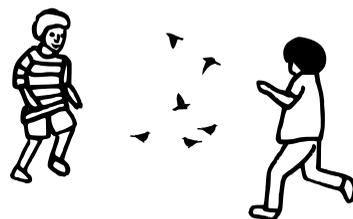
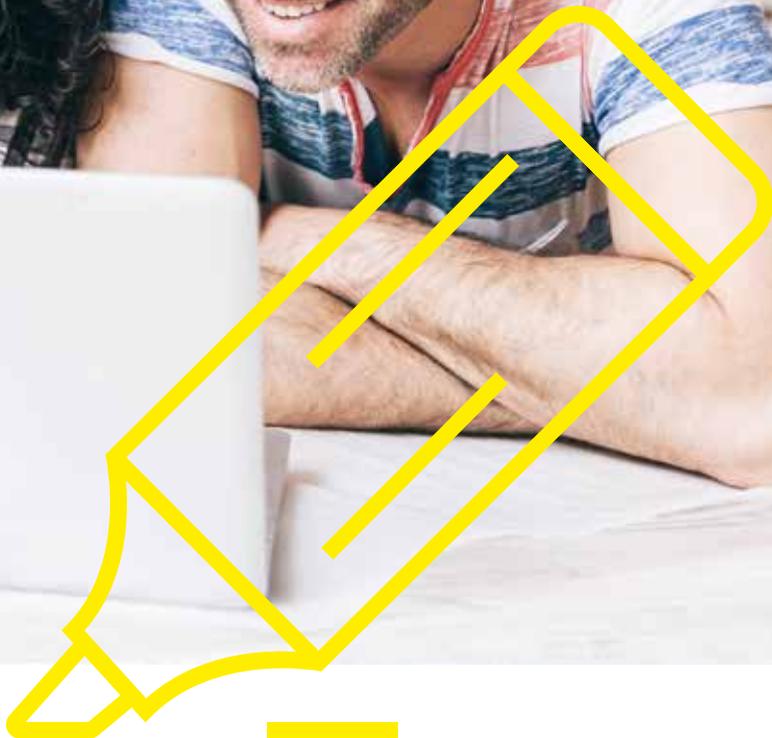
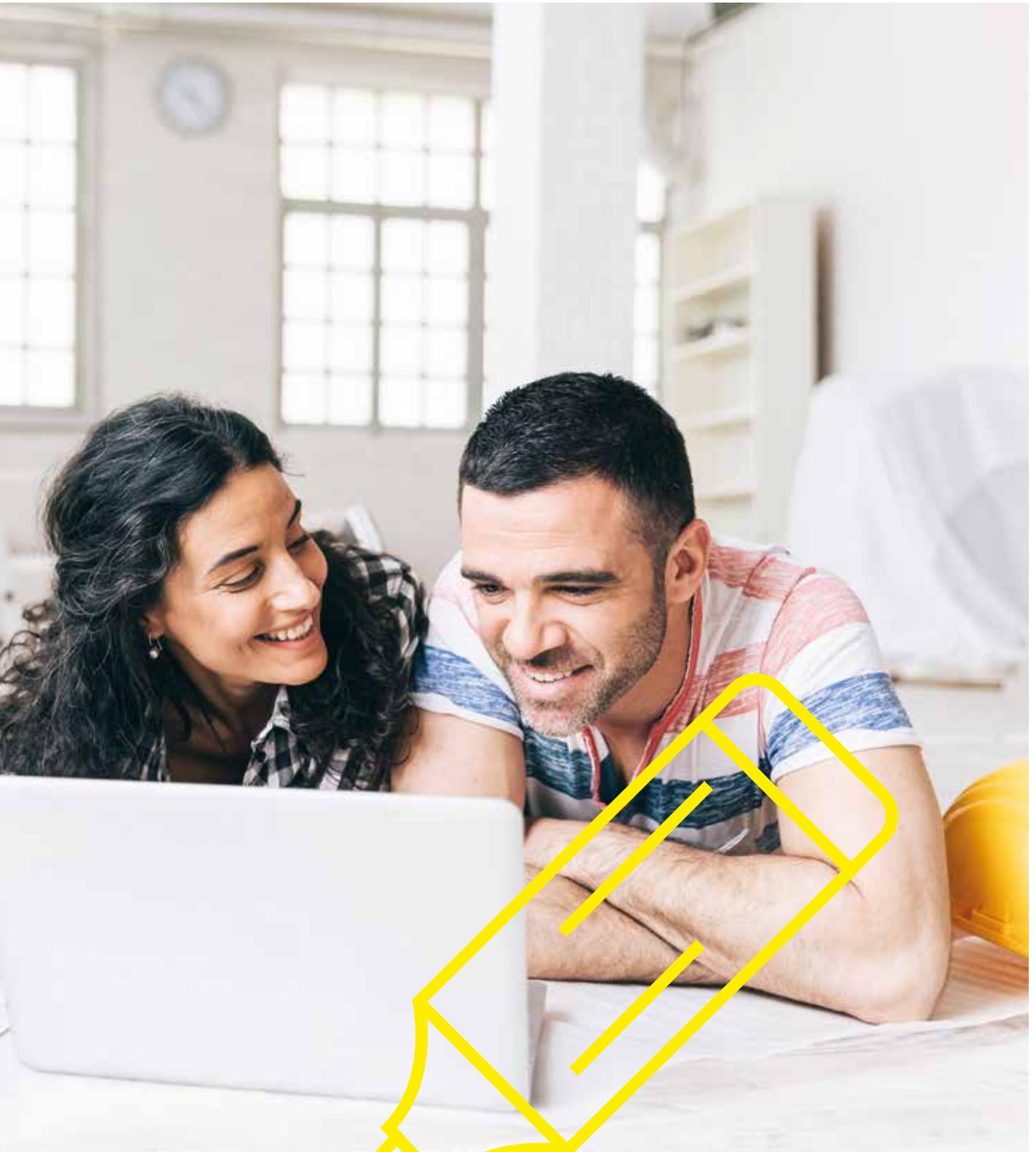




2018 : DE NOUVELLES AMBITIONS

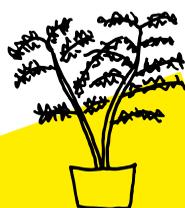




SOMMAIRE

Ambition sociale

.26



.06

Ambition territoriale

Ambition de croissance

.16



.40

Indicateurs RSE



.35



Ambition de bien-être



Notre croissance se doit d'être intelligente, en proposant des réponses et des services adaptés aux besoins exprimés par la population de nos territoires."



LE MOT DU PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

Riche en défis en tous genres, 2018 restera une année marquante pour Norevie. L'entrée en vigueur du dispositif de réduction de loyer de solidarité (RLS) et de la loi Élan a changé la donne. Dès lors, en pesant sur nos recettes et en créant un cadre réglementaire plus exigeant, ces deux facteurs nous amènent à devoir faire mieux avec moins, par optimisation de nos moyens.

Pourtant, 2018 nous aura vu réaffirmer notre volonté de porter plus loin encore notre stratégie de croissance, et ce dans l'ensemble des Hauts-de-France, en jouant sur trois grands leviers.

Le premier consiste à s'appuyer sur la relation actionnariale nouée au niveau national avec le Groupe Arcade, dont la dimension nous permet à la fois de développer nos expertises métiers et de bénéficier d'un puissant relais au niveau de l'État et de nos principaux financeurs. Au niveau local, le lien avec Florevie, actionnaire historique et premier partenaire de Norevie, est évidemment réaffirmé. Il s'agit là de renforcer notre ancrage territorial, de diversifier nos activités et d'apporter des réponses intelligentes aux besoins exprimés par les acteurs du logement social, dont les collectivités territoriales. Séduites par nos différentes expertises, celles-ci s'intéressent en particulier à notre savoir-faire en matière d'accompagnement du vieillissement de la population.

Le second levier repose sur le développement de partenariats régionaux comme celui



Jean-Marie Duvivier,
Président-Directeur Général de Norevie

que nous avons conclu en 2018 avec Pas-de-Calais Habitat, l'un des grands offices publics HLM du département, pour améliorer le développement de nos béguinages, logements spécifiques pour lesquels nous faisons figure de précurseurs. En approchant ces partenaires régionaux, le but n'est pas de grossir à tout prix mais bien de nouer des liens avec des confrères pour étendre nos capacités et diversifier nos activités.

Le troisième levier recouvre l'idée que notre croissance se doit d'être intelligente, en offrant des services particuliers dans l'univers du logement social et en proposant des réponses adaptées aux besoins exprimés par la population de nos territoires.

Le monde du logement HLM évolue rapidement ; en 2018, Norevie a déployé les efforts nécessaires pour répondre à ces challenges, mener à bien sa mission sociale et poursuivre son processus de transformation.

AMBITION TERRITORIALE ^{!!!}

Dépassez son cadre historique pour s'étendre dans tous les Hauts-de-France : engagée depuis plusieurs années déjà, l'ambition territoriale de Norevie s'est traduite sur le terrain cette année, d'une part avec la livraison de 178 logements sur la Métropole Européenne de Lille et sur la communauté de communes Pévèle Carembault, d'autre part, avec les nombreux ordres de services - plus de 350 - passés sur ces deux territoires.

Si Norevie investit là où d'autres bailleurs sociaux temporisent, c'est d'abord parce que sa santé financière le lui permet mais surtout pour répondre à des besoins aigus, là où son expérience et son expertise des publics seniors, démunis ou précaires la rendent crédible auprès des collectivités comme de l'ensemble des parties prenantes.

Croître pour croître n'aurait pas de sens : partout où elle construit, partout où elle imagine de nouvelles solutions, Norevie se déploie pour apporter des solutions adaptées et jouer son rôle d'acteur clé de l'économie sociale et solidaire.





