

HABITAT
DU NORD



RAPPORT 2012



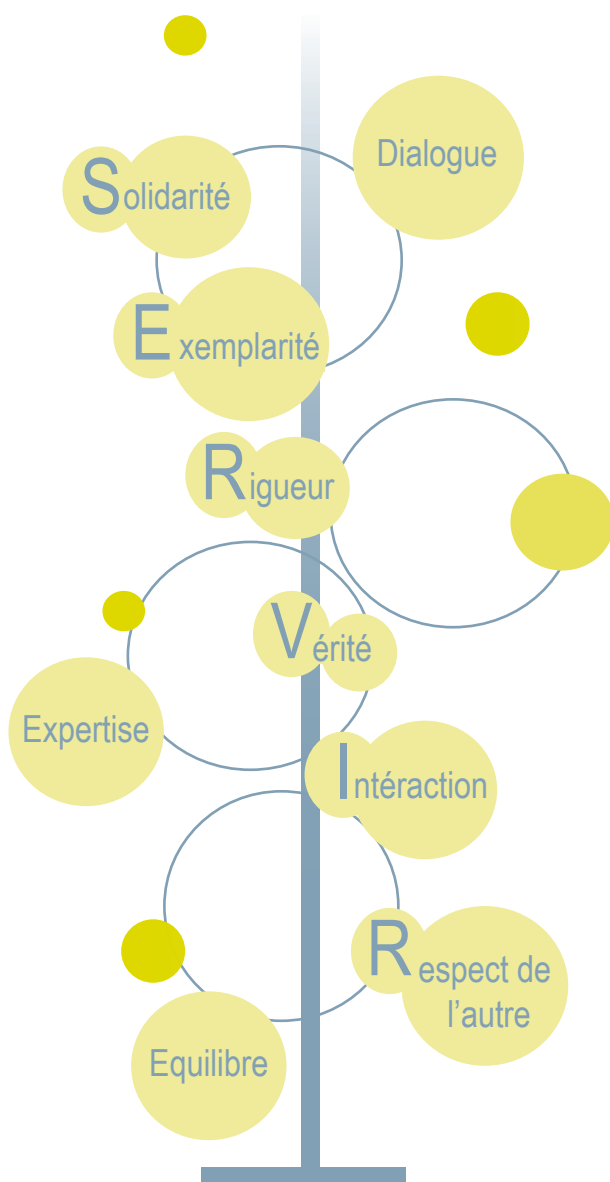
D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

www.habitatdunord.fr

SOMMAIRE

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL	P.4
CARTE D'IDENTITÉ	P.5
<hr/>	
TEMPS FORTS ET POINTS DE REPÈRES 2012	P.6-7
<hr/>	
NOTRE POLITIQUE RSE	P.8
OBJECTIFS 2012/2013	P.9
<hr/>	
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P.10
<hr/>	
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P.16
<hr/>	
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P.22
<hr/>	
ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE	P.26
<hr/>	
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P.30
<hr/>	
MÉTHODOLOGIE, AVIS DE NOS PARTIES PRENANTES & TIERCES PARTIES	P.34
<hr/>	
ELEMENTS FINANCIERS	
EXTRAITS CHOISIS DE NOTRE RAPPORT DE GESTION	P.36
<hr/>	
PROJETS 2013	P.38
<hr/>	
GLOSSAIRE	P.39

NOS VALEURS





Résidence du Douaisis - Aniche

ÉDITO

ACCOMPLIR ENSEMBLE DE GRANDES CHOSSES

Écrire la suite de l'histoire

Tel était le titre de notre précédent opus ! Afin de parvenir à la bonne réalisation de notre mission d'intérêt général, nous avons alors misé sur le sens de nos actions et sur une exemplarité à relever avec l'ensemble de nos partenaires, tout en adoptant une gestion plus efficace dans une conjoncture défavorable.

Pour se faire, nous avons décidé de nous appuyer sur six valeurs partagées, d'abord avec notre encadrement, puis avec nos équipes. Ces valeurs sont celles de la Solidarité, de l'Exemplarité, la Rigueur, la Vérité, l'Interaction et du Respect de l'autre.

Aristote affirmait que l'amélioration ne pouvait être obtenue qu'au contact d'autrui. Au-delà d'une simple énumération, nous nous sommes attachés à l'adoption du mot SERVIR, acrostiche de ces valeurs qui font nos métiers, afin de servir autrui, et par là nos parties prenantes, notamment notre clientèle de locataires.

Pour une confiance réciproque

Pour avoir réalisé la première vérification externe de données RSE dans le secteur du logement social en 2011, nous ne pouvons que nous féliciter de l'accueil reçu de cette démarche volontaire auprès de nos garants et autres partenaires financiers. L'évaluation de nos performances environnementales et sociales complète l'avis de nos commissaires aux comptes quant à la gestion de notre entreprise.

Dans cette logique de sincérité, différentes données financières figurent dans notre présente édition (comme l'année dernière, notre rapport de gestion est intégralement accessible depuis notre site Internet). L'appréciation des niveaux d'application en matière environnementale et sociale sera désormais réalisée tous les deux ans par une tierce partie.

De même, une signalisation claire, et présente au fil des différents chapitres, autorise maintenant la visualisation concrète de nos engagements s'agissant là des progrès accomplis, voire de nos retards...

En agissant par étapes

Accomplir ensemble de grandes choses suppose un horizon moins limité qu'une année civile. C'est ainsi que notre projet d'entreprise "Destination 2016 : Embarquement immédiat" a vu le jour, projet au sein duquel notre Responsabilité Sociétale et Environnementale se pose en toile de fond permanente de chacune de nos actions.

Pour atteindre le sommet de ce parfait équilibre, notre plan de vol structure à la fois nos étapes ainsi que nos engagements, nos objectifs, et nos projets de conventions dans un esprit pleinement RSE. D'ores et déjà, certaines avancées du groupe OXALIA sont présentes dans ce rapport en termes de mutualisation de partenaires.

Cette édition couvre l'année écoulée en ce qui concerne le reporting des données. Les pratiques mentionnées s'étendent au premier trimestre 2013 afin d'intégrer nos plus récentes actions.

Vous souhaitant une agréable aventure avec la découverte du Rapport d'Activité Responsable 2012 d'Habitat du Nord.

Luc LEGRAS

Jean-François DEVILLERS



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



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

LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL



LA DÉMARCHE EURHO-GR®

"Organisation partie prenante" enregistrée auprès du GRI, DELPHIS soutient son action pour le développement et la promotion d'un reporting RSE complet, transparent et partagé.



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

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



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

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

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

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

Une démarche européenne

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

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

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

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS

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

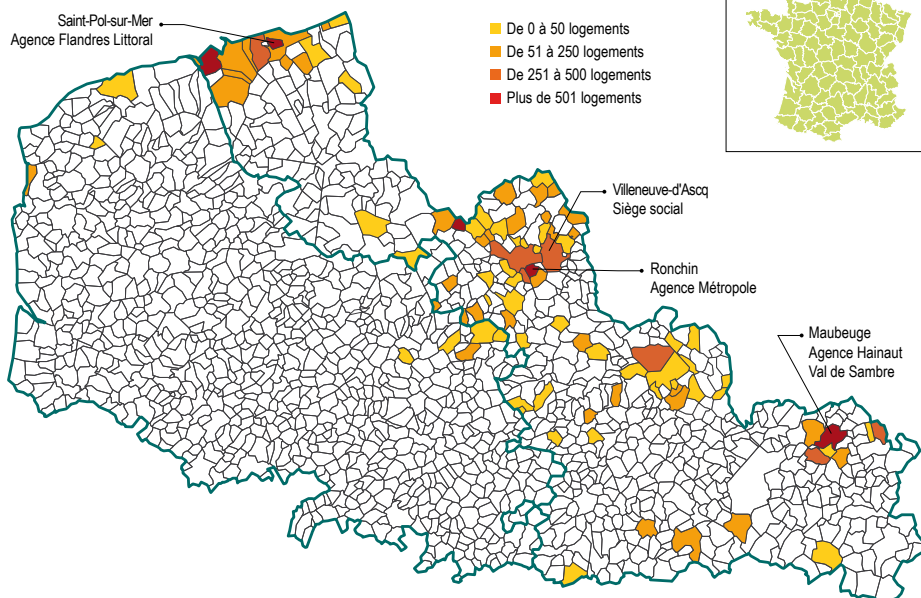
NIVEAU	EXIGENCES	OBJECTIFS
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel simplifié : socle minimal d'indicateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec le reporting RSE • S'engager visiblement dans une démarche de transparence et de redevabilité
★ ★ ★	<ul style="list-style-type: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



Résidence d'Azincourt- Aniche

CARTE D'IDENTITÉ

QUI SOMMES-NOUS ?



- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Aniche Annoëullin Anzin Armentières Aubry-du-Hainaut Bauvin Beuvrages Beuvry-la-Forêt Bourbourg Bray-Dunes Bruille-Saint-Amand Bugnicourt Bully-les-Mines Caffiers Calais Cappelle-en-Pévèle Cappelle-la-Grande Carvin Caudry Comines Coudekerque-Branche Courchelettes Craywick Croix Dunkerque Escaupont Etrœungt Fâches-Thumesnil Feignies Ferrière-la-Grande Frelinghien Grand-Fort-Philippe Grande-Synthe Gravelines Halluin Harnes | <ul style="list-style-type: none"> Hasnon Hautmont Hellemmes-Lille Hem Hérin Herlies Honnecourt-sur-Escaut Hornaing Houplines Jeumont Killew La Bassée La Gorgue La Madeleine Lambres-lez-Douai Landrecies Le Cateau-Cambrésis Lesquin Libercourt Lille Lomme Loon-Plage Loos Louvriol Lys-lez-Lannoy Marpent Marquette-en-Ostrevant Maubeuge Mons-en-Baroeul Mouvaux Neuville-en-Ferrain Nieppe Orchies Pérenchies Phalempin Prémesques | <ul style="list-style-type: none"> Quiévrechain Raismes Rombies et Marchipont Ronchin Roncq Saint-Amand-les-Eaux Saint-André-lez-Lille Saint-Pol-sur-Mer Saint-Saulve Santes Seclin Sin-le-Noble Tétéghem Thumeries Valenciennes Vendin-le-Vieil Verlinghem Vieux-Berquin Vieux-Condé Villeneuve-d'Ascq Wambrechies Wasquehal Wattignies Wattrelos Wimereux Zuydcoote |
|---|--|---|

CONTEXTE		2010	2011	2012
0.1	Patrimoine dont :	8 909	9 256	9 685
	Logements locatifs	7 955	8 127	8 397
	Foyers (équivalents logements)	954	1 129	1 288
0.2	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
	"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	4,54 €/m ²	4,44 €/m ²	4,56 €/m ²
	"Social" (PLUS, PLA) ¹	5,22 €/m ²	5,26 €/m ²	5,39 €/m ²
	"Intermédiaire" (PLS, PLI...)	7,23 €/m ²	7,05 €/m ²	7,13 €/m ²
<i>Bien que difficilement comparable, le loyer moyen en €/m² en surface habitable, tous financements confondus et au 01.01.12, donnait 5,27 en NPDC, 5,24 en France de Province et 5,61 France (source : Service de l'Observation et des Statistiques)</i>				
0.3	Part de logements ayant été conçus et/ou adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	0.06 %	10.98 %	11.63 %
0.4	Locataires de plus de 65 ans	9.51 %	8.94 %	8.32 %
0.5	Chiffre d'affaires ¹	42 502 593 €	45 471 189 €	46 257 497 €
0.6	Âge moyen du patrimoine	25 ans et 7 mois	25 ans et 11 mois	25 ans et 10 mois
0.7	Effectifs moyens en ETP	102 employés	104 employés	103 employés
0.8	Locataires aidés	57.75 %	59.75 %	60.32 %

¹Chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs uniquement, hors foyers et commerces.

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



Janvier 1
 En passant par Vœux Solidaires pour ses cartes de vœux, Habitat du Nord a versé un don de 262 € à l'Institut Pasteur.

Mars 2
 10^e anniversaire de notre journal locataires : *Toi Mon Toit*



LES TEMPS FORTS 2012



POINTS DE REPÈRE LEGISLATIFS 2012 :

JANVIER : décret 2012-025 relatif au caractère collectif et obligatoire des garanties de protection sociale complémentaire, les entreprises disposent jusqu'au 31.12.13 pour se mettre en conformité au dispositif – Pénibilité au travail : publication du décret et du modèle de la fiche individuelle d'exposition - Décret 2012-012 concernant les CUS des logements foyers - FÉVRIER : Égalité salariale, la proposition de loi est adoptée en 1^{re} lecture au Sénat - Urbanisme : une surface de plancher plus lisible qui remplace la Surface Hors Œuvre Nette et la Surface Hors Œuvre Brute - Le Conseil Economique Social et Environnemental propose une meilleure intégration de la RSE vis-à-vis des comités d'entreprises et des CHSCT en documentation et risques environnementaux - AVRIL : Les prestations familiales sont revalorisées de 1% - Le décret 2012-557 liste



5



3 Mai

En amont de la publication de son rapport d'activité responsable 2011, Habitat du Nord a fait évaluer ses données par AFNOR Certification.

