TERRE D'OPALE HABITAT

Rapport Annuel RSE

2021

Sommaire

03 Éditorial
04 Notre organisation
06 Notre démarche RSE
10 Chiffres clés
12 Les temps forts de l'année 2021
16 Promouvoir l'équilibre social des territoires
26 Préserver l'environnement
36 Contribuer à une économie durable
48 Valoriser les Ressources Humaines
58 Gouvernance et relations aux parties prenantes
68 Reporting EURHO-GR
85 Attestation de vérification “DEL & COOP”

Editorial

Terre d'Opale Habitat, une envergure territoriale :

De par sa date de création en 1923, Terre d'Opale Habitat est devenu au fil des années un opérateur reconnu présent dans de nombreuses communes du Calaisis. Les communes de Blériot-Plage, Coulogne, Guînes, Peuplingues, et Marck lui font confiance pour la construction de logements. Depuis le rapprochement avec Vilogia et la naissance du groupe Opalogia Habitat, d'autres villes du littoral et des Flandres ont par ailleurs des projets en cours qu'elles souhaitent développer avec le premier bailleur calaisien comme partenaire. Une reconnaissance de son savoir-faire et une opportunité d'accroître son implantation géographique pour répondre à la demande d'habitat social toujours plus accentuée.

Ainsi, avec un patrimoine de près de 8 000 logements, Terre d'Opale Habitat représente un acteur majeur du logement social. Grâce au soutien et à la confiance des collectivités locales, il est au cœur des problématiques sociales et urbaines d'aujourd'hui et de demain. Il reste en outre fidèle à cette mission humaniste qui consiste à fournir aux femmes et aux hommes un toit sous lequel vivre dignement. De la même manière, il joue un rôle essentiel dans le développement économique local.

Enfin, les 128 collaborateurs internes positionnés sur 15 métiers sont fédérés autour de valeurs fortes.

Ces dernières donnent du sens à l'action de chacun et définissent une ligne conductrice à adopter en interne comme en externe.

Un leitmotiv quotidien dédié au service du public logé soit des locataires.

Hans RYCKEBOER
Directeur Général de Terre d'Opale Habitat

Un bailleur solidaire et responsable

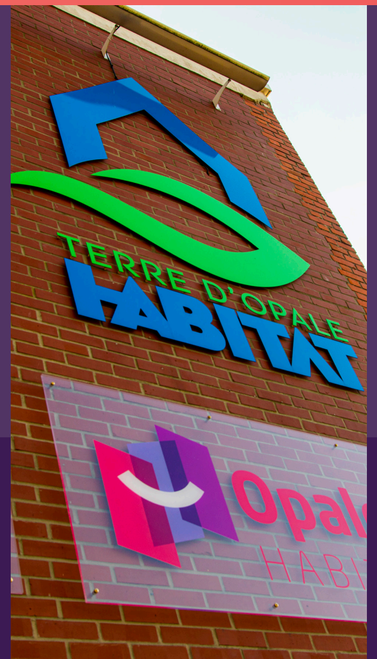
Notre organisation :

Acteur social, solidaire et de proximité en toutes circonstances

J'ai souhaité que Terre d'Opale Habitat joue pleinement son rôle d'acteur de la proximité. Un acteur qui sait se montrer innovant, parfois pionnier, toujours engagé et volontaire, au service des territoires et des habitants. Le premier bailleur calaisien a parfaitement conscience de ses responsabilités en tant qu'acteur local et économique et l'a entre autres démontré chaque jour pendant cette crise sanitaire.

À Terre d'Opale Habitat, sous mon impulsion, nous avons dû innover, nous réinventer et de tout cela, nous en sortons, grandis ! Des contraintes fortes, mais aussi des réussites, de grands projets réalisés, de petites – mais essentielles – victoires quotidiennes. Nous avons dû et su mobiliser de belles valeurs: la solidarité, l'entraide, le dépassement de soi, dans un esprit résolument volontaire et à l'offensive !

Chacun d'entre nous a pris sa part, les gardiens sur le terrain, les conseillers clientèle et les administratifs en télétravail ou en semi-présentiel. Cette mobilisation a permis de tenir nos engagements et d'assurer notre mission de service public tout au long de l'année. Sans rupture. Sans renoncement.



Terre d'Opale Habitat comprend en outre 7 instances dont 6 Commissions :

- Attribution 1
- Attribution 2
- Sociale et Impayés
- Incivilités
- Appel d'Offres / Jury & Concours
- Vie de Quartier, Vie Associative & Commerces

Ces 7 Commissions ainsi que le Conseil de Concertation Locative 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, Hans RYCKEBOER, est organisé en 5 directions "métiers", Générale, Juridique, Clientèle, Financière, Performance Économique, et leurs services, situées à Calais, siège de l'organisme.

Une agence commerciale et deux Maisons des Services sont stratégiquement implantées au cœur de son patrimoine immobilier.

Gouvernance et Organisation :

La mobilisation et l'implication de notre Conseil d'Administration dans la stratégie de notre organisme sont pour nous essentielles.

Le Conseil d'Administration de Terre d'Opale Habitat est composé de 27 membres dont :

- 6 Élus du Conseil Communautaire ;
- 9 Personnes qualifiées ;
- 2 Représentants des associations ;
- 5 Représentants des catégories professionnelles ;
- 5 Représentants des locataires.

Le bureau constitué au sein du Conseil d'Administration est composé de 7 membres au total dont le Président est M. Emmanuel AGIUS.

Notre démarche RSE

Pour moi, un des objectifs fixés à travers la RSE est de "Ré-enchanter la relation client", c'est-à-dire prendre soin de nos locataires, leur assurer un service de qualité et multiplier les occasions de rencontres notamment lors de petits déjeuners dédiés ou d'événements festifs. Cela passe par l'amélioration du traitement des sollicitations, la multiplication des moments d'attention, l'offre de nouveaux services personnalisés et le développement de notre intelligence relationnelle. Des engagements et des actes qui se vérifient aujourd'hui.

TERRE D'OPALE HABITAT

La RSE, partie intégrante de nos pratiques quotidiennes :

Au regard des actions recensées dans nos bilans annuels, on constate que la responsabilité sociétale des entreprises a depuis plusieurs années dépassé la phase de sensibilisation de nos collaborateurs. Parmi nos points forts, une construction générale aboutie et des solutions d'aménagement qui s'inscrivent dans les meilleures pratiques de la maîtrise de l'impact environnemental du bâti, dont l'énergie avec l'amélioration des DPE suite aux nombreuses réhabilitations que nous entreprenons sur notre patrimoine. Mais aussi un engagement fort dans les quartiers tant en matière de développement de lien social que d'écologie en impliquant nos locataires à nos projets et actions avec pédagogie.

Initiée en 2014, notre démarche RSE a depuis évolué : définie comme l'un des "cadres majeurs du projet stratégique" qui permet notamment la mesure de son impact social, environnemental et économique, nous avons aujourd'hui dépassé la phase de sensibilisation des collaborateurs et la RSE a pénétré profondément nos pratiques. Elle est devenue, pour chacun, un questionnement quotidien : améliorer mon impact sur mes parties prenantes ou, plus concrètement, comment faire mieux ?

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

Conscient de ses impacts sur l'environnement, la société civile et les territoires, nous nous engageons durablement pour nos parties prenantes à travers plusieurs objectifs structurants :

· construire des logements de qualité et économes en énergie ;

· réhabiliter à la fois des grands ensembles, maisons individuelles et quartiers pour un meilleur confort ;

· participer au développement humain et économique de notre territoire ;

· apporter à nos locataires une qualité de service en constante amélioration ;

· adapter nos programmes au vieillissement de la population à travers nos labels ;

· favoriser le bien-être au travail et la sécurité de nos collaborateurs.

Véritable philosophie, la RSE guide notre action en termes de qualité de service. Elle se concrétise notamment par la mise en œuvre de pratiques fortes envers nos locataires :

1. Les orienter et les informer à chaque étape de la demande de logement
2. Leur garantir un emménagement serein dans un logement de qualité
3. Leur garantir une propreté des espaces communs
4. Rester à leur écoute et les informer tout au long de la location
5. Faciliter leur parcours client grâce aux nouveaux services numériques
6. Être à leur côté en cas de difficultés financières
7. Les accompagner en cas de handicap ou de perte de mobilité
8. Les accompagner dans leur mobilité professionnelle
9. Les accompagner dans leur parcours résidentiel
10. Préparer leur départ pour une sortie sans surprise.

RSE

Notre Démarche RSE :

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE), démarche volontaire impulsée par Hans RYCKEBOER, Directeur Général de TOH, dans laquelle j'ai inscrit Terre d'Opale Habitat en 2014. Elle est devenue le fil conducteur de l'ensemble des collaborateurs de Terre d'Opale Habitat 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.

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

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

Notre responsabilité sociétale suppose de prendre en considération les bienfaits de nos décisions, de nos process et de nos interactions entre les personnes et les parties prenantes, pour qui et avec qui nous œuvrons au quotidien dans une relation de respect réciproque.

C'est aussi de concilier au mieux les intérêts et attentes de ces "parties prenantes", dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.

01 Collaborateurs

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

DIALOGUE ET COOPÉRATION
- CSE
- NAO / Accords entreprise
- Baromètre climat social
- Intéressement

02 Conseil d'Administration

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

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

03 Acteurs sociaux et associatifs

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

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

04 Collectivités & État

PRINCIPAUX ENJEUX
- Fournir des logements adaptés aux besoins
- Cohésion sociale
- Mixité sociale
- Attractivité et développement durable des territoires

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

05 Partenaires 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

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

06 Résidents

PRINCIPAUX ENJEUX
- Obtenir des logements adaptés aux ressources
- Coût global du logement maîtrisé
- Qualité des services
- Santé et sécurité
- Accompagnement et parcours résidentiel

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

EurHo•GR® RAPPORT AUDITÉ PAR UN ORGANISME INDÉPENDANT

quali'hlm La qualité de service en actions et en preuves

Chiffres clés

27,8M€
CHIFFRE D'AFFAIRES
HORS RÉCUPÉRATION DES CHARGES LOCATIVES

24,2M€
CHIFFRE D'AFFAIRES
ISSU DES LOGEMENTS LOCATIFS

7,2M€
INVESTIS EN FONDS PROPRES
DANS LES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION LIVRÉES DANS L'ANNÉE

48
LOGEMENTS VENDUS

7345
LOGEMENTS GÉRÉS

1216
LOGEMENTS INDIVIDUELS

21.8%
LOCATAIRES PLUS DE 65 ANS

62
LOGEMENTS NEUFS LIVRÉS

606
ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

165
LOGEMENTS RÉHABILITÉS

128
COLLABORATEURS

65,38%
PERÇOIVENT DES AIDES AU LOGEMENT

2021

Les temps forts de l'année

Janvier :

À l'entrée de Marck, une résidence originale va prochainement voir le jour. Au sein de trois îlots, les adultes retraités handicapés vont côtoyer les aînés de la commune ainsi qu'un public plus jeune et des étudiants. Un projet de 68 logements made in Terre d'Opale habitat.

Février :

Petite révolution chez Terre d'Opale Habitat qui propose le paiement des loyers sans passer par l'accueil de notre siège et ce grâce à une borne de paiement. Les avantages ? Le gain de temps, la possibilité de payer avant la date limite et l'offre d'un moyen de paiement différent et moderne.

Mars :

En réponse à la loi Elan, Vilogia Logifim et Terre d'Opale Habitat ont donné naissance à Opalogia Habitat, un nouvel acteur pour le développement économique du littoral.

Les temps forts de l'année

Avril :

Création d'une nouvelle agence commerciale digitale et numérique.

Mai :

Construction d'une nouvelle résidence autonomie pour les aînés avec 76 logements répondant aux dernières normes d'accessibilité pour préserver l'autonomie des séniors.

Juin :

Une nouvelle résidence de Terre d'Opale Habitat dénommée "Les Œillets" soit 15 logements individuels au total qui apportent un réel éclat au quartier.

Les temps forts de l'année

Juillet :

Retour de l'enquête "Qualité de Service" : 94% des locataires recommandent le premier bailleur calaisien.

.

Août :

Construite en 1952, la résidence Deneuville connaît une véritable cure de jouvence suite à la réhabilitation énergétique dont l'étiquette passera de F à C.

Septembre :

Les rendez-vous économiques sont des moments d'échanges qui ont pour but de promouvoir les contacts et le dialogue entre tous les partenaires et acteurs de la vie économique.

Les temps forts de l'année

Octobre :

Remise des récompenses du concours des logements fleuris de TOH : moment dédié qui récompense à la fois le talent des "jardiniers" et l'engagement des citoyens au service de l'embellissement du cadre de vie commun, de la ville.

Novembre :

Terre d'Opale Habitat poursuit son implantation sur la commune de Coulogne. Une opération dont la réalisation consiste en la construction d'un petit collectif de trois étages qui comportera 14 logements.

Décembre :

TOH a accueilli ses nouveaux locataires lors de la remise des clés officielle de la résidence "L'Aviateur". 47 maisons de Type 4 disposant de nombreux commerces, services, équipements et axes routiers à proximité.

Promouvoir l'équilibre social des territoires

Malgré la poursuite de la crise sanitaire, j'ai veillé à maintenir et même à renforcer notre proximité, en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes que ce soit dans le cadre des réhabilitations en site occupé, des projets de restructuration des quartiers en QPV ou encore, lors de la livraison de deux nouvelles résidences "Les Œillets" et l'Aviateur. Pour chaque situation, j'ai adapté les réponses aux attentes des habitants en favorisant l'équilibre social sur ses territoires d'intervention. Les activités commerciales d'accession à la propriété et de locations de locaux ont également connu en 2021 un essor important.

Terre d'Opale Habitat transforme les territoires pour répondre aux besoins de ses habitants

L'année 2021 a de nouveau été intense pour Terre d'Opale Habitat avec de nombreux enjeux concernant les projets d'aménagements et de restructuration urbaine de certains secteurs et d'implantation sur d'autres. En effet, certains groupes nécessitaient d'être repensés ou transformés afin d'apporter une réponse plus adaptée à leurs résidents dont les besoins ou les situations ont évolué, c'est le cas des résidences Margollé et Chateaubriand dont les réhabilitations se sont terminées en 2021. Les livraisons de 62 logements, résidences "L'Aviateur" et "Les Œillets" au Beau-Marais, ont quant à elles contribué à restructurer le tissu urbain existant. Parmi les grands chantiers lancés en 2021, un projet de 68 logements à Marck constitue une grande première pour Terre d'Opale Habitat qui n'était pas encore implanté sur ce territoire. Il s'agira de logements sociaux intergénérationnels, à destination des jeunes, des familles mais encore, des aînés et des personnes en situation de handicap en partenariat avec l'association Cap Énergie.

Apporter des réponses adaptées dans les quartiers prioritaires

Avec sa commission Cadre de vie Vie associative et commerces qui s'est réunie 6 fois en 2021, Terre d'Opale Habitat veille à apporter des réponses adaptées aux territoires sur lesquels il est présent. Les Elus, représentants de locataires et administrateurs qui y siègent connaissent bien les besoins des habitants, notamment des quartiers nécessitant un accompagnement, et statuent sur les projets et les attributions de locaux associatifs et commerciaux. C'est ainsi que sur les quartiers prioritaires, deux locaux associatifs ont été attribués ; un premier à Volkov à la structure La Spirale dans le cadre de l'exten-

sion de ses activités de prévention et, un second à l'Etablissement Public Départemental de l'Enfance et de la Famille (EPDEF) dans le cadre d'une maisons de la parentalité. Jusqu'à présent, l'EPDEF n'était présent sur aucun des territoires du Littoral.