EN CHIFFRES

67,1 M€
de chiffre d'affaires

11 887
logements

58
communes d'implantation

CHIFFRES CLÉS 2018



Résultats comptables

Chiffre d'affaires :
67,1 M€

Résultat
d'exploitation :
10,9 M€

Autofinancement
net :
4,5 M€

Loyers
hors charges :
56,6 M€

Patrimoine

11 887
logements
(11 495 logements
gérés et 392
équivalents
logements)

55%
de logements
collectifs et 45%
de logements
individuels

Répartis sur
58 communes



Gestion locative

4 564
demandes
de logements

1 464
attributions

100
mutations au sein
du patrimoine de
Norevie

2,94%
de vacance
commerciale



58,05% des locataires perçoivent l'APL

Logements neufs

828
logements
en cours de
construction,
dont 229
en foyers et
résidences
étudiantes

229
logements
neufs livrés

493
logements lancés
en ordre de service,
dont 229 en foyers
et résidences
étudiantes

613
logements déposés
en demande de
financement





Vente

30 logements vendus

Maintenance

19,6 M€

investis dans la
maintenance du parc

713

logements en cours
de réhabilitation
dans le Douaisis

360

logements déposés
en demande de
financement en
réhabilitation



44,6

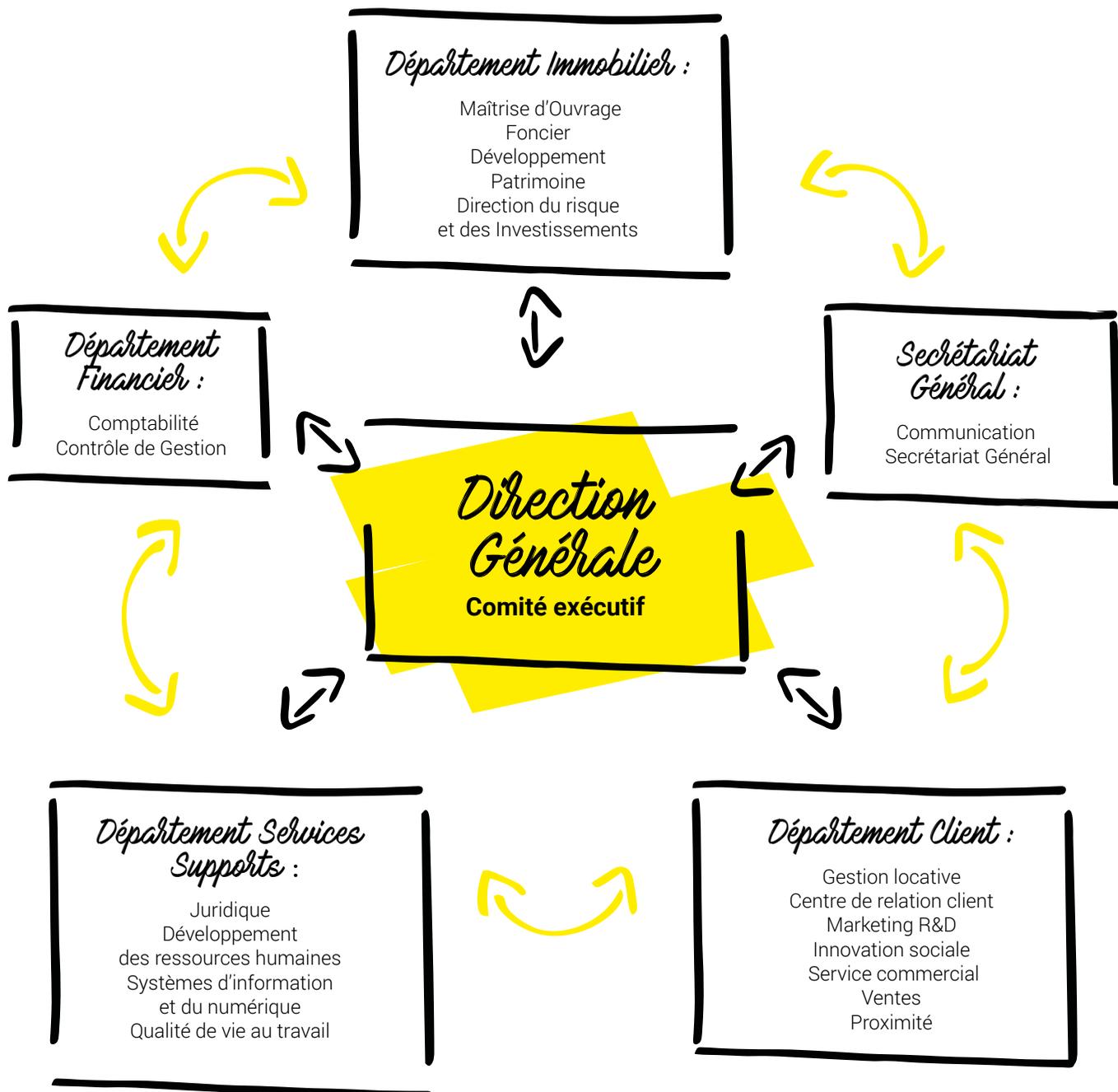
millions d'euros

investis pour la construction
de logements neufs



ORGANISATION

Norevie est composée de quatre départements et d'un secrétariat général : une répartition dont les objectifs sont de préparer l'avenir sur l'évolution des métiers, de développer les activités inhérentes aux orientations stratégiques et de renforcer l'efficacité administrative et managériale sur les missions de l'entreprise.



GOUVERNANCE

Norevie est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), une société anonyme d'HLM investie d'une mission d'intérêt général. Les ESH sont agréées par l'autorité administrative et leurs statuts contiennent des clauses types qui leur imposent un mode d'organisation spécifique en lien avec leur mission d'intérêt général.

En termes de gouvernance, le capital des ESH est réparti entre quatre catégories d'actionnaires, chacune représentée aux assemblées générales :

- Un actionnaire de référence, Florevie, qui détient la majorité du capital,
- Les collectivités territoriales et leurs établissements publics : communautés de communes de plus de 50 000 habitants comprenant au moins une commune de plus de 15 000 habitants, communautés urbaines et d'agglomération, syndicats d'agglomération nouvelle, départements et régions sur le territoire sur lequel la société anonyme d'HLM possède des logements,
- Les représentants des locataires, élus sur des listes de candidats présentés par des associations œuvrant dans le domaine du logement,
- Les personnes morales autres que l'actionnaire de référence et les personnes physiques.

Catégorie 1 :

Florevie (SCIC HLM)

Transformée en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) HLM le 18 décembre 2008, Floralys est devenue Florevie le 3 janvier 2019. Elle détient 66,76% du capital de Norevie.
Président-Directeur Général : Réjan Lefèvre.

Catégories 2 et 3 :

Collectivités locales et EPCI / représentants de locataires

- Communauté d'Agglomération du Douaisis : Frédéric Chéreau
- Communauté d'Agglomération de Cambrai : Jean-Pierre Couvent
- Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin : Jean Urbaniak
- Représentants de locataires :
 - Gérard Brochard, Confédération Nationale du Logement ;
 - Jean-Marc Huguet, Association Force Ouvrière Consommateurs ;
 - Pierre Flahaut, Confédération Générale du Logement

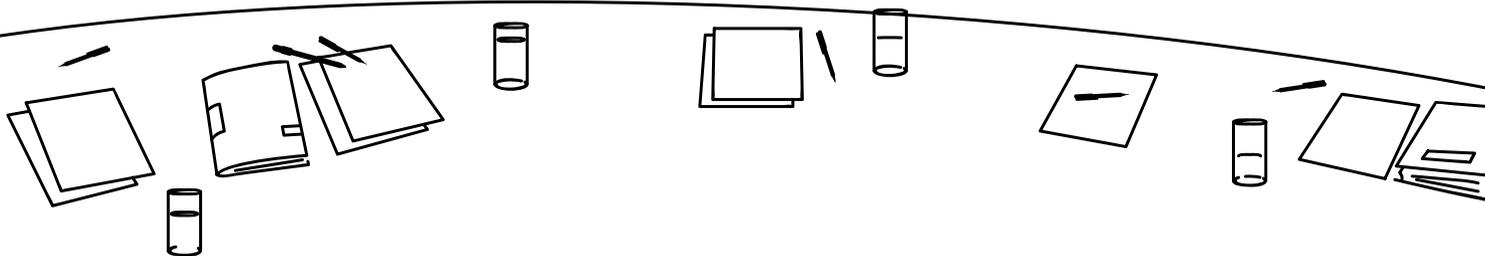
Catégorie 4 :

Autres personnes morales et physiques

Personnes morales
Arcade/Coopérer pour Habiter : Marc Simon,
Jacques Wolfrom
FCPE Norevie : Fabrice Dausque
Autres personnes morales

Norevie (ESH)

Créée le 17 juillet 1913 sous la dénomination de SHON (Société d'Habitation des Ouvrières du Nord), elle est devenue Norevie le 11 janvier 1995.
Président-Directeur Général : Jean-Marie Duvivier.

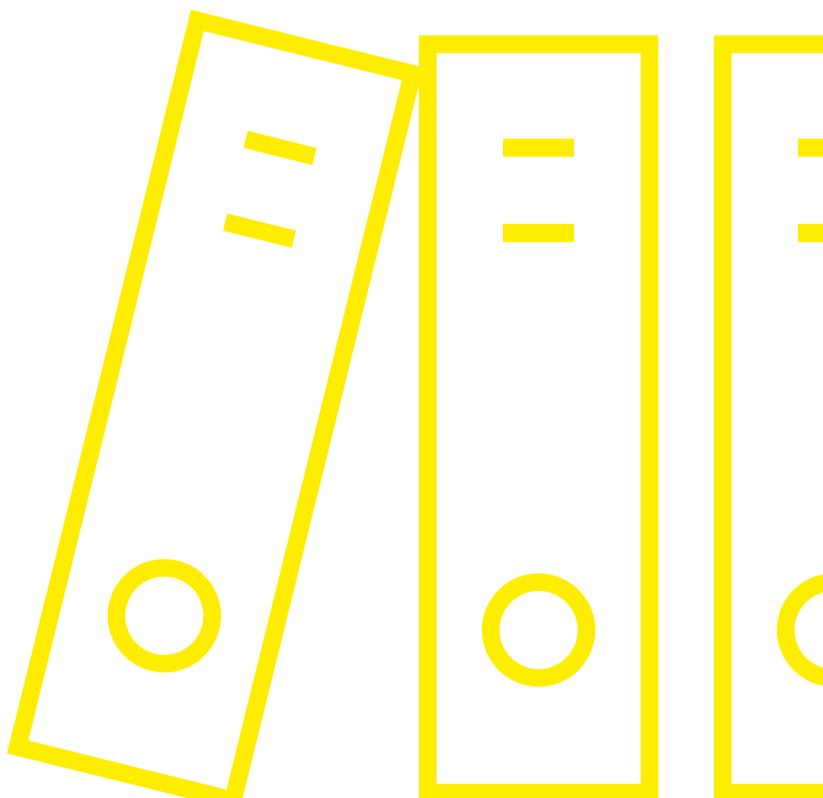


DE FLORALYS À FLOREVIE



Née le 31 mai 1923 en tant que société coopérative de location attribution, Floralys était ensuite devenue une coopérative de construction le 31 décembre 1984 avant de se transformer en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) HLM le 18 décembre 2008. Nouvelle évolution cette année : détentrice de 66,76% du capital de Norevie, Floralys est devenue Florevie le 3 janvier 2019 : "le nom a changé pour que la coopérative HLM ne soit pas confondue avec les associations Floralys Résidences et Floralys Domicile, l'une destinée à l'accompagnement spécialisé des résidents des EHPAD, l'autre aux personnes qui ne bénéficient pas ou plus d'une complète autonomie, explique Jean-Marie Duvivier. Ceci permet de développer une marque claire, autour d'une structure destinée à proposer des projets d'aménagement, de développement immobilier pour Norevie comme pour d'autres opérateurs."

