



engagement



proximité



bien-être



responsabilité



sommaire



Engagement P.06

Une mission d'intérêt général



proximité P.22

Répondre aux besoins de chacun



bien-être P.34

L'humain comme dénominateur commun



responsabilité P.46

Une démarche engagée



Répondre aux challenges de l'habitat, le client au centre

Au terme d'une année 2019 parfois agitée, un fait s'impose, rassurant dans le contexte que nous avons connu en cette première moitié d'année 2020 : Norevie se porte bien sur le plan économique et financier. Tout au long de l'année, elle a su déployer les efforts nécessaires pour poursuivre son processus de transformation et mener à bien sa mission sociale.

Notre mission, c'est d'abord loger le plus grand nombre de familles modestes, dans les meilleures conditions possibles. Avec près de 1 000 logements en construction et plus de 500 en cours de réhabilitation, cette volonté a été largement maintenue en 2019. Préparé en 2019 et signé en 2020, le nouveau pacte d'actionnaires qui fait de Florevie et du Groupe Arcade-VYV nos deux actionnaires de référence, nous offre les moyens de nos ambitions et ouvre davantage encore le champ des possibles. Il nous permet d'affronter de manière plus sereine les challenges que connaît le monde de l'habitat social. La loi Élan impose aux structures qui possèdent moins de 12 000 logements HLM de se renforcer ou de se regrouper : en 2019, nous avons franchi ce seuil.

Dans les prochaines années, il sera possible d'étudier d'éventuels partenariats avec d'autres opérateurs HLM des Hauts-de-France, comme celui que nous avons préparé avec Logivam à Soissons en 2019. Ce rapprochement avec un partenaire spécialisé dans l'accession sociale illustre notre stratégie en permettant de nous diversifier et de nous implanter dans le sud de la région. Il concrétise le rôle de plateforme régionale du groupe pour les Hauts-de-France qu'Arcade-VYV lui a confié.

Norevie arrive à un moment de son histoire où il est temps de se rassembler autour d'un projet commun, pensé et construit collectivement pour laisser à chacun le temps et la place de s'exprimer et de se projeter à trois, six ou dix ans. Notre projet d'entreprise va permettre

de définir ce que nous sommes autant que la manière dont nous souhaitons exercer notre métier. Il s'inscrit pleinement dans la stratégie du Groupe Arcade-VYV.

Rappelons que nous évoluons dans un écosystème. Nous formons avec nos clients, nos fournisseurs, nos partenaires et nos parties prenantes un ensemble qui fonctionne d'autant mieux qu'il repose sur des valeurs humanistes d'écoute, de bienveillance et de respect. Avec chacun, Norevie place la qualité des rapports humains au cœur de sa démarche et de son fonctionnement : "le collaborateur au cœur, le client au centre". C'est pour cela que la démarche RSE ne doit pas être pensée de manière isolée mais doit au contraire infuser dans l'ensemble de nos pratiques et de nos initiatives. Cela fait longtemps que nous savons que notre métier ne consiste plus à simplement loger des habitants. Il s'agit plutôt de faire en sorte que chacun puisse habiter l'endroit où il vit, quel que soit son âge ou son parcours de vie : son logement, bien sûr, mais aussi son quartier et son environnement.

Dans un monde où les besoins évoluent vite et où les publics fragiles rencontrent des difficultés d'autant plus manifestes à l'heure d'une pandémie dont l'impact économique et social sera à n'en pas douter considérable sur nos clients, il est plus important que jamais de continuer à nous donner les moyens d'avancer sur la base d'une stratégie claire et bien définie. Avec le Groupe Arcade-VYV, nous partageons cette conviction que l'habitat est un élément essentiel de la santé physique et morale de chacun. Demain, cela doit nous conduire à imaginer de nouveaux services, de nouvelles prestations. Nous n'y parviendrons qu'en tissant des liens durables, profonds et fidèles entre nous comme avec notre environnement.

Jean-Marie Duvivier,

Président du Conseil d'Administration de Norevie

Manuelle Norève,

Directrice Générale de Norevie





UN ACTIONNAIRE CONFIAINT ET PRÉSENT

Nous vivons dans un monde en perpétuel changement : rien n'est jamais acquis et il nous faut nous réinventer constamment pour rester attractifs et compétitifs. L'année écoulée a marqué pour tous une transition. À bien des titres, elle a bousculé les certitudes et demandé à chacun de sortir de sa "zone de confort" pour aller au-devant des défis.

En avril 2019, le transfert des équipes chargées de la promotion immobilière de Norevie chez Florevie a posé les bases d'une coopération horizontale entre les deux sociétés. Il a fallu emmener l'ensemble des collaborateurs, certains exerçant chez Norevie depuis parfois quinze ou vingt ans, dans ce projet qui impliquait de passer d'une société compétitive qui lui permet de franchir des caps difficiles ; à une société qui se doit d'atteindre chaque objectif pour que les résultats de fin d'année soient conformes aux prévisions. Au gré de ce bouleversement, nous pouvons nous féliciter d'avoir su faire de cette année 2019 une année performante, tant au niveau des dépôts de dossier de financement, desancements d'opérations, que des livraisons.

2020 a en revanche été ébranlée par la crise sanitaire qui s'est traduite par l'arrêt brutal de tous nos chantiers. Forts de l'implication dont nos collaborateurs ont fait preuve au transfert de l'activité, nous avons avancé malgré les craintes. Nos équipes se sont démenées pour que les projets reprennent et ont œuvré pour faciliter la reprise. Leur mobilisation a permis de limiter le retard pris sur les projets, notamment la livraison des opérations nouvelles de Norevie.

Un projet d'entreprise est en cours. Il a pour vocation de permettre à Florevie et Norevie d'être encore plus soudées qu'elles ne le sont aujourd'hui. Au niveau de la gouvernance, deux directeurs généraux chapeautent aujourd'hui les deux entités. Si chacun est responsable de sa société, tous deux sont convaincus de l'importance de mettre tout le monde en osmose pour atteindre leurs objectifs respectifs.

Florevie apporte à Norevie son savoir-faire tant sur les métiers de maîtrise d'ouvrage que sur les financements à mettre en place pour les réaliser. Elle lui fait aussi bénéficier d'une approche particulière de la gestion locative pour les béguinages. De son côté Norevie apporte à Florevie un chiffre d'affaires en conséquence des prestations réalisées, dans le cadre notamment de conventions d'assistance à maîtrise d'ouvrage. Plus encore, elle permet à Florevie, dans le cadre de conventions de prestations, de disposer de l'ensemble de ses services support. Tous les collaborateurs n'ont pas forcément connaissance des intérêts que peuvent avoir les deux sociétés à travailler main dans la main, mais il est important que chacun prenne bien conscience que l'une ne peut pas aller sans l'autre.

Parallèlement au projet d'entreprise qui sera infusé tout au long de l'année et de l'activité d'assistance à maîtrise d'ouvrage, 2020 sera rythmée pour Florevie par la relance de l'activité d'accession sociale pour le compte de Norevie mais aussi pour son propre compte, un dossier conséquent dans le cadre du Nouveau Programme National de Développement Urbain (NPNDU) pour Norevie et enfin le lancement pour la fin de l'année de la réhabilitation de deux de nos EHPAD.

Enfin, l'actionnaire principal de Norevie, Florevie, s'est appliqué à renforcer l'actionnariat avec le Groupe Arcade-VYV et des pactes sont en cours d'élaboration. Ce partenariat confortera la société Norevie comme organisme de référence du développement, pour le Groupe Arcade-VYV, au niveau de la région des Hauts-de-France.

Réjan Lefèvre,
Président du Conseil d'Administration de Florevie

Pascal Leclerc,
Directeur Général de Florevie



Engagement

Une mission d'intérêt général

Créées au début du XX^e siècle, Florevie et Norevie ont toujours porté haut leur mission sociale d'apporter un logement de qualité et à prix maîtrisé sur les territoires qu'elles couvrent.

Nouvelles gouvernances, définition d'un projet d'entreprise via un mode de réflexion laissant toute sa place à l'intelligence collective, les deux entreprises se sont, en 2019, donné les moyens de s'adapter aux transformations croissantes du marché de l'habitat social.



1913

Année de création de la Société des Habitations Ouvrières du Nord dont est issue Norevie



30 %

Participation du Groupe Arcade-VYV dans Norevie



9

poses de premières pierres et inaugurations réalisées en 2019



L'intelligence
collective d'un groupe



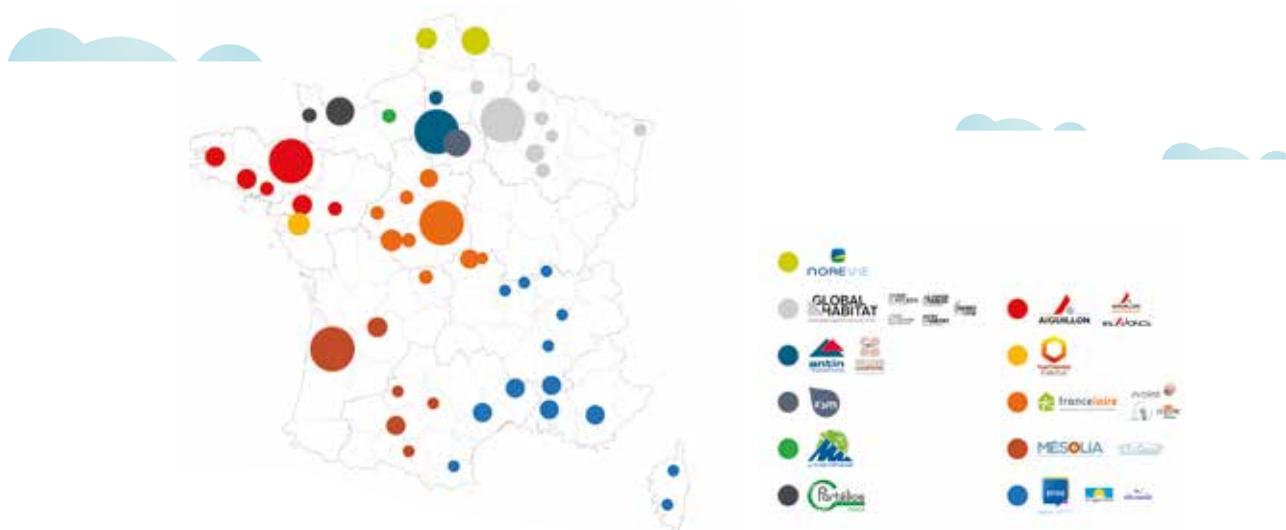
Des collaborateurs
au service d'une mission
d'intérêt général

un projet
d'entreprise
défini en mode participatif



Norevie a rejoint en 2011 le groupe Arcade devenu Arcade-VYV

Aujourd'hui actionnaire à 30 % du capital social de Norevie, Arcade-VYV regroupe 25 entités (entreprises pour l'habitat et coopératives HLM) réparties dans 12 régions en France.



Le modèle décentralisé du Groupe Arcade-VYV 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 2300 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.

Quelques certitudes pour ces temps incertains

Jacques Wolfrom, Directeur Général du Groupe Arcade-VYV, revient sur cette année 2019, à l'heure où la pandémie inédite apporte son lot d'incertitude.



Comment savoir, alors que, face à la menace inédite de la Covid-19, la marche du monde apparaît plus incertaine que jamais, où, collectivement, nous en serons lorsque vous lirez ces lignes ?

Dans ces circonstances, je ne souhaite partager avec vous que quelques certitudes, celles dont je sais, en l'état, qu'elles résisteront à cette crise et nous permettront de relever les défis de l'"après".

La première de ces certitudes est aussi notre plus grande richesse. C'est le collectif Groupe Arcade-VYV, ces 2300 femmes et hommes qui portent les couleurs de toutes nos entités. Récemment, ils et elles ont permis la continuité de nos activités. Ceux qui le devaient sont restés et demeurent encore en première ligne, au plus près de nos résidents les plus fragiles. Fierté et gratitude.

