

**ENTREPRENDRE ET
CO-OPÉRER
DANS L'INTÉRÊT
COLLECTIF**

**DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE 2021**



Sommaire

05

Édito

06

Qui sommes-nous ?

Le contexte

L'ambition

La vision du Groupe

12

Modèle d'affaires

14

Équilibre social des territoires

Préservation de l'environnement

Économie durable

Ressources humaines

Gouvernance

48

Note méthodologique

51

Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant



Édito

2021 est une année de transformation pour le Groupe Mon Abri : l'arrivée d'un nouvel associé, l'évolution de la gouvernance et l'éligibilité à la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF). Les premières bases sont ainsi posées avec un modèle d'affaires réaliste, une analyse des risques et des enjeux, la prise en compte des politiques développées par chaque société du Groupe et l'identification des actions et des indicateurs clés.

DPEF : Catalyseur de l'engagement du Groupe

La DPEF est un catalyseur déterminant et engendre un engagement concret des directions générales et de tous les collaborateurs du Groupe. C'est également l'opportunité de dépasser l'exercice réglementaire en prenant de la hauteur avec l'interrogation des parties prenantes et l'exercice de matérialité. Cette première DPEF met en valeur les fondamentaux du Groupe et son modèle guidé par l'utilité pour les habitants et les territoires.

Une réglementation en marche

L'Europe vise la neutralité carbone d'ici à 2050. Pour ce faire, elle construit son écosystème de finance durable et rapproche donc le domaine financier de l'extra-financier. La réglementation sur la taxonomie en est une nouvelle étape. Cette réglementation vise à classer les activités vertes et permettre à terme de réorienter les investissements vers des activités éligibles. Les reportings comme cette DPEF vont donc se généraliser avec la mise en place d'objectifs et d'indicateurs extra-financiers.

Et demain, quelles perspectives ?

La DPEF est un levier pour engager le Groupe vers une démarche d'ensemble plus cohérente et pilotée. Le Groupe Mon Abri passera progressivement d'une démarche de reporting d'actions pertinentes par Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH) à une démarche Groupe plus intégrée, en instaurant une approche stratégique de la performance extra-financière. À ce titre, il initie la réflexion sur sa « raison d'être » : à quoi doit-il servir ? Quel est le but du Groupe Mon Abri ? Quel est l'impact sur la société ?

Jean-Pierre Choël, Directeur Général Promocil & L'Avesnoise
Jean-François Devillers, Président du Directoire Habitat du Nord
Jean-Yves Lenne, Président du Directoire Logis Métropole
Bruno Mouton, Président du Directoire Espace Habitat

Qui sommes-nous ?

Depuis 2020, les Entreprises Sociales pour l'Habitat Logis Métropole, Habitat du Nord, Promocil, l'Avesnoise et Espace Habitat ainsi que les coopératives Habitat du Nord Coop et Mon Abri se sont unies au sein du Groupe Mon Abri.

Nous avons fait le choix du modèle capitalistique coopératif et œuvrons en faveur de la constitution d'un modèle différent d'acteurs du logement social, alternatif au mouvement de concentration observé au sein des grands groupes nationaux.

Autour de valeurs partagées, nous bâtissons notre futur et souhaitons devenir un acteur référent, nationalement reconnu pour ses actions auprès des habitants.



Le Groupe Mon Abri au service de ses sociétés membres, un parti pris engagé

En cohérence avec les valeurs promues par le Groupe, la gouvernance fait le choix d'une organisation au service des territoires afin de privilégier la proximité avec ses locataires et prospects et de leur proposer une expérience personnalisée. En ce sens, le Groupe Mon Abri s'inscrit dans une posture de pilotage, de coordination et de plateforme de services tandis que les sociétés membres œuvrent dans une logique opérationnelle et territorialisée.

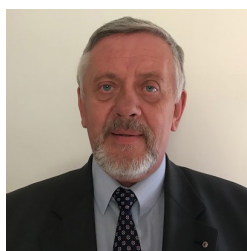
LES PRÉSIDENTS



Jean-François DEVILLERS
Président



Yves DURETZ
Vice-Président



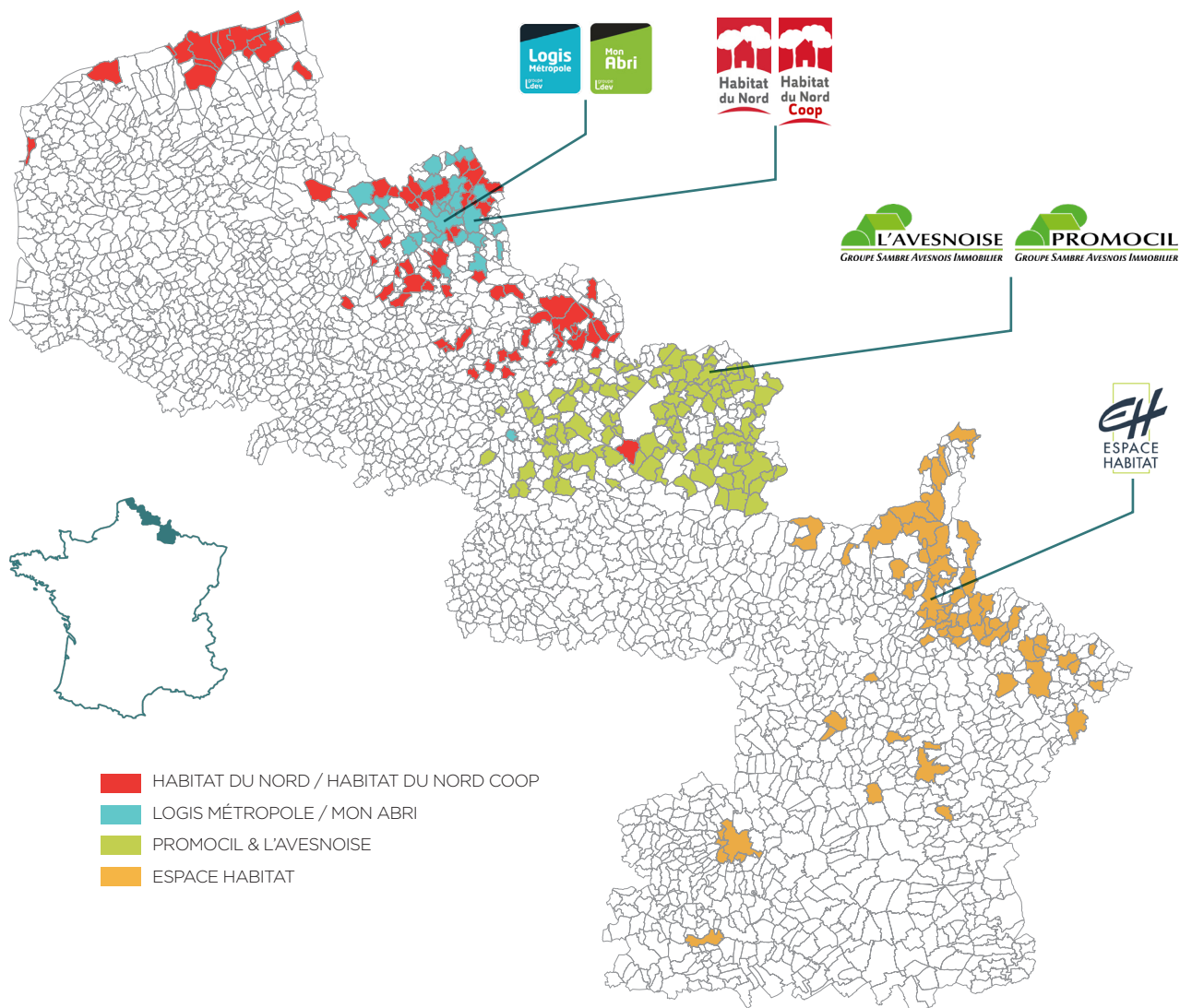
Bernard ROUSSEL
Vice-Président



Jean-Noël TOURY
Vice-Président



Le Groupe Mon Abri s'est constitué dans une logique
« d'indépendance vers l'interdépendance »,
de complémentarité et de continuité territoriale
des implantations des sociétés membres.



1 GROUPE, DES ACTEURS ENGAGÉS



45 602

logements locatifs
location-accession
équivalent logement



266

communes
d'implantation



632

collaborateurs

Le contexte

Le Groupe Mon Abri s'inscrit dans un monde qui change



D'un point de vue **structurel**, le secteur du logement social connaît depuis quelques années de profondes transformations :

- La loi ELAN a impulsé des **mouvements de rapprochement** de différentes formes et natures entre organismes de logement social, et d'autres mouvements sont à anticiper dans le futur.
- **Les nouvelles réglementations environnementales vont impacter significativement les modes de construction à venir** : intégration des matériaux bio-sourcés, éviction progressive du gaz, choix des énergies renouvelables, etc...
- **Des nouvelles exigences en matière de Diagnostic de Performance Énergétique¹ (DPE)** augmentent mécaniquement la part de passoires thermiques (E, F, G) dans le patrimoine des organismes HLM. Ce changement dans la méthode de calcul va imposer des modifications parfois importantes dans les Plans Stratégiques de Patrimoine des organismes HLM et demandera un investissement significatif pour certains d'entre eux.
- **La mise en œuvre de la Réduction du Loyer de Solidarité, du plan de relance et de la réforme des aides au logement impacte significativement le modèle économique du logement social.**



D'un point de vue de **l'urbanisme**, de nouveaux concepts tels que **la ville intelligente et la ville du quart d'heure** se développent. Une ville intelligente qui utilise les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) pour améliorer la qualité des services urbains, réduire leurs coûts et créer du lien social entre les habitants. Une ville du quart d'heure au sein de laquelle tous les services essentiels se trouvent à moins de 5 minutes de vélo et à 15 minutes maximum à pied, ville où :

- L'hyper proximité est conçue et pensée pour faire gagner du temps aux habitants,
- Les ressources et l'existant, notamment les infrastructures du domaine public et privé sont mieux utilisées.



D'un point de vue **sociétal**, la crise sanitaire a modifié le rapport des individus à leur manière d'appréhender leur mode de vie (cadre de vie, cadre de travail, mobilité). La crise du Covid a conduit également à une **fragilisation de la population** mettant l'accent sur le besoin de sécurisation des besoins primaires, et notamment le logement. Le besoin de sécurisation des parcours de vie, plus globalement, renforce **la nécessité de développer des passerelles entre le secteur du logement et ceux de la santé, de l'autonomie, de l'emploi ou bien encore de la formation.**

1. Depuis le 1er juillet 2021, le diagnostic de performance énergétique (DPE) n'est plus informatif mais opposable. Son contenu et sa méthode de calcul sont également modifiés.

L'ambition

Un modèle guidé par l'utilité

Être utile aux habitants, à la société, à l'environnement et aux collaborateurs pour favoriser le mieux vivre ensemble. C'est autour de cette ambition que le Groupe Mon Abri a construit son projet d'entreprise. Car au-delà de son métier de développeur et gestionnaire de programmes immobiliers de logement social, le Groupe entend devenir un acteur référent, nationalement reconnu pour ses actions auprès de ses habitants. Dans chacun de ces domaines, le Groupe s'engage à travers des actions concrètes et se fixe des objectifs.

L'ancrage local amplifié par la force du collectif

Le Groupe Mon Abri revendique un modèle indépendant et agile, ancré dans les territoires. Chaque société membre poursuit ainsi son action en local, avec ses équipes et sous sa propre marque, pour garantir aux collectivités, à leurs élus, tout comme aux habitants, une forte proximité entre les lieux d'action et de décision. Pour renforcer leur capacité d'adaptation et d'anticipation des transitions sociétales, numériques et environnementales, les membres du Groupe Mon Abri mutualisent leurs savoir-faire et bonnes pratiques.

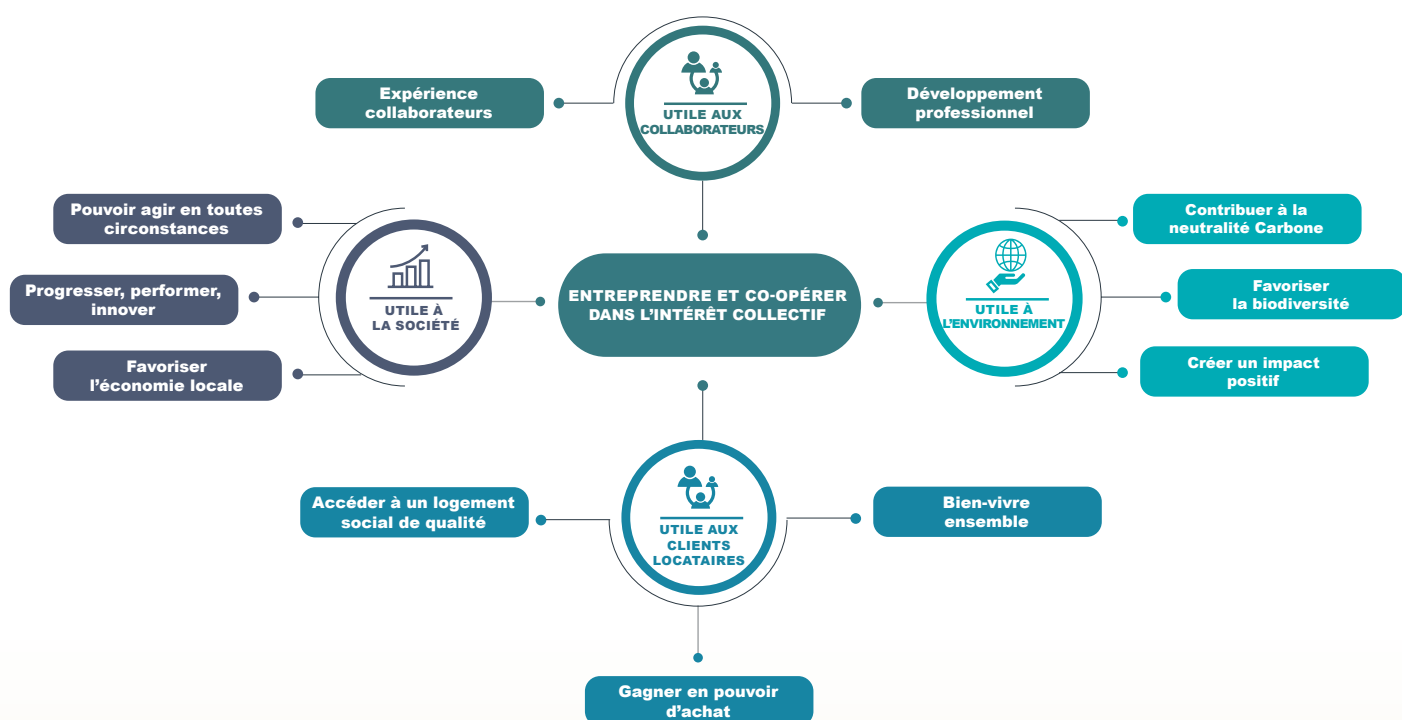
Mon Abri
Groupe

Ensemble pour Vivre Mieux

La vision du groupe

Entreprendre et co-opérer dans l'intérêt collectif

Dans chacun de ces domaines, le Groupe Mon Abri s'engage à travers des actions concrètes et se fixe des objectifs



