Terre d'Opale Habitat - Office Public de l'Habitat

RAPPORT D'ACTIVITÉ RESPONSABLE

2017

Avec l'Éco-Quartier Descartes, Terre d'Opale Habitat propose une nouvelle façon de concevoir, de construire l'habitat social et offre aux habitants la possibilité de vivre dans un environnement conçu selon les principes du développement durable.

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★☆

Ce rapport a été élaboré selon les lignes directrices EURHO-GR®, premier référentiel européen de RSE propre au logement social. Conçu en 2007 par l'association DELPHIS avec des bailleurs sociaux et des parties prenantes de l'habitat, puis adapté à l'échelle européenne par le réseau Eurhonet, ce référentiel nous permet de suivre et rendre compte de notre performance sur les cinq dimensions de la RSE.

SOMMAIRE

03 ÉDITORIAL

04 PRÉSENTATION

07 NOTRE DÉMARCHE RSE

08 PARTIES PRENANTES

10 NOS OBJECTIFS RSE 2017

12 LES TEMPS FORTS 2017

16 PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES (SOC)

22 PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT (ENV)

28 CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE (ECO)

34 VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES (HR)

40 GOUVERNANCE ET RELATION AUX PARTIES PRENANTES (GOUV)

46 GLOSSAIRE

ÉDITORIAL

Gérard Clais

Président du Conseil d'Administration
de Terre d'Opale Habitat

Hans Ryckeboer

Directeur Général
de Terre d'Opale Habitat

La RSE, au cœur de la performance économique, sociale, environnementale.

Dans un monde qui change, qui innove en permanence, qui règlemente à l'échelle nationale, pour répondre aux problématiques environnementales et aux inégalités des sociétés, on n'attend plus des entreprises qu'elles soient uniquement rentables financièrement ou qu'elles soient performantes.

On attend désormais de l'entreprise et de toute organisation qu'elle soit engagée et adaptée à la société, respectueuse des salariés et de l'environnement, plus éthique, plus sociale.

On attend désormais de l'entreprise qu'elle ait une vision de long terme, qu'elle communique sur sa stratégie avec transparence, que les dirigeants s'engagent et portent des valeurs au nom de l'entreprise.

Dans les entreprises performantes, on constate que la RSE tient une place stratégique.

Entre les nouvelles règlementations, les attentes des salariés qui veulent donner du sens à leur travail et les demandes des consommateurs de plus en plus informés et citoyens, et face aux exigences du marché et à l'urgence climatique, la RSE est en train de s'imposer comme une évidence voire une opportunité chez les dirigeants.

Dans les entreprises performantes, on constate que la RSE tient une place stratégique déclinée selon le tryptique performance économique, sociale et environnementale.

Désormais la RSE est au cœur de l'entreprise performante, et c'est la raison pour laquelle Terre d'Opale Habitat a décidé d'intégrer la RSE dans ses critères de performance pour définir ses meilleures stratégies.

NOTRE ORGANISATION

UN RAYONNEMENT AU-DELÀ DU TERRITOIRE

NOTRE MISSION

Riche d'un patrimoine de près de 8 000 logements, Terre d'opale Habitat loge, à ce jour, un tiers de la population calaisienne en habitat collectif et individuel.

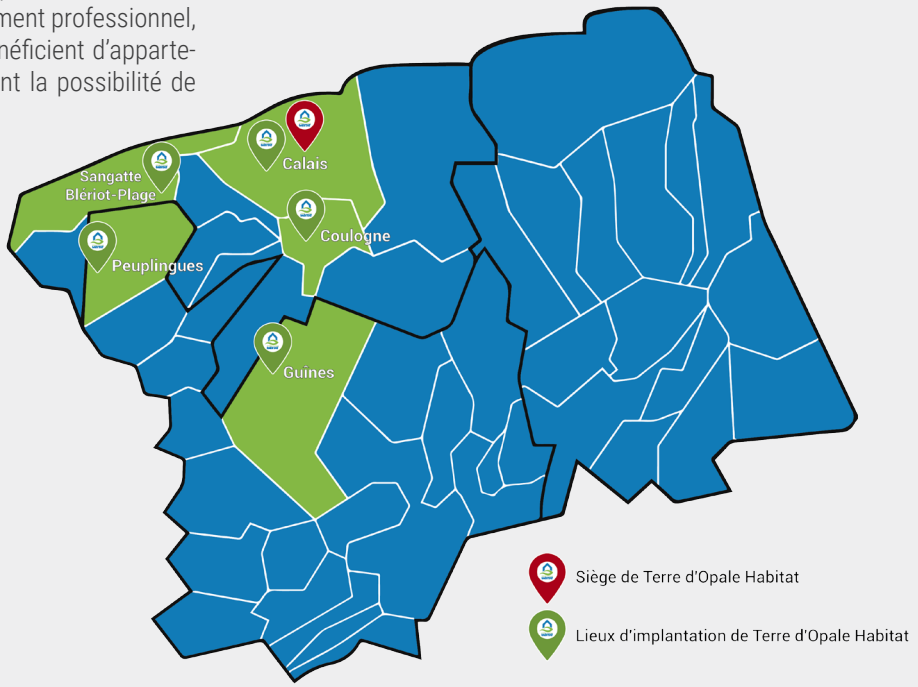
Depuis sa date de création en 1923, il s'est affirmé comme le principal bailleur sur la ville et a, au fil des années, étendu son champ d'activités sur de nombreuses communes du Calaisis afin de répondre favorablement à une demande de logements toujours plus croissante.

Terre d'Opale Habitat participe activement aux opérations de renouvellement urbain, que ce soit en construction neuve ou en réhabilitation, et travaille main dans la main avec les services de l'Etat, les collectivités locales et les professionnels de l'habitat.

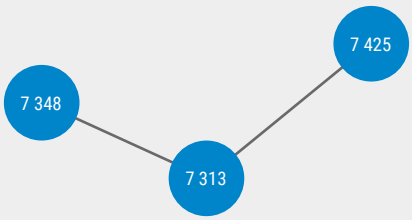
Par la diversité de son offre de logements, Terre d'Opale Habitat répond aux attentes des différentes populations : les revenus modestes se voient attribuer une habitation selon des critères de priorité, les étudiants disposent de leur résidence, les foyers pour les jeunes travailleurs leur permettent de s'intégrer plus rapidement dans leur environnement professionnel, les personnes en situation de handicap bénéficient d'appartements et de maisons adaptés, les aînés ont la possibilité de vivre dans des structures pour personnes âgées et, ces dernières années, une ouverture sur l'accession à la propriété a été créée permettant ainsi aux locataires de terminer un parcours résidentiel positif.

Enfin, dans le domaine social, les services de proximité, d'accompagnement des ménages en difficulté, ou de gestion d'organisation d'animations, sont à l'écoute, apportent des solutions et concourent à l'amélioration des liens sociaux destinés à rompre l'isolement.

Ainsi, bien loin d'être un simple bailleur, Terre d'Opale Habitat élargit ses missions pour toujours contribuer au mieux vivre de ceux qu'il loge : cette culture d'entreprise, "Made in Terre d'Opale Habitat", se reflète désormais à l'extérieur et présente aujourd'hui l'organisme comme une structure, non seulement, connue mais, surtout, reconnue !



CHIFFRES CLÉS 2017



ÉVOLUTION DU PATRIMOINE TOTAL

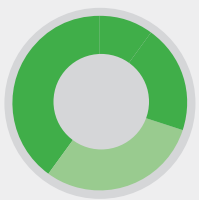
En équivalent logements
sur les années 2015, 2016 et 2017.

36 M€
Chiffre d'Affaires

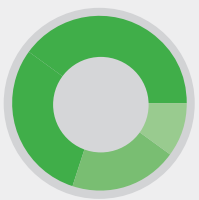
25 M€
Chiffre d'Affaires issus des loyers facturés.

873
Attributions de logements au cours de l'année 2017.

167
Agents/Salariés en équivalent temps plein.



69,8%
Reçoivent des aides au logement.

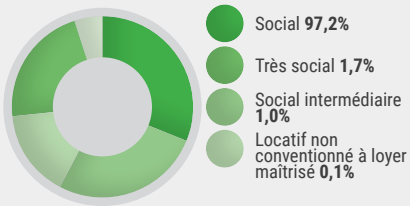


22,3%
des titulaires de bail ont plus de 65 ans.

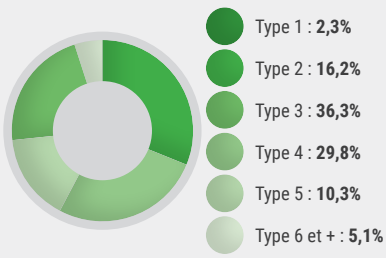
80,5%
du patrimoine de Terre d'Opale Habitat est constitué de logements collectifs.

RÉPARTITION DU PATRIMOINE

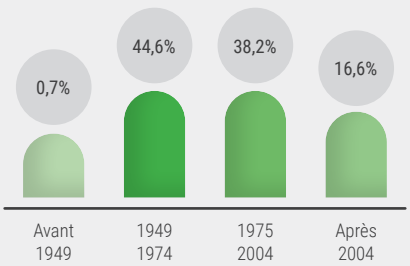
Par catégorie :



Par type :



Par date de construction :



28
Logements vendus en 2017.

NOTRE ORGANISATION

Le siège de Terre d'Opale Habitat, Quai de la Gendarmerie à Calais.

UN BAILLEUR STRUCTURÉ

L'ambition de Terre d'Opale Habitat est de bâtir une société reconnue et attractive en s'appuyant sur cinq engagements forts mis en avant dans le hall d'accueil de son siège afin d'être connus par tous.

Terre d'Opale Habitat est un bailleur social soumis à un équilibre financier.

Sa gouvernance repose sur la distinction entre le suivi stratégique et opérationnel des directions et l'implication de son Conseil d'Administration aux orientations stratégiques.

La stratégie et les résultats de l'organisme sont ainsi l'affaire de tous. Tous les salariés sont partie prenante du développement et des résultats de l'entreprise.

Gouvernance, organisation :

Le Conseil d'Administration, composé de 27 membres dont :

- 6 élus du Conseil Communautaire ;
- 9 personnalités qualifiées ;
- 2 représentants des associations d'insertion et de logement des personnes défavorisées ;
- 5 représentants des catégories professionnelles ;
- 5 représentants des locataires.

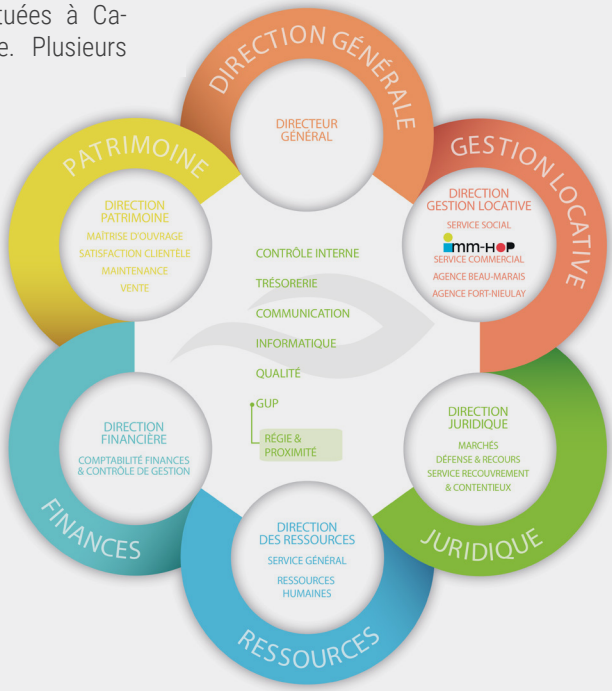
Le Bureau du Conseil d'Administration, formé en son sein est composé de 7 membres au total dont le Président, M. Gérard CLAIS.