4 Juin

Inauguration du Domaine des Maraîchers à Gravelines. Un projet de 24 maisons en location et de 22 maisons en accession.

5 Septembre

Lancement de la tarification éco-solaire de l'eau à Dunkerque. Un projet monté en partenariat avec la Communauté Urbaine de Dunkerque, la Lyonnaise des Eaux et les bailleurs sociaux du Dunkerquois dont Habitat du Nord.



6



6 Octobre

Après Qualibail 1, Habitat du Nord s'engage dans la certification Qualibail 2. Pour se préparer au mieux à l'audit, un audit interne a été réalisé par des salariés volontaires.



8



7 Novembre

Habitat du Nord aujourd'hui... Habitat du Nord demain... C'est sur ce thème que l'ensemble des collaborateurs, des administrateurs du groupe et des Présidents de directoire des sociétés d'Oxalia, s'est réuni lors de la convention du personnel.

8 Décembre

Collecte de jouets pour l'association Ludopital. Les locataires et les salariés d'Habitat du Nord ont collecté plus de 1 000 jouets pour les enfants hospitalisés.

plus de 40 informations sociales, sociétales et environnementales à inclure dans les rapports pour les entreprises non cotées et entrant dans le dispositif Grenelle 2 en matière de transparence sociale et environnementale - MAI : Abrogation du délit de harcèlement sexuel - JUILLET : Grande conférence sociale sur 7 thèmes jugés prioritaires comme l'emploi, la formation, l'égalité, les retraites, les rémunérations... - AOÛT : Loi de finance rectificative 2012, le volet social dispose de nouvelles mesures - SEPTEMBRE : 73^e édition du congrès HLM (Rennes) intitulé "HLM 2012-2017 : les urgences, les chantiers" - Deuxième loi de finances rectificative 2012 comprenant notamment l'annulation de la hausse du taux normal de TVA de 19,6% à 21,2% - NOVEMBRE : Loi du 1^{er} novembre sur les emplois d'avenir.

NOTRE POLITIQUE RSE



AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENTS

Conformément à la décision prise en comité de direction en date du 3 avril 2012 et en attendant que le projet d'entreprise "Destination 2016 : Embarquement immédiat" prenne pleinement le relais, la direction d'Habitat du Nord a décidé d'orienter sa politique générale 2012-2013 en vue d' "Améliorer la satisfaction des résidents en leur offrant un logement durable". Trois axes majeurs constituent cette politique :

1) L'amélioration de notre démarche qualité reposant sur :

● Les Engagements de Service Qualibail® avec un audit externe réalisé en mars 2013

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

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

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

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

▶ La recherche de partenariats formalisés et destinés à la proposition de services ou de soins à domicile

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

3) La maîtrise des charges locatives avec :

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

▶ La recherche d'innovations technologiques visant la réduction des énergies et des ressources naturelles, hors champ d'expérimentation

● La mise en œuvre d'un accompagnement social personnalisé pour tout ménage en difficulté financière

Afin de rendre vivante notre responsabilité sociétale, l'année 2013 s'appuiera sur 5 temps forts en écho du référentiel Eurho-GR® :

Bouger, du 04 au 15.03.13, reflet du thème Développer les ressources humaines

Protéger, durant la semaine du Développement Durable, reflet du thème Préserver l'environnement

Valoriser, 15 jours prévus en juin et à destination des locataires, reflet du thème Promouvoir l'équilibre social des territoires

Piloter, courant septembre, reflet du thème Animer et améliorer la gouvernance

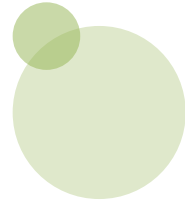
Animer en associant nos parties prenantes et notamment les entreprises partenaires, reflet du thème Assumer sa responsabilité économique.

En tant que caractéristique fondamentale de notre stratégie, la RSE couvre donc l'ensemble de nos activités. Pour ce faire, Habitat du Nord a responsabilisé le comité de direction en confiant à chaque membre le pilotage transversal d'une thématique et a missionné Lucy Konieczny (De gré de green) en tant qu'expert externe RSE.

"Habitat du Nord invite ses équipes à un Embarquement immédiat des actions à venir au long de l'année, ceci jusqu'à Destination 2016, et souhaite que ses partenaires se joignent à cette initiative en vue d'élargir le champ des possibles."



OBJECTIFS 2012-2013



Promouvoir l'équilibre des territoires

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

Assumer sa responsabilité économique

- Mettre en œuvre le projet de dématérialisation des factures fournisseurs
- Intégrer une clause d'insertion dans nos contrats concernant les constructions neuves et les réhabilitations
- Entretien durablement les partenariats avec les entreprises d'insertion
- Réduire le montant financier de notre vacance logement de 10%. Cet objectif a été écarté pour l'année 2013 car la vacance logement a augmenté de 6.34 % sur l'exercice écoulé. Un plan d'action plus approfondi sera défini en 2013.

Préserver l'environnement

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

Animer et améliorer la gouvernance

- Initier un cinquième conseil de surveillance sur une thématique d'actualité
- Diffuser le bilan public et synthétique du résultat des commissions d'attributions
- Publier le résultat de nos comités d'engagement

Développer les ressources humaines

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

À démarrer Démarrage Écarté-Non atteint

En cours Avancé Réalisé

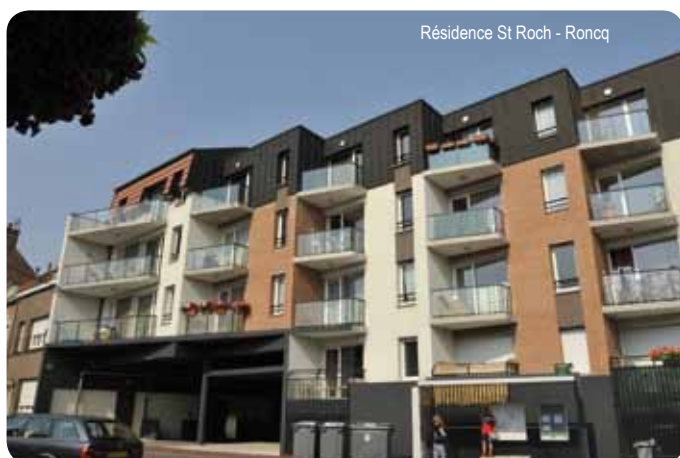
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



Rappel des objectifs 2012-2013

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

▶ Démarrage ▶ En cours ▶ Avancé



DIVERSIFIER NOTRE OFFRE DE LOGEMENTS

Répondre à la crise du logement relève aujourd'hui d'un véritable enjeu stratégique face aux plus de 131 000 demandes de logement en instance pour la région Nord-Pas de Calais (janvier 2011). À cette question de dignité humaine s'ajoute une conjoncture particulièrement défavorable avec une inflation de 2,5% en glissement annuel et un taux de chômage régional de 14%, soit un pourcentage supérieur de près de 4 points à la France Métropolitaine (sources : Insee). Disposer d'un toit est plus que jamais un sujet sociétal.

De par sa mission d'intérêt général et compte-tenu de l'urgence, le groupe Habitat du Nord a poursuivi son effort de production de logements neufs et loge désormais 21 834 résidents. Le groupe s'attache à proposer des solutions logements abordables et de qualité à destination de larges catégories de ménages.

Afin d'épouser les demandes des collectivités tout en répondant aux critères d'attractivité des territoires, les patrimoines livrés en 2012 se situent sur 4 nouvelles communes que sont Hem, Marpent, Saint-Saulve et Wattignies.

Avec 2 193 places en foyer réparties sur 39 foyers d'accueil et structures spécialisées, Habitat du Nord étend son offre d'hébergement à destination des personnes âgées et des jeunes en difficulté et s'affirme comme un acteur majeur de l'équilibre et du développement social en région.



EHPAD les Tilleuls - Maubeuge

CONSTRUIRE UN PARCOURS RÉSIDENTIEL

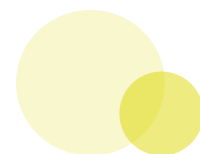
Face à la pression de la demande et en lien avec les collectivités, notre mission d'aménageur de territoires consiste à équilibrer les programmes de construction et rénovation de nos logements ou foyers d'hébergement dans le cadre de notre Convention d'Utilité Sociale (CUS), tout en optimisant l'occupation de notre patrimoine locatif.

Le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées assure l'accompagnement des ménages en difficulté.

Nos commissions d'attribution se réalisent de manière équilibrée, en tenant compte de l'ensemble des demandes nouvelles et de mutation, de la sur et sous occupation et dans le respect de critères déontologiques révisés en 2012.

Le groupe Habitat du Nord complète également son offre résidentielle par le biais de l'accession sociale à la propriété au travers de sa filiale Habitat du Nord Coop. Nos résidences se trouvent à Hantay et Lille, ou Ronchin en location-accession.

Plus d'information sur notre site Internet : www.habitatdunord.fr / rubrique Les projets.



TÉMOIGNAGE

Après 23 ans en appartement et plus de 10 ans après avoir déposé un dossier, Sylvie et Jean Marie D. n'y croyaient plus. *"Quand j'ai reçu le courrier annonçant la nouvelle, j'ai aussitôt enfourché mon vélo pour me rendre sur place"* se souvient Sylvie. *"Je ne reconnaissais pas le nom de la rue, et pour cause : elle était à peine créée. Vous ne pouvez imaginer ma surprise lorsque j'ai réalisé qu'il s'agissait d'une maison et neuve qui plus est !"*

Les voilà désormais bien installés rue Saint Fiacre à Saint-Saulve.



CHIFFRES CLÉS 2012

- 3 agences et 25 points Accueil
- 98 communes d'implantation
- 65% de logements collectifs
- 1 325 attributions dont 155 mutations
- 2 193 places en foyers ou structures spécialisées

L'ENJEU DE LA PROXIMITÉ

LA PROXIMITÉ À AMÉLIORER

Les faits : le 18 décembre 2008, Habitat du Nord fait l'acquisition en vente à l'état futur d'achèvement d'un ensemble immobilier à RONCQ auprès de la société Marignan. Celui-ci sera livré en 2010. Fin 2011, des moisissures apparaissent sur les murs et plafonds de diverses pièces dans plusieurs maisons. La couverture et la ventilation seraient en cause. Une déclaration de sinistre est effectuée en Janvier 2012 auprès de l'assurance dommages ouvrage. Un expert judiciaire est désigné par la suite. Le traitement de ce dossier prend beaucoup trop de temps au regard des dégradations des conditions de vie des résidents. La communication entre Habitat du Nord et les locataires n'est pas fluide. Ces derniers pâtissent douloureusement de cette situation avant que le bailleur n'agisse début 2013.

S'améliorer : la situation extrême rencontrée par les résidents du Domaine Saint Roch est totalement atypique au regard de notre chaîne habituelle de traitement des interventions techniques. Toutefois, elle est un véritable signal d'alerte qui nous permet de mettre en lumière les dysfonctionnements qui se sont posés. Ils sont de plusieurs ordres : manque de communication, multiplicité des interlocuteurs, organisation non adaptée à ce cas hors norme. Néanmoins, le manquement le plus symptomatique dans ce dossier se situe dans le défaut de proximité. Une visite sur le terrain aurait pu enrayer cette spirale d'insatisfaction. Des évolutions organisationnelles internes sont prévues. Les réclamations bénéficieront d'un suivi plus attentif. Les cas particuliers intégreront nos schémas de fonctionnement. Les métiers progresseront pour adopter des principes de communication davantage en adéquation avec les attentes exprimées car seule la proximité nous permet de mieux servir les habitants de nos quartiers.

PROXIMITÉ & BAISSÉ DES CHARGES

La dégradation des revenus allée à la hausse de l'inflation, des prélèvements obligatoires et du prix de l'énergie concourent à la précarisation financière des populations. A titre d'exemple 80% des ménages touchés par ce phénomène de société qu'est le surendettement sont des locataires du logement social (enquête typologique, Banque de France 2010). 60% des locataires bénéficient d'aides comme l'APL et 78% des nouveaux entrants disposent de ressources inférieures à 60% du plafond de ressources.

En conséquence, Habitat du Nord a imaginé et déployé différents dispositifs afin de soutenir et d'accompagner les résidents dans la gestion de leur budget habitation :

- Février : création d'un pôle "Charges locatives" pour la centralisation des charges et du suivi des contrats d'entretien récupérables
- Avril : campagne globale d'appels à destination des locataires pour le retour des attestations d'assurance logement et éviter le coût d'une responsabilité civile de 3,35 €/mois (hors garantie des biens personnels)
- Octobre : mobilisation sur divers canaux (courriers, appels, permanences, rendez-vous individuels) sur la base de 278 ménages assujettis au SLS dont 192 de manière forfaitaire dans le cadre de l'enquête SLS ; au final, seuls 66 ménages demeurent assujettis
- Décembre : recrutement pour 1 an d'un agent de service affecté à la résidence Les Peintres (120 collectifs à Cappelle-la-Grande), l'objectif étant de réduire les charges en ne reconduisant pas les contrats de nettoyage, de propreté des parties communes et d'éclairage ; le bilan sera disponible en 2014 et permettra d'améliorer la proximité avec nos résidents.



