

DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2019
Catégorie « Entreprises de 100 à 500 salariés »

HABITAT HAUTS-DE-FRANCE (62)

Dossier suivi par Charlotte Calonne, Réseau Alliances

I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE

1. INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale : HABITAT HAUTS-DE-FRANCE

Statut : Entreprise Sociale pour l'Habitat (SA HLM)

Date de création : 1966

Domaine d'activité : Construction et gestion de logements sociaux, d'établissements sociaux et médico-sociaux et accession sociale sécurisée

Territoires d'action : Départements du Nord, du Pas-de-Calais et de la Somme

Effectif : 216 salariés (194 ETP)

Adresse complète : 520 boulevard du parc d'affaires - BP 111 - 62903 Coquelles cedex

Contact :

Julie D'HONDT, Directrice Innovation, RSE et Qualité
jdhondt@habitathdf.fr / 03 21 00 81 54 / 06 79 27 44 16

Site Internet : www.habitathdf.fr

Compte twitter : @habitathdf

Prix et nominations :

- Finaliste du trophée de l'innovation HLM – catégorie développement social en 2018
- European CSR Awards en 2014
- Trophée de l'Économie Responsable 2010

Certifications :

- 2003 : Certification ISO 9001 renouvelée en novembre 2018
- 2015 : Evaluation de maturité RSE – niveau exemplaire AFAQ 26000
- 2019 : Evaluation de maturité RSE – note de 73/100 par AFNOR (moyenne : 59/100)

En k€	2018 (provisoire)	2017	2016
Chiffre d'affaires HT	117 452	117 328	120 230
Résultat net	20 412	20 877	20 691

2. CONTEXTE & ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre structure ?

Créée en 1966, avec pour mission de développer l'offre de logements sociaux dans le Calaisis, la SA du Pas-de-Calais Ouest a rapidement acquis une compétence régionale. HABITAT HAUTS-DE-FRANCE gère aujourd'hui un patrimoine de près de **21 000 logements** répartis sur plus de **350 communes** dont 19 500 logements locatifs et 53 % de logements individuels.

Elle développe avec sa filiale COPRONORD une offre d'**accession sociale** (logement neuf, location-accession, terrain à bâtir...). HLI est la filiale dédiée **aux publics les plus fragiles** (3700 places en structures d'hébergement, foyers, ...). Nous visons, avec nos 216 collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes, à être une entreprise agile, innovante et qui place l'humain au cœur de son action.

2) Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?

La décision de s'inscrire dans une démarche RSE est apparue en 2006 à l'issue d'un séminaire de parties prenantes baptisé « L'atelier du futur ». Dès lors, Habitat Hauts-de-France prend part aux côtés de DELPHIS à la rédaction du référentiel EURHO-GR® (1^{er} référentiel de reporting RSE dans le logement social) et engage une démarche RSE qui va progressivement se structurer et s'inscrire **au cœur du projet d'entreprise**.

Notre démarche RSE se veut à la fois humble et ambitieuse. Elle trouve ses racines dans des **valeurs partagées** par l'ensemble des collaborateurs et nous impose une forme d'exigence indispensable pour cultiver la **confiance avec nos parties prenantes**. C'est un moyen de démontrer notre utilité sociale et notre création de valeur sur le territoire. Son déploiement nous invite, depuis 2007, à poursuivre un processus d'**amélioration continue**. Nous savons que nous avons encore des progrès à accomplir mais nous avons la conviction que cette démarche est un formidable **moteur de changement pour notre entreprise et l'ensemble des parties prenantes**.

3) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Notre histoire « RSE » est atypique. Nous avons engagé notre démarche **en 2008**, en publiant notre **premier rapport RSE**. Avec ce reporting, l'entreprise apprend et se familiarise aux enjeux de la RSE et la démarche prend d'abord la forme d'initiatives, de bonnes pratiques. Et c'est à partir de **2015 qu'elle se structure** et s'intègre au système de management de la qualité certifié ISO 9001 dans une logique d'amélioration continue (groupes de travail, objectifs, plans d'actions... déclinés à tous les niveaux de l'entreprise).

Notre candidature aux Trophées de l'Economie Responsable est l'occasion de marquer un temps d'arrêt et de faire le point sur notre démarche RSE engagée depuis 10 ans : quelles sont nos avancées ? quelles pistes de progrès ? et de bénéficier de l'expertise de Réseau Alliances et de la force de son réseau pour développer de nouveaux partenariats et aller plus loin sur le chemin de l'innovation. C'est, bien sûr, une opportunité de valoriser notre entreprise à l'externe mais aussi de mettre en lumière le travail de nos équipes et de nos parties prenantes.

3. PARTIES PRENANTES

4) Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Société Civile
- Collectivités
- Associations (Accompagnement social, Gestionnaire d'établissements, Structure d'insertion...)
- Actionnaires
- Ecoles, universités
- La Planète (environnement)
- Services de l'Etat (Département, Préfecture, Région, Services sociaux...)
- Financeurs (Caisse des dépôts et consignations, Banque...)
- Promoteurs et sociétés immobilières, Confrères
- Autre : Acteurs santé et prévoyance...

