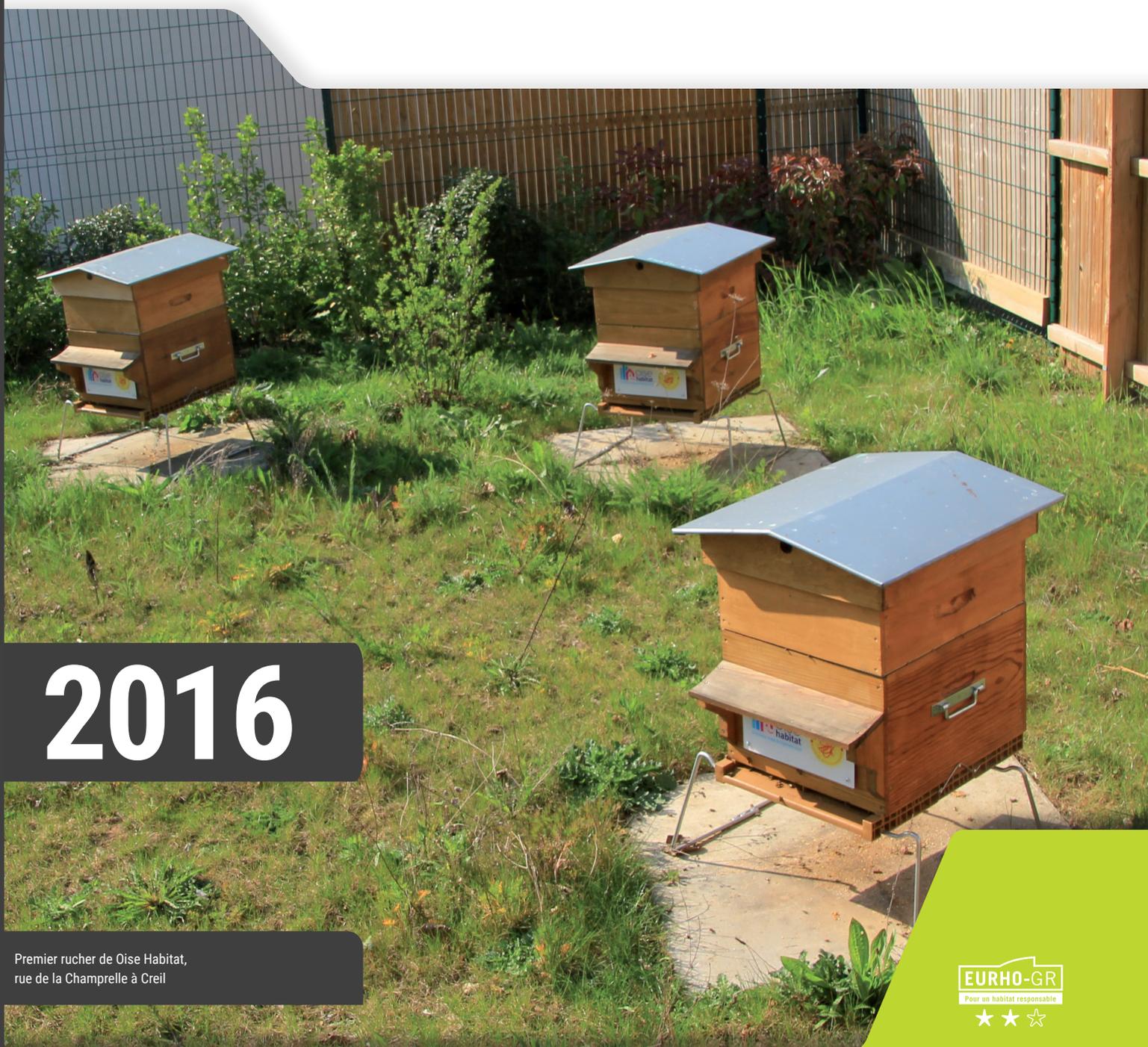


RAPPORT RSE



2016

Premier rucher de Oise Habitat,
rue de la Champrelle à Creil

SOMMAIRE

- 03 ÉDITO
- 04 PRÉSENTATION
- 07 NOTRE DÉMARCHE RSE
- 08 NOS PARTIES PRENANTES
- 10 NOS OBJECTIFS RSE
- 12 LES TEMPS FORTS 2016
- 14 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES
- 22 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT
- 30 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE
- 36 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES
- 42 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES
- 48 GLOSSAIRE
- 49 LEXIQUE

ÉDITO

ACTEUR D'UNE CROISSANCE DURABLE ET RESPONSABLE

Oise Habitat produit son premier rapport RSE, qui représente une étape à la fois importante et significative dans sa démarche et son projet stratégique d'entreprise HORIZON 21 (2015-2021).



Roger Menn

Président
de Oise Habitat



Bernard Domart

Directeur Général
de Oise Habitat

Lorsqu'en 2014, Oise Habitat a lancé son projet stratégique d'entreprise HORIZON 21 – devant le conduire jusqu'à son centenaire, en 2021, une **évidence** s'est imposée : ce projet devait suivre une démarche RSE. Laquelle existait pourtant déjà dans nos pratiques sans que nous l'ayons identifiée comme telle, nous parlions alors de développement durable ou encore d'éco-citoyenneté.

Une évidence, mais aussi une **volonté**, impulsée et portée par la gouvernance de notre organisme, sa direction et l'ensemble de ses collaborateurs. Celle de s'inscrire et de s'engager sur le long terme, d'affirmer aux côtés d'autres organismes HLM sa contribution aux enjeux de notre société tout en en faisant un axe de progrès de ses pratiques professionnelles.

Aussi la RSE constitue-t-elle le fil conducteur de notre projet d'entreprise HORIZON 21 – façon pour notre Office de continuer à s'adapter aux évolutions de son environnement et aux attentes de ses parties prenantes : collectivités, administrations, locataires, collaborateurs, partenaires économiques, acteurs sociaux et associatifs, etc – tout en restant fidèle à sa culture et à ses valeurs, et en jouant pleinement son rôle d'utilité sociale.

En 2016, Oise Habitat a livré 168 logements neufs et en a réhabilité 724, l'organisme gère avec ses 269 collaborateurs un parc de 12 318 logements. Ces chiffres sont significatifs d'une activité et d'un engagement soutenus, que l'on a souhaité, avec ce rapport

RSE, mesurer avec d'autres critères que financiers ou économiques. Manière différente de rendre compte également, en toute **transparence**, en prenant en considération des angles de réflexion et de comparaison associant à la dimension économique les dimensions sociétales, sociales et environnementales. En tant que dirigeants, notre conviction et notre implication nous portent vers cette RSE intégrée à la stratégie d'entreprise, dans ses métiers et activités, dans la mise en mouvement de l'ensemble de ses équipes et la mobilisation de ses parties prenantes.

C'est dans cet état d'esprit que nous cheminons avec notre projet HORIZON 21, sur le mode de l'apprentissage de la RSE et de l'expérimentation de solutions nouvelles autour de trois axes : l'adaptation de notre patrimoine aux évolutions de la société, le renforcement de nos cœurs de métier, le sens et l'envie donnés à nos équipes.

De nombreuses actions se sont déjà concrétisées en 2016, dont les plus marquantes : inauguration par Oise Habitat de son 1^{er} rucher (dans le cadre du programme national « Abeille, sentinelle de l'environnement »), participation à des événements fédérateurs: Téléthon (soirée « Jeux de société » organisée par les salariés), Octobre Rose (marche contre le cancer du sein en association avec le CCAS de Creil), Trophée des 3E (challenge sportif mêlant salariés, étudiants et demandeurs d'emploi).

A vous de découvrir tout cela dans ce rapport. Bonne lecture !

OISE HABITAT, ACTEUR HISTORIQUE DU LOGEMENT SOCIAL

Créé en 1921 à l'initiative d'un groupement de communes (Creil et Montataire) dans le cadre des Habitations à Bon Marché (HBM), Oise Habitat a inauguré sa première résidence à Creil en 1924.

Devenu Office d'Aménagement et de Construction (OPAC) en 1991, il est depuis 2007 un Office Public de l'Habitat (OPH). Aujourd'hui implanté sur 69 communes, c'est le deuxième bailleur social de l'Oise – construisant, réhabilitant et gérant plus de 12 000 logements, appartements ou maisons individuelles pour la plupart à loyers modérés.

Généraliste du logement, Oise Habitat s'est donné pour mission de loger à moindre coût (des familles, des seniors, des jeunes, des personnes présentant un handicap, des femmes isolées, etc), de faire évoluer son patrimoine au plus près des besoins des habitants, et de travailler dans un environnement intégré, en partenariat avec les collectivités, les associations, les entreprises

Au printemps 2014, lors d'un séminaire réunissant son équipe de direction, Oise Habitat a lancé son projet stratégique d'entreprise HORIZON 21, adopté par son Conseil d'Administration en septembre 2014 et devant le conduire jusqu'à son centenaire en 2021.

LES FORCES DE OISE HABITAT

- Une gouvernance stable, ancrée sur un territoire identifié : le sud de l'Oise
- Un professionnalisme reconnu de ses équipes
- Une assise économique et financière, gage de son indépendance

SES ENJEUX

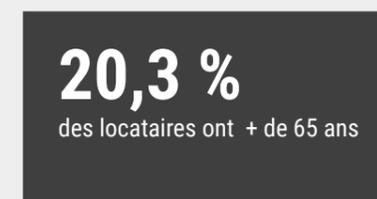
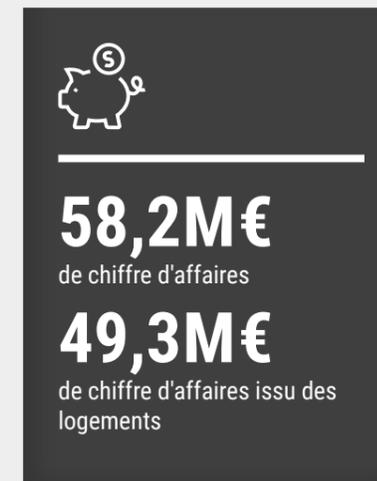
- Une évolution interne marquant un vieillissement de sa structure
- Une organisation à moderniser autour du recrutement, de la gestion des compétences, des nouvelles technologies, de l'externalisation
- Des produits à revisiter, à réinventer autour de ses cœurs de métier
- Une mobilisation à maintenir autour de la construction neuve pour atteindre un parc locatif de 13 000 logements

SES FONDAMENTAUX

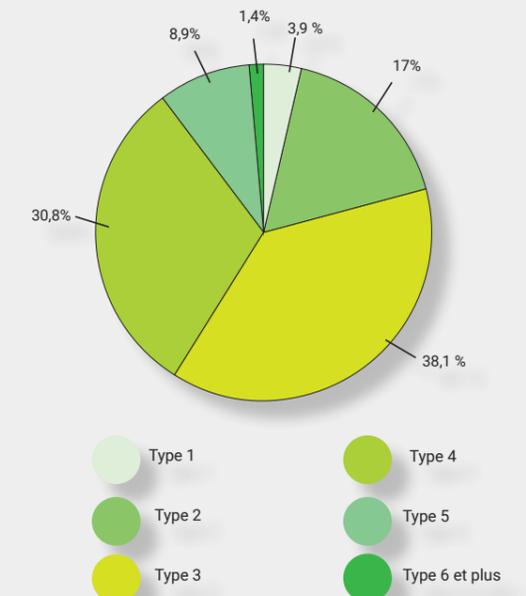
- Une cohérence dans son évolution depuis presque un siècle
- Des valeurs d'engagement et des missions sociales, une culture de l'efficacité
- Une ambition stratégique et des priorités d'action répondant aux défis sociaux, patrimoniaux et économiques



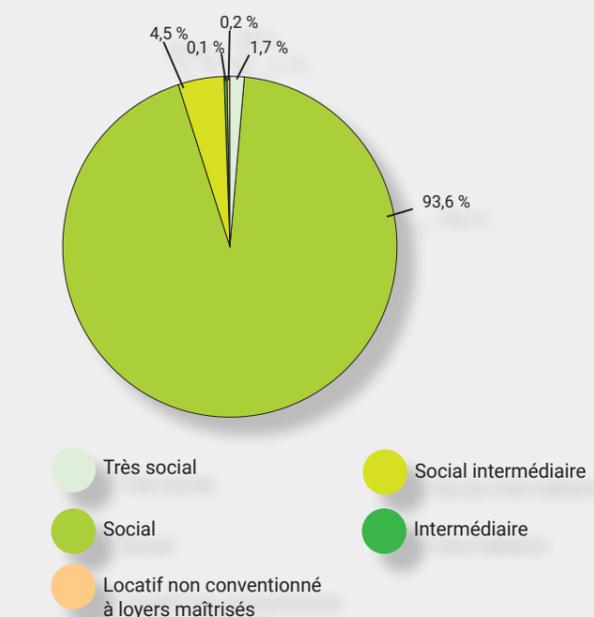
CHIFFRES CLÉS 2016



Répartition des logements par type



Répartition des logements par catégorie



→ NOTRE ORGANISATION

Oise Habitat, Office public de l'habitat des communes de l'Oise, est rattaché à un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) : le Syndicat Intercommunal d'Aménagement et de Construction des Communes de l'Oise, composé à l'heure actuelle de 27 communes adhérentes et présidé par le Président du Conseil d'Administration de Oise Habitat (aujourd'hui M. Roger MENN, maire de Liancourt).

1) Gouvernance, organisation

Sa gouvernance repose sur deux organes principaux :

Le Conseil d'Administration, composé de 23 membres dont

- 6 représentants ayant la qualité d'élus de l'EPCI de rattachement
- 7 personnalités qualifiées
- 1 représentant des associations (insertion, logement des personnes défavorisées)
- 1 représentant désigné par la CAF de l'Oise
- 1 représentant désigné par l'Union départementale des Associations familiales de l'Oise
- 2 représentants d'organisations syndicales les plus représentatives dans le département
- 1 représentant des organismes collecteurs
- 4 membres représentant les associations de locataires

Le Bureau du Conseil d'Administration, formé au sein du Conseil d'Administration et composé de 7 membres au total dont le Président du Conseil d'Administration, président de droit du Bureau.