Et en route vers la raison d'être du groupe

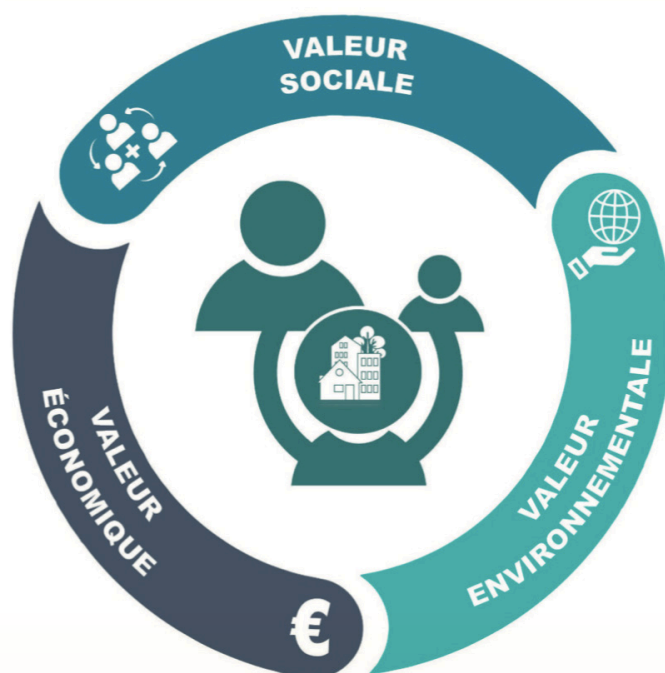
En 2021, le Groupe Mon Abri a lancé sa réflexion sur la définition de sa raison d'être. Cette démarche collégiale portée par les forces vives de l'entreprise est source d'échange avec toutes les parties prenantes. Elle a été perçue comme une formidable opportunité de « donner sens » et de fédérer.

La raison d'être sera dévoilée au dernier trimestre 2022.

La vision du groupe

Pour créer de la valeur

Le Groupe Mon Abri est engagé autour de **valeurs partagées** : **SOLIDARITÉ** et **PROXIMITÉ**, pour bâtir le futur et être un partenaire incontournable



L'ambition du groupe est de continuer à :

- Développer sa capacité à se transformer de manière agile et rapide,
- Entretenir la dynamique d'innovation de la holding et de ses sociétés membres au bénéfice du Groupe,
- Veiller à la pérennité de la performance financière de chaque société membre et du Groupe,
- Mettre la performance opérationnelle et la qualité de service au cœur de la stratégie.

Modèle d'affaires

Nos ressources 2021



45 602

logements

dont **2 619**

équivalents logements



266

communes d'implantation



2 590

entreprises et associations
partenaires



632

collaborateurs

dont près de 63% de personnel dédié
au cadre de vie et à la relation client /
personnel de terrain



201,2€

millions d'euros de chiffre d'affaires

Les métiers au service

PROPOSER DES LOGEMENTS ADAPTÉS AUX BESOINS

Construction, réhabilitation
& habitat spécifique

SATISFAIRE NOS CLIENTS

Gestion clientèle, proximité,
lien social

CONFORTER LE PATRIMOINE

Entretien & réhabilitation,
rénovation thermique

**Des sociétés indépendantes,
à taille humaine,
proches des territoires**

Un modèle local de décisions

Une organisation coopérative

**Une mutualisation de moyens
et d'expertises**

des territoires

RENDRE POSSIBLE LE PARCOURS RÉSIDENTIEL

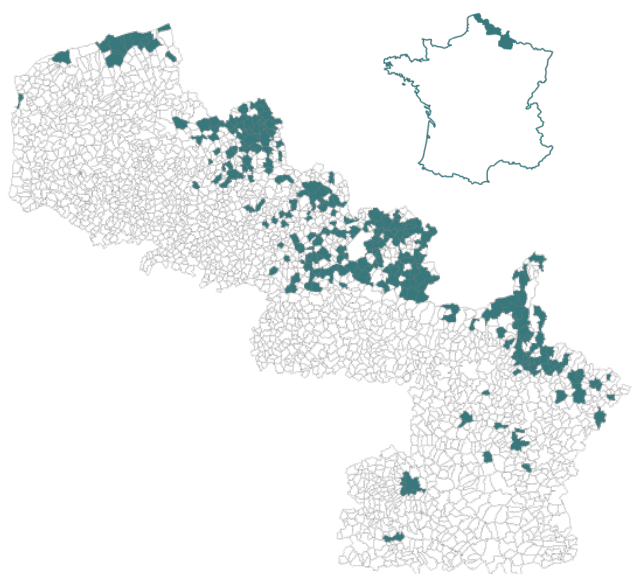
Mutation, accession, vente de patrimoine

ÊTRE ACTEUR ET PARTENAIRE DANS LES TERRITOIRES

Rénovation urbaine, action cœur de ville, aménagement

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

Accompagnement social et à l'autonomie



Création de valeur 2021



904
logements réhabilités

464
logements livrés



entre **81** et **93%**
de satisfaction des locataires
(selon les enquêtes et les sociétés membres)

40 853
ménages logés



46%
de logements avec une étiquette
de performance A, B, C

66 millions €
investis en maintenance et addition
et remplacement de composants



entre **81** et **99**
index de l'égalité femmes - hommes

95%
des collaborateurs en CDI

415 personnes formées
soit 7 000 heures de formation

Les enjeux extra-financiers

16 enjeux, dont 11 prioritaires et 5 en devenir

Cette première Déclaration de Performance Extra-Financière a été portée par un groupe de travail composé de collaborateurs provenant des différentes sociétés membres du Groupe Mon Abri. Le travail mené sur la priorisation des enjeux et sur l'analyse des risques s'est appuyé sur la prise en compte de la position des principales parties prenantes (locataires, État, collectivités locales, salariés). Il a abouti à l'identification de 11 enjeux prioritaires et 5 en devenir (cf. Note Méthodologique).

ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

1. Santé et sécurité dans le patrimoine
2. Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
3. Qualité de service et satisfaction des locataires
4. Adéquation du parc aux besoins des territoires
5. Partenariat avec le tissu associatif et lien social

PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

6. Adaptation du patrimoine au changement climatique
7. Impact environnemental de l'activité de l'entreprise
8. Biodiversité et utilisation des sols
9. Gestion des déchets et cadre de vie des habitants

ÉCONOMIE DURABLE

10. Contribution à la redynamisation des territoires
11. Critères sociaux et environnementaux dans les achats

RESSOURCES HUMAINES

12. Contribution à l'emploi durable
13. Santé, sécurité et conditions de travail

GOVERNANCE

14. Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés
15. Éthique et déontologie / protection des données personnelles
16. Relations aux parties prenantes



Les enjeux de la
DPEF

ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

1. SANTÉ ET SÉCURITÉ DANS LE PATRIMOINE

Se sentir en sécurité dans son logement, dans son environnement... Œuvrer à la tranquillité des habitants mais aussi des salariés du Groupe ou des intervenants extérieurs... Préserver la santé des habitants dans leur résidence / logement... Pour répondre à ces enjeux, le Groupe Mon Abri déploie des organisations, du personnel dédié et des investissements significatifs.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Atteinte à la santé ou la sécurité des locataires (accidents, maladies...)
- Atteinte à la santé ou la sécurité des personnes intervenants dans le patrimoine
- Accidents dans le patrimoine engageant la responsabilité du bailleur et sanctions en cas de non-respect de la réglementation (conformité technique, amiante, sécurité du bâti)
- Dégradation du patrimoine
- Dégradation de l'image
- Tensions, conflits, litiges avec les locataires et/ou leurs représentants

INDICATEURS
2021

21 418

contrôles de sécurité
ont été réalisés dans
les parties communes

93%

des logements ont bénéficié
d'une visite d'entretien
100% sont programmées

GARANTIR LA SÉCURITÉ TECHNIQUE

Dans le respect de la législation en vigueur et du cadre fixé par la gouvernance, les sociétés membres du Groupe Mon Abri procèdent à 3 actions majeures :

- La réalisation et l'actualisation des diagnostics obligatoires (plomb, amiante, risque naturel, électricité et gaz),
- Le contrôle des équipements (VMC, détecteurs de fumée, extincteurs),
- Des visites de sécurité récurrentes sur sites par le personnel de terrain formé et sensibilisé et/ou par des prestataires spécialisés.

Pour réaliser ces missions, des outils digitalisés (ou en voie de digitalisation) sont déployés. Un service d'astreinte est également mis en place avec du personnel dédié afin que les locataires puissent nous joindre à tout moment, 7J/7 et 24H/24 en cas d'incident sur le parc.

Bien que l'organisation de chaque société membre lui soit propre car adaptée à son territoire, l'idée directrice est la même : **anticiper, accompagner les intervenants et être présent au quotidien auprès des locataires.**

Des actions plus ponctuelles peuvent être menées différemment selon les sociétés : réalisation d'audits, sensibilisation des locataires à la ventilation, aux risques incendie (livret d'accueil, journal locataires...), pose de détecteurs de CO2, télésurveillance sur les sites avec eau chaude collective pour renforcer la prévention des risques liés à la légionelle, intervention de sécurisation systématique des installations électriques, selon la norme NF C 16-600...

ŒUVRER À LA TRANQUILLITÉ

La stratégie des sociétés membres du Groupe Mon Abri en matière de tranquillité repose notamment par **le travail quotidien de ses équipes de terrain**. La proximité est un axe important de détection. Elle permet de prévenir et de mettre en œuvre l'accompagnement de nos locataires et de répondre aux difficultés rencontrées (incivilités, conflits de voisinage, tensions liées aux nuisances sonores, aux regroupements en pied d'immeubles...). Aller à la rencontre des habitants permet de **rassurer, prévenir, informer, orienter et rappeler les règles de vie en collectivité**. Le dialogue est ainsi aidé et quand cela ne suffit pas, des actions de médiation sont mises en œuvre. En fonction des organisations et des particularités des territoires, cet accompagnement est internalisé avec des postes dédiés (médiateurs, animateurs sociaux...) ou est confié par convention à des associations spécialisées.

La tranquillité se travaille aussi avec les partenaires locaux.

Les sociétés membres du Groupe Mon Abri sont actives dans les instances comme les cellules de veille, les conseils intercommunaux de sécurité et de prévention de la délinquance.

Enfin, pour sécuriser l'environnement, la majorité des bâtiments collectifs est équipée de contrôles d'accès. Certains sites sont résidentialisés quand l'environnement le permet. Dans certains cas, des dispositifs de vidéosurveillance, voire la mise en place d'agents de sécurité sur des sites sensibles ont été rendus nécessaires.

LES ACTIONS EN 2021

✓ En 2021, le personnel de terrain a poursuivi ses contrôles sécurité dans toutes les entrées. Ces contrôles réalisés de manière dématérialisée alimentent automatiquement des tableaux de bord et assurent une réactivité dans la résolution de toute anomalie.

HABITAT DU NORD



✓ Sur le deuxième semestre 2021, « l'animatrice cadre de vie et solidarité » a réalisé 150 interventions auprès des locataires (un appel, une sollicitation, une prise de contact, un rendez-vous fixé, une réponse apportée). **PROMOCIL**

✓ Dans le quartier du nouveau Mons à Mons-en-Baroeul, un dispositif de médiation social est mis en place par le biais d'un groupement de commande interbailleur et de la ville. La mission est de contribuer au mieux vivre ensemble, apaiser les tensions, prévenir et intervenir sur les comportements incivils. Ce dispositif qui a démontré tout son intérêt depuis 2016 a été renouvelé en 2021.

LOGIS MÉTROPOLÉ



✓ Espace Habitat, dans le cadre de la relocation, procède directement et systématiquement à une intervention de sécurisation des installations électriques, selon la norme NF C 16-600 « État des installations électriques des parties privatives des locaux à usage d'habitation », qui fait l'objet de la délivrance d'une attestation de conformité Consuel. **ESPACE HABITAT**

2. ÉQUITÉ DES ATTRIBUTIONS ET MIXITÉ SOCIALE ET GÉNÉRATIONNELLE

Offrir à chacun un logement adapté à ses besoins, accompagner les parcours résidentiels dans un cadre de mixité sociale... C'est dans ce cadre que les sociétés se mobilisent pour contribuer à ces missions d'intérêt général. Plusieurs objectifs qui engagent les sociétés du Groupe ont été fixés au travers du cadre stratégique d'utilité sociale et du Plan Stratégique Patrimonial :

- Territorialiser la gestion de la demande et les politiques d'attribution afin d'être en parfaite cohérence avec les politiques locales,
- Améliorer la transparence des processus d'attribution,
- Simplifier les démarches des demandeurs et les rendre proactifs,
- Favoriser l'accès des ménages prioritaires et à bas revenus en assurant les équilibres territoriaux.