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

1.2. MISSION & VALEURS

5) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

Promoteur, aménageur et gestionnaire du cadre de vie aux côtés des collectivités, Habitat Hauts-de-France développe une offre d'habitat de qualité pour répondre à la diversité des besoins en logement de la région : logements familiaux, places en structures collectives, accession sociale sécurisée dans le neuf et l'ancien, terrains à bâtir...

6) Quelles sont vos valeurs ?

Nos valeurs ont été réaffirmées par les collaborateurs, lors du dernier baromètre social, et sont rappelées en préambule du projet d'entreprise :

1. Valeurs professionnelles : Responsabilité, Disponibilité, Compétence
2. Valeurs d'entreprise : Esprit d'équipe, Anticiper et agir
3. Valeurs humaines : Intégrité, Respect des personnes, Respect des engagements

1.2. ENJEUX & OBJECTIFS RSE

7) Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?

- **Responsabilité sociétale** : contribution à l'offre de logement et au cadre de vie des territoires, réponse aux attentes des habitants, contribution à la mixité et au développement social des territoires ;
- **Responsabilité environnementale** : limitation des impacts environnementaux du patrimoine et de son occupation, limitation des impacts des modes de production et fonctionnement de l'organisme (écoconception, performance énergétique, chantier vert...);
- **Responsabilité économique** : gestion saine et pérenne de l'entreprise, pratiques d'achats responsables, soutien à l'économie locale ;
- **Responsabilité sociale** : emploi et compétences, évolution professionnelle, management collaboratif, santé et bien-être des salariés ;
- **Gouvernance responsable** : transparence, éthique et déontologie, dialogue et coopération.

8) En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

En 2017, à l'occasion du lancement du projet d'entreprise, Habitat Hauts-de-France a formulé sa vision : « **Toujours devant ! A l'horizon 2020, nous voulons être une entreprise INNOVANTE, AGILE et qui place l'HUMAIN au cœur de son action** ». Nos orientations stratégiques sont les suivantes :

- Un bailleur reconnu **N°1 DE LA RELATION CLIENT** et offrant un habitat de qualité, construit et géré pour privilégier le bien-vivre de ses habitants ;
- Un **ACTEUR GLOBAL DE L'HABITAT**, travaillant en étroite relation avec ses partenaires pour créer une offre de logement diversifiée et adaptée aux besoins des territoires ;
- Un employeur recommandé par ses collaborateurs pour sa **PERF'AMBIANCE**, un management alliant excellence opérationnelle et bien-être au travail.

⇒ **Economiques** :

- Pérenniser notre performance financière par une maîtrise rigoureuse des coûts de gestion (taux de vacance, impayés...) et une maîtrise continue de notre taux d'endettement.
- Poursuivre la réduction des délais de règlement des factures fournisseurs (18 j en moyenne).
- Encourager le recours aux entreprises et fournisseurs locaux.
- Accroître la production en accession et diversifier la gamme de produits d'accession (maison évolutive, habitat participatif...).
- Construire et rénover le patrimoine en cohérence avec les besoins des territoires.
- Poursuivre notre transition numérique pour favoriser l'agilité tout en préservant la relation humaine et de proximité ; plan de transition vers le BIM Exploitation (maquette numérique et nouvelles méthodes de travail innovantes pour la gestion technique du patrimoine immobilier).

⇒ **Sociaux** :

- Veiller à l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes et promouvoir une représentation équilibrée à tous les niveaux de l'entreprise.
- Favoriser l'évolution professionnelle
- Développer les compétences des collaborateurs
- Atteindre un taux de 90% de satisfaction globale des collaborateurs.
- Améliorer les conditions de travail du personnel de proximité et réaliser des actions de sensibilisation des salariés au bien-être et à la santé.

⇒ **Environnementaux :**

- Poursuivre les programmes d'amélioration de la performance énergétique du patrimoine
- Poursuivre la démarche d'innovation sur les modes constructifs (thermique, bilan carbone, qualité de l'air...).
- Appliquer un management environnemental pour 100% des chantiers et créer un dispositif de labélisation chantier vert.
- Réduire les émissions de GES liées aux transports.
- Sensibiliser et accompagner les locataires en matière d'éco-gestes et de maîtrise de leurs consommations énergétiques.