En interne, Oise Habitat, placé sous la responsabilité de son Directeur général (M. Bernard DOMART, depuis 2004) est organisé :

En directions « métiers » (Gestion locative et sociale, Gestion immobilière et Développement) et en directions « supports » situées à Creil, siège de l'organisme ;

Et, depuis 2016, en deux territoires et deux « points de proximité » – définis selon les implantations géographiques de Oise Habitat dans le département.

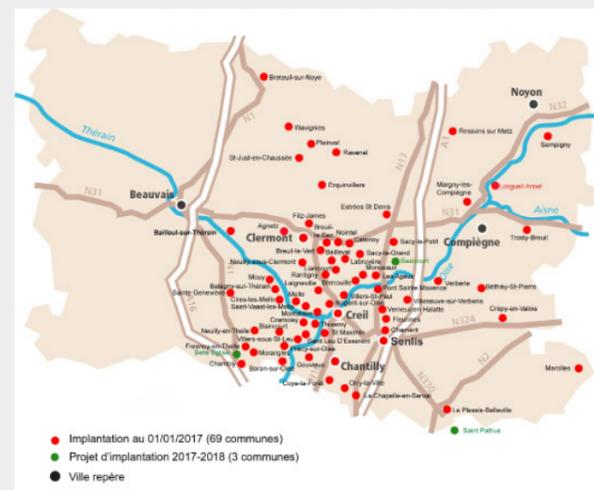
2) Pilotage H21

Comité de pilotage (COPIL) H21 : Bernard Domart (directeur général), Fabien Champion (directeur de la gestion immobilière), Eric Delahoche (chargé d'opérations), Christelle Huguet (chargée de communication), Stéphanie Lefort (agent administratif), Claudine Leroy (responsable administration du personnel et paye), Claire Planton (directeur des ressources et de l'organisation, chef de projet H21), Kamel Righi (gardien)

Equipe projet H21 : Claire Planton (directeur des ressources et de l'organisation, chef de projet H21) et Jean-Philippe Cochet (assistant Normes, Risques et Procédures)

Club des référents RSE : Bekkay Bouzouayel (responsable point de proximité), Emilie Cambon (chargée de contentieux), Cibel Danmitonde (chargé d'opérations), Sylvie Deneux (comptable), Julien Fumagalli (technicien contrôleur), Pascale Risse (responsable Copropriétés), Vincent Pélisset (analyste informatique)

3) Carte du patrimoine



→ NOTRE DÉMARCHE RSE

Engagé depuis 2014-2015 dans un projet stratégique d'entreprise baptisé HORIZON 21 (H21), Oise Habitat l'a volontairement défini autour d'objectifs RSE adaptés à son secteur d'activité.

Les 3 axes du projet H21 se traduisent ainsi :



ADAPTER NOTRE PATRIMOINE AUX ÉVOLUTIONS DE LA SOCIÉTÉ

- Produire et louer des logements de haute qualité technique, architecturale et environnementale dans une démarche d'exigence budgétaire et opérationnelle
- Renforcer notre ancrage territorial en contribuant à la mixité sociale et générationnelle
- Anticiper l'adaptation et l'innovation dans nos logements et services pour répondre aux nouveaux besoins des habitants



RENFORCER NOS CŒURS DE MÉTIER

- Développer une qualité de service optimisée et durable pour nos locataires
- Promouvoir la créativité et l'innovation pour une politique patrimoniale modernisée, performante et responsable
- Poursuivre une croissance équilibrée et pérenne basée sur le respect de nos partenaires économiques



DONNER DU SENS ET DE L'ENVIE À NOS ÉQUIPES

- Favoriser le bien-être et le développement des compétences des salariés
- Encourager les dynamiques collectives et transversales pour développer l'esprit d'entreprise
- Respecter les meilleures pratiques en matière de gouvernance et développer le dialogue avec nos parties prenantes

Dates clés du projet H21

Mai 2014

Définition du projet H21 par l'équipe de direction de Oise Habitat, réunie en séminaire

Février 2015

Lancement du projet H21, élaboration d'une matrice de convergence entre le projet et la RSE

Juin 2015

Réunion de l'assemblée générale du personnel de Oise Habitat, qui lance le déploiement du projet

Juin 2018

Réunion de l'assemblée générale du personnel de Oise Habitat : bilan de la phase I et lancement de la phase II

Septembre 2014

Adoption du projet H21 par le Conseil d'Administration de Oise Habitat

Mars à mai 2015

Montage du projet H21 par l'ensemble des équipes de Oise Habitat, réunies en séminaires, sélection des actions H21, définition du système de pilotage et d'un plan de mobilisation

Juillet 2015 à Juin 2018

Phase I du déploiement du projet H21 (23 actions au total)

Juillet 2018 à décembre 2020

Phase II du déploiement du projet H21

→ NOS PARTIES PRENANTES

Qui sont-elles ?

Cette 1ère cartographie permet de présenter l'ensemble des parties prenantes de Oise Habitat regroupées par catégorie. L'objectif est de prendre en compte tous les acteurs de son environnement. Il s'agit également de les identifier en fonction des enjeux qu'ils portent et de leur niveau d'impact sur l'activité de l'organisme.

ACTEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIFS

- Développer des missions d'intérêt général
- Satisfaire leurs membres / adhérents
- Assoir un partenariat durable pour développer leur mission et activité
- Préserver l'environnement, le lien social et la culture

RESSOURCES HUMAINES

- Salariés
- IRP : CE, CHSCT, DP, syndicats
- Intérimaires, insertion
- Médecine du Travail
- CARSAT, CPAM
- DIRECCTE
- OPCA : UNIFORMATION
- Mutuelle, Prévoyance



GOVERNANCE

- Conseil d'Administration et Bureau
- Commissions : CAL, CAO, Finances
- Syndicat Intercommunal
- Conseil de Concertation Locative
- Représentants des locataires
- Direction Générale et Comité de direction

ETAT, COLLECTIVITES, INSTITUTIONS

- Collectivités territoriales
- DDT, DDSCS, DGFIP
- ANRU
- Police / Justice / Services de secours / Education
- CAF, URSSAF / organismes sociaux
- Préfecture et Sous-Préfecture
- Organismes de contrôle, auditeurs

ACTEURS ECONOMIQUES

- Banques
- Financeurs
- Fournisseurs, sous-traitants
- Promoteurs
- Autres bailleurs
- Fédérations professionnelles
- Médias

LOCATAIRES, ACCEDANTS, RESIDENTS

- Demandeurs de logement
- Locataires (personnes physiques, personnes morales)
- Copropriétaires
- Associations de locataires

Quelles sont leurs attentes ?

La cartographie présentée ci-dessous identifie les attentes des parties prenantes de Oise Habitat en matières sociale, économique et environnementale. Tout au long de la démarche RSE de l'organisme, des moments d'échanges et des outils de mesures (enquêtes par exemple) seront mis en œuvre pour mesurer ces différentes attentes par grandes catégories d'acteurs et mieux y répondre.

ACTEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIFS

- Développer des missions d'intérêt général
- Satisfaire leurs membres / adhérents
- Assoir un partenariat durable pour développer leur mission et activité
- Préserver l'environnement, le lien social et la culture

RESSOURCES HUMAINES

- Exercer son métier dans de bonnes conditions / sécurité
- Etre rétribué par rapport à sa fonction et dans un cadre convenu
- Etre bien intégré, bien formé et pouvoir évoluer
- Etre informé et connaître les règles applicables
- Participer à la vie de l'organisme



GOVERNANCE

- Etre informé et rendre compte
- Mettre en œuvre la politique définie par le Conseil d'Administration en respectant les équilibres financiers et sociaux
- Renforcer l'attractivité et la notoriété de l'organisme sur le territoire
- Respecter les obligations légales, réglementaires, statutaires

LOCATAIRES, ACCEDANTS, RESIDENTS

- Etre logé
- Payer un loyer / charges maîtrisées
- Bénéficier de services
- Etre bien informé et suivi (prise en compte des demandes)
- Voir leur cadre de vie amélioré, leur tranquillité et sécurité assurées
- Disposer d'un syndic efficace et d'une bonne gestion
- Dans le respect de la transparence

ACTEURS ECONOMIQUES

- Accroître le développement économique et faciliter l'accès à la commande publique
- Respecter la transparence et l'équité
- Assurer une solidité financière et la fiabilité des partenariats
- Participer au développement du territoire

ETAT, COLLECTIVITES, INSTITUTIONS

- Mettre en œuvre la politique territoriale du logement déclinée dans le PLH et le PDH
- Aménager et développer le territoire (PLU)
- Rendre efficaces les produits et services
- Respecter les obligations légales, réglementaires et statutaires

→ NOS OBJECTIFS RSE

Lancée au début de l'année 2015, la démarche RSE de Oise Habitat entre dans sa deuxième année au moment où ce rapport est publié. Inscrits dans les trois axes du projet d'entreprise HORIZON 21, les objectifs RSE de l'organisme se déclinent dans les cinq thématiques suivantes :



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Répondre aux besoins de logements sur le territoire :
 - Maintenir le niveau de production des constructions neuves
 - Poursuivre les résidentialisations et les réhabilitations
 - Accroître la vente de patrimoine ancien
- Renforcer notre ancrage territorial en contribuant à la mixité sociale et générationnelle
 - Remplir notre mission sociale d'accueillir en priorité dans notre parc les familles les plus modestes
 - Renforcer notre dispositif d'accompagnement social des locataires en situation de fragilité
 - Améliorer notre gestion de proximité et nos programmes de cohésion sociale
 - Soutenir les projets portés par les associations locales
- Anticiper l'adaptation et l'innovation dans nos logements et services pour répondre aux nouveaux besoins des habitants :
 - Répondre à l'enjeu du vieillissement de la population
 - Améliorer l'accessibilité et l'adaptation des logements pour les personnes en situation de handicap
 - Encourager les initiatives innovantes permettant d'améliorer le cadre de vie des locataires (fibre optique, domotique)



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Promouvoir le bâtiment et l'architecture durables :
 - Labels NF Habitat, H&E, BBC, Eco-Quartier, BPOS, BPASS)
- Réduire les consommations d'énergie et de fluide :
 - Des logements (notamment des nouveaux logements)
 - Des sites de l'organisme
- Limiter les impacts du patrimoine, de son occupation et de notre activité sur la biodiversité



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Développer une qualité de service optimisée et durable pour nos locataires :
 - Maîtriser le niveau moyen des loyers et son évolution afin de préserver le pouvoir d'achat des locataires
 - Stabiliser l'évolution du montant des charges locatives
 - Soutenir le parcours résidentiel et la mobilité des locataires au sein de notre parc
- Promouvoir la créativité et l'innovation pour une politique patrimoniale modernisée, performante et responsable :
 - Mesurer et améliorer la performance énergétique du patrimoine
 - Développer l'utilisation des énergies renouvelables
- Poursuivre une croissance équilibrée et pérenne basée sur le respect de nos partenaires économiques :
 - Dégager suffisamment de fonds pour nous permettre de poursuivre notre mission de service public et d'utilité sociale
 - Elaborer et mettre en œuvre une politique d'achats éthiques et responsables
 - Maintenir le délai moyen de règlement des fournisseurs



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Favoriser le bien-être et le développement des compétences professionnelles des salariés :
 - Respecter un équilibre vie privée / vie professionnelle
 - Assurer la santé et la sécurité des salariés

- Harmoniser la répartition des effectifs par type d'emploi, âge, catégorie et sexe
- Contribuer à l'emploi des personnes en situation de handicap
- Renforcer la politique de formation et la GPEC (recrutement, mobilité, plans de carrière)
- Maintenir l'équilibre des rémunérations par sexe et par catégorie
- Sensibiliser et former les salariés à la RSE (création d'un Club des Référents RSE en 2016)

- Encourager les dynamiques collectives et transversales pour développer l'esprit d'entreprise :
 - Favoriser la communication externe (brochure RSE, extranet locataires, parcours éco-citoyen)
 - Renforcer la communication interne autour de la mobilisation dans le cadre du projet d'entreprise, de la création d'espaces de convivialité et de la participation de l'organisme à des événements citoyens



GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Respecter les meilleures pratiques en matière de gouvernance :
 - Promouvoir et assurer un comportement éthique à tous les niveaux de l'organisme : garantie apportée à l'éthique et au comportement responsable, élaboration d'un « code de déontologie de la commande publique »
 - Veiller à la transparence et à l'efficacité de l'organisation et du fonctionnement des instances de la gouvernance
- Développer le dialogue avec nos parties prenantes :
 - Développer l'engagement dans les relations avec les collectivités et l'implication dans les politiques locales
 - Améliorer les relations avec les locataires et leurs représentants
 - Prendre en compte les attentes des salariés

→ LES TEMPS FORTS 2016

Choisis en fonction de leur dimension RSE mais également de leur diversité thématique, ces temps forts 2016 représentent pour Oise Habitat les premières réalisations concrètes et « visibles » de son projet stratégique d'entreprise HORIZON 21.

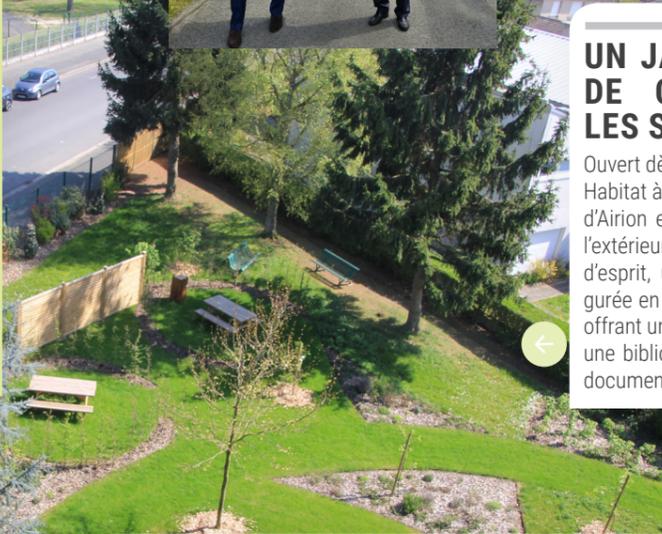
LE CLUB DES RÉFÉRENTS RSE

Réuni pour la 1ère fois le 4 mars 2016, le Club des Référents RSE est composé de collaborateurs de Oise Habitat particulièrement sensibilisés au développement durable, identifiés sur la base du volontariat et « cooptés » par le COPIL H21. Ce dispositif novateur a pour objectif d'impulser et de faciliter l'intégration de la RSE dans nos pratiques professionnelles. Le Club se réunit tous les trimestres, et peut inviter des personnes internes ou externes à l'organisme en fonction des besoins d'expertise nécessaires à sa mission.