*"UNE MARQUE
CLAIRE POUR
DÉVELOPPER
DES PROJETS
D'AMÉNAGEMENT."*



ARCADE : UN GROUPE NATIONAL, DES COMPÉTENCES MUTUELLES

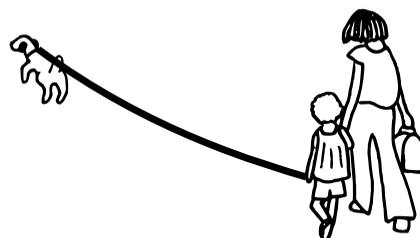
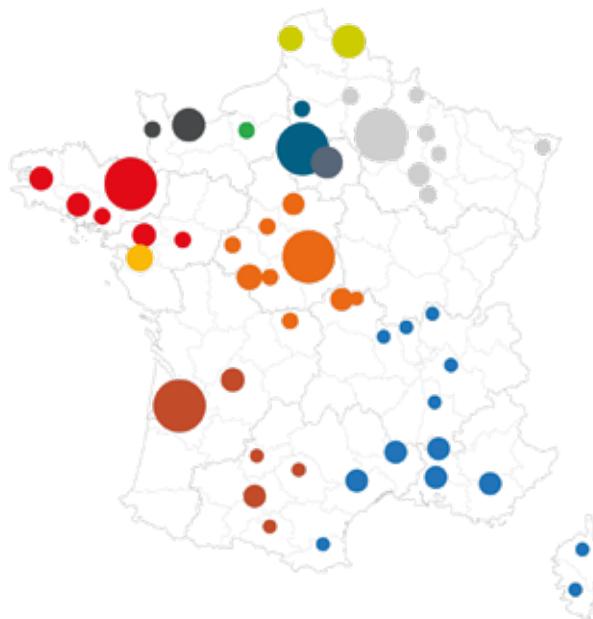
Norevie a rejoint en 2011 le Groupe Arcade.
Aujourd'hui actionnaire à 30% du capital social de
Norevie, Arcade regroupe 25 entités (Entreprises
Sociales pour l'Habitat et Coopératives HLM)
réparties dans 12 régions en France.

Le modèle décentralisé du Groupe Arcade s'appuie sur des filiales régionales fortes, autonomes et agiles. Historiquement engagées dans leur tissu local, et proches des collectivités, elles bénéficient de l'expertise et des ressources d'un groupe national présent sur tous les segments de l'habitat, pour répondre à la demande de logement de tous les ménages.

Fort de ses 2 000 collaborateurs, le Groupe réunit tous les métiers de l'immobilier et développe une offre complète de produits résidentiels, tant en accession à la propriété qu'en logement locatif social, via ses entreprises sociales pour l'habitat (ESH), ses coopératives et sa Sacicap.

L'autonomie de ses entités et la coordination assurée par les services mutualisés permettent au Groupe d'adapter son activité aux problématiques des territoires et d'apporter des réponses sur tous les segments de l'offre de logement.

Le Groupe Arcade s'est récemment associé au premier groupe mutualiste français, le Groupe VYV. Des échanges qui ont permis une prise de conscience du lien étroit entre santé et logement, et qui ont abouti, le 1^{er} juillet 2019, à la naissance du Groupe Arcade-VYV, avec un objectif : améliorer la vie par l'habitat.



L'ESSENTIEL 2018

Mars

Dans le cadre de la Semaine Nationale des Missions Locales, sur le thème du développement durable, les volontaires en service civique chez Norevie, en partenariat avec les volontaires de la mission locale ont organisé une dizaine d'animations dans les antennes de la mission locale à Douai, Lallaing, Orchies, Arleux, Somain, Guesnain. Environ 80 personnes au total ont découvert les différents thèmes abordés.



Mai

Inauguration à Orchies de la résidence Bout du Monde. Avec 18 logements T2, T3 et T4, elle contribue à la mixité sociale mais aussi aux échanges intergénérationnels, en accueillant des locataires de tous les âges : 18 à 85 ans !



Avril

Pose de la première pierre d'un programme de 40 logements à Neuville-Saint-Rémy, dans la communauté d'agglomération de Cambrai. Sur 1,3 hectare de terrain, l'ensemble accueillera 13 logements locatifs sociaux ainsi qu'un béguinage de 27 logements à l'été 2019. Cette nouvelle construction s'ajoute aux 150 logements déjà construits par Norevie à Neuville Saint-Rémy, soit 10% de l'habitat de la ville !





Juin

Démarrage des travaux de la maison d'accueil spécialisée (MAS) de Cantin, qui accueillera en 2020 une cinquantaine de personnes adultes en situation de poly ou pluri-handicaps, physiques ou psychiques.



Octobre

Engagée depuis des années en faveur de la biodiversité, Norevie avait déjà placé trois ruches sur la pelouse de son Siège. Trois autres sont désormais installées sur les toits de la résidence Champs Fromentin à Aubry, en partenariat avec l'entreprise Bee City, qui proposera régulièrement des animations autour de ces ruches. Enjeu : créer du lien, mais aussi sensibiliser les habitants du quartier à la biodiversité. Quant au miel, il sera distribué gratuitement aux collaborateurs et aux locataires de Norevie !

Septembre

La barre des 30 béguinages est dépassée : le 19 septembre était inauguré le 31^e béguinage de Norevie au sein de la résidence Les Tilleuls à Pecquencourt, au cœur de la Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent. Ces 21 logements avec jardin privatif, qui viennent s'ajouter aux 41 déjà inaugurés en 2015, sont agencés autour d'une salle commune où une hôtesse propose régulièrement des activités aux 26 résidents. Et pour la première fois dans son parc de béguinages, Norevie a intégré des panneaux photovoltaïques sur les toitures pour assurer l'alimentation du logement en eau chaude.

Novembre

Inauguration à Loos de la résidence étudiante L'Orée du Campus, à proximité de la faculté de médecine de Lille. 133 logements entourés d'espaces verts au cœur d'un quartier résidentiel et des conditions idéales pour étudier.



AMBITION DE CROISSANCE

Si Norevie a fait le choix de sortir de son pré carré historique, le Douaisis, pour grandir dans les Hauts-de-France, cette volonté de développement se met au service d'une mission sociale en pleine évolution. Construire, réhabiliter, entretenir et lancer des nouveaux programmes, de l'Arrageois à la Métropole Européenne de Lille en passant par le Valenciennois n'a de sens que si ces projets répondent aux besoins des clients, des locataires et des collectivités.

Valeur chère à Norevie, le sens de l'écoute gouverne son développement : toujours, il s'agit d'apporter des solutions utiles et pensées pour améliorer le cadre et le projet de vie des habitants. En se déployant sur de nouveaux territoires, en jouant sur ses points forts, Norevie développe et diversifie son parc. Elle accélère quand d'autres temporisent et prépare l'avenir en imaginant de nouveaux services.



EN CHIFFRES

229 logements neufs livrés, dont de nombreuses implantations sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille.

60% des 493 logements mis en chantier sont situés sur la Métropole Européenne de Lille.

19,6 millions d'euros affectés dans des opérations de maintenance et de réhabilitation.

DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL : UNE STRATÉGIE AFFIRMÉE

Avec 828 logements ou équivalents logements en cours de chantier au 31 décembre, Norevie a confirmé en 2018 l'ampleur d'une stratégie de développement qui se concrétise aujourd'hui dans l'ensemble des Hauts-de-France.

Solidement implantée dans le Douaisis, Norevie bénéficie d'une situation financière saine qui lui donne les moyens de ses ambitions et lui permet de se tourner vers de nouveaux territoires marqués par une certaine tension sur l'habitat locatif et le logement social. Partout où cela se justifie, Norevie étudie les opportunités et se déploie là où cela a du sens, comme dans la Métropole Européenne de Lille où elle a su trouver sa place depuis ses premières implantations à Lesquin en 2015-2016, au point d'y être aujourd'hui le quatrième acteur en termes de production.

Enrichir le parc immobilier

Il ne s'agit pas pour autant de grandir pour grandir, loin de là. Pensés pour apporter des réponses adaptées aux besoins exprimés par les élus et par les collectivités, ces choix de développement ont pour but de renouveler et d'enrichir le parc immobilier de Norevie pour les trente prochaines années. Les formes de cette croissance varient : programmes de constructions neuves, co-développement et partenariats avec d'autres entreprises adossées au Groupe Arcade et, au-delà, croissance externe, recherche de coopérations et de synergies avec d'autres acteurs du logement social...

En 2018, sûre de ses atouts, Norevie a poursuivi dans une stratégie de croissance régionale qui ne s'interdit rien, en coopérant avec l'ensemble des parties prenantes là où c'est utile et en fédérant les bonnes volontés. Avec ses locataires comme avec ses partenaires, la proximité et l'échange sont des valeurs toujours aussi essentielles.



Grégory Dessauvages,
**Directeur du Développement
et de la Maîtrise d'Ouvrage**

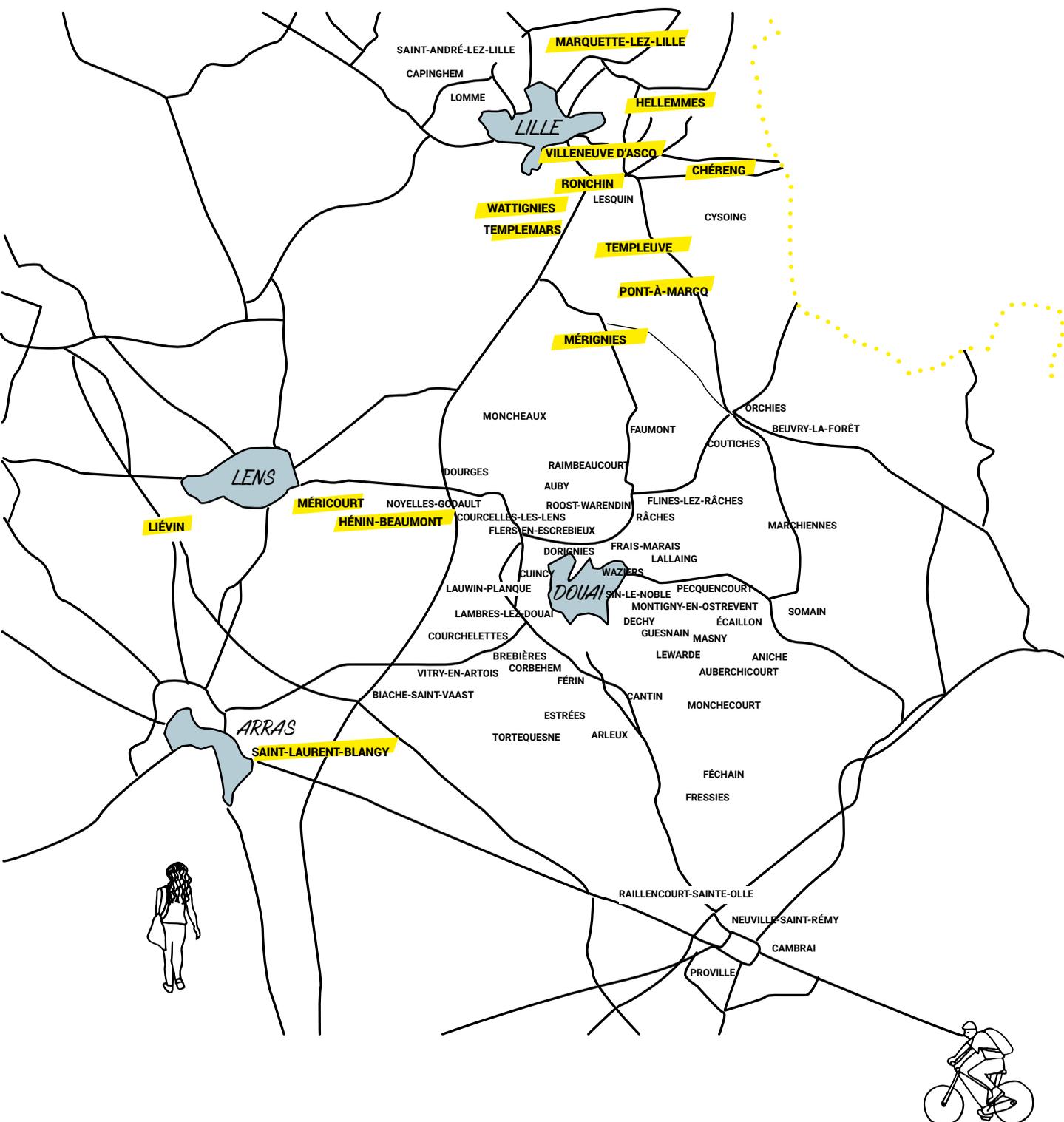
"Norevie fait le pari de poursuivre et de renforcer son développement régional en 2018. Déjà amorcé les précédentes années, ce mouvement s'est traduit par une forte accélération des demandes de financement : alors que le rythme moyen tournait autour de 200 dépôts de dossier par an entre 2010 et 2016, Norevie a monté 613 demandes l'an dernier. Cette stratégie nous permettra de compenser en quelques années seulement une perte de chiffre d'affaires consécutive à la RLS et à la loi de finance."