La commission Cadre de Vie associative et commerces a par ailleurs, après un examen minutieux des projets, statué sur l'attribution de deux locaux destinés à de l'activité commerciale gage de développement économique mais aussi, de lien social dans les quartiers. Le secteur Marinot verra ainsi l'implantation d'un snack en front-à-rue de la Résidence "Frédéric Cordey" et celui de Salengro d'une épicerie créée par un locataire du quartier.

Poursuivre le relogement NPNRU

Après la phase de diagnostic, Terre d'Opale Habitat en collaboration avec la Ville de Calais poursuit l'élaboration de la convention du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine concernant les quartiers du Beau-Marais et du Fort-Nieulay. Néanmoins, dès le début de l'année, le relogement des immeubles démolis, s'est accéléré. Les comités techniques partenariaux de relogement se sont tenus à raison de deux par mois en partenariat avec Grand Calais Terres et Mers pour organiser et prendre en charge dans les meilleures conditions ces relogements. Début 2021, les 232 ménages encore concernés par le plan de relogement sur ces immeubles ont été rencontrés. En fin d'année, ils ne sont plus que 121 à devoir être relogés. Parmi les 111 départs Terre d'Opale Habitat a contribué à lui seul à 89 relogements. Afin de s'adapter au contexte sanitaire, les chargées de missions ont démultiplié les rendez-vous téléphoniques et les comités partenariaux se sont tenus, en grande partie, en visioconférence.

Promouvoir l'Accession à la Propriété :

Afin de diversifier les quartiers et de répondre ainsi aux attentes des habitants de son territoire, Terre d'Opale Habitat propose à ses locataires de devenir propriétaire. 48 ventes ont ainsi été réalisées l'an dernier dont deux locaux commerciaux. Afin de bien accompagner les accédants, Terre d'Opale Habitat dispose du label Access'IMM qui reprend 7 engagements.

Notre année en quelques chiffres

606
Attributions de logements.

62
Logements individuels neufs livrés.

1653
Logements accessibles aux personnes à mobilité réduite.

803
Places en structure collective.

25,58%
Taux de mutation interne.

12477
Contacts locataires avec nos maisons des services dont 7419 visites et 5058 appels.

78
Créations d'outils dématérialisés par nos maisons des services dont 49 Espaces internet, 19 applications installées sur mobile et 18 ouvertures de compte portail.

Nos objectifs clés

OBJECTIF 01

Poursuivre la restructuration des quartiers concernés par le NPNRU et le relogement.

OBJECTIF 02

Maintenir un haut niveau de Vente HLM et réinvestir les plus-values au profit des réhabilitations afin de favoriser l'accession sociale.

OBJECTIF 03

Favoriser les parcours résidentiels notamment dans le cadre des livrai-sons de nouvelles résidences.

OBJECTIF 04

Recréer du lien social, remettre de la proximité à la suite de la crise sanitaire.

Enquête satisfaction

Pour Hans RYCKEBOER, le Directeur Général, la satisfaction client est une priorité. Tout naturellement, il a donc inscrit TOH dans une démarche d'enquête de satisfaction triennale. Suite à celle de 2021, la propreté des parties communes progresse avec une note 7,2/10 en 2021 contre 5,8/10 en 2017. Les demandes d'interventions techniques dans le logement, marquent également une nette progression de 2,3 points avec une note de 8,5/10.

Le fonctionnement et l'état des équipements individuels et collectifs présentent de bons résultats, avec une note de 7,9/10 pour les ascenseurs et la robinetterie, 7,3/10 pour le chauffage.

Les progrès constants en termes de proximité permettent ainsi une note de satisfaction de 7,2/10, en dépit d'un contexte anxiogène lié à la crise sanitaire.

TOP

Vente immobilière

Afin de diversifier les quartiers mais aussi de répondre aux attentes des habitants du territoire, Terre d'Opale Habitat propose à ses locataires et plus largement à la population Calaisienne, de devenir propriétaire En 2021, la conseillère en charge de cette mission a réalisé 48 ventes, chiffre en nette amélioration.

Baisse de participation aux actions d'animation

Terre d'Opale Habitat, conscient de son rôle dans le maintien du lien social, participe chaque année activement à l'animation de la vie des quartiers au titre du "bien vivre ensemble". La commission Cadre de vie, vie associative et commerces organise ainsi les concours des Logements Fleuris et de Résidences en Lumières. À la suite de la crise sanitaire, ces concours ont vu leur nombre de participants fléchir.

FLOP

Livraison de la Résidence "L'Aviateur"

Terre d'opale Habitat a livré au cours du dernier trimestre 2021, un programme de 47 logements individuels de type 4 (12 PLUS et 35 PLS) avenue Saint-Exupéry.
Les 47 attributions, réalisées de manière partenariale, constituent un marqueur fort d'une volonté de mixité et de cohésion sociale mise en place par le bailleur avec :
– 23 mutations dont 1 relogement dans le cadre des démolitions du nouveau programme de renouvellement urbain ;
– 2 arrivées liées au contingent prioritaires État ;
– 10 attributions qui relèvent du contingent prioritaire communal ;
– On observe enfin 15 contingents Action Logement.

À noter que, cette construction, a fait l'objet d'une maquette numérique, dans le cadre de la méthode du BIM (Building Information Modeling). Lors d'une visite pédagogique de chantier, les élèves d'une classe SEGPA de Vauban ont pu également être sensibilisés aux différents corps d'états secondaires tels que la menuiserie, la plomberie, le carrelage, la peinture, ainsi que des travaux de Voiries et Réseaux Divers.

EPDEF

Etablissement Public Départemental de l'Enfance et de la Famille

1 – Présentation de la structure :

L'Etablissement Public Départemental de l'Enfance et de la Famille, créé le 26 février 1990 par délibération du Conseil Départemental, est habilité à recevoir des mineurs confiés au service de l'Aide Sociale à l'Enfance. L'EPDEF est organisé autour de 3 pôles d'intervention :

– Le pôle hébergement qui comporte de nombreuses structures nommées maisons d'enfants et d'adolescents et qui réalisent l'accueil des mineurs placés à l'Aide Sociale à l'Enfance de la naissance à 18 ans.

– Le pôle Soutien à la Parentalité et Intervention à domicile ;

– Le pôle Petite Enfance. Un pôle transversal de psychologie clinique vient compléter le plateau technique de l'Etablissement

2. Objet et demande relatifs à l'activité :

L'EPDEF met en œuvre des espaces de rencontre parents/enfants dans le cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance, par délégation du Conseil Départemental. Il s'agit d'organiser les droits de visite médiatisés parents/enfants pour des enfants qui font l'objet d'une mesure de placement. Les séances sont organisées en présence de professionnels sur demande des services du Département, dans un objectif de maintien du lien parents/enfants et/ou pour permettre d'envisager un droit d'hébergement temporaire ou provisoire ou une fin de placement. Les visites font l'objet d'observations qui sont retranscrites dans des rapports transmis ensuite au service du Département et au magistrat comme aide à la décision. Notre demande concernait donc une surface permettant d'exercer simultanément deux droits de visite (salle d'activité et de jeux), un espace bureau pour les professionnels, un espace cuisine pour l'organisation de repas parents/enfants et pour nos professionnels. Ces locaux devaient avoir une double entrée (exigée dans le cahier des charges du Département, pour éviter que certaines personnes n'aient à se croiser lorsque les situations sont conflictuelles) Nous avons aussi sollicité des locaux accessibles par transport en commun et facilement identifiables par les familles.

3 – En quoi ce projet s'adresse t'il à Terre d'Opale et ses résidents ?

Ce projet vient proposer une offre de service sur un territoire qui en était devenu dépourvu. Ce projet permet à des familles du Calaisis de ne pas avoir à se déplacer sur des sites éloignés et de pouvoir faire exercer leur droit de visite lorsque leurs enfants sont placés à proximité de leur lieu d'habitation.

4 – Ce projet présentait-il des demandes particulières ? Comment Terre d'Opale Habitat y a répondu ?

Nous étions dans un délai extrêmement contraint. M. BÉCUWE et son équipe ont été très réactifs comprenant les enjeux de ce projet et nos contraintes (temps, budget, contraintes techniques) S'agissant de l'accueil d'enfants, nous avions besoin de locaux propres et accueillants, d'un espace de jeux situé à proximité. Terre d'Opale Habitat nous a proposé ce local très vite et l'a rendu opérationnel dans les délais impartis. Nous avons emménagé en Octobre et avons pu démarrer l'activité dans les délais impartis. À ce jour, les professionnels de Terre d'Opale Habitat sont très réactifs lorsque nous les sollicitons pour une difficulté quelconque. Un technicien se rend disponible dans la journée ce qui est très appréciable pour l'équipe qui travaille sur place. Notre activité est amenée à se développer dans l'avenir. Nous espérons pouvoir continuer cette collaboration fructueuse

M. WALLET–BLANCHART
Directrice Adjointe EPDEF

Préserver l'environnement

Par ma volonté de maîtriser les coûts impactant les charges locatives, j'ai, depuis de nombreuses années, engagé l'entreprise dans une politique d'amélioration de l'efficacité énergétique et de responsabilisation des locataires sur leurs consommations. Notre engagement dans la préservation de l'environnement se traduit par un recours significatif aux énergies renouvelables.

Accélérer la rénovation énergétique et construire l'avenir

La transformation des modèles familiaux, l'évolution des parcours de vie et la fragilisation de certains ménages font évoluer les besoins locatifs. Parallèlement, les enjeux liés au développement durable, en particulier la lutte contre la précarité énergétique, deviennent fondamentaux, appelant des solutions architecturales, sociales et écologiques nouvelles, et ainsi préserver la solvabilité de nos clients.

En tant que bailleur responsable, limiter les impacts de notre patrimoine est une priorité chez Terre d'Opale Habitat. Aujourd'hui l'ensemble de nos collaborateurs garde en mémoire la spécificité de notre patrimoine qui doit évoluer vers les normes plus écologiquement responsables. Ces notions rendent cruciales la question de la rénovation thermique et plus encore notre ambition à transformer notre patrimoine ancien aux nouvelles normes environnementales et thermiques exigées.

Ainsi, 2021 a vu de nombreuses actions menées pour la transition énergétique et environnementale :

Terre d'Opale Habitat s'est engagé dans un vaste programme de modification de l'éclairage extérieur sur son patrimoine avec l'installation de près de 300 nouveaux lampadaires à LED, affichant une consommation de –30% par rapport aux lampes fluo compactes. Des installations qui se traduiront par une meilleure sécurité, un éclairage plus diffus et moins agressif mais surtout une baisse des charges locatives pour nos résidents.

Adapter son architecture au patrimoine urbain environnant spécifique et participer à la résorption des friches industrielles en centre-ville, quelques exemples :

– Livraison de la résidence "Les Œillets" composée de 15 maisons individuelles sur le site d'une ancienne brasserie.

– Lancement d'une Résidence Autonomie de 76 logements située quai de la Tamise sur le site de l'ancienne clinique désaffectée depuis 2004.

– Acquisition/Amélioration d'un bâtiment situé sur le boulevard Jacquard en plein centre-ville, qui au terme des travaux accueillera notre nouvelle agence digitale et numérique, ainsi que 3 logements aux étages.

– Lancement d'une résidence intergénérationnelle sur la commune de Marck, une réalisation qui sera parfaitement intégrée au caractère paysager du site (ancien parc d'un château). L'implantation des bâtiments en simple rez-de-chaussée s'adapte aux végétaux en place afin de minimiser l'abattage d'arbres préexistants. Les essences nobles (repérées au départ) sont préservées, quant aux arbres abattus, ils seront compensés par la plantation de nouveaux arbres d'essences plus nobles que les peupliers existants. Le traitement paysager général du site (aménagements au sol, haies, pelouses, massifs) transformera ce qui aujourd'hui n'est principalement qu'une peupleraie, en un véritable parc habité. Les futurs résidents vivront ainsi dans un "sous-bois" paysager, un plus indéniable pour le cadre de vie des jeunes comme des aînés.

– La poursuite de sa campagne pour le remplacement de chaudières et chauffe bains (370 effectués en 2021).

– La réception de 3 opérations de réhabilitation énergétique (Chateaubriand, Bara et Margollé, soit 105 logements), et le lancement de 2 autres chantiers (Mallet Stevens et Deneuville, soit 168 logements, certifiés NF Habitat, passage étiquette F à C), ainsi que la préparation d'une vaste campagne de remplacement de menuiseries extérieures sur 4 ans.

– Sans oublier le NPNRU, 915 logements répartis sur 24 bâtiments qui bénéficieront d'une rénovation énergétique d'ici 2029.

Notre année en quelques chiffres

65,47

Performance énergétique des logements de moins de 5 ans en kWh/m²/an.

13

Emission de gaz à effet de serre des logements de moins de 5 ans en CO2/m²/an.

49%

Part des logements alimentés en énergies renouvelables par une technologie dédiée

+13

En M€, le montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc immobilier.

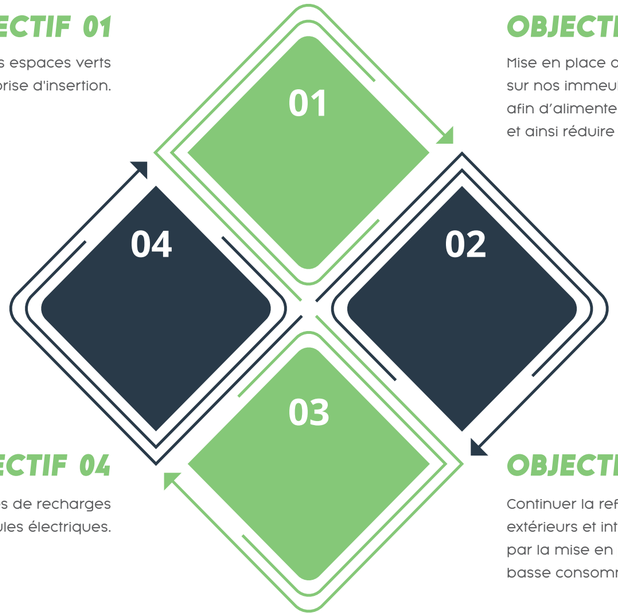
33%

Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes.

100%

Opérations livrées conformes aux critères de chantier à faibles nuisances.

Nos objectifs clés



OBJECTIF 01

Réaménagement des espaces verts avec une entreprise d'insertion.

OBJECTIF 02

Mise en place de panneaux photovoltaïques sur nos immeubles collectifs existants afin d'alimenter les parties communes et ainsi réduire les charges.

OBJECTIF 03

Continuer la refonte des éclairages extérieurs et intérieurs de nos bâtiments par la mise en place d'ampoules basse consommation.

OBJECTIF 04

Déploiement de bornes de recharges véhicules électriques.

Nos enjeux selon Hans Ryckeboer :

Accélérer la rénovation énergétique

Contribuer à la réduction des consommations d'énergie

Participer au développement des énergies renouvelables

Optimiser les programmes de travaux grâce aux CEE

Construire l'avenir

TOP

Charte de bon déroulement des travaux

Mise en place pour la 1ère fois à l'occasion du lancement des travaux sur la Résidence Deneuville, cette charte est spécifique aux travaux de réhabilitation, notamment en milieu occupé. C'est un engagement tripartie entre les entreprises/les locataires et Terre d'Opale Habitat pour un service de qualité (Communiquer, Accompagner, Satisfaire).
Cette charte s'inscrit dorénavant dans tous nos programmes de réhabilitation.