LA LETTRE H21

Le premier numéro de la « feuille de route » du projet HORIZON 21 est paru en janvier 2016, suivi par trois autres éditions depuis. Nouveau support de communication interne, La Lettre H21 est élaborée par un comité de rédaction composé de collaborateurs volontaires, issus des services du Siège et des territoires. Son objectif est de donner des informations régulières sur l'avancement des actions H21, la démarche RSE et son planning, mais aussi de faire des focus sur certains livrables ou événements.



UN JARDIN ET UNE SALLE DE CONVIVIALITÉ POUR LES SALARIÉS

Ouvert dès l'été 2016, le jardin du Siège de Oise Habitat à Creil a été conçu par le lycée agricole d'Airion et permet aux salariés de profiter de l'extérieur pour déjeuner. Dans le même état d'esprit, une salle de convivialité a été inaugurée en mars 2017 au rez-de-jardin du Siège, offrant un bel espace de détente et d'échanges, une bibliothèque « participative » ainsi qu'une documentation sur la RSE.

UN EXTRANET LOCATAIRES

Conçu en 2016 et mis en service courant 2017, l'extranet locataires de Oise Habitat leur donnera la possibilité d'accéder en ligne, en toute sécurité, à leurs informations personnelles et de réaliser des opérations telles que le paiement de leur quittance, la consultation de leur compte ou de leurs avis d'échéance.

LE 1^{ER} RUCHER DE OISE HABITAT

Engagé dans le programme national « Abeille, sentinelle de l'environnement », Oise Habitat a inauguré son 1er rucher le 10 juin 2016, à Creil. Six ruches ont ainsi été installées, grâce au parrainage financier d'une vingtaine d'entreprises, et sont exploitées en partenariat avec l'Union nationale de l'Apiculture française (UNAF). Des animations à visée pédagogique sont prévues en 2017, notamment dans le cadre des Journées API-DAYS de l'UNAF qui se tiennent chaque année au début de l'été.



2016 : DES ÉVÈNEMENTS EMBLÉMATIQUES RECONDUITS EN 2017

Trois événements ont été emblématiques de notre démarche RSE en 2016 :

- le Trophée des 3E, défi sportif mobilisant entreprises, étudiants et demandeurs d'emploi (septembre 2016)
- la marche Octobre Rose, organisée avec le CCAS de Creil dans le cadre de la lutte contre le cancer du sein (octobre 2016)
- la soirée Téléthon « Jeux de société » (décembre 2016)

Ces événements phares qui ont mobilisé de nombreux collaborateurs seront reconduits en 2017, avec la 1ère participation de Oise Habitat aux Journées API-DAYS de l'UNAF le 29 juin 2017 à Creil.



DU COMPOST EN PIED D'IMMEUBLE

Afin de mieux préserver l'environnement, Oise Habitat a lancé une expérimentation de compostage « en pied d'immeuble » et installé deux composteurs sur son patrimoine, à Fitz-James et Coye-la-Forêt. Un troisième composteur est prévu à Pont-Ste-Maxence (2017). Ce type de compostage domestique incite au dépôt, par les locataires volontaires, de leurs déchets organiques dans des bacs à compost spécialement mis en place, solution naturelle permettant de valoriser les déchets tout en améliorant le cadre de vie, de sensibiliser les habitants au développement durable tout en créant du lien social.



LA BELLE VIE

Elaboré sous l'égide du groupe de travail « Anticiper les évolutions de la société », le référentiel La Belle Vie est la première étape du projet de Oise Habitat visant à proposer une offre de logements et un cadre de vie adaptés au vieillissement de la population mais également aux situations de handicap. Oise Habitat La Belle Vie est une marque déposée et enregistrée à l'INPI.



UNE « CHARTE DE DÉONTOLOGIE DE LA COMMANDE PUBLIQUE »

Disponible depuis mars 2017, cette charte a été élaborée par un groupe de travail composé de collaborateurs et d'administrateurs de Oise Habitat. Sorte de « guide de bonne conduite », elle permet de mieux appréhender et comprendre les situations à risque, tout en donnant les clés de la conduite à tenir en matière de passation de marchés.

LE TROMBINOSCOPE

Dans le cadre de l'intégration des salariés, un trombinoscope a été élaboré en 2016 (mise en ligne prévue au 2ème trimestre 2017) - permettant à l'ensemble des collaborateurs de découvrir, sur leur poste informatique, leurs collègues des différents services. Cet outil innovant sera suivi en 2017 d'un nouveau Livret d'accueil, puis d'un film interne destiné aux nouveaux arrivés.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Par la nature même de leur activité, les bailleurs sociaux sont au cœur d'enjeux sociétaux majeurs. Proposer une offre de logements adaptée aux besoins, garantir les mixités sociale et générationnelle et assurer le confort, la sécurité et une bonne qualité de service aux locataires pour un coût acceptable sont les missions principales des acteurs du logement social. Dans ce cadre, Oise Habitat, bailleur social de référence dans l'Oise, développe et renforce au quotidien ses actions en faveur du développement, de la cohésion et de l'équilibre de son territoire.

LA QUALITÉ DE SERVICE EST L'AFFAIRE DE TOUS

Pour aider Oise Habitat à renforcer le service rendu aux locataires, identifier des pistes de progrès et pouvoir rendre compte de la dynamique d'amélioration auprès de ses clients et partenaires, le service Qualité a été créé en 2004.

Celui-ci a pour principaux objectifs d'améliorer la relation avec les locataires, d'optimiser la gestion des dossiers locataires, de mesurer leur niveau de satisfaction et de les sensibiliser sur le respect de leur logement et de leur environnement.

Il est composé de 8 personnes sous la responsabilité de Paule Huyart, Responsable Service Qualité.

D'une manière générale, pour les bailleurs sociaux, des avancées nombreuses ont été enregistrées en matière de service :

- Ecoute du locataire et suivi de sa satisfaction (enquête triennale), généralisation d'ateliers collectifs régionaux ou nationaux, où les organismes innovent, échangent sur leurs pratiques et ajustent leurs approches respectives
- Fort investissement en méthodes et en outils de gestion, évolution des organisations de proximité et management des équipes, lien avec les fournisseurs et les clients...

De premiers engagements qualité ont été pris et affichés par les offices en matière de service, à titre individuel ou collectif, parfois contractualisés avec les locataires et/ou les partenaires (chartes, engagements de services, certifications).

Pour Oise Habitat, la Charte Escalier (voir ci-après) est l'un des outils utilisés pour améliorer la satisfaction des locataires.

Pour autant, sur la base de la dernière enquête de satisfaction réalisée en 2014 ayant placé Oise Habitat au deuxième rang des quatorze organismes picards, il reste des actions à accomplir

pour améliorer le service dans certaines résidences.

Pour les années à venir, de nouveaux modes de collaboration avec les locataires sont envisagés, au-delà de l'obligation

légal de concertation : les associer aux choix de certains actes d'investissement ou de gestion, progresser en « coproduction de services » à partir d'expériences innovantes.

L'enquête de satisfaction de 2017 apportera de nouveaux éléments de réponse ainsi que de nouvelles pistes pour les prochaines actions de la cellule qualité de service.

NOS ENJEUX

Dans l'Oise, le parc locatif social ne suffit plus à répondre aux besoins. L'enjeu, dans ce contexte de pénurie de l'offre, est quantitatif et qualitatif : il devient nécessaire de produire beaucoup plus de logements à loyers abordables et d'adapter l'offre afin de répondre à la diversité des situations, notamment en direction des ménages à bas revenus ou exclus.

Basé depuis bientôt 100 ans à Creil, Oise Habitat, Office public de l'habitat (OPH), a comme priorité de « loger mieux à moindre coût » tout en respectant une croissance durable. Ses autres grands défis sociétaux sont de renforcer son ancrage territorial en veillant à l'équilibre entre l'urbain et le rural, accompagner les jeunes générations et les ménages les plus fragiles dans l'accès au logement et optimiser les logements à la dépendance et au vieillissement.

Sandrine Piquet

Assistante Qualité

Sandrine, depuis combien de temps êtes-vous dans le service Qualité ?

Cela fera maintenant presque 4 ans que je suis arrivée chez Oise Habitat. J'ai été recrutée par Oise Habitat en juillet 2013 en tant qu'assistante Qualité dans l'équipe Qualité de Service rattachée à la Direction Générale.

Quel a été votre parcours avant de rejoindre cette équipe ?

La qualité a toujours été le fil rouge de mon parcours professionnel. Avant de prendre ce poste, j'ai travaillé 12 ans en milieu hospitalier en tant qu'assistante Qualité. Suite à la fermeture de la clinique où je travaillais, j'ai pu renforcer ma formation dans ce domaine et j'ai obtenu un master Hygiène Qualité Sécurité Environnement (HQSE) à St-Ouen-l'Aumône. Cet apprentissage incluant théorie et pratique m'a permis de consolider mes acquis et de capitaliser sur mes connaissances pour obtenir ce diplôme.

Très rapidement, à la fin de mon stage en entreprise, j'ai postulé chez Oise Habitat qui m'a accueillie dans ses équipes.

Quelles sont vos principales missions ?

Mes missions sont principalement de deux ordres : le contrôle du patrimoine et le traitement des réclamations des locataires demandés par la direction générale.

La première activité porte sur la qualité liée à la propreté, au nettoyage, à la sécurité, à l'environnement et à la maintenance des résidences.

Par ailleurs, sur demande de la direction, je peux être amenée à réaliser un contrôle qualité suite à une réclamation d'un locataire. Dans ce cas, en collaboration avec les personnels de proximité, nous réalisons une enquête sur place et nous vérifions la mise en œuvre du plan d'actions proposé par le territoire concerné.

Pourquoi la qualité de service comme choix de parcours professionnel ?

La qualité, c'est la capacité à satisfaire les besoins des locataires à travers notre organisation et nos activités.

Je suis convaincue que la démarche qualité est une dynamique de progression pour notre office. Elle porte non seulement sur notre cœur de métier, mais aussi sur notre culture et nos valeurs.

C'est un processus qui concerne toutes les activités qui concourent à la prestation proposée au locataire. Dynamique, elle crée un état d'esprit collaboratif soucieux de l'amélioration qui s'inscrit progressivement dans nos pratiques professionnelles au quotidien.

LA TRANQUILLITÉ DES LOCATAIRES

Les bailleurs sociaux sont directement concernés par la sécurité de leurs immeubles. Ils doivent, selon les différentes réglementations, assurer la jouissance paisible du logement, le gardiennage ou la surveillance des immeubles et prendre les mesures permettant d'éviter les risques manifestes pour la tranquillité et la sécurité des biens et des personnes.

Depuis 2011, face à l'aggravation d'année en année des problèmes de sécurité dans certains de ses immeubles, Oise Habitat a décidé d'installer et d'exploiter un système de vidéo protection afin de mieux répondre à ses obligations et engagements de sûreté.

Fort de l'installation d'environ 400 caméras sur une centaine de sites de son parc social, Oise Habitat a réussi à améliorer la tranquillité résidentielle des locataires, réduire les coûts liés

au vandalisme, améliorer la réactivité pour les réparations ainsi que l'attractivité de certaines résidences, notamment des parkings.

L'exploitation du dispositif se fait dans le respect de la réglementation, 76 extractions d'image ont été opérées courant 2016 pour répondre aux réquisitions officielles ainsi qu'aux demandes en interne.

Les résidences prioritaires pour la mise en place de ce dispositif sont les sites sensibles en matière de délinquance, les parkings clos et l'accompagnement des réhabilitations.

Ce nouveau système de sécurité est plébiscité par les locataires, ainsi que par les autres utilisateurs tels que la Poste, les services de l'ordre et aussi les salariés de Oise Habitat.

Signature de la charte d'escaliers à Brenouille

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



9 500 €

En soutien financier aux projets locaux portés par les associations



3,99 %

Des logements adaptés au handicap et au vieillissement de la population



9,47 %

Des logements conformes à la réglementation PMR



1,22 %

Croissance de notre offre en logements locatifs



Logement adapté à Montataire

L'INNOVATION DANS LA RELATION LOCATAIRE-BAILLEUR

Précurseur dans sa volonté d'innover dans la relation avec ses locataires pour améliorer sa qualité de service, Oise Habitat a lancé en 1996 son programme « Charte d'Escalier ».

A l'origine de ce projet, les demandes des locataires de réfection des peintures et des sols des parties communes trop souvent dégradées en raison de l'augmentation des méfaits et incivilités constatés dans les cages d'escaliers des immeubles de son patrimoine.

La charte de la cage d'escalier a pour but d'améliorer le cadre de vie des habitants, par des engagements mutuels entre le bailleur et les locataires. Le principe est simple, les locataires d'une cage d'escalier signent une charte avec Oise Habitat dans laquelle ils s'engagent à respecter et à faire respecter

les travaux réalisés dans leur escalier. En contrepartie, Oise Habitat lance des travaux d'amélioration et de rénovation. Par exemple, il pourra s'agir de peindre la cage d'escalier, le local à poussettes, les espaces techniques et les couloirs des caves, de poser du carrelage dans le hall, les escaliers et le local poubelles ou de remplacer les portes de cave et les portes coupe-feu.

L'engagement demandé aux locataires de la cage d'escalier concernée porte sur trois principes fondamentaux : la citoyenneté, la propreté et la sécurité.

A fin 2016, Oise Habitat a signé 138 chartes d'escalier

avec ses locataires. Sur la base des 20 années d'expérience de Oise Habitat, on peut dire que les chartes d'escalier sont une réussite pour les locataires et Oise Habitat. Elles ont un rôle positif dans l'amélioration de la satisfaction des locataires et dans la réduction des dégradations des parties communes des immeubles.