⇒ **Sociétaux :**

- Consolider nos relations de proximité avec nos clients et offrir des moyens de communication complémentaires grâce au numérique : application mobile, signature électronique du bail, coffre-fort numérique, réseau social de quartier...
- Fidéliser nos clients : conforter les pratiques de mutation interne et faciliter le parcours vers l'accession à la propriété sécurisée.
- Accroître le relogement de publics prioritaires et développer l'accompagnement social des locataires en difficulté.
- Conforter nos pratiques en matière d'adaptation du patrimoine aux enjeux du vieillissement et du handicap et poursuivre le développement de l'offre d'habitat spécifique, notamment grâce à la filiale HLI.
- Consolider nos actions en faveur de la sécurité et du bien-vivre ensemble et expérimenter de nouveaux projets d'innovation sociale.
- Affirmer notre ancrage territorial : développer les relations de proximité avec les collectivités locales, avec les entreprises et les fournisseurs locaux.

1.3. MANAGER SON ORGANISATION AVEC TRANSPARENCE

9) Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?

Adepte du **management collaboratif** depuis plus de 10 ans (groupes de réflexion, soutien aux idées d'amélioration...), Habitat Hauts-de-France a pour la première fois, en 2017, impliqué ses parties prenantes internes et externes à l'élaboration de son projet d'entreprise « Toujours devant » :

- ➔ 100% des collaborateurs interrogés au moyen d'un questionnaire en ligne pour hiérarchiser les domaines d'actions prioritaires,
- ➔ plus de 60 collaborateurs représentatifs des différents métiers et des territoires ont participé à des *world café* et proposé près de 250 idées,
- ➔ 38 parties prenantes interviewées pour confronter la vision interne et externe (Instances Représentatives du Personnel, Administrateurs, Collectivités territoriales, Associations de locataires, Conseil de surveillance...).

Plus globalement, les parties prenantes participent aux instances de gouvernance : commission d'attribution des logements, Conseil de concertation locative, Commission des achats et des appels d'offres...

10) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ? Précisez vers quelle partie prenante

- Le Réseau **DOMOPALE Développement**, association créée par Habitat Hauts de France, regroupe plus de 150 membres (Maîtres d'œuvre, Entreprise de bâtiment, Acteurs associatifs...) organise 4 conférences par an. ex : intervention d'un grand témoin le Général Desportes, Philippe Croizon... lors de l'Assemblée générale sur le Management interculturel, Visite de la Centrale Nucléaire de Gravelines...
- **Fournisseurs** : la Charte fournisseurs devient en 2018 la **Charte « RSE »** avec des engagements mutuels, renforcement de la lutte contre le travail illégal, cartographie relative à la présence d'amiante accessible aux fournisseurs pour promouvoir la prévention des risques.
- **Grand public** : Vidéo Mme Achelaime coproduite avec DELPHIS, EURHO-GR® référentiel de reporting RSE (<https://www.youtube.com/watch?v=iqknVHBkGP4>).
- **Etat et Collectivités : participation aux instances locales** dédiées aux politiques locales de l'habitat, Ac'Terr pour mesurer la contribution sociale économique et environnementale d'un bailleur sur son territoire, Habitat Hauts-de-France est le 2^{ème} bailleur régional pour la mise en place de la **Commission d'attribution numérique**, favorisant la participation aux décisions d'attribution des logements sociaux (vote à distance).
- **Clients : Concours annuel Créutile** « Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes », partenariats avec des associations (éco-gestes, gestion budgétaire, cadre de vie...).
2017 : partenariat avec CLEO, programme d'information et de sensibilisation aux économies d'énergie et lancement avec Place des énergies, d'une offre d'achat groupée de gaz et d'électricité.
- **Collaborateurs** : chartes, politiques, procédures internes, formation, sensibilisation (affiches, newsletters...), évènements, audits et évaluation... **80% des collaborateurs se déclarent suffisamment sensibilisés à la RSE.**
- Publication de notre **rapport RSE** (<https://fr.calameo.com/read/0055697079d926b9700ad>).

2. DROITS DE L'HOMME

2.1. DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

11) Comment votre structure favorise-t-elle la Diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...) Précisez vos indicateurs chiffrés

Habitat Hauts-de-France communique clairement ses engagements en faveur de la diversité et de l'égalité des chances : **Code de déontologie, Charte du manager, Guide du recruteur, Charte des achats responsables, affiches de sensibilisation (format BD), formation des managers...** Des **indicateurs** permettent de surveiller les éventuels écarts et d'engager des actions d'amélioration. Un **réfèrent handicap** a été nommé pour encourager le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (communication dédiée, adaptation des postes...), au recrutement de salariés handicapés et développe les achats auprès d'entreprises d'insertion ou du secteur adapté et protégé (sourcing, diversification des missions...) :

- ➔ **43 791 heures d'insertion** soit 24 ETP en 2017 (30 000 heures en 2014)
- ➔ Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap :
 - **52 salariés** soit 16 ETP en 2018 (11 salariés et 8 ETP en 2013),
 - **215 k€** de contrats auprès d'établissements spécialisés en 2018 (189 k€ en 2013),
 - 0€ de compensation AGEFIPH depuis 2013.

L'ensemble des managers et les collaborateurs chargés de l'attribution des logements ont été formés à la prévention des discriminations et à l'égalité de traitement en 2017.