Réforme des DPE en 2021

Cette réforme des DPE (Diagnostic de Performance Énergétique) entrée en vigueur au 1er juillet 2021, impose un double seuil entre la consommation d'énergie primaire (exprimé en kWh/m².an) et les émissions de gaz à effet de serre (en kgCO2/m².an), impactant fortement l'étiquette énergétique des logements ayant un mode de chauffage alimenté par des énergies fossiles. À titre d'exemple, pour les 47 maisons individuelles du groupe "L'Aviateur" livrées en 2021 et équipées de chaudière individuelles Gaz :

DPE avant réforme :
Classe A pour la consommation d'énergie primaire et classe C pour l'émission de gaz à effet de serre.

DPE suite réforme :
Étiquette énergétique en C
Fort heureusement, les maisons se sont vues équipées de panneaux photovoltaïques en toiture, produisant de l'électricité qui est réinjectée dans le logement.
Le recours à l'énergie gaz a fait son temps, il va falloir repenser nos méthodes d'alimentation pour le chauffage.

FLOP

Valorisation des Certificats d'Économie d'Énergie (CEE)

Soucieux de la préservation de l'environnement et des économies de charges pour ses locataires, TOH s'est engagé dans de nombreuses rénovations énergétiques sur son patrimoine.

Chaque intervention en lien avec cette thématique, qu'elle soit lourde (réhabilitation totale d'un bâtiment) ou campagne de remplacement plus ponctuelle d'un équipement sur notre patrimoine, s'est vu valorisée via la prime CEE (Certificats d'Économie d'Énergie).

Une aide non négligeable pour financer les travaux, nous permettant ainsi d'améliorer le cadre de vie de nos clients à moindre coût, de baisser leurs charges et ainsi d'améliorer leur pouvoir d'achat.

En 2021, + de 780k€ ont ainsi pu être versés à Terre d'Opale Habitat.

Résidence Margollé :

On a franchi la porte des étoiles...

14 mois de travaux, 5 millions d'€, 45 logements rénovés du sol au plafond. Géré par Terre d'Opale Habitat, la résidence a fait l'objet de travaux intérieurs et extérieurs visant notamment à améliorer sa performance énergétique. L'inauguration de mercredi a permis de constater la rénovation technique et esthétique du logement.

"Avec les filles, on n'arrive plus à se souvenir de l'ancien appartement" résume Audrey, locataire depuis bientôt 10 ans. Ventilation contrôlée, nouveau radiateur et isolation thermique par l'extérieur ont permis un gain de 2 catégories en terme de classement énergétique du bâtiment (on passe de E à C), pour une économie sur facture de près de 50%.

"Nous livrons un outil neuf" formule Emmanuel Agius. Le 1er Adjoint à l'Urbanisme et Président de Terre d'Opale Habitat renchérira. "Nous avons franchi la porte des étoiles". Un peu d'emphase pour exprimer la fierté du bailleur à l'issue d'un chantier totalement maîtrisé avec ces délais respectés. Tout cela en dépit du parti pris de réaliser les travaux en milieu habité : les locataires sont restés dans leur logement tout le long du chantier. "Dans le contexte sanitaire, nous avons ajouté de la difficulté à la difficulté" résume Hans RYCKEBOER, Directeur Général.

Source : Nord-Littoral - 28 Janvier 2022

Contribuer à une économie durable

"Avec des financements publics qui se réduisent au fil des années, couplés à des mesures ou des normes sociales, techniques, environnementales ou autres qui ne cessent d'évoluer, la recherche de financements innovants est aujourd'hui un élément inhérent au développement économique de Terre d'Opale Habitat sur le territoire.

Par ailleurs, une croissance durable est le résultat d'une économie collaborative avec ses partenaires locaux. Elle ne peut s'ancrer dans le temps de manière isolée et nécessite de maintenir un relationnel de qualité avec ses fournisseurs" d'après Hans RYCKEBOER, Directeur Général.

Les Titres participatifs :

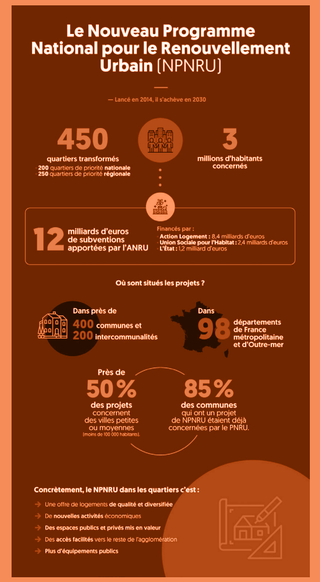
Vecteurs d'investissement au service du développement et de l'amélioration de l'offre d'habitat sur le territoire

Le titre participatif a été créé par la loi n°83-1 du 3 janvier 1983 sur le développement des investissements et la protection de l'épargne. Dédié au départ aux sociétés nationalisées, aux sociétés anonymes coopératives et aux mutuelles, la loi "Elan" a étendu aux sociétés de coordination mais également aux OPH et ESH la capacité d'émettre des titres participatifs.

L'émission de titres participatifs auprès de la Banque des Territoires a permis de mobiliser 8 000 000 € de financements quasi-fonds propres renforçant ainsi la solidité et la capacité d'investissement de Terre d'Opale Habitat à terme. Par ailleurs, d'autres titres participatifs sont également à venir pour 2022 avec Action Logement pour un montant de 5 000 000 €, soit 13 000 000 € de titres participatifs au total.

Cette consolidation financière permettra de livrer d'ici 2025, plus de 540 logements neufs sur le Calaisis et communes avoisinantes pour un investissement total de 86 millions d'euros. Ce qui bien entendu, n'aurait pas été possible sans ces titres et les aménagements de la dette opérés ces dernières années pour un bailleur de taille équivalente.

Cette consolidation a notamment pour objectif de compenser en partie les futures démolitions prévues dans le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) qui générera la destruction de 623 logements en zone Quartier Prioritaire de la politique de la Ville (QPV) à Calais.



Ce renouvellement du patrimoine permettra entre autre, la mise en place d'une offre de logements plus soucieuse de l'environnement et en adéquation avec la demande de nos clients.

Par ailleurs, avec un taux de 74% d'entreprises situées sur un secteur géographique rapproché, il est sans équivoque que cet accroissement de la politique d'investissement de Terre d'Opale Habitat a et aura des répercussions sur le tissu économique des entreprises locales avec lesquelles nous travaillons et contribuera à leur développement.

Notre année en quelques chiffres

62

Logements neufs livrés.

4M€

Autofinancement net en hausse de 6,12% par rapport à l'année 2020.

377

Fournisseurs et partenaires dont 74% dans le Nord/Pas-de-Calais

3708€

Effort annuel moyen maintenance, entretien et réhabilitation par logement (2809€ en 2020).

781 000€

CEE (Certificats d'Économies d'Énergie) obtenus.

1,3M€

Dégrèvements fonciers relatifs aux travaux d'économies d'énergie.

8M€

Titres participatifs souscrits en 2021 avec la Banque de France.

Les Rendez-vous économiques de Terre d'Opale Habitat :

Au service du développement de notre territoire

Selon Hans RYCKEBOER, créateur de ce moment fort incontournable : "être partenaire de Terre d'Opale Habitat, c'est être acteur de son développement économique. Pour concrétiser ces liens, Terre d'Opale Habitat a réalisé sa 5e Édition des Rendez-vous économiques avec ses partenaires en septembre 2021.

Ces évènements annuels ont non seulement pour but de promouvoir le dialogue avec les partenaires et acteurs de la vie économique, mais également de présenter et décrire les opérations qu'entreprendra Terre d'Opale Habitat dans un avenir proche.

Au cours de ce rendez-vous, plusieurs thématiques ont été abordées comme la Réglementation Environnementale (RE) 2020, l'amélioration du cadre de vie des locataires ou encore la présentation de la RSE. L'objectif étant de sensibiliser nos partenaires aux évolutions réglementaires du secteur du bâtiment mais aussi aux actions entreprises par Terre d'Opale Habitat qui ne peuvent être accomplies par un seul intervenant. L'occasion de rappeler que la réhabilitation, la rénovation mais également la construction de logement a pour objectif de proposer à nos locataires un cadre de vie et un environnement des plus agréables".

À cette occasion, il est coutume chez Terre d'Opale Habitat de mettre à l'honneur des entreprises ou des associations afin de faire valoir notre reconnaissance pour leur savoir-faire et leur travail effectué sur le terrain. Quatre trophées ont donc été décernés pour cette cinquième édition :

Le trophée "Grand Partenaire" a été remis à Cap Énergie pour la réalisation du programme de construction "Château des Thermes", rue Prévert à Marck. Cap Énergie étant une association à vocation non lucrative au service de l'accompagnement d'adultes handicapés et en voie d'exclusion par une perspective d'insertion/réinsertion par le travail et l'activité économique.

– Le trophée "Prix Spécial" à Engie Home Services pour la gestion du contrat multiservices au profit des locataires et pour lesquels plus de 6 000 interventions de dépannages ont été programmées sur l'année.

– Le trophée "Auto-Entrepreneur" à M. Duplaquet, nouveau gérant en 2021 d'une épicerie "Bienvenue chez Isma" au Fort-Nieulay, dont l'activité permet de redonner un second souffle au quartier.

– Le trophée "Partenaire du Calaisis" à Carrelages & Revêtements du Calaisis (CRC), dont 85 % de l'effectif est constitué d'habitants de Calais et son agglomération.

Nos objectifs clés

OBJECTIF 01

Maintenir un potentiel financier supérieur à 900 € par logement. Le potentiel correspond à l'écart entre les ressources de long terme et les emplois à long terme.

OBJECTIF 02

Obtenir un niveau d'autofinancement net HLM supérieur à 8%.

OBJECTIF 03

Optimisation de la trésorerie en préservant l'équivalent d'un an de loyers locatifs.

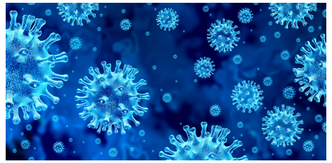
OBJECTIF 04

Concrétiser les Titres participatifs d'Action Logement pour 5 000 000 €.

TOP

Borne de paiement

La mise en place de la borne de paiement automatique pour nos locataires au siège de Terre d'Opale Habitat. Cette borne permet de procéder à des paiements par chèque, espèces ou carte bleue. Un accompagnement a également été mis en place par les agents d'accueil afin d'aiguiller au mieux l'utilisation de la machine.



Impact crise Covid 19

La crise de la COVID 19 a été source de bouleversements économiques. Dans le domaine de la construction, ces impacts se font surtout ressentir au travers de la pénurie de matériaux et la hausse des coûts d'approvisionnement. La conséquence directe est un surcoût des opérations que Terre d'Opale Habitat s'efforce de maîtriser en ajustant ses équilibres d'opérations ainsi que ses financements.

FLOP

Préfinancement des opérations

Depuis 2021, Terre d'Opale Habitat a procédé à la mise en place du mécanisme de préfinancement des opérations. Ce dispositif a permis d'améliorer considérablement la trésorerie de TOH tout en bénéficiant de taux fixes très en deçà du taux de livret A, améliorant mécaniquement les produits financiers pour l'année à venir.

Cette souplesse dans la trésorerie a également permis de maintenir des délais de paiements conformes aux prévisions, soit 28.34 jours en moyenne. Toutefois, soucieux de la situation financière de nos partenaires et dans une démarche d'accompagnement, Terre d'Opale Habitat propose d'accélérer la mise en paiement de leurs prestations afin que ces derniers ne fassent appel aux sociétés d'affacturage qui viennent amputer en partie leur marge commerciale lors des cessions de créances.

Carrelages et Revêtements du Calaisis

Terre d'Opale Habitat favorise les entreprises locales ; aussi la société CARRELAGES ET REVÊTEMENTS DU CALAISIS a été sollicitée dans ce cadre pour répondre à quelques questions.

1. Vous avez obtenu en septembre 2021, le trophée relatif au "Partenaire du Calaisis". Comment avez-vous réagi en apprenant que vous étiez sélectionné pour ce trophée ? Que vous a apporté cette distinction en interne auprès de vos salariés ?

Mes collaborateurs et moi-même avons été agréablement surpris et fiers de cette sélection, cette distinction est surtout décernée à nos ouvriers qui font un travail remarquable.

2. Vous êtes intervenus en 2021 sur divers chantiers de Terre d'Opale Habitat (Construction de 47 logements Saint-Exupéry, Réhabilitation de 45 logements Margollé, Travaux de la nouvelle agence Rue Jacquard). Que représente pour votre société le partenariat économique avec Terre d'Opale Habitat ? Quel a été l'impact de ces marchés sur votre tissu économique ?

Pour une PME comme la nôtre c'est une chance d'être partenaire économique de Terre d'Opale Habitat, ce partenariat a eu un impact positif sur notre tissu économique, avec plusieurs chantiers importants.

Il est rappelé que ce partenariat a permis à l'entreprise de procéder au recrutement de 3 collaborateurs calaisiens.

Valoriser les Ressources Humaines

J'ai mené depuis plusieurs années une politique de maîtrise des coûts de gestion par la baisse continue de sa masse salariale et du nombre de ses collaborateurs. Entre 2013 et 2021, son effectif a ainsi diminué de 36 % et sa masse salariale annuelle s'est allégée pour plus de 1,5 million d'euros. Dans le même temps, son périmètre d'activité est demeuré stable et les enquêtes de satisfaction ne font que mettre en avant l'amélioration de sa qualité de service.
La réorganisation des activités qui en découle est la conséquence d'un modèle économique qu'il a fallu adapter pour faire face aux difficultés passées et aux impacts conjoncturels qui pèsent sur le logement social. Elle représente également une formidable occasion pour l'organisme de réinventer son organisation et de cultiver le goût de l'ambition, de l'innovation et du réalisme.

Renouvellement du label Quali'HLM

Parvenir à obtenir le renouvellement du label Quali'HLM obtenu en 2018 : tel était donc le défi qui avait été fixé au personnel de TOH en cette année 2021. Et il ne s'agissait pas uniquement de faire aussi bien que lors du lancement de cet ambitieux projet initié 3 ans plus tôt. Des progrès étaient naturellement attendus sur les points de vigilance et les attentes de l'auditeur se renforcent et s'élargissent dans une perspective qu'il convient d'assimiler à une véritable montée en gamme.

Cet objectif ne pouvait s'atteindre que par une mobilisation et une implication sans faille de l'ensemble des équipes afin de répondre aux exigences de qualité et de sérieux auquel il renvoie.

Face à cette quête, chacun a su répondre présent : des milliers d'heures de travail spécifique, des centaines d'heures de formation et de sensibilisation aux bonnes pratiques, une multitude de contrôles, d'audits et de réunions de suivi. Ce label vient consacrer la force de la dynamique qu'il a suscitée auprès des équipes et met en lumière le professionnalisme des collaborateurs de l'entreprise, si souvent dans l'ombre à œuvrer au quotidien pour le bien-être de nos locataires. Car cette démarche portait aussi, au-delà d'apporter de solides garanties à nos clients, cette ambition de rendre le personnel fier de son action. Et chacun a pu s'y sentir valorisé, de l'Agent d'entretien pour la propreté de son hall d'immeuble au Cadre mobilisé pour le pilotage des objectifs.

2021 fut également l'occasion de poursuivre la démarche d'assermentation de nos collaborateurs au contact des locataires. 10 nouveaux gardes particuliers ont ainsi été assermentés, portant à 37 l'effectif garant de ce statut au sein de l'entreprise. Une action forte ayant permis de conforter notre rôle de proximité au sein de la population, de sécuriser et de renforcer notre autorité sur nos champs d'intervention et une nouvelle occasion de valoriser les concernés, tous volontaires ! Comme chaque année depuis le lancement de cette campagne, plusieurs bailleurs, et non des moindres, se sont manifestés auprès de nos services pour que nous leur partagions notre expertise et expérience dans ce domaine : une véritable reconnaissance pour un bailleur provincial de notre taille.