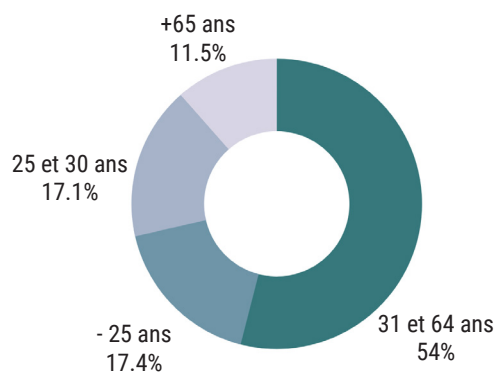
RISQUES IDENTIFIÉS

- Sanctions en cas de discrimination ou de situation de corruption avérée
- Dégradation de l'image, perte de crédibilité
- Non respect des obligations réglementaires (CCH, loi ALUR, loi Égalité et Citoyenneté) et/ou des politiques locales (dans le cadre des CIL notamment)
- Déséquilibre de peuplement fragilisant le fonctionnement social des résidences

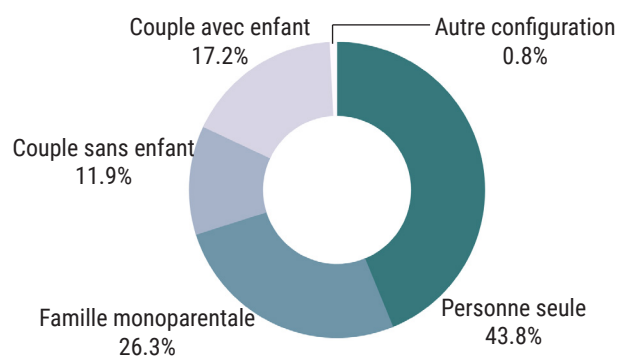
4 719 attributions dans l'année
soit **10% du patrimoine**

INDICATEURS
2021

Répartition des ménages entrants 2021 en fonction de l'âge



Répartition des ménages entrants 2021 en fonction de la composition familiale



RENDRE ACCESSIBLE LES LOGEMENTS AUX PUBLICS PRIORITAIRES

Les sociétés du Groupe portent une attention toute particulière à accompagner les publics les plus fragiles dès leur demande de logement. Dans la majorité des sociétés, une personne référente pour les attributions des publics prioritaires coordonne les interventions pour accompagner avec succès l'intégration des futurs locataires. Les aides à l'accès au logement dans le cadre du Fond de Solidarité Logement (FSL) (dépôt de garantie et/ou de loyer) sont proposées à tout demandeur éligible. Des projets par territoire sont déployés avec des partenaires associatifs concernant par exemple :

- Le soutien et l'aide d'urgence aux femmes victimes de violence conjugale,
- La facilitation de l'accès et le maintien dans le logement de personnes souffrantes de handicap psychologique et/ou addictif (Projet ALPI - Promocil).

ASSURER LA TRANSPARENCE DES MODALITÉS D'ATTRIBUTION

Les sociétés du Groupe ont mis en place différents processus visant à assurer la transparence des modalités d'attribution et à prévenir toute forme de discrimination. Au coeur de cette politique, la Commission d'Attribution de Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL) attribue les logements conformément à la réglementation :

- Elle est composée de 6 membres avec voix délibérative, parmi lesquels un représentant des locataires, le maire de la commune où sont implantés les logements attribués ou son représentant, le représentant de l'État dans le département et les présidents des Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) compétents,
- Le règlement intérieur de la CALEOL ainsi que la politique d'attribution de logements sont publiques et diffusés sur les sites Internet,
- Pour chaque logement à attribuer, la CALEOL examine au minimum trois dossiers de candidatures.

GARANTIR LES ÉQUILIBRES DE PEUPLEMENT

Les sociétés s'engagent à respecter les orientations d'attribution prises dans les Conventions Intercommunales d'Attributions (CIA) et définies par la loi égalité et citoyenneté.

Des outils de suivi sont mis en place pour veiller au suivi du peuplement par territoire, commune, résidences... (tableaux de bord des attributions réalisées matière de

parties prenantes...).

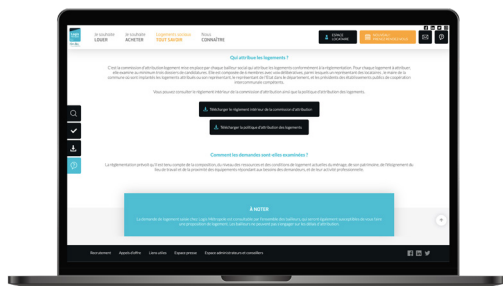
Au delà du respect des obligations légales, le Groupe veille à garantir le respect des principes d'équité et de non-discrimination dans l'attribution de logements. Ces exigences sont inscrites dans les règlements des Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (CALEOL).

LES ACTIONS EN 2021

✓ Communiquer

L'attribution d'un logement, comment ça se passe ? Êtes-vous éligible ? Comment se déroule une commission d'attribution ? Tout est accessible sur les sites Internet ou par voie d'affichage. Les règlements intérieurs des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements sont également accessibles.

GRUPE MON ABRI



Extrait du site Internet de Logis Métropole dans la rubrique « Logement sociaux : Tout Savoir »

LOGIS MÉTROPOLE

✓ Loger autrement

En 2021, une convention de subvention a été conclue entre l'État et les sociétés Promocil et l'Avesnoise pour conforter le maintien ou accompagner vers le logement des personnes en souffrance psychique et/ou addictive. Sans appui personnalisé, celles-ci rencontrent des difficultés à l'accès autonome à un logement et lorsqu'elles bénéficient d'un logement, elles sont confrontées à des problématiques de gestion financière, de comportements portant atteinte à la tranquillité... Le dispositif mis en place permet d'ouvrir vers des solutions d'accès au logement, de maintien, de mutation, voire d'orientation vers des solutions alternatives (CHRS, structures spécialisées, mobilisation de solutions de logements adaptés). **PROMOCIL & L'AVESNOISE**



3. QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

Les réseaux d'agence ainsi que l'organisation des métiers traduisent une volonté d'être physiquement au plus proche des clients et de leurs besoins. Les sociétés du Groupe ont des taux de satisfaction compris entre 81 et 93%. Ceux-ci, prennent en compte le quotidien du locataire, depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Les membres s'engagent à améliorer le confort et la sécurité des résidents, certains s'appuient pour cela sur la démarche Qualibail®.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Insatisfaction des locataires
- Manque d'attractivité, rotation élevée, vacance
- Tensions entre locataires et personnel de proximité, incivilités
- Tensions avec les associations de locataires

INDICATEURS
2021

63%

de personnels dédiés au cadre de vie et à la relation client / personnel de terrain
soit 397 personnes

entre

81 et 93%

de satisfaction des locataires
(selon les enquêtes et les sociétés membres)

AGIR AU QUOTIDIEN

Les sociétés du Groupe agissent notamment :

- Sur la propreté des logements et des parties communes (contrôle, adaptation des équipes, suivi des prestations...),
- Sur l'accueil et le suivi des demandes d'intervention technique (délais définis, outil de gestion de relation client pour tracer et tenir informé le client, amplitude horaire adaptée et service d'astreinte pour les cas d'urgence, service internalisé pour les interventions techniques ou suivi des prestataires externes...),
- Sur la maîtrise des charges,
- Sur les relations de voisinage ou encore le renforcement du dialogue bailleur-locataire.

Dans une approche d'amélioration continue, l'ambition du Groupe Mon Abri est de maintenir la satisfaction de nos clients grâce à notre gestion de proximité au plus proche des besoins et des attentes (agences décentralisées, point d'accueil, permanences et service téléphonique équipé et dimensionné).

En 2022, une enquête de satisfaction commune est diligentée sur l'ensemble des sociétés du Groupe. Elle permettra de dégager des plans d'action d'amélioration continue et de souligner les bonnes pratiques.

CONCERTEZ POUR RÉUSSIR ENSEMBLE

Des dispositifs particuliers sont co-animés dans le cadre des projets de renouvellement urbain ou de réhabilitation stratégique. L'enjeu de la communication « initiale » et tout au long du projet est essentiel, pour :

- Expliquer et partager l'intérêt d'un projet au service des habitants,
- Répondre aux inquiétudes et questions légitimes portant sur l'impact sur les lieux de vie,
- Pouvoir se projeter ensemble sur l'avenir d'un quartier,
- Cadencer le projet, prévoir les modalités de relogement, écouter et partager avec l'habitant,
- Faire valoir et partager la forte ambition qualitative et les objectifs de solidarité qui structurent le projet (ateliers de co-construction, permanences, établissement d'un cahier des charges avec les habitants).

LES ACTIONS EN 2021

✓ Une relation client tournée vers l'écoute et l'échange

En 2021, une enquête de satisfaction sous forme de baromètre annuel a été réalisée pour deux des sociétés membres du Groupe Mon Abri. Les résultats, détaillés par société, font ensuite l'objet de plans d'actions ciblés comme sur la propreté. Parallèlement, d'autres enquêtes ont également été réalisées ponctuellement : suite à l'emménagement, aux interventions dans le logement, à une réhabilitation... **GRUPE MON ABRI**



✓ Un service régie intégré

Espace Habitat a fait le choix d'un service d'intervention technique intégré. Soixante professionnels peuvent ainsi mener des interventions rapidement. Plus de 22 700 interventions techniques à l'année, dont 80% réalisées par le service d'interventions techniques. Un service plébiscité par les locataires en 2021 avec 93% de satisfaction. **ESPACE HABITAT**



✓ Un centre de relation client performant

Chez Logis Métropole, le centre de relation client est l'épicentre de la satisfaction client. En 2021, l'équipe du centre d'appels a traité 58 534 appels avec un taux de réponse qui s'élève à 93,24%. **LOGIS MÉTROPOLÉ**

✓ Des points d'accueil « nouvelle génération »

Promocil et l'Avesnoise réinventent la relation client grâce à la création de nouveaux points d'accueil en 2021. À travers des efforts portés sur la conception et l'aménagement de ces locaux, les bailleurs souhaitent faire évoluer la perception des services proposés et les conditions dans lesquelles les équipes s'occupent des clients. **PROMOCIL & L'AVESNOISE**



✓ Les engagements en qualité de service - Qualibail®

Habitat du Nord et Espace Habitat ont utilisé en 2021 le référentiel métier Qualibail® autour de six engagements de service permettant aux locataires une prestation de service de qualité de son entrée dans le logement jusqu'à son départ.

ESPACE HABITAT - HABITAT DU NORD



4. ADÉQUATION DU PARC AUX BESOINS DES TERRITOIRES

Le Groupe Mon Abri a fait le choix d'une organisation au service des territoires afin de privilégier la proximité avec les parties prenantes : collectivités locales, locataires, entreprises... Cette politique se traduit notamment par une offre de production diversifiée qui s'articule avec une politique patrimoniale volontariste, en particulier dans le cadre de l'Agence Nationale de Renouvellement Urbain (ANRU), pour offrir sur tous les territoires d'intervention, des logements attractifs qui répondent aux besoins et aux moyens financiers des ménages.

RISQUES IDENTIFIÉS

Si croissance non-maîtrisée ou non adaptée à la demande :

- Vacance
- Déséquilibre du marché immobilier affectant l'attractivité relative du parc existant du bailleur
- Insatisfaction des locataires
- Vacance et pertes économiques associées
- Difficultés de paiement des locataires, hausse de l'impayé
- Tensions / conflits avec les associations de locataires
- Baisse d'attractivité du parc (coût global du logement trop élevé)

Si croissance nulle ou insuffisante :

- Non satisfaction des attentes des collectivités
- Perte de positionnement local, d'image, affectant le lien aux collectivités et le potentiel de développement futur
- Perte de compétence en maîtrise d'ouvrage

INDICATEUR
2021

En fonction de la typologie et de la situation géographique (coût du foncier), les loyers mensuels moyens varient entre

5,38€ et 6,43€

par m² et par surface habitable pour l'ensemble du parc « Social » (PLUS).

DES PRODUITS ET SERVICES CIBLÉS

Le développement de produits adaptés est une façon de répondre aux besoins des publics et des territoires. Les sociétés membres offrent un panel de solutions diversifiées, de la location à l'accession grâce notamment aux deux coopératives du Groupe (Habitat du Nord Coop et Mon Abri SCIC). Ainsi, sont développés :

- Des produits neufs, des adaptations de logements existants et des services spécialisés pour les personnes âgées et/ou en situation de handicap,
- L'accession sociale et le Prêt Social Location Accession (PSLA) sont des leviers du parcours résidentiel ainsi qu'un outil d'équilibrage du peuplement des opérations. Une série de dispositifs est mise en place pour sécuriser la démarche d'accession (garantie de relogement, rachat...),
- La vente de patrimoine en privilégiant les locataires en logement social.

Les entreprises du Groupe s'assurent de l'adéquation du parc en termes de typologie suite à des analyses de marché et un travail en coordination avec les directions du patrimoine et de la gestion locative.

DES ENGAGEMENTS DÉCLINÉS LOCALEMENT

En fonction des réalités des territoires, les réponses apportées sont très diversifiées. Elles peuvent concerner la construction de logements neufs, la transformation de bâtiments existants et l'amélioration du patrimoine du bailleur. Le développement quantitatif n'est pas toujours la solution la plus adaptée. Il faut parfois réduire le nombre de logements par des opérations de déconstruction. L'attractivité et le développement territorial passent aussi par l'amélioration du patrimoine. Les engagements pris en commun par les sociétés membres sont déclinés au local. Ils formalisent la localisation de la production (par des études de marché) et la stratégie d'amélioration du patrimoine pour être en adéquation avec les besoins des ménages.

LOYERS PRATIQUÉS ET MAÎTRISE DES CHARGES LOCATIVES

Le Groupe Mon Abri tend à développer une stratégie globale de maîtrise du couple Loyer/Charges afin d'accompagner au mieux la population logée, marquée par l'érosion de son pouvoir d'achat. Concernant les charges locatives, les actions menées via des

groupements de commandes permettent de réaliser des économies d'échelle. Les réhabilitations visant à améliorer le confort thermique des logements en sont aussi un axe important.

LES ACTIONS EN 2021

✓ Des logements locatifs adaptés

À Prouvy, un béguinage de 23 maisons avec du logement inclusif¹ dédié aux personnes âgées a été livré en 2021. Ces habitations de plain-pied sont réparties autour d'un espace de vie composé, entre autres, d'un jardin partagé et d'une salle polyvalente. Des services et activités d'animation sont proposés aux séniors. **HABITAT DU NORD**



1. En partenariat avec le Département du Nord, le Comité des âges, la communauté d'agglomération Valenciennes Métropole.

✓ Accompagnement des séniors

34 locataires de l'immeuble sis 55 rue d'Etion à Charleville-Mézières sont âgés de plus de 65 ans. Fort de l'envie naturelle et légitime de nos séniors de rester le plus longtemps possible dans leur logement, Espace Habitat a choisi d'adapter l'ensemble des logements de ce bâtiment. Dans cette logique, un partenariat avec le centre social André Dhôtel a été tissé, Angélique jeune alternante de notre pôle social et une représentante du centre ont distribué un kit « loisirs » avec fiches pratiques, activités manuelles, graines... **ESPACE HABITAT**



✓ La location-accession

Accéder progressivement à la propriété... c'est possible avec la location-accession. Le Groupe Mon Abri développe plusieurs programmes sur tout son territoire comme à Leval.