Terre d'Opale Habitat comprend en outre 10 instances (9 Commissions : Attribution 1 et 2, Gestion des Impayés, Incivilités, Sociale, Vie Associative, Appel d'Offres, Jury de Concours, Vie de Quartier, et un Conseil de Concertation Locative) qui agissent dans le respect du cadre législatif (Code de la Construction et de l'Habitation), des bonnes pratiques liées à l'habitat et en vue de l'amélioration du cadre de vie dans les quartiers.

En interne, Terre d'Opale Habitat, placé sous la responsabilité de son Directeur général (M. Hans RYCKEBOER), est organisé :

En directions "métiers" (Générale, Patrimoine, Gestion Locative, Financière, Ressources, Juridique) situées à Calais, siège de l'organisme. Plusieurs Services émanent de ces 6 Directions et 3 agences de proximité, dont une commerciale, sont stratégiquement implantées au cœur de son patrimoine immobilier.

Organigramme



NOTRE DÉMARCHE RSE

AGIR durablement dès aujourd'hui pour préserver demain, telle est notre mission quotidienne depuis le lancement de la démarche RSE.

LA DÉMARCHE EURHO-GR®

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), démarche volontaire dans laquelle s'est inscrit Terre d'Opale Habitat, est le fil conducteur de l'ensemble de ses collaborateurs au travers de leurs missions et de leurs réalisations au quotidien pour construire, avec leurs parties prenantes (locataires, collectivités, institutions, partenaires, fournisseurs…), un avenir meilleur.

Celle-ci se décline en trois volets autour desquels Terre d'Opale Habitat a développé des axes forts :

Sociétal :
Bâtir un partenariat durable avec les parties prenantes ;
Proposer un habitat et des services adaptés aux besoins de chacun ;
Favoriser le bien-être et le développement des compétences des salariés ;
Fédérer autour de projets partagés pour mieux servir ensemble.

Environnemental :

Sensibiliser aux gestes éco-citoyens ;
Proposer un habitat responsable s'appuyant sur les enjeux de la transition énergétique ;
Optimiser les ressources et développer des projets innovants.

Économique :
Favoriser l'insertion professionnelle locale ;
Promouvoir et valoriser les entreprises partenaires ;
Maîtriser les coûts de gestion.

Via la RSE et toutes les actions qu'il entreprend à cet effet sur son patrimoine, Terre d'Opale Habitat s'efforce d'y associer réactivité et qualité, et a engagé, en 2017, une démarche de labellisation QUALI'HLM afin de satisfaire toujours plus ses clients, de les fidéliser, et d'en attirer de nouveaux.

Les 5 engagements de Qualité proposés par Terre d'Opale Habitat.

Pour ce faire, il a à cœur d'assurer, au quotidien, une qualité de service optimale dans des domaines chers tant à ses locataires qu'aux solliciteurs de logements :

- La propreté ;
- Le traitement des réclamations ;
- L'entrée dans les lieux ;
- Le bien vivre ensemble.

FOCUS

CE RAPPORT RÉPOND AUX EXIGENCES EURHO-GR® 2 ÉTOILES :

1. L'ensemble des indicateurs EURHO-GR® sont inclus dans les tableaux de reporting

2. Les données fournies ont fait l'objet d'une vérification de cohérence par DELPHIS

3. Le rapport est conforme aux lignes directrices EURHO-GR®

La RSE est le fil conducteur de l'ensemble des collaborateurs au travers de leurs missions et de leurs réalisations.

PARTIES PRENANTES

COLLABORATEURS

PRINCIPAUX ENJEUX
- Conditions d'emploi
- Qualité de vie au travail
- Employabilité et développement professionnel
- Compétences adaptées aux besoins

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Comité d'entreprise
- CHSCT
- NAO / Accords entreprise
- Délégués du Personnel
- Baromètre climat social
- Intéressement

CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRINCIPAUX ENJEUX
- Gestion saine et durable
- Développement d'une offre de logements adaptée…

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conseil d'Administration
- Bureau
- Commissions

TERRE D'OPALE HABITAT

ACTEURS SOCIAUX & ASSOCIATIFS

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conventions
- Commissions dédiées
- Chantiers d'insertion

PRINCIPAUX ENJEUX
- Accès au logement
- Cohésion et lien social
- Aide à l'insertion économique
- Réponse aux besoins des résidents
- Soutien au dynamisme socio-culturel

Modèle de cartographie des parties prenantes du Référentiel EURHO-GR®

Concilier au mieux les intérêts et les attentes de nos parties prenantes pour une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable suppose de prendre en considération les conséquences de nos décisions, de nos méthodes et de nos interactions sur les personnes et organisations pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien.

COLLECTIVITÉS & ÉTAT

PRINCIPAUX ENJEUX
- Offre de logements abordables adaptée aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conventions
- Accords de partenariats
- Rapport d'Activité

Terre d'Opale Habitat
Office Public de l'Habitat

PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Contrats
- Évaluation des fournisseurs
- Réunion annuelle RDV Économiques

PRINCIPAUX ENJEUX
- Capacité de production et réhabilitation
- Maîtrise des coûts
- Qualité, respect des délais
- Viabilité et développement des entreprises
- Innovation
- Loyauté des pratiques et respect des principes RSE

RÉSIDANTS

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- Conseils de Concertation Locative
- Réunions d'habitants
- Petits Déjeuners Locataires
- Enquêtes de satisfaction
- Personnel de proximité

PRINCIPAUX ENJEUX
- Offre de logements adaptée aux besoins
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel

NOS OBJECTIFS RSE 2017

Nos objectifs RSE
et actions retenues
dans les 5 thématiques.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

- Favoriser le maintien à domicile et le confort de vie des personnes âgées
- Mettre en place un partenariat avec la collectivité et les acteurs du territoire autour du maintien à domicile
- Proposer de nouveaux services aux séniors
- Adapter notre organisation interne aux enjeux du maintien à domicile
- Identifier les logements adaptables
- Faire de notre politique d'attribution un levier de stratégie commerciale
- Rendre attractif notre patrimoine pour les demandeurs de logement
- Visite en amont des CAL
- Procédure de relocation
- Fidéliser nos locataires et mettre en place une politique de prévention des impayés

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- Améliorer la gestion des encombrants
- Construire des partenariats pour réduire les encombrants et favoriser le réemploi
- Formaliser la Relation avec les partenaires
- Favoriser les dons caritatifs
- Communiquer vers les habitants
- Réduire l'impact environnemental de notre parc
- Formaliser une politique environnementale de l'organisme
- Mettre en œuvre des expérimentations
- Sensibiliser les locataires à l'environnement
- Sensibilisation et prise en main des équipements

À démarrer | Démarrage | En cours | Avancé | Réalisé | Non atteint

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- Mettre en place un observatoire des coûts de gestion
- Identifier et tracer les différents coûts
- Identifier les frais de gestion de personnel et de gestion par métier par direction
- Rendre lisible les coûts de gestion
- Construire un tableau de bord des coûts de gestion
- Renforcer les engagements de Terre d'Opale Habitat vis-à-vis de ses prestations
- Mettre en œuvre une évaluation des prestataires
- Évaluations des prestataires sur site
- Formaliser les engagements de Terre d'Opale habitat vis-à-vis des prestataires
- Enquête d'évaluation de l'organisme par les prestataires

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

- Placer la formation au cœur de l'évolution professionnelle des collaborateurs
- Construire un plan de formation
- Déterminer les axes stratégiques du plan de formation
- Élaborer un dispositif interne de formation
- Assurer les transferts internes de compétences
- Améliorer la qualité de vie au travail
- Éviter que l'absentéisme ne pèse sur les équipes présentes
- Communiquer et sensibiliser les salariés aux enjeux de l'absentéisme
- Mettre en place un baromètre social accompagné d'actions concrètes
- Élaborer un plan d'actions sur la qualité de vie au travail

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

- Mobiliser les salariés grâce à une communication interne pérenne et régulière
- Accroître les échanges entre les dirigeants et les salariés
- Structurer les échanges transversaux entre directions
- Structurer un plan de communication interne
- Plan de communication
- Renforcer notre relation avec les locataires
- Fidéliser les locataires
- Proposer de nouveaux services
- Concertation des locataires
- Améliorer notre qualité de service
- Accompagner nos équipes sur la montée en compétence

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

01/01/17

UNE NOUVELLE IDENTITÉ DÉNOMINATIVE ET VISUELLE

L'OPH de Calais est devenu Terre d'Opale Habitat.

08/02/17

DÉMARCHE DE LABELLISATION QUALI'HLM

Satisfaire toujours plus ses clients, les fidéliser, et en attirer de nouveaux en améliorant la qualité de ses prestations.

quali'hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

17/01/17

UN NOUVEAU SITE INTERNET ET UNE PRÉSENCE SUR LES DIFFÉRENTS RÉSEAUX SOCIAUX

Terre d'Opale Habitat à l'heure du numérique est désormais présent sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram).

28/02/17

LIVRAISON DE LA RÉSIDENCE DU BORD DE MER

88 logements collectifs pour les personnes en situation de handicap.

24/03/17

RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE “MOLLIEN”

252 logements concernés.

07/04/17

INAUGURATION RÉSIDENCE “ROMÉO & JULIETTE”

10 logements collectifs en coeur de ville.

19/05/17

LA FÊTE DES VOISINS

Rendez-vous incontournable entre Terre d’Opale Habitat et ses résidants.

02/06/17

JOURNÉE DE COHÉSION LIBER'TEAM

Les collaborateurs internes de Terre d’Opale Habitat se retrouvent pour une journée ludique dans la joie et la bonne humeur.

01/06/17

OBTENTION PREMIÈRE ÉTOILE EURHO-GR©

LES TEMPS FORTS 2017

RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS QUI ONT MARQUÉ L'ANNÉE !

29/06/17

RÉSIDENCE "LES ÉPILOBES"

7 logements collectifs livrés en périphérie de Calais, à Coulogne.

05/07/17

POSE PREMIÈRE PIERRE DU BÉGUINAGE DE LA "ZAC DES TULLISTES"

La mixité sociale au sein de cette future résidence avec des aînés et de jeunes locataires.

01/08/17

NOUVELLE APPLICATION TOH

Facilitez-vous la vie avec les nombreux services accessibles via Smartphone.

08/08/17

INAUGURATION DE LA BOÎTE À LIVRES

Mise à disposition gratuite de livres pour les résidants de Terre d'Opale Habitat.

18/09/17

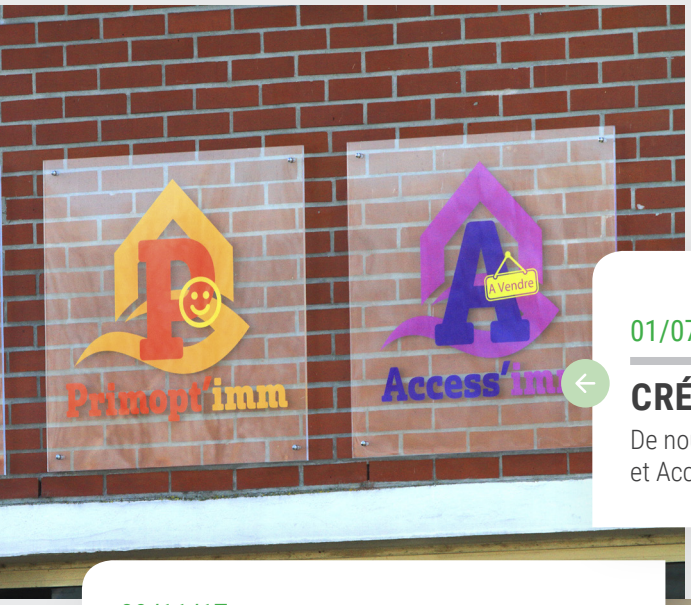
ASSERMENTATION DES GARDIENS

Le personnel de terrain et les salariés en lien avec le public deviennent “Gardes Particuliers”.