En 2018 :

- 54% de femmes dans l'effectif global
- 50% de femmes parmi les collaborateurs de terrain (gardiens)
- 62% de femmes parmi les collaborateurs « administratifs »
- 53 % du personnel est senior (tranches d'âges supérieures ou égales à 45 ans), soit 123 personnes
- 33% de femmes en Comité de Direction et en Conseil de surveillance (12% en 2010)
- 90% des collaborateurs estiment qu'Habitat HDF veille à prévenir toute forme de discrimination (+10 points par rapport au benchmark des 7 bailleurs ayant participé à l'enquête)

2.2. DROITS DE L'HOMME & PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'OIT

12) Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?

Un **Code de déontologie** énonce les principes d'actions pour promouvoir un **comportement professionnel exemplaire envers les collaborateurs ; envers les partenaires** (achats responsables, prévention des conflits d'intérêts, cadeaux et avantages, lutte contre la corruption, préservation de l'image et protection des actifs, lutte contre le travail dissimulé) ; **envers les clients** (confidentialité, respect des droits et intérêts des clients, prévention des discriminations). Ces engagements sont également contractuels avec nos fournisseurs dans le cadre de la **Charte RSE et Qualité**.

En 2016, Habitat Hauts-de-France rédige une procédure relative à la **prévention** et au **traitement des situations présumées de harcèlement et de discrimination**. 2017 voit la nomination du **Délégué à la Protection des Données** et la mise en place d'un **plan d'actions** d'amélioration de la protection des données personnelles.

3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

13) Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Un panel de fonctions très diversifiées et 90 métiers : 96 gardiens et employés d'immeubles, 41 collaborateurs d'agence en charge de l'attribution, de la gestion technique, locative et sociale et 63 collaborateurs occupant les fonctions dites support (Développement et vente, Construction et Réhabilitation, Entretien du patrimoine, Gestion locative et sociale, Ressources humaines, Informatique, Financier...).

<https://www.youtube.com/watch?v=nBnCP37vWJU>

Pour chaque nouveau collaborateur, un **parcours d'intégration individualisé** avec pour objectif : accueillir et accompagner la prise de fonctions, transmettre la culture et les valeurs de l'entreprise, assurer la transmission des connaissances et compétences requises. Ce parcours repose sur des **modules de sensibilisation** (secteur HLM, RSE, risques professionnels, CNIL...), des **modules de formation**, un **correspondant métier** et un **correspondant intégration**. Le Manager et le DRH s'assurent mensuellement (entretien dédié) du bon déroulement du plan d'intégration.

- 95% des collaborateurs sont satisfaits de l'accompagnement à l'embauche

14) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Engagements depuis 2016 en matière de Santé et Sécurité au Travail. Cette politique repose sur :

- **l'aménagement des locaux de travail** et l'acquisition de matériel pour réduire la pénibilité et les risques soit 130 k€ de dépenses pour la prévention des risques en 2018,
- des actions de **formation** : gestion du stress, gestion des situations conflictuelles...
- un dispositif d'**accompagnement** des collaborateurs victimes d'agression verbale ou physique,
- une **vidéo produite avec les gardiens** pour la **prévention des risques professionnels** (postures).

→ **0,61%** d'absentéisme dû aux accidents du travail en 2018 (1,4% en 2016)

→ **96%** des collaborateurs considèrent que la sécurité au travail est prise au sérieux

→ En 2017, pour renforcer cette dynamique, **9 collaborateurs formés** et désormais acteurs de la Prévention des Risques liés à l'Activité Physique.

15) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Le **plan formation** est le résultat d'un **processus participatif** impliquant collaborateurs et managers.

→ En 2018, 4600 h de formation dispensée soit **2,6 % de la masse salariale** (2500 h en 2010)

→ **92%** des salariés ont suivi une formation au cours des deux dernières années.

Pour aller plus loin dans la professionnalisation de ses collaborateurs, Habitat Hauts-de-France a mis en place des **cycles de formation** : Cycle de formation de l'ensemble des Assistantes, cycle de formation au Management

→ **25 managers**, 1 120 h de formation...

et développe les **formations certifiantes** :

→ **100%** des Assistantes ont suivi une formation bureautique certifiant (TOSA),

→ **8 collaborateurs** ont suivi un parcours de professionnalisation CAP Gardien d'immeubles (28 jours).

Pour répondre aux attentes des collaborateurs exprimées dans le baromètre social concernant l'évolution professionnelle, Habitat Hauts de France a pris **11 engagements pour encourager la mobilité professionnelle** de ses collaborateurs au travers la Charte Mobilité et en rend compte annuellement grâce à une newsletter dédiée

→ **54% de mobilité interne** sur un total de 37 postes pourvus en 2018 (50% en 2016 et 2015)

Depuis 2015, plus de 50 collaborateurs ont pris part à **Vis Mon Job**, une opération permettant de découvrir les métiers et d'encourager l'évolution professionnelle.