PROMOCIL



✓ Répondre aux besoins en zone tendue

Pour répondre à la forte demande de logements sur la commune de La Madeleine, Logis Métropole a livré 33 logements locatifs (dont 10 Prêt Locatif Aidé d'Intégration (PLAI) et 23 Prêt Locatif à Usage Social (PLUS) en mars 2021. Ces nouveaux logements sont une opportunité pour la commune dans le cadre de la gestion de son peuplement. **LOGIS MÉTROPOLE**



5. PARTENARIAT AVEC LE TISSU ASSOCIATIF ET LIEN SOCIAL

C'est au travers du dialogue et du travail collaboratif que les locataires deviennent acteurs de leur lieu de vie. Les dispositifs mis en place par les sociétés membres du Groupe Mon Abri peuvent être différents selon les territoires, les besoins, le tissu associatif existant... Mais il reste une constante : elles portent la volonté commune d'enrichir le lien social, développer les partenariats, s'investir au quotidien pour en faire une réussite...

RISQUES IDENTIFIÉS

- Conflits de voisinage, incivilités, dégradations
- Manque d'accompagnement des locataires en situation de vulnérabilité économique et/ou sociale et conséquences associées
- Manque de dynamique sociale, de « vie locale » dans les quartiers d'implantation du bailleur
- Perte d'attractivité, vacance

INDICATEURS
2021

105

locaux mis à disposition
des associations

65

conventions actives
avec les associations locales

DES ÉQUIPES DÉDIÉES

Des collaborateurs en interne permettent d'assurer plusieurs missions comme l'accompagnement des locataires, le développement des démarches partenariales, le déploiement des projets et de promouvoir la participation citoyenne... Afin de renforcer le lien de proximité avec les habitants, par diverses initiatives et projets collectifs, ils développent le lien social dans les résidences. Ils font le lien avec les acteurs locaux de la vie sociale du quartier : associations de quartiers, centres sociaux, mairies, travailleurs sociaux... Les partenariats évoluent en fonction des problématiques rencontrées et des priorités territoriales.

DES ACTIONS PARTAGÉES

Des financements sont dédiés au soutien de l'action de nombreuses associations. Mais au-delà d'un simple mécénat, ce sont de véritables partenariats qui se nouent. Des conventions viennent structurer les objectifs communs. Les thématiques et les associations concernées peuvent être diverses mais concourent

au bien être et à l'accompagnement des locataires : lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme, emploi des personnes en situation de handicap ou en voie d'insertion, animation dans les quartiers prioritaires à la ville, création de moments de partage et d'échanges, réappropriation de son environnement...

DES LOCAUX MIS À DISPOSITION

De nombreuses associations sont hébergées par le Groupe Mon Abri au cœur même des quartiers. Des locaux permettent l'organisation d'ateliers, de manifestations. Les habitants peuvent s'y rencontrer et échanger.

LES ACTIONS EN 2021

✓ Une innovation sociale

Le Groupe Mon Abri a créé le programme D'abord Jeune. Il s'appuie sur l'association Un Toit Pour Vivre Autrement pour accompagner en 2021, plus de 90 jeunes en risque de rupture vers le logement, en sécurisant leur parcours professionnel en partenariat avec les acteurs des territoires de Valenciennes, d'Avesnes-sur-Helpe et de la Métropole Européenne de Lille. **GRUPE MON ABRI**



🔗 Découvrez le site Internet : www.dabordjeune.fr

✓ Des logements d'urgence et durables pour les femmes victimes de violences

En 2019, Logis Métropole a livré une maison de 15 chambres dédiées à l'accueil d'urgence des femmes victimes de violences, dont la gestion est assurée par SOLFA. Depuis début 2021, en plus de l'accueil d'urgence, 7 logements sont désormais réservés à ces femmes pour un relogement durable. Avec SOLFA, c'est être utile pour accompagner les femmes dans leur reconstruction par le logement.

LOGIS MÉTROPOLÉ



✓ Goûter musical des voisins

Avec les associations locales, le « Relai Flandre » et « La Barraca Zem », Logis Métropole a proposé une après-midi d'animation musicale brésilienne avec un atelier créatif parents/enfants et un goûter. Cet événement organisé au sein du quartier a permis de réunir une soixantaine d'habitants et une quarantaine d'enfants... un temps festif et positif !



LOGIS MÉTROPOLÉ

✓ Un autre regard sur le quartier

En décembre 2021, le Théâtre de Chambre /232U a organisé une exposition de la « Parole des habitants » directement sur les immeubles de Promocil. Il a ensuite réalisé une représentation au Théâtre du Manège de Maubeuge. Ce projet a été mené à Maubeuge dans le cadre de la Politique de la Ville.



PROMOCIL

✓ Des ateliers pour partager

Ateliers culinaires¹, ateliers créatifs², bricolage, philatélie, marionnettes, bien-être... il y en a pour tous les goûts ! L'objectif d'Espace Habitat, avec ses partenaires est d'aider à développer une vie sociale dynamique dans les quartiers par l'animation de projets porteurs de sens pour l'habitant. Les locataires deviennent acteurs de leur lieu de vie. Ils partagent et s'enrichissent mutuellement.



ESPACE HABITAT

✓ Regarder son quotidien autrement

Un autre exemple des résultats d'une convention avec une association... À Landrecies, Habitat du Nord met à disposition un local à l'association culturelle La Chambre d'Eau. En 2021, les artistes à résidence¹ ont mené une action ludique auprès des locataires sur les torchons et les paillasons : des objets du quotidien qui ont beaucoup de choses à raconter ! L'action a abouti à la création de paillasons imaginés par les habitants.



HABITAT DU NORD

1. Avec le cercle culinaire CAROLO

2. Avec le CEP

1. Duo d'ORAN, soutenus par la chambre d'eau

PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

6 ADAPTATION DU PATRIMOINE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les enjeux énergétiques et climatiques sont inscrits dans la politique patrimoniale de chacune des sociétés membres du Groupe Mon Abri, dans une trajectoire à horizons 2030 et 2050, conformes aux objectifs du Grenelle de l'Environnement. Les objectifs stratégiques sont pluriels :

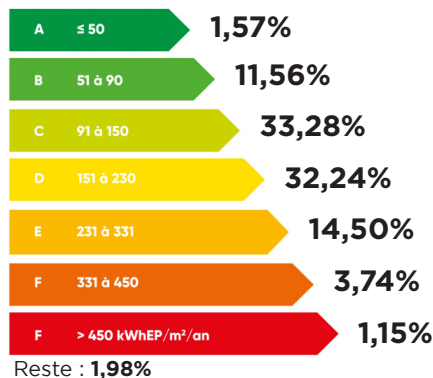
- Développer une offre diversifiée de qualité avec des matériaux durables et économe en énergie,
- Améliorer le classement énergétique de chaque logement lors des travaux d'entretien ou de rénovation, viser en priorité les plus énergivores,
- Mener des actions pédagogiques de gestion des ressources eau et énergie auprès des locataires.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Hausse des charges de consommation d'énergie pour les locataires, diminuant leur solvabilité
- Non satisfaction des attentes et exigences des collectivités et de l'État (et de l'Union Européenne), non-conformité avec les exigences à venir sur les émissions de GES (RE 2020)
- Non satisfaction des attentes et exigences des collectivités et de l'Etat (actuelles : énergie; et à venir : émissions de GES)
- Perte d'attractivité, dépréciation du parc, limitant le potentiel de location et de vente
- Dégradation de l'image

INDICATEUR
2021

Classement énergétique
du patrimoine



EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Cette stratégie se traduit par une politique de travaux destinée à améliorer l'efficacité énergétique de nos immeubles ainsi qu'à des mesures en direction des habitants. Selon les secteurs et les sociétés membres, de nombreuses actions sont déployées. Il n'y a pas de recette unique, chaque solution est adaptée au patrimoine, situation, immeuble :

- Raccordement au réseau de chauffage urbain (cogénération, récupération de chaleur fatale...),
- Opération coup de pouce pour chaudière, isolation des combles, travaux d'isolation des planchers bas sur bâtiments collectifs (C2E),
- Travaux d'ensemble : rénovation thermique des façades par l'intérieur ou l'extérieur, remplacement de menuiseries extérieures, amélioration des systèmes de ventilation, remplacement des équipements d'éclairage des parties communes par des LED, détection de présence...
- Installation massive de systèmes hydro-économiques, système de détection des fuites d'eau,
- Actions de sensibilisation des locataires aux économies d'énergie,
- Installation de panneaux photovoltaïques et ballons thermodynamiques.

LES ACTIONS EN 2021

Adapter son organisation

En 2021, Espace Habitat a lancé un audit et une démarche globale visant à améliorer le processus de gestion de l'entretien du patrimoine (organisation, coordination des services, évaluation de nos pratiques, suivis budgétaires, indicateurs de gestion, etc.). Il a pour objectif pour 2023 de déployer la norme ISO 50001, pour un management plus efficace de l'énergie. **ESPACE HABITAT**

Challenge « Habiter décarboné »

En 2021, le Groupe Mon Abri est lauréat du Challenge « Habiter décarboné, l'électricité au cœur de la transition énergétique des bailleurs sociaux », organisé par l'Union Régionale pour l'Habitat Hauts-de-France et Enedis. Ce challenge a pour ambition d'identifier, de valoriser et d'accompagner les initiatives innovantes des bailleurs sociaux en matière de transition énergétique et environnementale pour concrétiser le projet d'un habitat social de plus en plus décarboné. Les 1 000 euros remportés ont été attribués à SOLIHA, l'association choisie par le Groupe Mon Abri ! **GROUPE MON ABRÍ**

Pour en savoir plus :



DES EXEMPLES DE RÉHABILITATION

HABITAT DU NORD

La réhabilitation de la résidence « Les peintres » à Cappelle-la-Grande a concerné 120 appartements.

Elle a permis de rénover, isoler, réviser les façades, toitures, terrasses et balcons. Dans les logements, la robinetterie, la ventilation et les chaudières ont été remplacées par des systèmes plus performants et économes comme des chaudière à condensation. 23 000€ par logement ont été investis et ont permis de passer de l'étiquette E et D à la catégorie C.



LOGIS MÉTROPOLE

En octobre 2021 a été finalisée la réhabilitation de 155 logements collectifs dans le quartier de la Cousinerie à Villeneuve d'Ascq. L'amélioration portait sur le confort thermique et visait une modification de la classification énergétique en passant de l'étiquette E à C : les menuiseries, les chaudières et les ventilations ont été remplacées pour plus de performance. Parallèlement, les toitures et les entrées des garages et logements ont été isolées. Ceci, pour un coût de revient de 11,6 millions d'euros.



PROMOCIL

À Maubeuge, dans la Résidence La Joyeuse, 167 logements ont été réhabilités pour un montant de 8 783 000€. Les travaux ont permis d'améliorer l'enveloppe thermique du bâtiment (bardage, toiture et menuiseries) et les équipements techniques (VMC hygro-réglable, chauffe-eau plus économe, raccordement au chauffage urbain...). Les parties communes ont également bénéficié d'une réfection : éclairages LED économes, traitement acoustique, résidentialisation, sécurisation des entrées...



ESPACE HABITAT

49 logements à Charleville-Mézières ont fait l'objet d'une rénovation thermique en 2021. Celle-ci a permis de baisser les consommations de chauffage collectif de l'ordre de 35 à 40%. Ces travaux ont été réalisés sans aucune participation financière des locataires (montant de l'investissement pour Espace Habitat : 1,05 M€)



PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

7. IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Le Groupe Mon Abri a une activité qui impacte son environnement. C'est vrai en tant que maître d'ouvrage mais également en tant qu'employeur, propriétaire de bâtiments ou encore client de fournisseurs divers.

Cet enjeu a donc un impact sur l'ensemble des parties prenantes de l'organisation : salariés, fournisseurs, locataires, État, collectivités locales.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Sanctions/pénalités en cas de non-respect des obligations réglementaires (déchets, biodiversité)
- Non réponse aux exigences de certaines collectivités (non accès au foncier, non sélection ou refus de projets, non accès aux financements locaux...)
- Insatisfaction des habitants, riverains
- Dégradation de l'image
- Manque d'anticipation et d'adaptation des pratiques aux évolutions réglementaires à venir (biodiversité, prise en compte de l'impact environnemental dans le cycle de vie)
- Opposition d'associations environnementales pouvant conduire à l'arrêt ou la mise en suspens de certains projets
- Surcoûts potentiels (déplacements, énergie, papier...)
- Manque de crédibilité de la politique environnementale, générant un manque d'adhésion des équipes et une plus faible capacité à mobiliser les acteurs externes (locataires, associations, entreprises, collectivités...)

SITES FONCTIONNELS, DÉPLACEMENTS ET PRATIQUES

Le Groupe Mon Abri déploie des actions pour maîtriser son impact environnemental dans les gestes quotidiens nécessaires à la réalisation de sa mission :

- Optimisation de la gestion de la flotte des véhicules avec l'acquisition de véhicules électriques et hybrides
- Déploiement du télétravail,
- Optimisation de l'usage de la visioconférence pour limiter les déplacements internes quand les salariés sont répartis sur un territoire étendu,
- Dématérialisation des factures, de la gestion du courrier, de la réalisation d'états des lieux, visites conseils, contrôles de prestation, contrôles sécurité...
- Travaux dans les sites fonctionnels pour améliorer l'efficacité énergétique des immeubles et diminuer les émissions de gaz à effet de serre,
- Les modes de consommation évoluent avec la mise en place d'impression centralisée par des photocopieurs paramétrés en recto verso, recyclage du papier...

