

Powered by EURHO-GR®

# Habitat du Nord



# RAAPPORT 2010

# RESPONSABLE



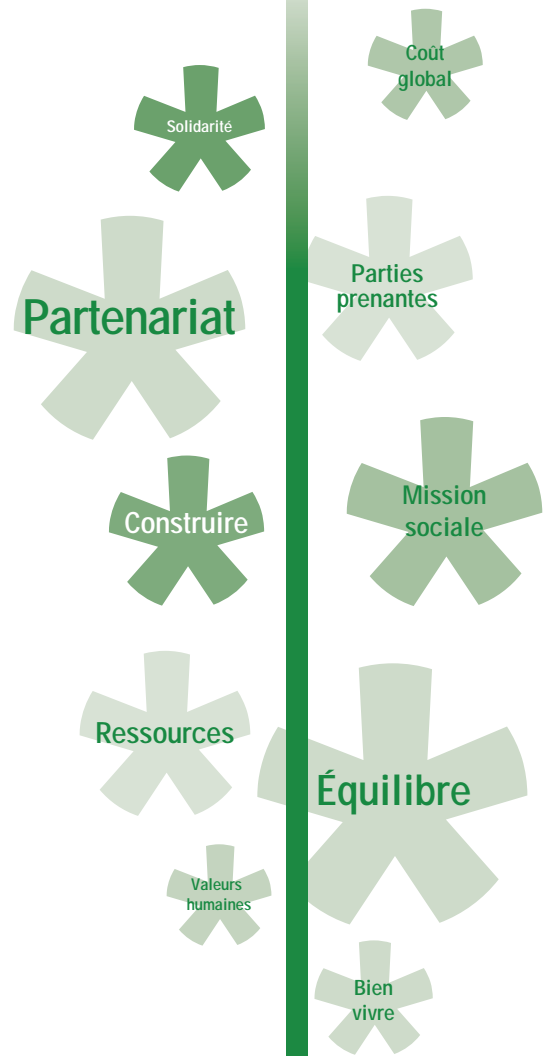
La 1<sup>re</sup> démarche  
européenne de RSE  
du logement social...



# SOMMAIRE



LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL CARTE D'IDENTITÉ	P. 4-5
LES TEMPS FORTS 2010	P. 6
LES OBJECTIFS DE L'ANNÉE À VENIR	P. 7
PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	P. 8-10
PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	P. 11-13
ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE	P. 14-16
AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LA VIE INSTITUTIONNELLE	P. 17-19
DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES	P. 20-21
GLOSSAIRE	P. 22





## ÉDITORIAL

# Évoluer pour s'adapter à l'environnement

Comme pour un rapport d'activités, la publication d'un rapport responsable est un moment important dans la vie d'une société. C'est le temps du bilan, un retour sur l'année écoulée que nous avons placée sous le signe de "la route du progrès", mais aussi le temps des mises en perspective. L'évaluation de notre démarche de développement durable nous a fourni les pistes et les clés nécessaires à une évolution responsable. Le capital humain, placé l'année dernière au cœur de nos préoccupations, demeure la caractéristique principale de notre entreprise. Aussi, les réussites ou les difficultés

*Des défis quotidiens pour construire demain*

rencontrées, les mutations sociétales, l'ensemble de nos projets... sont constamment abordés sous ce prisme essentiel à nos yeux. Nos résidents sont confrontés à une forte précarité : plus de 63 % d'entre eux disposent de moins de 400 euros de ressources mensuelles. L'endettement des ménages pèse de plus en plus lourd, la hausse du coût des énergies de base impactant fortement les budgets. Dans ce contexte en pleine évolution, le développement durable a été notamment placé en 2010 sous l'optique du parcours résidentiel. Pouvoir accompagner nos résidents dans leur évolution personnelle nous est apparu comme

l'un des leviers à disposition permettant ainsi de préserver les ressources financières de nos locataires. Parallèlement, nous poursuivons notre politique de construction en maintenant un rythme élevé de livraison de logements neufs, tout en diversifiant notre offre au travers de foyers, béguinages, petits collectifs... Il s'agit de toucher l'ensemble des publics impactés par le manque criant de logements HLM dans la région Nord-Pas de Calais. Pour une gestion responsable de notre patrimoine, un plan d'amélioration de la performance énergétique de nos logements a été établi. Demain sera plus particulièrement orienté vers les rénovations thermiques, avec la recherche de solutions techniques innovantes.

Ces défis, nous les partageons désormais avec nos partenaires du groupe OXALIA, nouvelle entité née en 2010 et issue du rapprochement des groupes Cottage, LDEV, Habitat 62-59 Picardie et Habitat du Nord. Les débuts sont très prometteurs. Avec OXALIA, nous sommes passés à la vitesse supérieure, et ce pour les années à venir...



par Bernard CARTON,  
Président du Directoire



Luc LEGRAS  
a été nommé Président  
du Conseil de Surveillance  
de la SA Habitat du Nord,  
le 2 avril 2010.  
Il remplace Marcel Naeye,  
brusquement décédé  
en juin 2009.  
Fort de 35 années d'expé-  
rience en logement social,  
et ami de Marcel Naeye,  
Luc Legras perpétue avec  
cette nomination l'esprit  
qui anime l'équipe  
de la SA Habitat du Nord.



# LA RSE DANS LE LOGEMENT SOCIAL

## Une collaboration européenne

EURHONET, the European Housing Network, est un réseau de 27 sociétés de logement en France, Suède, Allemagne, Italie et Royaume-Uni. Elles ont en commun un même métier : le logement social ou public. Soumises à différentes législations, ces entreprises répondent toutes à un même objectif : elles œuvrent pour une société plus équilibrée où l'impact de leur activité sur leur environnement est maîtrisé grâce à des actions responsables.

## LA DÉMARCHE RSE au sein du réseau DELPHIS

Pôle de recherche et développement créé en 1989, l'association Delphis a pour mission de promouvoir l'excellence professionnelle dans l'habitat social.

En France, Delphis regroupe 22 sociétés anonymes HLM gérant plus de 170 000 logements sociaux collectifs et individuels dans 17 régions françaises.

Pour mieux rendre compte de leur mission d'intérêt général, les entreprises membres de DELPHIS se sont

engagées dès 2007 dans une démarche de 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 collaborateurs...

*Les indicateurs EURHO-GR® permettent de mesurer la performance des organismes de logement social.*

De cette réflexion est né en 2008 le référentiel EURHO-GR®, visant à mesurer la performance sociale,

économique et environnementale d'organismes s'engageant à améliorer leurs pratiques sur des axes de progrès clairement identifiés.

Delphis soutient ses membres dans leur démarche au moyen d'un axe de recherche appliquée dédié à la RSE.

Dans un souci de transparence, indissociable de leur responsabilité sociale, les organismes s'engagent ainsi, au-delà de leurs obligations légales, à communiquer leurs résultats à leurs parties prenantes par la publication d'un rapport RSE ou d'un rapport responsable.

\*EURopean HOusing – Global Reporting®

## La 1<sup>re</sup> démarche européenne RSE en habitat social

Poursuivant la démarche des membres de Delphis, les entreprises membres d'EURHONET (réseau européen à l'initiative de Delphis) se sont engagées dans la

réalisation d'un référentiel commun de reporting de leur performance RSE - une première dans le secteur.

Les membres d'EURHONET entendent ainsi assurer durablement leur responsabilité globale, tout en développant une attitude éthique envers leurs collaborateurs.

Cette dimension européenne élargit le cadre de réflexion, en confrontant les expériences et les cultures, tout en dégagant les aspects clés de la RSE dans le secteur du logement social.

### EURHO-GR®, LE RÉFÉRENTIEL RSE DU LOGEMENT SOCIAL

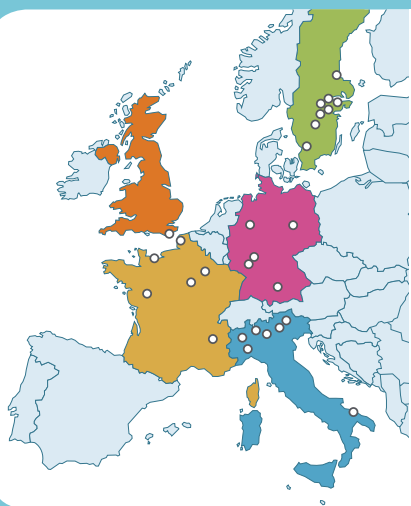
EURHO-GR® propose une base commune de comparaison des pratiques et des performances. Le travail des différents partenaires d'EURHONET aboutit ainsi à 26 indicateurs communs à 4 pays,

auxquels s'ajoutent 7 "indicateurs de contexte", reflétant la situation de l'organisme dans son environnement ; une trentaine d'indicateurs optionnels rendent compte des spécificités nationales.