EHPAD Geneviève et Roger Bailleul - Ronchin



Résidence Kints et Simons - Ronchin










Atrium 2 - Lille

PROXIMITÉ ET LIEN SOCIAL

De longue date, Habitat du Nord encourage les initiatives de ses habitants aux activités sociales, culturelles ou communautaires au sein de ses ensembles immobiliers. Pour la première fois en 2012, nous avons souhaité orienter le thème de ces manifestations autour de 3 axes : le lien social (30%), les échanges intergénérationnels (20%) et les animations environnementales (50%). Plus que des actions symboliques, il nous est apparu que

ces animations relèvent du domaine stratégique visant une meilleure appropriation et vie de nos quartiers. Dans le même temps, nous avons entrevu le lien tangible entre logement / santé / tranquillité. Pour garantir cette cohésion et le bien-être de tout un chacun, nous mesurons la qualité de service attendue avec cette année des résultats insatisfaisants par rapport à l'édition 2011 mais offrant là des pistes de progrès.

						
6.8/10	6.6/10	7.5/10	6.9/10	7.8/10	6.7/10	7.1/10
Contre 6.9 en 2011	Contre 6.8 en 2011	Contre 7.6 en 2011	Contre 7.3 en 2011	Contre 7.9 en 2011	Contre 6.8 en 2011	Contre 7.3 en 2011
Environnement et cadre de vie	Propreté	Équipements collectifs	Équipements individuels	Communication	Demandes d'intervention	Satisfaction globale

AMÉLIORER LA SATISFACTION : MIEUX VIVRE DANS SON HABITATION

Pour le bien-être de ses résidents et après 3 cycles de certification sur la précédente version, Habitat du Nord poursuit sa démarche qualité de service et inscrit ses actions dans la nouvelle version du référentiel Qualibail®. Ces engagements constituent une valeur ajoutée certaine grâce à de nouvelles prestations destinées à renforcer la qualité des services rendus dans une logique permanente d'amélioration continue.

1. Nous vous accompagnons dans votre demande de logement
2. Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
3. Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
4. Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique

5. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
6. Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
7. Nous respectons votre emploi du temps
8. Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
9. Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
10. Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informé des suites données
11. Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
12. Nous organisons votre départ sans surprise
13. Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités :

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

Ils renvoient aux Finalités 1 (Cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (Epanouissement de tous les êtres humains) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux et aux Questions centrales suivantes de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale: "Droits de l'Homme"; "Questions relatives aux consommateurs"; "Communautés et Développement local". Les correspondances avec l'article R225-105-1 du Code de Commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

SOC 1	REPONSE ADAPTEE A LA DEMANDE DE LOGEMENT SUR LE TERRITOIRE	2010	2011	2012	
<small>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</small>					
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logements livrés ou acquis dans l'année	T1	NA	NA	NA
		T2	50,41 m ²	52,70 m ²	54,3 m ²
		T3	69,20 m ²	67,61 m ²	71,2 m ²
		T4	90 m ²	87,37 m ²	85,01 m ²
		T5	105,13 m ²	97,32 m ²	94,06 m ²
		T6 et plus	140,38 m ²	NA	NA
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements	"Très social" (PLAI)	9.17 %	1.95 %	9.06 %
		"Social" (PLUS, PLUS CD)	88.17 %	81.46%	90.94 %
		"Intermédiaire" (PLS, PLI)	0.3%	16.59%	0%
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	dont logements locatifs	4.42 %	2.16 %	3.32 %
		Foyers	26.19 %	18.34%	14.08%
SOC 1.4	Logements en accession sociale	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0 %	0,01 %	0.01 %
		Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0 %	0 %	0 %
		Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0
		Logements neufs en accession sociale par la filiale	13	16	8
SOC 1.5	Soutien à l'accès à la propriété des locataires du parc social	Nombre de ventes HLM réalisées dans l'année	0	1	1
		Nombre de ventes HLM de l'année couvertes par une garantie	NA	1	1
		Nombre de ventes HLM réalisées auprès des locataires du parc de l'organisme	NA	NA	NA
SOC 2	LOYERS ET CHARGES				
<small>Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.</small>					
SOC 2.1	Répartition des niveaux de loyers des nouveaux logements	Prix moyen			
		"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	-	-	-
		"Social" (PLUS, PLA...)	-	-	-
		"Intermédiaire" (PLUS, PLI...)	-	-	-
SOC 2.2	Evolution du montant des charges récupérables	1,35 €/m ²	0.58€/m ²	0.39€/m ²	
SOC 2.3	Evolution du montant des loyers ¹	1,50 %	1,9 %	1,9 %	
SOC 2.4	Taux d'effort des ménages entrants ²	-	29.96%	-	

1. Il s'agit de l'augmentation de la masse globale des loyers, non de l'augmentation individuelle de chaque loyer

2. Le taux d'effort est calculé en tenant compte des revenus sociaux (type RMI ou RSA) des locataires

Note méthodologique

1. Les équivalents-logements sont calculés selon la règle d'équivalence indiquée dans la convention d'agrément pour chaque établissement.
La règle générale est de 3 places pour un équivalent-logement.
2. Les m² correspondent au m² de surface habitable des logements, telle que définie à l'article R 111-2 du Code de la Construction et de l'Habitat.
3. Le chiffre d'affaires pris en compte correspond aux revenus issus de l'activité première de l'organisme, la location de logements; il ne comprend que les loyers quittancés, hors revenus générés par les foyers et commerces.

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

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



Insuffisant Modéré Raisonnable Elevé

SOC 3	MIXITE SOCIALE	2010	2011	2012	
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	13,60 %	17,83%	11,69%	
	Taux de mutations internes dues aux démolitions et réhabilitations importantes	NA	NA	NA	
<i>Le taux élevé de mutations internes de 2011 correspond à des relocations dans le cadre de programmes ANRU</i>					
SOC 3.2	Profil socio-économique des nouveaux locataires :				
	- de 25 ans	5,52 %	5,78 %	5,84 %	
	AGE des ménages (locataires en place)				
	25-39 ans	33,7 %	33,13 %	33,07 %	
	40-59 ans	36,91 %	36,8 %	36,26 %	
	60-74 ans	15,14 %	15,59 %	16,24 %	
	75 ans et plus	8,73 %	8,7 %	8,58 %	
	RESSOURCES des nouveaux ménages				
	<60 % du plafond de ressources	82,69 %	86,07%	76,78 %	
	comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	15,52 %	12,39%	20,55 %	
> 100 % du plafond de ressources	1,79 %	1,54 %	3,07 %		
COMPOSITION des nouveaux ménages					
Personne seule	34,75 %	31,38 %	31,70 %		
Famille monoparentale	17,34 %	19,6%	22,65 %		
Couple sans enfant	25,42 %	24,35%	24,10 %		
Couple avec enfant(s)	22,49 %	24,67%	21,55 %		
Autre configuration (cohabitation, colocation...)	NA	NA	NA		
SOC 3.3	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	-	-	-	
SOC 3.6	Bilan synthétique public en accès libre des Commissions d'Attributions	NON	NON	NON	
SOC 4	ACTIONS DE COHESION SOCIALE				
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale	Insertion / Intégration par le logement	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	Insertion par l'emploi, la formation	Des conventions ont été établies auprès d'associations permettant notamment le relogement en situation d'urgence.		
	Description rapide pour la dernière année	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année		L'entreprise poursuit sa politique de chantiers d'insertion portant sur la rénovation de logements et de parties communes, ceci sur l'ensemble de ses territoires en partenariat avec plusieurs associations.		
	Description rapide pour la dernière année		Au travers d'activités culturelles ou péri-scolaires, l'entreprise favorise les initiatives et les animations portées par le réseau des Correspondants d'Entrée.		
SOC 5	ACCOMPAGNEMENT SOCIAL				
SOC 5.1	Effectifs dédiés à l'accompagnement social, dont :				
	Nombre de plans d'apurement en cours au 31/12	-	-	586	
	Médiateur (rice)	-	-	2.80	
	Conseiller (e) social (e) ou en économie sociale et familiale	NA	NA	NA	
	Chargé (e) de pré-contentieux	NA	NA	NA	
	Chargé (e) de contentieux	-	-	4.80	
	Chargé (e) de recouvrement	-	-	2.00	
	Autre :				
	Partenariat(s) formalisé(s) avec des acteurs sociaux			OUI	
	Description rapide pour la dernière année		Convention établie avec le Pacte Dunkerquois pour l'accompagnement social des familles concernant la requalification du quartier Basse Ville de Dunkerque.		
Actions de prévention et d'accompagnement des ménages en situation de fragilité		Campagnes d'appels et permanences physiques destinées à la prévention de charges ou frais complémentaires.			
SOC 6	ACCES AUX PERSONNES HANDICAPEES ET AUX PERSONNES AGEES				
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant, au delà des obligations réglementaires	Adaptation au handicap	-	-	24 018
		en % du CA	-	-	0.05
		Adaptation au vieillissement	-	-	17 445
		en % du CA	-	-	0.04
	Description des investissements réalisés		Adaptation au vieillissement selon les demandes exprimées par les résidents		
SOC 7	SANTE, SECURITE ET TRANQUILLITE DES LOCATAIRES				
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	NON	NON	NON	
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	NA	NA	6,7/10	
<i>Sur la base d'une enquête réalisée en 2012 auprès de 10% de nos locataires. A la question "Etes-vous satisfait de la tranquillité de votre environnement", la note obtenue est de 6.7 /10, avec une note de 5.8 pour les locataires résidant en collectif ZUS, 6.4 pour le collectif hors ZUS et 7.6 en logement individuel.</i>					
SOC 7.2	Actions de sensibilisation des locataires à la qualité de l'air intérieur	OUI	OUI	NON	
	Description rapide pour la dernière année	Pas d'article dédié à la qualité de l'air intérieur dans le Toi Mon Toit en 2012			
SOC 8	POLITIQUE DE LA VILLE				
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	22,89 %	26,44 %	11,71 %	
<i>Les travaux liés aux opérations/reconstructions sont en voie d'aboutissement, ce qui explique la chute de la part d'investissements consacrée aux quartiers dits prioritaires.</i>					
SOC 9	PROTECTION DES DONNEES ET DE LA VIE PRIVEE				
SOC 9.1	Procédures de protection des données formalisées et contrôlées	NON	NON	NON	

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT



ANALYSE OBJECTIVE DE NOS ENGAGEMENTS*

Mauvaise surprise de fin d'année pour le bailleur Habitat du Nord. Son dirigeant Jean-François Devillers ne s'attendait pas à cette missive reçue de la toute puissante ADE, Association de Défense Environnementale, l'accusant de greenwashing au regard des informations environnementales publiées dans son dernier rapport responsable.

Voici quelques extraits choisis de cette lettre ouverte et relayée par de nombreux réseaux sociaux...

"Nous ne doutons pas de votre vocation sociale mais ne pouvons pour autant rester passif face à tant de bonnes intentions qui tombent à plat lorsque parlent les chiffres... Si vos objectifs sont pertinents, pourquoi une telle incohérence dans l'affichage des résultats !"

L'association se dit outrée qu'une entreprise dont le chiffre d'affaires atteint les 40 M€ n'ait :

- aucun logement de classe A ou B,
- aucune clause environnementale dans ses marchés,
- pas d'investissement dans les énergies renouvelables ou de budget en Recherche & Développement.

ADE précise que le projet modèle mis en avant par Habitat du Nord ne concerne que 3 logements, que les réalisations exclusivement réglementaires n'entrent guère dans le champ de la RSE et que l'exemplarité d'une entreprise pourrait comprendre a minima un plan de déplacement du personnel.

Rappel des objectifs 2012-2013

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

○ À démarrer ▶ En cours ▶ Avancé ● Réalisé



TÉMOIGNAGE

Patrick CHEMLA

Membre du Conseil d'Enseignement et enseignant sur les problématiques de la construction durable auprès de l'ESTP et Manager en charge du pôle Construction durable au sein du cabinet Utopies.

"Les propos relayés ci-contre ne sont issus d'aucun article de presse. En réalité, il s'agit de l'interprétation résultant d'un cas pratique auquel se sont prêtés en décembre 2012 près de 160 étudiants de l'Ecole Supérieure de Travaux Pratiques. L'exercice consistait en l'examen critique des pages environnementales du rapport RSE 2010 du groupe Habitat du Nord. Par cet exercice, nous avons souhaité montrer à quel point nos futurs diplômés sont attentifs et sensibles à toute communication liée aux politiques, démarches et actions environnementales."

*NOTE DE HABITAT DU NORD

Sur la base des propos du chapitre Préserver l'environnement et des données de reporting inhérentes, les étudiants de l'ESTP ont ainsi émis différents jugements quant à notre Rapport Responsable 2010, sentences dont nous avons volontairement noirci les traits.

La Responsabilité Sociétale et Environnementale n'est pas que de la communication. Mais elle n'est rien sans communication et son contenu doit être analysé dans son ensemble.



SENSIBILISER AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

Pour la première fois en 2012, Habitat du Nord a décidé de structurer ses animations historiques destinées à favoriser le lien social. En donnant la priorité aux aspects environnementaux, nous souhaitons faire partager les valeurs que sont les nôtres en même temps qu'éveiller les consciences à l'urgence à changer nos comportements. Grâce à nos multiples partenaires en région, de nombreuses rencontres et animations se sont déroulées au fil des saisons avec pour point d'orgue l'opération "Des fleurs & du soleil" et le concours Créutile, commun aux membres du groupement Oxalia.