SENSIBILISATION DES SALARIÉS

Un groupe de travail composé de collaborateurs est force de proposition pour déployer des actions de sensibilisation aux éco-gestes auprès de l'ensemble des salariés. C'est ainsi que sont animés le challenge de la mobilité, le World Clean Up Day et le Cyber Clean Up

Day. Des sensibilisations passent régulièrement via les réseaux de communication interne des différentes sociétés membres (intranet, journal interne). Des actions plus ponctuelles sont organisées comme la formation à l'éco-conduite.

IMPLICATION DES FOURNISSEURS CHANTIERS À FAIBLE NUISANCE

Le Groupe Mon Abri intègre des critères dans ses cahiers des charges des appels d'offres sur :

- La composition des produits et notamment leur caractère écologique, polluant ou toxique,
- Les actions en faveur du réemploi, de la réutilisation, du reconditionnement, de l'intégration de matières recyclées et du recyclage,
- Les économies d'énergie et le développement des énergies renouvelables,
- La prévention de la production des déchets et leur orientation vers des filières de valorisation,
- Les politiques de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'amélioration de la qualité de l'air,
- La réduction des impacts sur la biodiversité,
- Fiches de Données Environnementales et Sanitaires (FDES).

LES ACTIONS EN 2021

✓ Se déplacer autrement

Télétravail, marche, vélo, covoiturage, trottinette, transports en commun...

La semaine du 20 au 25 septembre 2021, les collaborateurs du Groupe Mon Abri ont été incités à laisser leur voiture individuelle au garage et à participer au Challenge de la Mobilité. Pour une première participation au niveau du groupe, 35 % des collègues ont changé leur mode de déplacement. La mobilisation des collaborateurs du Groupe a permis d'économiser plus de 9 000 km de déplacement en voiture. Une belle réussite ! **GROUPE MON ABRI**



✓ Engagement dans l'entreprise

Des panneaux photovoltaïques ont été posés sur le siège social d'Espace Habitat.

Un compteur d'électricité solaire affiche leur production. Il permet ainsi de mettre en évidence, auprès de n'importe quel public, les résultats issus de l'engagement dans l'énergie solaire. Les informations pouvant être mises en évidence par cet afficheur sont par exemple la puissance instantanée produite, la production journalière en kWh ou encore le volume de CO2 évité... Grâce à l'installation de panneaux solaires, 38 tonnes de CO2 ont pu être évitées et 55 562 kWh produits depuis le début de l'installation. **ESPACE HABITAT**



✓ Sensibilisation à la gestion des déchets

Espace Habitat a tissé un partenariat avec VALODEA (syndicat départemental en charge du traitement des déchets ménagers et assimilés). Des sessions de présentation du centre de tri et de recyclage des déchets et une visite guidée du centre de tri ont été proposées en 2021 au personnel d'Espace Habitat. Expérience profitable autant professionnellement que personnellement... **ESPACE HABITAT**



✓ Une mobilité plus électrique pour les collaborateurs

Promocil et L'Avesnoise mettent à disposition des collaborateurs, des vélos électriques pour leurs petits déplacements. Une réussite écologique permettant de réduire leur empreinte carbone. **PROMOCIL & L'AVESNOISE**



PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

8 ■ BIODIVERSITÉ ET UTILISATION DES SOLS

Le patrimoine du Groupe Mon Abri comprend des espaces extérieurs dont la conception et la gestion ont des impacts sur la biodiversité environnante tant du point de vue de l'utilisation des sols (bâtiments, parkings, voiries...), de la gestion des espaces verts (usage de produits phytosanitaires, consommations d'eau pour l'arrosage...) ou de la gestion du patrimoine arboré.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Non-réponse aux attentes et exigences des collectivités
- Dégradation de la qualité de vie des habitants
- Impact négatif sur la perception du cadre de vie par les habitants

UN DÉVELOPPEMENT IMMOBILIER MAÎTRISÉ

Le Groupe Mon Abri tient compte de ces préoccupations environnementales dans son développement :

- La reconquête des « dents creuses » en zone urbaine (avec traitement de la dépollution des sols, expansion urbaine et la consommation des zones agricoles),
- La requalification de patrimoine existant (patrimoine industriel),
- Le respect du ZAN (Zéro Artificialisation Nette) dans le cadre des programmes Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), en anticipation de la loi Climat Résilience,
- L'adaptation des aménagements et des constructions à la topographie du site pour limiter les impacts (terrassements en particulier),
- Infiltration des eaux pluviales et limitation ou suppression de rejet dans les réseaux (puisards/ pavés drainants ou evergreen/ noues d'infiltration),
- Préservation des zones humides dans des opérations de renouvellement urbain.

LE FONCIER PRÉSERVÉ

Diverses actions sont menées par les sociétés membres du Groupe Mon Abri :

- La renaturation des emprises foncières de taille significative comme le Pré-verger de Bugnicourt (cf. actions 2021),
- La requalification et la résidentialisation des espaces verts et des abords de nos résidences et l'amélioration de la qualité paysagère. Ceci, quand c'est possible, dans une dynamique participative, contributive de citoyenneté (jardins et potagers partagés, plantations d'arbustes et de vivaces...),
- L'accompagnement de l'évolution des contrats d'entretiens des espaces verts, dans une perspective de gestion différenciée et de zéro phyto.

LES ACTIONS EN 2021

✓ Abeilles et biodiversité

En 2021, Habitat du Nord a renouvelé son parrainage de trois ruches dans la région via l'association Un Toit pour les Abeilles. En remerciement, les abeilles ont offert le fruit de leur travail : des pots de miel pour renforcer les défenses immunitaires ! Un moyen gourmand de sensibiliser les collaborateurs et agir concrètement pour la préservation de la biodiversité... **HABITAT DU NORD**



✓ La résidence s'ouvre à la nature

Accueillir la biodiversité en ville, c'est agir en faveur d'un meilleur cadre de vie. À Sedan, quatre nichoirs à oiseaux et un hôtel à insectes ont été installés dans les espaces verts dans la résidence Le Lac Sedan. Ils ont été construits par les familles du centre social Le Lac dans le cadre du projet « Biodiv' au quartier » animé par l'association ReNArd. **ESPACE HABITAT**



✓ Frugalité foncière dans l'Avesnois

Promocil et l'Avesnoise se sont engagés aux côtés de l'Union Régionale de l'Habitat et de l'inter-bailleurs de Sambre Avesnois Thiérache, dans la réalisation d'une convention pluriannuelle, annexée au PACTE Sambre Avesnois Thiérache, lui-même signé avec le Président de la République le 19 novembre 2021. Avec cette convention, Le PACTE SAT a intégré un axe de développement de la « frugalité foncière » dans le cadre de la Stratégie « Zéro Artificialisation Nette » pour œuvrer activement à la reconstruction de la ville sur la ville. Cette convention co-écrite par Promocil, permet la création d'un cadre partenarial conventionnel pluriannuel entre

l'Établissement Public Foncier (EPF) et les bailleurs, pour une anticipation foncière propice au développement et la réalisation d'opérations sans accroître l'artificialisation dans le cadre des politiques urbaines. En favorisant la mobilisation et le recyclage des friches dans les opérations de construction et d'aménagement, elle agit au profit de la lutte contre l'artificialisation des sols et la protection de la biodiversité. Elle est donc en convergence avec les articles 47 et 48, chapitre III du titre 4 du « projet de loi portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets ». **PROMOCIL & L'AVESNOISE**

✓ Nature préservée

Habitat du Nord a transformé une parcelle constructible de 6500 m² en Pré-Verger sur la commune de Bugnicourt dans le Nord. Projet lauréat HLM dans le cadre du programme Nature 2050 lancé par CDC Biodiversité, il fait l'objet d'un suivi scientifique multicritères par le Département de Biologie/Écologie. En 2021, il a été le lieu d'actions de sensibilisation du personnel et de locataires animées par des étudiants du master biodiversité de l'Université de Lille. Un projet porté localement avec les partenaires : ville de Bugnicourt et Douaisis Agglomération. **HABITAT DU NORD**



PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

9. GESTION DES DÉCHETS ET CADRE DE VIE DES HABITANTS

La gestion des déchets est un enjeu important pour le Groupe Mon Abri. Sa bonne maîtrise participe au bien être et à la santé des habitants. Le Groupe développe, selon les besoins des secteurs et les organisations territoriales, des actions ciblées pour améliorer cette gestion des déchets et des encombrants :

- Déploiement de bornes d'apport volontaire de tri enterré ou semi-enterré,
- Sensibilisation des locataires au travers des différents supports : livrets d'accueil, journal locataires, affichages ciblés...
- Sensibilisation au tri sélectif en porte à porte avec les ambassadeurs du tri en partenariat avec les collectivités,
- Mise en place de compostage collectif ou mise à disposition de bac à compost dans les collectifs. Distribution de bioseaux pour l'alimentation du compost,
- Sensibilisation au devenir des encombrants (réemploi, troc, dons...) en lien avec des associations et des collectivités locales,
- Mise en place de partenariats avec des associations ou entreprises pour le recyclage des encombrants ou internalisation du tri et recyclage.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Développement de nuisibles et coûts associés
- Dégradation du cadre de vie des habitants et perte d'attractivité du patrimoine
- Insatisfaction des locataires et riverains

LES ACTIONS EN 2021

✓ World Clean Up Day

Le Groupe Mon Abri, en s'appuyant sur des collaborateurs et des locataires motivés, a organisé le World Clean Up Day.

Autour des sites fonctionnels, dans les résidences, dans la nature proche, les initiatives ont été nombreuses pour ramasser les déchets et nettoyer l'environnement ! **GRUPE MON ABRI**



✓ La fête du tri

En collaboration avec l'association Renard et Ardenne Métropole, Espace Habitat a organisé la fête du tri le 15 septembre 2021 à la résidence la Plage à Sedan. Faisant suite à l'installation de containers enterrés, diverses actions de sensibilisation ont été réalisées. Il a également été procédé au ramassage de déchets aux abords des habitations et autour du lac. Des bons d'achat ont été remis à tous les locataires qui ont apporté un objet à recycler. Les organisateurs se sont ensuite retrouvés autour de diverses animations ou ont participé à une balade nature pour le plus grand plaisir des habitants.



ESPACE HABITAT

✓ Prendre soin des lieux de vie

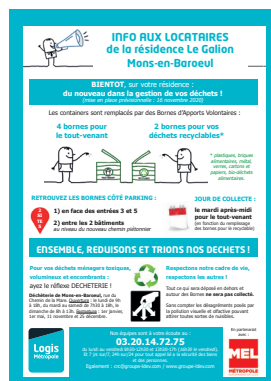
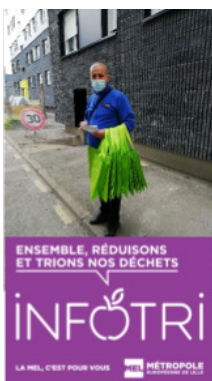
Une action de nettoyage du quartier a été menée dans la résidence Fauquet Dessalle à Sous le Bois encadrée par le Service Jeunesse de la ville.



PROMOCIL & L'AVESNOISE

✓ Sensibiliser des locataires au bon usage des bornes d'apport volontaire

À Mons en Baroeul, dans le cadre d'une réhabilitation, des Bornes d'Apport Volontaire (BAV) ont été installées pour collecter les ordures ménagères et les emballages recyclables. Une action de sensibilisation a été réalisée en porte à porte, en partenariat avec les médiateurs urbains de Citéo. Des sacs de pré-tri pour déchets recyclables, des sacs poubelle de taille adéquate pour les BAV, un guide « Infotri » et un flyer rappelant les nouvelles modalités de gestion ont été distribués à cette occasion.



✓ Don et recyclage

À Jeumont, dans le quartier du Lambreçon a été organisée pour la seconde édition une grafiteria (marché gratuit). Une opération gagnant-gagnant : on dépose ce dont on n'a plus besoin et on récupère ce qui peut encore servir.



C'est un trio gagnant : un bon moyen de faire des économies, diminuer le volume d'encombrants et créer du lien social ! En partenariat avec la Ville de Jeumont.

HABITAT DU NORD

✓ Recyclage urbain

L'association AHA1 08 (Accueil Hébergement Accompagnement Insertion) accueille au sein du CHRS l'Espérance de Sedan (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) près de 60 personnes. Des activités occupationnelles sont organisées autour notamment de la fabrication de mobilier.



Espace Habitat offre ses palettes récupérées lors de livraisons en échange de quoi, les jeunes du foyer réalisent du mobilier pour ses agences. Le fruit de cette collaboration, un premier banc peint par Tina, une jeune artiste de l'association vient d'être livré à l'agence de Sedan. Un nouveau stock de palettes a été remis à l'association, le cercle vertueux se développe. Prochainement, à l'unisson de l'arrivée du printemps, les jeunes prévoient de confectionner des hôtels à insectes qui seront positionnés sur les espaces verts d'Espace Habitat.



ESPACE HABITAT

ÉCONOMIE DURABLE

10. CONTRIBUTION À LA RE-DYNAMISATION DES TERRITOIRES

La consolidation des stratégies des sociétés membres, au travers de leurs Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) validés, illustre la contribution significative du Groupe Mon Abri, à l'évolution qualitative de l'habitat sur les territoires ainsi que son engagement volontariste dans les projets de renouvellement urbain. Les sociétés du Groupe s'inscrivent dans une logique territoriale déterminée par leur implantation historique. La stratégie arrêtée, privilégie les approches partenariales et la mise en œuvre des engagements pris avec les collectivités locales.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Non-réponse aux attentes de certaines collectivités
- Perte d'attractivité du patrimoine situé dans ces territoires

INDICATEUR
2021

76,1%

des partenaires économiques des différentes sociétés membres du Groupe sont situés dans les départements du patrimoine de l'organisme (Ardennes, Marne, Meuse, Nord, Pas-de-Calais)*

* calculé à partir de l'ensemble des mouvements des comptes comptables concernés.

ANCRAGE TERRITORIAL, DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Le Groupe s'engage dans la politique d'aménagement du territoire dans le but notamment de réduire les inégalités territoriales grâce à son expertise dans la reconversion de quartier ou de dents creuses. En outre, grâce à ses investissements, il favorise l'emploi local et le développement du tissu professionnel.