La deuxième certitude, déjà si fortement ancrée, est encore renforcée. Elle semble même, sans ironie aucune, une contribution prémonitoire au "nouveau monde" vers lequel nos sociétés pourraient souhaiter se diriger... Cette certitude, c'est la pertinence de notre promesse : "Améliorer la vie par l'habitat".

"Améliorer la vie par l'habitat", cela signifie que, portés par les valeurs de l'économie sociale et solidaire, en fidélité avec notre histoire et celle du logement en France, nous ambitionnons de faire émerger un

modèle qui offre au plus grand nombre, à chaque étape de parcours de vie, l'opportunité de mieux vivre. De mieux vivre, mais aussi d'être tout simplement protégé, à l'abri des coups du sort.

Pour être à la hauteur de cette ambition certaine, je crois en nos atouts. Troisième certitude. Leur solidité est pleinement garantie et ils nous positionnent en acteur puissant et inédit.

Il y a nos collaborateurs, que j'ai déjà évoqués et qui sont les garants de notre promesse, au quotidien et au plus près des territoires. Nous sommes tout aussi fiers de bénéficier de l'engagement d'actionnaires fidèles, au premier rang desquels se trouve le Groupe VYV, dont nous nous sommes officiellement rapprochés le 1^{er} juillet 2019. À travers cette crise, ce grand groupe mutualiste, premier acteur de l'assurance santé et premier opérateur de services de soins et d'accompagnement, a démontré, une fois de plus, sa force, la pertinence et la clairvoyance de son projet. Nos liens ne cesseront de se resserrer.

Notre promesse, notre ambition ont résisté ; nos convictions sont renforcées. Encore une certitude. Plus que jamais, la priorité doit être donnée à l'humain, l'habitat doit être innovant, plus intelligent, plus connecté et plus durable. Logement et santé sont indissociables, et le logement est même le premier déterminant de santé.

Sur l'association de ces savoir-faire "logement santé", nous bâtissons ce nouveau modèle qui servira de socle au déploiement d'une proposition inédite. Ici, de la réadaptation ou de la colocation pour favoriser le maintien à domicile, un bégainage ou un village intergénérationnel ; là, des résidences médicalisées puis, ailleurs encore, un projet participatif de cohabitat et un partenariat associatif favorisant, via des circuits courts, le bien-manger...

Partout, à travers tous nos territoires et sur tous nos métiers, la dynamique "logement santé" est enclenchée. Fondée sur une vision augmentée et inclusive, elle est, pour nous, la plus sûre garantie de faire face et de tenir notre promesse : "Améliorer la vie par l'habitat". C'est plus qu'une certitude.



Florevie : un actionnaire de référence qui porte la promotion immobilière de Norevie

Floralys est née en mai 1923 en tant que société coopérative de location attribution. C'est en décembre 1984 qu'elle est devenue une coopérative de construction avant de se transformer en décembre 2008 en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) HLM.



La SCIC HLM Floralys a longtemps été associée à la gestion des béguinages avant de devenir Florevie le 3 janvier 2019 : outil de promotion de Norevie. Ce changement de nom s'explique par la volonté de différencier les associations Floralys Résidences et Floralys Domicile, spécialistes de la dépendance et du service HLM, de la SCIC HLM qui a pour vocation de porter des projets de construction et d'aménagement du territoire.

Ce changement de nom s'accompagne d'un enrichissement des missions, puisque Florevie garde la commercialisation des béguinages (en lien avec Norevie) et possède également un volet promotion et accession. La SCIC HLM joue un rôle majeur dans le

développement de Norevie : Florevie en est l'actionnaire de référence. La SCIC détient 67 % du capital de Norevie.



chiffres clés Florevie



Résultats comptables

Chiffre d'affaires :
3 164 K€ dont :

- AMO : 1 346 K€ ;
- loyers et charges récupérables
Ehpad : 1 646 K€ ;
- autres prestations : 172 K€.

Résultat d'exploitation :
849 K€

Autofinancement net HLM :
8,7 K€

Patrimoine

806 K€ d'investissements cumulés



Les Femmes et les Hommes

21 collaborateurs

20 CDI et **1** CDD

14 femmes et **7** hommes

40 ans d'âge moyen



Norevie : un bailleur au service du logement social depuis plus d'un siècle

Créé en 1913, sous le nom de Société des Habitations Ouvrières du Nord (SHON), le bailleur a connu différentes évolutions, avant de prendre le nom de Norevie, son nom actuel, en janvier 1995.

Implantée historiquement dans le bassin d'emploi du Douaisis, du Cambrésis et de l'Orchésis, Norevie avait pour vocation de loger et d'accompagner les salariés des entreprises du Nord de la France, ainsi que leur famille.

Aujourd'hui, Norevie poursuit sa mission d'intérêt général, en apportant une solution de logement de qualité à chaque étape de la vie, à loyers maîtrisés, et en diversifiant son offre pour répondre aux besoins de demain. Son territoire s'est étendu et rayonne désormais sur l'ensemble des Hauts-de-France, avec des projets dans l'Arrageois, la Métropole Lilloise, la Pévèle, Lens et ses environs, le Valenciennois...



Les femmes et les hommes

166 collaborateurs tous contrats confondus, dont 19 nouveaux en CDI

71 hommes et 95 femmes

43,21 ans d'âge moyen



Patrimoine

11 723 logements

480 foyers / résidences étudiantes

56 % de logements collectifs et

44 % de logements individuels

répartis sur 60 communes

vente

49 logements
vendus



chiffres clés 2019

Résultats comptables

Chiffre d'affaires :
69,6 M€

Résultat d'exploitation :
12,3 M€

Autofinancement net :
8,7 M€

Loyers hors charges :
58,2 M€



Gestion locative

4 823 demandes de logements

1 486 attributions

119 mutations au sein du patrimoine de Norevie

3,19 % de vacance

57,81 % des clients perçoivent l'APL

Logements neufs

940 logements en cours de construction, dont **228** en établissements et résidences étudiantes

6 logements en cours de construction pour de l'accession

365 logements neufs livrés dont **88** en établissements et résidences étudiantes

64,3 M€ d'investissements pour la construction de logements neufs

471 logements mis en chantier dont **87** en établissements et résidences étudiantes

466 logements déposés en demande de financement pour **17** programmes



Maintenance

23,4 M€ investis dans la maintenance du parc

543 logements en cours de réhabilitation dont **62** foyers logements

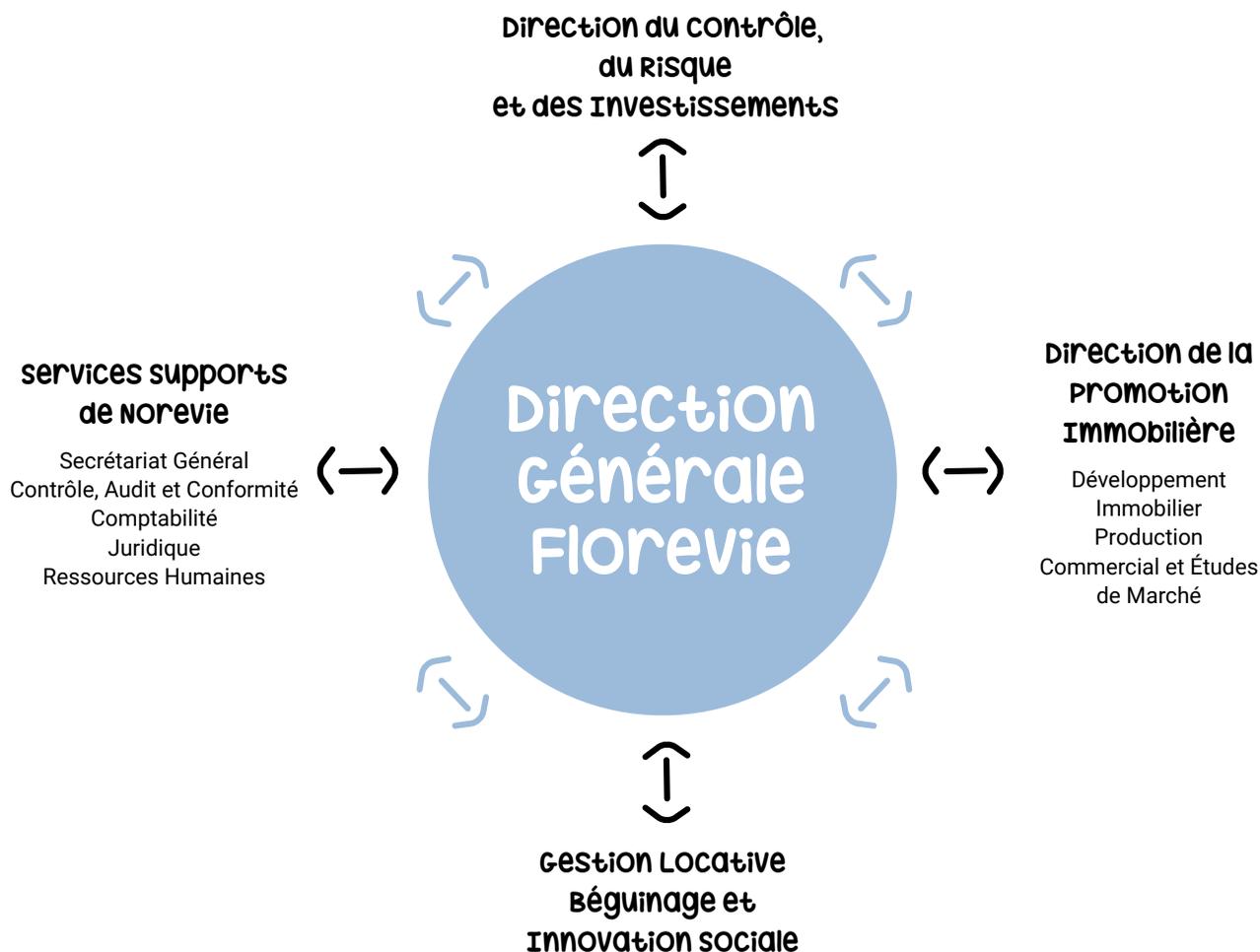
232 logements réhabilités

184 logements en cours de montage technique



organisation

Norevie et Florevie orientent leur organisation sur 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 leurs missions.