En 2018, l'entretien annuel est revu. Il est désormais dématérialisé et offre la possibilité aux collaborateurs d'avoir recours au feedback (outil de type évaluation 360°).

16) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

En 2015, l'ensemble de ses collaborateurs sont conviés à participer aux « **Rencontres de la Forme** » : ateliers de promotion de l'activité physique ou sportive : marche nordique, renforcement musculaire... Programme sur des thématiques de Prévention Santé : atelier diététique, exercice de relaxation, en partenariat avec les Ambassadeurs de la Forme de la Ligue d'Athlétisme Nord Pas-de-Calais (conduite par P. Lamblin).

En 2017, participation des collaborateurs à la **semaine de la Qualité de vie au travail** : un atelier santé bien être (1 journée) : sommeil, diététique, TMS - simulation de vieillissement, sport et un atelier Nutrition avec l'intervention d'une diététicienne.

Parmi les faits marquants 2018 : (au siège social)

- l'aménagement d'un **espace détente** et repas comprenant une bibliothèque partagée,
- une salle de fitness et des cours de yoga et des actions pour **encourager la pratique sportive** (ex : Coupe du Monde de football d'Habitat Hauts-de-France a rassemblé 50 joueurs et 40 supporters de toutes les agences),
- l'édition semestrielle du *Journal Equilibre* pour promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être.

17) En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?

Les résultats du baromètre social triennal montrent que :

- ➔ **96%** des collaborateurs sont fiers de faire partie d'Habitat Hauts de France,
- ➔ **91%** se sentent en confiance quant à l'avenir de l'entreprise.

En 2018 :

- ➔ Taux d'absentéisme : **5%**
- ➔ Turn-over : **9%**

La situation salariale de chaque collaborateur est abordée lors de l'entretien annuel. Une note d'information expose de manière transparente la politique en matière d'augmentation et de **prime individuelle** et des indicateurs sont fournis aux managers pour veiller à l'égalité professionnelle. En complément, des **primes collectives** sont accordées pour reconnaître les performances globales de l'entreprise.

4. ENVIRONNEMENT

18) Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (matières premières, eau, énergies)

Eu égard à ses activités, Habitat Hauts-de-France n'a pas d'impact direct sur la consommation de ressources. Les activités de gestion immobilière ne sont pas concernées et les activités liées à la construction et la maintenance du patrimoine sont sous-traitées. Toutefois, dans le cadre de **son système de management environnemental**, Habitat Hauts-de-France prend en compte les impacts directs et indirects résultant **de la conception, la construction, l'usage et la maintenance du patrimoine**.

A titre d'exemple, un programme et un cahier des charges sont remis à l'Architecte chargé de la conception des nouvelles opérations. Ils comportent des objectifs en matière de performance énergétique, de recours à des éco-produits.

De même, des exigences environnementales sont fixées aux prestataires. ex : Interdiction d'usage de certains produits dangereux pour la santé ou l'environnement, recommandation d'éco-produits...

Des actions de sensibilisation aux éco-gestes sont menées auprès des locataires pour inciter à la réduction des consommations énergétiques, d'eau...

Pour ce qui concerne l'activité de gestion immobilière, Habitat Hauts-de-France est peu concernée par cet item, hormis pour les déplacements. Sur le plan de la **mobilité**, l'usage de transports alternatifs pour les trajets domicile-travail et professionnels est encouragé.

- ➔ **10%** de véhicules électriques et 2 vélos à assistance électrique

- 90% des collaborateurs formés à l'éco-conduite
- Equipement du siège, des agences et des gardiens en visioconférence

→ Ces actions ont permis de **réduire de 20% d'émission de GES** liées aux déplacements professionnels en 5 ans.

19) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?

Mise en place, en 2006, d'un **système de management environnemental** selon la norme ISO 14001. Fondée sur l'analyse de ses impacts environnementaux, la politique environnementale d'Habitat Hauts-de-France se concentre sur **deux priorités** :

a) *Contribuer à la lutte contre le changement climatique (transition énergétique du patrimoine, mobilité...)*

- **73 %** des logements sont classés entre A et D respectant les règles de performance énergétique fixées par le Grenelle de l'Environnement en 2018 (60% pour l'ensemble du parc immobilier du Pas-de-Calais cf. ADEME)
- performance moyenne : **189 kWh/m²/an** en 2018 (209 kWh/m²/an en 2010)

Habitat Hauts-de-France s'est associé en 2016 à 17 bailleurs d'HABITAT REUNI pour réfléchir à un scénario « Facteur 4 » soit la division par quatre des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2050. Le scénario de référence combine des interventions sur le bâti et les équipements, des actions sur la production nouvelle et un accompagnement sur les usages et les comportements des ménages.

