du patrimoine, 35 prestataires ont été sélectionnés, notamment selon les critères du référentiel Qualibail Engagements de Service®. 69% de ces entreprises sont régionales.

En cas de consultations ponctuelles opérées par nos équipes terrain, des conditions identiques à celles de nos appels d'offres sont appliquées. En 2011, 94,48% de bons de travaux ont été établis à destination d'entreprises agréées. Les échanges réguliers\* avec

nos partenaires ont permis différentes avancées au bénéfice de nos locataires, comme une meilleure réactivité dans la planification des rendez-vous.

L'esprit gagnant/gagnant est omniprésent. La septième rencontre annuelle avec nos partenaires a permis de signaler des carences quant à notre dispositif de facturation. En conséquence, nous avons validé le principe de simplification de nos factures pro-format. La dématérialisation de nos factures fournisseurs est l'un de nos objectifs 2012/2013.

\* rencontres mensuelles, trimestrielles ou semestrielles, selon la volumétrie des interventions sur le patrimoine et selon l'importance de celles-ci sur le quotidien des locataires.

NOS PARTIES PRENANTES : DELPHIS, SAS Formation, Le Crédit Agricole, l'association Antidote, les résidents, les acteurs bénévoles, les prestataires de service, les pouvoirs publics, les collectivités, Le Crédit Coopératif, les organisations représentatives de locataires, la ville de Hellemmes Lille, l'ANRU, l'association AGIIE, le Conseil Général du Nord,

# EN 2013 :

## Intégration d'une clause d'insertion dans nos marchés

### L'INSERTION EN TANT QU'INNOVATION

Pour donner sens à notre mission d'intérêt général, notre entreprise a établi depuis longtemps un ancrage territorial fort auprès de partenaires issus de l'univers associatif d'insertion. Il s'agit là de valeurs directement inscrites dans nos gènes, et par conséquent dans nos pratiques.

Depuis 1995, Habitat du Nord soutient financièrement des actions favorisant l'apprentissage d'un métier ou le retour à l'emploi grâce à des Chantiers Ecoles. Tandis que nos résidents voient leur environnement s'améliorer par la rénovation de halls d'entrée et des espaces communs, les participants aux Chantiers Ecoles s'inscrivent dans un cursus professionnel qualifiant dans le domaine du bâtiment.

Par exemple, avec le concours de l'association Interval, certains logements ont été entièrement remis en état, comme des appartements inoccupés de la résidence Comtesse de Ségur à Ronchin. Cette collaboration n'intervient pas en concurrence de nos entreprises partenaires. Au contraire, nous recourons ici à l'ensemble des protocoles disponibles pour conjuguer idéalement nos missions aux attentes sociétales.

Dans une logique de fonction sociale destinée à l'ensemble des habitants, Habitat du Nord octroie par ailleurs différentes facilités à l'égard du monde associatif. Sur la base de réductions tarifaires, nous mettons à disposition certains de nos locaux.

A titre d'exemple, notre agence Hainaut Val de Sambre est signataire de 5 conventions. Celles-ci ont toutes un caractère caritatif. Une sixième convention sera actée en 2012 avec l'association Regards dont les actions visent l'aide aux devoirs des plus jeunes et l'alphabétisation des adultes.

*«92 % des prestataires présents à la 7ème rencontre annuelle estiment que la manifestation a permis de faire connaître davantage notre groupe, nos activités, notre environnement et nos projets»*



# L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE, À QUEL PRIX ?

En raison de coûts supportés par les locataires à hauteur de 54€/an, la CLCV et la CNL ont interpellé Habitat du Nord au regard de nos modalités externes de comptage d'eau et du principe général de télé-relève. Les propositions reçues en la matière varient de 127 à 152 €/an pour la location d'un compteur et la prestation de relève associée, ces frais demeurant à la charge du signataire du bail.

Dans un contexte où 49% des français estiment que mieux maîtriser la progression des loyers et des charges est un élément essentiel, Habitat du Nord a décidé en 2011 de réintégrer ce poste de charges à l'interne. A ce jour, le coût de la location d'un compteur, et de son entretien, est de 30 €/an.

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO		2009	2010	2011
ECO 1	<b>GESTION DU PATRIMOINE</b>			
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	0,31 %	0,80 %	0,02 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2005-2009 881,49 €/log	2006-2010 1014,56 €/log	2007-2011 1286,97 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance (total vacance)	1,98 %	1,70 %	2,49 %
	Technique	0,10 %	0,20 %	0,23 %
	Moins de 3 mois en exploitation	1,30 %	0,99 %	1,03 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,58 %	0,51 %	1,23 %
	<i>Taux 2011 calculés le 19.01.12 suite à un problème rencontré avec l'état informatique du 30.12.11</i>			
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	12 %	13,05 %	13,47 %
ECO 2	<b>TISSU ECONOMIQUE LOCAL</b>			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	5 187 K€	5 670 K€	5 884 K€
	en % du CA	13,08 %	13,34 %	15,81 %
	Fournisseurs et prestataires	84 236 K€	93 653 K€	89 956 K€
	en % du CA	212,41 %	220,35 %	241,77 %
	Administrations fiscales	4 396 K€	4 598 K€	4 732 K€
	en % du CA	11,09 %	10,82 %	12,72 %
	Banques	9 906 K€	8 267 K€	10 357 K€
	en % du CA	24,98 %	19,45 %	27,84 %
	Actionnaires	549 K€	528 K€	357 K€
en % du CA	1,38 %	1,24 %	0,96 %	
Acteurs sociaux	0 K€	0 K€	0 K€	
en % du CA	0 %	0 %	0 %	
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine (en % du CA)	181,25 %	165,97 %	203,33 K€
ECO 3	<b>ACHATS RESPONSABLES</b>			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON
ECO 4	<b>EQUITE VIS A VIS DES FOURNISSEURS</b>			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	OUI	OUI	OUI
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption auprès des collaborateurs			
	Information et sensibilisation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés	0	0	0
	Description pour la dernière année	-	-	-
	Formation	NON	NON	NON
	Nombre de salariés	0	0	0
Description pour la dernière année	-	-	-	
Procédures formalisées de contrôle régulier	NON	NON	NON	
Description	-	-	-	
ECO 5	<b>INNOVATION</b>			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacré à la R&D	0,04 %	0,04 %	0,04 %