Que recouvre aujourd'hui la responsabilité sociétale d'un organisme de logement social ? EURHO-GR® répond à cette question sur 5 enjeux majeurs :

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





**ESH adhérentes au projet :**

- France**
  - FSM-Melun
  - Habitat 62/59 Picardie-Calais
  - Le Foyer Rémois-Reims
  - Le Toit Angevin-Angers
  - LogiPays-Caen
  - SDH-Grenoble

- Italie**
  - ALER Brescia-Brescia
  - ALER Milano-Milano
  - ARTE Genova-Genova
  - ATC Torino-Torino
  - IPES Bolzano-Bolzano
  - ITEA Trento-Trento
  - IACP Bari-Bari

- Allemagne**
  - Bauverein AG-Darmstadt
  - DOGEWO 21-Dortmund
  - GBG Mannheim-Mannheim
  - GWG München-München
  - LWB-Leipzig

- Suède**
  - Familijebostäder-Stockholm
  - Helsinborgshem-Helsingborg
  - Gavlegårdarna-Gävle
  - Mimer-Västerås
  - Hyrebostäder-Norrköping
  - Stångåstaden-Linköping
  - VatterHem-Jönköping
  - ÖrebroBostäder-Örebro

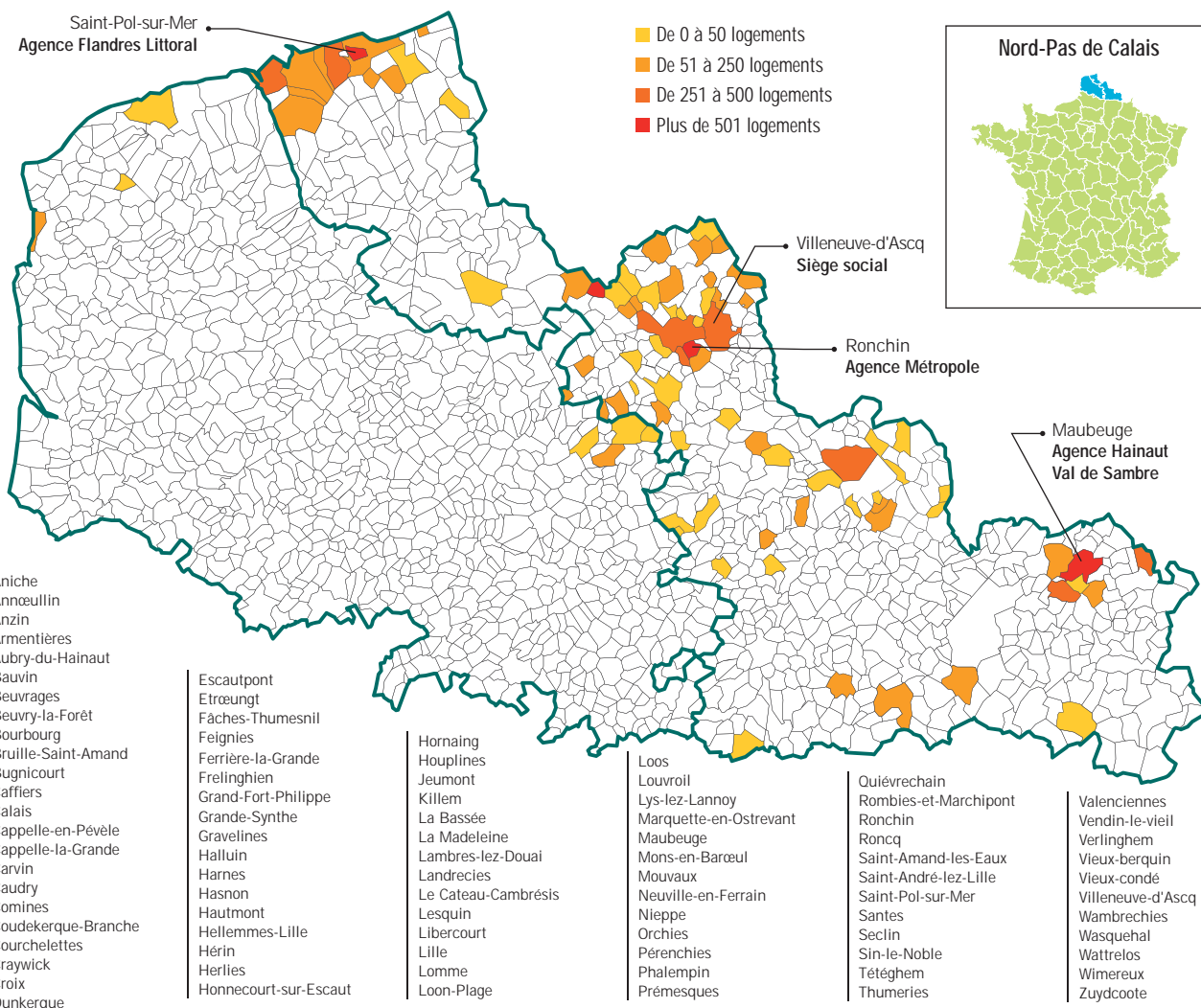
- Royaume-Uni**
  - Canterbury City Council

**27**

sociétés réparties dans  
**5 pays d'Europe**  
adhérentes à Eurhonet

**\* CHIFFRES CLÉS 2010**

- > **7 955** logements et **1 556** places en foyer
- > **20 620** personnes logées
- > Une présence sur **90** communes
- > **337** nouveaux logements livrés
- > **114** collaborateurs, dont **52 %** sur le terrain
- > **48 M€** de chiffre d'affaires
- > **68 M€** investis dans la construction neuve
- > **27** foyers d'hébergement





# 2010, QUELQUES POINTS DE REPÈRE



**4 JUILLET**  
INAUGURATION DE LA RÉSIDENCE  
"MARCEL NAEYE" À VERLINGHEM.  
11 MAISONS INDIVIDUELLES LABELLISÉES  
HAUTE QUALITÉ ENVIRONNEMENTALE (HQE)

**3 JUIN**  
OUVERTURE DES NOUVEAUX LOCAUX  
DE L'AGENCE D'HABITAT DU NORD  
À SAINT-POL-SUR-MER. IMPLANTÉE AU  
CŒUR DU QUARTIER JEAN-BART-GUYNEMER,  
L'AGENCE FLANDRES LITTORAL OFFRE  
DE MEILLEURES CONDITIONS D'ACCUEIL  
DU PUBLIC ET DE TRAVAIL POUR  
LES COLLABORATEURS

## MARS 1

SUITE À LA PUBLICATION  
DE SON PREMIER RAPPORT ASE,  
LA SA HABITAT DU NORD  
FAIT ÉVALUER PAR AFNOR  
CERTIFICATION SA DÉMARCHE  
DE DÉVELOPPEMENT DURABLE,  
ET OBTIENT LE NIVEAU  
PROGRESSION AVEC 472 POINTS



**2 AVRIL**  
LE GROUPE HABITAT DU NORD INVITE  
SES RÉSIDENTS À PARTICIPER AU JEU  
CONCOURS CRÉATIF. C'EST À PARTIR  
DE DÉCHETS QUE LES ARTISTES ONT  
IMAGINÉ DE VÉRITABLES ŒUVRES  
AU RECYCLAGE DES DÉCHETS ET  
DE FAIRE ÉVOLUER LES COMPORTEMENTS



**5 SEPTEMBRE**  
SIGNATURE D'UN PROTOCOLE  
ENTRE QUATRE BAILLEURS  
SOCIAUX RÉGIONAUX QUI  
OFFICIALE LA NAISSANCE  
D'UNE NOUVELLE ENTITÉ :  
OXALIA



# TEMPS FORTS 2010



## OBJECTIFS RSE 2011 DE HABITAT DU NORD

### Promouvoir l'équilibre social des territoires

- > 396 mises en location de logements neufs sur 15 communes, dont les patrimoines de Hautmont (rue Kalisz et rue des Jacinthes) et Jeumont (boulevard Broussais)
- > Livraison de 599 lits et/ou places en foyer
- > Poursuivre nos actions en parcours résidentiel en associant nos animateurs de réseau de proximité, nos médiateurs et nos gestionnaires d'immeubles
- > Promouvoir le lien social au sein de nos quartiers par notre impulsion aux animations locales

### Préserver l'environnement

- > Anticiper les directives thermiques pour la livraison de logements neufs en label BBC
- > Établir les demandes de financement pour 272 logements en tout électricité pour amener les consommations énergétiques de la classe G à la classe C
- > Renouveler nos contrats d'entretien et maintenance du patrimoine en intégrant des clauses environnementales
- > Aménager et améliorer les locaux poubelles pour favoriser la collecte sélective des déchets
- > Inciter à l'évolution des comportements de nos résidents en matière de tri, de recyclage ou d'actions environnementales

### Développer les ressources humaines

- > Mise en place des horaires variables (projet en étude depuis 2009)
- > Signature de la Charte de la Diversité (non tenu en 2010)
- > Former les collaborateurs à la prévention des risques routiers
- > Accompagner les collaborateurs terrain pour une meilleure gestion du stress

### Assumer sa responsabilité économique

- > Rechercher des solutions techniques innovantes destinées à la réduction des charges locatives
- > Poursuivre nos actions ANRU à hauteur de 10 millions d'euros en réhabilitation et en résidentialisation
- > Accompagner financièrement les entreprises d'insertion dans nos conventions en chantiers écoles

### Améliorer la gouvernance et la vie institutionnelle

- > Mettre en place un mémento décrivant les rôles et les responsabilités du Conseil de Surveillance et du Directoire (travail entrepris en 2010)
- > Organiser au moins 3 Conseils de Concertation Locative par an
- > Publier une synthèse annuelle des résultats de nos commissions d'attributions locatives





## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES



### Apporter une réponse à la demande

20 620 personnes étaient logées par Habitat du Nord au 31.12.2010. Ce chiffre recouvre différentes réalités : premier logement, personnes séparées, familles recomposées, retraités...

Ce sont donc des situations différentes nécessitant une diversification de logements, sachant que les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 23,9 % de la population logée. Ces chiffres influencent fortement notre politique de construction. Même si nous avons toujours besoin de grands logements, nos projets favorisent des habitations de plus petites surfaces et des béguinages, ainsi que des structures adaptées à des publics spécifiques, comme des foyers.

En 2010, nous avons maintenu un rythme élevé de livraisons pour répondre au manque criant de logements HLM dans la région. Ce niveau de production sera maintenu en 2011 avec la mise en location de 396 logements.

Avec trois foyers pour personnes handicapées (Niche et Honnecourt-sur-Escaut), trois EHPAD (Caudry, Lomme et Ronchin), ce sont 599 places en foyers qui seront accessibles à des publics aux besoins atypiques. Le foyer de Lille, actuellement en construction, proposera, dès septembre, 133 logements pour jeunes travailleurs ainsi qu'une résidence de 132 logements pour jeunes en mobilité géographique.

En plus des territoires où Habitat du Nord était déjà présent, notre entreprise s'est implantée sur 5 nouvelles communes :

- Calais (28 logements),
- Lys-Lez-Lannoy (40 logements),
- Mouvaux (28 logements),

- Sin-le-Noble (11 logements),
- Bruille-Saint-Amand (EHPAD de 70 lits).

La qualité de notre nouveau patrimoine est mise à l'honneur avec la note de 8,64/10 de satisfaction pour les résidents nouvellement entrés dans leur logement en 2010 (résultat de l'enquête Qualibail Engagements de Service, locataires entrants).