22/09/17

2NDE ÉDITION DES RENDEZ-VOUS ÉCONOMIQUES

Terre d’Opale Habitat et ses prestataires, acteurs du développement économique sur le territoire local.



01/07/17

CRÉATION DE 2 NOUVEAUX LABELS

De nouvelles solutions logement avec Primopt’imm et Access’imm.

09/11/17

SIGNATURE D'UNE CONVENTION LOGEMENT AVEC LE CENTRE HOSPITALIER DE CALAIS

De nombreux internes deviennent résidants de Terre d’Opale Habitat.

11/12/17

RÉSIDENCES EN LUMIÈRES

Un concours proposé aux résidants qui illuminent et décorent leur habitat à l’heure des fêtes de fin d’année.

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

Terre d'Opale Habitat s'est engagé dans une démarche de labellisation Quali'Hlm® pour optimiser sa qualité de service envers ses clients. Celle-ci s'inscrit dans le prolongement des actions d'accompagnement professionnel et des outils déployés dans le logement social, comme les enquêtes de satisfaction locataires et les diagnostics/conseils. En 2017, l'ensemble du patrimoine a été visité et 57 audits ont été réalisés sur 400 entrées.

RÉPONDRE aux attentes du plus grand nombre en proposant, sur le territoire, une offre d'habitat collective et individuelle ainsi que des services adaptés tout en améliorant la qualité de service, constitue l'un de nos leitmotivs.

LA LABELLISATION DES PARCOURS RÉSIDENTIELS

Terre d'Opale Habitat a développé différents segments d'habitat à travers 3 labels : "Adapt'imm" pour les seniors et les personnes en situation de handicap en recherche de logement adapté, "Primopt'imm" pour les jeunes de moins de 30 ans en recherche d'un premier logement équipé, et "Access'imm" pour les personnes souhaitant accéder à la propriété.

Ces labels, déclinés en plans d'actions, et comportant chacun 7 engagements distincts, permettent d'accompagner des publics spécifiques en simplifiant, entre autres, leurs démarches, en soutenant leurs besoins, en les aidant à mieux se faire connaître. Ils visent à favoriser leur insertion et leur parcours résidentiel sur le territoire.

UN DÉVELOPPEMENT RESPECTUEUX DES TERRITOIRES

Que ce soit au niveau peuplement ou construction, Terre d'Opale Habitat accompagne le territoire et répond aux attentes des collectivités sur lesquelles il est implanté. Afin de maintenir l'attractivité des territoires, le bailleur propose des logements de qualité, accessibles à tous en tenant compte des enjeux de mixité sociale et intergénérationnels. En ce sens, Terre d'Opale Habitat a livré 7 logements sur Coulogne afin de respecter les préconisations de la loi SRU sur cette commune.

Le contexte social actuel, bousculé par la crise identitaire des secteurs et quartiers, implique de renforcer l'attention portée au lien social et la solidarité entre les résidants. A ce titre, Terre d'Opale Habitat a poursuivi ses travaux de requalification et de mutualisation des espaces résidentiels de ses bâtiments. En 2017, l'expérience des jardins partagés s'est également renouvelée.

NOS ENJEUX

Se développer sur l'ensemble de l'agglomération

Contribuer à la mixité sociale et intergénérationnelle

Améliorer la qualité de service

La Résidence "Roméo & Juliette", rue des Soupirants à Calais.

VERS UN NOUVEAU PROGRAMME DE RÉNOVATION URBAINE

Le 10 Mars 2017, M. Patrick KANNER, Ministre de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, s'est rendu à Calais pour signer avec les différents partenaires, dont Terre d'Opale Habitat représenté par son Directeur Général, M. Hans RYCKEBOER, le protocole de préfiguration des projets de renouvellement urbain de la Communauté d'Agglomération du Grand CALAIS (NPNRU).

Après les nombreuses démolitions et reconstructions d'immeubles du précédent programme ANRU, principalement sur le quartier du Beau-Marais, le nouveau enveloppe désormais les deux quartiers prioritaires : le Beau-Marais et le Fort Nieulay.

Pour ce dernier secteur, le projet de Ville envisage la démolition d'un immeuble "Les Pilotis". Un accompagnement sera assuré par la Gestion locative de Terre d'Opale Habitat pour le relogement des familles dont certaines ne souhaitent pas quitter le quartier.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

PROFIL DES LOCATAIRES ENTRANTS DANS L'ANNÉE

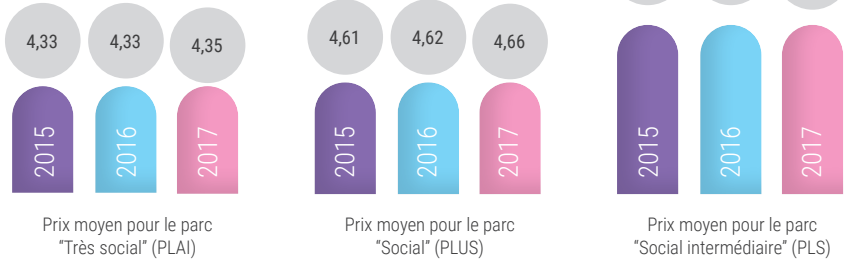
39,86%
des titulaires de bail ont entre 25 et 39 ans.

47,42%
de couples avec enfants.

57,50%
des locataires ont des ressources inférieures à 60% des plafonds d'attribution.

16,95%
des locataires sont des personnes seules.

NIVEAU DES LOYERS PRATIQUES EN €/M²



Prix moyen pour le parc "Très social" (PLAI)

Prix moyen pour le parc "Social" (PLUS)

Prix moyen pour le parc "Social intermédiaire" (PLS)

LABEL ADAPT'IMM POUR LES SÉNIORS

304
logements adaptés au vieillissement.
À ajouter aux 178 logements conformes PMR.

1367
titulaires de bail ont plus de 65 ans.

PROFIL DES MÉNAGES ENTRANTS EN 2017

16,5%
personnes seules

47,42%
couples avec enfant(s)

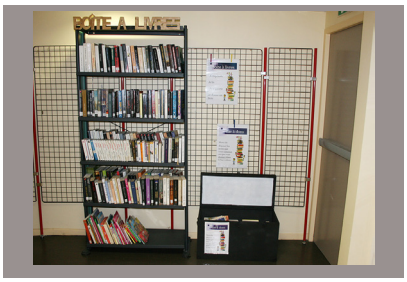
23,60%
familles monoparentales

0,23%
Autre configuration (cohabitation, colocation)

11,80%
couples sans enfant

Bonne pratique

Le Jeudi 08 Août 2017 au sein des agences de proximité de TOH, des bibliothèques collaboratives dénommées "boîtes à livres" ont été inaugurées. L'objectif est de permettre aux clients d'accéder à la lecture en leur mettant gratuitement à disposition environ 800 livres qui ont été offerts par le Comité d'Entreprise de la CPAM, ainsi que par les collaborateurs internes de Terre d'Opale Habitat.
Au fil du temps, les apports volontaires équilibreront les emprunts, et les bibliothèques auront alors trouvé ce dit équilibre.



Isahora

Bénéficiaire du Label Primopt'imm

Isahora,19 ans, a emménagé dans un T1 à Blériot-Plage au 1er Novembre 2017. Avant cette première expérience de logement "accompagné", elle vivait chez ses parents, eux-mêmes locataires de Terre d'Opale Habitat.

Comment avez-vous découvert Primopt'imm ?
Ma référente de la Mission Locale m'en a parlé quand je lui ai expliqué ma situation et mon souhait de prendre mon autonomie, et m'a mise en contact avec Mme Blandine Joly.

Que pensez-vous de la mise en place de ce label ?
C'est plutôt cool pour les jeunes qui n'ont pas beaucoup de ressources. Je n'aurais pas pu avoir de logement sans ça.

En êtes-vous satisfaite ?
Je suis contente de mon logement, j'ai une cour pour mes chiens. Je n'ai pas eu l'occasion d'en parler car je n'ai pas forcément de personne autour de moi qui recherche un logement mais je le ferai si l'occasion se présente.

Top ☺

Un développement au cœur de l'éco-quartier :

En Juin 2017, Terre d'Opale Habitat a inauguré 34 logements de l'éco-quartier. A travers ce projet, le bailleur a souhaité que les prix soient maîtrisés afin que l'éco-quartier soit accessible au plus grand nombre. La mixité sociale prend tout son sens au sein d'un secteur emblématique comprenant des logements de qualité. Labellisé Bâtiment Basse Consommation, ce programme répond aux normes de confort ainsi qu'aux exigences de qualité inscrites dans la politique de construction de Terre d'Opale Habitat.

Flop ☹

Les feux de poubelles

Malgré une nette diminution en 2017, les feux de containers restent importants au sein des différents QPV. Pour y pallier, un système expérimental a été mis en place : la Binbox.

SOC 1
Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

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

SOC 1.1 Croissance de l'offre

	2015	2016	2017
Logements locatifs	0,69 %	-0,51 %	**0,35 %**
Offre en structures collectives	2,07 %	0,00 %	**19,82 %**
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	66 logements	0 logements	**156 logements**
Nombre de logements anciens acquis	0 logements	0 logements	**3 logements**

SOC 1.2 Répartition des logements livrés et acquis dans l'année

	2015		2016		2017	
	Nombre	m²	Nombre	m²	**Nombre**	**m²**
T1	8	29	-	-	**78**	**23**
T2	9	54	-	-	**17**	**54**
T3	27	76	-	-	**018**	**75**
T4	22	85	-	-	**34**	**086**
T5	-	-	-	-	**12**	**097**
T6 et +	-	-	-	-	**-**	**-**

Répartiton par catégorie[1] (en nombre de logements)

	2015	2016	2017
«Très social»	9	-	**-**
«Social»	32	-	**71**
«Social Intermédiaire»	25	-	**-**
«Intermédiaire»	-	-	**-**
«Logements non conventionnés à loyers maîtrisés»	-	-	**88**

SOC 1.3 Production en accession sociale

	2015	2016	2017
Logements neufs livrés	0	0	**0**
Logements neufs livrés en location-accession	16	0	**0**

SOC 1.4 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées

	2015	2016	2017
Part de logements conformes à la réglementation PMR	20,42 %	20,53 %	**21,44 %**
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,00 %	0,00 %	**0,00 %**
Labels / certifications concernés			
Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	3,17 %	3,77 %	**4,41 %**
Caractéristiques des logements concernés			

SOC 1.5 Offre spécifique en structures collectives (en nombre de places)

	2015	2016	2017
Étudiants (rés. universitaires)	258	258	**258**
Personnes âgées autonomes	265	265	**265**
Personnes âgées dépendantes	0	0	**0**
Personnes handicapées	59	59	**88**
Ménages en situation de fragilité (CHRS, rés. Sociales,...)	24	24	**24**
Travailleurs (FJT, FTM)	121	121	**121**
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	0	0	**0**
Total	727	727	**756**