PARTENAIRE DES COLLECTIVITÉS : PROXIMITÉ ET EXPERTISE

Interlocutrice privilégiée des collectivités territoriales, Norevie peut s'appuyer sur des points forts comme son expérience de l'accueil des publics seniors et un sens de la proximité visible dans les zones où l'entreprise s'est récemment installée. Au sein de la Métropole Européenne de Lille, Norevie a ainsi créé deux antennes à Lesquin et Capinghem. En cumulant expertise et sens de la proximité, Norevie joue pleinement son rôle : celui d'un partenaire capable d'apporter du sens aux projets immobiliers qu'elle porte en lien étroit avec les collectivités.

PARC LOCATIF DE NOREVIE

LÉGENDE : Les **projets en cours**
de construction 2019-2020



CROISSANCE DU PATRIMOINE : UN MOUVEMENT QUI S'AMPLIFIE

En 2018, 229 logements neufs ont été livrés. 828 sont en cours de construction et 493 logements ont été lancés en ordre de service. Déjà sensible ces dernières années, cette volonté d'étendre le parc immobilier s'est également traduite par une forte augmentation des demandes de financement. Norevie a investi 44,6 millions d'euros dans la construction de logements neufs en 2018.

Livraisons 2018

Avec 229 logements livrés en 2018, dont des premières sur des communes comme Saint-André-lez-Lille et Pont-à-Marcq, Norevie confirme son renforcement sur la Métropole Européenne de Lille et la Communauté de Communes Pévèle Carembault.

Demandes de financement

613 logements ont été déposés en demande de financement, pour 16 programmes, contre 549 en 2017 et 275 en 2016. Près de la moitié (285) sont situés sur la Métropole Européenne de Lille. Norevie s'implante aussi pour la première fois sur la commune de Saint-Laurent-Blangy, nouveau territoire de centralité des Hauts-de-France, et sur Méricourt.

Lancements de chantiers en 2018

493 logements ont été mis en chantier en 2018, dont une résidence étudiante de 50 logements à Liévin, Chemin du Marquage, la première en maîtrise d'ouvrage directe Norevie. Sur les 493, 301 sont sur la Métropole Européenne de Lille, dont une résidence étudiante de 141 logements, une résidence pour les personnes à mobilité réduite (26 logements) et un béguinage (25 logements), tous les trois à Loos.



NOMBRE DE LOGEMENTS LIVRÉS EN 2018



30

Cantin : rue Lucie Aubrac et Jacques Prévert - 30 logements collectifs et semi-individuels



21

Pecquencourt : rue de l'Escaillon - Béguinage les Tilleuls - 21 logements individuels



20

Coutiches : rue des Orchidées - 12 maisons individuelles et 8 logements semi-collectifs



12

Pont-à-Marcq : rues d'Avelin et Georges Bizet - Les Jardins de Tourmignies - 12 logements individuels



70

Orchies V Le Carnoy : rue de la Poterne - 12 logements semi-collectifs et 58 collectifs en 5 bâtiments



40

Orchies VI Le Carnoy : rue Languette - 26 logements collectifs et 14 logements individuels



20

Moncheaux : rue de la ferme Kleber - 15 logements individuels et 5 logements semi-collectifs



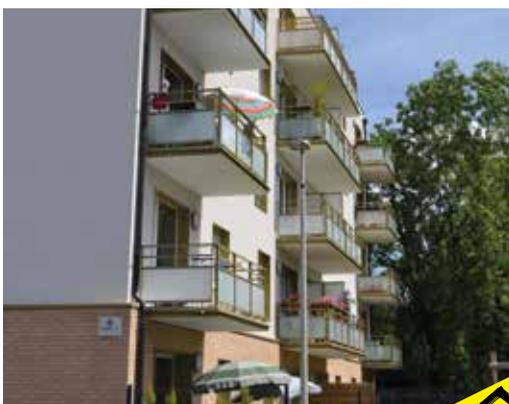
4

Lesquin : rue Salvador Dali - Quartier des Arts - 4 logements individuels



18

Saint-André-lez-Lille : rue du Général Leclerc - Résidence Simone Veil - 18 logements collectifs en VEFA



32

Saint-André-lez-Lille : rue du Général Leclerc - Béguinage les Magnolias - 32 logements collectifs en VEFA



DES RÉHABILITATIONS TOUJOURS PLUS NOMBREUSES

Avec un âge moyen de 28 ans, le parc immobilier de Norevie mérite des investissements à la hauteur des enjeux énergétiques et environnementaux. Mises aux normes, rénovations et réhabilitations se sont poursuivies tout au long de l'année.



Réhabilitation de la résidence Charles Bourseul à Douai.

En consacrant des enveloppes budgétaires conséquentes qui représentent 30% du montant des loyers perçus, Norevie affiche des ambitions fortes en réhabilitations. Ces moyens élevés – près de 20 millions d'euros investis – destinés à sécuriser et à normer l'ensemble du parc, ont pour premier but de répondre à l'évolution du cadre réglementaire et aux objectifs du Grenelle de l'environnement.

Réduire la facture énergétique des locataires

En engageant avec l'aide de bureaux d'études spécialisés les travaux d'isolation et de protection thermique nécessaires là où ils sont utiles,

19,6

millions d'euros

ont été investis en 2018 dans la maintenance du parc, essentiellement dans le Douaisis, cœur historique de Norevie.

Norevie s'est par ailleurs fixé un cap clair, cohérent avec les valeurs de l'économie sociale et solidaire : ne plus avoir d'appartements énergivores d'ici 2025-2028 et permettre ainsi à ses locataires de réduire leur facture énergétique de plusieurs centaines d'euros par an.

Comparée aux ambitions initiales, l'accélération est patente : alors que 300 logements étaient jusque-là rénovés chaque année, 713 logements étaient en cours de réhabilitation en décembre dernier, au cours d'une année marquée par des opérations d'envergure comme la résidence Bourseul, à Douai (250 logements). Les demandes de financement pour la réhabilitation de 360 logements ont également été déposées, à Douai et à Lewarde.

À BESOINS SPÉCIFIQUES LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

En répondant aux besoins spécifiques à des âges et à des profils différents par une offre de logements adaptés, Norevie favorise la variété des parcours résidentiels au sein de son parc et se ménage de nouveaux leviers de croissance.



Ehpad Le Jardin d'Allium à Arleux.

Entamée depuis 1997 avec la livraison des premiers béguinages, la politique d'ouverture de Norevie à d'autres publics que les seules familles s'est étoffée depuis. Auprès des publics seniors, les synergies se font naturellement avec les EHPAD. Pensés pour que les personnes âgées dépendantes se sentent soutenues au quotidien, ces derniers complètent une offre de béguinages qui continue de se renforcer, en leur apportant un suivi médicalisé dans des infrastructures modernes. Cette même logique gouverne la construction de logements réservés à des publics fragiles comme les personnes handicapées.

53

des 229 logements livrés en 2018 concernent des béguinages, à Pecquencourt et Saint-André-lez-Lille. 51 autres ont été mis en chantier sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, à Loos et à Chérengh.

Après les seniors, les étudiants

Si la spécificité de Norevie en matière d'accueil des seniors reste le fer de lance de son identité, la diversification de l'offre engagée par l'entreprise l'avait déjà amenée à inaugurer sa première résidence étudiante en 2017 à Loos. L'effort s'est poursuivi en 2018 avec la mise en chantier de plus de 200 logements étudiants là où la demande est la plus vive. À Liévin, Norevie a lancé le chantier d'une résidence étudiante de 50 logements, pour la première fois en maîtrise d'ouvrage directe.

Grégory Dessauvages,

Directeur du Développement
et de la Maîtrise d'Ouvrage

"Nous nous intéressons à toutes les générations, à toutes les étapes de la vie. Au regard des difficultés que rencontrent les étudiants à trouver de quoi se loger, saisir l'opportunité de leur proposer des logements à des prix abordables là où c'est le plus pertinent fait partie de notre volonté de diversification."

NOUVEAUX BESOINS, NOUVEAUX SERVICES

Pour dégager de nouvelles pistes de croissance autant que pour répondre aux nouvelles attentes de ses clients, Norevie a poursuivi en 2018 ses réflexions sur le développement de nouveaux services, marchands et non marchands.

À l'heure où le modèle économique traditionnel des organismes du logement social est bouleversé par les évolutions nées de la loi Élan et de la RLS, Norevie s'interroge sur la nature des services qu'elle propose à ses habitants.

En tant que bailleur social, Norevie peut agir à plusieurs échelons en favorisant l'installation d'acteurs du monde associatif ou en développant une série de services non marchands. Cette ambition se traduit notamment au travers des actions engagées par son service d'ingénierie sociale et de son implication avec d'autres partenaires dans des projets collectifs comme ceux que porte la Fondation territoriale des Lumières (cf. page suivante).

Des services à valeur ajoutée

Si le cadre réglementaire limite la créativité des ESH, Norevie n'en étudie pas moins la possibilité d'offrir à ses locataires des services adaptés aux besoins locaux et pensés pour améliorer leur cadre de vie. En 2018, elle a poursuivi sa réflexion en étudiant une gamme de services potentiels, susceptibles de contribuer à l'animation des quartiers et à la dynamisation des



résidences : garages solidaires, jardins familiaux en pied d'immeuble, conciergerie, laveries automatiques... Pensés pour s'adapter à un territoire donné et à des besoins spécifiques, ces nouveaux services ne sauraient pourtant être standardisés : Norevie se donne le temps de mener les études de terrain nécessaires pour imaginer des services dotés d'une authentique valeur ajoutée.