L'accompagnement de notre personnel de terrain s'est également traduit par la dispense d'une formation de perfectionnement à la réalisation des Etats des Lieux. Cet exercice requiert de la part de nos Gardiens une maîtrise du vocabulaire technique du bâti, une capacité de discernement pour définir ce qui relève d'une usure normale ou d'une problématique d'utilisation, ainsi qu'une faculté à se positionner de façon objective et pédagogique auprès de nos locataires pour parvenir à un constat partagé par les parties. Plusieurs centaines "d'EDL" sont réalisés chaque année et cette séquence incontournable de notre relation commerciale constitue un moment charnière de l'expérience clientèle.

Notre année en quelques chiffres

10

Nombre de collaborateurs recrutés en 2021 pour des périodes d'au-moins 6 mois.

50%

Au 31 Décembre 2021 l'effectif de TOH est composé d'une part strictement égale de femmes et d'hommes.

9%

Soit la part des collaborateurs de l'entreprise présentant une reconnaissance en tant que travailleur handicapé, 3 points au-delà de l'obligation légale.

58

Soit le nombre de collaborateurs ayant suivi une formation en 2021 malgré le contexte sanitaire, soit près d'un collaborateur sur deux.

3,85%

La part de la masse salariale consacrée aux activités sociales et culturelles, soit 3,2 fois le niveau minimum fixé par décret.

0

Aucune chaîne de contamination en lien avec l'épidémie de Covid19 n'a été recensée au sein de l'entreprise.

2488

Journées télétravaillées en 2021 par l'ensemble des collaborateurs de TOH.

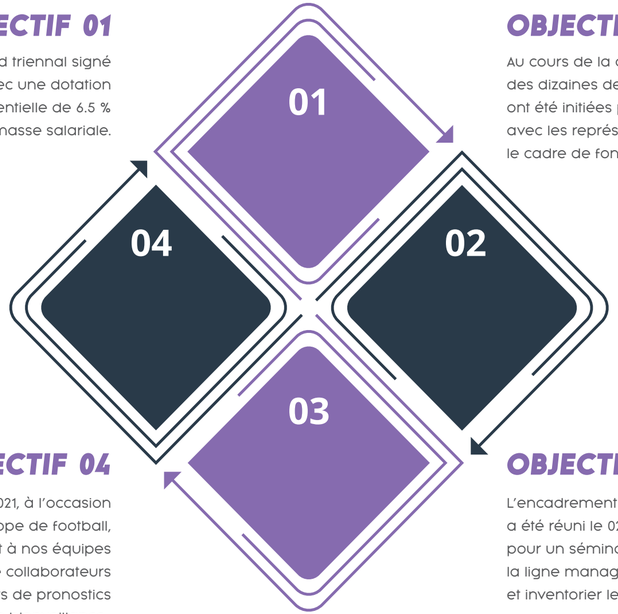
Nos objectifs clés

OBJECTIF 01

Nouvel accord triennal signé le 18 mai 2021 avec une dotation potentielle de 6.5 % de la masse salariale.

OBJECTIF 02

Au cours de la crise sanitaire, des dizaines de réunion de concertation ont été initiées pour définir avec les représentants du personnel le cadre de fonctionnement.



OBJECTIF 03

L'encadrement intermédiaire a été réuni le 02/12/21 pour un séminaire destiné à dessiner la ligne managériale de l'organisme et inventorier les bonnes pratiques.

OBJECTIF 04

En juillet 2021, à l'occasion des Championnats d'Europe de football, un challenge ouvert à nos équipes a vu plus d'une trentaine de collaborateurs se défier dans un concours de pronostics empreint de bienveillance..

Le changement au service de la dynamique de l'entreprise :

L'accompagnement au changement et la capacité à donner du sens à celui-ci sont les clés du succès de toute évolution. Surtout lorsqu'il s'agit de mettre en œuvre, parfois de front, de nombreuses mutations stratégiques destinées à transformer l'entreprise pour la doter d'un mode de fonctionnement compatible avec la réalité et les enjeux économiques actuels. En 7 ans, TOH a changé de progiciel de gestion, de système de comptabilité, de nom commercial, de logo, est devenu le 1er bailleur du département labellisé Quali'HLM, s'est inscrit avec conviction dans une démarche RSE obtenant les 3 étoiles du label cadre, a développé des outils de gestion précurseurs (application mobile locataires, bornes de paiement, solutions clientèles innovantes). Et pour parfaire son ancrage, l'entreprise s'est adossée en 2021 au groupe Vilogia dans le cadre de la création d'une société de coordination. Que de chemin parcouru pour TOH depuis l'arrivée de Hans RYCKEBOER à sa direction.

TOP

Renouvellement des fauteuils de bureau

Chez Terre d'Opale Habitat, une centaine de collaborateurs occupe un poste administratif. Entre 1000 à 1500 heures par an, ces équipes s'affairent à leurs missions postées sur leurs indispensables compagnons de route : le fauteuil de bureau. Sur une carrière, ils y passeront la bagatelle de 50 000 heures environ !

Il va sans dire, dans cette mise en perspective, que l'importance d'être confortablement installé est une exigence de premier ordre en matière de santé au travail. Raideurs, douleurs cervicales, tensions musculaires dans le haut du dos, tendinites, varices ou autres troubles de la circulation veineuse sont autant de risques associés à une mauvaise posture de travail.

La Direction a donc décidé d'engager une grande campagne de prévention de ces pathologies en remplaçant 18 premiers fauteuils.

Liber'team

Créée en 2016, la journée Liber'team a été initiée afin de créer un grand rendez-vous annuel de cohésion des équipes. Un cadre accueillant, un programme ludique et beaucoup de bonne humeur : tels sont les ingrédients au menu de cette journée. En 2021, après le succès des premières éditions, Liber'team a toutefois dû être annulée pour la deuxième année consécutive.

Les contraintes pratiques engendrées par les mesures de lutte contre la propagation du Coronavirus conjuguées à l'absence de visibilité sur l'évolution de l'épidémie ont en effet amené la Direction à renoncer à l'organisation de cette journée.

Les perspectives désormais plus optimistes à l'heure où sont écrites ces lignes permettent néanmoins d'envisager avec beaucoup d'enthousiasme la réintégration de cet événement à l'agenda 2022. Avec l'ambition renforcée par ce contexte de faire tomber les masques, à tous les sens du terme.

FLOP

Amélioration du process d'intégration

À intervalles réguliers, dès lors que nos dernières recrues composent un petit groupe de 3 à 6 personnes, une matinée d'intégration leur est spécialement dédiée.

Au programme :
– Réception par le Directeur Général autour d'un café d'accueil pour une présentation de l'entreprise et de ses attentes ;
– Tour de table des nouveaux venus avec une déclinaison de leur parcours ;
– Visite pédestre du patrimoine de l'entreprise guidée par un professionnel de la maîtrise d'ouvrage en interne.

Un moment de découverte et de partage particulièrement apprécié.

Temps de travail, réussir son aménagement

En quoi consiste l'aménagement du temps de travail au sein de Terre d'Opale Habitat ?

Au sein de notre organisation, les collaborateurs travaillent 35 heures par semaine. Si la nature de leur mission le permet, ce qui est le cas de la grande majorité de notre effectif, chaque salarié peut moduler son temps de travail sur 4,5 jours par semaine, 9 jours sur 10 dans une période de deux semaines voire sur 4 jours par semaine. En fonction de cette modulation, la durée du service quotidienne est ajustée en conséquence de telle sorte que tout le monde effectue le même nombre d'heures.

Quels sont les avantages de cet accord collectif en matière de gestion des Ressources Humaines ?

Ils sont nombreux et ne se limitent pas aux seuls enjeux RH ! Il s'agit d'une part d'un outil extrêmement facilitateur en termes de recherche d'équilibre entre vie privée et professionnelle. Chacun dispose en effet, en fonction de sa situation personnelle et de ses contraintes associées, d'un dispositif de régulation de ses besoins. Or nous le savons, cette capacité à harmoniser ces deux sphères est un puissant levier de satisfaction individuelle qui contribue à réduire le stress des équipes, à lutter contre l'absentéisme et à fidéliser notre personnel.

C'est aussi une mesure efficace pour limiter les déplacements et, par voie de conséquence, les frais qu'exposent nos équipes pour travailler et la pollution générée. Plus en amont, c'est enfin un argument de poids pour convaincre les candidats à l'embauche de nous rejoindre.

Le questionnement actuel de nombreux grands groupes qui s'intéressent ces derniers mois à la question de la semaine de 4 jours est déjà réglé chez TOH et l'expérience ne renvoie que du positif !

Sylvain HELFER, Responsable RH

Gouvernance et relations aux parties prenantes

Chaque année, je m'attache à améliorer et renouveler notre patrimoine, innover nos process internes et les services apportés aux locataires. Afin de vérifier l'adéquation entre le travail réalisé et la perception client, en 2021, une enquête sur la mesure de la satisfaction client a été réalisée. 500 clients ont été choisis aléatoirement et questionnés par un organisme indépendant sur de nombreux thèmes. Les résultats sont là, puisque 94% des clients recommandent TOH et sont ainsi promoteurs de leur bailleur ! Ils sont satisfaits du rapport qualité prix de leur logement, de notre application smartphone et de la relation client avec nos salariés. Et plus encore !

En réponse à la Loi ELAN, création d'Opalogia Habitat

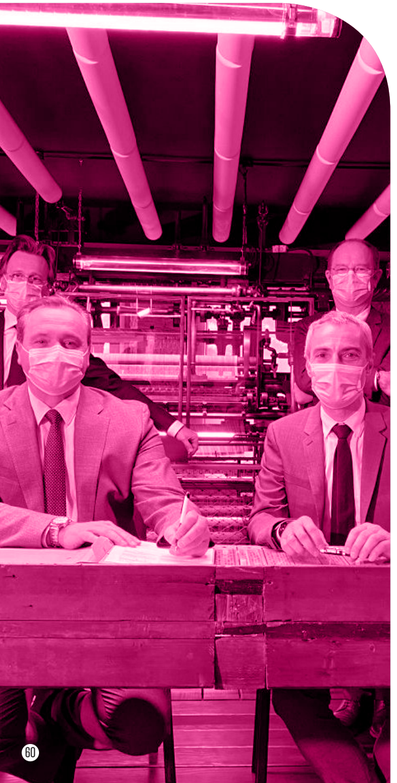
"Le fruit de notre travail s'est concrétisé en novembre 2021, au travers de la délivrance d'un agrément par la Ministre de la transition écologique, pour "Terres et Mers Habitat Social, société de coordination", agréée pour l'exercice de son activité sur le territoire national.

Oui, l'année 2021 a vu naître, suite au rapprochement entre VILOGIA LOGIFIM et Terre d'Opale Habitat, la société OPALOGIA HABITAT. Désormais, notre rayonnement s'étendra sur le Calaisis, la Côte d'Opale et toute la région Hauts de France.

Notre contexte évolue, nous avons désormais des nouveaux partenaires et de nouveaux enjeux. Tout d'abord nos objectifs s'appuient sur l'élaboration d'un plan stratégique de patrimoine spécifique, la mise en place d'un Contrat d'objectifs commun, le travail sur notre offre en développant des projets ambitieux sur des thèmes comme l'aménagement, l'accession sociale, les logements locatifs sociaux, les résidences services.

Toute cette nouvelle organisation sera pilotée par un Directoire pour définir les choix stratégiques, les investissements, sous la tutelle du Conseil de Surveillance.

Notre plan d'investissement ANRU est conséquent avec 89.6 M€ d'engagement financier. Pour nous aider à piloter le NPNRU, nous adhérons désormais à la META – Mutualisation des Énergies pour Transformer et Aménager. La META a pour missions de conseiller ses membres en matière de projets complexes et de les assister" selon Hans RYCKEBOER.



Les enjeux, pour TOH, sont divers :

La transformation durable des quartiers pour une pérennisation des investissements, l'attractivité des territoires pour soutenir la mixité sociale, la mutualisation de l'expérience, des savoir-faire et des pratiques des membres et enfin l'optimisation des moyens et des ressources de TOH. Nous avons aussi des attentes concernant ce partenariat, comme, être assisté dans la conduite des projets de renouvellement urbain, être conseillé sur des solutions opérationnelles de gestion transitoire des quartiers, être accompagné dans la conception et la mise en œuvre de partenariats opérationnels concourant au retournement d'image des quartiers. Et pour finir, être conseillé en matière de stratégie de rééquilibrage social, fonctionnel et économique des quartiers.

Hans RYCKEBOER et son équipe savent que 2022, sera une année source de renouvellement !

Opalogia HABITAT

Notre année en quelques chiffres

11 — Conseils et Bureaux

32 — CODIR et CODIR reportings.

55 — Commissions d'Attribution de logements.

6 — Commissions Cadre de Vie, Vie Associative et Commerces.

12 — Commissions Sociales et Impayés.

8 — Commissions Appel d'Offres.

138 — 138 Délibérations adoptées en 2021.

Nos objectifs clés

OBJECTIF 01

Communiquer sur les résultats obtenus de l'enquête triennale de satisfaction des locataires et travailler sur les points d'amélioration.

OBJECTIF 02

Suite à l'obtention de l'agrément ministériel lié à la création d'OPALOGIA HABITAT, développement de son activité.

OBJECTIF 03

Faire fi de la situation sanitaire et des contraintes inhérentes et poursuivre notre activité au travers de moyens innovants.

OBJECTIF 04

En route vers le Centenaire ! Travailler sur notre Communication et la mise en avant de nos expertises depuis bientôt 100 ans.

En route vers notre Centenaire

"Le centenaire de notre organisme approche ! L'Office Public d'Habitations à Bon Marché a été créé en 1923 puis son nom a évolué pour devenir aujourd'hui "Terre d'Opale Habitat". En 2022, les collaborateurs seront consultés et sollicités, pour imaginer et construire l'événement "Génération TOH", et fêter comme il se doit cet anniversaire !

Nous prendrons également contact avec les membres fondateurs, architectes, anciens directeurs et administrateurs, qui ont contribué à notre histoire. Tous participeront à ce moment fort de la vie de notre entreprise. Et pourquoi ne pas créer un livre sur l'histoire de TOH ?
Comme à notre habitude, nous communiquerons au travers de nos réseaux et dans la presse locale, qui au fil des années est devenue un partenaire de notre communication" selon le Directeur Général.

TOP

Cérémonie des Vœux sur Youtube

En janvier 2021, la situation sanitaire ne permettait pas encore d'organiser en présentiel de grands événements.
M. RYCKEBOER a profité de cette "opportunité" pour renouveler nos modes de communication tout en s'adaptant à la situation. Comme chaque année, la cérémonie des vœux est l'occasion de présenter aux Administrateurs, à nos partenaires économiques et associatifs ainsi qu'aux salariés, le film rétrospective de l'année écoulée.
Ainsi, rendez-vous fut donné à tous, y compris l'ensemble de nos locataires, pour consulter à la date des vœux initialement fixée, le film annuel, sur YOUTUBE !
À l'issue du décompte officiel, la vidéo était lancée. L'événement était inédit pour notre organisme et le défi technique fut relevé. Malgré ces impondérables, TOH a su innover et utiliser les outils de communication actuels pour communiquer autrement et maintenir un lien avec ses locataires, sa gouvernance et ses partenaires institutionnels.