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

SOC 2
Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

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

			2015	2016	2017
SOC 2.1 Croissance de l'offre	Ensemble du parc (€/m² S hab)				
		Parc «Très social»	4,33	4,33	**4,35**
		Parc «Social»	4,61	4,62	**4,66**
		Parc «Social intermédiaire»	7,83	7,92	**7,31**
		Parc «Intermédiaire»	-	-	**-**
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	**-**
	Logements neufs livrés ou acquis dans l'année				
		Parc «Très social»	-	-	**-**
		Parc «Social»	6,02	-	**5,57**
		Parc «Social intermédiaire»	8,02	-	**-**
		Parc «Intermédiaire»	-	-	**-**
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	-	-	**-**
SOC 2.2 Taux d'effort moyen des ménages entrants (attributions de l'année)		Ménages aux ressources < 60 % des plafonds	21,40%	17,62%	**19,40 %**
		Ménages aux ressources > 60 % des plafonds	26,20%	26,80%	**28,20 %**
SOC 2.3 Évolution du globale du montant des loyers[2]			0,47%	0,02%	**0,06 %**
SOC 2.4 Évolution du montant des charges récupérables hors énegerie (en € /m² / Shab.)			-0,16 €	0,29 €	**0,54 €**
Évolution charges + évolution charges hors énergie			0,22 €	0,45 €	**-0,26 €**
SOC 2.5 Personnel contribuant à l'accompagnement social[3], dont :		Médiateur(rice)	0 ETP	0 ETP	**0 ETP**
		Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	4 ETP	4 ETP	**3 ETP**
		Chargé(e) de pré-contentieux	5 ETP	5 ETP	**5 ETP**
		Chargé(e) de contentieux	3 ETP	3 ETP	**2 ETP**
		Chargé(e) de recouvrement	2 ETP	2 ETP	**2 ETP**
		Autre : Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)			
SOC 2.6 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre			1 173	1 262	**1 295**
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12 (facultatif)			-	-	**-**
SOC 2.7 Taux de mutation interne			15,35%	11,00%	**12,71 %**
Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement			3,13%	2,08%	**1,95 %**
SOC 2.8 Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers		0	4	**3**
	dont	Logements vendus à des locataires de l'organisme	13	27	**25**
	dont	Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	0	0	**0**

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

SOC 3
Contribution à la mixite et au développement social des territoires

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

SOC 3.1 Profil socioéconomique des ménages entrants (attributions de l'année)

	2015	2016	2017
Âge du titulaire du bail			
- de 25 ans	25,93 %	27,93 %	**32,07 %**
25-39 ans	44,41 %	47,10 %	**39,86 %**
40-59 ans	25,63 %	19,17 %	**20,05 %**
60-74 ans	3,28 %	4,16 %	**6,019 %**
75 ans et +	0,75 %	1,63 %	**1,83 %**
Ressources des ménages			
< 60 % du plafond de ressources	68,85 %	63,60 %	**57,50 %**
comprises entre 60 et 100 % du plafond de ressouces	25,04 %	31,35 %	**40,09 %**
> 100 % du plafond de ressources	6,11 %	5,05 %	**2,41 %**
Composition des ménages			
Personne seule	11,62 %	9,06 %	**16,95 %**
Famille monoparentale	25,04 %	19,47 %	**23,60 %**
Couple sans enfant	25,93 %	27,04 %	**11,80 %**
Couple avec enfant(s)	37,26 %	44,13 %	**47,42 %**
Autre configuration (cohabitation, colocation…)	0,15 %	0,30 %	**0,23 %**

SOC 3.2 Soutien financier aux projets locaux

portés par les associations de locataires	19 445 €	20 000 €	**15 000 €**
portés par d'autres associations	2 930 €	1 200 €	**200 €**

SOC 3.3 Locaux mis à disposition d'associations

Associations de locataires	0	0	**1**
Autres associations	35	30	**29**

SOC A / ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES LOCATAIRES EN SITUATION DE FRAGILITÉ

Le service social intervient auprès des locataires :
- En amont de l'attribution : 214 diagnostics contingent préfectoral réalisés en 2017 ;
- Durant le bail : 114 familles en difficultés ont été accompagnés dans le cadre d'impayés de loyer, problèmes d'hygiène, de comportement, 62 ménages ont été accompagnés dans le cadre du PLAI. Le service social participe à l'objectif de fidélisation de la clientèle par la mise en place de Primopt'imm et une réflexion est en cours concernant le parcours résidentiel des + de 65 ans.

SOC B / GESTION DE PROXIMITÉ ET PROGRAMMES DE COHÉSION SOCIALE

Pour assurer la tranquillité des locataires, TOH a mis en place des procédures pour l'année 2017. Plusieurs agents ont également suivi une formation et ont obtenu leur assermentation, ce qui va permettre de protéger les biens de TOH et rassurer les locataires. Ces procédures sont suivies et sont aussi faites en collaboration avec la Police Municipale, la Police Nationale et le Procureur de la République. Pour l'année 2018, il est prévu de réaliser des réunions en pied d'immeubles afin de recenser tous les faits, les analyser et les traiter. Depuis la mise en place de l'action, nous constatons une baisse de 50% des incivilités.

SOC C / SANTÉ ET SÉCURITÉ DES LOCATAIRES

Un service d'astreinte interne nuit et weekend, mise en place de DAAF, entretien Multiservice, certification des programmes neufs via le Label Cerqual, remise du livret et Gestes Verts aux locataires, en cas de chaufferie collective et chauffage urbain, contrôle régulier sur la qualité de l'eau, mise à jour du registre de sécurité "incendie", détecteurs de présence pour luminaires, interphonie/vidéophonie, maintenance du parc ascenseur et communication en cas de panne, volets roulants pour logements en RDC, résidentialisation, stationnement sécurisé, contrôle d'accès, aire de jeux, bancs, espaces verts, éclairage parties communes, mise en place d'une Commission Incivilités, d'un Comité de Suivi composé de locataires référents lors de réhabilitations, de petits déjeuners réguliers avec les résidants, de plusieurs outils au service de la prévention et/ou de la répression des troubles : le GLTD.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Continuer à inscrire notre programmation patrimoniale à travers la démarche du développement durable est un enjeu majeur pour Terre d'Opale Habitat. Le tout en s'appuyant sur l'un des 3 piliers essentiels : l'environnement. Telle est notre mission, telle est notre vocation.

NOS objectifs annuels en matière de préservation de l'environnement sont :

Poursuivre l'effort d'amélioration de la performance énergétique de notre patrimoine existant ;

Sensibiliser les locataires aux écogestes et à la maitrise de leur consommation ;

Poursuivre la sensibilisation des collaborateurs au tri sélectif, aux gestes éco-responsables, aux déplacements ;

Préserver la bio-diversité en favorisant la création de jardins partagés, noues végétalisées, etc.

AMÉLIORER LE BÂTI

Limiter les impacts de notre patrimoine sur l'environnement est une priorité. Ainsi, nous avons, en 2017, procédé à l'installation de chauffage central gaz sur plus de 150 de nos maisons individuelles diffuses. Cela a permis l'amélioration de la performance thermique des habitations de nos locataires.

Cette action a aussi contribué à remonter la moyenne énergétique de notre parc grâce au traitement des logements les plus énergivores.

De plus, dans le cadre de nos nouveaux projets relatifs aux gros travaux, l'approche thermique est systématique afin de minimiser l'empreinte du bâtiment sur l'environnement (opération labellisée, réhabilitation thermique, emploi d'EnR, etc.)

Pour les constructions neuves ou projets de réhabilitation, nous étudions toujours, en amont, la possibilité de pouvoir se raccorder sur la chaufferie collective bio masse du Beau-Marais pour que nos locataires puissent en bénéficier, le coût de cette énergie étant beaucoup plus compétitif que celui de l'énergie classique.

SENSIBILISATION AU QUOTIDIEN

La politique RSE de notre organisme passe inévitablement par la sensibilisation de nos locataires mais aussi de nos salariés.

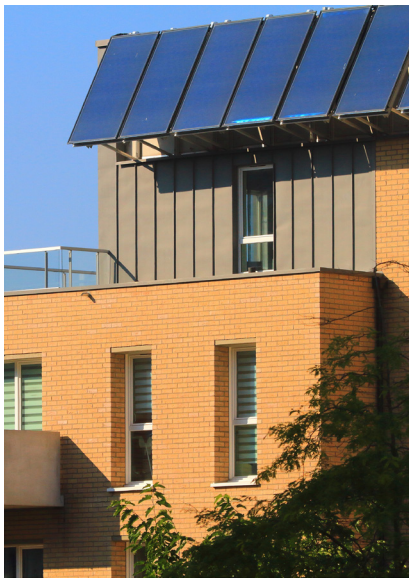
En effet, lors d'importants travaux, un dispositif d'accompagnement est instauré de la phase projet à la livraison avec par chronologie : une enquête sur les travaux à réaliser auprès de nos locataires, un petit déjeuner en leur présence, une réunion publique d'informations, la mise en place d'un Comité de Suivi composé des locataires du projet, et une formation à la réception sur les nouveaux équipements pour les accompagner dans leur utilisation. C'est donc tout un process de suivi et de sensibilisation qui est opéré.

Pour nos collaborateurs, il s'agit, ici, de les sensibiliser à la RSE par l'établissement de statistiques internes comme le nombre de copies réalisées pour réduire l'impact écologique et la mise en place de formations et d'équipements pour y contribuer : conduite écoresponsable, flotte de véhicules Hybrides, vélos électriques pour les gardiens, etc.

NOS ENJEUX

Maintenir notre politique offensive de réhabilitation pour faire bénéficier nos locataires d'économies de charges tout en réduisant notre empreinte sur l'environnement.

La Résidence “Villa des Arts” jumelée avec l'École d'Art “Le Concept” en cœur de ville à Calais.

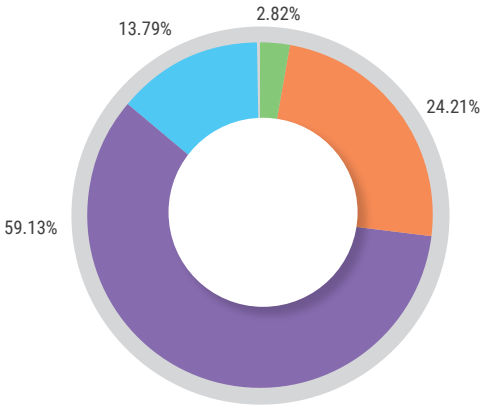


NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

100%
des livraisons effectuées en 2017 ont fait l'objet d'un label ou d'une certification.

43,7%
De nos logements sont reliés à une technologie permettant de produire une énergie d'origine renouvelable.

CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE



- A/B (-90Kw/m²/an) **2,82%**
- C (91-150Kw/m²/an) **24,21%**
- D (151-230Kw/m²/an) **59,13%**
- C (+231Kw/m²/an) **13,79%**

24,83 T Poids total des émissions de Co2 des déplacements professionnels quotidiens.

Bonne pratique

Mise en place d'un Comité de Suivi sur chaque réhabilitation, composé de locataires de la résidence.

Élaboration d'une bâche informative sur les éco-gestes présentée aux locataires lors de différents ateliers.

Éric Germain

NF Habitat

PRÉSENTEZ-NOUS LA DÉMARCHE CERQUAL QUALITEL

Terre d'Opale Habitat a depuis de nombreuses années souhaité valoriser sa démarche de recherche de la qualité du logement à travers les certifications délivrées par CERQUAL QUALITEL Certification.

Nous travaillons selon un processus de recherche de la qualité par l'amélioration continue et afin de déterminer les objectifs à atteindre pour les opérations de construction et de réhabilitation de logements, et d'apporter aux futurs usagers de ces logements QUALITÉ DE VIE, PERFORMANCE ÉCONOMIQUE et RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT.

Toutes les exigences permettant d'atteindre ces objectifs sont formulées dans notre référentiel de certification NF HABITAT – NF HABITAT HQE, et nous contrôlons leur atteinte en tant qu'organisme certificateur tiers et indépendant. CERQUAL QUALITEL Certification délivre des certifications élaborées et diffusées par le groupe QUALITEL et est accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation).

Pour élaborer ce référentiel, QUALITEL s'appuie sur un comité réunissant des associations de consommateurs, les professionnels de la construction, un collège d'experts et d'autres organismes d'intérêt général ou collectivités publiques. La composition de ce comité permet de prendre en compte les attentes de tous ceux qui accompagnent, conçoivent, construisent et habitent le logement.

Top ☺

Instrumentalisation des logements :

252 logements connectés multi-fluides sur la Réhabilitation Mollien pour le suivi des consommations.

Flop ☹

Écogestion :

Sensibilisation des locataires aux nouveaux procédés de traitement des espaces paysagers (écogestion) souvent perçus comme un manque d'entretien.