#### CHIFFRES CLÉS

- > **337** logements livrés
- > **10 000** demandes de logements reçues
- > **31,06 %** de renouvellements de dossiers
- > **1 111** attributions locatives



25 LOGEMENTS RUE FRIDHERGE À HELLEMES



## favoriser le parcours résidentiel

### Viser l'équilibre

Comment accompagner les événements ponctuant la vie de nos résidents ? Une naissance, un divorce, un premier logement, un projet d'accession, ce sont autant d'éléments qui peuvent provoquer un besoin de changement. En lien avec les collectivités locales, notre politique a pour objectif d'optimiser l'occupation des logements, de façon à répondre bien évidemment aux obligations réglementaires mais aussi à veiller à l'équilibre entre la capacité du ménage et sa part à charge. La mutation au sein du patrimoine évite la sur ou sous occupation tout en maintenant une mixité de peuplement dans nos immeubles. Les personnes autonomes et vieillissantes, cas de Madame Danièle Nonnon, ou atteintes d'un handicap doivent également pouvoir intégrer un logement adapté à leurs besoins.



### TÉMOIGNAGE

**Danièle Nonnon**  
Nouvelle habitante  
du béguinage  
de Ronchin

Le T3 que j'ai intégré à la résidence Comtesse de Ségur me convenait en 2000. Mais c'était au 2<sup>e</sup> étage sans ascenseur. À 60 ans, et avec des problèmes de santé, j'ai souhaité un logement plus adapté à ma situation et à mes revenus, tout en voulant rester dans ma ville de naissance. En moins de 6 mois, l'agence Métropole m'a proposé le béguinage que j'occupe actuellement. Certes, ce logement me coûte 20 euros de plus que mon ancien appartement mais je n'ai plus d'escalier à monter et j'ai un petit jardin. Je poursuis aussi mes activités sociales et je suis désormais correspondante de Rue et membre de Voisins Solidaires. Avec ce logement adapté à mes besoins, j'ai gagné en qualité de vie avec une vie sociale toujours aussi riche.

En 2010, 112 ménages ont bénéficié d'une mutation, ce qui représente 13,6 % des mouvements des familles.

Pour optimiser notre orientation stratégique, Habitat du Nord s'appuie sur la rotation des logements. Or, ce taux est stable depuis quelques années, malgré le développement de notre patrimoine. Le taux global est de 10,35 %, un taux inférieur à ceux des années précédentes.

Viser l'équilibre est un objectif ardu : il faut à la fois tenir compte du contexte sociétal et pouvoir répondre aux priorités de nos partenaires.

### TÉMOIGNAGES



**Stéphanie Goczkowski**  
responsable service logement,  
Mairie de Ronchin

**Evelyne Rice**  
adjointe en charge du logement,  
Mairie de Ronchin (à droite)

**Evelyne Rice** : Pour nous, le parcours résidentiel c'est par exemple un jeune couple qui intègre un logement collectif et qui, par la suite, souhaite accéder à un logement individuel. Or, les logements individuels avec des loyers adaptés sont plutôt rares, du fait du coût important de l'immobilier. Des projets existent mais dans

l'immédiat, nous devons faire porter nos efforts sur du PLAI. Pourtant, certaines familles qui pourraient en bénéficier le refusent à cause du coût des charges.

**Stéphanie Goczkowski** : Les aides au logement n'ayant pas été révisées depuis longtemps, quitter un T2 pour un T3 se traduit parfois par une hausse significative de loyer. Cela peut freiner le parcours résidentiel.

**ER** : Nous tentons de favoriser des parcours ascendants et essayons de parvenir à un compromis entre parcours résidentiels et accueil des nouveaux habitants.

**SG** : En vérité, la Mairie gère plutôt l'urgence et la difficulté à se loger.



28

logements  
adaptés en 2010  
à Frelinghien  
et à Zuydcoote...

...pour

106 593

euros

343

logements  
adaptés au  
vieillessement

## Adapter des Logements aux personnes âgées ou handicapées

### Continuer à vivre chez soi

Vieillir dans un environnement connu et sécurisant, en l'occurrence au sein de son propre habitat, est le souhait porté par une partie de plus en plus grande de la population. Néanmoins, des aménagements sont nécessaires. C'est le cas dans la construction de logements neufs, avec la réalisation de béguinages, maisons de plain-pied adaptées aux personnes âgées autonomes. Mais c'est également le cas pour les logements anciens. Toute demande d'adaptation d'un logement, formulée par un résident, est étudiée selon un processus établi (situation ou handicap de la personne, situation du logement, analyse technique des modifications du logement) et acceptée si toutes les conditions sont réunies. Le but est d'arriver à adapter l'habitation aux besoins du locataire présent, en veillant toutefois à le rendre utilisable dans le cadre d'une relocation future.

À noter, le partenariat établi sur le littoral avec l'association APAM, qui a supervisé le remplacement d'une cinquantaine de baignoires par des douches avec le point de vue d'un ergothérapeute.

Depuis la mise en place de cette politique et en date du 31.12.10, Habitat du Nord a ainsi procédé à l'adaptation de 343 logements.

### Habitat Senior Services®



Après une période de tests et d'expérimentations, Habitat du Nord déploie Habitat Senior Services® au sein de son patrimoine existant, comme dans ses opérations neuves.

Cette démarche s'attache à l'adaptation d'un logement sur le plan du bâti, selon de strictes exigences techniques. Des critères comme la hauteur des prises de courant (entre 0,40 m et 1,30 m du sol), des revêtements de sol antidérapants, la hauteur de barres de seuil ou la motorisation des volets roulants... entrent ainsi en considération (sans oublier les parties communes ou les abords).

Habitat Senior Services® implique également la possibilité de services associés (livraison de repas à domicile, aide au déplacement de mobiliers, petit bricolage...), assurés dans le cadre d'un partenariat externe.

Cette démarche procure ainsi aux personnes âgées une qualité de vie basée sur des services de proximité et un cadre bâti adapté pour un coût acceptable.



DÉTENTE ENTRE AMIS



BÉGUINAGE DE RONCHIN



## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

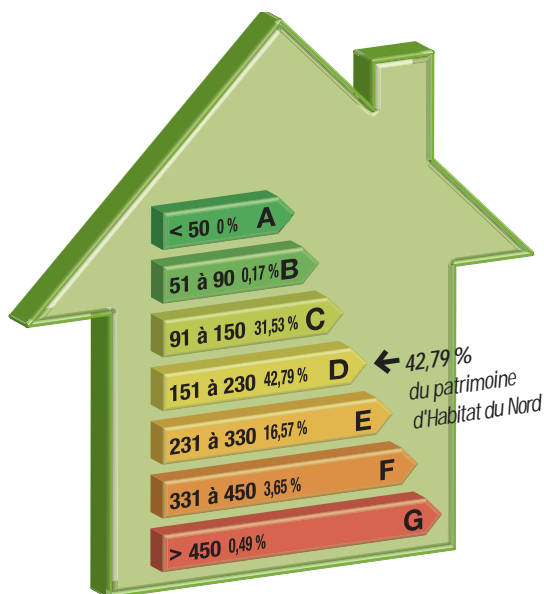
### Maîtriser les consommations et les coûts énergétiques

Les enjeux environnementaux sont particulièrement importants dans le secteur du bâtiment, responsable de 23 % des émissions de gaz à effet de serre, de 43 % de la consommation totale d'énergie. Nous atteignons aujourd'hui les limites des énergies fossiles. Ce constat a conduit les pouvoirs publics à renforcer la réglementation thermique pour les programmes neufs comme pour le parc existant. Nous avons décidé d'anticiper et de produire une majorité de nos logements neufs en label Haute Performance Énergétique, voire Très Haute Performance Énergétique, et ce, avant les échéances légales.

À partir des diagnostics de performance réalisés depuis 2009, nos réhabilitations sont priorisées et concernent les logements les plus énergivores, selon une programmation à 6 ans prévue dans les engagements CUS. Ces investissements permettront des diminutions, tant sur l'utilisation des énergies que sur les charges de chauffage.

L'installation de techniques de type pompe à chaleur, cumulus solaire et thermodynamique permettront une diminution de 50 % de consommation de chauffage.

#### Classement énergétique du patrimoine d'Habitat du Nord en 2010 (en kWh/m<sup>2</sup>/an)



#### \* PRÉCISION

Selon une étude 2011 réalisée par le cabinet EX'IM (réseau d'experts en diagnostics immobiliers) sur la base de 100 000 logements français particuliers :

- > 81 % des logements se classent entre D et F
- > les catégories A et B totalisent 1,5 %
- > 12 % vont en classe C
- > la catégorie G comporte 5,5 % des logements

Source : Batiactu

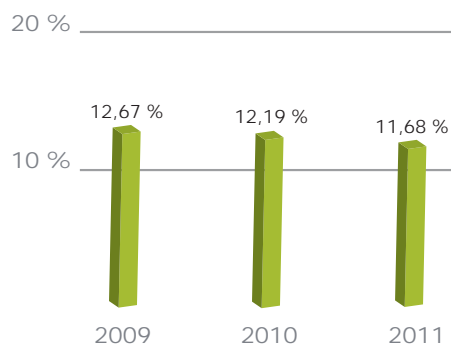


## \* BONNE PRATIQUE



En collaboration avec la Ville de Saint-Pol-sur-Mer, la Région Nord-Pas de Calais, et Habitat du Nord, les Correspondants d'Entrée des résidences Jean Bart et Guynemer ont réalisé une plaquette sur les éco gestes. Suite à la visite de différents lieux liés au développement durable, les Correspondants d'Entrée ont eu l'envie de créer ce document à destination des résidents, l'objectif étant de sensibiliser aux gestes éco citoyens. Simples et faciles à mettre en pratique, ils permettront d'alléger leur facture tout en préservant l'environnement. Cette initiative a été récompensée le 16 février 2011 par la Communauté Urbaine de Dunkerque. Les Correspondants d'Entrée et les collaborateurs de l'agence Flandres Littoral ont reçu le Trophée Eco Citoyen !

## Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)



## sensibiliser nos résidents aux enjeux environnementaux

### S'adosser à l'économie pour impacter l'écologie

Bien que la cause environnementale soit très fédératrice, agir de manière responsable en ce domaine apparaît peu de manière spontanée. C'est pourquoi Habitat du Nord accompagne les résidents dans des actions de sensibilisation, tout en apportant son soutien financier aux différentes initiatives. Concrètement, cela se traduit par des ateliers de plantation à Lomme ou par le fleurissement des abords de nos résidences avec, de préférence, des essences locales comme à Annœulin, Anzin et Saint-Pol-sur-Mer.

Pour réconcilier les habitants avec leur environnement et aller plus loin dans la pédagogie verte, des partenariats sont engagés avec le Conseil Régional, et plus localement avec les Villes, les Centres Communaux d'Action Sociale et les associations.

Les résidents de Grande-Synthe participent depuis quelques années déjà à l'opération "Nettoyons la Nature". Cette journée d'action symbolique entre notamment dans le cadre de la convention de Gestion Urbaine de Proximité pour le ramassage de déchets, avec les habitants, le collège, et les interventions des différents acteurs de la GUP. À Lomme, Habitat du Nord s'est associée à la Ville et aux associations lommeuses dans l'opération "Côté Nature" pour une journée portant sur la thématique du jardin. Autre initiative : la visite de la station d'épuration de Coudekerque-Branche. Au travers du cycle de vie de l'eau, nos Correspondants d'Entrée ont pu découvrir comment préserver cette ressource naturelle, ainsi que le circuit de traitement de l'eau potable.

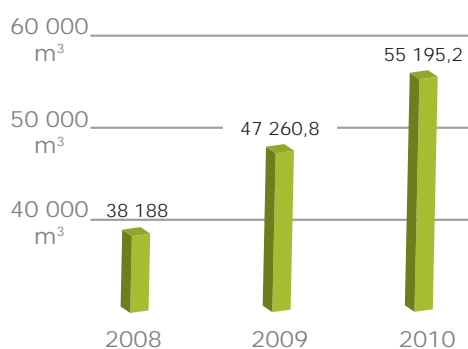
L'aspect financier recueillant tous les suffrages en cette période de crise, l'agence Métropole a accueilli courant février l'exposition "Maison Économe". Cette maquette, prêtée par la CLCV, a pour but d'aider à maîtriser les dépenses de facture d'énergie à travers toutes les pièces d'une habitation.

## Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales



*Depuis 7 ans, tous nos programmes neufs comportent des chasses d'eau à double débit et des mousseurs ou aérateurs sur les arrivées d'eau. Notre plan d'amélioration du patrimoine prévoit également le remplacement progressif des équipements en place non économes.*

## Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales



*Plus de 55 000 mètres cube d'eau économisés, soit l'équivalent du contenu de 18 piscines olympiques.*



## Amélioration du cadre de vie

### Des résidents, acteurs de la tranquillité

Sélectionné pour sa disponibilité et son sens de l'écoute, le Correspondant d'Entrée est un locataire bénévole qui assure le rôle de relais entre les résidents de son immeuble et Habitat du Nord. Depuis la mise en place de ce dispositif en 1997, il convient de parler désormais de réseau social avec 233 résidents volontaires, investis notamment dans des animations de quartier.

À Grande-Synthe où notre patrimoine est de 200 logements, huit Correspondants d'Entrée accueillent non seulement les nouveaux locataires mais s'impliquent aussi dans la gestion des troubles de voisinage. Sans remplacer les auxiliaires de sécurité, ces locataires participent à des réunions avec la Ville et sont parties prenantes sur des sujets de tranquillité et de vie de voisinage. Ce sont d'ailleurs des interlocuteurs reconnus par la police qui interviendra en cas de sollicitation. Là où le moindre acte de délinquance est vécu comme une grande violence, la participation des Correspondants d'Entrée aux cellules de veille de la mairie rassure. Les autres habitants apprécient également les échanges et la communication qui redescend ainsi à leur niveau.

### Création d'un square résidentielisé

Deux ans après le rachat de la résidence Salvator Allende de Harnes, Habitat du Nord a entrepris des travaux de rénovation portant sur l'amélioration des équipements collectifs et individuels (mise en place d'interphonie sur portes de halls, chaudières, sanitaires...). Toutefois, ce patrimoine composé de 32 logements posait un problème d'insécurité sur l'espace arrière de la résidence, ouvert à des regroupements de jeunes et à du stationnement sauvage.

Après consultation des habitants, Habitat du Nord a décidé de transformer la fonction de cet emplacement. Le stationnement y a été interdit. L'espace a été privatisé. L'accès est désormais sécurisé.

L'attrait environnemental réside désormais dans cet espace anciennement enclavé, qui se déploie maintenant sur 300 mètres carrés d'espaces verts pour un meilleur confort de vie. C'est un véritable square comprenant bancs et boulo-drome, que les résidents s'approprient dès les premiers rayons de soleil.

## CHIFFRES CLÉS

Réhabilitation de Harnes

% de satisfaction

avant travaux

60,6 %

après travaux

91,2 %



SQUARE RÉSIDENTIALISÉ À HARNES



## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE



### conduire une gestion responsable du patrimoine

Les enjeux de notre gestion s'articulent autour de :

- l'accroissement, la pérennisation et l'amélioration de notre parc locatif,
- la proposition d'une bonne qualité de services attendus et rendus à nos résidents,
- d'un coût approprié au budget des ménages.

Pour parvenir à cet équilibre, nous nous appuyons sur notre Plan Stratégique de Patrimoine, sur la CUS, et sur une hausse en masse des loyers en 2010 de 1,5 %.

En matière d'offres nouvelles, nous nous sommes engagés à réfléchir à un habitat plus économique de sorte à minimiser les charges locatives. Pour ce faire, nous raisonnons en coût global. La part des investissements peut être accrue, à la condition d'une durée de vie des matériaux plus longue. La contribution dédiée à l'entretien peut également être revue à la hausse dès le moment où l'on observe la baisse des coûts d'entretien. Les charges sont principalement examinées en tenant compte des déperditions thermiques et des consommations en eau. C'est pourquoi, nous incluons systématiquement des certifications de type Cerqual lors de la construction de logements neufs.

De façon à intégrer la mobilité résidentielle à notre politique d'accroissement, nous développons l'habitat intergénérationnel afin d'anticiper les changements et les besoins en logements induits par l'évolution de la population. Pour 2010, l'accroissement de notre offre locative en matière de foyers est de 17,49 %. L'ensemble de nos foyers logements et

de nos EHPAD (ainsi que tous les établissements accueillant le public) ont également fait l'objet de diagnostics "accessibilité au handicap". Dans le cadre de la démarche Habitat Senior Services®, Habitat du Nord a ainsi effectué en 2010 des travaux d'adaptation dans une trentaine de logements, ceci dans une logique de maintien à domicile des personnes âgées.

Notre patrimoine est l'objet de budgets associés selon qu'il s'agisse du maintien de la valeur patrimoniale, de l'amélioration des équilibres sociaux ou de la revalorisation de secteurs moins attractifs. Les moyennes en gros entretien et remplacements de composants sont respectivement de l'ordre de 315, 442 et 463 euros/logement/an.

En réhabilitation, nous réalisons d'abord un diagnostic thermique avant d'examiner les logements et leurs équipements. Cette prise en compte des aspects environnementaux impacte notre propre philosophie, vers laquelle nous souhaitons amener nos bureaux d'étude.

À titre d'exemples, nous travaillons actuellement sur deux foyers de personnes âgées (Nieppe et Ronchin) afin de proposer aux gestionnaires les investissements les plus appropriés en terme de baisse de charges. De même, l'obtention d'un taux fixe de 1 % sur 40 ans sur le financement\* du Foyer de Jeunes Travailleurs de Lille a autorisé une meilleure administration des coûts. Le bénéficiaire de ce montage n'est pas le propriétaire Habitat du Nord, mais bel et bien le partenaire en charge de la gestion de ce foyer.

\*financement Action Logement, pour une partie du foyer

*Chaque nature de travaux fait l'objet d'une analyse à 20 ans avec estimation d'une part, des gains cumulés selon 4 scénarii et, d'autre part, de la hausse du prix de l'énergie*



## Avoir un impact positif sur le tissu économique

Dans un esprit gagnant/gagnant, l'ancrage territorial d'Habitat du Nord conjugue le social et l'économique. Précurseur dans le domaine avec un premier Chantier École monté en 1995, notre entreprise s'associe chaque année sur trois à cinq opérations destinées à favoriser l'apprentissage d'un métier ou le retour à l'emploi de personnes en difficulté (priorité donnée aux résidents de nos quartiers). Dans la majorité des cas, les chantiers écoles concernent la rénovation de parties communes, comme les halls d'entrée et les cages d'escaliers, et la remise à neuf d'appartements vacants. L'enseignement a trait à l'apprentissage de la peinture, aux techniques de reproduction, et à la pose de papier peint. Ces dernières années, l'esthétisme a fait son entrée au sein du dispositif par l'accompagnement d'artistes locaux dans la création de motifs uniques, avec des coloris sélectionnés en

concertation avec les résidents. "Il s'agit d'embellissements remarquables par leur qualité et l'apport en termes de cadre de vie pour les habitants" (bilan responsable Afaq 1000NR, Afnor Certification, 2010).

Au-delà du volet travaux, le chantier école intègre l'aspect insertion par le biais d'une formation professionnelle dans le secteur du bâtiment. Chaque participant fait l'objet d'un suivi individualisé, pour un accompagnement à la recherche d'emploi. À la fin du chantier, ces salariés reçoivent une attestation de formation qualifiante. En 2010, cinq chantiers école\* se sont déroulés sur notre patrimoine d'Anzin, Harnes, Lomme, Ronchin et Saint-Pol-sur-Mer. Plus de 30 personnes ont bénéficié de ces conventions d'insertion et du partenariat avec des acteurs locaux du monde associatif.