### Note méthodologique

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

### Raisons d'omission

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

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une cotation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :



Insuffisant



Modéré



Raisonné



Elevé

7

# ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

## GOUVERNANCE

*Le mot provient du latin gubernare, avec pour sens « diriger un navire, tenir le gouvernail »\*.*

*Désignant initialement un gouvernement exerçant une autorité, la gouvernance désigne aujourd'hui l'ensemble des organes de décision et d'information, les mesures et les règles qui garantissent le bon fonctionnement et le contrôle d'une organisation, en l'occurrence d'une entreprise. Une « bonne gouvernance » repose sur une politique de développement et sur les principes fondamentaux que sont la responsabilité, la transparence et la participation.*

### Tenir la barre pour ouvrir la voie

Différentes décisions se sont rapidement imposées, dans une recherche d'efficacité, voire d'efficience. La fusion des deux rapports, dits d'activité et responsable, en est la parfaite illustration. Outre le fait de ne pas multiplier les supports d'information et de communication, cette décision fait la part belle à une logique de raisonnement, en même temps que relevant de la direction de l'entreprise.

Cette cohérence trouve son pendant dans le parti pris (ou le pari !) de la transparence, en rendant accessible la totalité des données, administratives ou informatives, habituellement complémentaires d'un rapport d'activité. En conséquence, ces renseignements sont disponibles sur notre site internet.

Pour parfaire ce raisonnement, nous avons souhaité recueillir l'avis de nos parties prenantes, certaines figurant au sein de nos chapitres, quant à notre premier rapport d'activité responsable. Au delà des informations que nous produisons, Habitat du Nord entend instaurer des échanges plus interactifs afin :

- d'être à l'écoute des acteurs de la vie et du développement de notre entreprise,
- d'identifier les attentes et les sujets de satisfaction ou d'insatisfaction,
- d'améliorer ou de prioriser nos actions.

Ce sondage est également accessible depuis internet à l'adresse suivante <http://enquete.ghdn.fr>.

\* Source : Dictionnaire étymologique et historique de la langue française, par E. Baumgartner et P. Ménard, Encyclopédies d'Aujourd'hui, La Pochothèque, 1996)

### Une transparence affirmée

Pour dépasser le stade de l'évaluation interne et de l'auto-déclaration, Habitat du Nord s'est prêté à l'exercice de l'examen externe de ses données. Le prix spécial du jury remis le 31 janvier dernier par l'Ordre Supérieur des Experts Comptables récompense ainsi la qualité de nos informations environnementales et sociales. Cette volonté de transparence à l'égard de nos parties prenantes s'inscrit dans une logique de comparabilité et de fiabilité de nos résultats. Dans le même esprit et de façon à devancer le décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle II, Habitat du Nord a commandité la vérification d'une partie de son reporting. Ces éléments sont signalés visuellement au fil des chapitres de ce rapport.

### TÉMOIGNAGE

Bertrand PANCHER

Député de la Meuse, défenseur de l'article 225



Pourquoi est-ce si important que les entreprises communiquent des informations extra-financières ?

« ...Premièrement, on observe une demande d'information croissante de la part des consommateurs... Il est nécessaire qu'ils puissent disposer d'informations claires et complètes pour les aider à orienter leurs décisions d'achat. Deuxièmement, nous sommes en train de vivre une évolution de notre modèle de société... Si nous ne changeons pas de modèle, nous connaissons rapidement une dégradation majeure de nos modes de vie, et nous serons confrontés à des coûts sans commune mesure. Par ces indicateurs et ces normes, il s'agit de transformer les volumes en valeurs et les quantités en qualité, et d'orienter les entreprises vers le développement de demain... »

Propos recueillis par Delphis.

# LE GROUPE HABITAT DU NORD DANS LE CAPITAL D'OXALIA

UN GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE SANS CAPITAL, SOIT UNE STRUCTURE OPÉRATIONNELLE DE COOPÉRATION ET DE GESTION DE MOYENS COMMUNS

UNE UNION DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 500 000 EUROS, SOIT UNE STRUCTURE DÉFINISSANT LA STRATÉGIE DU GROUPE ET LA COORDINATION DES ACTIONS