Pour une bonne appropriation de gestes responsables au quotidien, ces étapes pédagogiques sont indispensables car elles permettent de (re)donner du sens à nos pratiques tout en explicitant les motifs qui nous amènent à évoluer pour prendre soin de notre environnement.

NOS AXES DE PROGRÈS

- > Faire partager nos valeurs liées à notre responsabilité environnementale.
- > Réaliser annuellement l'étude sur les modes de transports utilisés par les salariés
- > Agir sur la préservation des ressources, notamment de l'eau
- > Intégrer des solutions de mesure de consommations de ressources et des énergies à nos logements
- > Préserver la faune et la flore de nos territoires
- > Réduire notre empreinte écologique



UN ÉCO GUIDE POUR TOUT NOUVEAU LOCATAIRE

Car la sensibilisation aux éco-gestes commence dès l'emménagement, Habitat du Nord remet à tout nouveau locataire un document synthétique permettant une prise en main citoyenne des équipements individuels ou collectifs des habitations avec différents conseils. Les nouvelles attitudes permettent également des économies financières non négligeables au regard des budgets des ménages.

L'éco-guide répond à la famille d'engagement 3 du référentiel Qualibail®.



DES PISTES D' ACTIONS...

RECYCLER POUR PRÉSERVER LES RESSOURCES

+28%

production d'ordures
ménagères/an/
habitant

(source Adème 2010)

En constatant fin 2011 que 13% de notre patrimoine immobilier n'était pas concerné par le tri sélectif des déchets, le groupe Habitat du Nord a organisé un "diagnostic partagé" sur le programme des 464 appartements de la résidence Les Présidents à Maubeuge. Les Correspondants d'Entrée, le Conseil de Quartier, La Ville de Maubeuge et la Communauté d'Agglomération, ont été conviés à la découverte des locaux poubelles de cet ensemble. La solution inédite proposée par Ressources Communes évite l'enfouissement et l'incinération d'une partie des déchets grâce à la valorisation des déchets encombrants. Cette démarche s'inscrit dans l'objectif déterminé par l'Union Européenne quant au recyclage de la moitié des déchets ménagers et similaires à l'horizon 2020.

À titre d'exemple, la benne textile en place au pied de la résidence Comtesse de Ségur à Ronchin a permis de collecter 570 kilos sur le mois de mars 2013.



Fleurissement des balconnières - Anzin

RATIONNALISER L'USAGE DE L'EAU

0.6

kWh/m³ sont
nécessaires pour
rendre l'eau douce
potable

Le changement climatique rendant moins prévisible la disponibilité de nos ressources en eau, Habitat du Nord s'attache à une meilleure gestion de cette ressource à travers des moyens techniques dans tous les logements neufs. Dans certains cas, des récupérateurs d'eaux pluviales sont installés. À l'aide des partenaires externes comme l'Adème ou les associations de locataires, des campagnes de sensibilisation visent à attirer l'attention de nos résidents sur la préservation des réserves d'eau douce en région.



Récupérateur d'eau pluviale - Verlinghem

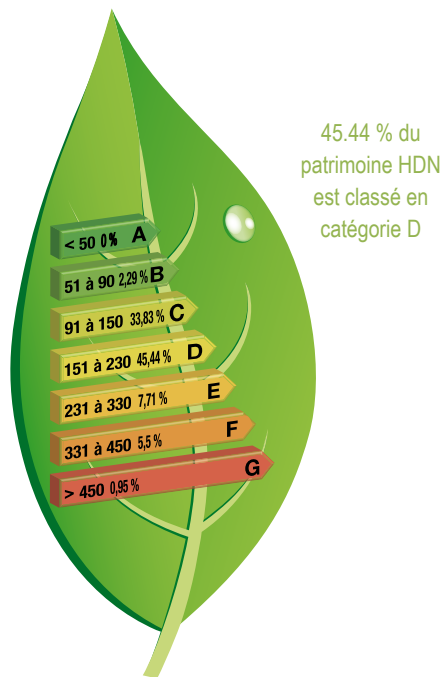
PROTÉGER LES ESPACES ET LES ESPÈCES

Le jeune public accueille très favorablement les animations destinées à la protection de la faune et de la flore. Les initiatives locales se multiplient de façon à tempérer l'impact de l'homme sur l'habitat naturel des formes de vie présentes sur nos territoires. Pour preuve, l'atelier organisé route de Don à Annoëullin a fédéré la majorité des enfants de nos locataires à l'occasion de la décoration de nichoirs à oiseaux, eux-mêmes conçus à partir de bois recyclé et réalisés par l'un des résidents particulièrement investi. Des cultures de plantations et d'autres exemples de jardins partagés témoignent aussi de la prise en considération de la cause écologique.



Confection de nichoirs - Annoëullin

LOGEMENT SOCIAL : UN TRAVAIL AU LONG COURS



Classement énergétique du patrimoine 2012

Répartition des DPE des résidences principales en Nord-Pas de Calais (source : Estimation Énergies Demain 2011)

A : 0,00% - B : 2,29% - C : 33,83% - D : 45,44%

E : 7,71% - F : 5,50% - G : 0,95%

UN TRAVAIL AU LONG COURS

Au cours de cette dernière décennie, la législation et de multiples mesures incitatives ont profondément transformé l'approche construction de l'habitat, le secteur du bâtiment étant le troisième contributeur des gaz à effet de serre et du réchauffement climatique. Les évolutions, si minimes soient-elles, attestent des investissements réalisés chaque année au fil des constructions et des rénovations de notre parc locatif. Agir ou renverser la tendance de nos résultats représente un travail au long cours. Un laps de temps minimal de 24 mois s'écoule généralement entre la délivrance d'un permis de construire d'un programme immobilier et la livraison des logements à leurs occupants. Les prochaines années permettront de mesurer l'évolution de l'amélioration de nos logements en terme énergétique.

POUR NOS CONSTRUCTIONS NEUVES

Les nouveaux logements livrés durant l'année écoulée se situent à Carvin, Hautmont, Hérin, Jeumont, Marpent, Saint-Amand-les-Eaux et Vendin-le-Vieil. Ces programmes sont tous de niveaux énergétiques B et C. Les nouvelles structures spécialisées se trouvent à Aniche pour un foyer de personnes handicapées (THPE) et à La Chapelle d'Armentières pour une Maison d'Accueil Spécialisée.

Les cahiers des charges de ces projets donnent pour consigne à la maîtrise d'œuvre la prise en compte de matériaux respectueux de l'environnement. D'une manière générale, les nouveaux occupants sont satisfaits de la qualité de leur logement. Ils attribuent une note de 7,7/10 à leur environnement (source : enquête de satisfaction entrants Qualibail® 2012).

POUR NOS TRAVAUX DE RÉNOVATION

En 2012, les travaux de réhabilitation se sont achevés sur nos résidences du Bois d'Enchemont à Lesquin, quartier du Fort à Hautmont et quartier du Lambreçon à Jeumont. Ces deux dernières opérations relèvent du cadre ANRU et bénéficient du Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) dont les critères environnementaux sont particulièrement stricts.

En moyenne, les résidents donnent une note de 5,2/10 à leur logement avant les travaux. Cette note est de 8,8/10 après rénovation (source : enquête de satisfaction réhabilitation Qualibail® 2012).

De façon générale, les travaux ont été priorisés sur l'efficacité énergétique.

COMMENT DONNER UNE NOUVELLE VIE À NOS DÉCHETS DONNE DU SENS À LA RSE




Le concours Créutile fait intervenir les acteurs sur les piliers Social et Environnemental pour que ceux-ci tendent vers un univers vivable à partir de nos ressources.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière environnementale, au niveau de son patrimoine, et en tant qu'acteur responsable. En écho aux enjeux-clés du secteur, l'accent est mis sur la performance énergétique, les émissions de CO₂ et la consommation d'eau, qui ont par ailleurs un impact important sur la maîtrise des coûts de logement des ménages. Les indicateurs renvoient par ailleurs aux indicateurs-clés des Finalités 2 (Préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (Lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices applicables au secteur de la construction et l'immobilier de la Global Reporting Initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale.

ENV		2010	2011	2012
ENV 1	POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE			
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	NON	NON	NON
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	0 %	29.43 %	97.69 %
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	NON	NON	NON
ENV 2	LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE			
	Classement énergétique du patrimoine <i>(selon les diagnostics de performance énergétique)</i>			
	A bâti très performant	0 %	0 %	0 %
	B 51-90 kWh/m ² /an	0,17 %	1,01 %	2,29 %
	C 91-150 kWh/m ² /an	31,53 %	33,85 %	33,83 %
	D 151-230 kWh/m ² /an	42,79 %	46,09 %	45,44 %
	E 231-330 kWh/m ² /an	16,57 %	7,44 %	7,71 %
	F 331-450 kWh/m ² /an	3,65 %	5,58 %	5,5 %
	G bâti énergivore	0,49 %	0,98 %	0,95 %
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre <i>(selon les diagnostics de performance énergétique)</i>			
	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	-	0,2 %	0,2 %
	6-10 kg CO ₂ /m ² /an	-	1,64 %	2,52 %
	11-20 kg CO ₂ /m ² /an	-	5,82 %	8,03 %
	21-35 kg CO ₂ /m ² /an	-	39,4 %	38,45 %
	36-55 kg CO ₂ /m ² /an	-	38,45 %	37,26 %
	56-80 kg CO ₂ /m ² /an	-	9,02 %	8,73 %
	> 80 kg CO ₂ /m ² /an	-	0,54 %	0,52 %

ENV 2.1 (suite)	Patrimoine	Performance énergétique*	Moyenne	-	184.36	182.66 kWh/m ² /an	
			Médiane	-	170	170 kWh/m ² /an	
		Émissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	-	37.44 kg CO ₂ /m ² /an	36.56 kg CO ₂ /m ² /an	
			Médiane	-	36 kg CO ₂ /m ² /an	35 kg CO ₂ /m ² /an	
	<i>* source : diagnostics de performance énergétique</i>						
	Logements récents (depuis 2010)	Performance énergétique*	Moyenne	-	-	129.32 kWh/m ² /an	
			Médiane	-	-	108 kWh/m ² /an	
		Émissions de gaz à effet de serre*	Moyenne	-	-	17.51 kg CO ₂ /m ² /an	
			Médiane	-	-	16.8 kg CO ₂ /m ² /an	
	Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	-	
		Médiane	-	-	-		
Émissions de gaz à effet de serre		Moyenne	-	-	-		
		Médiane	-	-	-		
<i>source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels :</i>			/	/	/		
ENV 2.2	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)		11,68 %	11,43 %		11,06 %	
ENV 2.3	Total des émissions de CO ₂ des déplacements professionnels		80,37 tonnes de CO ₂	80,31 tonnes de CO ₂	69.8 tonnes de CO ₂		
	Niveau moyen d'émissions de CO ₂ des véhicules de société		148.07g./CO ₂ /km	126.12 g./CO ₂ /km	124.44 g./CO ₂ /km		
ENV 2.4	Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail ¹	Voiture individuelle	-	81,60 %	-		
		Covoiturage	-	5,30 %	-		
		Vélo	-	0 %	-		
		Transport en commun	-	7,90 %	-		
		À pied	-	3,90 %	-		
		Autre	-	1,30 %	-		
		Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié	Voiture individuelle	-	33,68 km/jour	-	
	Covoiturage		-	38,25 km/jour	-		
	Vélo		-	0 km/jour	-		
	Transport en commun		-	63,57 km/jour	-		
		À pied	-	1 km/jour	-		
		Autre	-	0 km/jour	-		
La mesure des modes de transports utilisés par les collaborateurs s'inscrit en tant que Axe de progrès Environnemental 2013.							
ENV 3	GESTION DE L'EAU						
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine ²		0,24 m ³ /m ²	0,2m ³ /m ²		-	
<i>A l'heure de la rédaction et de la publication de ce rapport, les données concernant l'exercice 2012 ne sont pas encore disponibles.</i>							
ENV 3.2	Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques		48.18 %	50.67 %	52.24 %		
	d'un système de récupération d'eaux pluviales		0,33 %	0,32 %	0,51 %		
ENV 4	URBANISME ET PAYSAGE						
ENV 4.1	Dépenses, hors charges récupérables, consacrées à l'entretien et à l'amélioration des espaces verts (par logement)		4.44 €/log	14.64 €/log	16.82 €/log		
<i>La part de charges non récupérables sur charges récupérables a considérablement évolué ces 3 dernières années, passant ainsi de 21,89% en 2010, à 48,51% en 2011 et à 50,94% en 2012. Cette évolution témoigne de la volonté de l'entreprise à l'amélioration de l'environnement et du cadre de vie.</i>							
ENV 5	ACTIONS DE SENSIBILISATION						
ENV 5.1	Réalisation d'actions de sensibilisation et de formation à l'environnement à destination des :						
	locataires	OUI	OUI	OUI			
	salariés	OUI	OUI	OUI			
	prestataires	NON	NON	NON			
ENV 6	DECHETS						
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en système de tri sélectif des déchets		11,33 %	87,50 %		89 %	
<p>¹ Les déplacements "quotidiens" comprennent les déplacements avec les véhicules de la société et les véhicules personnels utilisés dans le cadre professionnel. Les trajets effectués avec d'autres moyens de transport (train, avion...) ne sont pas pris en compte.</p> <p>² Seuls les logements locatifs pour lesquels l'organisme dispose d'un suivi de la consommation d'eau sont pris en compte ; le résultat peut ne pas refléter la consommation moyenne de l'ensemble du patrimoine.</p>							

Note méthodologique:

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

Raisons d'omission

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

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



Insuffisant



Modéré



Raisonné



Elevé

ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



PÉRENNISER L'ÉQUILIBRE FINANCIER

Contre l'avis des associations de locataires CNL et CLCV, Habitat du Nord pratique depuis deux ans des augmentations de loyer en masse. Cette progression des loyers est nécessaire à la pérennisation de notre mission sociale, à savoir proposer des habitations à loyers modérés aux populations les plus modestes ou défavorisées. Sous le couvert d'un statut de société anonyme, notre structure relève néanmoins d'un objet intermédiaire à but non lucratif. En l'occurrence, nos actionnaires ne perçoivent aucun dividende. Les résultats sont réinvestis dans notre ingénierie financière telle que :

- L'apport en fonds propres sur des opérations immobilières neuves et de réhabilitation
- La sécurité liée aux imprévus comme le vandalisme ou les incivilités
- Les travaux d'entretien et de maintenance
- Le financement des coûts non récupérables inhérents à la qualité de service

La progression des loyers de 1.9% ces deux dernières années se justifie au regard de ces éléments et de nos projections financières à moyen et long termes.