C'est ainsi que les sociétés membres du Groupe accompagnent les projets de développement économique générateur d'emploi sur les départements. Notre champ d'intervention s'étend principalement sur le Nord, le Pas-de-Calais, les Ardennes, la Meuse et la Marne.

LES ACTIONS EN 2021

✓ Les friches industrielles

Espace Habitat s'investit dans la requalification des friches industrielles dans les Ardennes. Plusieurs projets sont menés à Charleville-Mézières, comme la Friche Grandry qui concerne 3 tranches de construction pour 78 logements et la Friche Camille Pelletan pour un projet de 28 logements. **ESPACE HABITAT**

Avant **Après**



✓ Centre-ville / centre-bourg

Promocil et l'Avesnoise investissent en renouvellement urbain sur les villes centres et des opérations calibrées dans les centres des communes rurales. Tout ceci est accompagné par des opérations nationales en région, Action cœur de ville de Maubeuge, Centre Villes Centre bourgs à Aulnoye-Aymeries pour Promocil et Petites Villes de demain à Avesnes-sur-Helpe pour l'Avesnoise. En 2021, 4 opérations sont inscrites dans le dispositif Action Cœur de Ville de Maubeuge :

- « Citroën » : 59 logements
- « Rue du 145ème R.I » : 4 logements et 1 commerce
- « Bords de Sambre » : 74 logements
- « Clouterie » : 36 logements, 700 m² de bureaux et 700 m² de commerces.

PROMOCIL & L'AVESNOISE

✓ Dans les villages aussi

Située au cœur du village de Bugnicourt, dans le Douaisis, la ferme Podevin fait partie du paysage depuis le 18e siècle. Elle rappelle l'histoire agricole et l'identité rurale de la commune. C'est pourquoi la municipalité, comme les habitants, avaient à cœur de la préserver. Toute la partie de la ferme située en front à rue, dont le porche d'entrée, a été conservée et transformée en logement. Le reste du bâtiment, trop vétuste, a dû être démolé pour laisser place aux 14 nouveaux logements. **HABITAT DU NORD**

Avant **Après**



✓ En milieu urbain

Le lifting total de la résidence Lézi-Lambrecq, entrepris par Logis Métropole participe pleinement à la requalification urbaine du centre-ville de Marcq en Baroeul. **LOGIS MÉTROPOLÉ**

Avant **Après**



ÉCONOMIE DURABLE

11. CRITÈRES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX DANS LES ACHATS

La démarche d'achats responsables est encore récente dans le Groupe Mon Abri et se développe dans une démarche d'amélioration continue. Toutefois, les bases de sa stratégie sont posées et visent à intégrer des considérations sociales et environnementales dans ses consultations.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Non satisfaction des attentes de certaines collectivités
- Coût global plus élevé sur le cycle de vie
- Capacité limitée à anticiper et adapter ses pratiques aux réglementations à venir
- Précarisation des habitants (et locataires) liée à un contexte économique défavorable
- Perte d'attractivité du territoire, diminuant la rentabilité du parc

INDICATEUR
2021

Près de

59 500 heures

d'insertion ont été générées en 2021

STRATÉGIE DE LA POLITIQUE D'ACHAT

Le Groupe Mon Abri prend en compte, dans les cahiers des charges d'appel d'offre ou de consultations, des préoccupations environnementales, sociales et sociétales en complément des critères courants de sélection (coûts, délais, qualité technique). Des clauses environnementales (sur la gestion des déchets, sur les certifications et engagements environnementaux, sur la démarche RSE, sur l'usage de produits éco-labels) sont intégrées aux cahiers des charges.

Dans certains appels d'offres, des critères de prise en compte du coût du cycle de vie sont développés : composition des produits et leur caractère écologique, actions en faveur du réemploi, de l'intégration de matière recyclées et du recyclage, développement des énergies renouvelables...

De manière systématique, les appels d'offres pour le renouvellement de la flotte automobile visent des véhicules moins polluants.

DES CLAUSES D'INSERTION

Des clauses impliquant des actions d'insertion de personnes rencontrant des difficultés sociales, professionnelles ou liées à un handicap sont intégrées à certains appels d'offres. Dans ce cadre, un nombre d'heures du temps total de travail nécessaire à la production des prestations leur est réservé.

Les chantiers d'insertion ont pour objectif de :

- Contribuer à une meilleure insertion des demandeurs d'emploi,
- Offrir l'opportunité aux plus éloignés de l'emploi d'accéder à la formation d'un métier,
- Faciliter la pérennisation des emplois dans le domaine du bâtiment et des travaux publics.

LES ACTIONS EN 2021

✓ « Un sens à ma peine »

À Maubeuge, des détenus bénéficient d'un parcours de réinsertion professionnelle. Pendant quelques jours, six d'entre eux ont pu sortir de leur détention et sont intervenus aux Présidents à Maubeuge. Encadrés par des surveillants pénitentiaires et des médiateurs de la Ville de Maubeuge, ils sont intervenus sur la remise en état du jardin partagé et sur des actions de propreté aux côtés des agents de propreté. Une expérience enrichissante et humaine. Un projet porté par la Ville de Maubeuge.



HABITAT DU NORD

✓ La Cité des Métiers

La Cité des Métiers de Sambre Avesnois est une initiative portée par le Groupement d'Intérêt Public (GIP) « Réussir en Sambre Avesnois » et inscrite dans le PACTE SAT. Promocil s'est engagé formellement en octobre 2021, à s'impliquer dans la gouvernance stratégique et accompagner son développement. D'autres partenaires du territoire s'impliquent également, élus, Préfecture, Service de l'Emploi, Département du Nord, Région HDF, Éducation Nationale, CAMVS, université et entreprises.

En 2021, la Cité des Métiers était en phase de construction pour un lancement opérationnel en 2022.

La Cité des Métiers est une plateforme multiservices permettant de croiser l'emploi, la formation, l'enseignement, l'insertion. Elle agit sur un mode décroisement/foisonnement. C'est donc un facteur intéressant de développement économique et social du territoire. **PROMOCIL & L'AVESNOISE**

Réseau
International

cités
des Métiers

✓ Nouvelle gamme de produits de nettoyage éco-certifié

Afin de répondre à l'engagement de service 5.5 du référentiel Qualibail « les produits utilisés pour le nettoyage des espaces communs bénéficient du label écologique communautaire... », Espace Habitat a testé 7 marques de produits éco-labélisés sur 2 années sur des secteurs types. Une marque a été retenue, répondant aux exigences en termes d'efficacité, de coût et de praticité d'utilisation « dosettes de 20 ml ».

Ces nouveaux produits ont été présentés aux agents d'entretien dans le cadre d'une formation regroupant une sensibilisation aux produits dangereux, aux TMS (Troubles Musculo-Squelettiques) et à la présentation d'un nouveau matériel de nettoyage. **ESPACE HABITAT**

✓ Chantiers de réhabilitation, un exemple

Un chantier de remise en peinture des parties communes a démarré à Ronchin en juin 2021. En tout, 10 entrées sont concernées. Ces travaux sont réalisés en partenariat avec l'association Interm'aide.



Sur les 6 personnes employées, 3 sont issues du quartier. En parallèle de ce chantier d'insertion, les halls d'entrées sont entièrement revus pour apporter confort et commodité (carrelage sol, mural, boîtes aux lettres encastrées...). **HABITAT DU NORD**

RESSOURCES HUMAINES

12. CONTRIBUTION À L'EMPLOI DURABLE

La politique de recrutement est un levier de performance et favorise le dynamisme des entreprises. Le Groupe met tout en œuvre pour contribuer à créer un environnement inclusif garantissant la valorisation des individus et leurs compétences et ce, quelles que soient leurs différences.

RISQUES IDENTIFIÉS

La création de valeur est plus importante que les risques identifiés, néanmoins, les impacts négatifs suivants peuvent advenir. Risques liés à l'emploi précaire :

- Déstabilisation de l'activité
- Perte de savoirs, manque de rétention et de développement des compétences, limitant la performance globale de l'entreprise
- Difficulté à attirer des professionnels qualifiés et compétents sur des postes fortement concurrentiels (dans un secteur souffrant d'une image peu valorisée)
- Difficulté à motiver et engager les collaborateurs

INDICATEURS 2021

95%

des salariés sont
employés en CDI

66%

des salariés
ont été formés en 2021

24

collaborateurs en
situation de handicap
étaient employés en 2021

OPTIMISER L'EMPLOI DURABLE

Le Groupe Mon Abri déploie une culture de la fidélisation et favorise très largement les emplois pérennes et non précaires. Ainsi, la politique de recrutement privilégie les contrats durables (type CDI). Le recours aux contrats précaires n'est utilisé qu'en cas de besoins spécifiques (remplacement, surcroît d'activité...). Et le process des

appels à candidatures en interne permet souvent de les faire accéder à des emplois en CDI. Les nouveaux collaborateurs suivent un parcours d'intégration avec un système de tutorat et une découverte des différents métiers et services de l'entreprise.

PRINCIPES D'ÉGALITÉ, DE NON DISCRIMINATIONS ET DE DIVERSITÉ

Nous agissons sur le processus de recrutement pour garantir une égalité de traitement et/ou encourager la mixité dans certains métiers en :

- Veillant à une formulation asexuée des intitulés et du contenu des offres d'emploi,
- Décrivant les postes en termes de compétences attendues,
- Formant les personnes en charge du recrutement et les managers à la mixité,
- Ayant des jurys mixtes pour évaluer les candidats à chaque fois que cela est possible (validation du recrutement par 2 personnes),
- Veillant à recevoir un nombre de femmes et d'hommes correspondant au taux de candidatures masculines et féminines pour le poste,
- Développant les partenariats avec les écoles et les organismes d'aide à l'emploi pour faire découvrir les métiers.

AGIR POUR L'INCLUSION

Au-delà de l'obligation légale d'emploi des travailleurs handicapés que nous respectons, nous veillons à l'intégration de toute situation de handicap. Nous incitons nos salariés à nous signaler toute difficulté rencontrée afin de les accompagner et d'intégrer leur handicap dans l'exercice de leur métier (ex. aménagements spécifiques des locaux, adaptation des outils de travail, réaménagement des tâches, réduction du temps de travail, etc...), en lien avec la médecine du travail.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Au regard des orientations liées au contexte législatif, à l'évolution des pratiques et des attentes des clients, les entreprises du Groupe vont devoir anticiper des changements en matière d'organisation dans les années à venir. Ces changements doivent s'accompagner d'une gestion prospective des ressources humaines. C'est dans cette optique :

- Que nous anticipons les départs en retraite en formant les remplaçants à l'exercice de leurs futures fonctions,
- Que nous mettons en place des actions de formation afin de favoriser la polyvalence et l'adaptabilité professionnelle des collaborateurs.

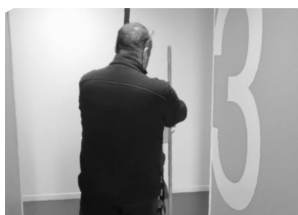
LES ACTIONS EN 2021

✓ Égalité femmes - hommes

Les sociétés membres du Groupe Mon Abri ont obtenu des scores entre **81** et **99/100** concernant la question de l'égalité femmes - hommes. **GRUPE MON ABRI**

✓ Campagne de formation sur la sécurité dans le patrimoine

Une campagne d'information et de formation interne à destination du personnel de terrain ainsi qu'à leurs encadrants, par le service maintenance a été réalisée chez Logis Métropole. L'objectif était d'uniformiser les pratiques, expliquer et ré-informer les agents sur leurs rôles primordiaux dans le processus de suivi de l'activité sécurité. **LOGIS MÉTROPOLÉ**



✓ Action DuoDay

Promocil et l'Avesnoise participent régulièrement à la journée internationale du DUODAY. En 2021, ont été formés trois nouveaux duos constitués de personnes en situation de handicap et de professionnels volontaires de l'entreprise. Une action très riche pour tous qui permet de changer les regards et dépasser les préjugés. **PROMOCIL & L'AVESNOISE**



✓ Les actions de soutien à l'emploi

Diverses actions sont menées pour soutenir l'accès à l'emploi :

- Une recherche de candidats parfois éloignés de l'emploi est menée auprès du réseau partenarial comme RESA, Proch'emploi, Cité de l'emploi...
- L'intégration de nombreux stagiaires, intervention dans les écoles pour expliquer nos métiers...
- L'accueil de contrats d'alternance.

PROMOCIL

RESSOURCES HUMAINES

13. SANTÉ, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL

La prévention des risques et la qualité de vie au travail sont pleinement intégrées à la politique des ressources humaines du Groupe Mon Abri. Elles font l'objet d'actions diverses, spécifiques à l'organisation de chacune des sociétés membres.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Sanctions pénales en cas de non-respect des obligations de santé et sécurité du Code du Travail
- Accidents du travail, maladies professionnelles
- Absentéisme et coûts associés
- Désengagement des collaborateurs et coûts associés (perte de productivité)
- Conflits sociaux

INDICATEUR
2021

31

accidents du travail ont été recensés dans les sociétés du Groupe Mon Abri

SÉCURITÉ AUX POSTES DE TRAVAIL

Les Documents Uniques d'Évaluation des Risques permettent l'analyse et le suivi des risques professionnels. Des formations (ex : gestes et postures), des adaptations des postes de travail, des mises à disposition d'outils de travail ergonomiques après recueil des usages et des habitudes sont déployées. Le matériel informatique est adapté selon les besoins (souris, clavier, fauteuils de bureaux...). Les sites fonctionnels sont rénovés et aménagés pour assurer des conditions de travail

adaptées. Les tenues de travail sont choisies avec les représentants du personnel pour assurer confort et sécurité. Pour le personnel de terrain, des solutions sont développées pour limiter les risques et les contraintes liées à la sortie des containers (ex: installation de containers semi-enterrés). Dans certaines organisations, bien qu'elles ne soient pas soumises à la réglementation, une commission santé, sécurité et conditions de travail a été mise en place au sein du CSE.

LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

Les actions dans ce domaine sont diverses selon les besoins des organisations. En voici quelques exemples issus des différentes sociétés membres du Groupe Mon Abri :

- Formations sur la prévention des risques psychosociaux et de l'agressivité sont organisées,
- Nomination d'un référent contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes,
- Formation des équipes RH et du référent à la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes,
- Mise en place d'une veille psychologique. Des psychologues peuvent répondre de manière confidentielle aux appels téléphoniques des salariés,
- Consignes claires communiquées comme par exemple la charte du bon usage de la messagerie,
- Droit à la déconnexion inscrit dans les accords qualité de vie au travail.