La démarche de transition énergétique s'oriente sur l'amélioration du patrimoine :

- Depuis 2015, 348 logements réhabilités et 222 logements en cours de travaux
- **23 000 T CO₂** économisées suite aux opérations de gros entretien entre 2014 et 2017
- **1^{er} prix du Trophée Qualité Gaz naturel** pour la réhabilitation de 24 appartements à Grand Fort Philippe (59)

et une démarche d'innovation sur les opérations de construction neuve :

- **Certification *Passivhaus*** pour 49 logements collectifs à Béthune (62), 8 logements individuels à Oye Plage (62) et à Arras dans le cadre du concept européen BUILDTOG (« Building Together ») intégrant de nouvelles techniques d'optimisation de l'énergie
- **Label « énergie positive »** à Loos en Gohelle (62) avec chaufferie bois
- **En cours : deux opérations labélisées E+ C-** : Bâtiment à Énergie Positive et Réduction Carbone

b) *Soutenir la biodiversité*

- **100%** des chantiers respectent une démarche chantier vert et **85%** des déchets de chantiers de construction sont valorisés. Un dispositif de labélisation chantier vert sera mis en place à compter de 2019.
- **16 logements labélisés Biosourcé** à Oye Plage grâce à des matériaux d'origine végétale ou animale (lames de bois, tissus recyclés, pierre ponce alvéolaire).
- **15 logements collectifs** à Hazebrouck lauréat d'un appel à projets lancé par la région Hauts-de-France : 25% de bois (peupliers des Hauts-de-France) et gain de 40% par rapport à la RT 2012.

- **22** logements individuels à Oignies (59) **construits en bois** en système modulaire tridimensionnel. Fabriqué à 95% en atelier, il s'agit d'un système constructif innovant à très faible empreinte carbone.
- Soutien financier au programme Nature 2050 qui vise à mener des actions de restauration de la biodiversité.

Autres exemples :

- un dispositif de **compostage collectif** sur l'Audomarois pour 157 logements : 7 T de déchets valorisés chaque année et 1,5 T de compost produite.
- **85%** des produits utilisés pour l'entretien des parties communes sont éco-labellisés.

5. BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES

20) Comment intégrez-vous la RSE dans votre démarche d'achats et dans la relation avec vos fournisseurs ?

La politique d'achats responsables s'appuie sur :

- Les **10 règles d'or** de l'acheteur responsable – issue du Code de déontologie,
 - Une **formation « Achats Responsables »** en 2017 pour les acheteurs et les membres de la Commission des achats et des appels d'offres,
 - Des critères d'achats responsables dans les cahiers des charges :
 - **Critères environnementaux** (produits et conditions d'exécution)
 - **Critères sociaux** (insertion, santé, sécurité et conditions de travail)
 - **Critères économiques** (durabilité, coût global...)
 - L'application **principe du mieux disant** dans les critères d'analyse des offres (40% prix, 60% qualité globale dont 12% sur l'environnement),
 - La **collégialité des décisions** prises grâce à la commission des achats et des appels d'offres,
 - Les **groupements d'achats** : économies d'échelle au bénéfice de l'entreprise, de ses clients (charges),
 - La signature de la **charte relative aux offres anormalement basses**,
 - Le **dialogue** et la **coopération** avec les fournisseurs :
 - Dispositif d'**évaluation des fournisseurs** fondé sur des critères objectifs et clairs.
- ➔ **177** fournisseurs évalués en 2018.
- ➔ Réduction des délais de règlement des factures : **20 jours** en moyenne (objectif : 18 jours en 2019).
- ➔ **83%** de fournisseurs régionaux.
- Communication : chartes, réunions d'échanges, rendez-vous bilatéraux
 - Réseau DOMOPALE DEVELOPPEMENT qui facilite la **mise en réseaux des acteurs locaux** œuvrant dans le domaine de l'habitat et récompense annuellement la performance des fournisseurs (Trophée DOMOPALE)

21) Quelles règles éthiques avez-vous établi vis-à-vis de vos concurrents ?

Le Code de déontologie s'applique à l'ensemble des parties prenantes : les collaborateurs, les partenaires, les clients. Participation à de nombreux réseaux et groupements au plan régional (OXALIA) et national (HABITAT REUNI, DELPHIS). Ces derniers se traduisent par la mutualisation de bonnes pratiques, des actions de recherche et développement, mise en place de groupements de commandes, et également des opérations de constructions communes.

6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

22) Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?

Habitat Hauts-de-France est au service de près de **20 000 familles**.

Conformément à son objet social, l'entreprise contribue à l'**accès au logement des publics les plus fragiles**.

En 2018 :

- ➔ **37 logements** ont été mis à disposition d'associations œuvrant pour l'insertion par le logement des personnes en grande difficulté,
- ➔ **15 baux glissants** signés – solution locative de transition permettant à des personnes démunies d'accéder à un logement avec une première phase d'accompagnement social.

Le patrimoine locatif compte 90% de logements sociaux et 5% de logements très sociaux réservés aux publics les plus fragiles avec un loyer moyen de 5,40 €/m² soit 384 € hors charges pour un T3.