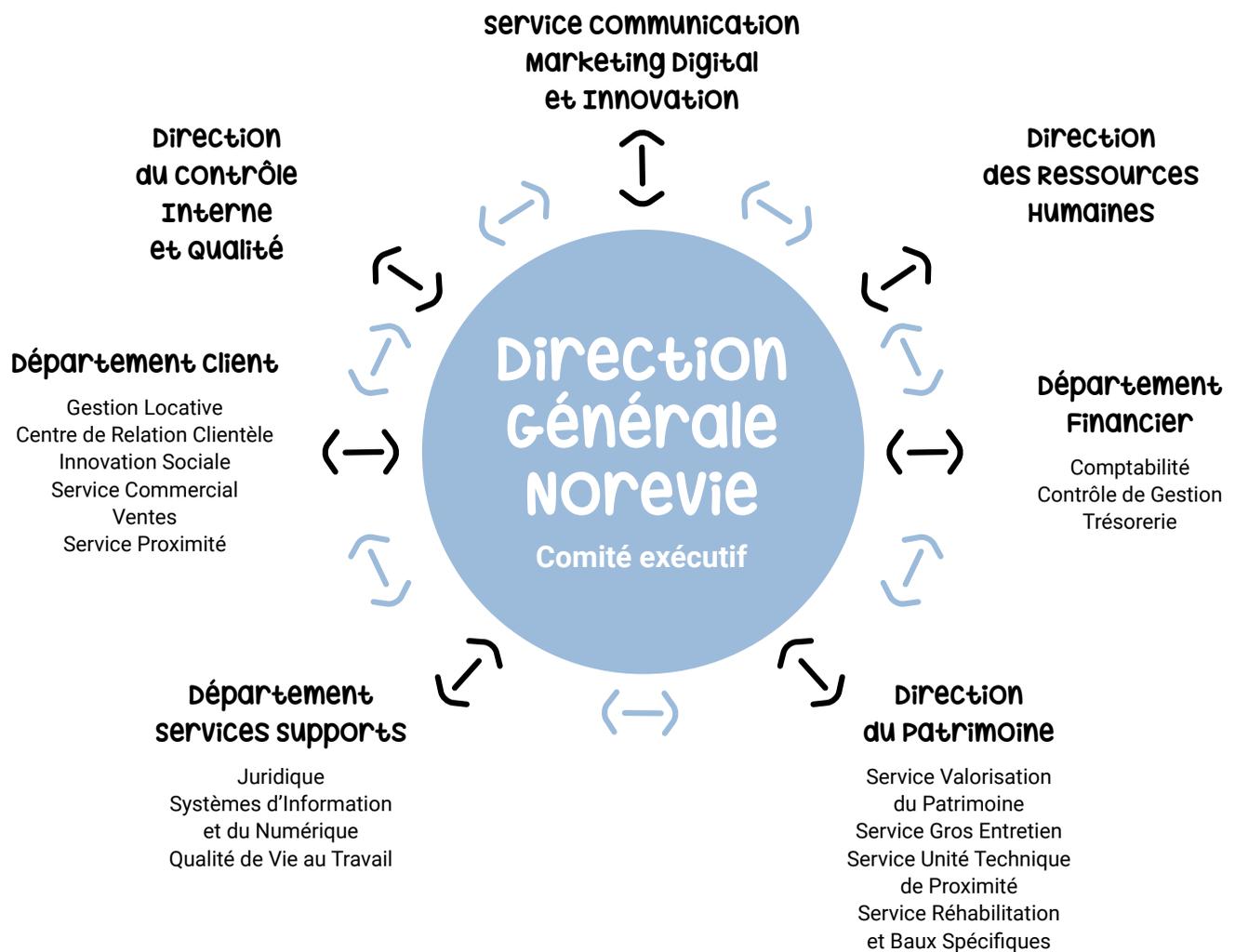


Pascal Leclerc, nouveau DG de Florevie



Pascal Leclerc a commencé sa carrière en 1986 en tant qu'assistant de gestion chez Caprogim, devenue Groupe Unilogi. Il évoluera au sein de ce dernier jusqu'en 2010 aux postes de Monteur d'opérations, Adjoint Contrôle financement puis Responsable Financier. En 2013, il rejoint Norevie en tant que Coordonnateur des investissements, Directeur du Contrôle du Risque et des Investissements et enfin Directeur du Département Immobilier. En 2019, il devient Directeur de l'Immobilier puis Directeur Général Délégué de Florevie. Début 2020, le conseil d'administration le nomme Directeur Général.





AUX COMMANDES de NOREVIE : MANUELLE NORÈVE



Après un doctorat de communication politique, **Manuelle Norève** débute sa carrière en 1996 en tant que Directrice de cabinet pour la Ville de Lomme. Elle intègre ensuite l'OPH Partenord Habitat à Lille. En 2009, elle devient Secrétaire Générale de Florevie, Floralys domicile, Floralys résidences, ITHAS et de Norevie. En 2016, elle ajoute à ses fonctions la Direction du Département Client de l'ESH Norevie. En septembre 2019, elle est nommée Directrice Générale Déléguée de Norevie. Elle prendra ses fonctions de Directrice Générale de la société en janvier 2020.

Gouvernance de Florevie

au 1^{er} février 2020

**Florevie est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC)
d'HLM également investie d'une mission d'intérêt général.**

La gestion et la direction de Florevie sont réparties entre trois organes :

- le **Conseil d'Administration**, composé des administrateurs, est chargé de contrôler la gestion de la direction, de fixer les orientations stratégiques de la société et de veiller à la bonne marche de celle-ci ;
- le **Président du Conseil d'Administration**, Réjan Lefèvre, a pour mission de veiller au bon fonctionnement des organes sociaux ;
- le **Directeur Général**, Pascal Leclerc, est investi de tous les pouvoirs pour diriger la société et la représenter à l'égard des tiers.

Le capital de la SCIC est répartie en six catégories d'associés :

- les salariés de la coopérative regroupant les salariés de la société et les fonds communs de placement de valeurs mobilières qui leur sont réservés ;
- les personnes bénéficiant habituellement à titre gratuit ou onéreux des activités de la coopérative ;
- les collectivités publiques et leurs groupements ;
- les associations fondatrices concourant au développement d'activités entrant dans l'objet social ;
- les partenaires stratégiques, personnes physiques ou morales pouvant faire bénéficier l'entreprise de leurs compétences et d'expérience reconnue afin d'accompagner le développement économique de la société et/ou de ses filiales par des apports financiers ;
- les organismes d'habitations à loyer modéré.

Ces catégories d'associés sont représentées au sein du conseil d'administration

- **collège des salariés et FCPE** - 2 sièges : Agnès Balbo et Yves Manessier ;
- **collège des bénéficiaires** - 1 siège : Édith Shulz ;
- **collège des collectivités publiques et de leurs groupements** - 1 siège : la ville de Neuville-Saint-Rémy, représentée par Christian Dumont ;
- **collège des associations fondatrices** - 6 sièges : ITHAS, représentée par Pierre Constant, Floralys Résidences, représentée par Jean-Pierre Couvent, et Floralys Domicile, représentée par Jean-Marie Duvivier ;
- **collège des partenaires stratégiques** - 5 sièges : le Crédit Agricole Nord-de-France, représenté par Patrick Marcilly, le Crédit Coopératif, représenté par Hélène Bournon, Bruno Decherf et Daniel Destombes ;
- **collège des organismes d'habitations à loyer modéré** - 2 sièges : CPH Arcade-VYV, représentée par Jacques Wolfrom et NCA représentée par Michel Dulimon.



Gouvernance de Norevie

au 1^{er} février 2020

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.

Norevie (ESH)

Président : Jean-Marie Duvivier
 Directrice Générale : Manuelle Norève

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, ces dernières ne pouvant détenir au total plus de 5% du capital.

catégorie 1* :

Florevie (SCIC HLM)
 Président : 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 Hugué, Association Force Ouvrière Consommateurs ; Pierre Flahaut, Confédération Générale du Logement.

catégorie 4 :

Autres personnes morales et physiques

Personnes morales :

CPH Arcade-VYV* : Marc Simon, Jacques Wolfrom.

FCPE Norevie : Fabrice Dausque.

Autres personnes morales.



* Un pacte d'actionnaires sera signé fin 2020 entre Florevie et CPH Arcade-VYV. Ce dernier entrera en catégorie 1 et deviendra actionnaire de référence avec Florevie.

L'intelligence collective au service du projet d'entreprise

Portée par la nouvelle équipe de direction depuis septembre 2019, soutenue par Florevie, l'écriture du nouveau projet d'entreprise de Norevie repose sur un principe clairement affirmé : chaque collaborateur a son mot à dire.

Structurer l'activité, donner du sens, réaligner l'ensemble des collaborateurs autour d'un projet d'entreprise commun, pensé collectivement : la démarche lancée en septembre dernier est à la fois large, ambitieuse et collective.

Elle est aussi la conséquence d'un constat partagé par un grand nombre de collaborateurs, doublé d'un sentiment partagé à tous les étages de Norevie. Le moment est venu de rassembler et de fédérer l'ensemble des salariés autour d'un projet commun, tout en rompant avec une organisation parfois jugée trop cloisonnée. Involontaire mais installé au fil du temps, ce fonctionnement en silo a pu trop souvent laisser l'impression aux différents services que chacun travaille de son côté, au risque de se disperser et de perdre de vue une culture d'entreprise et un ADN pourtant partagés.



Donner le sens et du sens

Cette volonté de donner un nouveau souffle au collectif en fédérant les équipes autour d'un projet commun, affirmée dès l'arrivée de Manuelle Norève à la Direction Générale, s'est immédiatement traduite par la volonté d'engager l'entreprise dans une démarche patiente, collaborative et méthodique, capable de répondre à des questions essentielles à l'efficacité et au bien-être de l'ensemble des équipes. Quelle est l'organisation la plus efficiente ?

Officialisé lors de la réunion de rentrée en septembre 2019, le choix de ce processus collectif a été accueilli très positivement par l'ensemble des collaborateurs.

“Un projet comme celui-ci ne saurait se concevoir de manière pyramidale et descendante. Il est à mes yeux essentiel que chacun se sente légitime pour prendre la parole et apporter sa pierre à un édifice commun, destiné à nous rassembler autour d'une vision partagée.”

Manuelle Norève,
Directrice Générale de Norevie

TRANSFORMATION numérique : tous mobilisés !

Le bureau comme espace de stockage des documents, la facture égarée en chemin... sont des situations en passe d'être révolues grâce au travail des équipes du service Systèmes d'Information et Numérique ! Le déploiement de la GED (Gestion Électronique des Documents) a donné un coup de boost à la dématérialisation avec près de 313 649 documents numérisés.

Toujours dans un souci d'optimisation des process et dans le respect de la sécurisation des données numériques, le workflow prendra officiellement son envol à la mi-septembre 2020. Moins de papier, moins de parapheurs, il fluidifie le suivi des commandes et des factures. Pensée en lien avec le Groupe Arcade-VYV, l'Agence Numérique, fera quant à elle bénéficier aux clients des avancées numériques, en leur permettant d'accéder à leurs dossiers directement depuis leurs téléphones mobiles !



“Au plus près du terrain comme au sein du Comex, nous partageons le sentiment que le temps était venu de fixer un cap et de nous retrouver autour du sens profond de notre métier. Le processus engagé en 2019 est un patient travail sur nous-mêmes, destiné à mesurer qui nous sommes, ce que nous voulons faire et comment nous pouvons nous organiser pour y parvenir.”



Joël Nebot,
 Directeur du Département Services Supports de Norevie

Définir l'identité de l'entreprise, ce qu'est sa raison d'être et ce que sont ses priorités, suppose d'entamer un processus et une méthode qui parient sur l'idée que les réponses à ces questions ne peuvent s'écrire que collectivement. C'est sur la base de ce prérequis qu'a été construit le cahier des charges qui a amené en décembre 2019 à la sélection des deux cabinets retenus par le comité exécutif pour accompagner Norevie sur plusieurs mois.

Cette réflexion est assumée avec la certitude qu'un tel processus prend du temps et avec la conviction que c'est sur des fondations solides qu'on construit le mieux.

Entretiens collectifs et individuels, séminaires, ateliers participatifs destinés à recueillir les points de vue des uns et des autres à tous les niveaux et dans tous les services, travail thématique en groupe et sous-groupes... Concrétisé en 2020, le processus lancé en 2019, repose sur l'écoute et la prise en compte de tous les avis, de toutes les idées, de toutes les opinions.

Transformations à venir

Conçu par et pour les équipes, avec également la contribution active de Florevie, le projet d'entreprise est destiné à se traduire, au terme d'une première phase de diagnostic, par un temps de transformation qui se concrétisera au second semestre 2020, avec la mise en place d'une nouvelle organisation et une politique managériale.

AFFRONTER les défis de demain

Destiné à armer Norevie pour la préparer aux défis actuels et futurs, le projet d'entreprise s'inscrit dans un monde de l'habitat social en pleine transformation. Déployé pour répondre aux attentes des clients et des parties prenantes, il doit préparer Norevie à traverser des mutations d'abord sociétales : mutations démographiques, vieillissement de la population, numérisation croissante, attentes environnementales de plus en plus affirmées... En le concevant et en l'appliquant, les 166 collaborateurs de Norevie ont également eu en tête l'impact d'un cadre réglementaire et législatif qui ne cesse d'évoluer. En amenant les bailleurs sociaux à se regrouper et à mutualiser leurs actions et en rendant le paysage de l'habitat social plus concurrentiel, il conduit chacun à chercher le modèle économique le plus performant. Des mutations qui rendent d'autant plus cruciale la construction d'un projet d'entreprise à la hauteur des enjeux, adapté à une entreprise que son histoire et son ADN ont toujours destinés à accompagner ses clients à tous les âges de la vie, de la naissance à la grande vieillesse.