« Depuis 1996, Oise Habitat a signé 138 chartes d'escalier avec ses locataires »

OBJECTIFS MAJEURS

Répondre aux besoins de logements sur le territoire :

- Maintenir le niveau de production des constructions neuves
- Poursuivre les résidentialisations et les réhabilitations
- Accroître la vente de patrimoine ancien

Renforcer notre ancrage territorial en contribuant à la mixité sociale et générationnelle

- Remplir notre mission sociale d'accueillir en priorité dans notre parc les familles les plus modestes
- Renforcer notre dispositif d'accompagnement social des locataires en situation de fragilité
- Améliorer notre gestion de proximité et nos programmes de cohésion sociale
- Soutenir les projets portés par les associations locales

Anticiper l'adaptation et l'innovation dans nos logements et services pour répondre aux nouveaux besoins des habitants :

- Répondre à l'enjeu du vieillissement de la population
- Améliorer l'accessibilité et l'adaptation des logements pour les personnes en situation de handicap
- Encourager les initiatives innovantes permettant d'améliorer le cadre de vie des locataires (fibre optique, domotique)

Top 😊



ADAPTATION AU VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Le vieillissement des ménages en logement social constitue un enjeu majeur pour les offices à court et moyen termes. Les projections démographiques prévoient, d'ici 2040, une augmentation sensible des personnes en perte d'autonomie dans la population, allant, selon les scénarios, de +32 % à +79 %.

Face à ce phénomène, les bailleurs sociaux sont particulièrement concernés. Les personnes âgées et très âgées, si elles sont moins bien représentées dans le parc social que dans l'ensemble des résidences principales, y sont en nombre important et croissant.

Actuellement, le parc de logements de Oise Habitat rassemble plus de 12 000 locataires et 2 489 ont plus de 65 ans ce qui représente un peu plus de 20% des locataires.

Convaincu de la nécessité d'améliorer l'habitat des personnes âgées, Oise Habitat a créé en 2016 le référentiel « La Belle Vie », propre référence senior dont les exigences anticipent le vieillissement de la population en adaptant les bâtiments et les logements qu'ils soient neufs ou anciens.

Il vise à préserver le plus longtemps possible l'autonomie de la personne âgée à son domicile. Il cible prioritairement des seniors autonomes. Il propose des adaptations techniques du logement et des aménagements des parties communes de leur immeuble et de ses abords pour limiter notamment les risques de chutes et les rendre accessibles.

En 2016, Oise Habitat a d'ores et déjà livré une résidence référencée « La Belle Vie » à Chantilly, ainsi qu'un logement modèle à Montataire.

Pour l'année 2017, plusieurs logements « La Belle Vie » seront mis à disposition des locataires et mis en chantier, notamment sur les communes de Wavignies, du Plessis Belleville, et pour début 2018 avec l'opération de Breuil-le-vert.

Top 😊

DON DE MATÉRIEL INFORMATIQUE AUX COLLECTIVITÉS ET ASSOCIATIONS

Ordinateurs, écrans, imprimantes, claviers..., dans le cadre d'une réflexion sur la mise en place de collaboration avec les associations et collectivités locales, Oise Habitat a décidé, depuis de nombreuses années, de ne plus jeter son matériel informatique et de le donner à des associations ou collectivités locales.

À titre d'exemple, depuis 2008, en fonction des demandes et du programme de renouvellement du parc informatique, 41 dons ont été réalisés représentant 104 ordinateurs et 28 imprimantes, répartis entre les mairies (34 %), les écoles (30 %) et les associations (36 %).

Pourquoi donner son matériel informatique ?

La direction des systèmes d'information de Oise Habitat

a identifié plusieurs impacts positifs :

- Pour réduire la fracture numérique : confier ces équipements permettra de favoriser l'accès à l'information et la connaissance de nouveaux utilisateurs,
- Pour réduire les pollutions chimiques liées à la fabrication et à la mise en décharge sauvage et ainsi préserver notre santé et favoriser la biodiversité,
- Pour ralentir l'épuisement irréversible de nos ressources naturelles,
- Pour créer des emplois non délocalisables dans les filières de recyclage.

Si les années 2015 et 2016 ont connu une baisse du nombre de dons en raison d'un renouvellement faible du parc informatique, 2017 s'annonce comme une année beaucoup plus généreuse : entre 30 et 40 ordinateurs devraient être donnés aux associations et collectivités locales.



SOC 1

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

	2014	2015	2016	
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
SOC 1.1 Croissance de l'offre	Logements locatifs	1,53%	1,52 %	1,22 %
	Offre en structures collectives	0 %	1,08 %	0 %
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	213 logements	184 logements	168 logements
	Nombre de logements anciens acquis	0 logements	24 logements	0 logements

⊕ Notre objectif de 180 logements au minimum mis en service par an est atteint. La diminution constatée en matière de mise en service de logements est principalement due à des retards des livraisons en VEFA, des règles administratives plus contraignantes (au niveau de la Programmation de logement et du respect du patrimoine bâti) et une multiplicité de financeurs.

SOC 1.2

Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

		Nombre	m ²	Nombre	m ²	Nombre	m ²
Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	T1	13	39	0	0	0	0
	T2	56	51	42	51	54	50
	T3	92	69	107	67	64	66
	T4	51	83	52	87	43	85
	T5	1	100	7	100	7	106
	T6 et +	0	0	0	0	0	0

Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)		2014	2015	2016
Répartition par catégorie ¹ (en nombre de logements)	«Très social»	50	54	41
	«Social»	135	153	116
	«Social Intermédiaire»	28	1	11
	«Intermédiaire»	0	0	0
	«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	0	0	0

SOC 1.3

Production en accession sociale

	2014	2015	2016
Logements neufs livrés	10	0	0
Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0

⊕ Oise Habitat souhaite augmenter sa production de logements en accession sociale et en location accession. Cependant les contraintes administratives et la recherche de foncier retardent ces projets.

SOC 1.4

Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

	2014	2015	2016
Part de logements conformes à la réglementation PMR	6,82 %	8,21 %	9,47 %
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0 %	0 %	0,35 %
Labels / certifications concernés	CERQUAL		
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	2,17 %	3,45 %	3,99 %
Caractéristiques des logements concernés	Douche pour maintenir des personnes à domicile		

⊕ Dépôt de notre propre marque « OISE HABITAT LA BELLE VIE ». L'objectif est de valoriser nos résidences adaptées aux personnes âgées.

SOC 1.5

Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

	2014	2015	2016
Étudiants (rés. universitaires)	0	0	0
Personnes âgées autonomes	82	85	85
Personnes âgées dépendantes	87	87	87
Personnes handicapées	0	0	0
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	95	95	95
Travailleurs (FJT, FTM)	44	44	44
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	0
Total	308	311	311

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

SOC 2

Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

	2014	2015	2016
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.			

SOC 2.1

Croissance de l'offre

Ensemble du parc (€/m ² S hab)		2014	2015	2016
Croissance de l'offre	Parc «Très social»	-	5,10	5,06
	Parc «Social»	-	4,94	4,94
	Parc «Social intermédiaire»	-	8,01	8,01
	Parc «Intermédiaire»	-	9,23	9,24
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	9,60	9,39
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
	Parc «Très social»	-	5,20	4,91
	Parc «Social»	-	5,92	5,51
	Parc «Social intermédiaire»	-	6,29	9,14
	Parc «Intermédiaire»	-	NA	NA
	Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	NA	NA

SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)

	2014	2015	2016
Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	-	-	23 %
Ménages aux ressources comprises entre 60 % et 100 % des plafonds	-	-	20 %

SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers²

	2014	2015	2016
Évolution du globale du montant des loyers ²	0,90%	0,47%	0,02 %

SOC 2.4 Évolution du montant des charges récupérables hors énergie (en €/m² / Shab.)

	2014	2015	2016
Évolution du montant des charges récupérables hors énergie	-0,14 €	0,54 €	-0,46 €
Évolution charges + évolution charges hors énergie	0,40 €	-0,16 €	-0,36 €

SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont :

	2014	2015	2016
Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	0 ETP
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	0 ETP	0 ETP	0 ETP
Chargé(e) de pré-contentieux	5 ETP	5 ETP	5 ETP
Chargé(e) de contentieux	3 ETP	3 ETP	3 ETP
Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	2 ETP
Autre : Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)	2	2	2
	2 enquêteurs en appui des chargés de contentieux		

SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

	2014	2015	2016
Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre	1063	748	604
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)	-	-	-

SOC 2.7 Taux de mutation interne

	2014	2015	2016
Taux de mutation interne	24,16 %	21,37 %	20,58 %
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0 %	0 %	0,18 %

SOC 2.8

Soutien à l'accès à la propriété

	2014	2015	2016
Logements existants vendus à des particuliers	29	22	20
dont Logements vendus à des locataires de l'organisme	16	12	11
Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	0

⊕ La vente du patrimoine est stable grâce aux locataires occupants. Objectif de 25/an non atteint à cause des délais administratifs.

2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil, différente de la variation individuelle de chaque loyer.
3. Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.



SOC 3

Contribution à la mixité et au développement social des territoires

2014 2015 2016

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

SOC 3.1		2014	2015	2016
Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)	Âge du titulaire du bail			
	- de 25 ans	-	9,16 %	8,34 %
	25-39 ans	-	52,23 %	52,22 %
	40-59 ans	-	28,99 %	28,11 %
	60-74 ans	-	7,42 %	7,71 %
	75 ans et +	-	2,20 %	3,63 %
Ressources des ménages				
< 60 % du plafond de ressources	64,16 %	64,02 %	65,00 %	
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	33,22 %	32,64 %	31,64 %	
> 100 % du plafond de ressources	2,61 %	3,34 %	3,35 %	
Composition des ménages				
Personne seule	29,31 %	33,04 %	33,91 %	
Famille monoparentale	20,98 %	22,56 %	21,85 %	
Couple sans enfant	13,88 %	14,93 %	12,42 %	
Couple avec enfant(s)	34,37 %	28,44 %	29,10 %	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	1,47 %	1,03 %	2,72 %	
SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux				
portés par les associations de locataires	7 410 €	7 676 €	7 947 €	
portés par d'autres associations	0 €	0 €	9 500 €	
⌚ 2016 est l'année d'adhésion à l'UNAF (création et exploitation d'un rucher sur la commune de Creil) et de la participation de Oise Habitat au Téléthon (don de 1500€)				
SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations				
Associations de locataires	1	1	1	
Autres associations	7	7	7	



Résidence de l'Ancien Prieuré à Chantilly

Raisons d'omission

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

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Les procédures internes au sein de Oise Habitat privilégient l'approche sociale tant dans le recouvrement que dans le traitement des troubles de voisinage.

Un diagnostic sur les problématiques rencontrées par les familles est établi tant par les agents pré-contentieux que contentieux. Un plan d'apurement est proposé aux locataires et une enquête "accompagnement social" est diligentée pour ceux rencontrant des difficultés de gestion de leur budget. Oise Habitat travaille en partenariat avec les Centres Communaux d'Action Sociale et les Maisons des Solidarités et des Familles pour éviter le déclenchement de procédures lourdes ou, si elles ont été déclenchées afin d'éviter leurs poursuites. Une réflexion est menée sur les nécessités de relogement pouvant générer des économies dans le budget des familles. Les relogements peuvent aussi être préconisés pour résoudre un trouble de voisinage qui s'avère insoluble.

Des actions de terrain sont menées deux fois par semaine par les agents du pré-contentieux. Ces actions sont menées à tout stade de la procédure afin de rentrer en contact avec les familles qui ne se manifestent pas suite aux convocations et aux relances écrites.

Dans le cadre des troubles de voisinage, le recours à un conciliateur ou un médiateur de justice est effectué pour apaiser les tensions et acter des engagements réciproques.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Le nombre de personnel de proximité (gardiens) par ensemble de logement apparaît homogène (1 gardien par unité de 100 logements - pour les QPV (Quartier prioritaire de la Politique de la Ville) comme pour les anciennes ZUS (Zones Urbaines Sensibles).

Les actions déployées seront en lien avec le plan d'action développé à l'échelle de l'EPCI (Etablissement

Public de Coopération Intercommunale conformément) à la convention d'utilisation de la TFPB (Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties) signée par les parties prenantes (Etat, EPCI, bailleurs). Il a pour objet de valoriser les notions de surentretien et valorisation des actions sur le volet accompagnement social (parcours éco-citoyen, compostage, jardins partagés, sécurisation des locaux communs et externalisation de la gestion des déchets, campagne sur les encombrants/recyclage, mise en local des vélos).

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

La politique de Oise Habitat visant à garantir la santé et la sécurité des locataires s'appuie sur :

- La poursuite des programmes de résidentialisation pour donner plus encore de tranquillité résidentielle aux locataires,
- La poursuite du programme de déploiement de vidéoprotection,
- La signature d'une convention avec les forces de l'ordre locales avec dispositions de réquisition permanente leur permettant d'intervenir dans l'enceinte du patrimoine,
- La poursuite du programme de remplacement des portes de hall et interphonie,
- La mise en place de programme d'isolation des terrasses et de l'installation d'une ventilation assistée pour les logements qui n'en étaient pas équipés,
- La poursuite du déploiement de remise aux normes par la modernisation des installations électriques intérieures,

- Des prélèvements et analyses régulières sur toutes nos installations d'eau (Légionellose),
- La nomination d'une personne référente à Oise Habitat pour la gestion des conflits de voisinage,
- La poursuite systématique des locataires enfreignant la loi (incivilités, agressivité...) et information des suites judiciaires dans "l'Infolocataires" (journal de Oise Habitat destiné à ses locataires),
- L'externalisation de la gestion des déchets.

Concernant le sujet de l'amiante, Oise Habitat respecte ses obligations légales en matière de diagnostics et va plus loin. Une procédure de communication des documents conforme à la réglementation a été mise en place. Chaque locataire a été informé d'une manière générale et pédagogique dans "l'Infolocataires" et par note d'information. Une Foire Aux Questions (FAQ) a également été mise en place sur le site internet de l'Office.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Réduire l'impact environnemental de son activité de construction et réhabilitation et minimiser l'impact environnemental de ses logements et de ses locataires, représentent les deux axes essentiels d'une démarche de réduction d'empreinte environnementale pour un bailleur social.

RÉNOVER LE PARC EXISTANT

Les chocs pétroliers des années 1970 ont suscité une prise de conscience de la vulnérabilité énergétique, tant en termes d'approvisionnement que de coût. C'est ainsi que les premières réglementations thermiques accompagnées de la notion et de l'obligation de performance énergétique sont apparues en France. Elles s'appliquent principalement aux bâtiments neufs. L'enjeu de l'efficacité énergétique se situe donc clairement dans l'ancien.