La Covid 19 réinvente les Conseils d'Administration

De février à juin 2021, la COVID a exclu toute réunion, commission et Conseil d'Administration en présentiel. Ou, à minima, dans le respect des mesures sanitaires et la distanciation physique. Sans nul doute, il convenait de modifier nos modes de communication sachant que la validation des délibérations et les décisions des commissions sont essentielles à notre fonctionnement. Ainsi, ont été organisées les réunions en visioconférences via l'application TEAMS. Certains Administrateurs, peu habitués à cette pratique, ont été formés par nos services et la tablette numérique mise à leur disposition leur a permis de poursuivre leur mission. Sur la période de février à juin, 2 Conseils se sont ainsi tenus au Musée des Beaux-Arts de Calais et 1 Conseil et 1 Bureau ont été organisés en visioconférence. Une cinquantaine de délibérations ont été adoptées durant ces 4 séances et l'impact a en définitive été nul sur notre activité.

FLOP

Rencontre positive :

La Galette des Rois

Début janvier 2021, M. Ryckeboer, Directeur Général, s'est entretenu avec l'ensemble des salariés lors d'un moment convivial : la Galette des Rois ! Au cours de ces réunions dénuées de tout protocole, divers sujets ont été abordés comme Quali'HLM, la qualité de service, la notion de performance dans le domaine du logement social où la concurrence est active.

M. Ryckeboer a rappelé l'importance d'être un véritable bailleur "accompagnateur" de notre clientèle à travers toutes les étapes de la vie notamment quand celle-ci nous amène à traverser des moments éprouvants. D'autres points relatifs au rapprochement avec Vilogia furent en outre discutés avec les collaborateurs internes. Des rencontres très positives de l'avis de l'ensemble des participants mais surtout des moments d'informations, d'échanges, dans un parfait esprit qui émane de la culture "Made in TOH" en interne.

Patrick Allemand, nouvel Administrateur

Vous êtes entré au Conseil le 22 octobre 2021, au titre de "personne qualifiée en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement ou d'affaires sociales".

Qu'attendez-vous de ce mandat ?
Avant tout, mettre mes compétences au service de TOH qui évolue avec OPALOGIA HABITAT et ainsi renforce son image et investit pour satisfaire en priorité au mieux ses locataires et répondre au parcours résidentiel de tout à chacun.

Les projets de délibérations qui vous sont proposés sont-ils suffisamment étoffés pour vous apporter tous les éléments utiles à votre décision ?
Non seulement, les délibérations sont claires et explicites, mais nous avons eu droit à un exposé détaillé sur les finances de Terre d'Opale Habitat dans la plus grande transparence, ce qui nous apporte un éclairage sur le fonctionnement de l'organisme et ainsi agir sur les choix prioritaires en investissements.

Estimez-vous que le débat est ouvert et que la parole est donnée aux Administrateurs durant les Conseils ?
Tout à fait, toutes nos interventions sont prises en compte et le Président ainsi que le Directeur Général mettent un point d'honneur à nous apporter non seulement les réponses adéquates mais aussi satisfaire au mieux les choix et les orientations des Administrateurs en toute transparence, en préservant les grands équilibres financiers.

Reporting Eurho-GR

sur l'exercice 2021

Terre d'Opale Habitat
EurHo-GR® - version 2021
Pas-de-Calais
2021

1CTX Général

CTX1 Chiffres Clés

0.1 Patrimoine Total

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Patrimoine total	7351	7328	7345	Nombre de logements
Nombre total de logements locatifs	6790	6767	6784	Nombre de logements
Nombre total d'équivalents-logements	561	561	561	Nombre d'équivalents Logements

Commentaires généraux - Patrimoine total

0.2 Effectif total moyen (en ETP)

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Effectif total (CDI+CDD)	142,63	137,14	128,23	Nombre d'ETP

Commentaires Généraux - Effectif

La baisse de l'effectif de l'entreprise se poursuit, dans la continuité des années précédentes suite aux recommandations formulées par les organismes de contrôle. Le ratio de l'effectif pour 1000 logements est désormais inférieur à la moyenne des organismes participant à l'enquête de branche Harmonia et s'approche du ratio de notre groupe de référence.

0.3 Chiffre d'affaires (hors charges récupérables)

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)	28330	30695	27892	k€
Chiffre d'affaires issu des logements locatifs (hors récupération des charges locatives)	24623	27006	24245	k€

Commentaires généraux - Chiffre d'affaires

Le CA en baisse s'explique par les mutations extérieures opérées dans le cadre du NPNRU (futures démolitions)

0.4 Activité de Promotion-Accession

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Chiffre d'affaires issu de l'activité d'accession-promotion			0	k€

CTX2 Caractéristiques du patrimoine

0.5 Répartition du patrimoine par catégorie de financement

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part des Logements de type"Très Social"	1,65	1,68	1,67	%
Part des Logements de type"Social"	97,3	97,28	96,8	%
Part des Logements de type "Social Intermédiaire"	0,99	0,98	1,49	%
Part des Logements de type "Intermédiaire"	0	0	0	%
Part de logements locatifs non conventionnés à loyer maîtrisé	0,06	0,06	0,04	%
Part de logements financés en PSLA	0	0	0	%

Commentaires Généraux - Patrimoine par type de financement

Patrimoine relativement stable.

0.6 Répartition du patrimoine par typologie

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part des logements T1	2,34	2,35	2,34	%
Part des logements T2	16,72	16,8	16,7	%
Part des logements T3	36,66	36,94	36,81	%
Part des logements T4	29,04	28,92	29,6	%
Part des logements T5	10,28	10,08	9,77	%
Part des logements T6	4,96	4,91	4,75	%

Commentaires Généraux - Patrimoine réparti par type

0.7 Répartition du patrimoine par période de construction

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Âge moyen du parc			40,98	Année
Part des logements construits avant 1949	0,65	0,53	0,5	%
Part des logements construits entre 1949-1974	44,3	44,26	44	%
Part des logements construits entre1975- 2004	37,72	37,56	37,19	%

Part des logements locatifs construits après 2004	17,33	17,64	18,26	%

Commentaires généraux - Répartition du patrimoine par date de construction

3 logements de différence par rapport au patrimoine locatif total reporté en 0.1 acheté en réserve foncière, en vacance stratégique

0.8 Logements en habitat collectif

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part des logements en habitat collectif	81,96	82,33	82,08	%

Commentaires généraux - Habitat Collectif

0.9 Logements situés en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV)

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de Logements situés en quartiers prioritaires de la politique de la ville	61,71	61,61	61,23	%

Commentaires généraux - Logements en QPV

1.0 Logements situés sur des territoires déficitaires

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de Logements situés sur des territoires dont le taux de logements sociaux est inférieur à l'objectif fixé par la loi			0	%

Commentaires généraux - Logements en territoire déficitaire de logements sociaux

2SOC Promouvoir l'équilibre social des territoires

SOC1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

SOC1.1 Croissance de l'offre

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Croissance de l'offre de Logements locatifs	-1,72	-0,34	0,25	%
Croissance de l'offre en foyers	9,14	0	0	%
Logements neufs livrés ou acquis dans l'année	47	18	62	Nombre de logements
Nombre de logements anciens acquis dans l'année non-conventionnés			0	Nombre de logements
Nombre total de logements anciens acquis dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Nombre de logements anciens acquis dans l'année hors du parc social			0	

Commentaires généraux - Croissance de l'offre

62 logements répartis sur deux opérations (Opération saint exupéry -> 47 lgts, opération rembrandt-> 15 lgts)

SOC1.2 Répartition des logements neufs et acquis par typologie

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de logements de Type I livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Nombre de logements de Type II livrés dans l'année	29	2	0	Nombre de logements
Nombre de logements de Type III livrés dans l'année	18	16	0	Nombre de logements
Nombre de logements de Type IV livrés dans l'année	0	0	62	Nombre de logements
Nombre de logements de Type V livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Nombre de logements de Type VI livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Surface moyenne des logements de Type I livrés dans l'année	0	0	0	m2
Surface moyenne des logements de Type II livrés dans l'année	50	45	0	m2
Surface moyenne des logements de Type III livrés dans l'année	67	72	0	m2
Surface moyenne des logements de Type IV livrés dans l'année	0	0	89,74	m2
Surface moyenne des logements de Type V livrés dans l'année	0	0	0	m2

Surface moyenne des logements de Type VI livrés dans l'année	0	0	0	m2

Commentaires généraux - Logements livrés : surfaces

Sans objet

SOC1.3 Répartition des logements livrés par catégorie de financement

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de logements de type "Très Social" livrés dans l'année	9	5	5	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social" livrés dans l'année	38	13	22	Nombre de logements
Nombre de logements de type "Social intermédiaire" livrés dans l'année	0	0	35	Nombre de logements
Nombre de logements de type "intermédiaire" livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements
Nombre de logements non conventionnés à loyers maîtrisés livrés dans l'année	0	0	0	Nombre de logements

Commentaires généraux - Logements livrés : catégories de financement

Financements PLAI, PLUS et PLS pour l'année 2021

SOC1.4 Production en accession sociale

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Logements neufs livrés en accession sociale	0	0	0	Nombre de logements
Logements neufs livrés en location-accession	0	0	0	Nombre de logements

Commentaires généraux - Logements livrés : Accession

Sans objet

SOC1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes agées et/ou handicapées

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, au 31/12 de l'année (indicateur CUS SR-1)			1653	Nombre de logements
Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0	0	0	%
Part d'autres logements adaptés au viellissement et/ou au handicap	5,92	6,4	7	%

Labels / certifications concernés

sans objet

Caractéristiques des Logements concernés

mise en place douche et WC PMR, adaptation de la hauteur des organes des commandes

Commentaires généraux - Handicap et seniors

Dans le cadre des constructions neuves, le bâtiment et les abords sont aménagés de façon à être accessibles aux personnes handicapées, les logements situés en Rez de chaussée sont adaptés PMR, les autres restant adaptables. Pour le maintien à domicile (vieillissement et/ou handicap), TOH a créé un label en interne "Adapt'Imm" en lien avec l'Association des Paralysés de France. Sur demande du locataire en place et justification du handicap, TOH prend en charge les travaux permettant le maintien à domicile du locataire (ces travaux se font cependant au cas par cas, en fonction de la faisabilité ,de la typologie et la caractéristique du logement)

SOC1.6 Offre spécifique en structures collectives

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de places en structures collectives dédiées aux étudiants (rés. Universitaires)	258	258	258	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées autonomes	312	312	312	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux ménages en situation de fragilité sociale / économique	24	24	24	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux travailleurs	121	121	121	Nombre de places
Nombre de places dans des structures collectives dédiées à d'autres publics	0	0	0	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes âgées dépendantes	0	0	0	Nombre de places
Nombre de places en structures collectives dédiées aux personnes handicapées	88	88	88	Nombre de places

Commentaires généraux - Structures collectives

Environ 10% de notre parc contribue à l'offre en structures collectives sous différents établissements, et via divers gestionniares (CROUS, CCAS ...) D'autres projets type béguinage/résidence autonomie sont à l'étude dans des communes avoisinantes.

SOC2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants

SOC2.1 Niveau moyen des loyers du parc

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Très social" (PLAI)	4,65	4,72	4,77	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social" (PLUS)	4,95	5,03	5,14	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Social Intermédiaire" (PLS)	7,28	7,39	7,54	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble du parc "Intermédiaire" (PLI)	Non disponible	Non disponible	Non applicable	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen: Ensemble des logements non conventionnés à loyers maîtrisés	Non disponible	Non disponible	Non applicable	euro/m² Shab

Commentaires généraux - Patrimoine total - Loyers

Chiffre stable

SOC2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Très social" (PLAI)	Non disponible	5,38	4,75	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Social" (PLUS)	Non disponible	5,91	5,69	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Social Intermédiaire" (PLS)	Non disponible	Non disponible	8,16	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: parc "Intermédiaire" (PLI)	Non disponible	Non disponible	Non applicable	euro/m² Shab
Loyer mensuel moyen des logements neufs: Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	Non disponible	Non disponible	Non disponible	euro/m² Shab

Commentaires généraux - Offre nouvelle - Loyers

loyer mensuel 2021

SOC2.3 Taux d'effort moyen des ménages entrants

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont < à 60% des plafonds	21,6	15,6	19,61	%
Taux d'effort moyen des ménages entrants dont les ressources sont comprises entre 60% et 100% des plafonds	25,6	21,5	21,36	%

Commentaires généraux - Ménages entrants - Taux d'effort

Les taux d'effort sont plutôt bas avec une moyenne de 20%. On constate la hausse de ces derniers surtout pour la catégorie retraités qui a subi un nouveau calcul apl défavorable.

SOC2.4 Evolution globale du montant des loyers

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Evolution du montant des loyers	1,25	1,53	0,66	%

Commentaires généraux - Evolution des loyers

La hausse des loyers est basée sur l'indice "Référence des Loyers IRL" du deuxième trimestre 2020 par rapport au deuxième trimestre 2019, soit une augmentation de +0.66%

SOC2.5 Evolution du montant des charges locatives

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Evolution du montant des charges récupérables	-0,05	0,22	0,76	euro/m² Shab
Evolution du montant des charges récupérables hors coût de chauffage et d'eau chaude collective	0,1	246063,41		euro/m² Shab

Commentaires généraux - Charges locatives

Les montants renseignés pour 2021 sont des estimations.

SOC2.6 Taux de mutation interne

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux de mutation interne	17,17	16,13	25,25	%
Taux de mutation interne dûe à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement	0	6,07	14,69	%

Commentaires généraux - Mutations

Les mutations représentent environ 25% des attributions. Le programme neuf de 47 logements individuels à Saint Exupéry a permis d'offrir à 23 familles un beau parcours résidentiel. Parmi ces mutations, on compte 89 relogements liés aux opérations de renouvellement urbain.

SOC2.7 Soutien à l'accès à la propriété

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Logements existants vendus à des particuliers non locataires de l'organisme			28	Nombre de logements
Logements vendus à des locataires de l'organisme	27	19	19	Nombre de logements
Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	0	0	0	Nombre de logements

Commentaires généraux - Accès à la propriété

La clause de garantie de rachat n'est pas obligatoire et n'est pas reprise dans les contrats de vente.

SOC2.8 Description des pratiques - Santé et sécurité des locataires

Santé et sécurité des locataires

Dans le cadre des mesures visant à améliorer la santé et la sécurité des locataires, 81 logements ont été entièrement réhabilités en 2021, 1295 ont fait l'objet de changements de menuiseries et 220 logements de remplacements de chaudières. Ces mesurent visent à améliorer le confort des locataires et notamment l'isolation des logements, la circulation de l'air en leur sein ainsi que leur niveau de chauffe. En termes de prévention situationnelle, 316 entrées de bâtiments ont vu leurs hublots remplacés par des modules à Leds améliorant considérablement la qualité d'éclairage des parties communes et des abords et donc, leur sécurité. Par ailleurs, 428 caves individuelles ont été recrées en 2021 en QPV avec un choix de couleurs et un éclairage individuel pour chaque box permettant de réduire le sentiment «anxiogène» que renvoient habituellement ces lieux. Terre d'opale habitat compte enfin 33 agents d'accueil, techniciens, agent de proximité et gardiens assermentés.

SOC3 Accompagnement des locataires

SOC3.1 Personnel de terrain

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Employé d'immeuble			16	Nombre d'ETP
Gardien / agent d'immeuble / gardien d'immeuble hautement qualifié			14	Nombre d'ETP
Gestionnaire, gardien d'immeuble superviseur			10	Nombre d'ETP
Ouvriers/Chef d'équipe			6	Nombre d'ETP

SOC3.2 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50%

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Médiateur(rice)	0	0	1	Nombre d'ETP
Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	2	2	2	Nombre d'ETP
Chargé(e) de pré-contentieux	3,5	2,75	4,5	Nombre d'ETP
Chargé(e) de contentieux	2,25	2,25	1,5	Nombre d'ETP
Chargé(e) de recouvrement	3	3	0	Nombre d'ETP
Autres catégories de personnel dédié à l'accompagnement social et/ou financier	0	0	0	Nombre d'ETP

Intitulé(s) de poste(s)

Sans objet

Commentaires généraux - Accompagnement social

L'accompagnement social fait l'objet d'un projet ambitieux avec l'adhésion à un GIE spécialisé dans ce domaine dans le cadre des projets de l'ANRU (META).