2019 en instantanés



MARS

Un nouveau béguinage, à Chéreng

Pose de première pierre d'un programme de 26 logements de type béguinages à Chéreng. Celui-ci répond, parfaitement aux besoins des personnes âgées autonomes, avec des logements de type 2 ou 3, adaptés aux personnes à mobilité réduite, de plain-pied, avec jardin privatif.



AVRIL

Première pierre à Dourges

Cette résidence de 23 logements collectifs de typologies différentes s'inscrit totalement dans son environnement historique de par son architecture et les matériaux utilisés comme la brique rouge.

Mixité sociale à Cuincy

Pose de première pierre d'un programme de 35 logements collectifs à Cuincy. Cette résidence est située en cœur de ville, à côté de maisons individuelles en cours de construction et dans une rue où se côtoient entreprises, institutions et logements privés... De quoi favoriser la mixité sociale.



MAI

Second béguinage à Lesquin

Le Clos des Lavandes, deuxième béguinage sur la commune, compte 16 logements collectifs et répond aux besoins importants de la commune en termes de logements pour personnes âgées autonomes.

juin

Programme mixte à Capinghem

Inauguration d'un programme de 95 logements collectifs. Cet ensemble comprend un béguinage, des logements familiaux, des logements adaptés aux personnes en situation de handicap, mais également une agence Norevie pour l'accueil des clients.



septembre

Première pierre de La Maillerie à Villeneuve d'Ascq

Construit sur l'ancien site logistique des 3 Suisses, ce nouveau quartier accueillera des bureaux, des commerces et 700 logements, le tout dans un cadre agréable et verdoyant. 94 logements seront gérés par Norevie.



novembre

Inauguration de la résidence Alice Milliat à Liévin

Cette résidence étudiante gérée par le Crous, a ouvert ses portes à la rentrée de septembre pour accueillir 50 étudiants à proximité de l'UFR Staps.



octobre

Béguinage à Hénin-Beaumont

Pose de première pierre d'un programme de 34 logements de type béguinages à Hénin-Beaumont.

décembre

Remise des prix du concours de dessins

Depuis quelques années, Norevie organise en fin d'année, un concours de dessins ouvert à tous les enfants de ses clients. Cette année, les jeunes artistes ont imaginé de belles créations sur le thème de la solidarité et de l'entraide.



Inauguration de l'IME La Sapinière à Saint-Jans-Cappel

Cet institut médico-éducatif offre une capacité d'hébergement de 40 places et des équipements et aménagements modernes adaptés aux besoins des jeunes artistes et de leurs familles.

proximité

Répondre aux besoins de chacun

La conviction que le logement est un élément essentiel à la santé et au bien-être de clients souvent fragiles est l'une des valeurs que Florevie et Norevie portent depuis leur création. Concrétiser cette volonté passe par un déploiement régional maîtrisé, harmonieux et adapté aux besoins des populations et des élus locaux. L'extension et la réhabilitation du parc immobilier partout où cela est utile aux clients et quel que soit leur âge ou leur profil : étudiants, familles, personnes âgées... En accompagnant un territoire et ses habitants, en proposant des logements adaptés aux besoins de chacun, c'est à un enjeu de proximité fondamental que répondent Florevie et Norevie.



365

logements neufs livrés en 2019
dont 88 en établissements
et résidences étudiantes



23,4 millions

consacrés à des opérations de
maintenance et de réhabilitation
menées à leur terme dans

466

demandes de financement ont
été déposées pour des
logements neufs



232

logements réhabilités
réceptionnés et 543 logements
en cours de réhabilitation

Des logements

adaptés à tout âge
de la vie



Avec 34 béguinages gérés,

Norevie dispose d'une vraie expertise
sur ce type de logements



un développement régional qui se poursuit

Dans la lignée des choix stratégiques de ces dernières années, Norevie a continué de densifier son parc immobilier. Livrées ou programmées en ordre de service, ces constructions répondent à un objectif clairement assumé : garantir un logement de qualité aux populations modestes, là où la demande l'exige.

Engagée depuis plusieurs années déjà, l'ambition de développement régional de Norevie s'est confirmée en 2019, avec la livraison de 365 nouveaux logements, répartis de manière équilibrée entre plusieurs zones des Hauts-de-France (cf. carte page 27). Norevie a notamment consolidé ses positions sur les territoires du Nord et du Pas-de-Calais où elle est déjà implantée, que ce soit de longue date ou plus récemment : Métropole Lilloise, Cambrésis, Douaisis, Lens-Liévin, Orchésis... L'année a également été marquée par la première implantation de Norevie sur la Communauté Urbaine d'Arras avec le lancement d'un béguinage et d'une résidence ayant vocation

à accueillir des personnes âgées de 78 logements, complétés par 6 autres logements en accession. Enfin, Norevie s'est également tournée vers Valenciennes au travers d'initiatives qui répondent au fort besoin de logement social exprimé par l'agglomération.

En lien étroit avec les élus et les services des collectivités concernées, les formes de cette croissance varient : constructions neuves, co-développement, partenariats avec d'autres entreprises adossées au Groupe Arcade-VYV, coopérations et recherches de synergies avec d'autres acteurs du logement social...

Si cet effort de long terme s'est une nouvelle fois concrétisé cette année, c'est certes grâce à la bonne santé financière et économique de Norevie mais aussi parce que la manière dont l'entreprise conçoit ses missions répond aux besoins d'une clientèle qui aspire à une offre de logement social de qualité, sur des territoires aux populations souvent fragilisées. Norevie se développe ainsi au service de l'intérêt général en jouant pleinement son rôle d'acteur clé de l'économie sociale et solidaire, responsable et attentif aux besoins de ses clients et de ses parties prenantes.

une direction du développement repensée

Dans une année marquée par le transfert chez Florevie des équipes chargées de la maîtrise d'ouvrage, l'ex-Direction du développement et de la maîtrise d'ouvrage est devenue la Direction de la Promotion Immobilière. Réorganisée, elle intègre désormais l'ensemble du pôle Marketing et Ventes de produits neufs et la commercialisation des béguinages, affichant ainsi les ambitions de l'entreprise en matière de logement locatif et d'accession sociale. Dans les deux cas, le but reste identique : permettre aux populations les plus modestes d'accéder à un habitat et à un environnement qui leur permet de vivre décemment.

214

logements en ordre de service ont été programmés sur le territoire de la MEL en 2019, confirmant ainsi la volonté de Norevie de consolider son implantation dans la Métropole Lilloise.



01



02



03



04



05



06



07



08

01 **Lambres-lez-Douai** rue Hubert Reeves - 7 logements individuels + 12 logements semi-collectifs 02 **Courchelettes** Résidence Adélaïde Canipel - rue Charles Paix - 18 logements semi-collectifs 03 **Santes** Domaine de la Maison Bleue - rue Jean Jaurès - 16 logements semi-individuels. 04 **Orchies** rue des bleuets - 40 logements collectifs 05 **Hellemmes** Bât B et D - rue Roger Salengro / rue Jean Bart - 30 + 39 logements collectifs 06 **Méricourt** Éco quartier de la Gare - rue de la Gare - 21 logements collectifs 07 **Neuville-Saint-Rémy** Résidence JJ Séguard - rue Marceline Desbordes - 38 logements individuels et semi-individuels 08 **Neuville-Saint-Rémy** rue des Aubépines - Béguinage de 27 logements individuels + résidence de 13 logements individuels et semi-collectifs



un développement régional qui se poursuit

Les livraisons 2019

Avec 365 livraisons en 2019, le calcul est rapide : Norevie a réceptionné en moyenne un nouveau logement par jour en 2019, soit un rythme supérieur à celui de l'année précédente (229 livraisons). Harmonieusement réparties dans les Hauts-de-France, ces nouvelles constructions se situent pour l'essentiel sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille (MEL) (101 logements) et des agglomérations du Cambrésis (78 logements), du Douaisis (75 logements) et de Lens-Liévin (71 logements). Orchies termine la liste avec 40 nouveaux logements construits sur la Communauté de Communes. L'opération la plus conséquente de 2019 a été menée à son terme à Hellemmes, avec 69 logements répartis sur deux bâtiments voisins.

Les ordres de service en 2019

477 ordres de service ont été délivrés en 2019. En termes de répartition, c'est la Métropole Lilloise qui arrive en tête avec 45 % du total et deux opérations conséquentes programmées, l'une dans le quartier emblématique de La Maillerie à Villeneuve-d'Ascq et l'autre à Loos, avec un projet de résidence étudiante de 87 logements.

Les autres opérations notables concernent les Communautés Urbaines d'Arras (84 logements à Saint-Laurent-Blangy), de Hénin-Carvin (59 logements à Noyelles-Godault) et de Douai (41 logements à Quincy).

Les dossiers de financement en 2019

466 logements ont fait l'objet d'une demande de financement dans le cadre de 15 programmes distincts. Un tiers d'entre elles (157 logements) concerne le territoire de la Communauté de Communes de Pévèle Carembault et 20% (93 logements) celui de la MEL. Le plus gros programme se situe à Lesquin, avec 59 logements. Un nouveau béguinage de 25 logements est par ailleurs prévu à Dourges.

“Nos projets immobiliers sont de plus en plus pensés au service d'un projet de vie et d'un cadre collectif. Notre métier ne consiste plus seulement à fournir un logement aux normes. Aujourd'hui, notre rôle consiste à dépasser les seuls aspects techniques pour répondre à des besoins plus subjectifs et plus qualitatifs. Chaque nouveau programme intègre désormais cette dimension, répondant ainsi à la transformation d'un métier qui ne saurait se résumer à la seule construction de logements sociaux destinés aux plus modestes. Désormais, l'immobilier doit être vu comme un moyen du bien-être, de l'autonomie et de l'indépendance de nos clients.”

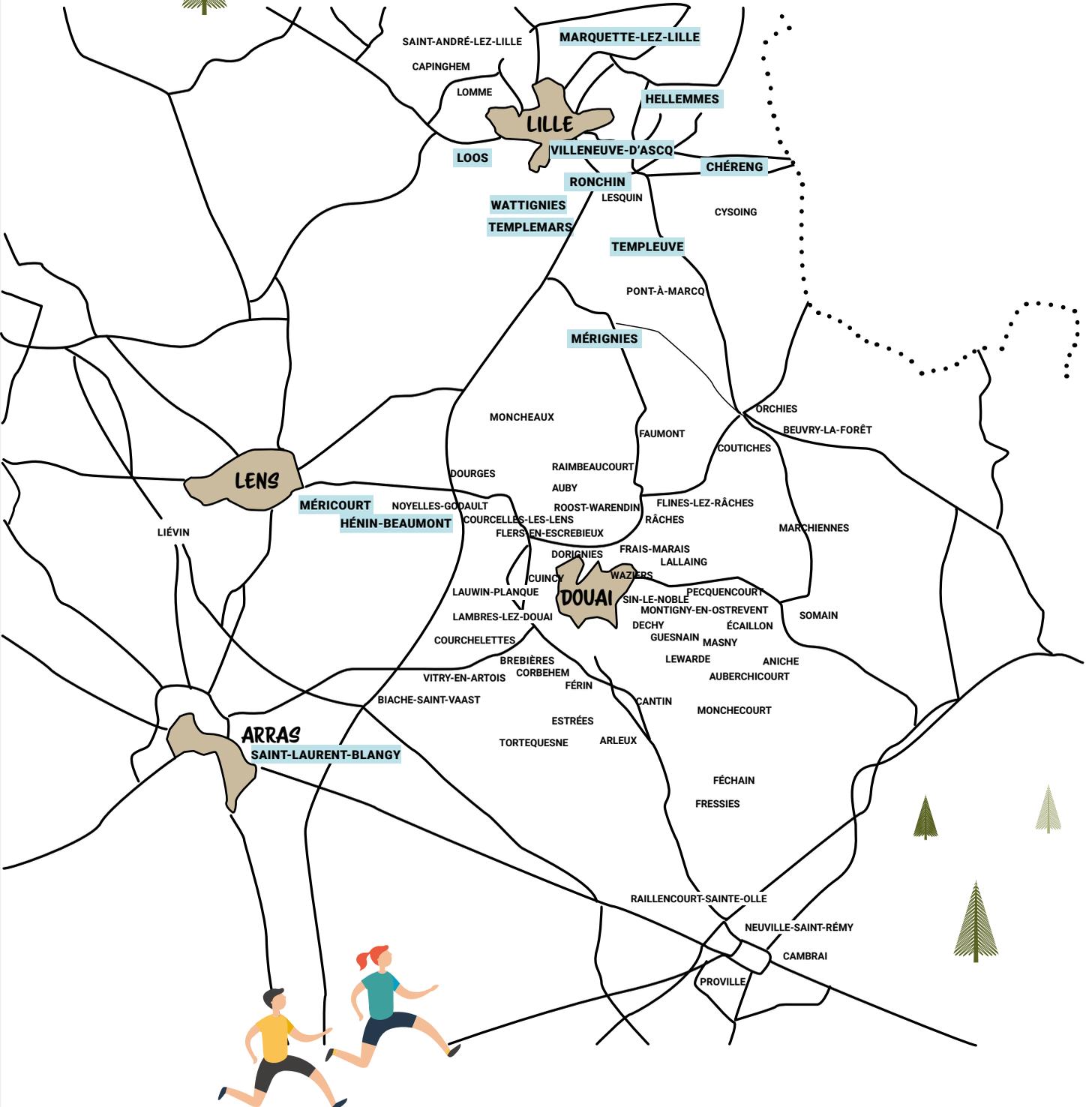
Grégory Dessauvages,
Directeur de la Promotion
Immobilière de Florevie