Rappel des objectifs 2012-2013

- Mettre en œuvre le projet de dématérialisation des factures fournisseurs
- Intégrer une clause d'insertion dans nos contrats concernant les constructions neuves et les réhabilitations
- Entretien durablement les partenariats avec les entreprises d'insertion
- ⊘ Réduire le montant financier de notre vacance logement de 10%. Cet objectif a été écarté pour l'année 2013 car la vacance logement a augmenté de 6.34 % sur l'exercice écoulé. Un plan d'action plus approfondi sera défini en 2013.

POSTES BUDGETAIRES

- > **Entretien courant** : un budget 2012 à hauteur de 1.4 M€, une hausse de 21% par rapport à l'exercice précédent.
- > **Le gros entretien et les travaux d'amélioration** : plus de 810 000 € ont été consacrés à des petites rénovations sur nos programmes, une diminution de 26% pour trouver un équilibre avec l'entretien courant.
- > Près de 188 000 € ont été nécessaires pour remettre en état des équipements victimes d'incivilités (- 7%); ce sont en majorité des portiers, des halls d'entrée et des boîtes aux lettres qui ont été vandalisés.

DYNAMIQUE DE COMMERCIALISATION

Pour l'année 2012, les coûts liés à la vacance commerciale représentent 2% de notre chiffre d'affaires (hors foyers et commerces), soit le montant de 926 523 euros. Pour limiter ces pertes, après analyse des causes, des actions ont été mises en œuvre comme l'anticipation des travaux à réaliser entre la sortie et l'entrée dans le logement, la réduction des délais d'intervention sur les gros travaux dans le logement.

- À démarrer
- En cours
- ⊘ Écarté-Non atteint

NOS PARTIES PRENANTES : l'État, le Conseil Général du Nord, les Conseils Régionaux du Nord et du Pas-de-Calais, les Caisses d'Allocations Familiales, l'Union Sociale pour l'Habitat, la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat, la Banque Postale, la Caisse d'Épargne Nord France Europe, la Caisse des Dépôts et Consignations, Prim'toit,



UN OUTIL DÉCISIONNEL

Visial est le nom du programme informatique développé par l'Union Sociale pour l'Habitat. Il permet la visualisation des stratégies d'investissement et d'activité à long terme (10 ans).

Le groupe Habitat du Nord l'a exploité pour la première fois en 2012.

Parmi les différents objectifs, le groupe Habitat du Nord se limite à 20 % de fonds propres dans les opérations de construction et de maintenir un ratio du service de la dette au maximum à 50 %.

NOS AXES DE PROGRÈS

INNOVATION ET DÉVELOPPEMENT

- > Respecter nos engagements CUS pour la construction de 180 logements/ an sur 6 ans
- > Dématérialiser les factures fournisseurs
- > Intégrer systématiquement des clauses d'insertion dans le renouvellement de nos contrats
- > Organiser un temps d'échange productif avec nos entreprises partenaires en décembre 2013
- > Mesurer la progression de la démarche d'achats responsables

IMPACTER L'ÉCONOMIE LOCALE

VIA L'INSERTION

Depuis près de 20 ans, Habitat du Nord encourage et accompagne les personnes en difficulté. À l'aide d'organismes comme l'Afeji, l'Agjie ou Interval, ce sont chaque année plusieurs dizaines de personnes qui s'inscrivent dans un cursus de retour à l'emploi comprenant l'apprentissage des métiers du bâtiment.

Les groupes constitués bénéficient d'un accompagnement permanent. Ils comprennent parfois certains de nos résidents et tendent à se féminiser. Des entreprises locales contribuent aux chantiers d'insertion par la fourniture de matériaux comme de la peinture.

Outre la mise à disposition de locaux, Habitat du Nord participe au financement de ces démarches à hauteur de 34%. Sur les secteurs Hainaut Val de Sambre et Flandres Littoral, le total des sommes engagées par l'entreprise et les partenaires avoisine les 410 000 euros.

VIA L'EMPLOI

Acteur régional significatif, le groupe Habitat du Nord considère ses relations avec les sociétés en charge de la construction ou de l'entretien de son patrimoine immobilier comme un vecteur de développement économique. Près de 15 000 factures sont établies annuellement en provenance de 200 entreprises. Plus de 65% d'entre elles sont régionales, en cela Habitat du Nord contribue à la création d'une valeur ajoutée certaine quant au maintien des emplois locaux. Un projet de dématérialisation des factures fournisseurs est au programme de l'année 2013.

OXALIA, LA COHÉRENCE EN ACTION

Au-delà de l'officialisation des statuts en mai 2011, la synergie entre les acteurs du logement social que sont les groupes Habitat 62/59 Picardie, Cottage, LDEV et Habitat du Nord prend désormais tout son sens.

Les savoir-faire ont été mutualisés afin de répondre de façon optimale aux besoins exprimés par les collectivités locales. Faisant suite à divers appels d'offres, Oxalia compte à ce jour différents projets à venir dont l'ingénierie se compose de l'expertise et des spécificités de chacun des membres.

Cette fédération est une richesse à plusieurs égards. Ensemble, nous mettons au cœur de nos actions la valorisation du territoire régional. Nous proposons une offre complète et diversifiée pour aider les collectivités à répondre aux problématiques de logement propres à leur territoire.

Ensemble, nous sommes capables de réaliser des projets ambitieux pour la région. Ainsi, avons-nous été retenus pour construire à Lille la plus grosse EHPAD d'Europe.

Enfin, ensemble, nous offrons aux entreprises prestataires régionales un volume d'affaires important. Ceci permet de favoriser les entreprises implantées localement, de baisser les déplacements et de créer de l'emploi sur toute la région.



ACHATS RESPONSABLES

Si nos pratiques ne sont pas encore systématiquement adossées à une politique d'achats formalisée, notre quotidien est ponctué d'initiatives et de mesures qui tendent à repenser les habitudes d'achats pour mieux intégrer les impacts environnementaux et sociaux des produits et services achetés.

À mesure des messages internes, les états d'esprit évoluent. Les acheteurs sont attentifs aux labels des petites fournitures ou de consommables : papeteries issues de forêts gérées de manière responsable, recyclage des cartouches d'impression et reprise des toners... Les bonnes pratiques symboliques se multiplient.

Différentes clauses environnementales et sociales sont progressivement inscrites à nos cahiers des charges selon le calendrier des renouvellements des prestations d'entretien et de maintenance. Notre dernier contrat d'espaces verts intègre l'utilisation de produits phytosanitaires non polluants et respectueux de l'environnement. C'est en empruntant cette voie que le groupe Habitat du Nord souhaite répondre aux attentes de la société civile en tant que donneur d'ordre.



ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Les indicateurs ci-dessous portent sur les différents aspects de la responsabilité de l'organisme en tant qu'acteur économique, vis-à-vis de ses actionnaires et partenaires, et en tant que contributeur à une croissance équitable et durable, en particulier au niveau local. Ces indicateurs répondent aux enjeux des questions centrales sur la "Loyauté des pratiques" et les "Communautés et le Développement local" de la norme ISO 26000, et à la Finalité 3 du Référentiel national d'évaluation des Agendas 21 locaux (Dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables). Ils reprennent les indicateurs des lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) relatifs à la "Performance économique" et la "Société".

ECO		2010	2011	2012
ECO 1	GESTION DU PATRIMOINE			
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année <i>Les données arrêtées tiennent compte des logements effectivement réceptionnés en tant que rénovés en date du 31.12 de chaque année. En perspective, ce sont davantage les petits programmes individuels ou des patrimoines d'une vingtaine d'années qui sont concernés par des opérations de rénovation.</i>	0,8 %	2,04 %	1,44 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2006-2010 1014,56 €/log	2007-2011 1286,97 €/log	2008-2012 1249,90 €/log.
ECO 1.3	Taux de vacance (total vacance)	1,70 %	2,49 %	1,75 %
	Technique	0,20 %	0,23 %	0,18 %
	Moins de 3 mois en exploitation	0,99 %	1,03 %	0,67 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,51 %	1,23 %	0,90 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux loyers	13,05 %	11,65%	15,07 %
ECO 2	TISSU ECONOMIQUE LOCAL			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux :			
	Salariés	5 670 K€	5 884 K€	6 077 K€
	<i>en % du CA</i>	13,34 %	12,86 %	13,14 %
	Fournisseurs et prestataires	93 653 K€	89 956 K€	48 914 K€
	<i>en % du CA</i>	220,35 %	196,66 %	105,74 %
	Administrations fiscales	4 598 K€	4 732 K€	5 015 K€
	<i>en % du CA</i>	10,82 %	10,35 %	10,84 %
	Banques	8 267 K€	10 357 K€	12 386 K€
	<i>en % du CA</i>	19,45 %	22,64 %	26,78 %
	Actionnaires	528 K€	357 K€	9,44 K€
	<i>en % du CA</i>	1,24 %	0,78 %	0,22%
	L'Etat (cotisations à des fins redistributives)			591,91 K€
	<i>en % du CA</i>			1,28 %
	<i>Le chiffre d'affaires 2011 a été modifié pour exclure les charges récupérables, ce qui explique l'évolution des pourcentages de l'année en question.</i>			
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine (en % du CA) <i>La diminution de l'investissement annuel 2012 est liée à la volonté de disposer de davantage de fonds propres et d'autofinancement net en vue de privilégier les opérations de rénovation thermique (par rapport aux programmes de construction neuve).</i>	165,97 %	203,23 %	175,49 %
ECO 3	ACHATS RESPONSABLES			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON
ECO 4	EQUITE VIS A VIS DES FOURNISSEURS			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	OUI	OUI	OUI
ECO 4.2	Actions de prévention de la corruption auprès des collaborateurs			
	Information et sensibilisation	NON	NON	NON
	<i>Nombre de salariés</i>	0	0	0
	<i>Description pour la dernière année</i>	-	-	-
	Formation	NON	NON	NON
	<i>Nombre de salariés</i>	0	0	0
	<i>Description pour la dernière année</i>	-	-	-
	Procédures formalisées de contrôle régulier	NON	NON	NON
	<i>Description</i>	-	-	-
ECO 5	INNOVATION			
ECO 5.1	Projets innovants en cours ou réalisés dans l'année	Groupement de commandes des 4 bailleurs d'Oxalia		

Note méthodologique

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

Raisons d'omission

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

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



Insuffisant Modéré Raisonnable Elevé

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE



DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES

Pour la bonne réalisation de sa mission d'intérêt général, le groupe Habitat du Nord a décidé d'ouvrir la voie en étant le premier bailleur social français à se prêter volontairement à ce nouvel exercice qu'est l'évaluation extra-financière.




Grâce à cette démarche d'objectivation, le pilotage de l'entreprise s'est progressivement étoffé d'indicateurs de développement durable dans les feuilles de route des managers. Elle a également remporté l'approbation de nos parties prenantes. C'est pourquoi nous avons décidé de reconduire ce type de vérification externe tous les 2 ans. Le prochain rendez-vous est pris en 2013 sur la base des données 2012.




Suite à des événements d'importance, comme lors des incendies sur nos résidences de Harnes et de Saint-Amand-les-Eaux, nous avons décidé de prévoir en 2013 la transmission d'informations symétriques aux élus en même temps qu'à nos actionnaires. Ces

communications actives s'inscrivent en droite ligne de notre volonté de sincérité et de notre réactivité. Elles contribuent au maintien de la confiance indispensable des membres de notre Conseil de Surveillance.

La mise à disposition intégrale de notre rapport de gestion sur notre site internet, ainsi que dans le présent rapport pour des extraits choisis (pages 36 et 37), intervient précisément dans cette logique affirmée de transparence.