## RÉPARTITION CAPITALISTIQUE DES COLLÈGES A ET B DE L'UES

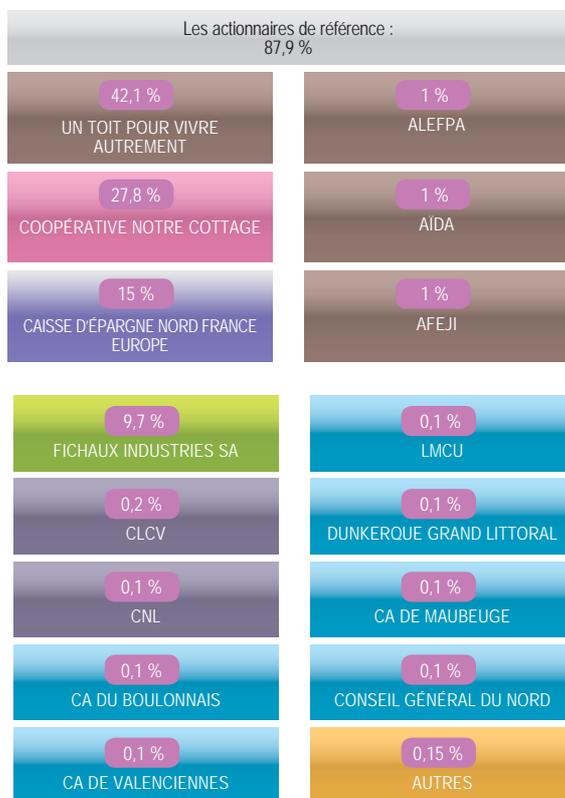
### COLLÈGE A : 56 %



### COLLÈGE B : 44 %



## LES ACTIONNAIRES DE LA SA HABITAT DU NORD



## HABITAT REUNI

21 acteurs du logement social fonctionnant avec une SAS coopérative en tête de réseau et où chaque membre est associé à parité dans le cadre de « une personne, une voix ». Pour découvrir les partenaires, rendez-vous sur : [www.habitat-reuni.fr](http://www.habitat-reuni.fr)

## NOTRE ORGANISATION 2011

La gouvernance de la SA Habitat du Nord repose sur la souplesse du Conseil de Surveillance conjuguée à l'autonomie décisionnelle du Directoire. Des informations trimestrielles et actualisées procurent toute confiance aux membres du Conseil de Surveillance et à nos parties prenantes. Une Assemblée Générale Ordinaire s'est tenue en 2011, au cours de laquelle 11 résolutions ont été soumises au vote, ainsi que l'approbation des comptes pour l'exercice écoulé. A l'issue des dernières élections, la CNL et la CLCV représentent désormais les locataires au sein du conseil pour une durée de 4 ans.

L'année a été marquée en octobre 2011 par l'arrivée de Jean-François Devillers en tant que Président du Directoire. Certains objectifs, comme la mise en place d'un mémento décrivant les rôles et responsabilités du Conseil de Surveillance et du Directoire ou la publication annuelle des résultats de nos commissions d'attributions ont été suspendus ou reportés.

## UN DIALOGUE OMNIPRÉSENT

Si 69% des Français se montrent pessimistes à l'égard de l'avenir de la situation du logement, l'année 2011 a vu exploser le nombre de rencontres avec nos locataires. Les conseils de concertation locative ont notamment abouti à la signature, à l'unanimité, d'un Plan de Concertation Locative à 4 ans.

Cette volonté d'avancer ensemble s'est illustrée lors de notre septième rencontre annuelle avec nos prestataires. Habitat du Nord a choisi d'y associer les Correspondants d'Entrée et pour la première fois les associations représentatives des locataires. Le thème « *Au delà du technique, bien vivre dans son logement* » a amené des échanges fructueux. Les représentantes de la CLCV ont abordé la qualité des prestations et l'entretien des équipements individuels et collectifs. Pour la CLCV, « assister à ce type d'échanges est essentiel pour se rendre compte des préoccupations de chacun. » A propos de cette rencontre, la CNL indique que « dans le marasme économique actuel, il est essentiel d'être aux côtés des locataires pour tendre vers un mieux vivre ». Les entreprises se sont montrées vivement intéressées par les appels d'offres communs à venir entre membres du réseau d'Oxalia.

Avec une note globale de satisfaction de 7,3/10 (contre 6,9 en 2008), Habitat du Nord poursuit ses actions dans les domaines de la propreté, en parties communes ou lors de l'emménagement et de la gestion des demandes d'interventions techniques.

NOS PARTIES PRENANTES : les membres du Conseil de Surveillance, les associations CNL et CLCV, le comité de direction, les représentants du Comité d'Entreprise, les commissaires aux comptes, les membres de nos commissions d'attribution de logements, le Conseil de Concertation Locative, les résidents, les actionnaires du groupe Habitat du Nord

## DES ORGANES DÉCISIONNELS ET OPÉRATIONNELS EN PLEINE MUTATION

De façon à structurer le fonctionnement de nos instances, un calendrier mensuel articule désormais l'expression de thématiques inhérentes à l'autorité des membres qui les composent :

- 1er mardi du mois : comité de direction, en présence du Directoire et des directions communication, direction juridique et ressources humaines, pour l'assurance de la bonne mise en œuvre et le pilotage de la politique définie par le Directoire ;
- 2e mardi du mois : cellule opérationnelle, en présence du Directoire, des directeurs d'agence, du responsable qualité et développement durable, pour l'examen de sujets opérationnels ou transversaux nécessitant un arbitrage éventuel ;
- 3e mardi du mois : comité d'engagements, en présence des membres du directoire, des directeurs d'agence concernés, et des membres de l'encadrement en ce qui concerne la présentation de projets de développement sur lesquels d'autres acteurs pourraient être amenés à se prononcer ;
- 4e mardi du mois : réunion avec l'ensemble des cadres pour la communication d'informations ascendantes, descendantes et transverses.