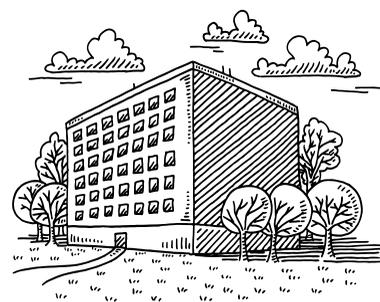
AU SERVICE DU HANDICAP

La future Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) de Cantin, dont la première pierre a été posée en juin dernier, a été conçue en lien étroit avec les collectivités territoriales, le futur gestionnaire et l'Agence Régionale de Santé. Exemple d'une démarche partenariale, ce projet permettra d'ici 2020 d'accueillir en internat ou en accueil de jour une cinquantaine de personnes adultes présentant une déficience intellectuelle associée à des handicaps physiques et/ou psychiques. Fruit d'un véritable partenariat avec l'APEI Les Papillons blancs du Douaisis, futur gestionnaire de la MAS, la structure permettra de leur assurer un hébergement, des soins médicaux et paramédicaux et des aides à la vie courante. Au-delà, ce sont aussi des activités de vie sociale et des animations qui favoriseront le quotidien et l'épanouissement de ces publics fragiles.



La Fondation territoriale des Lumières, levier d'actions collectives

Créée en 2018 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation territoriale des Lumières réunit Norevie et huit autres partenaires régionaux publics et privés (Ramery, Habitat du Nord, Maisons & Cités...) autour d'une mission commune : explorer les idées nouvelles et soutenir financièrement les projets qui permettent de lutter contre la précarité dans le bassin minier pour en faire un territoire d'initiatives et d'actions solidaires en soutenant les porteurs d'idées ou projets nouveaux et socialement utiles, qu'ils soient ou non constitués en association. À compter de 2019, la Fondation soutiendra ainsi une vingtaine de projets chaque année.



AMBITION SOCIALE

Le respect, l'écoute, la solidarité et l'accompagnement comme maîtres mots : acteur de l'économie sociale et solidaire, Norevie a toujours montré sa capacité à aller au-delà d'une approche purement fonctionnelle pour mettre les relations humaines au cœur de ses préoccupations.

Norevie veut accueillir davantage de locataires, proposer un logement pour tous et répondre aux besoins des territoires, d'où le choix de s'étendre sur toute la région et de proposer de nouveaux parcours résidentiels à de nouveaux publics, quels que soient leur âge, leurs besoins et leurs difficultés. Si sa mission première est bien de loger des ménages aux profils divers, celle-ci ne saurait être menée sans avoir en permanence à l'esprit l'objectif d'améliorer le quotidien de chacun, de répondre et d'accompagner les personnes fragiles ou précaires et de n'exclure personne.

Acteur de la cohésion sociale des territoires, Norevie échange avec toutes les parties prenantes, avec un objectif précis : passer d'une logique curative à une approche toujours plus préventive.



EN CHIFFRES

67 136

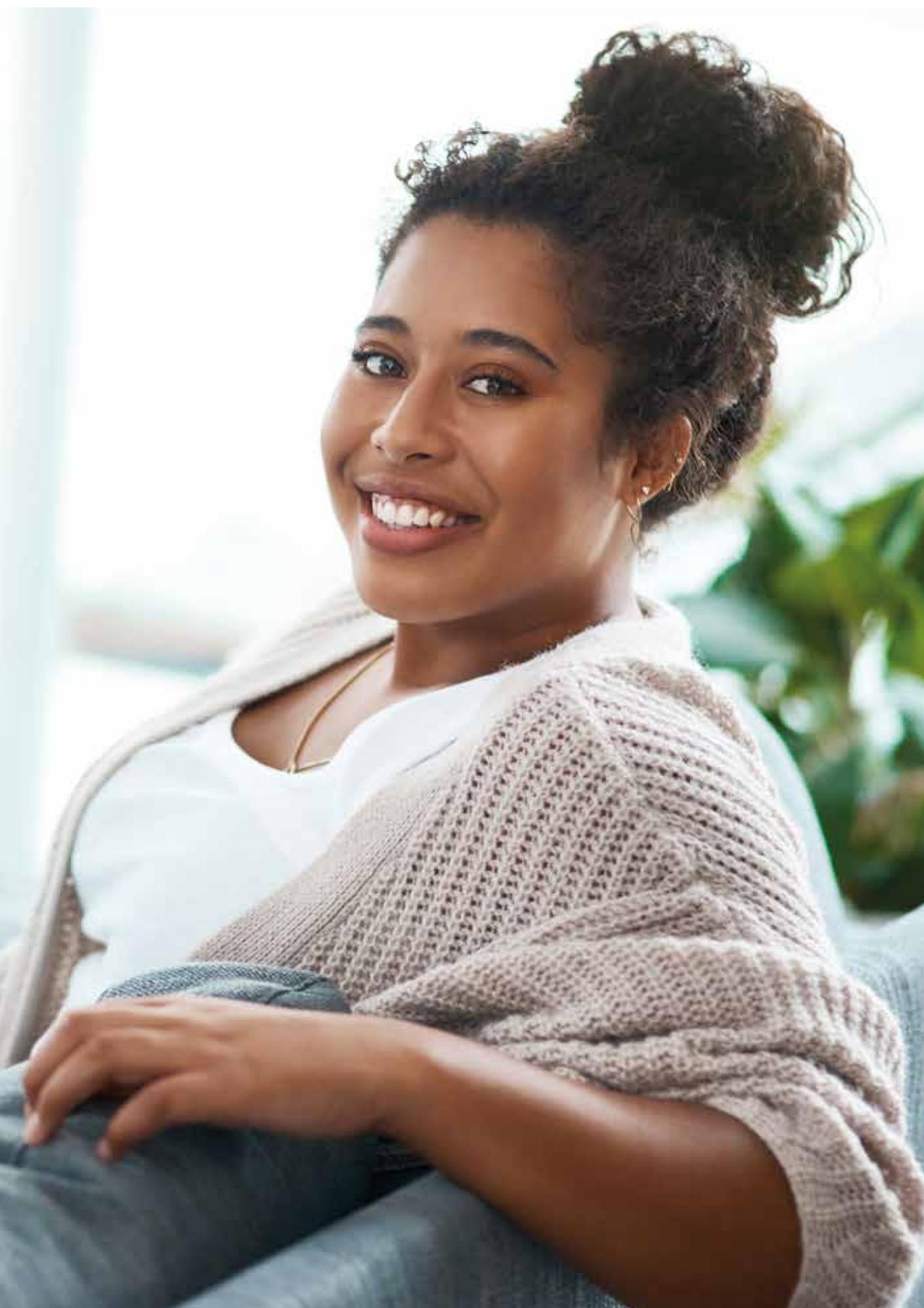
appels au Centre de Relation Client en 2018

24 315

visites à l'accueil (97 par jour)

14

responsables de proximité et 11 régisseurs d'immeubles assurent un suivi quotidien auprès des locataires



NOREVIE, ACTEUR SOCIAL À PART ENTIÈRE

Par nature tournée vers des publics aux fragilités diverses, Norevie a toujours placé le facteur humain au cœur de sa démarche. Sur le terrain, son engagement social se traduit par l'accompagnement au quotidien de publics aux besoins multiples.

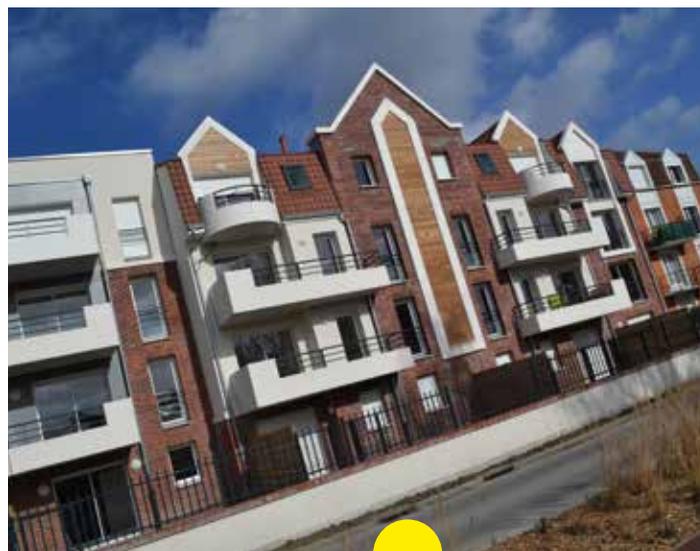
Précarité, fragilité, grand âge... Les locataires qui vivent dans les 11 887 logements de Norevie connaissent des parcours de vie variés, qui appellent des réponses diverses au service d'une même rigueur et d'un même respect. Un engagement social et solidaire qui s'articule autour de trois grands axes :

1 - Répondre à tous les profils

Premier axe : l'accès au logement pour tous. Des familles à celles et ceux qui vivent seuls, des plus démunis aux seniors, des personnes atteintes de handicap aux étudiants, la fragilité peut prendre des formes variées mais la mission de Norevie consiste à tous les accueillir, en répondant aux demandes là où c'est utile et de la manière la plus adaptée possible. Logements individuels et collectifs, résidences aménagées, béguinages, accession, vente à l'occupant, gestion des mutations, coopérations avec d'autres bailleurs... En étudiant les besoins locaux grâce à un dialogue constant avec les acteurs institutionnels, en développant de nouveaux produits et en proposant des produits adaptés à tous les profils, Norevie ne laisse personne de côté.

2 - Créer des parcours résidentiels

Deuxième axe : une logique articulée autour des parcours résidentiels. Si Norevie construit des logements pour les étudiants, mais aussi des EHPAD, c'est dans le cadre d'une idée forte, cohérente avec ses valeurs : à chaque étape des cycles de vie, de la crèche au grand âge, Norevie sait et peut accompagner ses locataires.



Béguinage Ginkgo Biloba à Douai

58,05%

des locataires de Norevie perçoivent des Aides Personnalisées au Logement (APL).

3 - Dessiner la ville de demain

Dernier axe enfin, la cohésion territoriale. Acteur engagé sur le domaine éminemment sensible de l'habitat, Norevie contribue à dessiner la ville et la vie quotidienne des communes et des quartiers où elle est présente. Consciente de sa responsabilité sociétale, Norevie tient à jouer pleinement le rôle qui lui revient en matière d'équilibre social et de vivre-ensemble, en interne comme avec les autres acteurs concernés.

LE CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC), ÉCOUTE ET SOLUTIONS

Riche d'une dizaine de salariés spécialisés en gestion locative, le CRC est un point de contact privilégié entre Norevie et ses clients, complément idéal de la présence assurée sur le terrain par le personnel de proximité ou dans les permanences de l'entreprise.