En 2016, création d'un poste de **Responsable Gestion sociale**. Il s'appuie sur l'ingénierie sociale de ses partenaires pour prendre en charge et proposer un **accompagnement individualisé** adapté aux besoins spécifiques des familles **en situation de fragilité sociale, économique et psychologique**.

- ➔ **9 conventions de partenariat** avec des associations locales ont permis d'**accompagner 176 familles** en 2018 (76 en 2016). Les collaborateurs de proximité sont formés à la prévention des troubles de santé mentale (en partenariat avec l'EPSM de Saint Venant). Depuis 2016, un dispositif de médiation et d'accompagnement est proposé aux locataires dans le cadre de réhabilitations lourdes (accompagnement aux démarches, sensibilisation aux équipements...)

Habitat Hauts-de-France agit pour **lutter contre l'isolement, promouvoir le lien social et le bien-vivre ensemble** et organise via son réseau de personnels de proximité des actions régulières de cohésion sociale : Concours de logements fleuris, de dessin...

- ➔ **90 actions d'animation sociales** organisées par les gardiens au bénéfice de 1 900 locataires en 2017.

Habitat Hauts-de-France contribue au **maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie** par la réalisation de travaux d'adaptation personnalisés. Ex : remplacement de baignoire en douche. En 2019, l'entreprise engage un partenariat avec Picto Access pour améliorer l'accessibilité de ses agences.

La politique patrimoniale a pour objectif de **garantir la santé et la sécurité des locataires**. Elle s'appuie sur des mesures de **veille sécuritaire** (contrôle, diagnostics...), des **contrats de prestations** pour le contrôle périodique, le dépannage des équipements et une veille technique et sécuritaire des bâtiments et des équipements.

En lien avec ses engagements en matière de qualité de services, elle offre des **services étendus** : disponibilité et accueil de proximité, astreinte 24h/24 et 7j/7 pour les problèmes urgents, propreté...

23) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à la consommation responsable ?

Depuis plusieurs années, des actions pour promouvoir des comportements écoresponsables :

- En partenariat avec CLEO : application basée sur des challenges à relever, des points à accumuler pour sensibiliser les locataires aux éco-gestes (challenge à relever, communication...), animation au pied de la résidence Latine à Roubaix.
- Article « bons plans et astuces » dans le magazine « Entre nous », affichage, distribution de « Stop pub » ...
- Concours Créutile – Donne une nouvelle vie à ce que tu jettes, pour sensibiliser à la réutilisation et valorisation des déchets.

24) Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?

Habitat Hauts-de-France est engagé depuis 2003 dans une démarche qualité certifiée **ISO 9001**. Dans le cadre de son projet d'entreprise, l'entreprise s'est fixée comme axe prioritaire : « Rester le bailleur n°1 de la relation clients ». En effet, en 2016 et pour la 4^{ème} fois consécutive, le baromètre triennal de mesure de la satisfaction clients a placé Habitat Hauts-de-France en 1^{ère} position à l'échelle régionale. 88% des clients se déclarent globalement satisfaits et **9 clients sur 10 recommanderaient** Habitat Hauts-de-France à un proche.

Afin de promouvoir des relations de **proximité** avec les locataires, **8 agences décentralisées** et plus de **100 gardiens et employés d'immeuble** assurent la relation clients au quotidien. 9 clients sur 10 sont satisfaits de l'accueil, de la qualité de l'information et de la communication. Au total, c'est donc plus de la moitié du personnel positionné sur le terrain, au service des clients – un choix stratégique et historique pour préserver la relation humaine et de proximité avec ses clients.

Pour renforcer cette proximité et s'adapter aux nouvelles façons de consommer de ses clients, nous développons les **outils numériques** : application mobile, écran connecté, réseau social de quartier... qui viennent compléter la relation humaine et la présence physique.

➔ En 2018, on compte 3 000 téléchargements de l'application mobile *E-Logimm* et 7 500 inscriptions à l'espace client du site internet.

Nous encourageons le parcours résidentiel :

➔ **25% des attributions sont des mutations** en 2018 (13% en 2010) c'est-à-dire en faveur de nos locataires pour tenir compte de l'évolution de la situation financière, familiale...

En ce qui concerne l'offre d'accession sociale, nous développons depuis 2016 la **location-accession**, dispositif d'accession progressive et sécurisée, et menons une politique de vente de logements locatifs aux locataires avec la proposition systématique d'un dispositif de sécurisation de l'achat (rachat, relogement, revente).