parc locatif de Norevie



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



DES FEUILLES DE ROUTE ambitieuses

Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), Convention d'Utilité Sociale (CUS) : Florevie et Norevie se sont dotées en 2019 de feuilles de routes ambitieuses concernant leur patrimoine. Développement, réhabilitation, commercialisation : les deux entreprises s'engagent pour le bien-être des clients.

8 grands axes stratégiques pour le PSP Norevie

Voté en Conseil d'administration le 4 juin 2019 pour une période de dix ans, le Plan Stratégique de Patrimoine poursuit la déclinaison des engagements pris par Norevie envers l'État sur les volets technique, comptable, commercialisation, et développement de son patrimoine. Les grandes orientations à retenir :

- L'entretien du patrimoine : plan sécurité et décence, lutte contre la précarité énergétique et développement durable, plan seniors (adaptation du logement pour un maintien à domicile le plus longtemps possible en évitant les risques de chute), habitats connectés ;
- Le développement de l'offre dans les Hauts-de-France ;
- L'accélération des ventes ;
- La réduction de la courbe des impayés.

75

ventes par an d'objectif, avec une mise en vente prévisionnelle de 300 logements par an

“Plus qu'un document formel, le PSP est une feuille de route qui nous permet de décliner et prioriser les plans d'actions et interventions avec les équipes chaque année.”

Christophe Caudron,
Directeur du Patrimoine
de Norevie



Le service client au centre des CUS

Florevie et Norevie disposent chacune d'une CUS qui leur est propre. Établies pour une durée de six ans (2019-2024), elles reprennent la politique patrimoniale et d'investissement de chacune des entités et ont été signées le 31 décembre 2019 par le Préfet de région Hauts-de-France.

La CUS de Florevie prévoit entre autres des travaux de réhabilitation de près de 3 M€ pour trois Ehpad sur la période et la réalisation d'opérations d'accession sociale à la propriété.

La CUS de Norevie a fait l'objet de présentation en Conseil de Concertation Locative (CCL) en mai 2019 et aux différents EPCI où Norevie est implantée géographiquement. Elle décline les orientations stratégiques et perspectives de Norevie en termes de politique patrimoniale et d'investissement, avec le développement de l'offre nouvelle, le PSP et la politique de vente ; de politique de gestion sociale, avec le parcours résidentiel, les publics prioritaires et la gestion des impayés ; de qualité de service et de gestion de proximité.

Les engagements en chiffres

- 450 logements livrés en moyenne par an
- 169 logements en démolition sur les dix ans
- 1 494 logements réhabilités
- 163 millions d'euros au total pour l'intégralité du PSP dont :
 - 69,66 M€ TTC alloués à la résorption de la précarité énergétique
 - 46,9 M€ TTC pour la sécurité et la décence



Un premier programme en accession à Saint-Laurent-Blangy pour Norevie !

“Avec la CUS, nous visons une proximité accrue avec notre client : apporter une assistance fluide et continue grâce à la dématérialisation, améliorer le traitement des réclamations avec des réponses plus rapides et inscrire nos actions dans un processus d’amélioration continue.”



Valérie Desrumaux,
Directrice Commerciale de Norevie



“Nous devons trouver l’adéquation économique avec le marché, et la production de logements neufs, de qualité, à prix maîtrisé.”



Grégory Bois,
Responsable du Service Production de Florevie

L’accession sociale : la qualité à prix maîtrisé

Proposer un produit de qualité aux ménages les plus modestes et les accompagner dans leur projet de vie : une évidence pour Florevie et Norevie. L’objectif ? Devenir des acteurs incontournables dans ce domaine. “Dans le logement locatif social, nous misons sur l’attractivité et la pérennité de notre patrimoine en employant les dernières technologies. Nous mettons un point d’honneur à maintenir le même niveau de qualité et à proposer des prestations similaires en accession”, détaille Sylvain

Caron, Responsable du Service Développement Immobilier chez Florevie.

Pour définir tous les process et aspects techniques liés à l’accession, un groupe de travail a réfléchi à la définition des cellules types. La mise en collaboration des trois compétences de la Direction de la Promotion Immobilière, la construction, le développement et le commercial a donné naissance à un produit innovant : le T3 Evolutif.

De concert avec cette approche renforcée par l’étude d’opérations sur les villes d’Orchies et de Cuincy, émergent les grandes lignes de notre future gamme accession.

“En cohérence avec notre vocation sociale, l’idée est de rassurer et d’accompagner l’accédant dans son projet d’achat.”

Nathanaëlle Polonio,
Responsable Commerciale et Marketing de Florevie



Réhabilitation, maintenance et entretien : UN EFFORT qui s'amplifie

À l'heure où les enjeux environnementaux et énergétiques se font de plus en plus pressants, Norevie poursuit sa stratégie engagée de longue date, destinée à mener une vaste opération de rénovation et d'entretien de son patrimoine immobilier. Un effort qui s'est encore amplifié en 2020.

Mises aux normes, rénovations, réhabilitations... Dans toute la région, l'entretien du parc immobilier de Norevie, dont l'âge moyen se situe autour de trente ans, est à la fois un impératif social, un enjeu environnemental et le résultat d'une volonté claire de réaffirmer son ancrage local. L'entreprise est toujours plus soucieuse de mettre à la disposition de ses clients des logements agréables à vivre, responsables sur le plan environnemental et sobres sur le plan énergétique.

Une stratégie utile, sociale et solidaire

Le rythme des rénovations n'a pas faibli, au contraire : en 2019, Norevie a consacré 23,4 millions d'euros à la rénovation de son parc immobilier, soit 4,4 millions d'euros de plus qu'en 2018 pour une enveloppe qui représente un tiers environ du montant des loyers perçus. Des moyens élevés au service d'une ambition forte : sécuriser et assurer la mise aux normes de l'ensemble du parc, notamment pour répondre à l'évolution du cadre réglementaire et aux objectifs ambitieux du Grenelle de l'environnement. Pour les clients, l'enjeu est important. En lançant ces travaux d'isolation et de protection thermique en lien étroit avec les collectivités concernées et avec l'aide de bureaux d'études spécialisés, Norevie contribue à la réduction de leur facture énergétique de plusieurs centaines d'euros par an. Une démarche utile et tangible, cohérente avec les valeurs propres à l'économie sociale et solidaire.

“Les opérations de réhabilitation que nous choisissons de mener dans le cadre de notre Plan Stratégique de Patrimoine ne doivent rien au hasard : nous privilégions les bâtiments les plus énergivores pour lutter contre la précarité énergétique de nos clients. Fenêtres à doubles vitrages, rénovation et isolation des toitures, chaudière à condensation... Chaque chantier est conçu pour que nos clients s'y retrouvent en matière de dépenses énergétiques et de baisse des charges.”

Christophe Caudron,
Directeur du Patrimoine
de Norevie

Traduction concrète

Sur le terrain, cet effort budgétaire s'est concrétisé par la réception en 2019 de 232 logements réhabilités et par le lancement en ordre de service de 67 logements, pour l'essentiel programmés à Douai, dans la résidence de La Fonderie. Ce chiffre s'ajoute à d'autres opérations pluriannuelles engagées les années précédentes et déjà en cours dans 481 logements. Au sein de cet ensemble,



543

logements étaient en cours de réhabilitation, au 31 décembre 2019, dont 62 chambres en foyers logements. La plus grosse opération concerne la résidence Bourseul, à Douai (253 logements).



232

logements réhabilités ont été réceptionnés, en 2019, dont certaines particulièrement importantes à Flers-en-Escrebieux (résidence La Voyette, 92 logements) à Douai (résidence La Brayelle, 66 logements) ou à Sin-le-Noble (résidence La Brasserie, 38 logements).



l'opération de grande envergure menée au sein des résidences Charles Bourseul et Camille Guérin à Douai, avec 301 logements concernés dans six bâtiments, ressort de façon particulière et vient souligner l'ancrage local de Norevie dans le Douaisis, là où son parc est historiquement le plus ancien.

Le dépôt de 82 nouveaux dossiers de financement auprès de la Banque des Territoires en 2019 confirme cet attachement, puisque les deux programmes concernés sont également situés à Douai et touchent les deux résidences Gayant : Les Cèdres et Nymphéas.

“Toutes les opérations financées en 2019 ont fait l'objet d'un financement à 50 % sur les fonds propres de Norevie et à 50 % par des emprunts”.



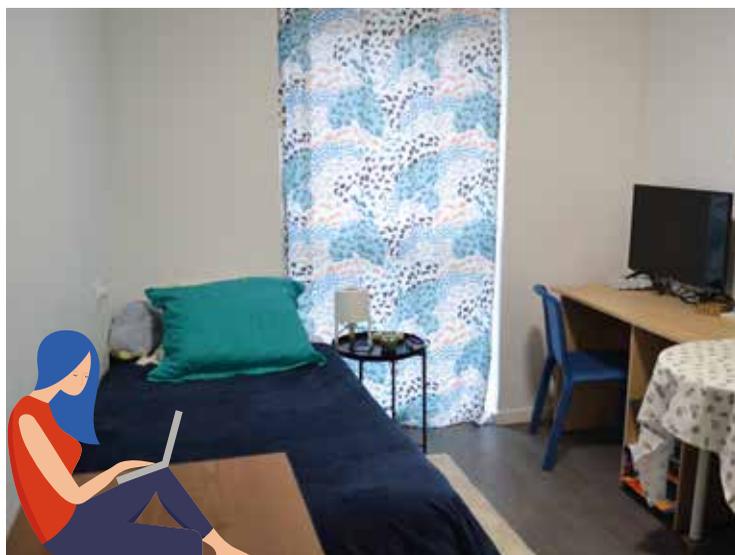
Nella Di Sante,
Manager de l'unité administrative
aux financements de Florevie

“Entretenir notre parc immobilier et installer des équipements et des composants modernes pour améliorer les performances énergétiques est une manière de répondre aux objectifs du Plan Climat et du Grenelle de l'environnement mais aussi de répondre aux enjeux sociaux. En permettant à nos clients de réduire leurs factures énergétiques, nous luttons contre la précarité, le risque d'impayés [...]. Du début à la fin, tout se fait en concertation constante avec les clients pour leur donner des perspectives et permettre un déroulé optimal”.