Pour Oise Habitat, un plan de performance énergétique ambitieux a été élaboré en 2010. Il représente une première réponse patrimoniale à la recherche d'économie de charges pour les locataires et à l'amélioration de l'efficacité énergétique de son patrimoine. En 2016, dans le cadre de la réhabilitation de 724 logements, la direction de la Gestion Immobilière a réalisé des travaux d'isolation thermique sur 420 logements, et a lancé des travaux pour 737 nouveaux logements.

Ce programme de réhabilitation thermique porte trois objectifs principaux : économies de charge pour les locataires, résorption des désordres du bâtiment et respect des réglementations thermiques.

La réussite de la mise en œuvre de l'isolation thermique de ses résidences permettra au patrimoine de Oise Habitat, actuellement avec une consommation énergétique moyenne de classe D, d'évoluer progressivement vers une meilleure classification.

MIEUX VALORISER LES DÉCHETS DE L'OFFICE

La valorisation des déchets s'appelle également revalorisation. Elle désigne l'ensemble des opérations effectuées sur un objet inutile afin de le rendre à nouveau utile. La valorisation permet de réaliser un nouveau matériau ou un nouveau produit de qualité égale ou supérieure.

Les déchets non triés s'appellent des Ordures Ménagères Résiduelles (OMR) : ils restent stockés à la décharge et impactent l'environnement ; ils ne subissent pas ou peu de traitement.

Dans le cadre de sa démarche de préservation de l'environnement, Oise Habitat a lancé une opération de « recyclage interne » afin de mieux valoriser l'ensemble des déchets produits par son activité et de sensibiliser ses collaborateurs aux éco-gestes.

Tout d'abord, il a été nécessaire de bien connaître les déchets de l'entreprise : pour bien gérer ses déchets, il a été nécessaire de procéder à un inventaire des différents gisements de déchets. Un recensement des produits a permis d'identifier les catégories suivantes : piles, cartouches d'encre, papier, bouchons, lunettes.

Dans un second temps, il a fallu, pour chaque catégorie de produits, s'informer sur les règles, les techniques, les possibilités locales d'élimination des déchets.

En 2016, 24 kilos de piles ont été collectés et remis à l'organisme Corepile, 37 paires de lunettes ont été remises au Lion's Club pour être réparées et

données, et enfin deux conteneurs de 45 litres de bouchons ont été recyclés avec le Lion's Club.

C'est avec la participation de tous que l'Office réduit et valorise ses déchets. En 2017, cette action est étendue à tous les sites de Oise Habitat et sur de nouvelles catégories de produits comme le papier ou les cartouches d'encre des imprimantes.

NOS ENJEUX

Le logement social est un acteur majeur dans la mise en place de la transition énergétique et dans la préservation de l'environnement.

45 % de la consommation énergétique finale totale en France s'effectue dans le cadre du bâtiment, 30% étant le fait du seul secteur résidentiel, avec les émissions concomitantes de gaz à effet de serre

Le bâtiment constitue donc un gisement majeur d'efficacité énergétique, principalement dans la rénovation du parc existant.

L'enjeu en matière environnementale est triple pour les bailleurs : préserver l'environnement, contenir les charges pour lutter contre la précarité énergétique et sensibiliser les locataires aux éco-gestes.



Transport de la ruche de l'inauguration par Bernard Domart, directeur général et Roger Menn, président de Oise Habitat.



Une des 1^{ères} ruches de Oise Habitat.



Didier Kawala
Apiculteur référent UNAF

Bonjour Didier, pouvez-vous nous dire quel a été votre parcours professionnel ?

J'ai fait une carrière d'électromécanicien en région parisienne et puis, au moment de ma retraite, j'ai eu envie de changer de voie et de vie, d'exercer une activité de loisir proche de la nature. Intéressé par les abeilles (j'ai beaucoup lu Henri Clément), j'ai eu l'opportunité de suivre une formation d'apiculteur pendant dix mois avec deux stages dans la Somme et le Lot-et-Garonne.

Vos activités aujourd'hui ?

Je suis apiculteur amateur, itinérant entre plusieurs ruchers dans le Val d'Oise et l'Oise. Avec l'UNAF, je contribue au programme « Abeille, sentinelle de l'environnement » car j'ai une volonté de transmission et de partage.

Et avec Oise Habitat, comment se passe votre collaboration ?

Oise Habitat a installé un beau rucher, bien aménagé et entretenu. C'est un nouveau partenaire dont j'apprécie la volonté de préserver la biodiversité. L'équipe est sympathique, et l'implantation du rucher a fédéré les habitants du lieu. C'est une belle réussite.

Top ☺

PRÉSERVER LA BIODIVERSITÉ

La biodiversité urbaine et rurale, constitue un enjeu important dans la gestion et le développement de l'habitat. Elle représente un bien commun, l'enjeu étant aussi bien international que local.

Préserver la biodiversité peut se concevoir selon plusieurs niveaux d'engagement : prendre conscience de notre interdépendance, réduire nos nuisances et protéger la biodiversité, à commencer par les espèces menacées.

Pour Oise Habitat, la première action dans ce domaine a été l'implantation de ruches au cœur de son patrimoine. En partenariat avec l'UNAF (Union Nationale de l'Apiculture Française), l'Office

a souhaité participer à la protection des abeilles et à lutter contre leur disparition massive en France et dans le monde. En juin 2016, 6 ruches, chacune pouvant accueillir de 20 000 à 60 000 abeilles, ont été installées à Creil, sur un site à proximité des jardins familiaux.

Cette opération, réalisée avec le soutien financier d'une vingtaine d'entreprises partenaires, a permis de tisser du lien social avec un grand nombre de ses parties prenantes, dont les habitants du quartier. Fin 2016, le rucher a produit 70 kg de miel qui ont été répartis entre les collaborateurs de Oise Habitat et les partenaires de cette belle action.





LE LOGEMENT SOCIAL EN AVANCE SUR LES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES

Dans le logement social, la performance énergétique est meilleure que dans les autres secteurs résidentiels : la consommation annuelle moyenne d'un logement social est de 190 kWh ep/m²/an (classe D) alors que la moyenne, tous secteurs confondus, est aujourd'hui de 250 kWh ep/m²/an (classe E) – (source CDD juillet 2014).

Les rejets de CO₂ sont également beaucoup plus faibles que la moyenne des logements.

Selon l'étude conduite par l'Union Régionale pour l'Habitat (URH), le parc social picard a un niveau de performance correct avec 66% des logements présentant une étiquette C et D.

OBJECTIFS MAJEURS

Promouvoir le bâtiment et l'architecture durables :

- labels NF Habitat, H&E, BBC, Eco-Quartier, BPOS, BPASS)

Réduire les consommations d'énergie et de fluide :

- des logements (notamment des nouveaux logements)
- des sites de l'organisme

Limiter les impacts du patrimoine, de son occupation et de notre activité sur la biodiversité

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



99,40%

Des livraisons en 2016 ont fait l'objet d'un label ou d'une certification



100 %

De nos logements sont équipés de dispositifs hydro-économiques



Réhabilitation énergétique de 182 logements à Creil avec le soutien du FEDER.

ENV 1

Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

		2014	2015	2016
ENV 1.1 Classement énergétique du patrimoine	A bâti très performant	0,32 %	0,96 %	1,06 %
	B 51-90 kWh/m ² /an	2,34 %	4,98 %	5,85 %
	C 91-150 kWh/m ² /an	18,89 %	12,89 %	12,70 %
	D 151-230kWh/m ² /a	57,47 %	61,33 %	60,55 %
	E 231-330 kWh/m ² /an	14,55 %	15,21 %	14,99 %
	F 331-450 kWh/m ² /an	1,38 %	2,66 %	2,63 %
	G bâti énergivore	0 %	0 %	0 %
	Données non disponibles	5,06 %	1,96 %	2,22 %
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,00 %	0,18 %	0,21 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	2,48 %	3,02 %	3,29 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	10,99 %	14,39 %	14,87 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	12,85 %	10,70 %	10,51 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	45,92 %	46,29 %	45,72 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	0,50 %	19,75 %	19,52 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	3,60 %	3,70 %	3,65 %
Données non disponibles	23,67 %	1,96 %	2,22 %	
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 108	81	80
		Médiane 95	73	67
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 21	18	15
		Médiane 21	16	15
Ensemble du parc locatif	Performance énergétique* (en kWh/m ² /an)	Moyenne 190	189	188
		Médiane 179	179	179
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO ₂ /m ² /an)	Moyenne 44	44	44
		Médiane 49	49	49
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables ¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	29,96 %	29,52 %	29,16 %
	Logements reliés à un chauffage urbain	53,94 %	53,33 %	52,69 %
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0 %	2,27 %	1,98 %
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine*	Consommations d'eau sur le patrimoine*	NA m ³ /m ² /an	NA m ³ /m ² /an	NA m³/m²/an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	NA	NA	NA
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques ²	100%	100%	100%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	35	35	35

* Source : diagnostics de performance énergétique - 1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources.
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économiques.



ENV 2

Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

	2014	2015	2016
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	81,43 %	88,29 %	99,40 %
Nom des labels/certifications	HPE, THPE, BBC, BEPAS-BEPOS, RT2012		
Logements réhabilités	64,37%	28,16 %	0 %
Nom des labels/certifications	Patrimoine Habitat et H&E (Cerqual)		

↳ Les réhabilitations ayant fait l'objet d'une certification n'ont pas été livrées sur l'année 2016

ENV 2.2

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

	2014	2015	2016
Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »	0,00 %	3,07 %	16,03 %

ENV 2.3

Emissions de CO₂ liées aux déplacements³

	2014	2015	2016
Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels quotidiens (t.)	142,80	146,30	151,40
Nombre de véhicules de service	77	77	80
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO ₂ /Km)	NA	NA	NA
Nombre de véhicules de fonction	NA	NA	NA
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO ₂ /Km)	NA	NA	NA

↳ Notre transition vers des véhicules essence neufs, a fait augmenter mécaniquement notre consommation de carburant et par conséquent notre impact sur les émissions de CO₂. En 2016, nous avons acquis nos deux premiers véhicules électriques. La méthode choisie est basée sur la consommation de carburant.

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé selon la méthode basée sur les consommations de carburant.

ENV 2.4

Performance énergétique de sites fonctionnels

	2014	2015	2016
Consommation énergétique moyenne (en kWh/m ² /an)	NA	NA	NA
Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO ₂ /m ² /an)	NA	NA	NA
Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	NA		

↳ Des diagnostics vont nous permettre de mesurer la performance de nos sites fonctionnels dès 2017.



La résidence "Le Bas Parc" inaugurée à Nointel en 2016 est issue d'un chantier environnemental.

ENV A / SENSIBILISATION DES LOCATAIRES

Oise habitat sensibilise les locataires à la préservation de l'environnement par la diffusion de supports écrits et en créant des événements à la porte des locataires. Régulièrement des messages sur cette problématique sont diffusés dans le journal des locataires. A partir de 2016, une campagne d'affichage régulier dans les halls sur différentes problématiques environnementales (tri, recyclage, ...) ou le bien vivre ensemble (jets d'objets par les fenêtres, ...) a été déployée.

Oise Habitat a également organisé les événements suivants :

- Mise en place d'un Parcours éco-citoyen : 6 rendez-vous ont eu lieu entre septembre et octobre 2016, les mercredis après-midis, au pied des résidences, sur le modèle d'un logement pédagogique itinérant. Une campagne a permis de sensibiliser les locataires à grande échelle sur le tri, les encombrants, la gestion des déchets alimentaires ou autres, les économies d'énergie, l'apprentissage de la cuisine à 1 euro...Les 6 premiers rendez-vous ont mobilisé huit associations ou partenaires locaux qui ont activement participé à l'événement.
- Création d'un jardin partagé à Creil, lors de la semaine nationale HLM où les enfants du quartier se sont appropriés le jardin en repiquant des plantes aromatiques.
- Organisation d'un concours de sapins de Noël où les notions de tri et de recyclage ont été valorisées et relayées par les médias.

ENV B / SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

Oise habitat sensibilise ses salariés de plusieurs manières :

- Mise à disposition de récupérateurs de gobelets plastiques près de chaque distributeur d'eau
- Paramétrage des copieurs-imprimantes par défaut en noir et blanc et en recto-verso
- Incitation des salariés à ne plus imprimer sur leur imprimante personnelle
- Mise à disposition de différents collecteurs : de piles, de cartouches d'encre et de lunettes, stylos
- Distribution d'autocollants "Stop PUB" à tous les salariés
- Participation pour la seconde fois à la "Semaine de la mobilité", pendant laquelle les salariés ont joué le jeu en effectuant leur trajet domicile/travail, à pied, à vélo, avec les transports en commun ou en covoiturage
- Création d'un groupe de travail sur les achats responsables dans le cadre de notre projet Horizon 21.
- En ce qui concerne les fournisseurs, un cahier des charges "Chantiers Propres" a été rédigé. Celui-ci encadre le traitement des déchets, de la propreté du chantier ainsi que les nuisances sonores.

ENV C / MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

Conscient de son impact sur l'écologie, Oise Habitat a pris les mesures suivantes afin de limiter nos impacts sur la planète :

- Notre prestataire et notre personnel gérant les espaces verts n'utilisent plus de produits phytosanitaires. De plus, pour toutes nos créations d'espaces verts, notre prestataire utilise les billes d'argiles retenant l'eau afin de limiter les arrosages.
- Installation de noues dans les programmes de résidentialisation (fossés ouverts, larges et peu profonds) pour la gestion des eaux pluviales.
- Mise en place d'un rucher en juin 2016 où 70 kg de miel ont été récoltés.
- Aménagement du jardin du siège pour l'ouvrir aux salariés. Ce projet a été élaboré avec les élèves du lycée agricole d'AIRION. Des espaces de pique-nique se mêlent aux plantations d'essences locales et d'arbres fruitiers.
- Déploiement d'un jardin partagé, et mise en place d'un composteur à disposition des locataires.
- Mise en place d'un mur végétalisé.
- Approvisionnement de notre chaufferie bois en plaquettes de bois issues des déchets verts et de forêts des Hauts de France.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

La responsabilité économique des organismes HLM s'incarne dans une gestion efficace et optimisée de leur activité pour assurer leur pérennité, ainsi que dans une politique d'achats responsables et de soutien aux acteurs locaux.