En pratique, les modalités de fonctionnement de ces instances (en place depuis février 2012) restent à formaliser pour leur intégration dans notre système documentaire.



Nord, les membres du Conseil de Surveillance, les associations CNL et CLCV, le comité de direction, les représentants du Comité d'Entreprise, les commissaires aux comptes, les membres de nos commissions d'attribution de logements, le Conseil de Concertation Locative, les résidents, les actionnaires du groupe Habitat du Nord...

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

### Président :

M. Luc Legras

### Vice-Président :

M. Gérard Delbecque

### Membres :

M. Marcel Dehoux

M. Gérard Haesebroeck

M. Philippe Nouveau

M. Christian Dufour, *pour ALEFPA*

Mme Chantal Waroux,  
*pour la Caisse d'Epargne Nord France Europe*

M. Arnaud Lesourd,  
*pour la Caisse d'Epargne Nord France Europe*

M. Jean-Pierre René, *pour la SA Coopérative de production d'HLM Notre Cottage*

M. Jean-Pierre D'Haene,  
*pour l'association Un Toit Pour Vivre Autrement*

M. Christian Goguillon, *pour AIDA*

M. Daniel Fouillouse, *pour AFEJI*

M. Alain Pluss,

*pour Lille Métropole Communauté Urbaine*

M. Patrick Leduc, *pour la Communauté*

*d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre*

M. Jacques Willem,

*pour la Communauté Urbaine de Dunkerque*

### Représentants de locataires :

M. Jean-Edouard Calesse, *pour la CLCV*

M. François Lefebvre, *pour la CNL*

Mme Colette Lemette, *pour la CLCV*

### Représentants du comité d'entreprise :

Mme Véronique Dufrane

M. Giovanni D'Export

### Commissaires aux comptes :

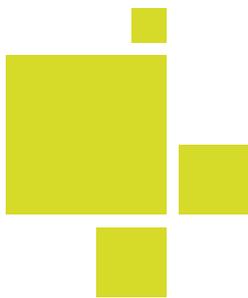
M. Yves Casteleyn

M. Jean-Philippe Vandijk

## LE DIRECTOIRE

M. Jean-François Devillers, Président du Directoire

M. Alain Platteau, Membre du Directoire



## PUBLICATION DE NOS RÉSULTATS DE COMMISSIONS D'ATTRIBUTION

Pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, Habitat du Nord affiche « NON » face à l'indicateur concernant le bilan public de nos commissions d'attribution locative. Malgré une tenue vertueuse de celles-ci, nous ne sommes pas en mesure d'en afficher une synthèse accessible à tous. Dans le même temps, 59% des Français ont une mauvaise image des conditions d'attribution du secteur HLM, avec une progression de 15 points en une année. La publication de la synthèse de nos résultats est un objectif 2012.

La clarification de ces conditions d'attribution constitue la dernière des 4 questions centrales du logement pour 56% des Français. Rétablir une bonne image du logement social et de ses pratiques est essentiel lorsque l'on sait que les HLM constituent « un filet de sécurité nécessaire et indispensable » de par « des fonctions sociales et protectrices ».

L'évolution du dispositif de saisie de la demande a été l'occasion de revisiter le fonctionnement de cette

instance décisionnelle. Un seul formulaire pour plus de simplicité ! De fait, le règlement intérieur de nos commissions d'attribution a fait l'objet le 20 décembre 2011 d'un examen en Conseil de Surveillance de façon à :

- réviser les conditions de réalisation des commissions
- objectiver les pratiques d'attribution
- répondre aux critiques éventuelles à l'encontre d'une opacité des critères d'attribution.

Une lecture de ce règlement intérieur a été réalisée par chacun de nos trois présidents de séances ; ce règlement intérieur est affiché dans chacun des espaces accueillant le public.

*A noter : après une phase test de 4 mois, les dossiers présentés en séance sont dématérialisés depuis novembre 2011, et ce dans le souci de la préservation de l'environnement.*

## OXALIA, LE SENS DE TRAVAILLER ENSEMBLE

Avec la signature des statuts du GIE Oxalia le 27 mai 2011, la mise en commun de moyens est officiellement en marche. Outre une participation collective aux salons de l'Habitat ou des Maires, Oxalia s'attache à capitaliser l'expertise de ses membres afin de mieux répondre aux problématiques territoriales d'aménagement.

Pour exemple, le groupe de travail attaché aux projets de construction se réunit toutes les six semaines. Ce point d'étape permet d'échanger sur les opportunités foncières qui s'offrent à chacune des entités du groupe. Concrètement, cette structure autorise une réponse commune sur d'importants appels d'offres. Chaque dossier est analysé et présenté au directoire d'Oxalia qui décide des actions à mener.

Un autre groupe travaille actuellement à la rédaction d'appels d'offres groupés pour nos contrats d'espaces verts et de nettoyage. Les dispositifs de retraite et de prévoyance sont également à l'ordre du jour des réunions rassemblant les responsables de ressources humaines de chaque organisme.

Oxalia n'est pas seulement une belle idée, c'est aujourd'hui du concret qui se conjugue au pluriel avec les richesses de chacun.



## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

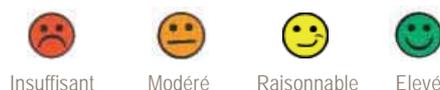
Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés. En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir leurs attentes et de leur rendre compte des décisions et des actions de l'organisme. Ils renvoient notamment à la première question centrale de la norme ISO 26000, portant sur la gouvernance, ainsi qu'aux principes de la Responsabilité sociétale exposés dans la norme.

GOV		2009	2010	2011
GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires			
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme	3	4	2
	Nombre de Conseils de concertation locative	1	3	5
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	-	-	7,3/10
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	OUI	OUI	OUI
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	-	-	8
	Total de la contribution financière	-	-	-
	Nombre de locaux mis à disposition	-	-	8
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	OUI	OUI	OUI
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	NON	NON	OUI
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	NON	OUI	OUI
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités	OUI	OUI	OUI
	% du patrimoine couvert par le dispositif	25,10 %	49,85 %	13,22 %
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes	-	-	82,28 %
	% de femmes en comité de direction	-	-	82,28 %
	% de femmes dans le Directoire	33,33 %	33,33 %	33,33 %
	% de femmes administrateurs délibératifs en Conseil de Surveillance	11,76 %	11,76 %	11,76 %
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	OUI	OUI	OUI
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance	OUI	OUI	OUI

### Raisons d'omission

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

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une notation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :



# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



## MIEUX VIVRE LE TRAVAIL

L'axe de formation « Sécurité, gestion de l'agressivité et de la violence relationnelle dans le cadre professionnel » entrepris en 2010, s'est poursuivi sur l'année écoulée.

Après les actions prioritaires à destination des personnels dits de proximité, les formations 2011 ont été orientées vers nos collaborateurs dits administratifs et de maîtrise à hauteur de 60%. La poursuite de cette action vise, à l'échéance de septembre 2012, la pleine appropriation de la démarche par l'ensemble des équipes, en achevant ce cycle par la formation de l'ensemble de l'encadrement.

Au travers de la méthode DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences), les collaborateurs acquièrent

un outil de communication destiné à traiter efficacement un problème en cas de conflit avec un collègue ou une relation personnelle. L'objectif consiste à s'approprier un procédé adapté à la vie courante et professionnelle.

Procurer des clefs pour une meilleure qualité de vie au travail s'accompagne pour Habitat du Nord de la prise en compte de l'environnement physique, notamment en terme de sécurisation. C'est pourquoi des dispositifs de vidéosurveillance ont été déployés au sein de nos agences afin de dissuader les éventuelles hausses de ton lors d'échanges avec nos collaborateurs en charge de l'accueil, dont l'intégrité ne doit pas être atteinte.

2,28% :  
Part des formations  
2011

## RÉTABLIR UNE COHÉSION

La qualité de vie au travail ne se décrète pas : elle se bâtit. Ceci suppose une impulsion fournie par le dirigeant de l'entreprise pour une construction collective, concrétisée par la réalisation en mars 2012 d'un séminaire de cohésion de l'encadrement. Les objectifs affichés sont clairs : « Retrouver de la cohérence et de la sérénité en s'appuyant sur un encadrement exemplaire et en partageant des valeurs professionnelles et des comportements managériaux ». Deux journées intensives d'échanges et de réflexion ont mis en relief 3 priorités :

- l'harmonisation des métiers, des moyens et des ressources,
- le pilotage par les tableaux de bord et le contrôle de gestion
- la professionnalisation par la formation et le tutorat.

Grâce à cette mutualisation d'expériences, une douzaine d'engagements a été identifiée pour une déclinaison 2012/2013. Parallèlement à ces douze cibles transparaissent des valeurs partagées entre participants, autant de leviers sur lesquels le management s'adossera, pour mener à bien les actions inscrites à la feuille de route stratégique de l'entreprise.





## S'ÉPANOUIR DANS L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Pour donner corps au concept « équilibre vie professionnelle / vie personnelle », Habitat du Nord mise sur la conciliation de ces deux sphères grâce à différentes orientations.

### L'AMÉNAGEMENT DU RYTHME DE TRAVAIL

A l'issue de négociations syndicales et de tests réalisés en novembre dernier à l'agence de St Pol sur Mer, le principe des horaires variables a été adopté. Les salariés saisissent leurs heures d'arrivée et de départ en temps réel depuis des stations dédiées, une par site, disposées dans des espaces communs. Une analyse de l'aménagement des horaires sera réalisée à mi-2012.

### SE RÉALISER PROFESSIONNELLEMENT

Si la formation tout au long de la vie est une notion désormais acquise, une bonne qualité de vie au travail peut aussi se définir par la réalisation des aspirations personnelles en milieu professionnel. Le Droit Individuel à la Formation est une option non négligeable, au même titre que le contenu du travail lui-même.

Durant les trois dernières années, près d'un tiers des salariés a pu développer ses compétences : 30 par un changement d'emploi via des mobilités internes et 11 dans le cadre de promotions.

Pour parfaire notre dispositif global, nous prévoyons la valorisation des acquis à fin 2012 au moyen du principe du tutorat.

### S'OUVRIRE AUX NOUVEAUTÉS

Pour la 3<sup>e</sup> édition de sa « Semaine du bien-être », Habitat du Nord a proposé la découverte de nouvelles activités. Octobre dernier réservait bien des surprises sous la forme de dégustation de chocolat, d'initiation au yoga, de check-up gratuits sur 22 points de contrôle des véhicules personnels et d'un concours photo axé précisément sur le thème du... « Bien-être au travail » ! Le tonus du comité d'entreprise s'est révélé dans une bonne dose de vitamine C avec la mise à disposition de corbeilles de fruits.