ENV 1
Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

			2015	2016	2017
ENV 1.1 Limitation des impacts du parc et de son occupation		**A** bâti très performant	0,00 %	0,00 %	**0,09 %**
		B 51-90 kWh/m²/an	2,11 %	2,11 %	**2,73 %**
		C 91-150 kWh/m²/an	25,72 %	25,86 %	**24,21 %**
		D 151-230kWh/m²/a	59,73 %	59,54 %	**59,13 %**
		E 231-330 kWh/m²/an	8,50 %	8,55 %	**10,69 %**
		F 331-450 kWh/m²/an	1,78 %	1,79 %	**1,78 %**
		G bâti énergivore	2,14 %	2,15 %	**1,32 %**
		Données non disponibles	0,00 %	0,00 %	**0,04 %**
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*		< 6 kg CO_2/m²/an	0,00 %	0,00 %	**0,00 %**
		6-10 kg CO_2/m²/an	1,23 %	1,24 %	**0,64 %**
		11-20 kg CO_2/m²/an	4,20 %	4,22 %	**4,60 %**
		21-35 kg CO_2/m²/an	21,19 %	21,30 %	**20,67 %**
		36-55 kg CO_2/m²/an	48,58 %	48,43 %	**50,99 %**
		56-80 kg CO_2/m²/an	22,09 %	22,08 %	**22,05 %**
		> 80 kg CO_2/m²/an	2,71 %	2,72 %	**1,00 %**
		Données non disponibles	0,00 %	0,00 %	**0,04 %**
Logements récents (< 5 ans)	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	132	132	**94**
		Médiane	134	134	**79**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	24	24	**13**
		Médiane	25	25	**15**
Patrimoine locatif total	Performance énergétique* (en kWh/m²/an)	Moyenne	188	188	**185**
		Médiane	177	177	**174**
	Emissions de gaz à effet de serre* (en kg. d'équiv. CO_2/m²/an)	Moyenne	47	47	**47**
		Médiane	44	44	**44**
ENV 1.2 Part des logements alimentés en énergies renouvelables[1] (tout ou partie)		Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	43,73 %	43,95 %	**43,70 %**
		Logements reliés à un chauffage urbain	42,31 %	42,52 %	**42,27 %**
		Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00 %	0,00 %	**0,00 %**
ENV 1.3 Consommations d'eau sur le patrimoine		Consommations d'eau sur le patrimoine*	-	-	**-**
		Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	-	-	**-**
ENV 1.4 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes[2]		Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes[2]	4,42%	8,87%	**25,13%**
		Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes	-	-	**-**

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

ENV 2
Limitation des impacts du parc et de son occupation

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

		2015	2016	2017
ENV 2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	Logements neufs	100,00 %	-	**100,00 %**
	Nom des labels/certifications			
	Logements réhabilités	0,00 %	0,00 %	**00,00 %**
	Nom des labels/certifications			
ENV 2.2 Opérations livrées conformes aux critères de « chantiers à faibles nuisances »		100,00 %	100,00 %	**127,16 %**
ENV 2.3 Emissions de CO_2 liées aux déplacements[3]	Total des émissions de CO_2 des déplacements professionnels quotidiens (t.)	26,76	27,75	**24,83**
	Nombre de véhicules de service	46,00	38,00	**38,00**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service (g de CO_2/Km)	128,94	120,57	**119,97**
	Nombre de véhicules de fonction	1,00	1,00	**1,00**
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction (g de CO_2/Km)	133,00	112,00	**115,00**
ENV 2.4 Sites fonctionnels	Consommation énergétique moyenne (en kWh/m²/an)	-	-	**-**
	Emissions moyennes de gaz à effet de serre (en kg. CO_2/m²/an)	-	-	**-**
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels			

3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

ENV A /

ACCOMPAGNEMENT À L'ÉVOLUTION DES HABITUDES ET PRATIQUES DES RÉSIDANTS

- Finalisation de l'action HOP'Energie avec distribution de kits Hydro-Economne et ampoules LED ;

- Action CIVIGAZ avec information sur les économies d'énergie et contrôle des équipements GAZ du foyer ;

- Poursuite du déploiement de colonne à déchets entérrés pour le tri sélectif ;

- Mise en place d'une Binbox, local à containers extérieur sécurisé permettant le tri séléctif.

ENV B /

SENSIBILISATION ET FORMATION À L'ENVIRONNEMENT DES SALARIÉS ET DES FOURNISSEURS

- Mise en place de corbeilles de tri pour papiers et cartons : les déchets sont collectés et valorisés par une association d'insertion ;

- Paramétrage des copieurs par défaut en noir et blanc et recto/verso ;

- Utilisation d'une centrale électronique de gestion des clés de véhicule pour favoriser l'autopartage ;

- Acquisition de 5 vélos à assistance électrique pour nos gardiens ;

- Mise à disposition de différents collecteurs : piles, cartouches encre, GSM , bouchons.

ENV C /

MESURES DE PRISE EN COMPTE ET PRÉSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

1 - Mise en place de nouveaux jardins partagés dans le cadre des chantiers d'insertion sur le secteur CHAFFÉE.

Dans le cadre d'un marché de requalification résidentielle des espaces verts autour des immeubles situés rue Roger Chaffée NT1, NT2, l'Association Environnement et Solidarité s'est investie dans la réalisation de travaux avec les habitants de ce quartier afin de revitaliser les espaces publics et participer à la revalorisation de l'image du quartier. Le souhait de Terre d'Opale Habitat était de pouvoir répondre qualitativement à diverses problématiques relatives d'une part à l'amélioration du cadre de vie de ses locataires et d'autre part de contribuer à une véritable action de sensibilisation des locataires et de contribution à la biodiversité. En confiant ce projet à l'Atelier Chantier d'Insertion AES, des salariés en parcours d'insertion ont pu être formés et travailler à la réalisation d'un aménagement végétalisé associé à la création d'un verger, d'un terrain de pétanque et de jeux tout en entamant ou poursuivant une étape d'insertion vers l'emploi.

2 - Partenariat avec les habitants : une première sensibilisation par porte à porte : C'est après des réunions d'échange et de concertation avec les services de la Gestion Urbaine de Proximité de Terre d'Opale Habitat et l'organisation de visites régulières sur ce secteur qu'il a été décidé d'aller à la rencontre de chaque locataire pour discuter de leurs habitudes quotidiennes, leur vision du quartier, leurs souhaits liés au devenir de leur quartier et des attentes de leur famille. A cet effet, l'Association Environnement et Solidarité a mis à disposition un salarié Adulte Relais qui a eu pour mission d'explorer diverses réflexions au regard des éléments recensés sur les attentes des locataires de ces bâtiments, mais aussi de vulgariser le concept de bio diversité.

3 - Un petit déjeuner locataire pour faire emerger une vision globale et confronter les differentes points de vue.

Ces réflexions ont donné lieu à la réalisation d'un projet présenté aux locataires par le biais d'un diaporama reprenant l'ensemble des espaces verts à aménager autour des bâtiments NT1 et incluant diverses possibilités d'aménagements variés pouvant répondre aux attentes de chacun. Un petit déjeuner organisé par la Régie de Quartier avec les locataires, les techniciens de Terre d'Opale Habitat et l'AES a permis d'établir un choix définitif sur les actions à mettre en œuvre. Ainsi les participants ont confirmé leur souhait de bénéficier :

- De lieu de vie commun ;

- D'un espace potager et d'un verger ;

- D'un aménagement d'une haie champêtre délimitant la route des espaces communs et favorisant la biodiversité.

Le choix des espèces a été réalisé avec les locataires parmi une proposition d'essences locales et rustiques adaptées à la nature du terrain. L'AES a proposé aux enfants des familles résidant sur le secteur de participer aux travaux de plantation. 5 locataires et 6 enfants ont participé activement. L'Adulte Relais de l'AES leur a fait découvrir les essences, leur intérêt et prodigué quelques conseils liés au respect de l'environnement. Au total, 400 arbustes et 22 fruitiers ont été plantés.

CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Être un acteur clé d'une dynamique vertueuse qui conjugue logement et emploi et développer l'esprit entrepreneurial qui nous caractérise comme toute entreprise de l'économie sociale et solidaire.

TERRE D'OPALE HABITAT est une entreprise à part entière autonome travaillant étroitement avec beaucoup d'entreprises du territoire.

3 OBJECTIFS MAJEURS

Rendre pérenne Terre d'Opale Habitat ;

Maintenir l'emploi sur notre territoire ;

Respecter le délai de paiement aux fournisseurs en phase avec nos engagements RSE et la loi.

NOTRE STRATÉGIE

Grâce à des ressources financières propres et externes, Terre d'Opale Habitat alloue des budgets d'investissement importants et permanents pour le développement et le maintien de son patrimoine à travers :

La construction et le renouvellement chaque année de logements collectifs et individuels de qualité ;

La programmation pluriannuelle de réhabilitation thermique et énergétique massive ;

La maintenance quotidienne des logements, gage de qualité de vie pour les locataires.

Compte tenu de l'importance de la dette contractée pour financer ces budgets investis, celle-ci doit être gérée et optimisée dans le temps pour garantir à l'entreprise une capacité d'endettement future, assurance du maintien des budgets d'investissement prospectifs. Le recours à l'emprunt étant la 1ère ressource pour financer le parc immobilier de Terre d'Opale Habitat, cette optimisation de la dette doit, bien sûr, être réalisée dans le respect des obligations réglementaires de notre activité de bailleur social et avec un souci permanent de minimiser les risques financiers. L'autofinancement généré par notre activité est utilisé pour nous permettre d'entretenir et améliorer notre patrimoine et d'investir des fonds propres dans les opérations neuves pour leur permettre d'être équilibrées. Terre d'Opale Habitat a opté, pour organiser le classement, l'accès et la diffusion des factures par une gestion électronique des documents (GED) qui élimine la circulation papier des documents et permet une validation rapide et exhaustive des paiements des factures fournisseurs.

NOS ENJEUX

LA PÉRENNITÉ AU SERVICE DE L'EMPLOI

Pour être pérenne, TOH doit dégager les ressources nécessaires, à son développement, l'entretien de son patrimoine et la performance énergétique, tout en veillant au respect de son équilibre financier. De par ces actions, TOH contribue ainsi durablement au maintien de l'économie locale.

La Résidence du “Champ de Courses” dans le quartier du Beau-Marais à Calais.

NOTRE PERFORMANCE

Notre niveau d'exigence et de transparence, partagé par l'ensemble des collaborateurs, est régulièrement suivi, contrôlé et analysé dans une recherche permanente d'optimisation et de maîtrise de nos procédures internes.

Pour 2017, le délai de paiement des factures fournisseurs est à un niveau plus que satisfaisant car il se situe à 27.64 jours, nettement moins que le délai légal. Par notre activité, nous sollicitons une centaine d'entreprises locales, ce qui garantit notre position d'acteur économique engagé et assure aux locataires une qualité de prestation de proximité. Terre d'Opale Habitat s'engage depuis longtemps à garantir à tous ses partenaires et parties prenantes un traitement équilibré et équitable en termes de relations économiques et contractuelles.

Un acteur économique engagé vers une qualité de service de proximité.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

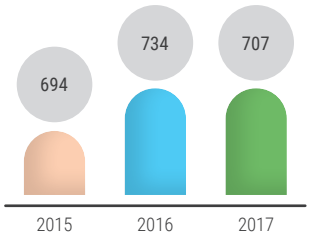
28 705
heures d'insertion générées par l'activité.

+ 65%
des bénéficiaires des heures d'insertion sont des locataires de Terre d'Opale Habitat.

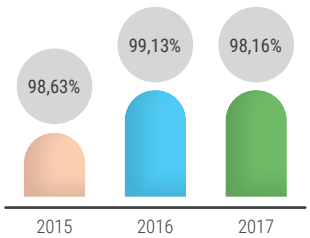
27,64
délai moyen de paiement des fournisseurs (jours).

36,2%
part d'entreprises locales qui travaillent avec Terre d'Opale Habitat.