\*pour une participation d'Habitat du Nord à hauteur de 41 %, soit 260 480 euros

### 32 participants

sur 5 chantiers écoles :  
sur les communes de Anzin,  
Harnes, Lomme, Ronchin,  
Saint-Pol-sur-Mer



CHANTIER ÉCOLE À SAINT-POL-SUR-MER, RÉSIDENCE GUYNEMER (PHOTO "LA VOIX DU NORD" - JC BAYOU)

### 7 partenaires

l'AJEJI, la VLAC, l'ADLVA,  
Interval, l'APSA GERFA,  
l'APSA Insertion et l'Espoir



MAISON INDIVIDUELLE À VERLINGHEM

## proposer une relation responsable et équitable à nos prestataires

Le monde de l'immobilier social semble reconnaître depuis peu les entreprises prestataires comme des partenaires à part entière, au point que certains bailleurs les nomment encore "fournisseurs".

En matière d'équité, la législation relative aux appels d'offres, associée à notre culture de suivi et de contrôles de prestations, a considérablement présidé à des rencontres à l'échelle de nos agences\*, ceci à l'initiative de nos chargés d'ordonnancement.

En 2003, Habitat du Nord a volontairement instauré une manifestation annuelle avec l'ensemble des entreprises intervenant en entretien sur le patrimoine. Au fil du temps, ces échanges ont évolué pour s'enrichir. Depuis la présentation des règles, devoirs, obligations et pénalités\*\*, le résultat appartient aux bénéficiaires mutuels. Ce partenariat a plus qu'amplement contribué à :

- l'évolution des pratiques de gestion des interventions terrain,
- une meilleure planification des rendez-vous auprès des résidents,
- la dématérialisation des bons de travaux et leur gestion actuelle,
- la prise en compte du facteur humain dans les relations prestataire-partenaire/bailleur.

L'échange 2008 a relevé une évidence non attendue, soit la particularité des interventions lors d'adaptations de logements auprès d'une population plus âgée que la moyenne. Cette étape a autorisé la prise en compte de conditions spécifiques comme les habitudes quotidiennes, les sentiments attachés à l'emplacement des mobiliers, et l'incapacité à mouvoir les dits mobiliers. Depuis, nos cahiers des

charges intègrent le temps homme/machine de nos prestataires pour des interventions auprès des personnes âgées.

À ces échanges, nous associons également les entreprises avec lesquelles nous travaillons régulièrement et faisons participer différents bureaux d'études ou des acteurs de l'immobilier, du secteur social ou non.

En 2009, nous avons convié quelques Correspondants d'Entrée à cette rencontre. Ceux-ci ont apprécié la teneur des propos, particulièrement en ce qui concerne la prise en compte des avis des locataires relatifs aux prestations réalisées. En raison du renouvellement de nos contrats d'entretien et de maintenance, l'édition 2010 n'a pu avoir lieu. La rencontre 2011 est prévue en date du 22.06.11 avec, pour thème, le "Mieux vivre au-delà du technique", ceci en présence du Conseil de Concertation Locative.

\*rencontres mensuelles, trimestrielles ou semestrielles, selon la volumétrie des interventions sur patrimoine

\*\*les pénalités restent en vigueur, en cas de défaillances ou de manquements vis-à-vis du contrat

## CHIFFRES CLÉS

Sites sondés **5 044**

Points de contrôle **42 555**

Interventions sans anomalie **96,44 %**



## AMÉLIORER LA GOUVERNANCE ET LA VIE INSTITUTIONNELLE

### **nos relations avec Les parties prenantes**

*Avec le score de 100 % de participation au développement social sur son territoire\*, Afnor Certification salue les interactions exemplaires d'Habitat du Nord selon un esprit et des dispositifs gagnant/gagnant avec ses parties prenantes. La création historique de cette valeur ajoutée existe grâce...*

#### **...aux collaborateurs terrain**

Les pratiques de proximité assurent une grande partie de la construction et de la promotion du lien social. Cette organisation garantit un relais humain remarquable à partir de l'implantation de nos agences et des relations avec nos locataires.

#### **...aux résidents**

Véritable cœur de mission, les actions d'accompagnement et de cohésion caractérisent les échanges au quotidien : de la création d'animation dans nos quartiers jusqu'à l'aide et les conseils dans l'échelonnement de la dette.

#### **...aux Correspondants d'Entrée**

Avec près de 240 ambassadeurs de proximité, ce réseau avéré constitue notre particularité la plus marquante. Ils sont nos relais avec l'ensemble de nos résidents. Ils assurent une veille permanente de notre patrimoine. Ils participent également à l'orientation de nos travaux de réhabilitation.

#### **...avec les entreprises**

En complément des rencontres mensuelles ou trimestrielles, Habitat du Nord développe un partenariat de tous les instants avec les entreprises prestataires. L'intégration, à mi 2010, de critères environnementaux lors du renouvellement de nos contrats donne lieu

à de nouveaux modes de relations, associant nos résidents et ce, dans un esprit pédagogique.

#### **...à nos confrères**

Habitat du Nord s'enrichit des échanges entre confrères sur des problématiques communes à notre profession. L'analyse des pratiques mises en œuvre ou à venir permet de capitaliser savoir-faire et expérience.

#### **...aux conventions de Gestion Urbaine de Proximité**

La concertation est au centre de nos préoccupations avec la signature de conventions bipartite (Grande-Synthe), voire tri-partite (Saint-Pol-sur-Mer) comprenant des "diagnostics en marchant". Il s'agit-là d'une volonté marquée visant l'amélioration de la qualité et du bien vivre, tout en adaptant les moyens aux besoins des acteurs locaux.

#### **...aux collectivités**

Habitat du Nord poursuit sa politique de mise en œuvre de solutions adaptées au travers de compétences reconnues en matière de définition ou de dimensionnement de produits, selon les particularités territoriales propres à la région Nord-Pas de Calais.

\*évaluation de la démarche de développement durable, bilan responsable AFAQ 1000NR 2010



#### **TÉMOIGNAGE**

**Adrien Thiriet**  
*21 ans, habitant de la résidence Guynemer à Saint-Pol-sur-Mer*

Avec mon beau-père, j'ai participé à la réalisation d'un grimoire sur les relations de bon voisinage dans le quartier et la propreté. À l'époque, mon beau-père était Correspondant d'Entrée et Habitat du Nord l'a contacté pour participer à ce projet. Moi, c'est une voisine, déjà impliquée, qui m'a proposé de la rejoindre. Avec d'autres habitants du quartier, on s'est réuni tous les samedis après-midi, pendant environ deux mois, dans les entrées des immeubles Guynemer et Jean-Bart. On a échangé des idées, et des débats se sont créés sur des sujets comme la propreté autour des poubelles. Puis, on inventait des poèmes amusants sur ces thèmes qu'on a écrits à l'encre de Chine et que j'ai illustrés à la peinture. Au final, cela a été une super expérience de découvrir mes voisins et d'échanger avec eux !



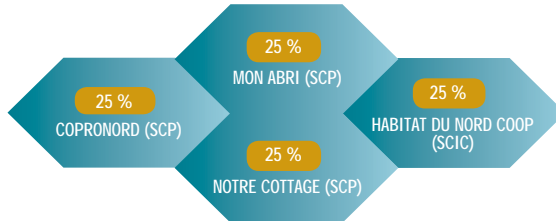
## LE GROUPE HABITAT DU NORD DANS LE CAPITAL D'OXALIA

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

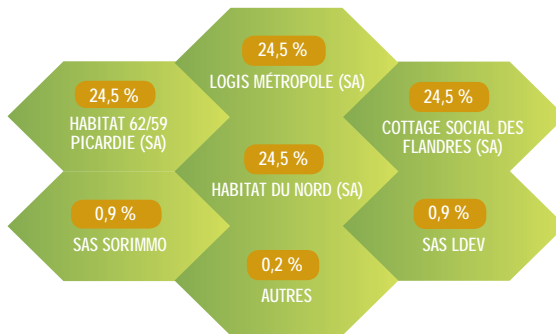
UNE UNION DE L'ÉCONOMIE SOCIALE, SOCIÉTÉ ANONYME  
AU CAPITAL DE 500 000 EUROS, SOIT UNE STRUCTURE  
DÉFINISSANT LA STRATÉGIE DU GROUPE  
ET LA COORDINATION DES ACTIONS

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

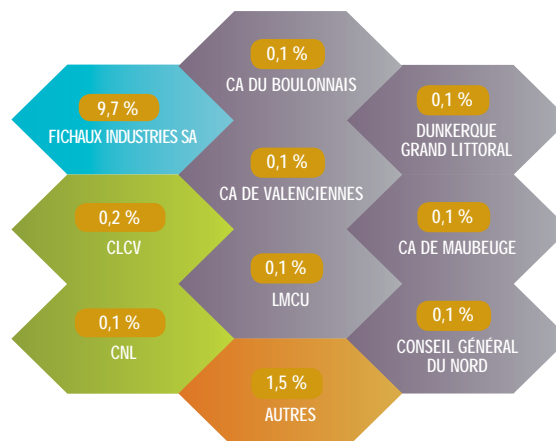
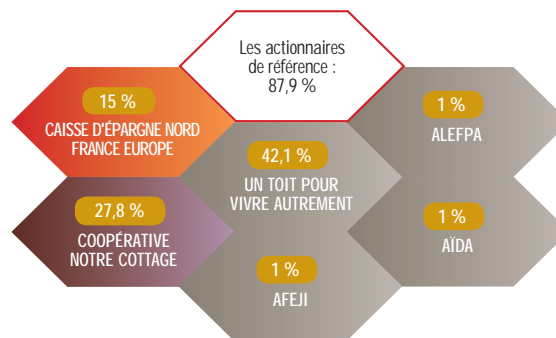
collège A : 56 %



collège B : 44 %



### LES ACTIONNAIRES DE LA SA HABITAT DU NORD



## notre organisation 2010

La SA Habitat du Nord est administrée par un Conseil de Surveillance et un Directoire.

En 2010, deux Assemblées Générales Ordinaires (27/05 et 02/07) se sont tenues, au cours desquelles 17 résolutions ont été soumises au vote, de même que l'approbation des comptes de l'exercice 2009. Il est à noter le changement de nos commissaires aux comptes, suite au décès du premier et au départ en retraite du second.

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 27/05 a eu pour objet la modification statutaire des mandats, désormais renouvelables tous les 2 ans par tiers pour une durée de 6 ans.