->En 2017, **62 logements locatifs sociaux ont été vendus dont 51% à des locataires.**

7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

25) Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes

Confrontés chaque jour aux fragilités sociales et économiques des habitants de notre territoire, nous soutenons, depuis plusieurs années, des projets portés par des associations locales, qui vont au-delà du don d'argent unilatéral et qui dépassent la sphère du logement :

- Organisation en 2017 et 2018 du **forum « EN ROUTE VERS L'EMPLOI » à destination des locataires** du Calais d'Habitat Hauts-de-France (mobilisant managers, Pôle Emploi, FACE...).
Voir la vidéo : https://1drv.ms/v/s!Au9XJ4AopxlbgUY83mT_W15Nwry

- **« CAP SUR MON PROJET »**, en partenariat avec SCOLIDAIRE, un programme de **lutte contre le décrochage scolaire des enfants de locataires.**

Proposer un accompagnement pluridisciplinaire aux jeunes en difficulté scolaire voire en situation de décrochage, pour favoriser la remobilisation ou l'insertion professionnelle et accompagner les familles dans leur rôle éducatif. Cette action contribue à l'amélioration du cadre de vie des locataires, favorise la baisse des incivilités et du vandalisme, valorise l'image de bailleur social et du personnel de proximité.

→ Bilan de la 1^{ère} année : 26 familles ont adhéré. Plus de 37 enfants et 10 adultes ont participé aux ateliers. 10 gardiens d'immeuble mobilisés.

Voir la vidéo : <https://1drv.ms/v/s!Au9XJ4Aopxlbmju57FhZVPJHFJox>

- « **CULTIVONS LA SOLIDARITE DE LA FOURCHE A LA FOURCHETTE** » en partenariat avec Noeux Environnement et l'APF (Association des Paralysés de France) pour **créer de nouveaux lieux d'échanges** au sein du quartier : 10 résidents en situation de handicap du Foyer d'Accueil Médicalisé et 10 locataires (couples avec enfants et familles monoparentales avec des enfants âgés de 7 à 18 ans) mobilisés : jardin partagé, plantations d'arbustes, de fleurs, construction de bancs et de bacs à fleurs à partir de palettes...
- Organisation annuelle d'une collecte de denrées alimentaires, jouets... auprès des collaborateurs et des locataires au profit du Secours Populaire.

Globalement, le soutien de projets portés par des associations locales à vocation sportives, culturelles... est d'environ 5€/an/logement. Aussi, pour inscrire ces actions sur le long terme, élargir les champs d'intervention, innover et expérimenter des solutions nouvelles au service du territoire, nous lançons un projet de création d'une fondation sous égide de la Fondation de France. Cette fondation aura pour mission de soutenir les projets portés par des acteurs à but non lucratif et agissant en faveur de l'intérêt général dans les domaines de la solidarité, santé, sport, culture... sur le territoire de la Côte d'Opale.

Pour mener à bien cette ambition, nous comptons sur la mobilisation et le soutien d'entreprises qui se reconnaissent dans les valeurs que nous portons et souhaitent s'impliquer dans un engagement citoyen au service de notre territoire.

III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

26) Qu'est-ce-qui permet la réussite de votre démarche RSE (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

La démarche RSE est née de la volonté du Président du Directoire : la RSE pour **Redonner du Sens à l'Entreprise**.

Elle s'est appuyée sur une **démarche collective inter-bailleur** (menée au sein de l'association DELPHIS) : analyse des enjeux RSE propres au secteur du logement social, partage d'expériences...

Dès le lancement, la démarche RSE a été confiée au **Responsable Qualité** chargé du pilotage et a impliqué l'ensemble des Directions et des collaborateurs.

Pour permettre à chacun de s'approprier les principes et concepts de la RSE, des actions de sensibilisation ont été multipliées puis la RSE a pris sa place au sein du plan formation. Ex : Formation à l'ISO 26000, Achats responsables, Lutte contre les discriminations... Des **groupes de travail** ont été mis en place pour impliquer les collaborateurs dans le choix et la réalisation des plans d'actions. Désormais, la démarche RSE est complètement intégrée au projet d'entreprise « Toujours devant ».

Le reporting annuel, les évaluations RSE sont des moyens pour évaluer et valoriser les progrès accomplis et identifier les axes de progrès. Pour aller plus loin dans cette démarche, nous participons depuis 2012 à la démarche **Ac'Terr** (Acteur des Dynamiques Territoriales) un projet qui vise à mesurer et reporter la création de valeur d'un bailleur social sur un territoire.

27) En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

Opérateur au service de l'intérêt général, notre modèle économique repose sur le principe selon lequel les revenus générés par nos activités constituent les fonds propres nécessaires à la réhabilitation et au développement de notre patrimoine. Reconnus comme constructeurs et gestionnaires de logements, notre mission de bailleur social s'étend bien au-delà de notre cœur de métier.

Notre démarche RSE renforce nos liens avec les autres acteurs du territoire (locataires et habitants, entreprises et salariés, collectivités et associations...). Elle nous engage à **poursuivre une dynamique d'amélioration continue** et nous positionne comme un **maillon de la chaîne de valeur du territoire** : contribution à l'activité économique et à l'emploi local, à la mixité et au développement social des territoires, aux conditions de vie et au pouvoir d'achat des habitants, à la lutte contre le changement climatique...