SOC3.3 Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de salariés chargé de clientèle , chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centre de relation client, Standard, chargé de mutation			10	Nombre d'ETP
Autres salariés dédiés au cadre de vie et à la relation client			3	Nombre d'ETP

SOC3.4 Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de plans d'apurement en cours le 31/12	7430	5135	5185	Nombre de plans
Nombre de plans d'apurement ouverts entre le 1/1 et le 31/12	1374	997	1312	Nombre de plans

Commentaires généraux - Proximité et Accompagnement social

sans objet

SOC3.5 Description des pratiques - Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Accompagnement social des locataires en situation de fragilité

Les mesures d'accompagnements individuels : Terre d'Opale Habitat a mis en place une action de repérage de certains de ses locataires en situation de fragilité avec l'objectif, si nécessaire, de les accompagner plus particulièrement dans le cadre des troubles d'hygiène et d'appropriation du logement.
L'objectif de cette action est aussi d'orienter les locataires vers les partenaires ou structures existantes, ainsi que de leur permettre de se maintenir dans le logement dans de bonnes conditions ou, d'envisager une solution de relogement mieux appropriée.
L'intervention démarre par la réalisation d'un diagnostic de la situation au domicile du ménage. Cette première visite permet ou de résoudre immédiatement la situation ou, dans la majorité des cas, de déterminer les problématiques rencontrées et ainsi de préconiser toutes les actions ou orientations à envisager.
Certaines familles sont ainsi orientées sans nécessité d'un accompagnement plus soutenu. Pour 52 familles en 2021 dont 49 familles en QPV, il y a eu nécessité de mettre en place un accompagnement plus étroit et régulier. Terre d'opale habitat développe également un accompagnement spécifique lié au relogement dans le cadre des démolitions du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain. Début 2021, les 232 ménages encore concernés par le plan de relogement sur ces immeubles ont toutes été rencontrées. En fin d'année, ils ne sont plus que 121 à devoir être relogés. Parmi les 111 départs Terre d'Opale Habitat a contribué à lui seul à 89 relogements. En effet, 74 départs ont été enregistrés pour le secteur du fort Nieulay dont 60 mutations dans le parc de TOH et 37 départs pour le secteur du Beau marais dont 29 mutations.
Afin de s'adapter au contexte sanitaire, les chargées de missions ont démultiplié les rendez-vous téléphoniques et les comités partenariaux se sont tenus, pour grande partie, en visioconférence. Enfin, dans le cadre du maintien dans le logement, à travers l'action « Bienvenue dans Mon Nouveau Chez Moi », Terre d'Opale Habitat se veut offrir aux personnes âgées de plus de 60 ans, un logement plus en adéquation avec leur situation en se préoccupant de la proximité des services divers (commerces, banques, antennes administratives, structures culturelles, médicales...) afin d'être à leur côtés dans la lutte contre l'isolement en favorisant la mobilité résidentielle. A noter que dans le cadre de ce programme, on comptabilise pour 2021 : - 5 médiations et 2 relogements sur le Beau Marais - 14 médiations sur le Fort Nieulay - 1 relogement sur le centre-ville Les dispositifs d'accompagnement : De plus en plus de locataires sont aujourd'hui touchés par des situations d'impayés ponctuels en ce qui concerne le règlement de leur loyer. Pour aider ses clients à faire face à cette difficulté, et pour leur éviter de s'enliser dans les problèmes financiers, Terre d'Opale Habitat a créé et mis en place « TEMPORIS SOLUTION », une convention qui permet la suspension temporaire du paiement des loyers dans l'attente d'une amélioration de la situation liée à une perte d'emploi, une séparation, un divorce etc…
En 2021, 135 conventions Temporis Solutions ont été signées. A noter également que la commission sociale et impayée s'est réunie 12 fois afin d'étudier les situations les plus difficiles et rechercher des solutions à l'expulsion. Terre d'Opale habitat propose également Modulis Solutions, un dispositif qui permet, à l'entrée dans les lieux, d'adapter le montant du loyer à la situation personnelle du débiteur à travers l'octroi temporaire d'une remise commerciale mensuelle, pendant une durée déterminée.
Le montant de cette remise commerciale est ensuite variable et adapté en fonction de l'augmentation des ressources du foyer. En 2021, 5 conventions de cette nature ont été signées.

SOC3.6 Description des pratiques - Gestion de proximité

Gestion de proximité

Que ce soit via un prestataire de service, un agent d'entretien ou encore un gardien, Terre d'Opale Habitat entend respecter ses obligations en matière de gardiennage avec un agent pour 100 logements maxi en QPV et un agent pour 200 logements maxi hors QPV. Par ailleurs, une politique de proximité est mise en place dans le cadre de Quali'Hlm. Cette politique qualité, qui avait été formalisée lors du premier cycle Quali'Hlm en octobre 2017, a été évaluée à la fois lors d'un audit du label du 20 au 24 septembre 2021 mais aussi lors de l'enquête triennale sur la qualité de service réalisée en début d'année. L'audit QUALI HLM a montré que la démarche de proximité s'insère ainsi désormais dans une démarche qualité avec la mise en place d'indicateurs, le développement de l'écoute locataires à travers un centre de relation clientèle qui a traité 14 800 appels en 2021, l'amélioration continue du contrôle des services. S'agissant de l'enquête qualité, les progrès constants en termes de proximité et de notion de culture client (posture, professionnalisation, niveau d'exigence, etc…) permettent ainsi l'obtention d'un taux de satisfaction de 7,2 points sur 10, en dépit d'un contexte anxiogène lié à la crise sanitaire. La propreté des parties communes progresse avec une note 7,2 en 2021 contre 5,8 en 2017. Les demandes d'interventions techniques dans le logement, marquent également une nette progression de 2,3 points et une note de 8,5.Le fonctionnement et l'état des équipements individuels et collectifs, présente de bons résultats, avec une note de 7,9 pour les ascenseurs, 7,3 pour le chauffage et 7,9 pour la robinetterie. Enfin, Terre d'Opale Habitat a confié la gestion de ses deux agences en QPV avec l'idée :
· d'y développer des Maisons des Services dans lesquelles les habitants peuvent être accompagnés dans leurs démarches logements ;
· mais aussi, dans leurs démarches administratives notamment liées à l'habitat (énergie, accès au droit, etc….) ;
· mais encore, dans leurs démarches de mobilité, d'insertion, etc… Ces lieux, implantés en 2020 au cœur des deux quartiers QPV du Beau Marais et Fort Nieulay constituent une « offre de services » spécifique et adaptée aux besoins identifiés. Il s'agit aussi d'un lieu visant à permettre aux locataires en QPV d'appréhender progressivement l'utilisation des outils dématérialisés tout en étant accompagné dans les démarches. En 2021, la Maison des services du Fort Nielay a enregistré 3508 contacts ; celle du Beau marais 8969 contacts.

SOC4 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

SOC4.1 Nombre d'attributions dans l'année

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	722	527	606	Nombre d'attributions

Commentaires généraux - Attributions de logement

Nous comptabilisons 606 attributions en 2021, le taux de vacance commerciale est très faible et le stock de demande reste constant à environ 3380 en fin d'année sur le territoire de Calais.

SOC4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de ménages entrants dont le titulaire de bail est âgé de moins de 25 ans	20,22	20,68	20,63	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 25 et 30 ans			17,82	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est compris entre 31 et 64 ans			56,44	%
Part des ménages entrants dont l'âge du titulaire de bail est supérieur à 65 ans			5,12	%

Commentaires généraux - Ménages entrants en fonction de l'âge

L'âge des ménages entrants est plutôt jeune (38,4% ont moins de 30ans) et intermédiaire (plus de la moitié d'entre eux ont entre 31 et 64 ans), seul 5% sont âgés de 65 ans et plus

SOC4.3 Profil socio-économique des ménages entrants en fonction des ressources

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de ménages entrants aux revenus <60% du plafond de ressources			57,26	%
Part de ménages entrants aux revenus compris entre 60 et 100% du plafond de ressources			41,91	%
Part de ménages entrants aux revenus compris supérieur à 100% du plafond de ressources			0,83	%

Commentaires généraux - Ménages entrants - Taux d'effort

Les taux d'effort sont plutôt bas avec une moyenne de 20%. On constate la hausse de ces derniers surtout pour la catégorie retraités qui a subi un nouveau calcul apl défavorable.

SOC4.4 Répartition des ménages entrants en fonction de la composition familiale

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de ménages entrants - Personne seule			29,54	%
Part de ménages entrants - Famille monoparentale			34,49	%
Part de ménages entrants - Couple sans enfant			10,4	%
Part de ménages entrants - Couple avec enfant(s)			25,58	%
Part de ménages entrants - Autre configuration (cohabitation, colocation…)			0	%

Commentaires Généraux - Composition des Ménages Entrants

Parmi les ménages entrants, plus d'un tiers des familles sont monoparentales, on note également 30% de personnes seules, 10% de couples sans enfant et 25 % couples avec enfants.

SOC4.5 Part des ménages recevant une aide au logement

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	6236	6149	6035	Nombre de ménages
Part des ménages locataires bénéficiant d'une aide au logement	70,78	71,25	65,39	%

Commentaires généraux - Nombre de ménage

SOC4.6 Part des titulaires de bail de plus de 65 ans

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de titulaires de bail de 65 ans ou plus	21,52	22,64	21,87	%

Commentaires généraux - Ménages logés

1320 clients titulaires d'un bail avaient plus de 65 ans au 31/12/21, Terre d'Opale Habitat s'attache à proposer des solutions adaptées à leur besoin, le programme "Bienvenue dans mon nouveau chez moi" en témoigne.

SOC4.7 Soutien financier aux projets locaux

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Montants versés aux associations de locataires	19741	19554	19489,48	euro
Montants versés aux autres associations	14004	0	0	euro

Commentaires généraux - Locaux mis à disposition d'associations

Montant stable par rapport à 2020. Il correspond à la contribution de TOH aux associations de locataires.

SOC4.8 Locaux mis à disposition d'associations

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Associations de locataires - Locaux mis à disposition	1	0	0	Nombre de locaux
Autres associations - Locaux mis à disposition	27	26	18	Nombre de locaux

Commentaires généraux - Montants versés aux Associations

NA

SOC4.9 Description des pratiques - Contribution à la cohésion sociale

Contribution à la cohésion sociale
En terme de cohésion sociale dans le cadre des QPV, un référent propreté et un référent incivilités gèrent au quotidien la question des réclamations concernant le nettoyage, les encombrants et la tranquillité résidentielle. Une prestation de médiation concernant les incivilités a par ailleurs été mise en place. 474 réclamations ont été traitées dans le cadre de l'incivilité et 210 dans le cadre de la propreté. S'agissant des encombrants, en QPV, un passage est réalisé chaque jour en lien avec FACE une structure d'insertion. Dans le cadre des clauses d'insertion liées aux réhabilitations Margollé et Chateaubriand, Terre d'Opale Habitat, a mis en place un pilote social afin d'assurer le suivi des familles impactées par ces importants travaux. Ce suivi est exercé par une conseillère sociale de l'entreprise partenaire qui pose, à partir d'un entretien de chaque famille à son domicile, un diagnostic du peuplement et des enjeux sociaux sur la résidence. Ce diagnostic nous permet d'engager un certain nombre d'actions en faveur de l'équilibre social de la résidence. Les mutations des ménages en situation de sur ou sous-occupation sont traitées de manière prioritaire, si possible avant le démarrage des travaux. Aux ménages les plus fragiles, dont l'exposition aux travaux peut s'avérer problématique, est proposé soit une mutation, soit un accompagnement. Une étude des droits aux prestations sociales peut être réalisée. Les ménages pouvant bénéficier d'aides, mais ne les ayant jamais sollicitées, sont accompagnés pour les obtenir. Enfin, à l'issue de la réhabilitation, lorsque des logements restés vacants pendant les travaux sont remis en location, le pôle commercial travaille les attributions de manière à ajuster l'équilibre social de la résidence, si cela est nécessaire. Par ailleurs, il faut noter que 58 relogements ont été réalisés dans le cadre du contingent préfectoral dont 22 à des sortants d'hébergements. 111 relogements ont quant à eux été effectués dans le cadre du NPNRU. La cohésion sociale passe également par l'animation et, par le soutien aux associations et commerces de proximité qui peuvent s'installer dans les résidences, en pied d'immeubles. A ce titre, la commission Cadre de Vie, Vie Associative et Commerces a pour mission de mettre en exergue les ressentis ou besoins relevés dans les quartiers, tels qu'un sentiment d'abandon de locataires vis-à-vis de leur quartier, un rappel sur l'entretien des espaces verts ou encore un souhait d'animation. Elle constitue ainsi une instance de participation à l'échelle du quartier, prône le partage de l'information et encourage les discussions entre associations de locataires, référents de quartiers, et Terre d'Opale Habitat. Cette commission procède également à l'examen des demandes de locaux des associations mais aussi des dossiers de demandes de cellules commerciales nécessitant une étude approfondie (première création d'activité...), étant entendu que celles-ci peuvent contribuer à apporter un service de proximité aux habitants en fonction de leur localisation et de l'activité proposée mais aussi, peuvent nécessiter un accompagnement afin d'être viable notamment en QPV. 6 Commissions Cadre de vie, Vie associative et Commerces ont eu lieu en 2021 Ces Commissions ont notamment validées afin d'améliorer la qualité de service : L'attribution d'un nouveau local situé au 2 rue Volkov Bâtiment A Appartement 001 à la SPIRALE, L'attribution d'un nouveau local situé au 341 rue Marinot Bâtiment C Appartement 001 à l'EPDEF (Etablissement Public Départemental de l'Enfance et de la Famille), L'attribution, toujours à Marinot, d'une cellule commerciale à PANINI LAND avec l'objectif de continuer de dynamiser le secteur qui a bénéficié de l'ANRU 1 L'installation d'une épicerie au Fort Nieulay, en lien et place du café Le Nieulay, permet ainsi sur le secteur Salengro de contribuer au Commerce de proximité. Les événements logements fleuris et résidences en lumières auxquels prennent part une centaine de locataires. Le fond de soutien aux initiatives des locataires (FISL) qui a recueilli 4 propositions de projets.