FAVORISER L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Le développement des politiques publiques en faveur de l'insertion professionnelle a placé Oise Habitat au cœur des dynamiques d'insertion impulsées pour les habitants de son territoire. Depuis de nombreuses années, la direction de la Gestion Immobilière intègre des clauses sociales dans ses marchés pour lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle.

En partenariat avec la Mission Locale de la Vallée de l'Oise (MLVO), en 2016, Oise Habitat a inséré des clauses d'insertion dans 4 opérations générant

ainsi environ 4 700 heures d'insertion. Par ailleurs, l'Office soutient le développement du secteur de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE) de son territoire en travaillant avec des structures d'insertion notamment pour le remplacement des personnels de proximité.

Ainsi, 4 500 heures de travail ont été confiées aux personnels en insertion d'associations locales.

Autre réussite de cette collaboration, des personnes en insertion sont embauchées directement par Oise Habitat, concrétisant la possibilité de retour vers un emploi durable à l'issue d'un parcours d'insertion.

Qu'est-ce que l'insertion par l'activité économique ?

L'insertion par l'activité économique (IAE) permet aux personnes les plus éloignées de l'emploi, en raison de difficultés sociales et professionnelles particulières (âge, état de santé, précarité) de bénéficier d'un accompagnement renforcé qui doit faciliter leur insertion professionnelle.

Elle englobe aujourd'hui toutes les populations éloignées de l'emploi comme les chômeurs de longue durée, les personnes bénéficiaires des minimas sociaux, les jeunes de moins de 26 ans en grande difficulté, les travailleurs en situation de handicap, etc.

NOS ENJEUX

Une bonne gestion de son patrimoine est essentielle pour garantir, à long terme, la qualité et l'adéquation des logements aux besoins de la population.

Cependant, l'activité des bailleurs sociaux s'opère dans un cadre de plus en plus contraint: paupérisation des locataires, réduction drastique des aides et des possibilités de financement, raréfaction et coût élevé du foncier, difficulté d'appréciation des coûts des travaux, inflation des normes réglementaires, ...

Pour Oise Habitat, malgré ces mesures, il est primordial de garantir l'état, la qualité et l'attractivité de son parc, permettant d'assurer sa stabilité et pérennité économique et financière.

En matière de responsabilité économique, outre la volonté de garantir son équilibre financier, Oise Habitat a mis en œuvre diverses actions favorisant l'emploi et le développement économique local.



René Sangeeleemootoo

Aide Ouvrier

RENÉ SANGEELEEMOOTOO, DEPUIS COMBIEN DE TEMPS AVEZ-VOUS REJOINT OISE HABITAT ?

J'ai été recruté par Oise Habitat en décembre 2015 en tant qu'agent d'entretien sur le secteur de Rouher. Mais en fait, j'ai commencé à travailler avec Oise Habitat en 2013 au travers de la structure Réseau Coup de main où j'étais salarié en insertion. A l'époque, je travaillais le matin au ramassage des papiers dans les résidences du plateau.

QU'EST-CE QUE LE RÉSEAU COUP DE MAIN ?

Le Réseau Coup de Main (RCM) est une structure d'insertion par l'activité économique basée à Creil. Oise Habitat travaille avec elle pour le remplacement des personnels de proximité pour les périodes de congés ou d'absence.

COMMENT ÊTES-VOUS PASSÉ DU RÉSEAU COUP DE MAIN À OISE HABITAT ?

Durant deux ans, j'ai travaillé tous les matins pour Oise Habitat avec le Réseau Coup de Main. Je connaissais donc bien toute l'équipe. Lorsque ma période d'insertion s'est terminée, comme tout se passait très bien, j'ai été contacté pour être embauché en insertion par Oise Habitat.

Maintenant, je travaille tous les jours dans les immeubles du point de proximité de Rouher. Le matin, je participe au nettoyage des résidences et l'après-midi, j'aide les gardiens dans leurs activités.

ÊTRE UN BON PAYEUR

En terme de responsabilité économique, la maîtrise des délais de paiement constitue un enjeu essentiel pour les bailleurs sociaux. Les retards de paiement peuvent générer des surcoûts liés au versement de pénalités de retard et, pire, des possibles défaillances des fournisseurs notamment les TPE et PME ne disposant pas nécessairement de trésorerie leur permettant d'absorber de longs retards. Ces situations

peuvent mettre en péril la survie de ces entreprises et participer aux licenciements de leurs salariés.

La loi demande aux bailleurs sociaux et aux entreprises du secteur public de payer leurs fournisseurs au maximum à 30 jours. Chez Oise Habitat, la direction des Finances et l'ensemble des services s'emploient à réduire ce délai de paiement qui est en moyenne de 21 jours (reporting RSE).

Depuis octobre 2016, pour réduire le

décalage de traitement et avoir une vision centralisée des paiements à réaliser, toutes les factures sont regroupées, scannées et enregistrées au service Comptabilité. Trois sessions de paiement sont réalisées les 5, 15 et 25 de chaque mois.

Dans le cadre du programme national Chorus, le projet de dématérialisation des factures et la mise en place d'un « wor kflow » permettra encore d'améliorer le suivi des factures au sein de Oise Habitat.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES



1 016

Fournisseurs et prestataires employés en 2016



21 jours

Délais de paiement des fournisseurs



Chantier d'insertion à Liancourt.



Réhabilitation de la résidence Robert Trin, à Montataire

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO 1

Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

	2014	2015	2016
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers	11,90%	11,30%	11,64 %
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	1 834	1 850	1 504

ECO 1.3

Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements

	2010-2014	2011-2015	2012-2016
Investissement annuel moyen	27 362 259 €	25 174 071 €	23 401 051 €
Par logement acquis ou produit	126 167 € / log.	127 050 € / log.	128 625 € / log.

ECO 1.4

Équilibre financier moyen des opérations

	2014	2015	2016
Croissance du parc			
Fonds propres	19,04 %	14,99%	12,58 %
Emprunts	72,82 %	75,10 %	78,33 %
Subventions	8,14 %	9,91 %	9,08 %
Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	27 688,05 € / log.	22 175,40 € / log.	17 217,88 € / log.
Amélioration du parc			
Fonds propres	23,61 %	4,53 %	16,06 %
Emprunts	63,68 %	72,83 %	83,94 %
Subventions	12,71 %	22,63 %	0 %

ECO 1.5

Taux de vacance dont :

	2014	2015	2016
TOTAL	1,18 %	1,02 %	1,09 %
Moins de 3 mois en exploitation	0,61 %	0,69 %	0,73 %
Plus de 3 mois en exploitation	0,02 %	0,10 %	0,02 %
Taux de vacance technique	0,56 %	0,23 %	0,34 %
dont taux de logements neutralisés définitivement	-	-	-

Top ☺



Buffet réalisé par notre traiteur locavore Sésou.

FAVORISER LES ACHATS EN CIRCUITS COURTS

De plus en plus de consommateurs souhaitent acheter des produits du terroir directement auprès des producteurs, soit par internet soit en se rendant directement à la ferme.

Initiative de l'Office, mais aussi action individuelle de certains salariés, Oise Habitat s'est lancée dans une démarche locavore. Etre

locavore, c'est consommer des produits locaux et de saison, issus de producteurs localisés dans un rayon de moins de 250 km de son lieu d'habitation (circuits courts).

Concrètement, pour l'organisation d'événements avec prestation de traiteur, Oise Habitat travaille régulièrement avec le traiteur et restaurateur « Sésou », situé à Nogent-sur-Oise. Celui-ci achète ses produits frais en circuits courts afin de garantir la traçabilité et de contribuer à la redynamisation de l'économie locale. En 2016, le budget « traiteur » confié à Sésou a été d'environ 12 500 €.

En complément de la démarche d'entreprise, des actions personnelles se sont développées parmi les salariés de Oise Habitat. Par exemple, un collaborateur de l'équipe Développement, propose à ses collègues, de rassembler leurs commandes de produits vendus à la ferme située à côté de chez lui. D'autres sont inscrits à la "Ruche qui dit oui", de Nogent-sur-Oise.

Cet engagement dans une démarche d'achats locavores permet à tous de découvrir ou redécouvrir des produits locaux comme les salicornes de la baie de Somme, la tomme au foin, le Bray au lin, le Rollet, etc.

OBJECTIFS MAJEURS

Développer une qualité de service optimisée et durable pour nos locataires :

- Maîtriser le niveau moyen des loyers et son évolution afin de préserver le pouvoir d'achat des locataires
- Stabiliser l'évolution du montant des charges locatives
- Soutenir le parcours résidentiel et la mobilité des locataires au sein de notre parc

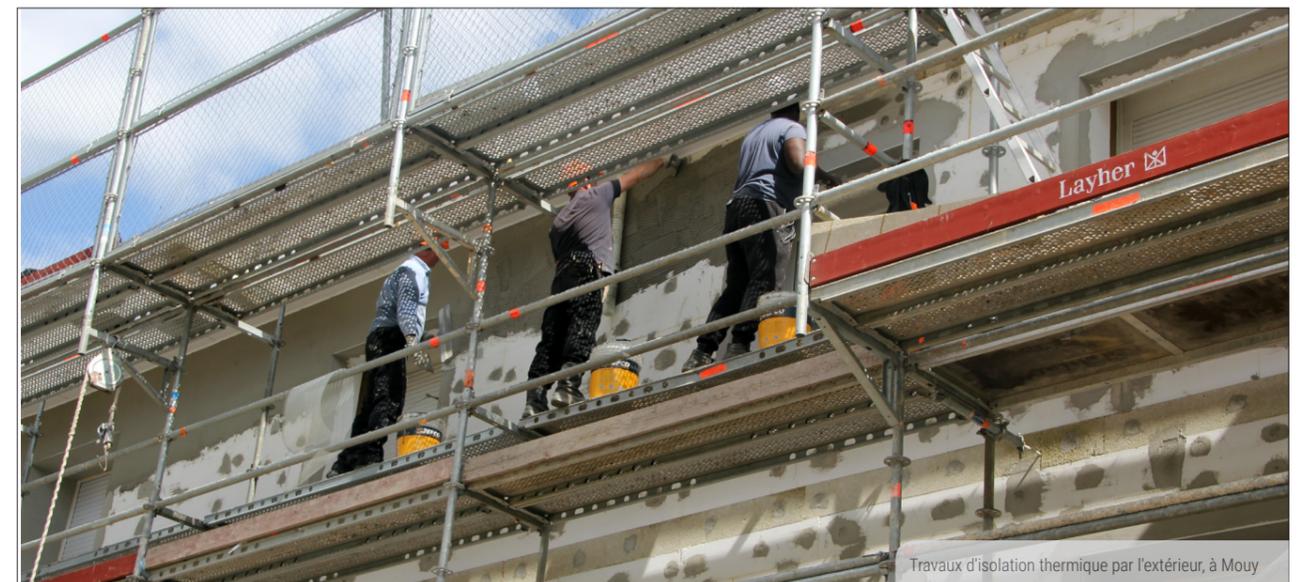
Promouvoir la créativité et l'innovation pour une politique patrimoniale modernisée, performante et responsable :

- Mesurer et améliorer la performance énergétique du patrimoine

- Développer l'utilisation des énergies renouvelables

Poursuivre une croissance équilibrée et pérenne basée sur le respect de nos partenaires économiques :

- Dégager suffisamment de fonds pour nous permettre de poursuivre notre mission de service public et d'utilité sociale
- Elaborer et mettre en œuvre une politique d'achats éthiques et responsables
- Maintenir le délai moyen de règlement des fournisseurs



Travaux d'isolation thermique par l'extérieur, à Mouy



ECO 2
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

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

	2014	2015	2016
ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes			
Salariés	11 905 K€	11 759 K€	11 796 K€
Fournisseurs et prestataires	75 676 K€	66 766 K€	71 488 K€
Administrations fiscales	8 900 K€	8 915 K€	8 158 K€
Banques	7 269 K€	6 413 K€	5 940 K€
Actionnaires	-	-	-
État (Cotisations à des fins redistributives)	566 K€	805 K€	695 K€
ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique			
Heures d'insertion par l'activité économique	4 180 h	4 180 h	4 180 h
ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques			
Nombre de fournisseurs et prestataires	1 068	1 033	1 017
Part d'entreprises locales*	49,06 %	49,27 %	47,39 %
<small>* entreprises dont l'adresse de facturation est située : Dans le département de l'Oise</small>			
ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs			
Délai de paiement moyen des fournisseurs	20 jours	18 jours	21 jours
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	85 %	94 %	91 %

En 2016, nous avons mis en place : un échancier de paiement, CHORUS et la numérisation des factures.

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

23% des achats de Oise Habitat sont des achats dits "responsables". Son processus d'achats intègre des considérations sociales et environnementales, avec l'existence de clauses de ce type, et dans une logique de coût global - même si un éco-produit peut encore être considéré comme plus cher qu'un produit standard et que, de ce fait, le critère "prix" dans l'appréciation des offres peut être préféré à celui du "coût

global". L'insertion par l'économique est un axe de travail de Oise Habitat, qui pratique un allotissement de ses marchés auprès des PME et artisans locaux quand l'objet de la consultation s'y prête (ex. : appel aux prestations d'un traiteur local). Sur le plan environnemental, Oise Habitat accorde une attention particulière aux chantiers propres et à la gestion des déchets, ainsi qu'aux économies d'énergie.

Un guide à l'usage de ses collaborateurs a été mis en place, une charte des achats responsables et une charte des chantiers propres sont prévues pour 2017, l'étape ultime visée par l'organisme au travers de sa politique d'achats étant la pondération des marchés par l'existence ou l'appui sur des éco-labels.



Chantier d'insertion
Résidence des Peintres à Mouy

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Pour un acteur du logement social, développer et mobiliser les compétences des salariés est indispensable pour relever les défis et s'adapter aux évolutions de son environnement.

AMÉNAGEMENT D'UN JARDIN EXTÉRIEUR AU SIÈGE DE OISE HABITAT

Déjeuner en extérieur dans la verdure, prendre son café au milieu des fleurs et des arbres, beaucoup de salariés d'entreprise en rêvent à l'arrivée des beaux jours. En 2016, grâce à l'aménagement du jardin du siège, c'est devenu possible chez Oise Habitat !