Akram Belfench,
Responsable du Service Réhabilitation
et Baux Spécifiques de Norevie

UN LOGEMENT POUR CHAQUE ÉTAPE DE LA VIE

Favoriser l'habitat, de la naissance au grand âge, diversifier la variété des parcours résidentiels et répondre aux besoins propres à certains publics spécifiques : en 2019 Norevie a continué à creuser le sillon entamé dès 1997, avec la construction de ses premiers béguinages.



La résidence étudiante Alice Milliat à Liévin

Objectif diversification

Si la spécificité de Norevie en matière d'accueil des séniors reste au cœur de son identité, le bailleur n'a pas cessé de diversifier son offre locative depuis 25 ans, une tendance que l'année 2019 est à nouveau venue confirmer avec la livraison de nouveaux béguinages, d'une résidence étudiante et de logements spécialisés, comme l'Institut Médico-Éducatif (IME) de Saint-Jans-Cappel*, destiné aux personnes autistes.

Logements neufs : des constructions pour tous

Sur 365 logements neufs livrés en 2019, 88 appartiennent à des établissements et à des ensembles destinés aux étudiants comme la résidence Alice Milliat à Liévin, la première réalisée en Maîtrise d'Ouvrage

Directe par Norevie. La même tendance à la diversification des publics logés se retrouve pour les projets en développement : fin 2019, 428 des 940 logements en cours de construction concernent des béguinages pour des personnes âgées ou des résidences pour étudiants.

Des béguinages pour vieillir en bonne santé

En 2019, Norevie gérait 689 logements répartis dans 34 béguinages. Des T2 ou des T3 conçus de plain-pied et labellisés pour la plupart Haute Sécurité Santé (HS2) pour les séniors. Avec leurs espaces communs animés par des personnes extérieures, les béguinages apportent une réponse efficace et accessible au vieillissement de la population et aux problématiques spécifiques que rencontrent les personnes du troisième âge.



L'IME de Saint-Jans-Cappel

“Norevie s’est fixée pour mission de répondre aux besoins de toutes les générations, qu’ils soient ou non spécifiques. À notre expérience reconnue dans le domaine de l’habitat des personnes âgées s’est ajoutée ces dernières années une offre locative de plus en plus diversifiée, auprès des étudiants comme des publics spécifiques. La livraison en 2019 de l’IME de Saint-Jans-Cappel*, capable d’accueillir 40 enfants et jeunes adultes autistes, témoigne d’une démarche qui nous est propre : proposer à chacun un logement agréable, capable de répondre à chaque besoin.”

Grégory Dessauvages,
 Directeur de la Promotion
 Immobilière de Florevie



Béguinage à Pecquencourt : la résidence des Tilleuls qui compte 62 logements



*En AMO, pour le compte de Croix-Rouge Habitat, Groupe Arcade-VYV

bien-être

L'humain comme dénominateur commun

Parce que l'habitat social n'est pas un métier comme les autres, Florevie et Norevie ont toujours placé la qualité des relations humaines au cœur de leur action. Avec leurs clients d'abord, en leur garantissant une relation fluide et capable de répondre à leurs attentes, à leurs besoins et parfois à leurs difficultés. Après de leurs propres équipes ensuite, qu'il s'agit d'accompagner, d'encadrer et de former. Avec leurs parties prenantes enfin, élus, collectivités, fournisseurs et partenaires, engagés dans une relation que Florevie et Norevie tiennent à inscrire dans la durée. Parce que prendre soin de l'humain est important, tout simplement.



60
communes



Le bien-être

des clients
au cœur de la
stratégie



Accompagner

chacun, dans les bons
comme les mauvais
moments de la vie

Prendre soin des clients

Acteur clé de l'économie sociale et solidaire, Norevie fait chaque jour la preuve de son engagement social en accompagnant des publics variés, aux besoins multiples.

“Si la relation clients est un métier passionnant, c'est en grande partie en raison de la diversité des besoins qu'expriment nos clients.

Très souvent, les appels que nous recevons sortent du strict cadre des questions de logement ou d'habitat. Nous sommes en première ligne lorsqu'il s'agit de réagir aux questions du quotidien. Leur fournir des éléments rapides, exacts et précis est une façon de prendre soin d'eux absolument essentielle pour entretenir une relation sereine et agréable.”

Prendre soin de ses clients, c'est d'abord prendre en compte la large variété de leurs profils. Chacun des noms qui figure sur les boîtes aux lettres des 11 723 logements de Norevie correspond à un parcours propre, à des attentes et à des besoins spécifiques. À cette diversité, il n'existe pas de réponse standard, Norevie apporte des solutions personnalisées avec une même rigueur et un même respect.

Des logements adaptés à chacun

Prendre soin de ses clients, c'est aussi garantir à tous un accès au logement : familles, personnes âgées, publics précaires, personnes en situation de handicap visible ou invisible, jeunes étudiants... Dans une société confrontée à de profondes fractures sociales, la fragilité peut prendre des formes différentes sans que la raison d'être de Norevie ne change : à tous et là où il le faut, proposer une solution de logement adaptée et réfléchie dans un environnement de qualité (appartements individuels et collectifs, résidences aménagées, béguinages, accession, vente à l'occupant, gestion des mutations, coopérations avec d'autres bailleurs...).

Fanny Clause,

Manager
Relations Clients
de Norevie



Publics fragiles : intervenir très tôt

En septembre 2019, le Centre de Relation Clients a bénéficié du renfort d'une salariée de l'association Soliha, spécialisée dans l'accompagnement social des clients en situation d'impayés. En intervenant le plus tôt possible sur le terrain, directement auprès des personnes en difficulté, elle contribue ainsi à éviter toute aggravation de la situation en proposant un suivi social et une aide adaptée aux clients concernés.



Des parcours de vie

En lien constant avec les élus et les acteurs institutionnels et en diversifiant année après année un parc immobilier varié et adapté à tous les profils, Norevie fait tout pour ne laisser personne de côté, à tous les âges de la vie.

Et c'est bien cette idée de parcours résidentiel qui guide la stratégie de l'entreprise : prendre soin de ses clients, c'est aussi leur offrir une perspective de long terme, de la petite enfance au temps des études et de l'entrée dans l'âge adulte à la retraite puis au grand âge. En étoffant son patrimoine, en le diversifiant et en le répartissant judicieusement sur le territoire, Norevie apporte une constance et une sécurité sur le long terme à ses clients.



23 150

clients se sont présentés à l'accueil de Norevie en 2019, soit 92 rencontres quotidiennes

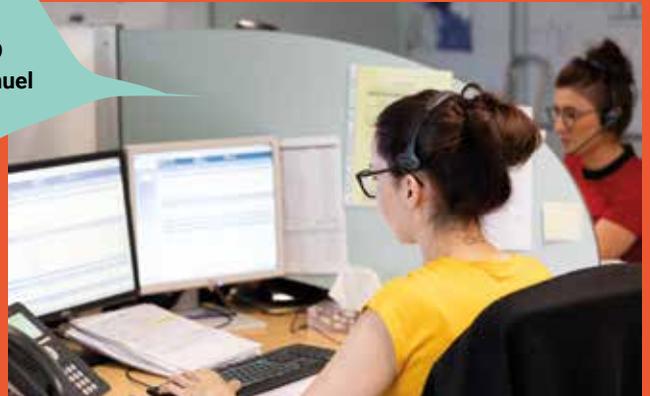
212

appels traités par jour ouvrable au CRC en 2019 pour un nombre total annuel de 69 692 appels reçus.

Le centre de Relations Clients (CRC) : une écoute et des réponses

Composé d'une équipe forte de douze à quatorze personnes en fonction des besoins, le CRC est organisé pour répondre à la plupart des questions qui peuvent se poser au quotidien en matière de gestion locative. Point de contact privilégié entre Norevie et ses clients, il peut apporter une réponse directe aux problématiques qu'ils rencontrent, qu'elles soient classiques ou imprévues : régularisation des charges, vie quotidienne, pièces à fournir, règlements, intempéries, préparation des états des lieux... Le CRC peut également orienter si nécessaire les clients vers les services compétents, ou vers d'autres organismes appropriés (CCAS, CAF...).

Autre canal de communication, l'adresse mail du CRC, mise en place voici deux ans, est de plus en



plus utilisée par les clients, très nombreux cette année à en avoir fait leur premier mode de contact. Cette croissance reflète l'acculturation croissante aux usages digitaux de la part des clients. Elle permet aux équipes de l'entreprise de s'organiser plus efficacement pour répondre aux différentes demandes, orales ou écrites.

Environ la moitié des messages ainsi traités concerne des questions d'ordre administratif ou financier, les autres relevant de sujets plus techniques liées à des situations signalées dans les parties communes, dans les logements ou aux abords des bâtiments : pannes, dysfonctionnements, troubles de voisinage...

une amplitude horaire adaptée

Ouvert huit heures chaque jour du lundi au vendredi à des horaires adaptés à tous les profils (8 h 30 - 12 h et 13 h 30 - 18 h)

Gestion des impayés : accompagner, soutenir et résoudre

Alors que le nombre de ménages qui font face à des difficultés économiques, sociales ou financières augmente, Norevie constate depuis plusieurs années une augmentation des retards de paiement. Pour éviter la multiplication de situations d'impayés toujours plus complexes, elle déploie des efforts importants.

2019 : moins de dossiers, mais une dette moyenne en hausse

Fin 2019, Norevie identifiait un volume de créance de 2 876 194,41 euros, stable par rapport à 2018. Le nombre de dossiers d'impayés en gestion ayant dans le même temps reculé (509 fin 2019 contre 731 fin 2018), l'année aura donc été marquée par une augmentation de la dette moyenne. 222 dossiers de contentieux ont pu être clos en un an mais le reliquat de situations non résolues comme les nouveaux dossiers traités renvoient souvent à des problématiques plus lourdes et plus complexes.

“Aider des locataires en difficulté suppose de mieux les connaître. 2019 a été marquée par un effort particulier en matière de proximité, avec l'arrivée d'un agent de recouvrement à domicile. Sa mission : accompagner les locataires, en les aidant par exemple à identifier les aides auxquels ils peuvent prétendre et à formaliser leurs demandes.”

Anne-Sophie Roch,

Responsable du service de l'Activité Sociale Contentieuse et Assurances de Norevie



Un processus progressif et personnalisé

Face à une situation d'impayé, l'équipe chargée du recouvrement amiable et la Direction Juridique travaillent de concert et privilégient dans un premier temps des accords amiables, dans l'idée d'arriver à une régularisation progressive. Chaque cas est étudié de manière personnalisée et Norevie échange systématiquement avec l'ensemble des autres acteurs engagés dans le traitement social des dettes des clients : maires



“En 2019, le Territoire Douaisis Artois Cambrésis a traité 255 courriers entrants, 337 courriers sortants, 889 états des lieux d'entrée et 17 892 affaires. L'équipe compte 28 personnes solidaires à l'écoute des clients et des prestataires.”



Yann Da Silva,
Responsable de Territoire
Douaisis Artois Cambrésis
de Norevie

“Le maître mot de notre quotidien est l'exigence, que ce soit dans le traitement des sollicitations, dans le suivi de nos interventions techniques mais aussi dans l'agilité dont nous avons fait preuve face au développement sur la métropole.”



Lucie Grisard,
Responsable de Territoire
Ostrevent, Pévèle
et Métropole lilloise
de Norevie

adjoints au logement, CCAS, référents sociaux... À un premier niveau, le CRC reçoit et traite les appels des clients en difficulté. Si le problème s'aggrave, le service recouvrement et contentieux prend le relais dans un second temps, avec le soutien d'une conseillère en économie sociale et familiale. C'est uniquement dans l'hypothèse où ces deux étapes ne permettent pas d'enrayer la dégradation de la situation que commence la phase de contentieux proprement dit, procédure qui s'étend sur plusieurs mois et intègre la recherche de toutes les solutions de relogement.