3ENV Préserver l'environnement

ENV1 Limitation des impacts du parc et de son occupation

ENV1.1 Classement énergétique du patrimoine

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique A (bâti très performant)	0,1	0,3	0,5	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m²/an)	7,2	6,4	7,1	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m²/an)	25,79	22,96	25,55	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m²/an)	56,8	57,8	54,8	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m²/an)	7	9	7	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m²/an)	1,3	0,6	1,1	%
Part du patrimoine classé en étiquette énergétique G (bâti énergivore)	1,6	1,8	1,1	%
Part de logements pour lesquels l'étiquette énergétique n'est pas disponible	0,2	1,3	2,8	%
Performance énergétique moyenne du parc locatif	175	179	173,02	kWh/m²/an
Performance énergétique médiane du parc locatif	175	179	172	kWh/m²/an

Commentaires généraux - Climat - Performance énergétique
Dans le cadre du psp, les logements dits énergivores font l'objet de travaux permettant l'améliorations des consommations énergétiques. Document ci joint pour justification des données env1.1

ENV1.2 Classement environnemental du patrimoine - nouveaux DPE

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de Logements classés en étiquette A (moins de 70 KWh/m² par an et de 6 kg CO2/m² par an)			26	Nombre de logements
Nombre de Logements classés en étiquette B (71 à 110 KWh/m² par an et 7 à 11 kg CO2/m² par an)			5	Nombre de logements
Nombre de Logements classés en étiquette C (111 à 180 KWh/m² par an et 12 à 30 kg CO2/m² par an)			130	Nombre de logements
Nombre de Logements classés en étiquette D (181 à 250 KWh/m² par an et 31 à 50 kg CO2/m² par an)			73	Nombre de logements
Nombre de Logements classés en étiquette E (251 à 330 KWh/m² par an et 51 à 70 kg CO2/m² par an)			9	Nombre de logements
Nombre de Logements classés en étiquette F (331 à 420 KWh/m² par an et 71 à 100 kg CO2/m² par an)			0	Nombre de logements

Nombre de Logements classés en étiquetteGF (plus de 421 KWh/m² par an et de 101 kg CO2/m² par an)			0	Nombre de logements

Commentaires généraux - performance énergétique et climatique du patrimoine
sans objet

ENV1.2 Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part du patrimoine classé en étiquette GES A (< 6 kg CO2/m²/an)	0,06	0,33	1,05	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES B (6-10 kg CO2/m²/an)	0,65	0,61	1,3	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES C (11-20 kg CO2/m²/an)	9,96	15,31	11,53	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES D (21-35 kg CO2/m²/an)	21,03	12,58	19,28	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES E (36-55 kg CO2/m²/an)	44,65	51,37	39,34	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES F (56-80 kg CO2/m²/an)	21,43	17,26	12,23	%
Part du patrimoine classé en étiquette GES G (> 80 kg CO2/m²/an)	2,06	2,19	1,93	%
Part de logements pour lesquels l'étiquette GES n'est pas disponible	0,16	0,37	13,34	%
Emissions de GES moyennes du parc locatif	45	44	41,26	kg d'équivalent CO2/m²/an
Emissions de GES médianes du parc locatif	43	44	40	kg d'équivalent CO2/m²/an

Commentaires généraux - Climat - Emissions de GES
Sans objet

ENV1.3 Part des logements alimentés en énergies renouvelables

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de logements reliés à une technologie de production d'énergie renouvelable	48,39	48,56	49,13	%
Part de logements alimentés par le chauffage urbain	42,92	43,06	42,95	%
Part de logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0	0	0	%

Commentaires généraux - Climat - Types d'énergies
Depuis 2015, 50% de l'alimentation du chauffage urbain se fait via une chaufferie biomasse (contenu CO2 : 205 g/kWh), cette dernière alimente + de 40% de notre patrimoine.

ENV1.4 Montant des travaux effectués pour améliorer la performance énergétique du parc

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Montant des travaux d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine réalisés dans l'année			13160187	euro

ENV1.5 Consommation d'eau dans le patrimoine

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Consommations d'eau sur le patrimoine	Non disponible	Non disponible	Non disponible	m³/m²/an
Part du parc couvert par la mesure de consommation d'eau			Non disponible	%

Commentaires généraux - Eau - consommations
Données non connues

ENV1.6 Part de logements équipés de dispositifs hydro-économes

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	1	1	1	Nombre
Part du parc équipé de dispositifs hydro-économes	30,62	30,99	31,82	%

Commentaires généraux - Eau - Consommations et équipements
Sans objet

ENV1.7 Description des pratiques - Sensibilisation des locataires

Sensibilisation des locataires
Terre d'Opale Habitat engage depuis plusieurs années des actons pour faire évoluer les comportements de ses résidents en faveur de l'environnement mais également pour préserver leur cadre de vie et les ressources naturelles. Le volet gestion des déchets reste un point d'entrée efficace pour la sensibilisation des locataires, via les campagnes des ambassadeurs "tri" . Cela se traduit par la réalisation d'animations avec des partenaires locaux pour développer les écogestes, économiser les énergies ou encore trier ou réemployer les déchets et encombrants lors d'actions spécifiques en pied d'immeubles. Aussi, dans le cadre des rénovations énergétiques, un pilote social intervient pour veiller à la bonne prise en main des nouveaux équipements mais surtout sensibiliser les utilisateurs aux bonnes pratiques permettant des gains de consommations et de fait une action bénéfique pour l'environnement, ainsi que sur leur pouvoir d'achat en réduisant leur factures de consommations. Enfin, lors de la signature d'un contrat de location, les nouveaux entrants se voient remettre un livret d'accueil reprenant l'ensemble des écogestes à adopter (gestion de l'eau, des équipements électriques, du chauffage ...)

ENV2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

ENV2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part des logements neufs livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale		100	0	%
Part des logements réhabilités livrés dans l'année ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale	100	0	0	%

Nom des labels / certifications concernés par les logements neufs.
sans objet

Nom des labels / certifications concernés par les logements réhabilités
sans objet

Commentaires généraux - Labels et certifications
sans objet

ENV2.2 Opérations livrées conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de logements neufs et réhabilités livrés dont les chantiers étaient conformes aux critères de "chantiers à faibles nuisances"	118,65	100	100	%

Commentaires généraux - Pollutions - Chantiers
Sur chaque chantier (neuf, réhabilitation et démolition) une attention particulière est portée sur les nuisances que peuvent produire les travaux comme indiqué dans le DCE (tri des déchets, protection et sauvegarde des mitoyens, interdiction utilisation BRH, nettoyage régulier, arrosage pour poussière, gardiennage ou vidéo surveillance, affichage clôture de chantier ,...) avec des actions ponctuelles au cas par cas en fonction de l'environnement direct du chantier (ex : quand proximité d'une école : arrêt travaux de démolition pour éviter poussière et bruits pendant les récréations).

ENV2.3 Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	21,7	20,79	28,01	tonnes de CO2
Nombre de véhicules de service	36	33	35	Nombre de véhicules
Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	117,75	119,1	131,94	g de CO2/km
Nombre de véhicules de fonction	1	1	1	Nombre de véhicules
Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	120,91	128	120,33	g de CO2/km

Commentaires généraux - Climat - Déplacements
Un renouvellement de la flotte automobile eu lieu entre 2020 et 2021. L'organisme a procédé à un appel d'offre qui n'a fait l'objet que d'une seule candidature avec proposition de véhicules 100% thermique uniquement qui augmente fortement le niveau moyen des émissions de CO2.

ENV2.4 Performance énergétique et émissions de GES des sites fonctionnels

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Consommation énergétique moyenne des sites fonctionnels	225	225	225	kWh/m²/an
Moyenne des émissions de GES des sites fonctionnels	7	7	7	kg d'équivalent CO2/m²/an

Source et périmètre couvert par les mesures sur les sites fonctionnels
siege et agence toh

Commentaires généraux - Climat - Sites fonctionnels
sans objet

ENV2.5 Description des pratiques - Sensibilisation et formations à l'environnement des salariés et des fournisseurs

Sensibilisation et formation à l'environnement des salariés et des fournisseurs
Le contexte particulier de l'année 2021 n'a pas aidé Terre d'Opale Habitat à mener un ensemble de mesures nouvelles en terme de sensibilisation. Néanmoins, le recours au télétravail a agi fortement sur les pratiques professionnelles du quotidien. L'un des effets indirects de ce mode de fonctionnement en "distanciel" est la réduction du recours au papier, que ce soit pour les pratiques internes ou auprès de clients et fournisseurs. Ainsi au quotidien, les collaborateurs ont appris à échanger les documents de façon dématérialisée. Les informations à destination des clients ont évolué vers des moyens plus modernes avec un impact écologique moindre comme le recours au SMS. Un autre impact de ces nouvelles habitudes concerne le bilan carbone des déplacements, le recours quasi-systématique à la visioconférence pour les réunions internes, institutionnelles ou commerciales a perms limiter les déplacements.

ENV2.6 Description des pratiques - Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité

Mesures de prise en compte et préservation de la biodiversité
En partenariat avec les acteurs locaux, Terre d'Opale Habitat entend régulièrement apporter son soutien matériel et financier pour encourager le dynamisme de ses locataires. Ainsi depuis 2019, Terre d'Opale habitat lance chaque année un appel à projets en dire l'action des locataires, pour susciter et favoriser le développement de la vie sociale dans ses résidences ou contribuer à l'aménagement d'un espace résidentiel. La Commission Vie de Quartier, a ainsi mise en place en 2019 un règlement d'appel à projet avec l'idée de contribuer au renforcement du lien social dans les quartiers et/ou sensibiliser les habitants au développement durable ou encore répondre à un besoin d'aménagement résidentiels (jardins partagés, etc ...). Novatrice, l'initiative apporte un complément aux dispositifs existants. En 2020 et 2021, les locataires de la résidence Deneuville, double lauréat de l'appel à projet, ont ainsi vu la mise en place d'un jardin partagé au cœur de leurs espaces extérieurs, et à venir mise en place d'une citerne de récupération d'eau pluvial, d'un bac à compost, de candélabres autonomes avec cellules photovoltaïques.

4ECO Contribuer à une économie durable

ECO1 Perenité et dévéloppement de l'organisme et de son patrimoine

ECO1.1 Ratio d'autofinancement net

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Ratio d'Autofinancement net HLM			14,21	%

ECO1.2 Ratio d'Autofinancement net (ancienne version)

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Autofinancement net rapporté aux loyers	11,05	13,39	14,29	%

Commentaires généraux - Loyers quittancés
Balance 704

ECO1.3 Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Effort annuel moyen en maintenance, entretien et amélioration du parc	1155,44	2088,78	3691,94	euro/logement

Commentaires Généraux - Effort maintenance, entretien et réhabilitation
Maintenance hors régie

ECO1.4 Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements N à N-4		8263100,85	9225676,3	euro
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit année N à N-4			142170,51	euro/logement
Investissement annuel moyen en production et acquisition N-1 à N-5			8263100,85	euro
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-1 à N-5			543009,24	euro/logement
Investissement annuel moyen en production et acquisition de logements année N-2 à N-6			9282408,59	euro
Investissement annuel moyen par logement acquis ou produit N-2 à N-6			826150,28	euro/logement

Commentaires généraux - Logements livrés ou acquis
Au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021, Terre d'Opale Habitat a poursuivi son activité de bailleur social. Le développement de l'activité s'est illustré avec notamment la réception de la résidence « les œillets » située rue Rembrandt pour un ensemble de 15 logements, alliant habitat collectif et individuel ainsi que de 47 logements individuels avec la résidence « l'aviateur ». Ces nouvelles livraisons permettent d'améliorer l'offre du logement social et de répondre à un besoin croissant de cette typologie dans le secteur proche du Beau Marais à Calais

ECO1.5 Equilibre financier moyen des opérations - neuf

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de fonds propres investis dans les opérations de production et acquisition de logements de l'année	20,13	14,07	26,72	%
Part des emprunts dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	78,73	84,81	73,09	%
Part des subventions dans le financement des opérations de production et acquisition de logements de l'année	1,14	1,13	0,19	%
Montant moyen des fonds propres investis par logement produit ou acquis	28704,22	19160,84	57098,1	euro/logement

Commentaires généraux - Croissance de l'offre - Financements
Equilibre financier

ECO1.6 Equilibre financier moyen des opérations - Réhabilitation

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de fonds propres investis dans les opérations de réhabilitation de logements de l'année	40,58	64,32	40,36	%
Part des emprunts dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	52,27	34,09	59,64	%
Part des subventions dans le financement des opérations de réhabilitation de logements de l'année	7,15	1,59	0	%

Commentaires généraux - Réhabilitation - Financement
Equilibre financier

ECO1.7 Taux de vacance

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux de vacance totale	7,89	8,91	10,89	%
Taux de vacance commerciale de moins de 3 mois	0,41	0,18	0,25	%
Taux de vacance commerciale de plus de 3 mois	0,21	0,03	0,04	%
Taux de vacance pour motifs techniques ou en prévision de vente	7,28	8,7	10,6	%
Taux de logements neutralisés définitivement pour démolition ou en prévision de vente	4,61	5,42	7,33	%

Commentaires généraux - Vacance
Tableau de suivi de la vacance

ECO1.8 Taux de recouvrement

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux de recouvrement			95,9	%

ECO1.9 Activité verte - Indicateurs réglementaires de la Déclaration de Performance Extra-Financière

ECO2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

ECO2.1 Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Montants versés aux fournisseurs et prestataires	19352	23176	49325	k€
Montants versés aux administrations fiscales	3562	3464	3491	k€
Montants versés aux banques	3364	3011	2680	k€
Montants redistribués aux actionnaires	Non disponible	Non disponible	Non applicable	k€
Montants versés à l'Etat au titre de cotisations à des fins redistributives	82	80	73	k€
Montants consacrés aux salariés	5343	5350	5787	k€

Commentaires généraux - Répartition de la valeur créée

Divers balance

ECO2.2 Heures d'insertion générées par l'activité économique

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Heures d'insertion par l'activité économique	31763	27232	32079	Nombre d'heures

Commentaires généraux - Diversité et inclusion

Nbre d'heure d'insertion avec structure: Régie de quartier 6985 heures, Environnement et solidarité 6722 heures, fabrique défi 3829 heures, adlc: 14543 Heures

ECO2.3 Nombre et typologie des partenaires économiques

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de prestataires/fournisseurs locaux	69,53	73,49	74,27	%

Territoire du bailleur

Région Nord-Pas-De-Calais (59-62)

Commentaires généraux - Partenaires locaux

Etat des tiers

ECO2.4 Délai moyen de paiement des fournisseurs

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Délai moyen de paiement des fournisseurs	28,95	27,45	28,34	Nombre de jours
Part de factures payées dans les délais (facultatif)	94,65	92,3	91,93	%

Commentaires généraux - Fournisseurs

Année 2021

ECO2.5 Description des pratiques - Politique et pratiques d'achats responsables

Politique et pratiques d'achats responsables

Cette année, nous avons accès la politique des achats responsables sur l'un des piliers de la RSE au travers des rendez-vous économiques made in TOH. Ces évènements annuels ont non seulement pour but de promouvoir le dialogue avec les partenaires et acteurs de la vie économique, mais également de présenter et décrire les opérations qu'entreprendra Terre d'Opale Habitat dans un avenir proche. Au cours de ce évènement, plusieurs thématiques ont été abordées comme la Réglementation Environnementale (RE) 2020, l'amélioration du cadre de vie des locataires ou encore la présentation de la RSE. L'objectif étant de sensibiliser nos partenaires aux évolutions réglementaires du secteur du bâtiment mais aussi aux actions entreprises par Terre d'Opale Habitat qui ne peuvent être accomplis par un seul intervenant. L'occasion de rappeler que la réhabilitation, la rénovation mais également la construction de logement a pour objectif de proposer à nos locataires un cadre de vie des plus agréables et dans le respect de l'environnement. Ainsi, tout au long des débats de cette matinée, plusieurs thèmes ont été abordés :
Thématique 1 : La RE 2020 (Réglementation Environnementale) – Intervenant Sté CODEM
Thématique 2 : Amélioration du cadre de vie des locataires – Intervenant Sté LEGRAND
Thématique 3 : Le pack Home Service – Intervenant TOH Thématique 4 : Présentation de la R.S.E. (Responsabilité Sociétale des Entreprises)– Intervenant TOH Thématique 5 : Présentation des constructions en cours et de futurs projets (y compris le NPNRU) – Intervenant TOH

ECO2.6 Part des marchés réalisés avec des PME -TPE

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de marchés attribués dans l'année concernant le patrimoine du territoire			Non applicable	Nombre de marchés
Part des marchés attribués à des TPME				%
Nombre de marchés attribués à des TPME dans l'année, concernant le patrimoine du territoire			Non applicable	Nombre de marchés

5HR Valoriser les ressources humaines

HR1 Equité d'accès et de conditions d'emploi

HR1.1 Répartition des effectifs par type d'emploi :CDI, CDD; Interim

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de CDI dans les effectifs	98,77	99,7	95,87	%
Part de CDD dans les effectifs (hors CDD de remplacement)	0,23	0	4,13	%
Part d'intérimaires dans les effectifs	0	0	0	%

Commentaires généraux - Contrats spécifiques

Index égalité h/f à 88/100

HR1.2 Effectifs en contrats aidés

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de salariés en contrats aidés	1,1	0	4	Nombre de salariés
Nombre de salariés en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.	0,33	0,4	2	Nombre de salariés
Nombre de stagiaires accueillis dans l'année.	0	0	5	Nombre de stagiaires

Commentaires généraux - Contrats spécifiques

Index égalité h/f à 88/100

HR1.3 Répartition des salariés par âge

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de salariés homme dont l'âge est inférieur à 30 ans			0,81	%
Part de salariées femme dont l'âge est inférieur à 30 ans			2,42	%
Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans			8,06	%
Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 30 et 39 ans			6,45	%
Part de salariés homme dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans			12,1	%
Part de salariées femme dont l'âge est compris entre 40 et 49 ans			17,74	%
Part de salariés homme dont l'âge est supérieur à 50 ans			29,03	%
Part de salariées femme dont l'âge est supérieur à 50 ans			23,39	%

Nombre de salariées en CDI (Femmes)	64	64	62	Nombre de salariés
Nombre de salariés en CDI (Hommes)	78	71	62	Nombre de salariés

Commentaires généraux - Répartition des salariés par âge

Avec une ancienneté moyenne de nos effectifs proche des 16 ans, la population de TOH est vieillissante. Une politique de transfert des savoirs (structurée grâce aux entretiens annuels) intégrant les leviers de la formation et de l'embauche de jeunes collaborateurs, est mise en place pour anticiper les futurs départs.