En partenariat avec le lycée agricole d'Airion et en collaboration avec l'entreprise Hié Paysage, l'Office a créé un espace extérieur convivial, où l'on peut déjeuner, se détendre et échanger avec ses collègues.

Pour réaliser cet aménagement, Oise Habitat a tout d'abord transmis ses besoins aux lycéens et étudiants BTS du lycée agricole de l'Oise. Dans le cadre de leur étude, ils doivent travailler sur

des projets concrets pour mettre en pratique les connaissances acquises tout au long de l'année.

Le schéma produit par les étudiants a été revu et amendé par les membres du groupe de travail de Oise Habitat qui ont participé à ce projet. A la suite de cette validation, l'entreprise Hié Paysage a réalisé les travaux, en début d'année 2016, sous l'égide de la direction de la Gestion Immobilière. Le jardin a été inauguré en juin 2016 par la direction générale.

Cette initiative, à la convergence des thèmes de qualité de vie au travail, de la découverte de la nature et du développement de partenariat avec les jeunes du territoire, a permis d'apporter de la convivialité aux collaborateurs de l'Office.

NOS ENJEUX

La prise en compte des attentes de chaque collaborateur en termes d'information, de formation ou de bien-être au travail est un des moteurs essentiels de la motivation et de l'implication.

Oise Habitat est particulièrement conscient de ses responsabilités envers ses collaborateurs. L'Office s'engage à favoriser leur bien-être au travail, à les accompagner dans le déroulement de leur carrière et à préserver leur santé et leur sécurité.



Le jardin du Siège



SALARIÉS DE PROXIMITÉ PRÉVENIR LE RISQUE

La présence d'amiante dans le parc ancien est un fait. Plus de 15 millions de logements, sociaux comme privés, sont en France potentiellement concernés. Cela ne signifie pas que ces logements sont dangereux ou inhabitables, mais cela implique de prendre les précautions nécessaires pour les intervenants et les locataires avant d'engager des travaux.

En matière d'amiante, Oise Habitat a mis en place une stratégie portant sur deux axes : la formation de ses salariés au risque sanitaire et la mise en œuvre de procédures d'intervention dans son patrimoine pouvant contenir de l'amiante.

Tout le personnel de proximité de Oise Habitat participe régulièrement à des formations leur permettant d'appréhender les risques sanitaires liés à l'amiante et d'adopter les postures adéquates.

En outre, en 2016, Véronique Hureaux, référente amiante de Oise Habitat, a rejoint les équipes de la Gestion Immobilière pour cartographier le patrimoine et établir les bonnes pratiques de prévention.

Pour aider leurs équipes à continuer à intervenir en toute sécurité pour elles-mêmes et vis-à-vis des occupants et leur permettre de monter en compétences, Oise Habitat poursuit son programme de formation intégrant les mises à niveau et les renouvellements d'accréditation de ses collaborateurs.

Réaménagement des archives

Top 😊

TÉLÉTHON

Initialement, le Téléthon est une émission de télévision qui a pour objectif de collecter des fonds pour soutenir la recherche sur les maladies rares. Depuis 30 ans, cet événement caritatif a vu fleurir des manifestations dans toute la France au sein de la société civile mais aussi dans les entreprises.

Grâce aux dons collectés, de grandes avancées scientifiques ont été faites concernant la recherche sur les maladies rares, permettant à de nombreux patients de bénéficier de traitements inexistantes auparavant.

Pour participer à cet événement national, Oise Habitat a organisé une soirée « Jeux de société » le 2 décembre 2016. Tous les participants à cette soirée ont donné un minimum de 5 € au Téléthon. En parallèle des dons individuels, les membres du Conseil d'Administration de l'Office ont souhaité l'engager dans cette démarche de solidarité

pour qu'il fasse un don d'entreprise de 1 500€. C'est ainsi un total de 2 541,50 € qui a pu être collecté et donné pour soutenir les actions du Téléthon.

Durant cette soirée, environ 50 personnes ont découvert ou redécouvert des jeux tels que Cluedo, Cranium, Scrabble, mimes, devinettes, cartes, etc. Dans une ambiance très sympathique, où chacun avait apporté jeux, nourriture et boissons. Les participants ont pu partager ainsi un moment ludique au profit du Téléthon.

Outre le fait de récolter des fonds pour l'Association française contre les Myopathies (AFM), cette première expérience avait aussi pour but de partager des moments amicaux et de favoriser les rencontres et échanges entre salariés.



Soirée jeux de société du 2 décembre 2016, au profit du Téléthon



OBJECTIFS MAJEURS

Favoriser le bien-être et le développement des compétences professionnelles des salariés :

- Respecter un équilibre vie privée / vie professionnelle
- Assurer la santé et la sécurité des salariés
- Harmoniser la répartition des effectifs par type d'emploi, âge, catégorie et sexe
- Contribuer à l'emploi des personnes en situation de handicap
- Renforcer la politique de formation et la GPEC (recrutement, mobilité, plans de carrière)
- Maintenir l'équilibre des rémunérations par sexe et par catégorie
- Sensibiliser et former les salariés à la RSE (création d'un Club des Référents RSE en 2016)

Encourager les dynamiques collectives et transversales pour développer l'esprit d'entreprise :

- Favoriser la communication externe (brochure RSE, extranet locataires, bus éco-citoyen)
- Renforcer la communication interne autour de la mobilisation dans le cadre du projet d'entreprise, de la création d'espaces de convivialité et de la participation de l'organisme à des événements citoyens

Top ☺

MARCHE OCTOBRE ROSE

Depuis 23 ans, partout dans le monde, le mois d'octobre est consacré à la lutte contre le cancer du sein, le cancer le plus dangereux pour les femmes. Des marches, courses, ventes aux enchères, forum des associations ont lieu pour sensibiliser au cancer du sein, soutenir la recherche et promouvoir le dépistage.

En octobre 2016, pour la première fois, Oise Habitat a souhaité participer à cette lutte et a organisé une marche « Octobre Rose » pour ses collaborateurs.

Entre le siège, rue du Général Leclerc à Creil et l'unité territoriale des Hauts de Creil, environ 80 salariés de Oise Habitat ont marché, à l'heure du déjeuner, avec une banderole réalisée par le Centre Georges Brassens, accompagné par

l'ADÉCASO, l'association pour le dépistage des cancers dans l'Oise et le collectif des Associations du Grand Creillois.

Après 35 mn de marche, suivie d'un flash mob « Boxe », la banderole a été transmise en relais aux participants de l'après-midi Octobre Rose organisé par le CCAS et la Ville de Creil, l'ADÉCASO, le collectif des Associations du Grand Creillois, la Mutualité Française Picardie et la Ligue contre le Cancer comité de l'Oise.

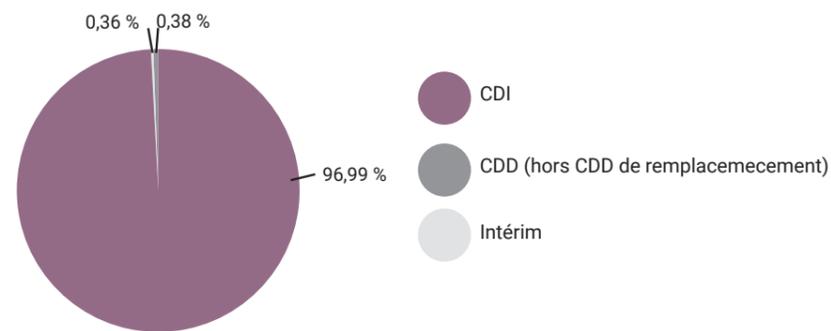
L'objectif de cette première marche a été de sensibiliser les collaborateurs de Oise Habitat au cancer du sein tout en gardant un message d'espoir : lutter contre le cancer, c'est avant tout lutter pour que la vie continue, et avec elle, la joie de vivre.



Flashmob à la marche Octobre Rose le 4 octobre 2016

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

Répartition des effectifs par type d'emploi



47 ans

Moyenne d'âge chez Oise Habitat



19

Nombre de mobilités internes dans l'année



57

Total de postes pourvus dans l'année

HR1 Équité d'accès et de conditions de travail

▲ Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)

	2014	2015	2016
CDI	97,33 %	96,48 %	96,99 %
CDD (Hors CDD de remplacement)	1,14 %	1,56 %	0,38 %
Interim	0,34 %	0,56 %	0,36 %
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	4 salariés	5 salariés	7 salariés
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salariés	0 salariés	0 salariés
Stagiaires	19 stagiaires	15 stagiaires	16 stagiaires

HR 1.2 Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Nombres de salariés en CDI	144	114	136	114	139	120
Âge						
< 25 ans	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
25-55 ans	45 %	35 %	43 %	36 %	42 %	37 %
> 55 ans	11 %	9 %	11 %	10 %	12 %	9 %
Catégories						
Ouvriers de maintenance	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Personnel de proximité	20 %	3 %	20 %	5 %	20 %	4 %
Employés administratifs	10 %	12 %	10 %	11 %	10 %	12 %
Agents de maîtrise	14 %	19 %	13 %	20 %	12 %	20 %
Cadres	9 %	8 %	8 %	8 %	9 %	9 %
Directeurs et cadres dirigeants	3 %	1 %	3 %	1 %	3 %	1 %

HR 1.3 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

	2014	2015	2016
Travailleurs handicapés employés durant l'année	15	16	16
Équivalent en ETP	14 ETP	14 ETP	14 ETP
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	51 K€	47 K€	52 K€
Compensation versée à l'AGEFIPH*	-	-	-

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

HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie (en K€)

	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Ouvriers de maintenance	-	-	-	-	-	-
Personnel de proximité	22,05	21,40	22,19	21,50	22,50	22,00
Employés administratifs	21,75	21,60	22,42	22,25	22,50	21,90
Agents de maîtrise	28,37	25,90	29,02	26,38	28,60	26,40
Cadres	39,70	37,94	39,37	38,50	39,30	38,60
Directeurs et cadres dirigeants	#	#	#	#	#	#

HR 1.5 Écart de rémunérations

	2014	2015	2016
Rémunération médiane	24 K€	25 K€	25 K€
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	5	5	5

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur

	2014	2015	2016
Avantages sociaux financés par l'employeur (ticket restaurant, intéressement + abondement et mutuelle)	17,11 %	17,03 %	16,73 %
Autres avantages sociaux	Gratification exceptionnelle d'ancienneté, journée enfant malade (3 max dans l'année), 1h30 pour rentrée scolaire.		



HR2 Employabilité et évolution professionnelle

2014 2015 2016

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

HR 2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés		2014		2015		2016	
		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance	23	497	23	406	26	595
	Personnel de proximité	26	406	58	1095	52	1162
	Employés administratifs	24	609	10	95	17	322
	Agents de maîtrise	34	889	22	284	52	858
	Cadres	23	560	15	308	32	613
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	8	347	10	151	11	133

HR 2.2 Accès à la formation

Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	2014		2015		2016	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	39,58 %	30,70 %	36,03 %	15,79 %	53,24 %	20,00 %

HR 2.3 Mobilité interne

Nombre de mobilités internes dans l'année dont : Nombre de promotions internes dans l'année Total de postes pourvus dans l'année	2014		2015		2016	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	2	7	2	7	19	19
2	7	2	7	19	19	
33	36	33	36	57	57	

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

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

HR 3.1 Taux d'absentéisme (% des jours ouvrés)	2014		2015		2016	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Taux d'absentéisme global	7,90 %	8,96 %	10,49 %	10,49 %	10,49 %
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,35 %	0,67 %	1,11 %	1,11 %	1,11 %	1,11 %
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	17	33	16	16	16	16

HR 3.2 Contribution de l'employeur au CE (% de la masse salariale)

2014 2015 2016



HR A / PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ET PROMOTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Oise Habitat, dans le cadre de ses activités, est particulièrement attentif à la prévention des risques encourus par ses salariés et notamment par les personnels de terrain : ainsi un soutien psychologique et un accompagnement sont-ils apportés par l'organisme, en lien avec une structure extérieure spécialisée, concernant les agressions (physiques et/ou verbales) et, plus généralement, les incivilités. Un accord a été renouvelé en 2015, un bilan trimestriel est fait en CHSCT, des procédures sont mises en place (fiches, observatoire) et des formations systématiquement proposées (gestion du stress, prévention des conflits, attitudes à adopter en cas d'agression). S'agissant de l'accompagnement et de la prise en charge des salariés souffrant d'addictions, un plan d'actions est en cours en partenariat avec les services de la médecine du travail - lequel prévoit la mise en place de référents internes, formés à ces problématiques. Plus généralement, un accord annuel sur la qualité de vie au travail est en cours de négociation (2017), la lutte contre les discriminations et stéréotypes est prise en compte dans le cadre de la promotion de l'égalité "homme/femme" et, pour ce qui concerne les risques de harcèlement, l'organisme veille à sensibiliser régulièrement le management et les encadrants.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Dans le cadre de la mise en place des 35h, Oise Habitat a signé un accord sur l'aménagement et la réduction du temps de travail, qui permet notamment aux salariés d'opter pour le temps choisi (y compris pour le temps partiel), les horaires variables (avec plages fixes). L'organisme veille à l'équilibre "vie professionnelle/vie personnelle" à travers la rémunération d'une partie des congés pris pour enfant malade, et le maintien de salaire à 100% durant le congé pour paternité. Un dispositif de compte épargne temps (CET) a été instauré en 2014, permettant entre autres le passage à temps partiel temporaire. Oise Habitat accompagne et soutient également ses salariés dans leurs projets de formation (VAE, bilans de compétences) et, dans le cadre de ses actions et engagements en faveur de projets citoyens, leur offre par exemple la possibilité de s'absenter pour donner leur sang (1/2 journée annuelle).



Salle de convivialité

GOVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

La responsabilité de gouvernance d'un bailleur social comprend la mise en place d'une organisation stable et contrôlée, entretenant un dialogue constructif, constant et serein avec ses parties prenantes, et s'engageant dans une démarche durable fondée sur la transparence de ses résultats.

CHARTRE DE DÉONTOLOGIE DE LA COMMANDE PUBLIQUE

L'éthique de l'action constitue l'un des piliers de la RSE. La volonté ne suffit pas sur cette question sensible ; la méthode, la structuration et l'engagement dans la durée sont nécessaires pour passer des bonnes intentions à la mise en œuvre effective dans la durée.