### ALLER VERS L'AUTRE

Dans le cadre d'actions visant le mieux-être d'autrui, nos collaborateurs s'inscrivent spontanément dans des actes de solidarité à destination de nos résidents.

A Capelle la Grande, Grande Synthe et St Pol sur Mer, des « Noël's Solidaires » ont permis aux seniors de s'affranchir un temps de l'isolement durant les fêtes de fin d'année.

Les 200 jouets collectés par nos équipes de Maubeuge, Ronchin et Villeneuve d'Ascq apporteront tout au long de l'année joie et réconfort aux enfants hospitalisés.





## LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX

Après le renouvellement des 10 Délégués Uniques du Personnel en janvier 2011 (5 titulaires et 5 suppléants), l'année écoulée témoigne d'une richesse des rencontres (33) entre la direction de l'entreprise et les délégués du personnel, le comité d'entreprise, le CHSCT et les organisations syndicales, en même temps que les participants à la négociation annuelle obligatoire. A la satisfaction des différents signataires, les échanges avec les partenaires sociaux ont eu pour conséquence la signature de 2 accords d'entreprise. Le premier concerne l'accord d'intéressement sur la période 2011-2012-2013. Le second a trait à l'avenant sur le Plan d'Epargne Entreprise, pour l'intégration

du principe d'abondement par l'employeur.

Dans une volonté clairement affichée de transparence, une première commission des salaires s'est déroulée en janvier 2012. Les membres du comité de direction ont examiné l'ensemble des rémunérations des collaborateurs sur la base de critères objectifs et communiqués préalablement à tous.

Les décisions prises ont toutes fait l'objet d'une restitution individuelle afin que chacun soit informé de la politique de rémunération de l'entreprise.

*A noter : ce dispositif reste à intégrer dans le système documentaire.*

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

Les indicateurs renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux enjeux de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale (questions centrales portant sur les «Droits de l'Homme» et les «Relations et conditions de travail»). Ils s'inscrivent également dans les Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux.

HR		2009	2010	2011				
HR 1	Développement de l'emploi							
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi	CDI	90,14 %	86,69 %	91,87 %			
		CDD	8,76 %	11,47 %	6,64 %			
		Intérim	1,10 %	1,84 %	1,49 %			
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na
		Personnel de proximité	13	334	14	108	24	594
		Employés administratifs	4	62	9	105	15	319
		Agents de maîtrise	14	294	12	147	43	1054
		Cadres	14	347	4	116	8	196
Dirigeants	1	14	0	0	1	14		
HR 1.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes	12	17	1			
		dont : Nombre de promotions	0	4	5			
		sur : total de postes pourvus	5	8	8			

NOS PARTIES PRENANTES : Les salariés du groupe Habitat du Nord – Les délégués du personnel – Les organisations représentatives avec la CGT et FO – Le CHSCT – Le Comité d'Entreprise – La Médecine du Travail – Le service Ressources Humaines – Le groupe ADP, expert en services de gestion des ressources humaines – UNI Formation...

HR 2		Amélioration continue des conditions de travail					
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	OUI		NON		OUI	
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	-		-		-	
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, accidents du travail	2,28 %		0,66 %		0 %	
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable Volets de la RSE concernés en ordre décroissant	OUI		OUI		OUI	
		SOC		ECO		ECO	
		ECO		SOC		SOC	
		ENV		ENV		HR	
		-		-		ENV	
		-		-		GOV	
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux Information et sensibilisation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année Formation Salariés concernés Description rapide pour la dernière année Implication des salariés dans des démarches spécifiques Salariés concernés Description rapide pour la dernière année	NON		NON		NON	
		0		0		0	
		-		-		-	
		OUI		OUI		OUI	
		13		23		67	
		NON		NON		NON	
HR 2.6	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année Description des sujets concernés pour la dernière année	26		36		33	
		2		3		2	
		Accord d'intéressement - Avenant de l'accord Plan d'Épargne Entreprise Négociation annuelle obligatoire					
HR 3		Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi					
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>2</sup> par catégorie et par sexe Ouvriers de maintenance Personnels de proximité Employés administratifs Agents de maîtrise Cadres Dirigeants Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe Ouvriers de maintenance Personnels de proximité Employés administratifs Agents de maîtrise Cadres Dirigeants	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
		na	na	na	na	na	na
		7,27 %	13,64 %	8,33 %	12,96 %	8,74 %	13,98 %
		2,73 %	20 %	0,93 %	18,52 %	0,97 %	18,05 %
		16,36 %	24,55 %	15,74 %	26,85 %	15,53 %	26,36 %
		6,36 %	6,36 %	6,48 %	6,48 %	7,77 %	5,69 %
		1,82 %	0,91 %	1,85 %	1,85 %	1,94 %	0,97 %
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
		na	na	na	na	na	na
		25,61 K€	24,37 K€	25,35 K€	26,90 K€	26,10 K€	26,85 K€
		22,11 K€	19,44 K€	22,35 K€	21 K€	22,91 K€	21,39 K€
		28,51 K€	26,59 K€	30,19 K€	26,92 K€	30,47 K€	27,44 K€
		42,62 K€	46,39 K€	46,48 K€	43,11 K€	47,35 K€	44,95 K€
#	#	#	#	#	#		
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...) Stagiaires	3,23 %		3,35 %		2,48 %	
		1,56 %		1,51 %		1,01 %	
HR 3.3	Ecart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés Les données des exercices précédents ont été révisées pour adéquation avec la nouvelle formule de calcul	3,28		3,42		3,29	
HR 3.5	Emploi de personnes en situation de handicap Travailleurs handicapés Part de l'emploi direct dans le respect de l'obligation légale d'embauche Part de l'emploi indirect dans le respect de l'obligation légale d'embauche	1		2		3	
		91,33 %		84,71 %		92,86 %	
		1,67 %		1 %		1 %	
HR 3.6	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	NON		NON		OUI	