Ouvert huit heures et demie chaque jour du lundi au vendredi à des horaires adaptés à tous les profils (8 h - 12 h et 13 h 30 - 18 h), le CRC a pour mission d'être à l'écoute des locataires et de les aider à résoudre l'ensemble des questions qu'ils se posent, tout en répondant aux urgences, qu'elles soient petites ou grandes.

Le CRC a reçu 67 136 appels en 2018, équitablement répartis tout au long de l'année. La moitié environ concerne des questions administratives ou financières, aussitôt prises en charge par les équipes compétentes. L'autre moitié concerne une série de problèmes techniques signalés dans les logements, dans les parties communes ou dans les résidences : pannes, dysfonctionnements, troubles de voisinage...

Le Centre de Relation Client (CRC)
traite en moyenne plus de

250
appels par jour.



L'ASTREINTE, UNE RÉPONSE PERMANENTE

Mis en place pour répondre aux urgences, le service d'astreinte est joignable en permanence lorsque le CRC est fermé tôt le matin, le soir et la nuit, le week-end et les jours fériés. Service d'urgence, il permet de prendre en charge les locataires confrontés à des dysfonctionnements ou à des accidents sérieux, à titre collectif ou individuel : fuites d'eau ou de gaz, pannes d'électricité et d'ascenseurs, problèmes sur les portes d'entrée des résidences... En tout, l'astreinte a reçu 1 789 appels entrants.



LE MAILLAGE TERRITORIAL AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT

À l'ambition de croissance de Norevie, traduite sur le terrain par son expansion territoriale sur de nouveaux territoires dans les Hauts-de-France, répond un impératif : garantir à tous ses locataires une relation suivie, constante et efficace.

Pour continuer à assurer un même niveau de suivi et de service sur l'ensemble de son parc locatif, Norevie a fait le choix d'adapter son organisation pour garantir un accompagnement personnalisé à l'ensemble de ses locataires, quel que soit leur profil : personnes âgées, familles, étudiants...

Si la multiplication des points de contacts téléphoniques et numériques est une première réponse, elle ne saurait remplacer le rapport humain, cœur de la relation client telle que la conçoit l'entreprise, convaincue qu'une écoute active des besoins et des attentes de ses locataires permet d'anticiper les éventuelles difficultés et de les résoudre avant qu'elles ne s'installent.

Sur ses différents secteurs géographiques, répartis dans les deux grandes zones d'activité que sont les territoires Douai-Artois-Cambrésis et Ostrevant-Pévèle-Métropole Européenne de Lille, une présence physique constante est donc assurée sur le terrain dans les permanences et les bureaux ouverts au public, au cœur ou à proximité des résidences.

LE MULTISERVICES, UNE RÉPONSE RAPIDE ET EFFICACE

En lien avec son partenaire Logista, Norevie permet à ses locataires de bénéficier d'une offre Multiservices qui garantit une réponse à la fois rapide et efficace pour gérer les petits problèmes du quotidien : chauffage, électricité, plomberie... Suivies de près par les techniciens et les responsables de proximité, ces interventions réalisées par des professionnels confirmés contribuent à la qualité de la vie quotidienne en rassurant et en sécurisant les locataires. Pour anticiper, les prestataires passent une fois par an dans les logements pour contrôler les équipements dans un souci de gestion préventive.



2 MOIS

après l'entrée dans les lieux d'un nouveau locataire, un collaborateur de Norevie se déplace systématiquement sur place pour une visite de courtoisie qui permet de faire un point sur sa situation et sur la manière dont il s'approprie son logement. Un groupe de travail réfléchit actuellement aux moyens de l'améliorer pour mieux répondre aux attentes.

GESTION DES IMPAYÉS : TOUT FAIRE POUR ÉVITER LE CONTENTIEUX

Dans un contexte social et économique toujours plus tendu, Norevie a constaté ces dernières années une augmentation des retards de paiements. L'entreprise engage des moyens conséquents pour éviter que les difficultés de ses locataires ne s'aggravent.

Face à une situation d'impayé, le Centre de Relation Client et la direction juridique entrent ensemble en action pour négocier avec les clients des accords amiables, construits pour régulariser progressivement le problème. Mise en place en 2015, une commission de gestion ad hoc étudie chaque dossier de façon personnalisée. Dans chaque cas, Norevie échange avec l'ensemble des acteurs concernés par le traitement social des dettes des locataires débiteurs : adjoints municipaux au logement, Centres Communaux d'Action Sociale, référents sociaux...

Tout pour éviter le contentieux

Aujourd'hui, la gestion des impayés est une fusée à trois étages. À un premier niveau, le CRC traite les appels des locataires en difficulté. À un deuxième stade et si la situation s'aggrave, le service recouvrement et contentieux prend le relais et fait intervenir la collaboratrice spécialisée en économie sociale et familiale. Tout est alors étudié pour établir un diagnostic social et mettre en œuvre des solutions supplémentaires, en lien avec les acteurs sociaux. Ce n'est que si ces deux étapes ne permettent pas de rétablir la situation que démarre alors une phase de contentieux proprement dite, procédure qui s'étend a minima et qui permet d'envisager toutes les solutions de relogement.



Fin 2018, **731** dossiers de contentieux et de précontentieux étaient ouverts chez Norevie pour un volume global de créance de 2,8 millions d'euros.

TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ CLIENT

En octobre 2017, Norevie faisait le choix de revoir entièrement son organisation de proximité pour gagner en réactivité et accompagner l'ensemble de ses locataires au plus près de leur quotidien. Un an plus tard, le nouveau dispositif a pris son rythme de croisière.



Cathy Rickewaert,
Responsable du service proximité

"En 2018, le travail partenarial mené de longue date avec les élus, les communes et les acteurs de l'action sociale s'est structuré et intensifié. Sur de nombreux territoires, nous avons mis en place des rencontres régulières avec les services de la ville, les CCAS... En nourrissant le dialogue et en nous apportant des éclairages sur des situations individuelles et collectives, ces échanges complètent les outils existants et contribuent à une meilleure connaissance de notre patrimoine et de ses habitants. C'est ce type d'actions qui nous permet de réagir en amont et de passer d'une logique de réaction à une logique de prévention."

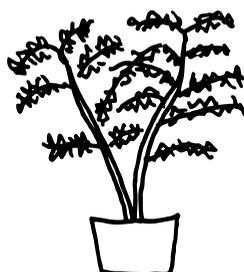
Agents d'entretien, techniciens et responsables de proximité, gestionnaires de site, régisseurs d'immeubles... Parce que la présence sur le terrain est essentielle à un suivi harmonieux et fluide des besoins et des situations humaines, Norevie a renforcé ses équipes, repensé la manière dont elle assure une présence visible et scindé les missions. Déchargés des états des lieux de sortie désormais confiés à la direction du patrimoine, les agents de proximité se concentrent sur le quotidien. Réclamations, questions techniques, veille, voisinage, gestion des éventuelles incivilités... Sur tous les points du territoire, même les plus géographiquement éloignés du siège, les collaborateurs de Norevie entretiennent un lien direct avec les habitants, les associations, les communes...

Favoriser les contacts humains

Essentielle, cette démarche de proximité permet d'échanger avec tous les publics de Norevie. Si certains locataires n'hésitent pas à entrer en contact avec l'entreprise par téléphone, par mail ou en se déplaçant en agence, d'autres attendent un contact humain et direct, notamment parmi les plus fragiles. Volontaire, cette manière de faire contribue à la bonne connaissance du patrimoine par les équipes de Norevie et permet bien souvent d'anticiper un incident ou une réclamation, donc d'agir en amont plutôt que de se contenter de réagir.

Mission sociale, mission citoyenne

Cet investissement humain a bien sûr un coût ; le renforcement des équipes a nécessité des efforts et des ajustements constants au cours de l'année pour affecter les bonnes personnes aux bons postes – notamment pour une fonction nouvelle et complexe comme celle de régisseur d'immeuble, destinée à des



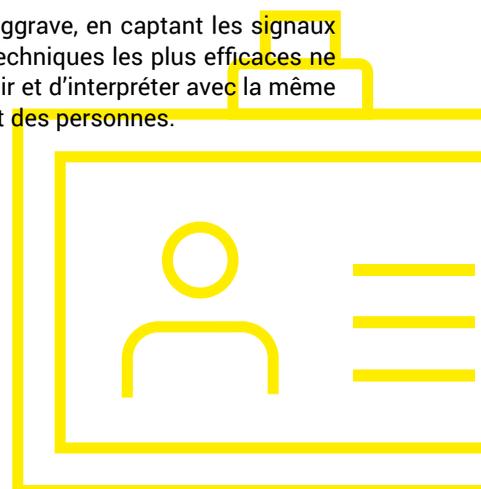


11 postes de régisseurs d'immeuble ont été créés par Norevie.

profils hybrides, adaptables et réactifs. Compétents sur le plan technique, les régisseurs assument également des fonctions d'intermédiation et font souvent le lien avec les services des communes ou avec les CCAS.

On touche là à ce qui relève à la fois de la bonne gestion, de l'engagement humaniste et de la citoyenneté. Au cœur même de la mission d'un bailleur social telle que Norevie la conçoit, cette polyvalence et cette présence constante sont un outil puissant du vivre-ensemble. Agents, gardiens et régisseurs participent à la vie sociale des résidences, connaissent les locataires, savent soutenir, écouter et aider. Véritables "antennes" de Norevie, ils sont les mieux placés pour accompagner ceux qui en ont besoin avant même

qu'une situation ne s'aggrave, en captant les signaux faibles que les outils techniques les plus efficaces ne permettent pas de saisir et d'interpréter avec la même intelligence des lieux et des personnes.





EN CHIFFRES

167

collaborateurs au sein de Norevie

30

Le service en charge de l'innovation sociale a mené une trentaine d'actions sur le terrain en 2018 : fêtes et repas de quartier, animations pour les enfants, enquêtes auprès des locataires...

AMBITION DE BIEN-ÊTRE



Vivre ensemble, partager, se sentir bien chez soi et avec les autres. Que ce soit au sein de ses équipes comme avec ses locataires, Norevie a toujours affiché des valeurs humanistes fortes. Elle s'engage pour favoriser un sentiment de bien-être partagé, participant à sa mesure et avec ses moyens à un effort collectif plus large.

Et ce ne sont pas que des mots : sur le terrain, dans ses résidences, dans ses propres bureaux, Norevie s'est investie en 2018 au service du collectif, que ce soit pour animer les quartiers et faire la preuve sur le terrain de son engagement ou en interne, en cherchant constamment à ajuster son fonctionnement pour trouver le meilleur réglage, celui qui garantira à la fois la performance collective et la qualité de vie au travail – un travail bien fait.



L'INGÉNIERIE SOCIALE POUR MIEUX ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

Créé en 2017, le service d'ingénierie sociale de Norevie a pris son rythme de croisière en 2018 en accueillant notamment plusieurs volontaires en service civique. Pensé pour renforcer l'accompagnement de ses locataires, en lien avec le Centre de Relation Client et les agents de proximité, le service met l'accent sur la dimension sociale de l'accompagnement des clients afin de favoriser le bien vivre ensemble.