PROTECTION SOCIALE

Un contrat mutuelle santé et un contrat prévoyance sont déployés.

Un plan d'Épargne Retraite Collectif est en cours d'étude ou en usage pour permettre aux salariés qui le souhaitent d'augmenter leur épargne retraite sans amputer leur pouvoir d'achat et sans effort d'épargne supplémentaire.

ORGANISATION DU TRAVAIL

L'organisation du travail fait l'objet d'échanges et de co-construction avec les représentants du personnel. Le recours au temps partiel est possible en fonction des postes de travail. Selon les organisations, les horaires variables, le télétravail sont mis en place pour répondre à des problématiques locales (éloignement du lieu d'habitation, embouteillages récurrents...).

MODES DE MANAGEMENT

Les managers sont formés à l'animation d'équipe, y compris pour le management à distance. Les entretiens professionnels sont réalisés conformément à la législation. Des coachings peuvent être organisés pour accompagner les managers. Les attendus managériaux sont clairement détaillés et adaptés aux valeurs de l'entreprise. Des entretiens annuels sont réalisés avec chaque collaborateur.

VIE SOCIALE ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Les CSE se mobilisent pour organiser des activités qui favorisent le lien social entre les collaborateurs (soirée dansante annuelle, arbre de Noël, tombola, voyages organisés...). Même si la période de crise sanitaire a freiné les actions ces derniers mois, les CSE se mobilisent de nouveau pour favoriser « le bien-vivre ensemble ».

Des actions plus localisées participent à cette dynamique : petits déjeuners avec la direction, création d'une cellule éco-gestes RSE qui anime en transversal les projets de sensibilisation en direction du personnel (animations, challenges...).

LES ACTIONS EN 2021

Bien être au travail

Les précautions sanitaires qui ont été prises en 2021 n'ont pas empêché de proposer des séances « bien être » aux collaborateurs. Organisées en visio et dirigées par une sophrologue, elles ont été réalisées au 4ème trimestre 2021 : apprendre à gérer son stress au quotidien, diminuer les douleurs chroniques, améliorer son sommeil, cultiver son optimisme, prévenir de la fatigue et des tensions... Prendre soin de soi ! Tout un programme proposé aux collaborateurs volontaires sur l'heure du midi et pris en charge par l'entreprise. **HABITAT DU NORD**

Sécurité avant tout

En 2021, Espace Habitat a mis en place le dispositif d'assistant à travailleur isolé. L'application eSafeMe Pro facile d'accès et efficace permet une intervention rapide en cas de soucis de santé ou d'agression. Il arrive parfois qu'un travailleur isolé s'expose à des risques graves lors de sa mission : agression, chute, accident de travail... Il est donc important de déployer des solutions efficaces pour garantir la protection de celui-ci. L'application PTI permet de garantir sa sécurité grâce à des fonctionnalités adaptées à son activité. **ESPACE HABITAT**

GOVERNANCE

14. DIALOGUE SOCIAL ET PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES SALARIÉS

Les sociétés membres du Groupe Mon Abri se positionnent comme des employeurs responsables dans la transformation du travail. Elles portent les mêmes valeurs et principes en matière de gestion des richesses humaines. Entreprises à taille humaine, la proximité et l'échange sont privilégiés pour instaurer un dialogue social sain et productif.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Dégradation du climat social, conflits sociaux
- Rejet d'accords proposés par la Direction
- Désengagement des collaborateurs

INDICATEUR
2021

13,2 ans

d'ancienneté moyenne des salariés au sein des entités du Groupe Mon Abri

LA MOBILISATION / COMMUNICATION INTERNE

Les sociétés ont structuré leur communication interne via un journal ou des intranets ou par l'envoi d'informations régulières (événements, recrutement, gouvernance, informations RH, activités de l'entreprise...). Les intranets permettent l'accès à toutes les applications nécessaires au travail quotidien et aux documents d'informations comme les conventions, les organigrammes... Les projets d'entreprise sont participatifs. Les collaborateurs sont invités à y contribuer.

LA CONCERTATION

Des réunions de négociation (Négociation Annuelle Obligatoire (NAO), intéressement, qualité de vie au travail) sont organisées à échéance régulière avec les représentants du personnel. Des commissions de suivi sont organisées sur les différents accords d'entreprise.

LES AUTRES ACTIONS MENÉES

Des réunions de droit d'expression directe et collective sont organisées dans la plupart des sociétés membres. Elles donnent lieu à des actions à mettre en œuvre pour améliorer les conditions de travail, l'organisation de l'activité et la qualité de production. Les plans d'actions sont pilotés par les directions désignées et recensés par le service RH.

Une évaluation de la satisfaction des collaborateurs est faite après des actions collectives ou événementielles, ou suite à des formations organisées par l'entreprise.

La mise en place d'un baromètre pour mesurer la satisfaction globale des collaborateurs est utilisé par certaines sociétés membres.

LES ACTIONS EN 2021

✓ Exemple de déroulement 2021 du dialogue social

Le dialogue social s'est poursuivi chez Habitat du Nord pendant l'année 2021 dans un contexte de réorganisation capitalistique du Groupe Mon Abri et de nouvelles organisations au sein de chaque ESH du Groupe. Un nouvel accord d'adaptation a donc été signé le 21 décembre 2021 au sein de l'entreprise. Il a permis de mettre en place l'échéancier des différentes négociations et leur périodicité (aménagement du temps de travail, égalité femmes - hommes, qualité de vie au travail, insertion des personnes en situation de handicap, rémunération, intéressement et épargne salariale). Toutes ces thématiques seront traitées en 2022. Enfin, le CSE s'est réuni selon le planning négocié dans l'avenant à l'accord de fonctionnement de février 2021. Des réunions exceptionnelles ont été organisées autant que besoin tant du fait du contexte sanitaire que de l'organisation générale de l'entreprise. **HABITAT DU NORD**

✓ Des temps d'échange

4 petits-déjeuners - échanges ont été organisés avec les collaborateurs et la direction chez Logis Métropole pour évoquer les projets de l'entreprise, donner la possibilité aux salariés de proposer leurs projets. **LOGIS MÉTROPOLE**

✓ Des outils

Un journal interne :

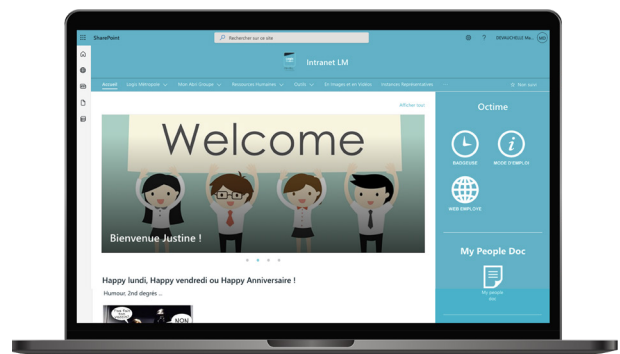
Espace habitat édite chaque trimestre en 2021 un journal spécifiquement pour ses 183 salariés (ETP).

« Espace & Nous » est un rendez-vous attendu par les collaborateurs et une source d'informations et d'échanges. **ESPACE HABITAT**



Un nouvel intranet :

Logis Métropole a déployé en 2021 un nouvel environnement intranet pour fluidifier sa communication avec les collaborateurs. Cet outil est consultable depuis les ordinateurs et les mobiles. **LOGIS MÉTROPOLE**



GOVERNANCE

15. ETHIQUE ET DÉONTOLOGIE / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Groupe Mon Abri repose sur des valeurs et des principes de déontologie forts. Chaque société dispose de chartes ou de politiques qui régissent les relations avec les parties prenantes internes et externes de l'entreprise. L'équité, l'intégrité et l'observation des lois et réglementations, le respect des personnes, la confidentialité, la protection des données personnelles constituent les principes fondamentaux du Groupe.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Sanctions en cas de non-respect des obligations en matière de prévention de la corruption et du trafic d'influence
- Sanctions pénales en cas de faits de corruption avérés
- Coûts de la corruption (coût financier, inefficience, perte de qualité...)
- Dégradation de l'image

INDICATEUR
2021

18

administrateurs représentent les différentes sociétés membres du Groupe Mon Abri

DISPOSITIFS PERMETTANT D'ASSURER L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

Chaque entreprise du Groupe assure au travers de chartes ou de dispositifs respectifs un comportement éthique :

- Des chartes informatiques annexées au règlement intérieur permettant de définir les droits et les devoirs de tout utilisateur, notamment en matière d'accès internet et de données personnelles (guide des bonnes pratiques),
- Une charte des valeurs accompagnée du descriptif des attendus managériaux, véritable guide pour l'encadrement dans les relations internes et externes,
- Une protection des données personnelles et confidentielles des salariés protégées par un accès réservé aux RH,
- Une procédure des achats adoptée par le Conseil de Surveillance/d'Administration intégrant les principes d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures,
- Une Commission d'Appel d'Offres (CAO) et une commission interne préservent une commission d'ouverture associée à la dématérialisation des consultations pour renforcer la lutte contre la corruption.

SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Afin d'assurer un niveau de sécurité homogène à l'échelle du Groupe Mon Abri et pour l'ensemble de ses ESH membres, une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information a été élaborée de manière collaborative et sera soumise à la validation de la Direction Générale à la fin du premier semestre 2022. Elle décrit les obligations imposées et les recommandations à chaque ESH membre, ainsi qu'au Groupe, en matière de sécurité physique, électronique et humaine en matière de Systèmes d'Informations. Au-delà des difficultés opérationnelles et juridiques, la sécurité des Systèmes d'Informations est essentielle pour garantir la sécurité financière et l'image de marque.

Régulièrement, des actions de sensibilisation sont menées sur plusieurs thématiques comme la gestion des mots de passe, le phishing ou le RGPD.

ORGANISATION DE LA GOUVERNANCE DE LA COOPÉRATIVE MON ABRI

La société coopérative Mon Abri est la holding du groupe éponyme. De ce fait, sa gouvernance a été organisée au regard de la composition du Groupe, en veillant à une répartition équilibrée des partenaires au sein de son Conseil d'Administration. La représentativité des parties prenantes est assurée au sein de chaque ESH membre du Groupe. Ainsi l'actionnariat de chaque ESH est réparti entre l'actionnaire de référence détenant la majorité du capital, les collectivités locales (communautés de communes de plus de 15 000 habitants, communautés urbaines, départements, région...), les représentants de locataires et autres personnes physiques. Les membres du Conseil de surveillance ou d'administration sont quant à eux, nommés lors de l'Assemblée Générale. Les représentants des locataires, au nombre de trois, en sont membres de droit. Les représentants du CSE (Conseil Social de l'Entreprise) sont invités à assister aux réunions du conseil d'administration ou de surveillance, sans voix délibérative.

LES ACTIONS EN 2021

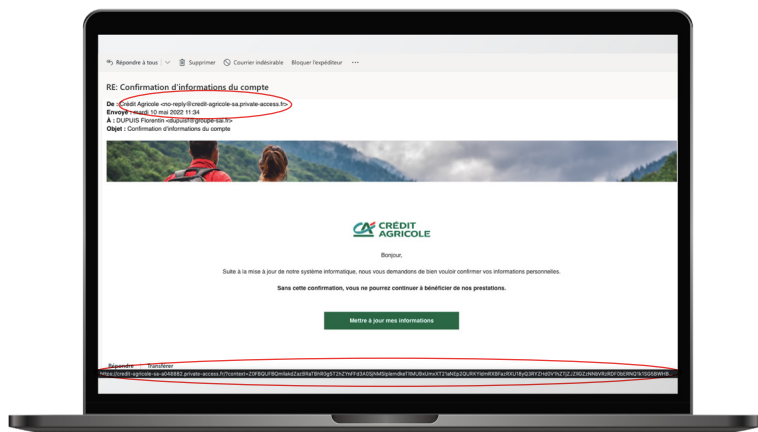
Organisation de la gouvernance

En 2021 : Les réunions du conseil d'administration de la SCIC Mon Abri se sont tenues normalement de manière présentielle et en visioconférence en respectant les règles de sécurité imposées par le contexte sanitaire. Fin d'année 2021, les sociétés membres ont constitué un Comité Coopératif d'Orientation (CCO) qui se réunit avant chaque instance de gouvernance afin d'échanger et de valider les orientations stratégiques qui seront présentés au Conseil d'Administration et en Assemblée Générale. **GRUPE MON ABRI**

En matière de sécurité informatique, plusieurs actions ont été menées conjointement en 2021

- Changement des firewalls, de l'antivirus des serveurs, mise en place d'outils d'intelligence artificielle pour la détection précoce des comportements malveillants,
- Une campagne de sensibilisation sur le phishing a été envoyée en 2021 par mail à l'ensemble des collaborateurs des sociétés membres.
- En novembre 2021, a été réalisée une enquête d'évaluation des comportements de nos collaborateurs face aux attaques externes (virus, logiciel espion, programme malveillant, cheval de troie...). Près de 60% des salariés ont répondu et ont obtenu une note moyennée de 10/20. Ces résultats vont permettre de cibler les domaines qui demandent à être approfondis. Des sessions de sensibilisation pour tous les collaborateurs seront organisées en 2022.

GRUPE MON ABRI



Exemple de mail pendant la campagne de phishing envoyée aux collaborateurs

GRUPE MON ABRI



Exemple de campagne de sensibilisation sur la cybersécurité disponible sur l'intranet de Logis Métropole

LOGIS MÉTROPOLE

GOVERNANCE

16. RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Au quotidien, le Groupe Mon Abri bâtit avec ses parties prenantes, un véritable partenariat basé sur un respect réciproque. Il agit avec les personnes et les organisations, dans une recherche de bénéfice mutuel et collectif durable.

RISQUES IDENTIFIÉS

- Non-réponse aux attentes des collectivités
- Faible ancrage local, limitant la capacité à se développer (accès au foncier, aux garanties, aux financements)
- Refus de permis de construire, refus de projets
- Difficultés à accompagner les ménages en situations de vulnérabilité

INDICATEUR
2021

10

conseils de concertations
locatives

LES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

maîtrise des coûts, de la qualité, des délais, équité et déontologie, soutien de l'innovation, financement...