TAUX DE VACANCE AU 31 DÉCEMBRE 2017



TAUX DE RECOUVREMENT AU 31 DÉCEMBRE 2017



18,5 M€ d'investissements de toutes natures tels que construction, réhabilitation et autres investissements.

Bonne pratique

Depuis le début de l'année 2016, Terre d'Opale Habitat, s'inscrit vers une dématérialisation intégrale des consultations.
Dans la perspective de l'obligation de dématérialisation totale des consultations à compter du 1er Octobre 2018, Terre d'Opale a mis en place un accompagnement des entreprises en vue de les inciter progressivement à se familiariser à l'utilisation de la plateforme de téléchargement des dossiers de consultation et de remise des offres par voie dématérialisée accessible sur le site.
Ainsi, le pourcentage des remises d'offres dématérialisées en 2017 est en nette progression, soit 30% des plis, représentant une augmentation de 271% par rapport à 2016.
74 marchés ont été signés en 2017, dont 62 consultations lancées en cours de l'année.
2/3 des marchés conclus concernent des opérations d'entretien, de construction, de réhabilitation et de démolition.
En 2017, plus de 82% des marchés ont été conclus avec une entreprise de la région des Hauts de France.
20 % des consultations lancées en 2017 comportaient une clause d'insertion ou portaient sur un marché d'insertion.

Maître Benoît Callieu

Avocat

QUE PENSEZ-VOUS DU TRAITEMENT GLOBAL DE VOS FACTURES AU SEIN DE TERRE D'OPALE HABITAT ?

Je suis entièrement satisfait du traitement global de mes factures au sein de Terre d'Opale Habitat d'où ressort une fluidité et une transparence importantes qui sont, pour nous, un gain de temps très appréciable.

Jamais on ne vous réclame une facture pour non-paiement et votre service trésorerie nous informe systématiquement de la mise en paiement de nos factures.

De plus, travailler avec Terre d'Opale Habitat est pour nous une garantie financière au vu de sa bonne santé économique.

ÊTES-VOUS SATISFAIT DU DÉLAI DE PAIEMENT EFFECTUÉ PAR TERRE D'OPALE HABITAT ?

Les délais sont respectés et toujours inférieurs au délai légal des 30 jours.

Top ☺

Délai de paiement :

Le maintien du délai de paiement sous les 30 jours alors que la moyenne nationale se situe au-delà des 45 jours.

28 705 heures facturées par les entreprises d'insertion au profit de Terre d'Opale Habitat.

Flop ☹

Portail Chorus :

Bien qu'il soit facilitateur de traitement, bon nombre de grandes entreprises peinent à utiliser le portail Chorus quant à la dématérialisation de leurs factures.

SOLUTION

ECO 1
Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine

		2015	2016	2017
ECO 1.1 Autofinancement net rapporté aux loyers		14,30%	12,91%	**8,27 %**
ECO 1.2 Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement		981 €/logt	1318 €/logt	**1 589 €/logt**
ECO 1.3 Effort annuel moyen en investissement dans le parc	Croissance du parc	**2010-2014**	**2011-2015**	**2012-2016**
	Investissement annuel moyen	8 357 141 €	6 008 704 €	**10 320 662 €**
	Par logement acquis ou produit	214 456 €/logt	214 456 €/logt	**194,652 €/logt**
ECO 1.4 Équilibre financier moyen des opérations	Croissance du parc	**2014**	**2015**	**2016**
	Fonds propres	7,53 %	-	**4,63 %**
	Emprunts	84,06 %	-	**93,65 %**
	Subventions	8,42 %	-	**1,72 %**
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	10 664,87 €/logt	000 €/logt	**6 340,76 €/logt**
	Amélioration du parc			
	Fonds propres	22,48 %	20,77 %	**33,57 %**
	Emprunts	61,50 %	77,56 %	**48,44 %**
	Subventions	16,02 %	1,68 %	**17,99 %**
ECO 1.5 Taux de vacances dont :	TOTAL	10,05 %	10,69 %	**10,26 %**
	Moins de 3 mois en exploitation	0,80 %	0,90 %	**0,93 %**
	Plus de 3 mois en exploitation	0,23 %	0,79 %	**0,39 %**
	Taux de vacance technique	9,02 %	9,00 %	**8,94 %**
	dont taux de logements neutralisés définitivement	0,36 %	0,28 %	**0,42 %**

ECO 2
Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

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

ECO 2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

	2015	2016	2017
Salariés	6 317 K€	5 890 K€	**6 178 K€**
Fournisseurs et prestataires	22 742 K€	27 877 K€	**21 056 K€**
Administrations fiscales	4 447 K€	4 646 K€	**4 558 K€**
Banques	3 414 K€	3 321 K€	**3 111 K€**
Actionnaires	-	-	**-**
État (Cotisations à des fins redistributives)	88 K€	84 K€	**82 K€**

ECO 2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

2015	2016	2017
48 221 h	30 809 h	**28 705 h**

ECO 2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

	2015	2016	2017
Nombre de fournisseurs et prestataires	491	518	**530**
Part d'entreprises locales*	28,72 %	31,47 %	**36,23 %**

* entreprises dont l'adresse de facturation est située au sein de la Communauté d'Agglomération

ECO 2.4 Délai de paiement moyen des fournisseurs

	2015	2016	2017
Délai de paiement moyen des fournisseurs	25,3 jours	26,23 jours	**27,64 jours**
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	93,49 jours	93,53 jours	**91,03 jours**

ECO A / POLITIQUE ET PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Terre d'Opale Habitat veille à respecter de nombreux principes garantissant une véritable politique d'achats responsables. Pour ce faire, le bailleur introduit, entre autres, plusieurs critères environnementaux dans ses procédures d'achats comme, par exemple, le fait de solliciter en priorité des fournitures éco labellisées, ou solliciter des entreprises ayant un point de vente sur le territoire afin de limiter l'impact écologique de la livraison. Dans le cadre des marchés, des critères environnementaux sont pris en compte dans les analyses des offres. Il est également demandé aux candidats de préciser leurs process en termes de développement durable et expériences en matière d'éco responsabilité.

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

Répondre aux impératifs de gestion commandés par le contexte législatif encadrant le logement social tout en réaffirmant l'attachement de l'entreprise aux aspects relatifs à l'égalité professionnelle, à la formation de son personnel et à la qualité de vie au travail, telle a été l'action volontariste de TOH. Pour mesurer et donner sens à cette démarche, un questionnaire a été soumis à l'ensemble des collaborateurs pour prendre acte du chemin parcouru et celui à parcourir.

VALORISER ses Ressources Humaines est une question à laquelle Terre d'Opale Habitat a souhaité répondre en sollicitant ses collaborateurs internes.

63 QUESTIONS EN GUISE DE BAROMÈTRE SOCIAL

63 questions n'éludant aucune thématique : l'image de l'entreprise, ses valeurs, son accessibilité, ses conditions de travail, la qualité de l'encadrement, l'autonomie accordée, la qualité des relations, les évolutions de carrière, la rémunération, l'aménagement du temps de travail…

Une étape indispensable répondant à l'objectif de dresser un état des lieux de la situation, de faire sauter les préjugés, d'avoir en tête nos forces pour s'y appuyer et nos faiblesses pour y remédier.

Et s'il fallait retenir un chiffre pour s'assurer de l'état général des Ressources Humaines au sein de l'entreprise, 88,9% du personnel pensent que c'est une chance de travailler chez TOH !

C'est rassurant, d'autant que les tableaux de bord de gestion mettaient en avant ces dernières années un indicateur qui pouvait apparaître comme préoccupant : celui de l'absentéisme. Avec un taux d'absence moyen supérieur à 10%, il convenait de prendre un certain nombre de mesures pour comprendre et apporter des réponses aux difficultés exprimées par cet indicateur.

AGIR SUR L'ABSENTÉISME

Suite au plan d'actions établi au second semestre 2016, un premier bilan a été dressé courant 2017.

Les mesures prises consistent principalement à concourir à un meilleur accompagnement du personnel en reprise de travail afin d'identifier si des raisons inhérentes à la situation professionnelle peuvent être en lien, de façon directe ou indirecte, avec l'origine de l'absence.

Ainsi, chaque collaborateur, dont la durée ou la fréquence d'absence est appréciée numériquement comme inhabituelle, rencontre un Responsable dans le cadre d'un entretien de ré-accueil.

Puis un autre Responsable, à chaque nouvelle absence, de telle sorte que la Direction s'assure que le problème ne puisse s'enliser dans un conflit de management de proximité.

NOS ENJEUX

La stabilité des équipes et leur attachement à la société se traduisent par une moyenne d'âge de l'effectif de plus de 49 ans. Cette singularité se décline par différents enjeux qui déterminent la priorisation des actions en la matière : investissement conséquent dans la formation professionnelle continue (près de 2/3 de l'effectif formés en 2017), gestion non stigmatisante de l'absentéisme, gestion des carrières, cadre d'organisation individuelle du temps de travail respectueux de l'équilibre vie personnelle/activité professionnelle.

La Résidence des “Droits de l'Homme”, Chemin Parmentier à Calais.

Ce dispositif peut se voir compléter, selon le contexte, par des échanges préalables à la reprise à l'initiative du service des Ressources Humaines pour appréhender dans les meilleures conditions le retour d'absence.

Indépendamment de ces actions, le droit de regard de l'employeur sur les absences est régulièrement opéré dans le cadre d'organisation de contre-visites médicales.

Ces mesures, qui ont fait l'objet d'une concertation avec les représentants du personnel, ont porté leurs fruits puisque le taux d'absentéisme moyen de 2016 qui s'établissait à 10,5%, a connu un repli à 7,2% pour l'année 2017. Ces efforts doivent être poursuivis sur le long terme afin de respecter nos engagements liés à la qualité de service apportée à nos clients/locataires. En interne, cela permettra de renforcer la cohésion des équipes et de gagner en productivité.

Une baisse de l'absentéisme de 31,4% par rapport à 2016.

BAROMÈTRE SOCIAL

86,3%
Salariés de TOH estiment que leur travail est “très intéressant” ou “intéressant”.

88,9%
Pensent que c'est une chance que de travailler à TOH.

81,5%
Sont fiers de ce qu'ils font au niveau professionnel.

81,3%
Sont très satisfaits des avantages sociaux octroyés par l'employeur.

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

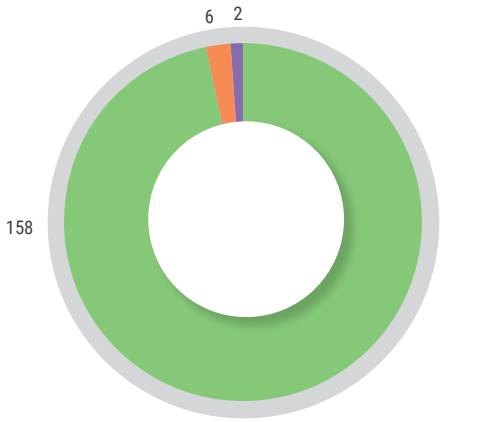
2,7
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés.

100%
part des salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années.

6,6%
de la masse salariale est allouée à des avantages sociaux.

2,9%
de la masse salariale est consacrée à la formation.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS



7,2% Taux d'absentéisme en 2017, soit 2691 jours d'absence en moins par rapport à l'année 2016 (10,5%).

Bonne pratique

L'ASSERMENTATION DU PERSONNEL DE PROXIMITÉ

Terre d'Opale Habitat a promu et valorisé le personnel de proximité par le biais d'une assermentation conférant le titre de Garde Particulier. Ce dernier est un agent verbalisateur placé sous la surveillance directe du procureur de la République et sous l'autorité de son employeur. Il constate les délits portant atteintes aux propriétés de TOH. Des procès-verbaux sont ensuite transmis au Procureur de la République. Au terme d'une formation, le personnel concerné a prêté serment au Tribunal.

Cette démarche a par ailleurs fait l'objet d'une importante médiatisation auprès de nombreux médias nationaux (TF1, France 2/3, M6, RTL, …) qui en ont fait écho.