Rappel des objectifs 2012-2013

-  Initier un cinquième conseil de surveillance sur une thématique d'actualité
-  Diffuser le bilan public et synthétique du résultat des commissions d'attributions
-  Publier le résultat de nos comités d'engagement

-  En cours
-  Démarrage
-  Écarté-Non atteint

AU SEIN D'UN MOUVEMENT NATIONAL



Aux côtés de l'Union Sociale pour l'Habitat, le groupe Habitat du Nord s'engage à la promotion de l'habitat social et a largement diffusé, depuis février 2012, la brochure destinée à réfuter "10 idées reçues sur les HLM".

Ce guide regroupe dix idées plus ou moins largement répandues sur le logement social et les organismes HLM. Il s'attache à ce que chacun puisse se forger une image la plus exacte possible de l'avenir et de la modernité du logement social en France.



Résidence Jean Bart - Saint-Pol-sur-Mer

NOS AXES DE PROGRÈS

- > Être exemplaire et donner l'exemple
- > Conduire tous les 2 ans l'évaluation extra-financière de nos préoccupations sociales et environnementales
- > Renforcer la déontologie et l'éthique
- > Recueillir l'avis des parties prenantes

OPTIMISER LES CONTRIBUTIONS DE CHACUN

Pour une responsabilité sociétale aboutie, notre organisation se doit de faire participer l'ensemble de nos parties prenantes à la vie du groupe Habitat du Nord :

- les 4 enquêtes de satisfaction Qualibail® et l'enquête globale que nous avons conduites en 2012 permettent de recueillir l'avis des résidents. Les résultats guident l'orientation d'actions visant l'amélioration de nos produits et services ;
- les associations représentatives de locataires sont consultées au sein du Conseil de Concertation Locative. La CNL et la CLCV ont été sollicitées

quant aux résultats de nos enquêtes et des progrès envisagés. Grâce à leur contribution active, un nouveau guide plus proche des préoccupations des résidents a été réalisé de façon à mieux préparer le départ d'un logement ;

- la publication de notre précédent rapport responsable a fait l'objet d'un sondage en ligne ([http : enquete.ghdn.fr](http://enquete.ghdn.fr)) ouvert à tous. Il semble que ce procédé soit inadéquat au regard du faible taux de retours. C'est pourquoi nous envisageons de communiquer davantage sur cette méthode de recueil d'opinion, voire de concevoir une forme de matérialité différente.

MUTUALISATION DES SAVOIR-FAIRE

Tous les membres du groupement Oxalia sont adhérents de l'association Delphis. Adhérent depuis 2004, le groupe Habitat du Nord s'enrichit des travaux de recherche et des échanges conduits entre les Entreprises Sociales pour l'Habitat membres de ce réseau.

Pour une participation plus efficiente aux groupes de travail de l'association Delphis, les membres du groupement Oxalia ont imaginé une répartition des contributions selon les domaines d'expertise et les particularités de chacun :

- la qualité de service pour Le Cottage Social,
- la maîtrise d'ouvrage pour Habitat 62/59 Picardie,
- le maintien à domicile des seniors pour LDEV,
- la Responsabilité Sociétale des Entreprise pour Habitat du Nord.



LE GROUPE HABITAT DU NORD DANS LE CAPITAL D'OXALIA

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

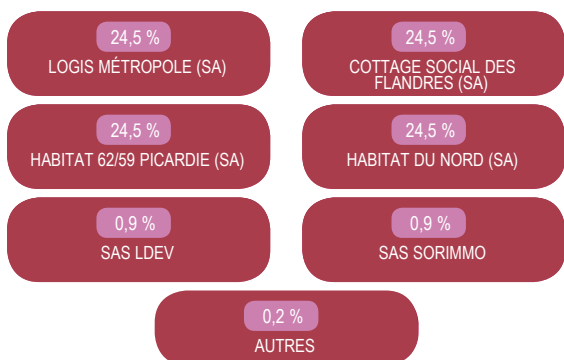
UNE UNION DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 500 000 EUROS, SOIT UNE STRUCTURE DÉFINISSANT LA STRATÉGIE DU GROUPE ET LA COORDINATION DES ACTIONS

RÉPARTITION CAPITALISTIQUE DES COLLÈGES A ET B DE L'UES

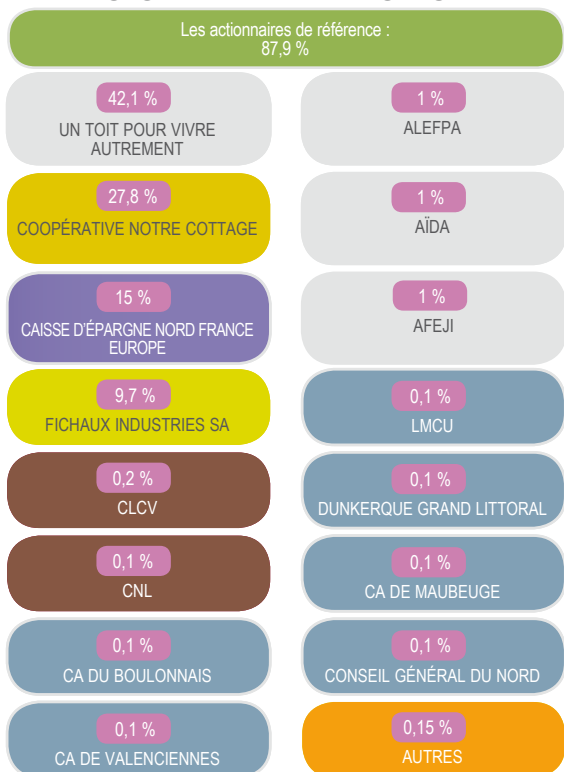
COLLÈGE A : 56 %



COLLÈGE B : 44 %



LES ACTIONNAIRES DE LA SA HABITAT DU NORD



HABITAT REUNI

25 associés, coopératives ou ESH, répartis dans 13 régions françaises et fonctionnant avec une SAS coopérative en tête de réseau et où chaque membre est associé à parité dans le cadre "Une personne, Une voix". Pour découvrir les partenaires, rendez-vous sur www.habitat-reuni.fr

ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE

La gouvernance se conjugue entre Conseil de Surveillance, pour la validation des orientations stratégiques du directoire et le contrôle permanent de la gestion et le Directoire pour l'élaboration et l'exercice de la gestion de l'entreprise. Des données actualisées sont remises chaque trimestre au Conseil de Surveillance et comme vu précédemment, nous allons prévoir la transmission d'informations au gré des événements. Le Directoire est composé de Jean-François Devillers au titre de Président, et d'Alain Platteau en tant que membre.

INSTANCES DÉCISIONNELLES

Avec une année de recul, le bilan s'avère positif quant à la structure des centres de décision mis en place, et leurs articulations.

- Le comité de direction fixe et détermine les directives permettant l'atteinte des objectifs tels que définis par le directoire dans le respect des orientations stratégiques validées par le Conseil de Surveillance. Il réunit chaque 1^{er} mardi du mois le Directoire, et les directions Juridique, Ressources Humaines, Communication et Financière. Chaque membre du comité de direction pilote une thématique transversale au titre de la RSE.

- La cellule opérationnelle offre la possibilité d'aborder les thèmes transversaux relatifs à la Gestion Locative, l'objectif étant de mutualiser et d'harmoniser les pratiques. Elle réunit chaque 2^e mardi du mois le Directoire, les directeurs d'agence et les experts selon les sujets mis à l'ordre du jour.

- Le comité d'engagement est l'instance au sein de laquelle les projets de développement sont présentés. Il appartient au Directoire, aux directeurs d'agence et aux directions Financière et Juridique de se prononcer en faveur ou pas des dits projets. Ce comité se réunit chaque 3^e mardi du mois.

- La réunion cadres rassemble chaque 4^e mardi du mois l'encadrement éponyme. Elle comprend la vie des services, le suivi du plan d'actions conçu lors du séminaire cadres 2012 (voir chapitre Ressources Humaines) et présente une thématique de fond. Chaque membre de l'encadrement est le garant de la bonne transmission d'informations auprès de ses équipes.

Le conseil de surveillance

Président : M. Luc LEGRAS ; Vice-Président : M. Gérard DELBECQUE ; Membres : M. Marcel DEHOUX, M. Philippe NOUVEAU, M. Christian DUFOUR pour ALEFPA, M^{me} Chantal WAROUX pour la Caisse d'Épargne Nord France Europe, Amand LESOURD, M. Jean-Pierre RENE pour la SA Coopérative de production d'HLM Notre Cottage, M. Jean-Pierre D'HAENE pour l'association Un Toit Pour Vivre Autrement, M. Christian GOGUILLON pour AIDA, M. Daniel FOUILLOUSE pour AFEJI, M. Alain PLUSS pour Lille Métropole Communauté Urbaine, M. Patrick LEDUC pour la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre, M. Jacques WILLEM pour la Communauté Urbaine de Dunkerque. Représentants de locataires : M. Jean-Edouard CALESSE pour la CLCV, M. François LEFEBVRE pour la CNL, M^{me} Colette LEMETTRE pour la CLCV ; M. Jean SCHACHT membre d'honneur, Représentants du comité d'entreprise : M^{me} Véronique DUFRANE, M. Giovanni D'EXPORT ;

Commissaires aux comptes : M. Yves CASTELEYN, M. Jean-Philippe VANDIJK.

Le Directoire

M. Jean-François DEVILLERS, Président du Directoire ; M. Alain PLATTEAU, Membre du Directoire

ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

Une gouvernance responsable suppose une structure de décision et un fonctionnement interne efficaces et transparents, fondés sur des engagements formalisés. En parallèle, un dialogue ouvert et régulier avec les locataires et les collectivités, principales parties prenantes externes de l'organisme, permet de recueillir leurs attentes et de leur rendre compte des décisions et des actions de l'organisme. Les indicateurs ci-dessous renvoient aux éléments de profil des lignes directrices du GRI, ainsi qu'aux principes fondamentaux et à la première question centrale de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes sont également au fondement des Agendas 21 locaux.

GOV		2010	2011	2012
GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires			
GOV 1.1	Concertation avec les locataires et leurs représentants			
	Conseils de concertation locatives tenus dans l'année	3	5	3
	<i>dont : au-delà des obligations réglementaires</i>	0	0	3
	Autres rencontres organisées avec des groupes de locataires	4	2	0
	<i>dont : au-delà des obligations réglementaires</i>	-	-	32
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	-	7,3/10	7,1/10
	<i>Sur la base d'une enquête réalisée en 2012 auprès de 10% de nos locataires. La note de satisfaction de 7,1/10 correspond à la synthèse des notes obtenues en matière des thèmes Environnement et cadre de vie, Propreté, Etat des équipements Collectifs et Individuels, Communication de l'organisme et Traitement des demandes d'intervention technique.</i>			
GOV 1.3	Plan d'action pour améliorer la satisfaction des locataires	OUI	OUI	OUI
GOV 2	Monde associatif			
GOV 2.1	Nombre de conventions actives avec les associations et les groupes de résidents	-	8	9
	Total de la contribution financière	-	-	-
	Nombre de locaux mis à disposition	-	8	6
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	OUI	OUI	OUI
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	NON	OUI	OUI
GOV 3.3	Évaluation RSE par une tierce partie	OUI	NON	OUI
	<i>En 2010, l'entreprise a procédé à l'évaluation 1000NR, prélude à Afaq 26000, par Afnor Certification. Du 02 mai au 16 mai 2012, l'entreprise a participé volontairement à l'évaluation extra financière sur ses données de l'exercice 2011, tout en n'étant aucunement concernée par l'article 225 du Grenelle 2. A ce jour, Habitat du Nord a décidé de renouveler l'exercice d'évaluation par tierce partie tous les 2 ans, toujours sans obligation légale, dans une logique de crédibilité et de manière à instaurer le dialogue avec ses parties prenantes. La prochaine évaluation se déroulera en 2013 sur l'exercice 2012.</i>			
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités	OUI	OUI	OUI
	% du patrimoine couvert par le dispositif	49,85 %	13,22 %	6,06 %
	<i>Le groupe Habitat du Nord reprend son rythme de communication en 2013 en renouant avec les informations personnalisées transmises lors des cérémonies d'inauguration et de premières pierres.</i>			
GOV 5	Amélioration du fonctionnement et de la compétence des organes de surveillance et de décision			
GOV 5.1	Parité dans les instances dirigeantes			
	% de femmes en comité de direction	-	82,28 %	50 %
	% de femmes dans le Directoire	33,33 %	33,33 %	0 %
	% de femmes administrateurs délibératifs en Conseil de Surveillance	11,76 %	11,76 %	11,76 %
	<i>La chute du pourcentage de femmes dans le Directoire est du au départ du seul membre féminin qui n'a pas été remplacé au sein de cette instance.</i>			
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	OUI	OUI	OUI
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance	OUI	OUI	OUI

Raisons d'omission

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

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



Insuffisant



Modéré



Raisonné



Élevé

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



ON NE CHÔME PAS...

JANVIER :

Des vœux ambitieux...

FEVRIER :

Tenue de la commission des salaires et création d'une direction juridique et projets transversaux de la gestion locative

MARS :

Séminaire d'encadrement...