Lutte contre l'isolement et l'exclusion, aide au retour à l'emploi, réduction de la fracture numérique, promotion du dialogue intergénérationnel, animation de la cité... La plupart de la trentaine d'actions de terrain mises en œuvre en 2018 ont été montées en partenariat avec des acteurs locaux : services communaux, centres sociaux, MJC... Cette action sur le terrain porte ses fruits, avec un nombre croissant de participants aux diverses animations proposées.

Bien connaître les locataires

Afin de mieux répondre aux attentes de ses locataires, Norevie va à leur rencontre. À Douai, les volontaires en service civique ont mené une enquête sur les résidences Gayant, Bourseul et Guérin.

Dans les béguinages, c'est une enquête téléphonique qui a été réalisée, également par les volontaires en service civique.



Voyage du bien vivre ensemble

Près de 100 personnes ont profité du Voyage du bien vivre ensemble au cœur des 7 Vallées proposé en juin par Norevie. Au programme : visite et dégustation à la Cave du Perlé à Loison-sur-Créquoise, déjeuner au restaurant La Garenne, découverte du Jardin des Lianes à Chériennes et escale au Musée de l'Abeille à Bouin-Plumoison, avec une présentation des activités et une dégustation de miel. Cette journée vise les locataires qui promeuvent le bien vivre ensemble dans nos résidences. Elle était destinée aux locataires qui ont participé au concours des maisons et balcons fleuris, aux représentants des locataires et présidents d'associations de locataires, ainsi qu'aux habitantes relais.





Fêtes des voisins

Rendez-vous incontournable, la Fête des Voisins a réuni les habitants lors de moments conviviaux de partage et d'échanges dans 18 résidences de Norevie et dans les jardins partagés de Champ Fromentin.

Partenariat avec le Sijadis

Association d'investigation judiciaire, d'accès au droit et d'insertion sociale, le Sijadis intervient notamment pour la protection des victimes de maltraitance conjugale. Norevie a signé une convention avec l'association à qui elle a remis les clés d'un logement dans la résidence Gayant, à Douai. Objectif : héberger des auteurs de violences conjugales afin de les éloigner du domicile familial. Une réunion de présentation de l'association et de l'utilisation du logement a été organisée pour les locataires.



Visite du Symevad

Les habitants Relais et les volontaires en service civique ont pu découvrir les installations du Symevad.



Place à la danse

Thé dansant au Château Treuffet de Douai Dorignies, organisé par le CCAS de Douai avec le soutien des volontaires en Service Civique qui ont réalisé la mise en place et effectué le service, ou Noël dansant à destination des résidents de Bourseul et Camille Guérin à Douai, la danse rassemble les générations.



Cap vers l'emploi !

Une quinzaine de personnes ont participé à l'animation Cap Emploi proposée par les volontaires en service civique en partenariat avec la Maison des jeunes et de la culture, dans le cadre de la journée job d'été de cette dernière.

Animation des résidences, des quartiers

Norevie s'implique dans la vie des habitants, pour favoriser le bien vivre ensemble, soit en organisation directe, soit en soutien des associations locales ou des services de mairie. En 2018, de multiples événements ont été proposés aux locataires : une course d'escargots à la résidence Les Ajoncs à Aubry, un café de l'amitié dans l'entrée de la Tour Jammes de la résidence Gayant, à Douai, une kermesse de Noël à la résidence Champ Fromentin, à Aubry, une collecte de jouets pour Emmaüs aux résidences Gayant, à Douai, et aux Couronnes, à Sin-le-Noble, ou encore des chasses au trésor à Douai et Aubry.



POUR UNE TRANSFORMATION SEREINE

Accompagner l'humain, intégrer les nouveaux collaborateurs, former et accompagner chacun... À l'heure où les métiers et l'organisation de Norevie évoluent rapidement, la transformation bouscule les habitudes et les réflexes acquis. Une mue nécessaire qui s'est poursuivie en 2018.



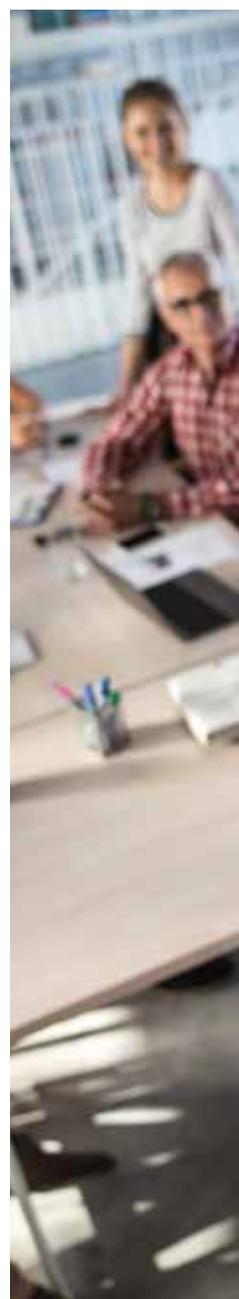
Dans un contexte de rapide évolution sociétale, légale et réglementaire, Norevie traverse une période complexe d'ajustements et de réorganisations qui l'amène à faire évoluer ses pratiques et ses postures. Pour réussir cette mutation culturelle et humaine, Norevie accompagne le changement avec plusieurs maîtres mots, cohérents avec les valeurs qui la guident : ouverture d'esprit, responsabilité, bienveillance, agilité...

2018 a été à cet égard une année d'expérimentation, d'écoute et d'observation active des pratiques des uns et des autres. Une période d'apprentissage collectif aussi, marquée par la remise à plat d'une organisation terrain repensée et ajustée à plusieurs reprises. La route est encore longue avant d'arriver à un fonctionnement satisfaisant mais les diagnostics ont été posés et les premiers jalons mis en place.

Partage de bonnes pratiques et formations

Il reste sur cette base à faire évoluer les process, à généraliser ce qui fonctionne en partageant les bonnes pratiques, à faire évoluer les systèmes d'information et la communication interne... L'effort est conséquent, mais les moyens sont là, de la transformation digitale à la formation des hommes et des femmes. Au-delà des objectifs classiques, celle-ci s'est concentrée principalement sur l'actualisation des compétences juridiques, nécessaire après l'entrée en vigueur de grands textes comme la loi Élan qui ont largement fait évoluer le monde du logement social et de la gestion locative.

Au-delà, l'effort a porté et portera sur la question du sens : chacun, dans son métier de tous les jours, doit savoir à quoi sert son travail, quels buts collectifs il sert et en quoi les missions de chacun servent le projet collectif. Le rôle du management a été, est et sera essentiel pour réussir à atteindre cet objectif et faire en sorte, pour paraphraser Saint-Exupéry, que "chaque sentinelle se sente responsable de tout l'Empire".



En 2018,

900 000

euros ont été investis dans la transformation numérique et informatique. Avec des conséquences souvent très concrètes pour l'ensemble des collaborateurs, comme l'a montré le changement de logiciel de messagerie.



Karolina Lamoril,

Responsable du Service développement RH

“Écoute, pédagogie, empathie, adaptabilité, créativité, gestion du stress... La gestion et le développement des soft skills* sont de plus en plus importants dans l'entreprise. Au-delà des connaissances techniques ou des savoirs métiers, pouvoir compter sur des collègues qui savent collaborer et partager leurs compétences est essentiel. C'est ce qui permet d'échapper à une logique en silo, très canalisée, pour passer à une logique de coresponsabilité, où chacun se sent investi dans la réussite globale de Norevie.”

* savoir-être

NOREVIE ET SES ÉQUIPES : PORTRAIT DE GROUPE

À quoi ressemblent les 167 collaborateurs de Norevie ? Avec 156 personnes en CDI et 11 en CDD, le portrait qui se dessine fin 2018 montre une équipe où les femmes sont plus nombreuses (98 femmes pour 69 hommes). 36 nouveaux collègues ont rejoint Norevie l'an passé, rajeunissant légèrement au passage l'âge moyen, passé de 44,5 à 43,8 ans. Au 31 décembre, l'entreprise comptait 50 cadres, 55 agents de maîtrise, 39 employés et 22 ouvriers.

Le budget formation représente

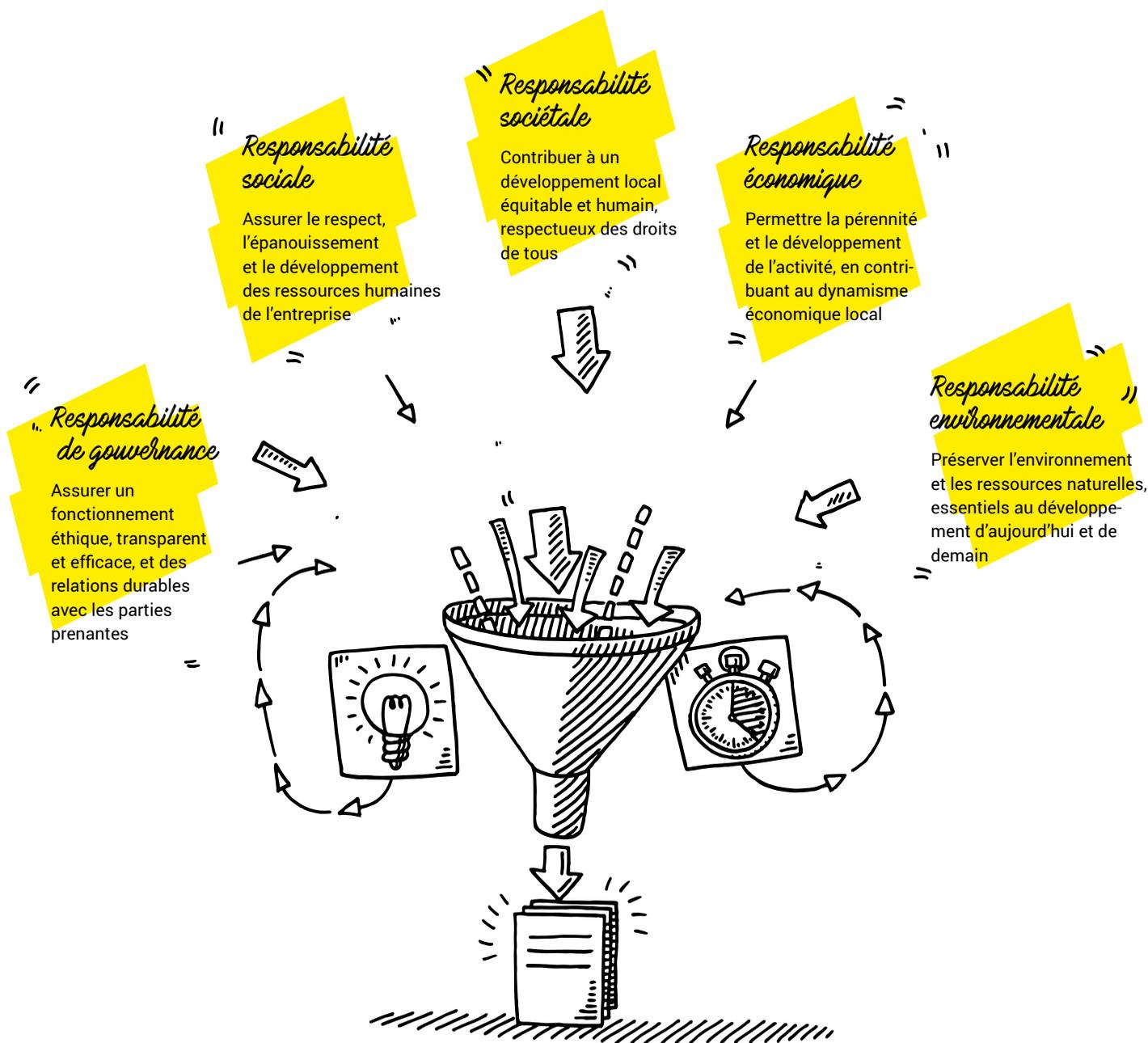
1,37%

de la masse salariale.