Proximité client : Norevie, présente sur le terrain



L'organisation de la proximité chez Norevie, repensée voici deux ans, permet aujourd'hui d'assurer un accompagnement de qualité sur le terrain, là où la présence des agents est la plus essentielle pour gérer les problématiques du quotidien : réclamations diverses, gestion des encombrants, questions techniques, veille, voisinage, gestion des éventuelles incivilités... Les agents d'entretien, les régisseurs, les responsables de proximité et les gestionnaires de sites tissent chaque jour un lien direct avec les habitants mais aussi avec les associations, les communes, les CCAS, les services de police municipale...

Sociale, humaine et citoyenne, cette présence physique complète les différents dispositifs de relation clients par une présence humaine et un lien direct entre Norevie et ses clients, notamment les plus fragiles, les plus isolés ou les plus âgés. Souvent très appréciés des clients, ils sont en mesure d'anticiper un incident ou une réclamation, donc d'agir en amont et de réagir rapidement. Au cœur même de la mission d'un bailleur social, cette polyvalence et cette présence constante sont des outils puissants de civisme, au service de la qualité de vie.

Accompagner et innover pour favoriser le vivre ensemble

Créé en 2017, le service d'Innovation Sociale de Norevie a été pensé pour renforcer l'accompagnement des clients. En lien avec le Centre de Relation Clients et les agents de proximité, le service innove pour favoriser le lien social entre les habitants des résidences.

Acteur humaniste de l'économie solidaire et sociale, Norevie a engagé en 2019 une série d'actions qui sont venues poursuivre un effort de longue date au service d'une volonté affirmée : contribuer à améliorer et à animer la vie des clients de ses résidences, en se tournant en priorité vers les plus fragiles : personnes âgées, personnes isolées, actifs éloignés de l'emploi, étudiants en difficulté...

Vivre en harmonie

Lutte contre l'exclusion et l'isolement, aide au retour à l'emploi, sensibilisation aux écogestes et à la protection de l'environnement, lien entre les générations, animation du quartier, lutte contre la fracture numérique... Variées et hétérogènes, la trentaine d'actions menées en 2019 participent sous des formes diverses à un même objectif : dépasser la seule mission d'offrir un logement social et contribuer à aider chacun à vivre agréablement et en harmonie dans sa résidence ou son quartier. Régulièrement menées en lien avec d'autres acteurs locaux, des associations de locataires aux CCAS en passant par les services d'action sociale, les centres sociaux ou les MJC, ces actions de terrain rencontrent un succès croissant.

"Au travers des différentes opérations que nous menons, le but est prioritairement de créer du lien en proposant des temps de rencontre, souvent festifs. Qu'il s'agisse d'organiser un thé dansant ou d'aider des habitants à mieux maîtriser les outils informatiques, nous sommes convaincus que cette habitude du dialogue, une fois installée, contribue grandement à fluidifier toutes les relations, notamment celles liées au voisinage. Il s'agit de responsabilités et d'enjeux sociétaux autant que sociaux."

Fabrice Dausque,
Responsable du Service Innovation Sociale
de Norevie

Service civique : des volontaires chez Norevie

Après avoir été voici deux ans l'une des premières SA d'HLM dans les Hauts-de-France à recevoir l'agrément nécessaire, Norevie a une nouvelle fois accueilli plusieurs volontaires en service civique. Accompagnés par deux tuteurs en interne et avec le soutien des collègues du service proximité, les volontaires en service civique ont mis en place et animé les thé dansants. Ils ont également participé à co-animer cette activité pour des partenaires tels que le CCAS de Douai. Durant huit mois, les principales missions de ces volontaires étaient la création de lien social, la réduction de la fracture numérique et un accompagnement au développement durable au travers d'écogestes.



Fête des voisins - Cette année encore, la Fête des voisins a rassemblé de nombreux habitants pour un moment convivial de partage et d'échange dans les jardins partagés à Auby, mais aussi dans une vingtaine d'autres résidences.



Thés dansants - Plusieurs thés dansants ont été organisés dans l'année dont certains en collaboration avec le CCAS de Douai et d'autres par les volontaires en service civique. Ces animations visaient toujours le même public, nos séniors, et ces instants festifs ont été l'occasion de rassembler les générations autour de la danse et de faire sortir de l'isolement nos aînés..



Collecte de jouets - Pour la deuxième année consécutive, Norevie a organisé une collecte de jouets quelques semaines avant Noël. Les dons ont été intégralement remis à Emmaüs qui s'est chargé de les distribuer aux plus démunis. Une belle action de partage et de proximité !



Journée bonne humeur - Pour récompenser les clients qui ont remporté le concours des balcons fleuris, Norevie les a conviés, ainsi que les habitantes relais et les présidents d'associations de locataires, à une journée placée sous le signe de la bonne humeur. Au programme : visite du musée de la Gaufre du Pays Flamand à Houplines et déjeuner suivi d'un mini show au cabaret Rumours à Hallennes-lez-Haubourdin. 88 personnes étaient présentes.



Animations autour du miel - Beecity a disposé des ruches dans le jardin du siège de Norevie, mais aussi dans les espaces verts d'une résidence à Auby. Diverses animations ont été proposées aux clients autour de la récolte du miel, ou encore aux enfants des collaborateurs qui ont été sensibilisés à la préservation de l'environnement :

- construction d'un hôtel à insectes customisé à mettre dans les jardins ;
- dégustation de différents miels et informations sur les abeilles ;
- distribution d'un pot de miel à tous les participants (adultes et enfants).



Prendre soin de nos parties prenantes

Acteur engagé dans le domaine éminemment sensible de l'habitat social, Norevie occupe une place importante dans la vie quotidienne des communes où elle est présente. Une responsabilité sociétale dont l'entreprise est consciente et qui la pousse à jouer pleinement son rôle en matière d'équilibre social et de vivre-ensemble, en lien constant avec les autres acteurs concernés.



Inauguration de la résidence étudiante de Liévin : Norevie renforce son ancrage dans la vie quotidienne des communes

Soigner la relation avec les élus

Si Norevie continue de construire 400 à 500 logements par an quand d'autres bailleurs sociaux temporisent, c'est certes parce que sa bonne santé économique le lui permet mais surtout pour répondre aux besoins aigus de ceux qui le nécessitent sur des territoires précis.

Identifier ces derniers suppose d'entretenir un dialogue constant avec les élus, que Norevie soit déjà présente sur leur territoire ou qu'elle envisage de s'y implanter. Si son expérience et son expertise des publics seniors, démunis ou précaires en font un partenaire déjà reconnu, seule l'écoute attentive des besoins des municipalités permet d'affiner au plus juste des projets adaptés à chaque situation.

En cumulant expérience et sens de la proximité, Norevie assume son rang de partenaire capable d'apporter du sens aux projets immobiliers qu'elle porte en lien étroit avec les collectivités. Ce lien constant, travaillé dans la durée, constitue l'un des leviers qui permet de passer d'une logique curative à une approche toujours plus préventive en matière de lien social, d'habitat et de vivre-ensemble.

Tisser des partenariats

Comme les années précédentes, Norevie a poursuivi la politique de partenariats qu'elle déploie avec d'autres opérateurs HLM des Hauts-de-France, comme la SCIC Logivam, annoncée début 2020 mais construite en 2019. Ce rapprochement avec un partenaire spécialisé



“Ancienne directrice de cabinet d’une commune, je connais toute l’importance de la relation de proximité qui doit s’installer entre les mairies ou les communautés de communes et les bailleurs sociaux présents sur leurs territoires. C’est la raison pour laquelle j’ai souhaité commencer à rencontrer les élus concernés dès mon arrivée à la Direction Générale, à l’automne 2019. Alors que les élections municipales de 2020 se profilaient, il était important de procéder à un état des lieux précis des différents dossiers en cours.”

Manuelle Norève,
 Directrice Générale de Norevie

dans l’accession sociale illustre une stratégie qui vise à diversifier les activités de Norevie tout en l’amenant à se développer dans le sud de la région.

Prendre soin de ses fournisseurs

Acteur important de l’économie sociale et solidaire, Norevie existe au cœur d’un écosystème de sous-traitants et de fournisseurs avec qui les relations sont constantes : électriciens, plombiers, entreprises du bâtiment... En faisant de la qualité de ces échanges l’une des clés de sa politique, Norevie veille à construire et entretenir des liens de confiance et de fidélité dans la durée. Elle veille notamment au respect des modèles d’affaires et des besoins de ses partenaires, TPE ou PME. Réaffirmée en 2019, cette vision solidaire s’est traduite dans les faits début 2020 à l’occasion de la pandémie : pour aider ses fournisseurs à passer la crise et soulager leurs trésoreries, Norevie a raccourci ses délais de paiement de 45 à 10 jours.

“Les partenariats que nous tissons avec les municipalités sont un élément essentiel de notre politique de proximité. En 2019, Norevie a densifié ces réseaux et met tout en œuvre pour approfondir des relations qui se pensent et s’étouffent sur la durée.”

Cathy Ryckewaert,
 Responsable du Service Proximité de Norevie



Partenaire de Croix-Rouge Habitat

L’inauguration en novembre 2019 de l’Institut médico-éducatif (IME) La Sapinière à Saint-Jans-Cappel, après deux ans de travail, est une belle illustration des partenariats que monte Norevie. Construit par Croix-Rouge Habitat, une co-entreprise sociale pour l’habitat adapté qui réunit la Croix-Rouge française et Norevie via le Groupe Arcade-VYV, ce projet d’envergure départementale permet de loger une quarantaine d’enfants et de jeunes adultes autistes dans un cadre agréable et adapté à leur situation. L’inauguration de l’IME annonce d’ailleurs d’autres opérations de ce type, inclusives et humanistes : un autre projet qui concerne seize appartements verra le jour dans le cadre de la réhabilitation d’un bâtiment de Norevie à Bailleul, toujours en lien avec la Croix-Rouge.

Prendre soin de nos collaborateurs

Accompagner et former les hommes et les femmes qui font Florevie et Norevie, intégrer de nouveaux collaborateurs... À l'heure où les métiers et les organisations évoluent rapidement, une gestion responsable des ressources humaines est primordiale. Au terme d'une année 2019 parfois complexe pour les équipes, l'attention au bien-être des salariés est au cœur de la stratégie des deux entités.

Confrontés à des mutations économiques, sociales et réglementaires, les métiers du logement social ont connu des évolutions suffisamment rapides ces dernières années pour déstabiliser parfois les équipes et les organisations. Franchir cette période de manière apaisée suppose de prendre soin des membres de la communauté humaine que constituent nos entreprises.

Du sens, de l'autonomie et de la reconnaissance

Pour cela, trois axes de travail sont revendiqués. Le premier consiste à redonner du sens au travail quotidien. Alors que le territoire de Florevie et Norevie s'étend et que les tâches des uns et des autres ont tendance à se segmenter,

le risque est parfois de perdre de vue le cap et de fonctionner en silo. Rappeler ce qu'est notre mission et ce que sont nos valeurs est indispensable pour retrouver une cohérence et souligner que le rôle de chacun sert une ambition collective. Deuxième axe majeur : le besoin d'autonomie. Dans des entreprises qui comptent près de 190 collaborateurs, chacun doit pouvoir se sentir plus libre d'agir et de prendre des initiatives pour que l'ensemble gagne en fluidité et en productivité. Le rôle des managers est et sera particulièrement essentiel pour y parvenir. Dernier axe enfin : reconnaître la qualité du travail accompli est essentiel pour des questions de bien-être et de qualité de vie au travail, mais surtout pour une question de justice et d'équité.

“Dans une année particulière à plus d'un titre pour Norevie, j'ai été frappée par le sens de la solidarité qui caractérise nos équipes. Si elle va de pair avec une demande d'écoute et d'accompagnement, elle montre tout l'engagement dont font preuve les salariés, dans l'entreprise comme au service de nos clients. Norevie est une entreprise où on se serre les coudes.”

Manuelle Norève,
Directrice Générale de Norevie

20 000 euros

ont été engagés pour former les collaborateurs à la gestion des incivilités et des agressions.