AVRIL :

Mise en place des horaires variables

MAI :

Première réunion mensuelle Cadres et premier Comité d'engagement

JUIN :

Externalisation de l'astreinte, nouveau Responsable des Systèmes d'Information et diffusion à grande échelle des Valeurs Habitat du Nord

AOUT :

Groupes de travail sur la gestion de crise et l'organisation de la gestion locative

SEPTEMBRE :

Mobilisation autour de la semaine de la mobilité et évolution informatique de la version 106 à la version 109 pour Immoware

OCTOBRE :

2 outils mis en place : GLPI pour les demandes informatiques et VISIAL

NOVEMBRE :

Entretiens annuels d'évaluation entre les formations immoware

NOVEMBRE :

Convention du personnel

DECEMBRE :

Audits sécurité et accord sur l'égalité professionnelle hommes / femmes

Rappel des objectifs 2012-2013

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

● En cours

● Avancé

● Réalisé

RÉINVENTER NOTRE ORGANISATION

L'actualité Ressources Humaines le rappelle ci-dessus : 2012 a été une année bien remplie. Cette année marque un virage certain dans notre organisation, de façon à moderniser nos pratiques face aux nouvelles attentes des résidents, en parallèle de l'amélioration des conditions de travail des équipes.

Le taux de participation aux groupes de travail concernant la gestion locative témoigne également de fortes attentes des salariés et de leur enthousiasme vis-à-vis des multiples projets engagés. En conséquence, les synergies se sont instaurées dans un esprit participatif afin de revisiter et d'imaginer autrement nos métiers, directement et de manière transversale.

Les évolutions 2012 sont nombreuses. Celles que nous avons décidé de mettre en avant dans ce chapitre représentent les avancées sociales et humaines les plus emblématiques, et dont notre entreprise ne peut que se féliciter pour un avenir placé sous les meilleures auspices qui soient.

NOS PARTIES PRENANTES : Les salariés du groupe Habitat du Nord, l'équipe du service Ressources Humaines, les délégués du personnel, les organisations représentatives CGT et FO, le Comité d'Entreprise, le CHSCT, la Médecine du Travail, L'Union Sociale pour l'Habitat, la Fédération des Entreprises Sociales pour l'Habitat, le groupe ADP expert



UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUCTIF ET DYNAMIQUE

La mise en place des horaires variables est un projet à l'étude depuis 2009. Pour diverses raisons, ce programme d'envergure n'a pu être mis en place avant le dernier exercice. À la suite de tests conduits par notre agence du Littoral en novembre 2011, la mise en application définitive a été validée suite aux négociations engagées avec les instances représentatives du personnel.

Courant mars, l'équipe des Ressources Humaines est intervenue lors de réunions de service pour présenter les grands principes et répondre aux interrogations pratiques. Le dispositif de pointage, depuis les stations de travail personnelles et sur structure partagée, a débuté en avril. Après une étape de familiarisation, les anomalies informatiques ont été corrigées et les oublis de saisie se sont estompés.

Neuf mois plus tard, les délégués syndicaux, les salariés, les ressources humaines et la direction de l'entreprise se réjouissent de cette avancée sociale. Les horaires sont désormais lissés au bénéfice d'un bien-être des équipes dans le cadre d'une meilleure articulation entre les sphères privées et professionnelles.

NOS AXES DE PROGRÈS

- > Poursuivre durablement une politique ambitieuse et valorisante de formation
- > Etablir des fiches de fonction intégrant les savoirs, les savoir-faire et les savoir-être pour chaque poste
- > Inviter les collaborateurs à s'inscrire dans des actions de bénévolat

En fonctionnant dans un environnement de confiance, d'écoute et de respect mutuel, les échanges sociaux ont favorisé l'évolution de notre principe d'astreinte avec l'externalisation de la prise d'appels.

Le 27 novembre 2012, l'accord sur l'égalité professionnelle hommes / femmes a été signé et vise entre autres la promotion professionnelle par la mise en place d'entretiens spécifiques avec les salariés au retour d'absences (maternité, congé d'adoption ou parental d'éducation) et l'équilibre entre vie professionnelle et exercice de responsabilité parentale.



TÉMOIGNAGE

Carlos Ribeiro Machado
Chargé des RH
Siège Social

Une nouvelle organisation

Les horaires variables offrent un réel confort à l'ensemble des salariés. Chacun connaît précisément sa situation en termes de temps de travail et d'heures supplémentaires. Ce sont d'ailleurs des propos qui nous sont remontés lors des réunions avec les instances représentatives du personnel et lors des commissions de suivi Aménagement Réduction Temps de Travail.



TÉMOIGNAGE

Laure Galletti
Chargée de recouvrement
Siège Social

Le suivi des horaires

Je suis bien contente de tester en ce moment le système de pointage car j'ai mis du temps à avoir le réflexe pour le faire. En revanche, lorsque l'on a un déplacement à l'extérieur, ce n'est pas simple.

DESTINATION 2016, EMBARQUEMENT IMMÉDIAT



L'histoire de notre actuel projet d'entreprise débute tout début 2012, lors d'une cérémonie des vœux riche de promesses, à l'horizon : un séminaire Cadres, des groupes de travail, une convention du personnel, des lignes directrices en phase fixées par le Directoire et en phase avec le Conseil de Surveillance.

Point de départ : Réapprendre à travailler sereinement ensemble dans le cadre d'un séminaire de cohésion d'équipe et de remobilisation. Les journées des 21 et 22 mars ont donné lieu à la formalisation de 12 engagements concertés entre les cadres de l'entreprise. Solidarité, Exemplarité, Rigueur, Vérité, Interaction et Respect de l'autre sont les valeurs proposées, partagées et adoptées par l'encadrement.

2^e étape : Mobilisation des bonnes volontés et des savoir-faire autour de domaines comme les impayés, la commercialisation des logements, la maîtrise des charges, le volet technique et la proximité. En ligne de mire : la nécessité de penser Transversalité.

Une escale de haute importance : la Convention du Personnel. Ce temps fort de fin d'année a réuni les collaborateurs du groupe sur le thème "Habitat du Nord aujourd'hui... Habitat du Nord demain...". En présence de nos administrateurs et des dirigeants des membres du groupement Oxalia, la direction de l'entreprise et les pilotes des groupes de travail ont joué le jeu des questions et des réponses et des points d'avancées. Le second moment phare de cette journée s'est déroulé

autour de Post'it Art. Par équipe, les collaborateurs ont donné cours à leur imagination pour exprimer l'avenir du groupe au travers de formes et de mots-clés. Les résultats étaient particulièrement intéressants et porteurs de messages forts qui serviront à dessiner la nouvelle identité de l'entreprise prévue à l'agenda 2013.

Destination 2016, Embarquement immédiat en trois points :

- un itinéraire reposant sur le socle permanent de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, c'est pourquoi l'année 2013 sera ponctuée de semaines placées sous le signe des 5 axes du référentiel Eurho-GR® ;
- un projet collaboratif motivant les salariés en leur donnant du sens et en suscitant leur désir de créer et d'agir ensemble de manière cohérente jusqu'à parachever une feuille de route exhaustive, novatrice et ambitieuse en 2013 ;
- une aventure humaine soucieuse d'autrui et des rythmes de chacun en s'appuyant sur des postures managériales synonymes de responsabilité, d'intégrité, de confiance et de considération.

"En un an, nous avons lancé de nombreux chantiers. Notre nouveau projet d'entreprise est la mise en cohérence de tous ces chantiers et projets. Faisons simple mais efficace. Sans oublier le nerf de la guerre : la satisfaction client" Jean-François Devillers, Président du Directoire d'Habitat du Nord.

DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

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

HR			2010		2011		2012		
HR 1	Développement de l'emploi								
HR 1.1	Ventilation des effectifs ¹ par type d'emploi	CDI	88,32%		93,25 %		95,56 %		
		CDD	11,68 %		6,75 %		4,44 %		
		Intérim	1,88 %		1,51 %		0,95 %		
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés		Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	NA	NA	NA		NA		
		Personnel de proximité	14	108	24		594	24	417
		Employés administratifs	9	105	15		319	10	147
		Agents de maîtrise	12	147	43		1054	42	912
		Cadres	4	116	8		196	14	512
Dirigeants	0	0	1	14	2	35			
HR 1.3	Mobilité interne	Nombre de mobilités internes	17		1		6		
		dont : Nombre de promotions	4		5		6		
		sur : total de postes pourvus	8		8		12		

HR 2		Amélioration continue des conditions de travail						
HR 2.1	Politique de promotion de la santé des salariés et de l'équilibre vie professionnelle / vie privée	NON		OUI		OUI		
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés	NA		NA		NA		
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, accidents du travail	0,66 %		0 %		7.90 %		
<i>Le taux élevé de l'année 2012 correspond à un arrêt de travail de plus de 3 mois dû à une chute</i>								
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable	OUI		OUI		OUI		
	Volets de la RSE concernés en ordre décroissant	ECO		ECO		ECO		
		SOC		SOC		SOC		
		ENV		HR		HR		
		-		ENV		ENV		
		-		GOV		GOV		
HR 2.5	Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux	NON		NON		NON		
	Information et sensibilisation Salariés concernés	0		0		0		
	Description rapide pour la dernière année	-		-		-		
	Formation Salariés concernés	OUI		OUI		OUI		
		23		67		36		
	Description rapide pour la dernière année	2012 voit se poursuivre le cycle de formation "risques d'agressivité et violences au travail" qui s'achèvera en 2013						
HR 2.6	Implication des salariés dans des démarches spécifiques	NON		NON		NON		
	Salariés concernés	0		0		0		
	Description rapide pour la dernière année	-		-		-		
	Nombre de rencontres organisées avec les représentants du personnel	36		33		37		
	Nombre d'accords d'entreprise signés dans l'année	3		2		6		
	Description des sujets concernés pour la dernière année	Accords signés : d'intéressement + avenant PEE + avenant PERCO + aménagement du temps de travail + égalité professionnelle entre hommes et femmes						
<i>L'année 2012 est dense en nombre d'accords signés et riche des échanges avec les instances représentatives du personnel et les organisations syndicales</i>								
HR 3		Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi						
HR 3.1	Ventilation des effectifs ² par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
	Ouvriers de maintenance	0	0	0	0	0	0	
		Personnels de proximité	8,33 %	12,96 %	8,74 %	13,98 %	8,51 %	13,37 %
		Employés administratifs	0,93 %	18,52 %	0,97 %	18,05 %	0 %	18,40 %
		Agents de maîtrise	15,74 %	26,85 %	15,53 %	26,36 %	15,13 %	26,86 %
		Cadres	6,48 %	6,48 %	7,77 %	5,69 %	10,40 %	5,44 %
	Dirigeants	1,85 %	1,85 %	1,94 %	0,97 %	1,89 %	0 %	
	Ventilation des salaires annuels bruts par catégorie et par sexe	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
		Ouvriers de maintenance	NA	NA	NA	NA	NA	NA
		Personnels de proximité	25,35 K€	26,90 K€	26,10 K€	26,85 K€	26,76 %	27,80 %
Employés administratifs		22,35 K€	21 K€	22,91 K€	21,39 K€	0 %	22,28 %	
Agents de maîtrise		30,19 K€	26,92 K€	30,47 K€	27,44 K€	31,76 %	28,58 %	
Cadres	46,48 K€	43,11 K€	47,35 K€	44,95 K€	44,91 %	46,80 %		
Dirigeants	#	#	#	#	#	#		
<i>La ventilation des salaires annuels bruts s'entend avec avantage en nature, prime de motivation individuelle, prime d'astreinte et hors intéressement.</i>								
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)	3,35%		2,48 %		1,78 %		
	Stagiaires	1,51 %		1,01 %		0,46 %		
<i>La diminution des taux d'emplois spécifiques s'explique en 2012 par : - la transformation en CDD de 2 postes initialement occupés par 1 Contrat de Professionnalisation (service Juridique - recouvrement exlocataires & pôle commercial agence Flandres Littoral) et transformation du poste au juridique en CDI à compter de janvier 2013 - la mise en place d'un contrat de professionnalisation à l'agence Métropole au poste d'assistant agent social à compter d'octobre 2012.</i>								
HR 3.3	Ecart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	3,42		3,29		3,15 %		
HR 3.5	Contribution à l'emploi de personnes en situation de handicap	2		3		3		
	Nombre de travailleurs en situation de handicap employés dans l'année	1.8		2.8		2.80		
	Equivalent en ETP	1209		1 156.55		1796		
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	3544		1580.68		1504		
	Compensation versée à l'AGEFIPH*	* si l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés n'est pas remplie						
HR 3.6	Procédure formalisée et accessible de fixation et d'évolution des rémunérations individuelles	NON		NON		NON		

¹ Effectifs en moyenne sur l'année

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

Raisons d'omission

- Information temporairement non collectée ou non consolidée

na Information non applicable

L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

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



Insuffisant



Modéré



Raisonnaible



Elevé

MÉTHODOLOGIE, AVIS DE NOS PARTIES PRENANTES & TIERCES PARTIES



MÉTHODOLOGIE DE REPORTING DES DONNÉES

Ce rapport d'activité responsable concerne les activités de Habitat du Nord du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2012. Le service Qualité et Développement Durable d'Habitat du Nord a procédé au recueil de ces données depuis le 31 décembre dernier et au cours du 2^e trimestre 2013.