RSE : UNE DÉMARCHÉ ENGAGÉE

Norevie s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Entreprise engagée, elle a adapté son projet d'entreprise et son mode de fonctionnement afin d'asseoir sa responsabilité.



**SITUATION DE LA SOCIÉTÉ, DE L'ÉVOLUTION DE SES AFFAIRES,
 DE SES RÉSULTATS ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS ET DES INCIDENCES DE SON ACTIVITÉ**

	2017	2018
CROISSANCE DE L'OFFRE	SOC 1.1	(indicateur EURHO-GR)
Nombre de logements locatifs	11 295	11 495
Nombre d'équivalents-logements (structures collectives)	392	392
Logements neufs livrés ou logements acquis dans l'année	182	230
NOMBRE DE LOGEMENTS PLAI / PLUS / PLS MIS EN SERVICE DANS L'ANNÉE	PP-1 bis	(indicateur CUS)
Nombre de logements financés en PLAI mis en service entre le 01/01 et 31/12 de l'année considérée		58
Nombre de logements financés en PLUS mis en service entre le 01/01 et 31/12 de l'année considérée		127
Nombre de logements financés en PLS mis en service entre le 01/01 et 31/12 de l'année considérée		44
Nombre total de logements mis en service dans l'année hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville		230
Nombre total de logements mis en service dans l'année hors du cadre du renouvellement urbain		230
PATRIMOINE TOTAL (ENSEMBLE DU PARC, AU 31/12 DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE)	0.1	(indicateur EURHO-GR)
Très social		970
Social		10 029
Social Intermédiaire		496
Intermédiaire		-
Locatif non conventionné à loyers maîtrisés		-
Logements financés en PSLA (appartenant encore à l'organisme)		-
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE SUPÉRIEURE À TROIS MOIS, PAR ANNÉE	G-1	(indicateur CUS)
Nombre de logements vacants depuis plus de trois mois (hors vacance technique) au 01/01 de l'année N+1 (ex: au 01/01/2019 pour l'exercice 2018).		56
CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL (HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES) (EN EUROS)	0.4	(indicateur EURHO-GR)
Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)		57 370 646
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives)		56 603 377

	2015	2016	2017	2018
EFFORT ANNUEL MOYEN EN MAINTENANCE, ENTRETIEN ET RÉHABILITATION (EN EUROS)	ECO 1.2	(indicateur EURHO-GR)		
Entretien et réparations courants (C6151)	6 203 183	7 617 948	4 196 426	4 101 519
Autres travaux entretien et réparations (C6158)	313 378	518 655	545 582	439 179
Gros entretien (C6152)	1 549 842	3 339 058	5 812 697	5 391 571
Addition et remplacement de composants	6 119 888	7 851 744	15 748 420	3 341 405
EFFORT ANNUEL MOYEN EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS (EN EUROS)	ECO 1.3	(indicateur EURHO-GR)		
Production de logements neufs et acquisition de logements existants Dépenses de construction/acquisition-amélioration : investissements consacrés dans l'année à la construction neuve et à l'acquisition-amélioration	37 135 707	46 943 902	31 483 563	31 583 874
Nombre de logements acquis et produits	211	283	388	531

CONSÉQUENCES ENVIRONNEMENTALES DE SON ACTIVITÉ

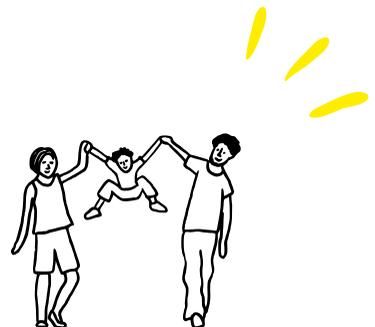
	2017	2018
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	PP-2	(indicateur CUS)
Logements E, F, G au 31/12/2017 rénovés dans l'année, passés A, B ou C après rénovation (livrés entre le 01/01 et le 31/12 de l'année)		-
Nombre de logements E, F ou G dans le patrimoine de la société au 31/12/2017	1 966	
Classement énergétique et GES du patrimoine	ENV 1.1	(indicateur EURHO-GR)
A (bâti très performant)		128
B (51-90 kWh/m²/an)		195
C (91-150 kWh/m²/an)		2 309
D (151-230kWh/m²/an)		5 535
E (231-330 kWh/m²/an)		2 478
F (331-450 kWh/m²/an)		474
G (bâti énequivore)		54
Données non disponibles		322

CONSÉQUENCES SOCIALES DE SON ACTIVITÉ (RESSOURCES HUMAINES)

		2018
RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE (EN NOMBRE DE SALARIÉS EN CDI AU 31/12 DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE)	HR 1.2	(indicateur EURHO-GR)
FEMMES - Ouvriers de maintenance		
FEMMES - Personnel de proximité		12
FEMMES - Employés administratifs		16
FEMMES - Agents de maîtrise		31
FEMMES - Cadres		27
FEMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		2
HOMMES - Ouvriers de maintenance		-
HOMMES - Personnel de proximité		21
HOMMES - Employés administratifs		3
HOMMES - Agents de maîtrise		23
HOMMES - Cadres		16
HOMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		5
EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS (CONTRATS EN CDI)	HR 2.3plus	(indicateur EURHO-GR étendu)
Nombre de recrutements externes		15
Nombre de départs (tous motifs confondus : licenciement, rupture conventionnelle, retraite...)		16
(dont) nombre de licenciements		1
TAUX D'ABSENTÉISME	HR 3.1	(indicateur EURHO-GR)
Nombre total de jours de travail disponibles		41 164
Nombre total de jours d'absence		2 753
CONTRIBUTION À L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	HR 1.3	(indicateur EURHO-GR)
Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employés durant l'année		6
Compensation versée à l'Agefiph (si obligation d'emploi non remplie)		-
PARITÉ DANS LES INSTANCES DIRIGEANTES	GOV 1.2	(indicateur EURHO-GR)
Nombre de femmes dans le comité de direction ou le directoire		2
Nombre total de personnes dans le comité de direction ou le directoire		8
Nombre de femmes avec voix délibérative dans le conseil d'administration ou le conseil de surveillance		1
Nombre total de personnes avec voix délibérative dans le conseil d'administration ou le conseil de surveillance		17

ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

	2017	2018
NIVEAU MOYEN DES LOYERS MENSUEL AU 31/12 (SUR L'ENSEMBLE DU PARC) (EN €/M²SHAB)	SOC 2.1	(indicateur EURHO-GR)
Prix moyen pour le parc "Très social" (PLAI)		4,66
Prix moyen pour le parc "Social" (PLUS)		6,05
Prix moyen pour le parc "Social Intermédiaire" (PLS)		7,68
Prix moyen pour le parc "Intermédiaire" (PLI)		-
Prix moyen pour le parc "logements non conventionnés à loyers maîtrisés"		-
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES RÉCUPÉRABLES (EN EUROS)	SOC 2.4	(indicateur EURHO-GR)
Total de la récupération des charges locatives	9 657 478	9 789 720
Total de la récupération des charges locatives hors coût de chauffage et eau chaude collective	8 777 908	8 691 014
Surface totale du patrimoine locatif	798 172	811 239
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE, PARI LE PARC TOTAL DE LOGEMENTS, PAR ANNÉE.	SR-1	(indicateur CUS)
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12 de l'année considérée. Les logements considérés comme accessible au titre de cet indicateur sont tous les logements auxquels une personne en fauteuil roulant peut se rendre (abords, cheminements extérieurs, accès aux bâtiments, circulations intérieures : parties communes, locaux collectifs - équipements : éclairage et information des usagers...)		2 866
OFFRE EN HABITAT SPÉCIFIQUE (STRUCTURES COLLECTIVES) - CAPACITÉ D'ACCUEIL EN NOMBRE DE PLACES AU 31/12 DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE	SOC 1.5	(indicateur EURHO-GR)
Étudiants (résidences universitaires)		133
Personnes âgées autonomes		-
Personnes âgées dépendantes		330
Personnes handicapées		82
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)		24
Travailleurs (FJT, FTM)		
Autres (CADA, logements pour saisonniers...)		
BAUX SIGNÉS HORS QPV POUR LES MÉNAGES DU PREMIER QUARTILE	PS-1	(indicateur CUS)
Nombre d'attributions de logements en application des vingtième à vingt-deuxième alinéas de l'article L.441-1 du CCH suivies de baux signés		291
Nombre d'attributions de logements, hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, suivies de baux signés		124
ATTRIBUTIONS AUX MÉNAGES PRIORITAIRES SUR LE CONTIGENT NON RÉSERVÉ	PS-2	(indicateur CUS)
Nombre d'attributions (décision favorable de la commission d'attribution) de logements aux personnes prioritaires, c'est-à-dire reconnues prioritaires DALO, ou à défaut relevant d'une des catégories de publics prioritaires définies à l'article L. 441-1, dans les attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué		77
dont hors QPV		57
Nombre d'attributions de logements non réservés ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué		ND
Nombre total d'attributions		1 444
SATISFACTION DES LOCATAIRES (EN %)	GOV 2.1	(indicateur EURHO-GR)
% de locataires qui se déclarent satisfaits ou très satisfait du service rendu		
(en cas de résultat de niveau de satisfaction exprimé sur 10, indiquer la part de locataires dont le niveau de satisfaction est supérieur ou égal à 7/10)	81	ND
Question sur laquelle portent les résultats ci-dessus	Etes-vous globalement satisfait de vos conditions de logement c'est-à-dire votre logement lui-même mais aussi son environnement, les services et les contacts que vous réserve votre bailleur ?	
SOUTIEN À L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ	SOC 2.8	(indicateur EURHO-GR)
Logements existants vendus à des particuliers		7
Logements vendus à des locataires de l'organisme		23
Logements vendus à des particuliers couverts par une garantie de rachat et relogement		23



Mentions légales

Directrice de la publication : Manuelle Noreve Martin, Directrice du Département Client, Secrétaire Générale

Crédits photos : OB STUDIO, Norevie, Morgan Lhomme, Jean-François Pelegry, Istock 2019

Rédaction : Caillé associés

Conception réalisation : Caillé associés