LES CLIENTS

accompagnement, lien social, qualité de service...

COLLABORATEURS

conditions de travail, mobilisation des synergies, dialogue social, accompagnement au changement...

LES ACTEURS LOCAUX ET ASSOCIATIFS

initiatives locales, prise en compte des particularismes, cohésion des territoires...

LES ACTIONNAIRES ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

pérennité de l'entreprise, synergies de moyens, orientations stratégiques...

LES COLLECTIVITÉS ET L'ÉTAT

offre de logements adaptée aux besoins, mixité sociale, attractivité du patrimoine...

AVEC LES ACTIONNAIRES ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'objectif est de garantir une gouvernance transparente. Le Groupe Mon Abri déploie les moyens nécessaires pour que les actionnaires puissent œuvrer à la validation des orientations stratégiques et des investissements.

AVEC LES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES

Au-delà de la relation client-fournisseur classique, les sociétés membres du Groupe Mon Abri travaillent avec leurs prestataires pour assurer une qualité de service optimale auprès des locataires. Les objectifs de qualité sont partagés lors de rencontres régulières.

AVEC LES COLLECTIVITÉS

Le Groupe Mon Abri mobilise toutes ses équipes dans l'accompagnement des collectivités territoriales. Celui-ci prend la forme d'une participation active dans les instances partenariales, l'élaboration des Programme Local de l'Habitat (PLH), dans les conseils de développement. Il se traduit, en fonction des réalités locales, dans l'accompagnement des grands dispositifs tels que les NPNRU, Action Cœur de Ville, Action Centre Bourg, les projets EPF, mais également dans des opérations de droit commun à caractère structurant.

En fonction des volontés et des besoins locaux du territoire, un travail collaboratif est mis en place (cellules de veille, interactions avec les communes sur les problématiques diverses d'incivilités, délinquance...). L'élaboration des plans de constructions est étudiée en amont avec les élus des collectivités locales, les élus des EPCI et leurs techniciens. En fonction des spécificités des plans de constructions, d'autres représentants de l'architecture (ABF, Architecte conseil de l'État) et des foncières (EPF, ...) peuvent être associés.

AVEC L'ÉTAT

Parallèlement à ces dispositions, l'ensemble de la pré-programmation à 3 ans est partagée avec les services de l'État ou les délégataires des aides à la pierre au cours des étapes suivantes :

- Réunion d'identification des communes et des sites et identification des pré-programmations,
- Présentation des projets en amont du dépôt de programmation (plans, esquisses, images, tableaux des typologies, surfaces et financements...),
- Pré-instruction des permis de construire avec les instructeurs.

AVEC LES CLIENTS - LOCATAIRES ET LEURS REPRÉSENTANTS

Chaque société membre entretient un dialogue de longue date avec les représentants de locataires. Celui-ci est rythmé par les conseils de concertation locative où sont abordés des sujets liés à la gestion locative, la qualité de service, la gestion des charges récupérables,

la gestion sociale et technique, les projets de renouvellement urbains, les évolutions réglementaires... Des réunions publiques sont organisées en intégrant les associations pour présenter des projets de travaux d'ampleur (dans le cadre de réhabilitation par exemple).

AVEC LES ACTEURS LOCAUX ET ASSOCIATIFS

Cf. Enjeu 5 : Partenariat avec le tissu associatif et lien social

AVEC LES COLLABORATEURS

Cf. Enjeu 14 : Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

LES ACTIONS EN 2021

Lancement de la réflexion sur la raison d'être

En 2021, le Groupe Mon Abri a lancé sa réflexion sur la définition de sa raison d'être. Dirigeants, administrateurs, salariés et en 2022, locataires, associations et collectivités locales se sont exprimés, ont échangé et coproduit. Cette écoute mutuelle a permis de faire progresser le sens donné et le contenu de son manifeste avec la parole des parties prenantes. **GRUPE MON ABRI**

La concertation au coeur de l'action

Les résidences Jean-Bart et Guynemer à Saint-Pol-sur-Mer représentent près de 900 logements et plus de 2 000 habitants soit près de 10% du parc immobilier d'Habitat du Nord. Et c'est également un projet de renouvellement urbain d'ampleur. Impliquer les habitants, c'est l'une des conditions de la réussite du projet ! En 2021 les occasions données aux habitants de s'exprimer ont été nombreuses. Que ce soit au local de l'atelier citoyen, au rendez-vous de l'info ou encore lors des ateliers de concertation, on vient parler et échanger autour des différentes thématiques qui questionnent : relogement, chantier, aménagement, sécurité, déchets... Les habitants ont aussi été invités lors des ateliers à bâtir collectivement un cahier des charges des habitants et un diagnostic d'usage. **HABITAT DU NORD**



Note méthodologique

Priorisation des enjeux sociétaux

Pour définir ses principaux enjeux extra-financiers la méthodologie suivante a été retenue :

- 1 Une analyse globale des enjeux extra-financiers : impacts négatifs (risques) et positifs (leviers de « création de valeur ») pour le Groupe Mon Abri et ses parties prenantes. Cette analyse a permis de prendre en compte 42 enjeux regroupant des enjeux d'ordre réglementaire ainsi que des enjeux spécifiques au secteur du logement social.
- 2 Une analyse de matérialité, conduisant à évaluer l'importance des enjeux pour le Groupe Mon Abri et ses parties prenantes.

Les principales parties prenantes retenues sont :

- Les locataires et habitants / associations
- Les entreprises & prestataires
- L'État
- Les collectivités territoriales
- Les collaborateurs
- Les actionnaires / conseil de surveillance

- 3 Une démarche collective avec un groupe de travail rassemblant des représentants des principales entreprises du groupe.

La méthodologie ainsi que la grille d'analyse des enjeux ont été validées lors d'un comité de direction en janvier 2022. Les ateliers du groupe de travail se sont tenus entre fin 2021 et début 2022.

Ces travaux ont permis d'aboutir à une liste d'enjeux prioritaires pour le Groupe Mon Abri et ses parties prenantes. Ces enjeux prioritaires sont couverts par des indicateurs quantitatifs précis ayant fait l'objet d'un contrôle interne et externe :

- Santé et sécurité dans le patrimoine
- Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
- Qualité de service et satisfaction
- Adéquation du parc aux besoins des territoires
- Partenariat avec le tissu associatif et lien social
- Adaptation du patrimoine au changement climatique/niveau d'entretien du bâti
- Contribution à la redynamisation des territoires
- Contribution à l'emploi durable
- Santé et sécurité et conditions de travail
- Éthique/déontologie/protection des données personnelles
- Relations aux parties prenantes

À cela, nous avons pris en compte des enjeux en devenir ou qui vont prendre une place de plus en plus importante dans un futur proche. L'évaluation de la contribution du Groupe Mon Abri à ces enjeux sont suivis au travers d'indicateurs plus qualitatifs :

- Impact environnemental de l'activité de l'entreprise
- Biodiversité et utilisation des sols
- Gestion des déchets et cadre de vie des habitants
- Critères sociaux et environnementaux dans les achats
- Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

Note méthodologique

Période et périmètre de reporting

Les données collectées couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année 2021. Ces données portent majoritairement sur le périmètre complet du Groupe Mon Abri :

- Habitat du Nord
- Logis Métropole
- Promocil
- L'Avesnoise
- Espace Habitat
- Habitat du Nord coop
- Mon Abri (en tant qu'opérateur)

Certains indicateurs portent sur un périmètre plus restreint. La précision est mentionnée dans la partie « Précision sur les indicateurs » ci-dessous.

La majorité des indicateurs font l'objet d'une publication consolidée à l'échelle du Groupe. Néanmoins, certains indicateurs n'ont pas été consolidés, soit en raison de biais méthodologique, soit en raison d'une meilleure visibilité et cohérence de l'information.

Il s'agit de :

- Loyer mensuel moyen ensemble du parc « Social » (PLUS)
- Résultats des enquêtes de satisfaction
- Index égalité femmes hommes

La majorité des indicateurs ont été définis et collectés grâce au référentiel européen EURHO-GR® développé par l'association Delphis. Conçu en 2007, cet outil, propre au logement social, est composé d'un ensemble d'indicateurs qui s'articule autour de 5 thématiques, reflétant les cinq dimensions de la responsabilité et de la performance globale d'un organisme HLM :

- Promouvoir l'équilibre social des territoires
- Préserver l'environnement
- Contribuer à une économie durable
- Valoriser les ressources humaines
- Gouvernance et relations aux parties prenantes



Ces cinq thématiques et les enjeux associés sont au cœur de l'Initiative Européenne pour un Habitat Responsable, portée par Housing Europe et l'Association Internationale des Locataires pour promouvoir la RSE dans le secteur. À ce jour, une trentaine de bailleurs sociaux utilisent EURHO-GR® pour publier leurs informations extra-financières.

Certains indicateurs publiés dans cette DPEF sont propres au Groupe Mon Abri et ont fait l'objet d'une définition spécifique. Il s'agit de :

- Nombre de communes où l'organisme possède du patrimoine : nombre total de communes ou au moins 1 logement est la propriété de l'organisme.
- Nombre de visites d'entretien dans les logements : nombre de visites de logement réalisées au titre de l'entretien des équipements (chaudière, installations électriques, dératisation, etc.)
- Nombre de contrôles sécurité dans les parties communes : nombre de visites dans les parties communes au titre des contrôles de sécurité
- Nombre d'entrées d'immeubles gérées : nombre de halls et d'entrées des parties communes ayant vocation à faire l'objet d'un contrôle de sécurité
- Ancienneté dans l'entreprise : Indiquer, en fonction de la date de recrutement des salariés, l'ancienneté moyenne dans l'entreprise.
- Nombre de CCL dans l'année : nombre de réunions des conseils de concertation locative pour l'année n-1



Note méthodologique

Précision sur les indicateurs

Certains indicateurs ne couvrent pas le périmètre de toutes les sociétés membres du Groupe Mon Abri. Ils ne sont pas pertinents pour les deux coopératives qui se consacrent exclusivement à l'accès à la propriété. En effet, Habitat du Nord Coop ne possède que 10 logements en PSLA et Mon Abri en possède 14. Les indicateurs concernés sont :

- Niveau moyen des loyers du parc,
- Personnel de terrain et dédié à la relation client,
- Visites d'entretien et contrôle sécurité dans les parties communes,
- Effort annuel moyen en maintenance, entretien et réhabilitation, satisfaction locataires

De même, certains enjeux ne concernent pas les coopératives :

- Équité des attributions
- Mixité sociale et générationnelle
- Partenariat avec le tissu associatif et lien social

De plus, certains indicateurs n'ont pas été alimentés par les deux sociétés coopératives :

- Le classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)
- Le pourcentage des partenaires économiques locaux
- L'enjeu sur l'impact environnemental de l'activité de l'entreprise

Enfin, l'indicateur nombre d'administrateurs concerne le nombre d'administrateurs du Groupe Mon Abri. Sa gouvernance a été organisée au regard de la composition du groupe, en veillant à une répartition équilibrée des partenaires au sein de son conseil d'administration.

Exclusions

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, aux actions visant à promouvoir la pratique des activités physiques et sportives ainsi qu'au respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ne sont pas traités dans la DPEF du Groupe Mon Abri. Compte tenu de l'activité centrée sur le logement social, ces sujets ne sont pas pertinents puisqu'ils ne répondent pas à un risque matériel pour les entreprises du Groupe. Aussi, il n'existe pas d'engagement ou d'action spécifique en la matière.

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes du groupe Mon Abri, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Dans le cadre de la vérification de l'indicateur Classement énergétique des logements, nous avons constaté des écarts récurrents entre les DPE obtenus et le fichier de suivi entraînant une incertitude sur la ventilation des classes énergétiques présentée dans la Déclaration.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, à l'exception des éléments décrits ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Le Groupe MON ABRI ne dispose pas encore d'une stratégie intégrée de la performance extra-financière. Pour l'exercice 2021, les moyens, l'organisation ainsi que les principales actions peuvent différer sensiblement entre les sociétés membres.
- L'indicateur relatif à l'enjeu « Qualité de service et satisfaction des locataires », le taux de satisfaction, est présenté par société. La méthode de calcul peut différer d'une société à l'autre et ne permet pas la publication d'une donnée consolidée pour l'exercice 2021.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables..

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre février 2022 et juin 2022 sur une durée totale d'intervention de 2 semaines. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, juridique et finances, ressources humaines et renouvellement urbain et relations aux territoires et achats.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.

225 102 1 en matière sociale et environnementale ;

- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (Relations aux parties prenantes, éthique et déontologie, protection des données personnelles), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et sur l'entité contributrice Habitat du Nord ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1 , nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité contributrice Habitat du Nord et couvrent entre 20 et 30% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la

Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS

Paris La Défense, le 7 juin 2022

Jean-Philippe Van Dijk
Associé

Edwige Rey
Associée RSE &
Développement Durable

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (politiques et actions) relatives aux principaux enjeux

Santé et sécurité dans le patrimoine
Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
Qualité de service et satisfaction des locataires
Adéquation du parc aux besoins des territoires
Partenariat avec le tissu associatif et lien social
Adaptation du patrimoine au changement climatique
Impact environnemental de l'activité de l'entreprise
Biodiversité et utilisation des sols
Gestion des déchets et cadre de vie des habitants
Contribution à la redynamisation des territoires
Critères sociaux et environnementaux dans les achats
Contribution à l'emploi durable
Santé, sécurité et conditions de travail
Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés
Éthique et déontologie/protection des données personnelles
Relations aux parties prenantes

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

Nombre de logements livrés et réhabilités sur l'année
Nombre de visites de sécurité dans les entrées d'immeubles
Répartition des ménages entrants en 2021 en fonction de l'âge et de la composition familiale
Taux de satisfaction des locataires
Loyer mensuel moyen par m² et par surface habitable pour le parc « Social »
Nombre de conventions actives avec les associations locales
Classement énergétique global du patrimoine
Pourcentage des partenaires économiques situés dans le département du patrimoine de l'organisme
Pourcentage de salariés en CDI
Nombre d'accidents du travail dans l'ensemble des sociétés du groupe
Nombre d'administrateurs dans le groupe
Nombre de Conseils de Concertation Locative réalisés dans l'année



Mon Abri
Groupe

www.groupe-monabri.fr