En 2016, Oise Habitat s'est lancé dans l'élaboration de sa charte de déontologie de la commande publique. Elle se présente comme un code de conduite des salariés confrontés dans le cadre de leur activité professionnelle au droit de la commande publique. Il ne s'agit donc pas de définir des valeurs

morales, mais les règles à respecter par tous dans l'entreprise au moment de l'acte d'achat.

Cette charte a pour objectif de guider les collaborateurs dans leurs relations avec les fournisseurs et partenaires dans le respect de la réglementation et des valeurs de l'Office.

La dimension de la gestion des risques était présente dans les motivations affichées par le groupe de travail ayant formalisé ces repères de conduite : risques d'atteinte à la réputation ou à l'image, responsabilité juridique, risques financiers,... Mais aussi le respect des deniers publics, et la volonté d'améliorer les relations entre les services qui, par nature, sont tous coproducteurs d'un même acte d'achat public.

La charte de déontologie de la commande publique a été finalisée en 2017, et sera diffusée auprès des collaborateurs et des parties prenantes externes, après sa présentation en mars 2017 en Conseil d'Administration.

NOS ENJEUX

Pour progresser, toute organisation doit disposer d'une ligne directrice donnant confiance en l'avenir.

Cette orientation se traduit pour Oise Habitat par le projet d'entreprise « Horizon 21 ».

Ce projet permet de fédérer les équipes en clarifiant le positionnement et les objectifs stratégiques de l'Office, focalisant ainsi les énergies sur une ambition commune : pérenniser et renforcer sa position de bailleur social de référence du territoire creillois.

Dans ce cadre et dans une volonté de transparence, l'Office a inclus le suivi de sa performance en terme de RSE. Tous les ans, sa croissance durable et responsable sera mesurée, selon le référentiel Eurho-Gr®, dédié aux acteurs du logement social.

OBJECTIFS MAJEURS

Respecter les meilleures pratiques en matière de gouvernance :

- Promouvoir et assurer un comportement éthique à tous les niveaux de l'organisme : garantie apportée à l'éthique et au comportement responsable, élaboration d'un « code de déontologie de la commande publique »
- Veiller à la transparence et à l'efficacité de l'organisation et du fonctionnement des instances de la gouvernance

Développer le dialogue avec nos parties prenantes :

- Développer l'engagement dans les relations avec les collectivités et l'implication dans les politiques locales
- Améliorer les relations avec les locataires et leurs représentants
- Prendre en compte les attentes des salariés

QUAND LE LIEN SOCIAL PREND RACINE DANS LE JARDIN

Depuis 2013, l'Union Sociale de l'Habitat (USH) organise tous les ans un événement nommé « la semaine HLM ». L'objectif est de donner la possibilité aux organismes HLM de faire découvrir aux locataires et au grand public leurs initiatives et actions sociétales.

En 2016, parmi les 400 événements organisés partout en France, Oise Habitat a choisi de mettre en valeur le « bien-vivre ensemble » avec la création d'un jardin partagé dans le quartier de la Martinique à Creil. Ce projet s'est inscrit dans une dynamique partenariale riche et a permis de :

- renforcer le lien social et travailler au « vivre ensemble » avec l'implication des étudiants d'un lycée agricole pour la réalisation du schéma d'aménagement du jardin,
- encourager et développer la participation des habitants à leur cadre de vie et son embellissement, avec la plantation d'herbes aromatiques et de fleurs par les enfants du quartier et les jeunes élèves de l'école maternelle Jean Biondi située à quelques pas du jardin,
- favoriser l'emploi des personnes en situation d'exclusion professionnelle, par l'intervention d'une structure d'insertion pour la création de bacs à plantes construits à partir de meubles recyclés,
- promouvoir le tri des déchets avec la mise en place d'un composteur par la CAC, dans le fond du jardin partagé,
- développer l'économie locale avec la mise en œuvre du jardin par l'entreprise locale Hié Paysage.



Semaine HLM 2016

Top ☺



Lancement du Parcours éco-citoyen, à Creil

PARCOURS ÉCO-CITOYEN

Dans la sensibilisation des locataires à l'adoption d'un mode de vie réduisant leurs impacts sur l'environnement et leur consommation d'énergie, Oise Habitat n'oublie pas les plus jeunes.

En partenariat avec l'Agglomération Creil Sud Oise (l'ACSO) et l'entreprise SUEZ, Oise Habitat s'est investi dans la conception et la mise en œuvre d'un « parcours éco-citoyen ». De septembre 2016 à décembre 2016, sur 6 mercredis après-midi, 6 rendez-vous différents ont été donnés en pied d'immeuble aux familles des locataires du patrimoine de Oise Habitat.

Le véhicule du parcours éco-citoyen offre aux jeunes la possibilité de participer à de nombreux ateliers ludiques tels que : « comment réparer une chambre à air et circuler à vélo ? », « fabriquer un « paper potter » avec du papier journal pour y planter des herbes aromatiques », « découvrir l'eau bonne à boire », etc.

L'indicateur de participation des locataires, 100 à 150 enfants et adultes à chaque après-midi, montre le succès de cette action. De plus, les équipes ont constaté une sensibilisation accrue des jeunes enfants au respect de l'environnement au travers de leurs bonnes réponses aux questions posées par les animateurs.



GOV 1 Instances de décision et systèmes de management		2014	2015	2016
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1	NA	NA	NA
	Champ	NA	NA	NA
	Nom de la certification / de l'évaluation	NA	NA	NA
	Périmètre	NA	NA	NA
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	NA	NA	NA
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part des femmes en comité de direction	33,33 %	33,33 %	33,33 %
	Part des femmes dans le Bureau du CA	0 %	0 %	0 %
	Part des femmes en Conseil d'Administration	17,39 %	17,39 %	18,18 %

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts		2014	2015	2016
▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.				
GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2008	2011	2014
	Taux de satisfaction globale*	92,30 %	89,70 %	91,50 %
*d'après les réponses à la question : Si un ami, collègue ou membre de votre famille vous interroge, lui conseillerez-vous d'être logé par votre organisme ?				
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	NA	NA	NA
	Taux de satisfaction globale*	NA	NA	NA
*d'après les réponses à la question:				
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	3	2	4

GOV A / ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

La charte de déontologie et la prévention des conflits d'intérêt font l'objet d'une attention particulière de l'organisme, notamment au niveau du comportement de ses collaborateurs et de ses dirigeants ainsi que dans ses relations avec ses parties prenantes. Au niveau des organes de gouvernance,

des mesures strictes sont prises et un contrôle des Commissaires aux Comptes porte sur les conventions réglementées passées entre l'organisme et ses administrateurs. De même, la liste des salariés locataires de Oise Habitat est communiquée chaque année à son Conseil d'Administration. Un corpus de procédures internes est mis en place depuis 2015, et l'organisme s'est mis en conformité avec le "Pack Informatique et Libertés" de la CNIL

en produisant son 1er bilan annuel en 2016. Par ailleurs, une charte de la Commande publique sera disponible en 2017 et la charte informatique de Oise Habitat sera actualisée et étendue aux nouvelles obligations s'appliquant au domaine de la protection des données personnelles et confidentielles.

GOV B / ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Les instances de gouvernance sont composées d'un Conseil d'Administration (23 administrateurs : élus, personnalités qualifiées, représentants d'associations et d'organisations syndicales, organismes collecteurs, CAF) (3 réunions annuelles au moins) et d'un Bureau (7 administrateurs dont un représentant des locataires) (5 réunions annuelles au moins). Le Conseil d'Administration a formé plusieurs Commissions dont la Commission "Attribution des logements" (CAL), la Commission "Appels d'offres et Jurys de concours", la Commission "Finances" ou la Commission "Travaux". Le bon fonctionnement et l'articulation de ces instances sont garantis par un "règlement intérieur du Conseil d'Administration" adopté en 2015. Par ailleurs, Oise Habitat en tant qu'OPH est rattaché à un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) : le Syndicat Intercommunal d'Aménagement et de Construction des Communes de l'Oise, lequel se réunit au moins une fois par an et comprend 27 communes adhérentes. Les administrateurs disposent d'un "livret" élaboré par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), mis à jour en 2015 (et accessible via son site internet), et peuvent suivre, depuis 2002, des sessions de formation nationales sur des thèmes ressortant des missions et activités des organismes HLM ainsi que des enjeux et politiques du secteur.

GOV C / RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Les modalités d'information et de consultation des collectivités sont réalisées à travers les instances de gou-

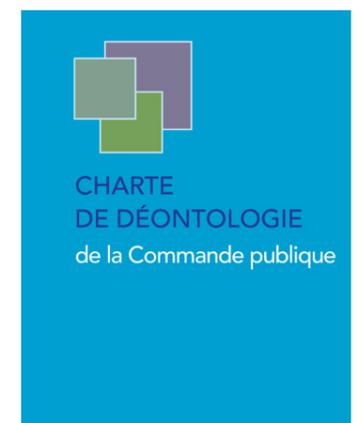
vernance de Oise Habitat, lesquelles comprennent des élus locaux : Syndicat intercommunal de rattachement, Conseil d'Administration, Bureau du CA. Les choix stratégiques et le développement de l'organisme sont débattus au sein de ces instances, qui en règlent les affaires et décident des orientations générales - en termes notamment de bassin de vie et d'activité.

GOV D / RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Les relations de Oise Habitat avec les associations représentant les locataires (élection tous les 4 ans) sont instituées de deux manières : par les réunions du Conseil d'Administration, dans lequel elles siègent, et par celles du Conseil de Concertation locative (CCL) qui ont lieu deux fois par an. Le CCL, auquel assistent le Président, le DG et les principaux directeurs de Oise Habitat, débat de questions portant sur l'activité de l'organisme (opérations en cours, gestion locative, quittancement, etc). Un Plan de Concertation locative (PCL) est négocié et signé tous les 5 ans - le dernier datant de 2015. Enfin, une enquête de satisfaction est organisée tous les 3 ans au niveau national, déclinée régionalement auprès de l'ensemble des locataires de chaque organisme dont les attentes et opinions sont recueillies dans plusieurs domaines : la gestion patrimoniale, l'accueil, la qualité de service et la communication. Des plans d'actions en résultent, portant notamment sur l'entretien, les travaux d'amélioration du cadre de vie ou bien le traitement de la demande. Plus généralement, Oise Habitat associe ses locataires à de grandes opérations s'inscrivant dans le cadre de la RSE : semaine HLM, installation d'un rucher, bus écocitoyen, etc.

GOV E / DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Dans le cadre du dialogue social qu'il souhaite constructif et régulier, Oise Habitat a tenu, en 2016, 11 réunions avec les délégués du personnel (DP), 5 réunions (dont 1 extraordinaire) avec le CHSCT et 11 réunions (dont 3 extraordinaires) avec le comité d'entreprise (CE) ; la négociation annuelle obligatoire (NAO) et celle portant sur l'accord d'entreprise sur l'intéressement ont eu lieu au cours de 5 réunions chacune. L'organisme veille à associer les élus du CHSCT à des projets ponctuels portant par exemple sur l'évacuation incendie, la lutte contre les incivilités et les addictions (au travers de la mise en place de procédures internes), l'aménagement de l'accueil du Siège ou du jardin ouvert aux salariés (été 2016), la mise en place d'un service d'urgence accessible aux locataires le soir et 24h/24 les WE et jours fériés, tandis que les élus du CE ont notamment participé au processus de renouvellement du marché portant sur la prévoyance et la santé. Des bilans réguliers sont faits et présentés aux IRP, qui peuvent donner lieu à des plans d'actions spécifiques et à la modification de procédures.



GLOSSAIRE

APL

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

BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label haute performance énergétique, à savoir un niveau qui vise une consommation inférieure de 50% à la consommation énergétique réglementaire pour les bâtiments tertiaires et un niveau d'exigence de 50 kWep/m² en énergie primaire pour le résidentiel. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

CUS

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

ESH

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

HQE

La Haute Qualité Environnementale est une démarche qui vise à limiter à court et à long termes les impacts environnementaux d'un bâtiment, tout en assurant aux occupants des conditions de vie saine et confortable. La démarche est structurée autour de quatorze cibles dont l'atteinte permet la délivrance d'une certification par un organisme indépendant et qualifié. Cette démarche est portée par l'Association du même nom et concerne les ouvrages et l'aménagement : du logement individuel au quartier, en passant par le parc tertiaire, pour le neuf, la rénovation, la réhabilitation ou l'exploitation.

PLA

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

PLAI

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

PLS

Le Prêt Locatif Social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas droit à une subvention de l'État. En revanche, il permet de bénéficier de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

PLUS

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

PLUS CD

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

LEXIQUE

ADECASO : Association pour le Dépistage des Cancers dans l'Oise

ANRU : Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine

AT/MP : Accident de Travail/Maladie Professionnelle

BT : Bon de Travaux

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CAL : Commission d'Attribution des Logements

CAO : Commission d'Appels d'Offres

CARSAT : Caisse d' Assurance Retraite et de la Santé au Travail

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCL : Conseil de Concertation Locative

CE : Comité d'Entreprise

CHSCT : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CREP : Constat de Risque d'Exposition au Plomb

DAPP : Dossier Amiante des Parties Privatives

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DP : Délégué du personnel

DPE : Diagnostic de Performance Energétique

DTA : Dossier Technique Amiante

EDL : Etat Des Lieux

GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences

INPI : Institut National de la Propriété Industrielle

IRP : Instances Représentatives du Personnel

OPCA : Organisme Paritaire Collecteur Agréé

PDH : Plan Départemental de l'Habitat

PLH : Programme Local de l'Habitat

PLU : Plan Local d'Urbanisme

RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

TPE/PME : Très Petite Entreprise/Petite et Moyenne Entreprise

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

VEFA : Vente en l'Etat Futur d'Achèvement



OISE HABITAT

4, rue du Général Leclerc
CS 10105
60106 Creil Cedex 1
www.oisehabitat.fr



" Ce rapport répond aux exigences du niveau 2 d'EURHO-GR® "

1. l'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting
 2. les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS
 3. le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®
- + LOGO EURHO-GR correspondant au niveau du rapport. »