La majorité des informations proviennent du système d'information de l'entreprise. Les autres données émanent des services responsables et ont été

consolidées par le service Qualité et Développement Durable. Le reporting social interne est le fruit d'une démarche auto-déclarative du service Ressources Humaines.

Dans le cadre de l'évolution du référentiel Eurho-GR®, certains modes de calcul et/ou définitions ont amené au changement de certaines de nos données pour les années 2010 et 2011. Ces éléments font l'objet d'une annotation particulière.

AVIS DES PARTIES PRENANTES

À l'occasion de la précédente édition de notre rapport d'activité responsable, Habitat du Nord a souhaité recueillir l'avis de ses lecteurs et de ses parties prenantes. Un questionnaire en ligne a été mis à disposition. Les opinions relevées témoignent de quelques tendances.

Entre la partie narrative et la partie données, la partie texte remporte la faveur des publics à hauteur de 73%. Il semble que des illustrations ou autres photographies soient les bienvenues en même temps que les données

soient globalement claires à hauteur de 60%.

En allant plus loin dans l'origine des avis, nous nous sommes aperçus que les 2/3 des avis émanaient de nos salariés. Cette forte participation de nos collaborateurs explique sans doute la faveur recueillie pour la partie Ressources Humaines.

C'est pourquoi une réflexion sera portée afin d'ouvrir davantage ce type de recueil d'opinions à de plus nombreuses parties prenantes.

AVIS TIERCES PARTIES

Suite à la demande formulée par Habitat du Nord, AFNOR Certification a mené une mission de vérification de la fiabilité d'une sélection d'indicateurs intégrés au rapport de responsabilité sociétale d'Habitat du Nord pour l'année 2011 au regard du référentiel Eurho-GR® version 2012.

Par l'intermédiaire des informations présentes dans son rapport, Habitat du Nord contribue à crédibiliser la démarche de responsabilité sociétale mise en place et renforce la confiance des parties prenantes sur les

données extra-financières qui leur sont transmises. La vérification apportée par AFNOR Certification repose sur l'étude des caractéristiques de fiabilité et de pertinence de chacun des indicateurs sélectionnés.

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

AVIS SUR LA FIABILITÉ D'UNE SÉLECTION D'INDICATEURS DU RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'HABITAT DU NORD POUR L'ANNÉE 2011

ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

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

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

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

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

MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE

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

CONCLUSION

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

À Paris, le 21/05/2012

Pour AFNOR Certification :
Johann PEAN et Benjamin PERDREAU



ÉLÉMENTS FINANCIERS EXTRAITS CHOISIS DE NOTRE RAPPORT DE GESTION



ACTIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2012 BRUT	EXERCICE 2012 AMORT. PROV	TOTAUX	EXERCICE 2011	EVOLUTION
ACTIF IMMOBILISE					
Immobilisations incorporelles	3 243	1 461	1 782	1 509	18%
Immobilisations corporelles	724 458	199 503	524 955	506 609	4%
Immobilisations financières	1 094		1 094	1 135	-4%
TOTAL I	7 28 795	200 964	527 831	509 253	4%
ACTIF CIRCULANT			0		
Stocks en cours	5 252		5 252	3 965	32%
Créances	28 265	24 431	24 421	29 549	-17%
Valeurs mobilières de placement	488	0	488	1 115	-56%
Disponibilités	3 638		3 638	6 240	-42%
COMPTES DE REGULARISATION	280		280	279	1%
TOTAL II	37 923	3 834	34 089	41 148	-17%
Charges à répartir sur plusieurs exercices	2 252		2 252	2 777	-19%
TOTAL GÉNÉRAL (I+II+III)	768 970	204 798	564 172	553 178	2%

PASSIF DU BILAN

(En K€)	EXERCICE 2012 BRUT	EXERCICE 2011 AMORT. PROV	EVOLUTION (en %)
FONDS PROPRES			
Capital	39	39	0%
Réserves réglementaires	83 621	80 401	4%
Report à nouveau	0	0	
Résultat de l'exercice	5 955	3 220	85%
Subvention d'investissement	51 963	46 116	13%
TOTAL I	141 579	129 776	9%
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
Provisions pour risques	11	72	-85%
Provisions pour grosses réparations autres	850	1 229	-30%
TOTAL II	861	1 301	-34%
DETTES			
Dettes financières	408 312	401 894	2%
Dettes d'exploitation	8 275	11 072	-25%
Dettes diverses	5 144	9 135	-44%
TOTAL III	411 731	422 100	0%
COMPTES DE REGULARISATION			
Produits constatés d'avance	0	0	
TOTAL IV	0	0	0%
TOTAL GENERAL (I+II+III+IV)	564 172	553 178	2%



Hautmont, rue Denise



COMPTE DE RESULTATS

(En K€)	EXERCICE 2012	EXERCICE 2011	EVOLUTION (en %)
PRODUITS DE GESTION COURANTE			
Produits des activités	55 145	52 097	6%
Production stockée	1 287	-1 014	45%
Production immobilisée	1 103	2 377	-54%
Subvention d'exploitation	0	1	0%
Reprise sur amortissements et provisions	1 267	361	350%
Transferts de charges	89	84	6%
Autres produits	312	65	480%
Produits financiers	25	25	0%
TOTAL I	59 228	53 995	10%
CHARGES DE GESTION COURANTE			
Consommations de l'exercice en provenance de tiers	15 965	14 611	10%
Impôts et taxes et versements assimilés	5 016	4 732	6%
Charges de personnel	6 077	5 884	3%
Dotations aux amortissements et aux provisions	15 220	14 433	5%
Autres charges	319	464	-31%
Charges financières	12 386	10 358	20%
Quote part faite en commun	0	0	
TOTAL II	54 983	50 482	9%
RESULTAT DE GESTION COURANTE	4 246	3 512	21%
PRODUITS EXCEPTIONNELS			
Sur opérations de gestion	279	117	38%
Sur opérations en capital	1 865	528	350%
Reprises sur provisions et transferts de charges	1 366	1 021	33%
TOTAL III	3 510	1 666	210%
CHARGES EXCEPTIONNELLES			
Sur opérations de gestion	46	36	28%
Sur opérations en capital	504	891	-43%
Autres	1 250	1 032	21%
Dotations aux amortissements et provisions			
TOTAL IV	1 801	1 959	-8%
TOTAL DES PRODUITS (I+III)	62 739	55 661	
TOTAL DES CHARGES (II+IV)	56 784	52 441	
BENEFICE	5 955	3 220	85%

PROJETS 2013



Résidence de la Liberté à Marquette en Ostrevant

12 appartements dont 3 adaptés aux personnes à mobilité réduite
Livraison mai 2013

Les logements sont certifiés Cerqual THPE et concilient confort acoustique et thermique et performance énergétique.



Résidence Hésiode à Villeneuve d'Ascq

38 appartements en VEFA - Livraison juin 2013
Projet innovant : Les logements seront équipés de capteurs qui permettront notamment de collecter des informations sur la consommation des énergies. Le résident pourra ainsi gérer au mieux sa consommation d'eau et de gaz.



Projet ANRU à Hautmont

37 maisons - livraison fin 2013/1er trimestre 2014

Cette dernière résidence sera le point final au projet en renouvellement urbain qui a profondément modifié la ville d'Hautmont et son quartier du Fort.

Au total 126 logements ont été démolis et autant de reconstruits. Ce projet de rénovation a également permis la résidentialisation et la réhabilitation de 9 immeubles (soit 126 logements) non voués à la démolition.



Résidence Georges Prêtre à Aniche

22 appartements : 10 T2, 10 T3 et 2 T4
livraison mai 2013

ANRU

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

APL

Aide Personnalisée au Logement dépend de la situation de famille, du montant des revenus et de la charge du logement. Depuis le 01.01.11, l'ouverture des droits ne peut plus être antérieure à la date de dépôt du dossier.

ARISTOTE

Philosophe grec (384-322 AV. J.-C.) pour lequel la vérité se trouve dans le monde qui nous entoure et à la recherche perpétuelle des sommets que représentent le juste milieu.

BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit un bâtiment conçu dans le but de réduire les émissions de CO₂, et de ralentir le réchauffement climatique. Le calcul de la consommation en énergie d'un bâtiment se fonde sur des éléments tels que le chauffage, la ventilation, l'éclairage, l'eau chaude sanitaire. Un logement BBC ne doit pas dépasser 50 kW/m²/an, pour un classement énergétique de classe A.

Béguinage

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

Biodiversité

Désigne toutes les formes de vie présentes dans un milieu, l'homme étant une espèce parmi d'autres.

CLCV

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

CNL

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

Conventionnement d'Utilité Sociale

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

CO²

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

Correspondant d'entrée :

Locataire bénévole et investi étant le relais, pour son entrée d'immeuble, entre les autres résidents de l'ensemble immobilier et Habitat du Nord.

DALO

Le Droit Au Logement Opposable autorise toute personne sans domicile et résidant en France à entamer un recours contre les pouvoirs publics pour le cas où les démarches entreprises en vue d'accéder à un logement social connaîtraient un délai anormalement long.

Développement durable

Les actions dites de développement durable sont celles combinant à part égale les principes économiques, environnementaux et sociaux.

Diagnostic de Performance Énergétique

Le principe du DPE est issu du protocole de Kyoto, visant la réduction des consommations d'énergies des bâtiments existants et à venir. Les DPE comprennent un double étiquetage : énergétique et climatique.

DREAL

Direction Régionale de l'Environnement de l'Aménagement et du Logement.

EHPA(D)

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

ESH

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

Étiquette énergie

L'affichage de la performance énergétique d'un logement est obligatoire depuis le 01.01.11 sur toutes les annonces immobilières. Sur la base d'un DPE valable 10 ans et établi par un expert en la matière, le logement est répertorié sous l'une des 7 classes allant de A pour les logements sobres en énergie à G pour les plus énergivores. Le patrimoine immobilier français se situe en classe E (source EX'IM). L'unité utilisée est le Kwh/m²/an.

Etiquette climat

L'affichage du classement des Gaz à Effet de Serre est intégré au DPE. La hausse des émissions de GES et de leur concentration dans l'atmosphère est un facteur soupçonné d'être à l'origine du réchauffement climatique. Le logement est répertorié sous l'une des 7 classes allant de A pour les plus faibles émissions de GES, à G pour les plus fortes. L'unité utilisée est le kilogramme, équivalent CO₂/m²/an.

Greenwashing

Le terme provient de la contraction des mots anglais green (vert) et whitewash (dissimuler) ou brainwashing (lavage de cerveau). Il désigne un procédé de marketing ou de communication destiné à donner une image écologique vertueuse, tandis que la plupart du temps, l'argent est davantage investi en publicité plutôt qu'en réelles actions environnementales (source : Wikipédia). L'association Les Amis de la Terre décerne chaque année les prix Pinocchio pour dénoncer les entreprises en contradiction avec les principes de développement durable qu'elles utilisent.

GRI

Créée en 1997, la Global Reporting Initiative est une structure composée de parties prenantes copilotée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement. Elle a pour mission de développer les directives mondialement applicables en matière d'environnement et d'harmoniser la consolidation des données destinées à l'élaboration de rapports RSE ou de Développement Durable.

HLM

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

HPE

Label Haute Performance Énergétique. Pour en bénéficier, un bâtiment doit être performant en thermie et faire l'objet d'une certification sur différents items comme les conditions

d'exploitation des installations de chauffage ou de production d'eau chaude... La Très Haute Performance énergétique est une variable du HPE avec une plus haute exigence de performance.

HQE

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

INSEE

L'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques réalise, analyse et diffuse les statistiques officielles en France.

PLAI

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

PLI

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

PLS

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

PLUS (CD)

Le Prêt Locatif à Usage Social finance la production de logements sociaux dans le cadre de la mixité sociale. Une convention passée avec l'Etat fixe notamment le loyer maximum des logements et autorise l'ouverture de droit à l'APL pour les locataires. Le PLUS Construction-Démolition comprend des dispositions adaptées aux opérations de construction-démolition comme par exemple la prise en charge du logement

PMR

Logement ayant été conçu ou adapté pour accueillir une Personne à Mobilité Réduite.

RSE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises consiste à piloter les actions économiques, environnementales et sociales visant à tendre vers le développement durable. Ce pilotage s'effectue notamment par la prise en considération dans la stratégie de l'entreprise des indicateurs de chacun de ces piliers. La Responsabilité Sociétale des Organisations s'applique non plus aux entreprises mais aux organisations.

SLS

Le Supplément de Loyer Social (ou surloyer) est applicable aux locataires dépassant de 20% les plafonds de ressources établis pour l'accès à un logement social. Une enquête annuelle est adressée aux ménages ne percevant pas l'APL ou l'allocation logement afin de connaître leur situation familiale et ressources. En l'absence du retour de l'enquête, le SLS est appliqué de manière maximale.

USH

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

WATT-HEURE

Le Watt-heure correspond à l'énergie consommée par un dispositif d'une puissance de 1 Watt durant 1 heure. 0.6 kWh/m³ sont nécessaires pour rendre l'eau douce potable. 4.6kWh/m³ sont utilisés pour dessaler l'eau de mer.

HABITAT DU NORD
Immeuble "Le Ventôse"
10 rue du Vaisseau
CS 30287
59665 Villeneuve d'Ascq Cedex
Tél : 03.59.75.59.59
www.habitatdunord.fr