Les projets de l'entreprise se basent sur le Plan Stratégique de Patrimoine, et sur les engagements prévus à la Convention d'Utilité Sociale. Les priorités 2011 consistent, notamment, à poursuivre nos actions ANRU, tout en démarrant un programme de réhabilitations.

En complément des informations prévues dans les statuts, le Directoire présente son rapport lors de chaque conseil. Celui-ci comprend des indicateurs et données de gestion correspondant au texte de la Loi de Sécurité Financière.

En 2010, le taux de participation de nos administrateurs aux Conseils de Surveillance est de 65,88 %.

Le Directoire se réunit semi-mensuellement. Selon les sujets abordés, il peut faire appel à des personnes ressources à l'interne, expertes en leur domaine.

Pour le plus grand bénéfice de nos résidents, nos agences Flandres (Saint-Pol-sur-Mer), Hainaut Val de Sambre (Maubeuge) et Métropole (Ronchin) sont situées au cœur de nos quartiers pour davantage de proximité. Des permanences sont également instaurées au pied de nos immeubles dans 20 Points Accueil, ou en mairie. Avec Oxalia, les groupes Cottage, Habitat 62/59 Picardie, LDEV et Habitat du Nord s'associent et affichent une dimension interrégionale du logement social.



ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES EN DÉCEMBRE 2010

## fonctionnement de nos organes de décision

### Représentants de locataires

Le 3 décembre 2010, Habitat du Nord a appelé ses locataires à voter pour élire leurs représentants. Moment fort de la vie locative, ces élections permettent aux locataires d'être représentés au sein de nos instances décisionnelles. Les associations élues participent aux réflexions et aux décisions qui engagent l'organisme dans les Conseils de Surveillance, les commissions d'attribution, les conseils de concertation locative...

Viennent d'être élus pour une durée de 4 ans : 2 représentants de la CLCV avec 67,84 % des voix, et 1 représentant de la CNL avec 32,16 % des voix.

À ce jour, le plan de concertation locative est en cours de renégociation.

### Commissions d'Appels d'offre

Conformément aux règles de mise en concurrence des marchés de travaux et de services, Habitat du Nord publie ses appels d'offre en matière de :

- constructions neuves et aménagements extérieurs sur ces mêmes projets,
- projets de réhabilitation,
- gros entretien du patrimoine (comme le remplacement de toitures terrasses, le ravalement de façades...),
- contrats d'entretien des équipements (ascenseurs, plomberie, nettoyage des parties communes...),
- marchés spécifiques (renouvellement des contrats d'assurances, véhicules de service...).

En présence de nos administrateurs et des collaborateurs du service Patrimoine, une commission valide l'ouverture de plis de ces offres et les examine selon des règles clairement établies.

Concernant le renouvellement de nos contrats d'entretien, l'analyse des offres s'est déroulée en 2010 en prenant en compte la valeur qualitative des offres à partir d'une grille établie, et l'offre financière ; chacun de ces deux paramètres étant pris en considération à hauteur de 50 %. Il s'agit de valoriser les entreprises intégrant des méthodes de travail destinées à offrir de meilleurs services aux résidents (rendez-vous dans des faibles créneaux horaires, délais rapides pour le retour de quitus, stock de pièces pour intervenir en une seule fois...). Il est demandé aux prestataires de mettre en place un contrôle interne en vue de s'assurer de la qualité des interventions, ceci avant le propre contrôle interne d'Habitat du Nord.

En 2010, cette commission s'est réunie à 10 reprises.

### Commissions d'attribution logement

Nos commissions d'attribution se déroulent dans nos agences, selon une fréquence de une à deux fois par mois. Les dossiers des candidats aux logements sont examinés en toute transparence, en présence des associations de locataires, des collectivités locales, des représentants des Villes et de nos administrateurs. Compte tenu de notre politique en matière de parcours résidentiel et des textes en vigueur, les dossiers de sur et sous occupation sont particulièrement examinés, de même que les demandes de mutation. En 2011, nous allons revisiter le règlement intérieur de nos commissions d'attribution.

*1 111 attributions  
locatives  
pour 13,6 %  
de mutations  
en 2010*



# DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES



## Le bien-être au travail

Le confort quotidien commence par un environnement ergonomique pour des conditions de travail optimisées. L'année écoulée a vu s'achever le vaste plan d'actions entrepris depuis presque une décennie.

**2002** a vu l'ouverture de l'agence Métropole, située en pied d'immeuble de la résidence Comtesse de Ségur à Ronchin.

**Coup double en 2008 !** Les collaborateurs de l'agence Hainaut Val de Sambre ont pris possession de leurs nouveaux bureaux implantés sur le boulevard Jean-Jaurès à Maubeuge. Dans le même temps, le remodeling du siège social de Villeneuve-d'Ascq s'est achevé avec 150 mètres carrés gagnés, en tenant compte de la complète appropriation du premier étage.

**En 2010** et avec la livraison de la résidence Marcel Naeye, les collaborateurs de l'agence Flandres Littoral se sont appropriés les espaces en rez-de-chaussée pour de meilleures conditions de travail et d'accueil du public.

Même si les conditions de travail se sont indéniablement améliorées, il n'en demeure pas moins que des mètres carrés nous manquent encore au vu du développement de la société. C'est pourquoi il a fallu transformer un appartement de la résidence Condé (Ronchin) pour y accueillir l'équipe de Gestionnaires d'Immeubles de l'agence Métropole.

## Le mieux être pour autrui

Être salarié d'une entreprise d'intérêt général n'est aucunement un élément neutre ! Les échanges, organisés en 2009 à partir d'une pédagogie ludique, ont activé des mécanismes de prise en considération sociale et environnementale. Cela a abouti à des engagements remarquables de la part de nos collaborateurs, ainsi qu'à des investissements dans lesquels se croisent aspiration personnelle et implication professionnelle. En partenariat avec l'association Ludôpital, près de 200 jouets à destination d'enfants hospitalisés ont été collectés sur l'exercice 2010.

Les personnes à mobilité réduite font également l'objet d'attention au travers de la poursuite des collectes de bouchons plastiques (Bouchons d'Amour et Mille Bouchons).

Plus modestement, l'environnement a fait son entrée dans l'entreprise grâce à une collecte de bouchons de liège, destinés au recyclage tout en favorisant la préservation des ressources naturelles.

Ces initiatives se poursuivent en 2011, d'autres viendront les rejoindre.

## L'accompagnement des collaborateurs

Depuis de nombreuses années, Habitat du Nord a fait le choix d'une politique active de formation en dépassant le seuil obligatoire de 0,9 % de la masse salariale. Toutefois, en 2010, cette politique a été ralentie par la réorganisation du service ressources humaines. La courbe des formations dispensées marque donc une courte pause. Le plan de formation s'est poursuivi sur les axes Sécurité, et Gestion du stress



## 2010 → 2011

2011 : une action sur le parc automobile de l'entreprise, visant aussi les véhicules des collaborateurs

et des troubles du voisinage. D'autres collaborateurs ont également bénéficié d'enseignements internes complémentaires portant sur le parcours résidentiel, notamment les modalités pratiques d'application des règles de sur et sous occupation.

Au total, les formations externes 2010 représentent 6 actions pédagogiques de 371 heures, soit 0,23 % du temps de travail, pour un montant de 23 520 euros (hors coûts salariaux).

### Une politique salariale stable

	2008	2009	2010
Ecart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés	3,08	3,41	3,39



FORMATION 2010 À LA GESTION DU STRESS ET AUX TROUBLES DU VOISINAGE



### TÉMOIGNAGE

**Séverine Stievenard**  
commerciale d'agence  
Agence Hainaut Val  
de Sambre, à Maubeuge

À propos de la formation "Gérer l'agressivité et la violence relationnelle dans le cadre professionnel" (3 sessions d'une journée, avec débriefing à 6 mois).

Habitat du Nord m'a proposé de participer à cette formation que j'ai intégrée avec d'autres collègues. Ce rapprochement était intéressant car nous avons

pris le temps d'échanges de vive voix, au contraire des mails habituels ou du téléphone. Nos expériences nous ont rapprochés et nous avons exprimé nos ressentis vis-à-vis de tensions ou de difficultés. La formation m'a permis de travailler sur moi-même et de me poser pour dédramatiser certaines situations. En pratique, je n'avais jamais assez de temps dans mon agenda malgré mes efforts de planification. Avec cette prise de recul, je parviens mieux à faire face à l'imprévu tout en m'accordant une marge de souplesse pour mieux vivre mon travail. C'est un nouvel équilibre personnel et professionnel, au bénéfice des locataires. Aujourd'hui, je me sens moins tendue (même si j'ignore pour combien de temps...).

# TABLEAU DE SYNTHÈSE EURHO-GR®

## mesurer le chemin parcouru

Le service qualité et développement durable a procédé au recueil des données pour l'année 2010 durant le 2<sup>e</sup> trimestre 2011. Celles-ci représentent l'activité de la SA Habitat du Nord et couvrent son patrimoine et ses sites fonctionnels. Le reporting social interne est le fruit d'une démarche auto-déclarative du service ressources humaines. Les informations sont issues du système d'information, de tableaux de bord et d'interviews de collaborateurs et de l'équipe d'encadrement.

Ces données ont fait l'objet d'un examen attentif en termes de pertinence et de cohérence par Afnor Certification dans le cadre de l'évaluation 1000NR de mars 2010.