Natacha Fontaine

Trésorière du Comité d'Entreprise de TOH

EN QUOI CONSISTE VOTRE RÔLE EN TANT QUE TRÉSORIÈRE DU COMITÉ D'ENTREPRISE ?

Je gère le budget alloué au Comité d'Entreprise tout en tenant deux cahiers de comptes, l'un qui concerne le fonctionnement du CE et l'autre qui détaille les actions sociales. Ces cahiers de comptes sont vérifiés chaque année par un expert-comptable tout comme les relevés de banque, factures, etc.

QUELLES ACTIONS ONT ÉTÉ PROPOSÉES EN 2017 ?

Le budget nous a permis d'augmenter la dotation en chèques vacances qui est passée ainsi à 670 €, nous avons ajouté aussi des chèques cultures d'une valeur de 20 € sans oublier l'organisation de plusieurs voyages et surtout un arbre de Noël encore plus conséquent tant en bons cadeaux qu'au niveau de la réception familiale.

QUELS SONT LES ÉVENTUELS PROJETS ET ATTENTES DU PERSONNEL POUR CETTE ANNÉE ?

Nous étudions actuellement un grand voyage "au soleil". Nous allons maintenir la dotation en chèques vacances mais étudions plusieurs "nouvelles pistes" afin d'apporter toujours plus aux salariés. Nous allons reconduire une journée pêche, une sortie cabaret mais nous n'avons pas vraiment de demandes spécifiques de la part des collègues.

Top ☺

CONTRIBUTION DE L'EMPLOYEUR AU C.E.

Un niveau de contribution (4,09%) bien supérieur à la moyenne nationale (1,5%) est alloué au Comité d'Entreprise par Terre d'Opale Habitat.

Flop ☹

UNE COMMUNICATION INTER SERVICES... PERFECTIBLE !

Si les relations entre les collègues sont jugées positivement à travers les résultats du questionnaire remis au personnel, il apparaît clairement un certain cloisonnement dès lors qu'il s'agit de travailler en transversalité. Ainsi, à la question : "trouvez-vous que les services communiquent facilement entre eux ?", 88% du personnel estiment que ce n'est pas le cas…

Des actions concrètes ont donc été définies pour remédier à cette difficulté en espérant qu'elles se concrétisent par une rubrique "TOP" à leur sujet lors d'un prochain rapport d'activité.

HR1
Équité d'accès et de conditions de travail

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

HR 1.1
Répartition des effectifs par type d'emploi (% des ETP)

	2015	2016	2017
CDI	97,37 %	96,05 %	**95,26 %**
CDD (Hors CDD de remplacement)	0,44 %	1,13 %	**1,19 %**
Interim	00 %	00 %	**00 %**
Contrats spécifiques			
Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	3 salariés	4,25 salariés	**5,90 salariés**
Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	1 salariés	0,67 salariés	**0 salariés**
Stagiaires	0 stagiaire	0 stagiaire	**1 stagiaire**

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

	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	**Femmes**	**Hommes**
Nombre de salariés en CDI	75	104	73	93	**68**	**89**
Âge						
< 25 ans	1 %	1 %	1 %	0 %	**0 %**	**0 %**
25-55 ans	33 %	41 %	34 %	40 %	**32 %**	**38 %**
> 55 ans	8 %	16 %	09 %	16 %	**11 %**	**19 %**
Catégories						
Ouvriers de maintenance	0 %	5 %	0 %	04 %	**0 %**	**4 %**
Personnel de proximité	7 %	27 %	6 %	29 %	**6 %**	**27 %**
Employés administratifs	30 %	15 %	28 %	10 %	**26 %**	**10 %**
Agents de maîtrise	1 %	3 %	5 %	4 %	**7 %**	**6 %**
Cadres	3 %	5 %	4 %	7 %	**3 %**	**6 %**
Directeurs et cadres dirigeants	2 %	3 %	2 %	2 %	**1 %**	**3 %**

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

	2015	2016	**2017**
Travailleurs handicapés employés durant l'année	9	9	**10**
Équivalent en ETP	9 ETP	8 ETP	**10 ETP**
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	42 K€	34 K€	**42 K€**
Compensation versée à l'AGEFIPH*	-	-	**-**

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

HR 1.4
Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*

	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	**Femmes**	**Hommes**
Ouvriers de maintenance	22,80 K€	23,10 K€	20,60 K€	22,66 K€	**-**	**23,51 K€**
Personnel de proximité	23,90 K€	28,10 K€	21,50 K€	23,60 K€	**21,84 K€**	**24,20 K€**
Employés administratifs	25,40 K€	26,70 K€	24,32 K€	25,64 K€	**25,15 K€**	**25,80 K€**
Agents de maîtrise	28,40 K€	34,20 K€	28,40 K€	31,58 K€	**28,34 K€**	**31,94 K€**
Cadres	38,20 K€	37,30 K€	35,29 K€	37,54 K€	**39,59 K€**	**37,67 K€**

HR 1.5 Écart de rémunérations*

	2015	2016	**2017**
Rémunération médiane	22 K€	22 K€	**22 K€**
Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	3	3	**3**

HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**

			2017
Autres avantages sociaux	4,88 %	6,45 %	**6,65 %**

HR2
Employabilité et évolution professionnelle

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

HR 2.1
Volume annuel de formation par catégorie de salariés

	2015		2016		2017	
	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	**Nbre de salariés**	**Nbre d'heures**
Ouvriers de maintenance	-	-	8	227	**6**	**238**
Personnel de proximité	-	-	49	687	**33**	**341**
Employés administratifs	-	-	58	851	**33**	**685**
Agents de maîtrise	-	-	15	177	**12**	**112**
Cadres	-	-	17	445	**6**	**95**
Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	-	-	7	189	**6**	**119**

HR 2.2
Accès à la formation

	2015		2016		2017	
	Femmes	**Hommes**	**Femmes**	**Hommes**	**Femmes**	**Hommes**
Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	50,67%	71,15%	90,41%	91,40%	**100%**	**100%**

HR 2.3
Mobilité interne

	2015	2016	2017
Nombre de mobilités internes dans l'année	9	10	1
dont : Nombre de promotions internes dans l'année	2	4	1
Total de postes pourvus dans l'année	17	14	5

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

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

HR 3.1
Taux d'absentéisme
(% des jours ouvrés)

	2015	2016	2017
Taux d'absentéisme global	-	10,50%	**7,19%**
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	-	2,83%	**0,95%**
Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	-	11	**12**

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

2015	2016	2017
4,05%	4,13%	**4,09%**
-	-	**-**
-	-	**-**

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

En matière de prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux, 3 types d'actions sont menés pour en limiter les risques :

- La mise en œuvre de mobilités internes lorsque la situation du collaborateur nécessite un "dépaysement professionnel" avec un accompagnement du service Ressources Humaines ;

- La prise en compte des risques potentiels au sein du document unique ;

- La formation régulière des équipes sur la gestion des conflits.

L'entreprise a par ailleurs déployé en 2017 un questionnaire à l'attention du personnel afin de définir les attentes des salariés en matière de qualité de vie au travail.

HR B / ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Les réflexions visant à favoriser l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle ne sont pas nouvelles au sein de Terre d'Opale Habitat. Les agents/salariés disposent depuis plusieurs années d'une grande souplesse dans l'organisation de leur temps de travail grâce à un accord sur son aménagement. Ainsi, un dispositif de plages mobiles permet à chaque collaborateur, en fonction de ses contraintes personnelles, d'assurer une prise et fin de service au moment où il le souhaite. Naturellement, ces plages sont restreintes en marge des demi-journées afin que le bon fonctionnement des services n'en soit pas altéré. La possibilité est également offerte au personnel de moduler leurs 35 heures sur des rythmes alternatifs aux 7 heures par jour du Lundi au Vendredi. Ainsi, ces 35 heures peuvent être réalisées sur 4 jours, 4,5 jours ou 9 jours/2 semaines en densifiant les horaires et en ouvrant la porte à des plages de récupération permettant une meilleure conciliation entre contraintes privées et professionnelles.

GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Terre d'Opale Habitat a pris toute la mesure de l'importance de sa communication au sein de sa propre gouvernance, envers ses clients, ses partenaires, mais également son personnel. Les programmes de construction, de rénovation et d'amélioration du cadre de vie font désormais l'objet d'échanges auxquels sont associées toutes les parties prenantes pour le bien-vivre des locataires.

AU sein de l'entreprise, des organes de décision ont été mis en place dans l'objectif d'une compréhension commune des enjeux et d'une coordination optimale des actions au cœur des services.

SATISFACTION DES LOCATAIRES/CLIENTS

Une enquête de satisfaction des locataires sur la perception de la qualité du service rendu a été réalisée par le Cabinet MARKET AUDIT sur un échantillon aléatoire de 503 locataires.

85% des locataires conseilleraient TOH à un proche et sont satisfaits de leur logement.

Un axe d'effort est demandé sur l'entretien des parties communes, aujourd'hui nettement amélioré grâce aux actions mises en place en vue de l'obtention du label QUALI'HLM.

Les enquêtes de satisfaction sont réalisées à l'issue des programmes de réhabilitation.

SATISFACTION DES SALARIÉS

Réalisation d'un questionnaire de satisfaction du climat social adressé à tous les salariés.

Communication en interne et à la gouvernance et prise en compte des résultats par exemple dans l'amélioration de la communication de l'information (formalisme du CODIR ELARGI, réunions d'informations biannuelles…).

Informations ponctuelles du Directeur Général à l'ensemble du personnel (intéressement, vœux aux salariés, journée de cohésion).

Réunions de négociations avec les instances partenariales (NAO, intéressement, présentation des réorganisations…).

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Mise en place de 110 procédures internes appliquées par les services.

NOS ENJEUX

Outre les décisions classiques et réglementaires qui s'imposent tout au long de l'année (vote du budget, approbation des comptes, orientations en matière de politique des loyers…), le Conseil d'Administration est amené à statuer dans de nombreux domaines.

Les Commissions réglementaires ou ad-hoc (attributions, impayés, sociale, incivilités) et le Conseil de Concertation Locative, se réunissent périodiquement et actent leurs décisions conformément aux réglementations en vigueur, pour être communiquées ensuite par les services, aux clients/locataires.

La Résidence "Bord de Mer", EHPA-H gérée par l'AFAPEI.

Aujourd'hui, la dématérialisation s'impose. L'ensemble des supports de présentation, annexes, conventions, photos ou cartographies, sont transmis sur tablettes numériques aux Administrateurs et aux Directeurs.

Les Administrateurs, membres des commissions sont ainsi destinataires des dossiers locataires pour étude avant la séance, permettant ainsi le respect des règles de la CNIL dans la confidentialité des données personnelles. Aussi, des réunions décentralisées ont pu être organisées au sein des municipalités partenaires.

RELATIONS ET COOPÉRATIONS AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Organisation de petits déjeuners locataires au pied des résidences, associant les acteurs locaux et partenaires associatifs et culturels.

Association d'un "locataire référent" aux Comités de Suivi créés dans le cadre des réhabilitations.

Création de jardins thématiques et potagers pour les locataires, dans le quartier Renoir à Calais.

Organisation de la semaine "Bien vivre ma ville" en lien avec 28 partenaires locaux dans l'objectif de proposer aux locataires et aux calaisiens de redécouvrir leur ville sous un angle différent à travers 26 activités culturelles et sportives.

Mise en avant de locataires dans le journal d'information "DÉCLIC".

Présence de l'organisme au Salon de l'Habitat et présentation d'un nouveau label "PRIMOPT'IMM".