Portrait des équipes

Tous types de contrats confondus, Florevie et Norevie compte **187 collaborateurs** au 31 décembre 2019, soit quatre de plus qu'en 2018. Parmi eux, **78 sont des hommes et 109 des femmes**. 19 d'entre eux sont de nouveaux collaborateurs en CDI. L'âge moyen chez Norevie (43,21 ans) recule, preuve d'un rajeunissement global : il était de 44,5 ans en 2017.

“Prendre soin de ses collaborateurs est l'un des axes forts de notre politique. C'est aussi une responsabilité transversale : cette pratique collective se traduit au quotidien par les actions des uns et des autres. Ces nombreux petits gestes souvent informels participent au bien-être de tous.”



Karolina Lamoril,
Responsable du Service Développement
des Ressources Humaines de Norevie

Joyeux anniversaire !



Les membres du Comex reçoivent autour d'un petit déjeuner les collaborateurs fêtant leur anniversaire dans le mois. Un moment convivial et très apprécié.

Formations : un effort particulier et bien fléché

En 2019, le budget formation s'est élevé à 110 000 euros, soit 2,09% de la masse salariale. Le chiffre est en hausse par rapport à 2018 (1,37%). Parmi les principaux axes identifiés, les modules destinés à l'assermentation des gardiens ont été privilégiés : sur fond de hausse des incivilités, Norevie souhaite ainsi protéger ses collaborateurs. Autre poste important : les formations à la conduite responsable, destinées aux collaborateurs qui se déplacent fréquemment sur des distances importantes. Troisième domaine : les modules pour former les collaborateurs aux évolutions réglementaires : gestion locative, contentieux, jurisprudence, loi Sapin 2... Enfin, la formation aux nouvelles technologies et le maintien des compétences viennent compléter la liste des principales thématiques abordées en 2019.



Parcours d'intégration : bien accueillir les nouveaux collègues

À leur arrivée, les nouveaux salariés suivent un parcours d'intégration qui comprend un tronc commun et des points plus spécifiquement adaptés à leur poste. Une première séquence de formation permet de découvrir les outils informatiques utilisés dans l'entreprise, de se familiariser avec l'outil de gestion des temps et de se former à la RGPD. Dans l'année, deux autres temps de formation sont consacrés à l'approfondissement du monde de l'habitat social et à la préparation des entretiens annuels. En fonction des exigences propres au poste concerné, d'autres temps de formations plus spécifiques sont prévus.

Responsabilité

Une démarche engagée

Norevie et Florevie sont engagées depuis plusieurs années dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). Entreprises engagées, elles ont adapté leurs projets d'entreprise et modes de fonctionnement afin d'asseoir leur responsabilité*.

responsabilité sociale

Assurer le respect, l'épanouissement et le développement des collaborateurs de l'entreprise.

responsabilité sociétale

Contribuer à un développement local équitable et humain, respectueux des droits de tous.

responsabilité économique

Permettre la pérennité et le développement de l'activité, en contribuant au dynamisme économique local.

responsabilité de gouvernance

Assurer un fonctionnement éthique, transparent et efficace, et des relations durables avec les parties prenantes.

responsabilité environnementale

Préserver l'environnement et les ressources naturelles, essentiels au développement d'aujourd'hui et de demain.

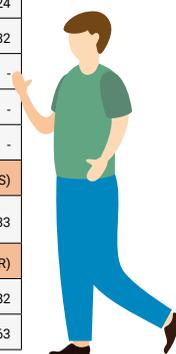


* Les données des tableaux des pages suivantes concernent uniquement Norevie.



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

	2018	2019
CROISSANCE DE L'OFFRE	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Nombre de logements locatifs	11 495	11 723
Nombre d'équivalents-logements (structures collectives)	392	480
Logements neufs livrés ou logements acquis dans l'année	230	277
NOMBRE DE LOGEMENTS PLAI / PLUS / PLS MIS EN SERVICE DANS L'ANNÉE	(indicateur CUS)	(indicateur CUS)
Nombre de logements financés en PLAI mis en service entre le 01/01 et 31/12/2019		82
Nombre de logements financés en PLUS mis en service entre le 01/01 et 31/12/2019		172
Nombre de logements financés en PLS mis en service entre le 01/01 et 31/12/2019		43
Nombre total de logements mis en service dans l'année hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville		277
Nombre total de logements mis en service dans l'année hors du cadre du renouvellement urbain		277
PATRIMOINE TOTAL (ENSEMBLE DU PARC, AU 31/12 DE L'ANNÉE CONSIDÉRÉE)	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Très social (cf. guide méthodologique pour le périmètre à inclure dans le "très social")		967
Social (cf. guide méthodologique pour le périmètre à inclure dans le "social")		10 224
Social Intermédiaire (cf. guide méthodologique pour le périmètre à inclure dans le "social intermédiaire")		532
Intermédiaire		-
Locatif non conventionné à loyers maîtrisés (cf. guide méthodologique pour le périmètre à inclure)		-
Logements financés en PSLA (appartenant encore à l'organisme)		-
TAUX DE VACANCE COMMERCIALE SUPÉRIEURE À TROIS MOIS, PAR ANNÉE	(indicateur CUS)	(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).		33
CHIFFRE D'AFFAIRES TOTAL (HORS CHARGES RÉCUPÉRABLES) (EN EUROS)	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)		59 361 082
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives)		58 227 363



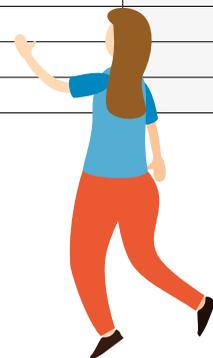
	2017	2018	2019
EFFORT ANNUEL MOYEN EN MAINTENANCE, ENTRETIEN ET RÉHABILITATION (EN EUROS)			
Entretien et réparations courants (C6151)	4 196 426	4 101 519	4 512 349
Autres travaux entretien et réparations (C6158)	545 582	439 179	365 331
Gros entretien (C6152)	5 812 697	5 391 571	5 986 831
Addition et remplacement de composants (dans les Annexes du bilan et compte de résultat, voir Annexe, tableau 3 intitulé "Mouvements des postes de l'actif immobilisé". Les données à indiquer dans le tableau de reporting correspondent aux valeurs de la colonne 3, sur les lignes correspondant aux lignes : "Additions et remplacements de composants" (4) des catégories de totaux III.)	15 748 420	3 341 405	14 341 961
EFFORT ANNUEL MOYEN EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS (EN EUROS)			
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.	31 483 563	31 583 874	51 061 022
Nombre de logements acquis et produits (Nombre d'ordres de services donnés dans l'année)	388	302	384

CONSÉQUENCES ENVIRONNEMENTALES DE SON ACTIVITÉ

	2018	2019
RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE	(indicateur CUS)	(indicateur CUS)
Logements E, F, G au 31/12/2018 rénovés dans l'année, passés A, B ou C après rénovation (livrés entre le 01/01 et le 31/12 de l'année considérée)		-
Nombre de logements E, F ou G dans le patrimoine de la société au 31/12/2018	1 966	
CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE ET GES DU PATRIMOINE		(indicateur EURHO-GR)
A (bâti très performant)		138
B (51-90 kWh/m²/an)		259
C (91-150 kWh/m²/an)		2 523
D (151-230kWh/m²/an)		5 519
E (231-330 kWh/m²/an)		2 470
F (331-450 kWh/m²/an)		473
G (bâti énergivore)		54
Données non disponibles		287

CONSÉQUENCES SOCIALES DE SON ACTIVITÉ (RESSOURCES HUMAINES)

		2019
RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR CATÉGORIE ET PAR SEXE (EN NOMBRE DE SALARIÉS EN CDI AU 31/12/2019)	HR 1.2	(indicateur EURHO-GR)
FEMMES - Ouvriers de maintenance		-
FEMMES - Personnel de proximité		8
FEMMES - Employés administratifs		19
FEMMES - Agents de maîtrise		29
FEMMES - Cadres		25
FEMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		-
HOMMES - Ouvriers de maintenance		-
HOMMES - Personnel de proximité		20
HOMMES - Employés administratifs		-
HOMMES - Agents de maîtrise		22
HOMMES - Cadres		14
HOMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		2
EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS (CONTRATS EN CDI)	HR 2.3plus	(indicateur EURHO-GR étendu)
Nombre de recrutements externes		23
Nombre de départs (tous motifs confondus : licenciement, rupture conventionnelle, retraite...)		17
Transfert de l'activité assistance maîtrise d'ouvrage vers Florevie		14
dont nombre de licenciements		1
RÉMUNÉRATIONS ANNUELLES BRUTES MOYENNES, PAR SEXE ET CATÉGORIE	HR 2.3plus	(indicateur EURHO-GR)
FEMMES - Ouvriers de maintenance		-
FEMMES - Personnel de proximité		186 644
FEMMES - Employés administratifs		501 629
FEMMES - Agents de maîtrise		918 899
FEMMES - Cadres		1 089 680
FEMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		143 358
HOMMES - Ouvriers de maintenance		-
HOMMES - Personnel de proximité		474 446
HOMMES - Employés administratifs		60 714
HOMMES - Agents de maîtrise		814 453
HOMMES - Cadres		664 045
HOMMES - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)		173 008
TAUX D'ABSENTÉISME	HR 3.1	(indicateur EURHO-GR)
Nombre total de jours de travail disponibles		40 477
Nombre total de jours d'absence		3 126
CONTRIBUTION À L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	HR 1.3	(indicateur EURHO-GR)
Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées 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		4
Nombre total de personnes dans le comité de direction ou le directoire		10
Nombre de femmes avec voix délibérative dans le Conseil d'Administration ou le Conseil de Surveillance		2
Nombre total de personnes avec voix délibérative dans le Conseil d'Administration ou le Conseil de Surveillance		16





ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

	2018	2019
NIVEAU MOYEN DES LOYERS MENSUEL AU 31/12 (SUR L'ENSEMBLE DU PARC) (EN €/M²SHAB)	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Prix moyen pour le parc "Très social" (PLAI)		5,21
Prix moyen pour le parc "Social" (PLUS)		6,42
Prix moyen pour le parc "Social Intermédiaire" (PLS)		7,93
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)	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Total de la récupération des charges locatives	9 789 720	10 130 422
Total de la récupération des charges locatives hors coût de chauffage et eau chaude collective	8 691 014	9 000 017
Surface totale du patrimoine locatif	811 239	825 716
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE, PARMIS LE PARC TOTAL DE LOGEMENTS, PAR ANNÉE.	(indicateur CUS)	(indicateur CUS)
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12/2019. Les logements considérés comme accessibles 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	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Étudiants (résidences universitaires)		183
Personnes âgées autonomes		-
Personnes âgées dépendantes		330
Personnes handicapées		120
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)		24
Travailleurs (FJT, FTM)		
Autres (CADA, logements pour saisonniers...)		
ATTRIBUTIONS AUX MÉNAGES PRIORITAIRES SUR LE CONTINGENT NON RÉSERVÉ	(indicateur CUS)	(indicateur CUS)
BAUX SIGNÉS HORS QPV POUR LES MÉNAGES DU PREMIER QUARTILE PS-1 (INDICATEUR CUS)	(indicateur CUS)	(indicateur CUS)
Nombre d'attributions de logements en application des vingtème à vingt-deuxième alinéas de l'article L.441-1 du cch suivies de baux signés		302
Nombre d'attributions de logements, hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, suivies de baux signés		249
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		152
dont hors QPV		110
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		1 464
SOUTIEN À L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ	(indicateur EURHO-GR)	(indicateur EURHO-GR)
Logements existants vendus à des particuliers		11
Logements vendus à des locataires de l'organisme		38
Logements vendus à des particuliers couverts par une garantie de rachat et relogement		38

Mentions légales

Directeurs de la publication : Pascal Leclerc, Directeur Général de Florevie et Manuelle Norève, Directrice Générale de Norevie

Crédits photos : OB STUDIO, Norevie, Morgan Lhomme, Jean-François Pelegry, Istock 2020

Illustrations : Istock 2020

Rédaction : Caillé associés

Conception réalisation : Caillé associés