CONTEXTE	2008	2009	2010
Patrimoine	7362	7618	7955
Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen
"Très social" (PLAI, PLA-TS...)	4,12 €/m <sup>2</sup>	4,28 €/m <sup>2</sup>	4,37 €/m <sup>2</sup>
"Social" (PLUS, PLA)	4,91 €/m <sup>2</sup>	5,07 €/m <sup>2</sup>	5,21 €/m <sup>2</sup>
"intermédiaire" (PLS, PLI...)	7,07 €/m <sup>2</sup>	7,18 €/m <sup>2</sup>	7,14 €/m <sup>2</sup>
Part de logements ayant été adaptés spécifiquement pour des personnes âgées ou handicapées	0,06 %	0,06 %	0,06 %
Locataires de plus de 65 ans	na	na	9,51 %
Chiffre d'affaires (hors commerces et foyers)	38 142 274 €	39 657 095 €	42 502 593 €
Âge moyen du patrimoine	26 ans	25 ans et 8 mois	25 ans et 7 mois
Effectifs (nombre de collaborateurs)	107,81	112,17	115,37
Locataires aidés	59,80 %	56,73 %	57,75 %

## PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC		2008	2009	2010	
SOC 1	Réponse adaptée à la demande de logement sur le territoire				
SOC 1.1	Surface moyenne par type de logement	Production 2008	Production 2009	Production 2010	
	T1	34,60 m <sup>2</sup>	0,0 m <sup>2</sup>	0,0 m <sup>2</sup>	
	T2	51,54 m <sup>2</sup>	49,55 m <sup>2</sup>	50,41 m <sup>2</sup>	
	T3	71,90 m <sup>2</sup>	69,62 m <sup>2</sup>	69,20 m <sup>2</sup>	
	T4	91,86 m <sup>2</sup>	85,40 m <sup>2</sup>	90 m <sup>2</sup>	
	T5	108,74 m <sup>2</sup>	98,02 m <sup>2</sup>	105,13 m <sup>2</sup>	
SOC 1.2	Répartition de la production par catégorie de logements	T6 et plus	130,16 m <sup>2</sup>	121 m <sup>2</sup>	140,38 m <sup>2</sup>
		"Très social" (PLAI)	12,02 %	4,62 %	9,17 %
		"Social" (PLUS, PLUS CD)	82,56 %	91,91 %	88,17 %
		"Intermédiaire" (PLS, PLI)	5,43 %	3,47 %	0,3 %
SOC 1.3	Croissance de l'offre locative	Patrimoine	6,76 %	1,70 %	5,64 %
		dont logements locatifs	3,49 %	3,59 %	4,38 %
		Foyers	14,89 %	7,41 %	17,49 %
SOC 1.4	Logements en accession sociale	Ventes HLM rapportées au patrimoine	0,05 %	0 %	0 %
		Logements neufs en accession sociale rapportés à la production	0,01 %	0 %	0 %
		Logements neufs en accession sociale par la filiale (ventes et réservations)	0 %	13 %	13 %
SOC 2	Loyers et charges				
SOC 2.1	Répartition des niveaux des loyers des logements dans le patrimoine	Prix moyen	Prix moyen	Prix moyen	
		"Très social" (PLAI)	-	-	-
		"Social" (PLUS, PLUS CD)	-	-	-
		"Intermédiaire" (PLS, PLI)	-	-	-
SOC 2.2	Évolution du montant des charges récupérables	11,54 €/ m <sup>2</sup>	11,51 €/ m <sup>2</sup>	12,86 €/ m <sup>2</sup>	
SOC 2.3	Évolution du montant des loyers <sup>1</sup>	2,30 %	2,38 %	1,50 %	
SOC 2.5	Taux d'effort des ménages entrants <sup>2</sup>	31,84 %	-	-	

<sup>1</sup> Il s'agit de l'augmentation des loyers décidée par le Conseil de Surveillance, susceptible de ne pas correspondre à l'augmentation effective

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

SOC		2008	2009	2010
SOC 3	<b>Mixité sociale</b>			
SOC 3.1	Taux de mutation interne dans les attributions de l'année	12,07 %	14,04 %	13,60 %
SOC 3.2	Profil socio-économique des nouveaux locataires :			
	- de 25 ans	2,65 %	5 %	5,52 %
	Âge des ménages (locataires en place)			
	25-39 ans	32,03 %	36 %	33,69 %
	40-59 ans	39,02 %	39 %	36,91 %
	60-74 ans	15,86 %	15 %	15,14 %
	75 ans et plus	5,38 %	5 %	8,73 %
	RESSOURCES des ménages < 60 % du plafond de ressources	79,72 %	89,98 %	82,69 %
	(nouveaux locataires) comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressources	17,08 %	8,86 %	15,52 %
	> 100 % du plafond de ressources	3,20 %	1,16 %	1,79 %
SOC 3.3	COMPOSITION des ménages (nouveaux locataires)			
	Personne seule	32,79 %	26,96 %	34,75 %
	Famille monoparentale	16,29 %	18,56 %	17,34 %
	Couple sans enfant	24 %	27,98 %	25,42 %
	Couple avec enfant(s)	26,92 %	26,50 %	22,49 %
	Autre configuration (cohabitation, colocation...)	-	-	-
SOC 3.6	Part des locataires entrants bénéficiant d'aides sociales au logement	-	-	-
SOC 3.6	Politique d'attribution transparente des logements			
	Bilan public des CAL	NON	NON	NON
SOC 4	<b>Actions de cohésion sociale</b>			
SOC 4.1	Programmes de cohésion sociale			
	Insertion/intégration par le logement	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	Ateliers tapisserie, fleurissement - Grimoire sur l'environnement - Sensibilisation au tri des déchets...		
	Insertion par l'emploi, la formation	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	Chantier école : rénovation des parties communes. Formation communication des Correspondants d'Entrée		
	Développement du lien social entre locataires et habitants des quartiers	OUI	OUI	OUI
	Description rapide pour la dernière année	Fête des Voisins, concours, kermesses, ateliers créatifs, collecte bouchons d'amour, réappropriation des espaces collectifs...		
SOC 5	<b>Accompagnement social</b>			
SOC 5.1	Dépenses consacrées à l'accompagnement social (par logement)	38,23 €/log	27,91 €/log	33,72 €/logt
SOC 6	<b>Accès aux personnes handicapées et aux personnes âgées</b>			
SOC 6.1	Investissements pour adapter le patrimoine existant	na	na	na
SOC 7	<b>Tranquillité des locataires</b>			
SOC 7.1	Politique de l'organisme pour garantir la tranquillité des locataires	NON	NON	NON
	% de locataires satisfaits en matière de tranquillité	-	-	-
SOC 8	<b>Politique de la ville</b>			
SOC 8.1	Part des investissements de l'année consacrée aux quartiers prioritaires de la politique de la ville (constructions, démolitions, réhabilitations...)	11,80 %	11,49 %	22,89 %

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

ENV		2008	2009	2010
ENV 1	<b>Politique environnementale</b>			
ENV 1.1	Politique environnementale de l'organisme	NON	NON	NON
ENV 1.2	Part de logements neufs et réhabilités répondant à un standard environnemental au-delà des exigences réglementaires	0	0,01	0
ENV 1.3	Inclusion de critères de traçabilité environnementale dans les appels d'offres destinés aux fournisseurs et mise en place d'un suivi	NON	NON	NON
ENV 2	<b>Lutte contre le changement climatique</b>			
ENV 2.1	Classement énergétique du patrimoine			
	A bâti très performant	-	0 %	0 %
	B 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	-	0,17 %	0,17 %
	C 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	-	32,92 %	31,53 %
	D 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	-	44,68 %	42,79 %
	E 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	-	17,30 %	16,57 %
	F 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	-	3,81 %	3,65 %
G bâti énergivore	-	0,51 %	0,49 %	

## PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (SUITE)

ENV		2008	2009	2010	
ENV 2	Lutte contre le changement climatique				
ENV 2.1	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre				
		< 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	0 %	-
		6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	1 %	-
		11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	4 %	-
		21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	36 %	-
		36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	45 %	-
		56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	12 %	-
		> 80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	2 %	-
	Patrimoine	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-
			Médiane	-	-
		Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	38 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-
			Médiane	40 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-
	Logements récents	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-
			Médiane	-	-
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	36 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	
		Médiane	29 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	-	
Sites fonctionnels	Consommations d'énergie	Moyenne	-	-	
		Médiane	-	-	
	Émissions de gaz à effet de serre	Moyenne	-	-	
		Médiane	-	-	
ENV 2.2b	Part des logements alimentés en énergies renouvelables (tout ou partie)	12,67 %	12,19 %	11,68 %	
ENV 2.3	CO <sub>2</sub> produit par les véhicules de la société	125,46 gr/CO <sub>2</sub> /km	125,93 gr/CO <sub>2</sub> /km	122,87 gr/CO <sub>2</sub> /km	
	CO <sub>2</sub> produit par les véhicules utilisés à titre professionnel	79,69 tonnes	80,96 tonnes	80,37 tonnes	
	Nombre de km parcourus	635 203	642 920	654 090	
ENV 2.4	Mode de transports utilisé par les salariés pour effectuer le trajet quotidien domicile-travail				
		Voiture individuelle	-	80,60 %	-
		Covoiturage	-	3 %	-
		Vélo	-	0 %	-
		Transport en commun	-	14,90 %	-
		À pied	-	1,50 %	-
		Autre	-	0 %	-
	Distance quotidienne parcourue en moyenne par salarié				
		voiture individuelle	-	33,31 km/jour	-
		Covoiturage	-	37,50 km/jour	-
	Vélo	-	0 km/jour	-	
	Transport en commun	-	64,20 km/jour	-	
	À pied	-	5 km/jour	-	
	Autre	-	0 km/jour	-	
ENV 3	Gestion de l'eau				
ENV 3.1	Consommations d'eau sur le patrimoine	-	0,24 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	0,24 m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup>	
ENV 3.2	Part de logements disposant d'équipements hydro-économiques	36,20 %	43,07 %	48,18 %	
	d'un système de récupération d'eaux pluviales	0 %	0,34 %	0,32 %	
	Total des économies théoriques réalisées par l'installation d'équipements hydro-économiques et récupération d'eaux pluviales	38 188 m <sup>3</sup>	47 260,80 m <sup>3</sup>	55 195,20 m <sup>3</sup>	
ENV 4	Urbanisme et paysage				
ENV 4.1	Dépenses consacrées à l'amélioration des espaces verts (par logement)	0 €	1,62 €	0 €	
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	NON	OUI	OUI	
	prestataires	OUI	OUI	NON	
ENV 6	Déchets				
ENV 6.1	Taux d'équipement du patrimoine en systèmes de tri sélectif des déchets (uniquement secteur Hainaut Val de Sambre)	-	-	11,33 %	