HR1.4 Répartition des salariés par catégorie et par genre

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de salariées en CDI (Femmes)	64	64		Nombre de salariés
Part de salariés homme - Ouvriers			21,77	%
Part de salariés homme - Employés			14,52	%
Part de salariés homme - Agents de Maîtrise	6,34	5,93	4,84	%
Part de salariés homme - Cadres	6,34	5,93	5,65	%
Part de salariés homme - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2,82	2,96	3,23	%
Part de salariées femmes - Ouvrières			6,45	%
Part de salariées femmes - Employées			29,84	%
Part de salariées femmes - Agentes de Maîtrise	7,75	5,93	6,45	%
Part de salariées femmes - Cadres	3,52	5,19	6,45	%
Part de salariées femmes - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux)	0,7	0,74	0,81	%
Nombre de salariés en CDI (Hommes)	78	71		Nombre de salariés

Commentaires généraux - Effectifs - Statuts

Dans la continuité d'une démarche entamée depuis une dizaine d'années, l'effectif de Terre d'Opale Habitat s'est rétracté afin de répondre aux recommandations des organismes de contrôle. Il se situe désormais sous la moyenne de la branche au niveau du ratio de collaborateurs pour 1.000 logements gérés.

HR1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	28805	20257	11554,39	k€
Contribution collectées par l'URSSAF	0	0	0	k€
Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	12	13	14	Nombre de salariés
Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	12	12	13,58	Nombre d'ETP

Commentaires généraux - Diversité et inclusion
Avec 8,8 % de son effectif en situation de handicap (soit 3,1 points de plus que la moyenne de branche et 2,8 points de plus que l'obligation légale) , Terre d'Opale Habitat incarne la vocation sociale de son activité et se montre exemplaire en matière d'insertion professionnelle des publics fragilisés (chiffre en amélioration constante sur 3 ans).

HR1.6 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par genre et catégorie

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Rémunération annuelle moyenne - Ouvriers (Hommes)			24,4	k€
Rémunération annuelle moyenne - Employés (Hommes)			26,68	k€
Rémunération annuelle moyenne - Agents de maîtrise (Hommes)	32,11	32	33,13	k€
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Hommes)	38,07	37,8	39,94	k€
Rémunération annuelle moyenne - Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux) (Hommes)	Non divulguée	Non divulguée	62,87	k€
Rémunération annuelle moyenne - Ouvrières (Femmes)			22,85	k€
Rémunération annuelle moyenne - Employées (Femmes)			26,22	k€
Rémunération annuelle moyenne - Agentes de maîtrise (Femmes)	27,9	29	28,55	k€
Rémunération annuelle moyenne - Cadres (Femmes)	35,61	36	34,86	k€
Rémunération annuelle moyenne - Directrices et cadres dirigeantes (hors mandataires sociaux) (Femmes)	Non divulguée	Non divulguée	53,28	k€

Commentaires généraux - Rémunérations - Sexes
Indicateur égalité hommes/femmes à 88/100 en 2021

HR1.7 Ecart de rémunérations

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Salaire médian	25,9	26,44	26,51	k€
Ratio entre les 5 salaires les plus bas et les 5 salaires les plus élevés	2,46	2,44	2,42	ratio

Commentaires généraux - Rémunérations - Ecart
Tendance générale positive à la réduction des écarts de rémunération

HR1.8 Index de l'égalité professionnelle

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année			88	%

HR1.9 Description des pratiques - Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité

Politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité
Un accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise. Il prévoit notamment des dispositions sur la lutte contre toute forme de discrimination, sur l'harmonisation de la vie privée et professionnelle à travers la gestion des temps et des situations spécifiques (maternité, parentalité...) ainsi que sur l'accompagnement managérial. Le service Ressources Humaines a suivi en 2021 une formation de non discrimination à l'embauche.

HR2 Employabilité et évolution professionnelle

HR2.1 Volume annuel de formation par catégorie de salariés

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre de salariés formés dans l'année: ouvriers /ouvrières			12	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: 'Employés			29	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: Agents de maîtrise	19	6	7	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: 'Cadres	14	4	8	Nombre de salariés
Nombre de salariés formés dans l'année: 'Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	4	0	2	Nombre de salariés
Nombre d'heures de formation: Ouvriers/ères			137	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Employés			275	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Agents de maîtrise (Nombre d'heures)	205	38	38	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation: Cadres	160	24,5	63	Nombre d'heures
Nombre d'heures de formation Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	62	0	16	Nombre d'heures

Commentaires généraux - Heures de formation
Malgré le COVID, l'investissement de l'organisme en matière de formation a été significatif en 2021

HR2.2 Accès à la formation

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part des salariés hommes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	97,44	94,37	75,81	%
Part des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des deux dernières années	96,88	95,31	62,9	%

Commentaires généraux - Formation selon le genre
Le genre n'est pas un critère d'accès à la formation professionnelle.

HR2.3 Mobilité interne

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Total de postes pourvus dans l'année	7	8	3	Nombre
Nombre de mobilités internes dans l'année	4	4	12	Nombre
Dont : Nombre de promotions internes dans l'année	0	1	5	Nombre

Commentaires Généraux - Mobilité Interne
Les 12 mobilités internes témoignent de la dynamique des carrières au sein de l'organisme.

HR3 Santé et bien-être au travail des salariés

HR3.1 Avantages sociaux financés par l'employeur

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Part de la masse salariale consacrée aux avantages sociaux	8,15	10,02	10,08	% de la masse salariale

Autres avantages sociaux
CET, prime de vacances, 13ème mois, prime d'objectifs, prime de résultats, chèques vacances, journée enfant malade

Commentaires généraux - Avantages sociaux
Taux de masse salariale accordée au CSE 3 fois supérieur au légal

HR3.2 Taux d'absentéisme

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux d'absentéisme total	7,38	11,11	11,47	%
Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	1,31	3,64	3,84	%

Commentaires généraux - Absences
La crise sanitaire a produit un impact très significatif sur la dégradation de l'absentéisme, cassant de façon très conjoncturelle la dynamique d'amélioration continue de cet indicateur ces dernières années.

HR3.3 Accidents du travail et maladies professionnelles

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Nombre d'AT / MP reconnus dans l'année	11	13	14	Nombre d'AT/MP

Commentaires Généraux - Maladie Professionnelle et Accidents du travail				
			1	

HR3.4 Accident du travail : taux de fréquence et de gravité

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Taux de fréquence des accidents du travail			3	
Taux de gravité des accidents du travail			7,7	

HR3.5 Contribution de l'employeur au CE

Indicateurs	2019	2020	2021	Unité
Contribution de l'employeur au CE rapportée à la masse salariale	3,85	3850,02	4,09	%

HR3.6 Description des pratiques - Prévention du harcèlement et des risques psycho-sociaux et promotion de la qualité de vie au travail

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 changements de service lorsque la situation du collaborateur nécessite un "dépaysement professionnel"; la prise en compte des risques potentiels au sein du document unique faisant l'objet d'une actualisation annuelle; et la formation des équipes sur la gestion des conflits. Par ailleurs, un accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise. Il prévoit notamment des dispositions sur la lutte contre toute forme de discrimination, sur l'harmonisation de la vie privée et professionnelle à travers la gestion des temps et des situations spécifiques (maternité, parentalité...) ainsi que sur l'accompagnement managérial. Le service Ressources Humaines a suivi en 2021 une formation de non discrimination à l'embauche.

HR3.7 Description des pratiques - Organisation du temps de travail

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. 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 libres sont autorisées 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 9jours/2 semaines en densifiant les horaires et en ouvrant la porte à des plages de récupération permettant une meilleure conciliation entre contraintes personnelles et professionnelles.

6GOV Gouvernance et relations aux parties prenantes

GOV1 Instances de décision et systèmes de management

GOV1.1 Evaluations/Certifications des systèmes de management

Evaluations/Certifications des systèmes de management 1 - Champ
QUALITE DE SERVICES
Evaluations/Certifications des systèmes de management 1 - Nom
QUALI'HLM
Evaluations/Certifications des systèmes de management 1 - Périmètre
PATRIMOINE
Evaluations/Certifications des systèmes de management 1 - Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)
1 : année d'obtention du label QUALI'HLM : 2018 2 : renouvellement du label QUALI'HLM : Diagnostic Habitat Qualité services : 09/2021 – autorisation de report du comité de labellisation : 12/2021 et comité de labellisation : 03/2022
Evaluations/Certifications des systèmes de management 2 - Champ
Evaluations/Certifications des systèmes de management 2 - Nom
Evaluations/Certifications des systèmes de management 2 - Périmètre
Evaluations/Certifications des systèmes de management 2 - Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)
Evaluations/Certifications des systèmes de management 3 - Champ
Evaluations/Certifications des systèmes de management 3 - Nom
Evaluations/Certifications des systèmes de management 3 - Périmètre
Evaluations/Certifications des systèmes de management 3 - Année de la première obtention (ou évaluation)/ année du dernier renouvellement (ou évaluation)

DEL&COOP' HABITAT COOPÉRATION

ATTESTATION RELATIVE AU NIVEAU DE SINCERITE DES DONNEES EURHO-GR® 2021 DE Terre d'Opale Habitat

A l'attention de la Direction,

Suite au mandat qui nous a été confié par Terre d'Opale Habitat en tant qu'organisme agréé pour la vérification externe des données EURHO-GR®, nous vous présentons nos conclusions relatives à la qualité et la sincérité des données auditées et présentées dans le rapport d'activité responsable l'organisme portant sur l'exercice 2021.

Objet des travaux
Nos travaux de vérification se sont inscrits dans le cadre du dispositif EURHO-GR®.
Ils avaient pour objet d'établir la conformité du rapport d'activité responsable 2021 de Terre d'Opale Habitat aux exigences du Niveau « Confirmé » du dispositif EURHO-GR®.

Nature et étendue des travaux
En accord avec les exigences du dispositif EURHO-GR®, notre vérification a porté sur les indicateurs suivants du référentiel EURHO-GR®:

- Patrimoine Total
- Effectif total moyen (en ETP)
- SOC1.5 Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées
- SOC2.2 Niveau moyen des loyers des logements neufs mis en location dans l'année
- SOC4.2 Répartition des ménages entrants en fonction de l'âge
- ENV1.1 Classement énergétique du patrimoine
- ENV2.1 Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou certification environnementale
- ECO1.1 Ratio d'autofinancement net
- ECO1.8 Taux de recouvrement
- HR1.3 Répartition des salariés par âge
- HR1.4 Répartition des salariés par catégorie et par sexe
- HR1.5 Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap
- HR3.2 Taux d'absentéisme
- GOV1.2 Parité dans les instances dirigeantes
- GOV2.1 Satisfaction des locataires

Notre vérification a porté sur les données de l'exercice 2021.

Notre vérification a consisté à :
- vérifier la conformité des données renseignées au référentiel EURHO-GR® ;
- établir le degré de sincérité et de fiabilité des données, en termes de traçabilité, contrôle interne et qualité de reporting ;
- corriger, le cas échéant, les écarts constatés.

Pour ce faire, nous avons :
- interrogé les collaborateurs en charge de la collecte et du traitement des données des indicateurs concernés, afin d'apprécier la robustesse, la traçabilité et la stabilité du dispositif de reporting ;
- analysé les fichiers de données sources, et, le cas échéant, les fichiers de retraitement des données, afin de vérifier la conformité aux règles de calcul EURHO-GR®, d'évaluer le degré de fiabilité des données présentées et de rectifier, si nécessaire, les écarts constatés ;
- lorsque pertinent et faisable, re-calculé l'indicateur au moyen des données sources fournies ;
- lorsque pertinent et faisable, contrôlé par échantillonnage les éléments d'enregistrement permettant la constitution des données sources ;
- vérifié la cohérence des données présentées avec les exercices antérieurs et les données du benchmark EURHO-GR®.

Principaux constats et conclusions

Sur la base des travaux de vérification effectués et des éléments fournis par Terre d'Opale Habitat, et après corrections de certains écarts constatés, nous avons établi que :

- 12 indicateurs n'ont donné lieu à aucune réserve de notre part;
- 1 indicateur a été corrigé après constat d'écart modéré;
- 2 indicateurs nécessitent des précisions dans le rapport publié.

En conclusion, **100% des indicateurs audités ont été renseignés et ont un niveau de fiabilité suffisant** pour être publiés dans le rapport d'activité responsable de Terre d'Opale Habitat.

Au regard de ces conclusions, nous sommes en mesure de valider le « Niveau Confirmé » du rapport EURHO-GR® 2021 de Terre d'Opale Habitat.

Fait à Paris,
Le 20/04/2022

Pour DEL&COOP' :
M. DEPLACE, Directeur Général

DEL&COOP'
SAS coopérative à capital variable
Siège social : 154 Boulevard Haussmann, 8iè B 75008 PARIS
Tél. : 01 56 08 54 23
RCS Paris 802 490 656 Code APE : 7022Z
N° de TVA FR 74802490656000013

Rédaction : Terre d'Opale Habitat · Crédit photographique : Service Communication · Philippe Turpin · Shutterstock
Conception graphique : Pierre Carèje 06 75 25 41 04 · Impression numérique : Carèje Imprimeurs/Calais
www.carejeimprimeurs.fr

TERRE D'OPALE
HABITAT

EurHo•GR®
RAPPORT AUDITÉ PAR UN ORGANISME INDÉPENDANT

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

2021

TERRE D'OPALE HABITAT

16, Quai de la Gendarmerie
CS 50128 · 62103 Calais Cedex
Tél. : 03 21 46 04 80

terredopalehabitat.fr