NOTRE ANNÉE EN QUELQUES CHIFFRES

INSTANCES	COMPOSITION	ACTIVITÉ
CONSEIL D'ADMINISTRATION	27 membres (élus du Conseil communautaires, personnes qualifiées, représentants des associations d'insertion et le logement des personnes défavorisées, représentants des organisations syndicales et des locataires, représentants de la CAF et de l'UDAF, du collecteur à l'effort de construction).	**5 Séances** + 1 réunion de bureau
COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DE LOGEMENTS	Chacune des 2 Commissions est composée de : 6 Administrateurs dont 1 représentant des locataires. 1 Administrateur représentant l'insertion. Le représentant de l'Etat. Le Président de l'EPCI compétent. Le Maire de la commune compétent. 1 référent du service.	**63 Commissions**
COMMISSION D'APPEL D'OFFRES	Le Président du Conseil d'Administration, Président de la Commission d'appel d'offres. 3 Administrateurs titulaires et 3 suppléants. 1 référent du service.	**9 Commissions**
CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE	10 Administrateurs dont 5 représentants des locataires. 7 représentants des associations de locataires. Directeurs ou responsables de services concernés. 1 référent du service.	**2 Conseils**

Bonne pratique

UNE JOURNÉE DE COHÉSION OFFERTE AUX SALARIÉS

En 2017, une seconde édition de "LIBER'TEAM" était proposée aux salariés. Cette journée de cohésion, outre l'objectif affiché d'encourager l'esprit d'équipe et d'entreprise, offre aux salariés une vraie bouffée d'air frais.

Ainsi, ce 2 juin, à l'issue de la formation aléatoire des équipes, tous se sont retrouvés pour la réalisation d'un rallye piéton dans la ville, type "PÉKIN EXPRESS" puis après un déjeuner en commun, se sont rassemblés pour un "KOH LANTA" sur la plage ensoleillée de Calais. La bonne humeur et l'enthousiasme étaient au rendez-vous.

Il s'agira, chaque année, de renouveler le concept en veillant bien à proposer de nouvelles animations dans le but de favoriser les échanges entre salariés qui, parfois, ne sont pas amenés à se côtoyer dans leurs missions le reste de l'année !

Alain Fauquet
Maire de Coulogne

TERRE D'OPALE HABITAT EST UN PARTENAIRE IMPORTANT

Nous ne pouvons que nous réjouir des prestations de grande qualité offertes à travers les différentes réalisations sur notre commune. Nous espérons que ce partenariat ne s'arrêtera pas en si bon chemin, nous avons des terrains qui vont se libérer sur le centre-ville et nous pouvons envisager une poursuite très positive de notre collaboration en matière de logement social de belle qualité.

Top ☺

Une remontée régulière de l'information :

Instauration de Comités de Direction bi-mensuels avec suivi des actions et restitutions auprès des différents services via leurs Directeurs respectifs.

Flop ☹

Volume de procédures internes :

Le nombre important de procédures mises en place par le Contrôleur interne (plus de 110) ne permet pas de toutes les contrôler chaque année. Pour y pallier, des auto-contrôles ont ainsi été réalisés au sein de chaque Direction.

GOV 1
Instances de decision et systèmes de management

		2015	2016	2017
▲ Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.				
GOV 1.1 Évaluations/Certifications des systèmes de management	Certification / évaluation 1			
	Champ			Qualité de service
	Nom de la certification / de l'évaluation			QUALI'HLM
	Périmètre			Patrimoine
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			Admissibilité au label en 2017
	Certification / évaluation 2			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
	Certification / évaluation 3			
	Champ			
	Nom de la certification / de l'évaluation			
	Périmètre			
	Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)			
GOV 1.2 Parité dans les instances dirigeantes	Part de femmes en Comité de Direction	37,50 %	42,86 %	**33,33 %**
	Part de femmes dans le Directoire	-	-	**-**
	Part de femmes en Conseil d'Administration ou de Surveillance	45,83 %	45,83 %	**42,31 %**

GOV 2
Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

		2015	2016	2017
▲ Correspondance Art. R.225-105-1 du Code de Commerce : Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat ; Relations sociales.				
GOV 2.1 Satisfaction des locataires	Date des trois dernières enquêtes	2011	2014	**2017**
	Taux de satisfaction globale*	-	63%	**60 %**
	*d'après les réponses à la question : La satisfaction globale du locataire			
GOV 2.2 Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	-	-	**Avril 2017**
	Taux de satisfaction globale*	-	-	**57%**
	*d'après les réponses à la question : Vos conditions de travail, en finalité, sont-elles satisfaisantes ?			
GOV 2.3 Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations locales	32	30	**31**

GOV A /

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE À TOUS LES NIVEAUX DE L'ORGANISME

Afin de promouvoir à tous les niveaux de l'organisme un comportement éthique et déontologique, TOH a mis en place plus de 105 Procédures internes faisant l'objet d'un autocontrôle annuel obligatoire mais pouvant également être visé par un audit du contrôleur interne. Toutes les procédures ont été rédigées en outre selon des critères éthiques et déontologiques. Aussi en 2017, Terre d'Opale Habitat a poursuivi ses actions en matière de mise en conformité avec "le pack Informatique & Libertés" de la CNIL. L'organisme poursuit ainsi ses actions en vue de respecter les principes posés par les textes : information des personnes, limitation de la conservation des données, sensibilisation des personnels... Les chartes telle que la Charte Informatique sont également mises à jour selon les différentes évolutions législatives (ex : droit à la déconnection).

GOV B /

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Les instances de gouvernance sont composées d'un Conseil d'Administration (27 administrateurs : élus, personnalités qualifiées, représentants d'associations et d'organisations syndicales, organismes collecteurs, CAF) (5 réunions annuelles au moins) et d'un Bureau (7 administrateurs dont un représentant des locataires) (5 réunions annuelles au moins). Le Conseil d'Administration a formé plusieurs Commissions (10) dont les principales sont les Commissions "Attribution des logements" (CAL), la Commission "Appels d'offres", la Commission "Gestion des Impayés" ou le "Conseil de Concertation Locative". Le bon fonctionnement et l'articulation de l'ensemble ces instances est garantie par un "règlement intérieur du Conseil d'Administration" adopté en 2017. Elles rendent également compte annuellement de leurs travaux au Conseil d'Administration.

GOV C /

RELATIONS AUX COLLECTIVITÉS ET IMPLICATION DANS LES POLITIQUES LOCALES

Sécurité et tranquillité des habitants :

Une volonté commune La constitution du GLTD, groupement local de traitement de la délinquance est devenu un outil indispensable de prévention et de suivi sur un territoire communal ou intercommunal. Terre d'opale Habitat a souhaité dès sa création s'associer à ce groupement et ainsi participer à l'ensemble des réunions de l'année 2017. Ce lien avec les élus, les forces de l'ordre, les services de la justice, de l'Éducation Nationale ou encore avec la prévention de la délinquance, permet la validation des plans d'actions partenariaux et locaux et, de fait, leur efficacité. Aussi, TOH demeure membre du réseau des référents Tranquillité de l'USH.

Contrat de Ville et CUS : des conventions majeures.

En tant qu'acteur majeur sur le territoire du Calaisis, TOH est partie prenante de nombreux dispositifs élaborés par les partenaires. Ainsi, dans le cadre du contrat de ville, il intervient au sein du comité de pilotage et du comité technique et propose annuellement des projets liant nos services. Enfin, la signature de la CUS, et notamment ses objectifs, nous oblige à la mise en place de plans d'actions et d'indicateurs qui sont régulièrement remis aux parties prenantes.

GOV D /

RELATIONS ET COOPÉRATION AVEC LES LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Terre d'Opale Habitat est engagé, depuis 2013, dans une démarche de petits déjeuners locataires. Initialement vouée à traiter des problèmes d'incivilités, la démarche est maintenant intégrée dans tous les projets stratégiques (réhabilitations, l'actualisation du PSP, présentation d'un chantier d'insertion…).

À travers les petits déjeuners, il s'agit, de façon responsable, de rendre compte aux locataires de l'activité de l'Office.

1.1) Une autre manière d'accompagner les locataires :

Le principe des petits déjeuners est un principe simple. Il s'agit de recevoir les locataires dans un lieu chaleureux, où il est accordé une importance particulière à l'aspect convivial, où les locataires sont les invités afin :

• De briser la distance entre le bailleur et les habitants ;

• De mener une discussion libre sur le climat de la résidence et les problèmes rencontrés ;

• De chercher ensemble des solutions, en mobilisant par exemple la population qui subit et constituer des dossiers de procédure sur les troubles de voisinage.

Il s'agit, avant tout, d'une démarche qui consiste à aller vers le locataire.

Les locataires sont les invités de Terre d'Opale Habitat. Le petit déjeuner locataire est à l'origine bâti en 3 temps :

- Un temps de discussion libre des locataires sur les problèmes qu'ils rencontrent dans leur résidence ;

- Un second temps avec un point particulier proposé par le bailleur comme par exemple le coût de l'incivilité et comment y faire face ;

- Ces petits déjeuners présentent en outre la spécificité de systématiquement mettre en lien les habitants avec une ou des structures environnantes.

1.2) De la concertation à la coproduction …

Terre d'Opale Habitat est passé d'une démarche de mobilisation des locataires à une démarche de coproduction avec les habitants.

Il s'agit d'une évolution qui s'est faite naturellement quand Terre d'Opale Habitat s'est aperçu que les locataires souhaitaient non seulement se mobiliser mais aussi construire avec leur bailleur.

Les petits déjeuners sont ainsi devenus en 2014 :

Un dispositif de concertation :

• Qui ne touche plus simplement le thème de l'incivilité ;

• Qui s'adresse à tous les sites, au-delà de ceux qui sont en difficulté.

Un outil d'aide à la gouvernance pour les administrateurs :

• Les associations de locataires sont associées à ce projet ;

• L'ensemble des administrateurs également depuis quelques mois.

À noter qu'une stratégie se met actuellement en place afin de bâtir des microprojets, en réponse aux besoins exprimés par les locataires, en lien avec les partenaires (réaménagement des espaces, animations en pied d'immeubles…).

GOV E /

DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Le dialogue social au sein de Terre d'Opale Habitat s'inscrit dans une démarche volontariste d'échange et de partage qui ne cantonne pas l'exercice aux seules obligations légales.

Naturellement, ces dernières constituent un cadre permanent de dialogue : les délégués du personnel se réunissent mensuellement, le Comité d'Entreprise au moins tous les deux mois, le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail à raison d'une fois par trimestre, et les organisations syndicales représentatives a minima une fois par an pour les négociations annuelles obligatoires.

En marge de ces échanges, le personnel est rassemblé à diverses reprises autour des thématiques centrales de l'entreprise.

Ce fut le cas le 12 Janvier 2017 pour la Cérémonie des Vœux, le 2 Juin pour la Journée de Cohésion Liber'team, pour des réunions d'informations sur la situation de l'entreprise les 20 Septembre et 12 Décembre 2017, ou encore dans le cadre de l'Arbre de Noël du 29 Novembre 2017.

LE GLOSSAIRE

APL

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

BBC

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

CUS

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

ESH

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

HQE

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

PLA

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

PLAI

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

PLS

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

PLUS

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

PLUS CD

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

PSLA

Le Prêt Social Location-Accession (PSLA) est un prêt conventionné qui peut-être consenti à des opérateurs (organismes HLM, SEM, promoteurs privés…) pour financer la construction ou l'acquisition de logements neufs. L'opérateur qui bénéficie d'un PSLA doit avoir obtenu un agrément préfectoral et signer une convention.

NOTES

NOTES

NOTES

TERRE D'OPALE HABITAT

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
16, Quai de la Gendarmerie
62100 Calais
Tél : 03 21 46 04 80

terredopalehabitat
terredopalehabitat

Rédaction : **Terre d'Opale Habitat** - Crédits photos : **Service Communication TOH - Philippe Turpin** - Conception graphique : **Vaadigm.studio** - Réalisation : **Carèje Imprimeurs/Calais 06 75 25 41 04**

EURHO-GR
Pour un habitat responsable
★★☆

FLASHEZ-MOI
Retrouvez ce rapport
sur www.terredopalehabitat.fr