## ASSUMER SA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

ECO		2008	2009	2010
ECO 1	Gestion du patrimoine			
ECO 1.1	Part du parc ancien réhabilité chaque année	0,92 %	0,31 %	0,80 %
ECO 1.2	Dépenses moyennes en maintenance et amélioration par logement	2004-2008 740,51 €/log	2005-2009 881,49 €/log	2006-2010 1 014,56 €/log
ECO 1.3	Taux de vacance (total vacance)	3,53 %	1,98 %	1,70 %
	Technique	2,89 %	0,10 %	0,20 %
	Moins de 3 mois en exploitation	0,32 %	1,30 %	0,99 %
	Plus de 3 mois en exploitation	0,32 %	0,58 %	0,51 %
ECO 1.4	Autofinancement net rapporté aux foyers	20,39 %	12 %	13,05 %
ECO 2	Tissu économique local			
ECO 2.1	Revenus redistribués aux : salariés	12,60 %	13,07 %	13,34 %
	Fournisseurs et prestataires	169,16 %	212,41 %	220,35 %
	Administrations fiscales	10,46 %	11,08 %	10,82 %
	Banques	21,60 %	24,98 %	19,45 %
	Actionnaires	0 %	0 %	0 %
	Acteurs sociaux	1,70 %	1,38 %	1,24 %
ECO 2.2	Investissement annuel pour la croissance brute du patrimoine % du CA	162,55 %	181,25 %	165,97 %
ECO 3	Achats responsables			
ECO 3.1	Pratiques d'achats responsables	NON	NON	NON
ECO 4	Équité vis-à-vis des fournisseurs			
ECO 4.1	Dispositif d'évaluation des fournisseurs sur la qualité et le service rendu	OUI	OUI	OUI
ECO 5	Innovation			
ECO 5.1	Part du chiffre d'affaires consacré à la R&D investissement	0,04 %	0,04 %	0,04 %
	Volets de la RSE concernés	-	-	-

## ANIMER ET AMÉLIORER LA GOUVERNANCE

GOV		2008	2009	2010
GOV 1	Dialogue et satisfaction des locataires			
GOV 1.1	Nombre de rencontres organisées avec les résidents dans le cadre d'une démarche de concertation mise en place par l'organisme	3	3	4
GOV 1.2	Résultats des enquêtes de satisfaction des locataires	-	-	-
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	72	32	62
	Total de la contribution matériel	13 531 €	17 976 €	20 218 €
GOV 3	Éthique et transparence			
GOV 3.1	Procédures de déontologie	OUI	OUI	OUI
GOV 3.2	Feuille de route stratégique	NON	NON	NON
GOV 3.3	Évaluation RSE par un tiers externe lors du cycle triennal en cours	NON	NON	OUI
GOV 4	Dialogue et partage des informations avec les collectivités			
GOV 4.1	Dispositif personnalisé d'informations à destination des collectivités	OUI	OUI	OUI
	% du patrimoine couvert par le dispositif	27,42	25,1	49,85
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 directoire	26,67	33,33	33,33
	% de femmes administrateurs délibératifs en Conseil de Surveillance	11,76	11,76	11,76
GOV 5.2	Documents définissant le rôle et les responsabilités des administrateurs	OUI	OUI	OUI
GOV 5.3	Évaluation du fonctionnement du Conseil de Surveillance	OUI	OUI	OUI

## DÉVELOPPER LES RESSOURCES HUMAINES

HR		2008		2009		2010			
HR 1		Développement de l'emploi							
HR 1.1	Ventilation des effectifs <sup>1</sup> par type d'emploi								
		CDI	89,48 %		90,13 %		86,69 %		
		CDD	8,21 %		8,77 %		11,47 %		
		Interim	2,31 %		1,10 %		1,84 %		
HR 1.2	Ventilation du volume annuel de formation par catégorie de salariés		Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	Nombre de salariés concernés	Nombre d'heures	
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
		Personnel de proximité	21	333	13	344	14	108	
		Employés administratifs	8	106	4	62	9	105	
		Agents de maîtrise	34	533	14	294	12	147	
		Cadres	9	224	14	347	4	116	
		Dirigeants	1	21	1	14	0	0	
HR 1.3	Promotion interne	Promotions internes (en nombre)		-	-	4			
		sur postes pourvus		-	-	8			
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		NON		
HR 2.2	Taux de satisfaction des salariés		-		-		-		
HR 2.3	Part des absences liées aux maladies professionnelles, accidents du travail et au stress <sup>2</sup>		1,46 %		2,28 %		0,66 %		
HR 2.4	Politique d'intéressement responsable		OUI		OUI		OUI		
		Volets de la RSE concernés	ECO		SOC		ECO		
HR 3		Promotion de l'équité et de la diversité dans l'emploi							
HR 3.1	Ventilation des effectifs <sup>3</sup> par catégorie et par sexe		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	
		Ouvriers de maintenance	na	na	na	na	na	na	
		Personnel de proximité	6,80 %	11,65 %	7,27 %	13,64 %	8,33 %	12,96 %	
		Employés administratifs	3,88 %	21,36 %	2,73 %	20 %	0,93 %	18,52 %	
		Agents de maîtrise	16,50 %	23,30 %	16,36 %	24,55 %	15,74 %	26,85 %	
		Cadres	5,83 %	7,77 %	6,36 %	6,36 %	6,48 %	6,48 %	
		Dirigeants	1,94 %	0,97 %	1,82 %	0,91 %	1,85 %	1,85 %	
		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	
		Personnel de proximité	22,42 k€	21,59 k€	25,61 k€	24,37 k€	25,35 k€	26,90 k€	
		Employés administratifs	20,06 k€	19,99 k€	22,11 k€	19,44 k€	22,35 k€	21 k€	
	Agents de maîtrise	28,11 k€	27,09 k€	28,51 k€	26,59 k€	30,19 k€	26,92 k€		
	Cadres	40,83 k€	41,42 k€	42,62 k€	46,39 k€	46,48 k€	43,11 k€		
	Dirigeants	#	#	#	#	#	#		
HR 3.2	Taux d'emplois spécifiques (CIE, CI-RMA, contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation, contrat d'avenir...)		3,35 %		3,23 %		3,35 %		
		Stagiaires	-		1,56 %		1,51 %		
HR 3.3	Ecart entre les 10 % de salaires annuels les plus bas et les 10 % les plus élevés		3,08		3,41		3,39		
HR 3.5	Obligation d'emploi des travailleurs handicapés (6 %) bénéficiaires		1,47		0,42		1,43		
		obligation légale pour l'entreprise	6		6		7		

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

<sup>2</sup> La part des absences liées au stress est mesurée de manière approximative et très imparfaite

<sup>3</sup> 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

# GLOSSAIRE

## ANRU

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

## APL

L'Aide personnalisée au logement permet aux bénéficiaires de réduire leurs dépenses de logement. Elle dépend de la situation familiale, du montant des revenus et de la charge du logement.

## BBC

Bâtiment Basse Consommation, soit l'un des 5 niveaux du label Haute Performance Énergétique, qui vise une consommation inférieure de 50 % à la consommation énergétique réglementaire. Il s'agit de l'équivalent des Passivhaus en Allemagne.

## Béguinage

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

## CAF

Caisse d'Allocations Familiales, en charge des versements d'aides à caractère familial.

## Conventionnement d'Utilité Sociale

Démarche basée sur le plan stratégique de patrimoine, le CUS fixe pour 6 ans les engagements et objectifs de l'organisme sur ses grandes missions sociales.

## DDTM

La Direction Départementale des Territoires et de la Mer mène des projets d'aménagements urbains, routiers, ferroviaires, maritimes ou fluviaux en partenariat avec les collectivités territoriales.

## EPCI

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

## EHPA

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées est un ensemble constitué de chambres ou de logements, pour la prise en charge de personnes

âgées incluant différents services hors aide médicalisée.

## EHPAD

L'Établissement d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendantes est un ensemble constitué de chambres médicalisées permettant l'accueil de personnes âgées nécessitant une assistance journalière et permanente.

## ESH

L'Entreprise Sociale pour l'Habitat est la dernière désignation des Sociétés Anonymes d'Habitations à Loyers Modérés. Fin 2008, 281 sociétés logent plus de 7 % de la population avec environ 2 millions de logements sociaux.

## 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 sanitaire...

## HQE

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

## MILOS

La Mission Interministérielle d'Inspection du Logement Social est l'organisme de contrôle du logement social, placé sous l'autorité du ministre du logement et du ministre de l'économie.

## MSA

Mutualité sociale agricole, en charge des versements d'aides à caractère familial.

## PLAI

Le prêt locatif aidé d'intégration est destiné 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 permet l'accès aux logements sociaux aux ménages dont les ressources dépassent le plafond des logements PLUS.

## PLS

Le prêt locatif social peut financer l'acquisition ou la construction de logements à usage locatif, ainsi que les travaux d'amélioration correspondants. Le PLS n'ouvre pas à une subvention de l'État, il bénéficie de la TVA à taux réduit et d'une exonération de TFPB pendant 25 ans.

## PLUS

Le prêt locatif à usage social finance la production de logements locatifs sociaux, dans le cadre de la mixité sociale. Une convention passée avec l'État fixe notamment le loyer maximum des logements ; elle ouvre droit à l'APL pour les locataires.

## PLUS CD

Le prêt locatif à usage social construction-démolition présente des caractéristiques similaires au PLUS, avec des dispositions adaptées aux opérations de construction-démolition, comme le relogement.

## PMR

Il s'agit d'un logement destiné à une Personne à Mobilité Réduite.

## RSE

La Responsabilité sociale et environnementale des entreprises consiste à piloter les actions environnementales, sociales et économiques pour en assurer une bonne gouvernance et tendre vers le développement durable.

## TAUX DE MUTATION

Soit le rapport entre le nombre d'attributions locatives de postulants déjà locataires dans notre entreprise et le nombre total d'attributions.

## TAUX DE VACANCE

Taux d'inoccupation d'un logement.

## TFPB

Taxe foncière sur les propriétés bâties.



## Habitat du Nord

Immeuble "Le Ventôse"  
10, rue du Vaisseau  
B.P. 30287  
59665 VILLENEUVE-D'ASCQ cedex  
[www.habitatdunord.fr](http://www.habitatdunord.fr)