<sup>1</sup> Effectifs en moyenne sur l'année

<sup>2</sup> Effectifs en CDI au 31/12 de l'année de référence

#### Note méthodologique

- Les indicateurs HR 3.1 et HR 3.3 ne concernent que les effectifs en CDI, hors mandataires sociaux.
- Le mode de calcul de l'indicateur HR 3.3 a été modifié en 2011, pour prendre en compte les primes.

#### Raisons d'omission

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

Les indicateurs examinés par AFNOR Certification ont fait l'objet d'une cotation selon 4 niveaux, et d'une signalétique associée à la présentation de nos résultats :



Insuffisant



Modéré



Raisonnable



Elevé

# AVIS SUR LA FIABILITE D'UNE SELECTION D'INDICATEURS DU RAPPORT DE RESPONSABILITE SOCIETALE D'HABITAT DU NORD POUR L'ANNEE 2011

## ÉTENDUE DES TRAVAUX

Pour mener à bien cette mission de vérification, nous avons conduit les diligences suivantes durant 5 jours sur le mois de mai 2012 :

- Revue et sélection de vingt indicateurs issus du référentiel de reporting EURHO-GR<sup>®</sup>,
- Etude documentaire et des informations disponibles pertinentes sous format numérique et papier,
- Conduites d'entretiens individuels et collectifs au siège de Villeneuve d'Ascq avec les collaborateurs d'Habitat du Nord en charge ou impliqués dans la saisie, la collecte, l'analyse, l'agrégation, le calcul, le traitement, la vérification et la publication des indicateurs sélectionnés,
- Echanges sur les antennes de Ronchin et de Maubeuge avec les collaborateurs d'Habitat du Nord impliqués dans le processus de traitement des informations pour les indicateurs sélectionnés.

Cette mission a été menée sur la base des informations fournies par la direction de la Qualité et du Développement Durable d'Habitat du Nord et avec le soutien de la direction générale de l'entreprise.

Les premiers échanges ont permis la sélection de vingt indicateurs issus du référentiel EURHO-GR<sup>®</sup> présentant un intérêt optimal sur la combinaison fiabilité-pertinence, en termes d'analyse et de maîtrise du risque. Les vingt indicateurs retenus sont les suivants :

- 0.1 : Patrimoine
- 0.7 : Effectifs moyens annuels
- 0.8 : Locataires aidés
- SOC 1.2 : Répartition de la production par catégorie de logements
- SOC 2.1 : Répartition des niveaux des loyers des nouveaux logements
- SOC 3.3 : Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement
- SOC 5.1 : Dépenses consacrées à l'accompagnement social (par logement)
- SOC 6.1 : Investissements pour adapter le patrimoine existant
- SOC 8.1 : Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville
- ENV 2.1 : Classement énergétique du patrimoine
- ENV 2.3 : Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens
- ENV 3.1 : Consommation d'eau sur le patrimoine
- ENV 6.1 : Taux d'équipement du patrimoine en système de tri sélectif des déchets
- GOV 2.1 : Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents
- GOV 5.1 : Parité dans les instances dirigeantes
- HR 1.1 : Ventilation des effectifs par type d'emploi
- HR 1.2 : Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés
- HR 3.1 : Ventilation des effectifs par catégorie et par sexe
- HR 3.3 : Ecart entre les 10% de salaires annuels les plus bas et les 10% les plus élevés
- HR 3.5 : Emploi de personnes en situation de handicap

## MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE

L'étude de fiabilité a donné lieu à une notation pondérée sur 100 de chacun des critères suivants : compréhension de l'indicateur, périmètre des données, processus de traitement, processus de vérification, identification des responsabilités, présence d'erreurs dans la chaîne de traitement depuis la collecte jusqu'à la publication. La notation pondérée a donné lieu à un classement du niveau de confiance en 4 niveaux : insuffisant, modéré, raisonnable, élevé.

## CONCLUSION

Il nous appartient sur la base de nos travaux d'exprimer une conclusion sur ces données. Au vu des travaux effectués, nous considérons le niveau moyen de confiance sur la fiabilité des données comme RAISONNABLE. Nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les données examinées ont été établies, dans la majorité de leurs aspects significatifs, conformément au référentiel mentionné.

A Paris, le 21/05/2012

Pour AFNOR Certification :  
Johann PEAN et Benjamin PERDREAU

# GLOSSAIRE

## ANRU

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

## APL

Aide Personnalisée au Logement dépend de la situation de famille, du montant des revenus et de la charge du logement et permet aux bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement. La loi de financement de la sécurité sociale 2011 a mis fin au principe de rétroactivité de cette aide. Depuis le 01.01.11, l'ouverture des droits ne peut plus être antérieure à la date de dépôt du dossier.

## BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit un bâtiment conçu dans le but de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, et de ralentir le réchauffement climatique. Le calcul de la consommation en énergie d'un bâtiment se fonde sur des éléments tels que le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'eau chaude sanitaire. Un logement BBC ne doit pas dépasser 50 kWh/m<sup>2</sup>/an, pour un classement énergétique de classe A.

## Béguinage

Edifice abritant à l'origine une communauté de religieux(es), le béguinage désigne en Nord-Pas de Calais des petits lotissements de type 1 ou 2 en plain-pied, exclusivement destinés aux personnes âgées.

## CLCV

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

## CNL

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

## Conventionnement d'Utilité Sociale

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

## CO<sub>2</sub>

Le dioxyde de carbone, ou gaz carbonique, est un gaz inodore et incolore. Il est le principal responsable du gaz à effet de serre et contribue au réchauffement climatique.

## Diagnostic de Performance Energétique

Le principe du DPE est issu du protocole de Kyoto, visant la réduction des consommations d'énergies des bâtiments existants et à venir. La directive européenne 2002/091 parue en 2003 fournit un cadre aux politiques nationales de construction. Les DPE comprennent un double étiquetage : énergétique et climatique.

## EPCI

L'Etablissement Public de Coopération Intercommunale est une structure regroupant des communes ayant choisi le développement des compétences de manière commune, comme l'aménagement du territoire ou la gestion de l'environnement.

## EHPA(D)

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes

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

## ESH

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

## Etiquette énergie

L'affichage de la performance énergétique d'un logement est obligatoire depuis le 01.01.11 sur toutes les annonces immobilières. Sur la base d'un DPE valable 10 ans et établi par un expert en la matière, le logement est répertorié sous l'une des 7 classes allant de A pour les logements sobres en énergie à G pour les logements les plus énergivores. Le patrimoine immobilier français se situe en classe E (source EX'IM). L'unité utilisée est le kWh/m<sup>2</sup>/an.

## Etiquette climat

L'affichage du classement des Gaz à Effet de Serre est intégré au DPE. La hausse des émissions de GES et de leur concentration dans l'atmosphère est un facteur soupçonné d'être à l'origine du réchauffement climatique. La quantité d'émissions de GES destinée au chauffage, à la production d'eau chaude sanitaire, à la ventilation, est rapportée à la surface du bâtiment. Le logement est répertorié sous l'une des 7 classes allant de A pour les plus faibles émissions de GES, à G pour les plus fortes. L'unité utilisée est le kilogramme, équivalent CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an.

## HLM

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

## HPE

Label Haute Performance Energétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit être performant en thermie et faire l'objet d'une certification sur différents items comme les conditions d'exploitation des installations de chauffage ou de production d'eau chaude...

## HQE

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

## OREDA

Observatoire REgional de la Demande et des Attributions.

## PLAI

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

## PLI

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

des logements PLUS.

## PLS

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

## PLUS

Le Prêt Locatif à Usage Social finance la production de logements sociaux dans le cadre de la mixité sociale. Une convention passée avec l'Etat fixe notamment le loyer maximum des logements et autorise l'ouverture de droit à l'APL pour les locataires.

## PLUS CD

Le PLUS Construction-Démolition comprend des dispositions adaptées aux opérations de construction-démolition comme la prise en charge du relogement.

## PMR

Il s'agit d'un logement ayant été conçu ou adapté pour accueillir une Personne à Mobilité Réduite.

## RSE

La Responsabilité Sociale et Environnementale consiste à piloter les actions économiques, environnementales et sociales visant à tendre vers le développement durable. Le pilotage s'effectue notamment par la considération dans la stratégie de l'entreprise des indicateurs de ces piliers.

## SLS

Le Supplément de Loyer de Solidarité, ou surloyer, est applicable aux locataires dépassant de 20% les plafonds de ressources établis pour l'accès à un logement social, ceci en complément du loyer et des charges. Une enquête annuelle est adressée aux ménages ne percevant pas l'APL ou l'allocation logement afin de connaître leur situation familiale et leurs ressources. Le calcul du SLS tient compte du pourcentage de dépassement des plafonds de ressources et de la zone géographique. En l'absence du retour de l'enquête, le surloyer est appliqué forfaitairement de manière maximale.

## THPE

Le Label Très Haute Performance Energétique s'obtient sur des logements dont la consommation d'énergie est au moins inférieure de 20 % à la consommation de référence définie par la réglementation thermique 2005.

## TNS SOFRES

Société Française d'Etudes et de Sondages, institut de sondage appartenant désormais à Taylor Nelson, S pour Sofres.

## USH

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

## VMC

Ventilation Mécanique Contrôlée

## WATT-HEURE

Le Watt-heure correspond à l'énergie consommée par un dispositif d'une puissance de 1 Watt durant 1 heure. A titre d'information, 1 Giga Watt Heure correspond à 91 000 m<sup>3</sup> de gaz naturel. En matière de conversion, 1 Kilo Watt Heure correspond à l'utilisation de 0,09 m<sup>3</sup> de gaz naturel, et 1 m<sup>3</sup> de gaz nous donne 11 kWh.

# HABITAT DU NORD

Immeuble «Le Ventôse»  
10, rue du Vaisseau  
BP 30287  
59665 Villeneuve d'Ascq Cedex  
Tél. : 03 59 75 59 59  
[www.habitatdunord.fr](http://www.habitatdunord.fr)



							
							
							
							
							
	FLASHEZ-MOI Retrouvez ce rapport sur <a href="http://www.habitatdunord.fr">www.habitatdunord.fr</a>						