

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

2022



PROMOCIL
GROUPE SAMMAR AVESNOIS IMMOBILIER

L'AVESNOISE
GROUPE SAMMAR AVESNOIS IMMOBILIER



www.groupe-monabri.fr



S O M M A I R E

Édito.....	5
Le Groupe Mon Abri, de l'indépendance vers l'interdépendance.....	6
2022 : Le Groupe publie sa raison d'être.....	8
Le modèle d'affaires.....	10
Enjeu 1 : Santé et sécurité du patrimoine.....	12
Enjeu 2 : Qualité de service et satisfaction des locataires	14
Enjeu 3 : Soutien aux dynamiques sociales et au tissu associatif.....	16
Enjeu 4 : Adaptation du patrimoine au changement climatique.....	18
Enjeu 5 : Impact environnemental de l'activité de l'entreprise.....	20
Enjeu 6 : Biodiversité et utilisation des sols.....	22
Enjeu 7 : Gestion des déchets et cadre de vie des habitants.....	24
Enjeu 8 : Contribution à la redynamisation des territoires.....	26
Enjeu 9 : Contribution à l'emploi, à l'insertion par l'activité économique et l'économie locale.....	28
Enjeu 10 : Contribution à l'emploi durable.....	30
Enjeu 11 : Éthique et déontologie - protection des données personnelles.....	32
Note méthodologique.....	34
Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant.....	37

É D I T O



L'année 2022 a été une année de consolidation des fondamentaux pour le Groupe Mon Abri. Un Groupe qui s'inscrit pleinement dans un monde qui bouge en termes d'urbanisme, de transition écologique, d'innovation sociale et digitale. Les forces et les complémentarités des sociétés membres s'associent pour être "utile" à la société, aux clients-locataires, à l'environnement et aux collaborateurs.

La raison d'être

Finalisée en 2022, la Raison d'Être du Groupe "**Ensemble, dans les territoires, inventer et construire un cadre de vie durable pour tous**" marque les fondamentaux stratégiques du Groupe. Elle est le "cap" qui rassemble les collaborateurs dans leurs actions au quotidien. Elle est la source des principaux engagements RSE prises par les sociétés membres jusque 2025.

La gouvernance

Les associés accentuent leurs engagements par la signature de nouveaux pactes d'associés et d'actionnaires, sécurisant ainsi la pérennité du Groupe. La soutenabilité financière du Groupe, c'est à dire sa capacité à dégager des ressources suffisantes pour honorer ses engagements, reste un enjeu clé de surveillance. Une projection financière consolidée, sur une période de 5 ans, permet d'anticiper les mesures nécessaires à déployer pour garantir l'indépendance financière du Groupe.

Les défis de la stratégie durable 2025

Face aux enjeux climatiques et sociétaux, le Groupe se dote d'une stratégie durable 2025 qui affirme ses principaux engagements au bénéfice des territoires, des habitants, des collaborateurs et de la planète. Les grands défis qui seront relevés dans les années à venir sont notamment : la décarbonation de son activité pour atteindre la neutralité carbone en 2050, une politique de cohésion sociale réinventée et plus inclusive, le développement d'offres de services et de produits en adéquation avec l'évolution des besoins des territoires.

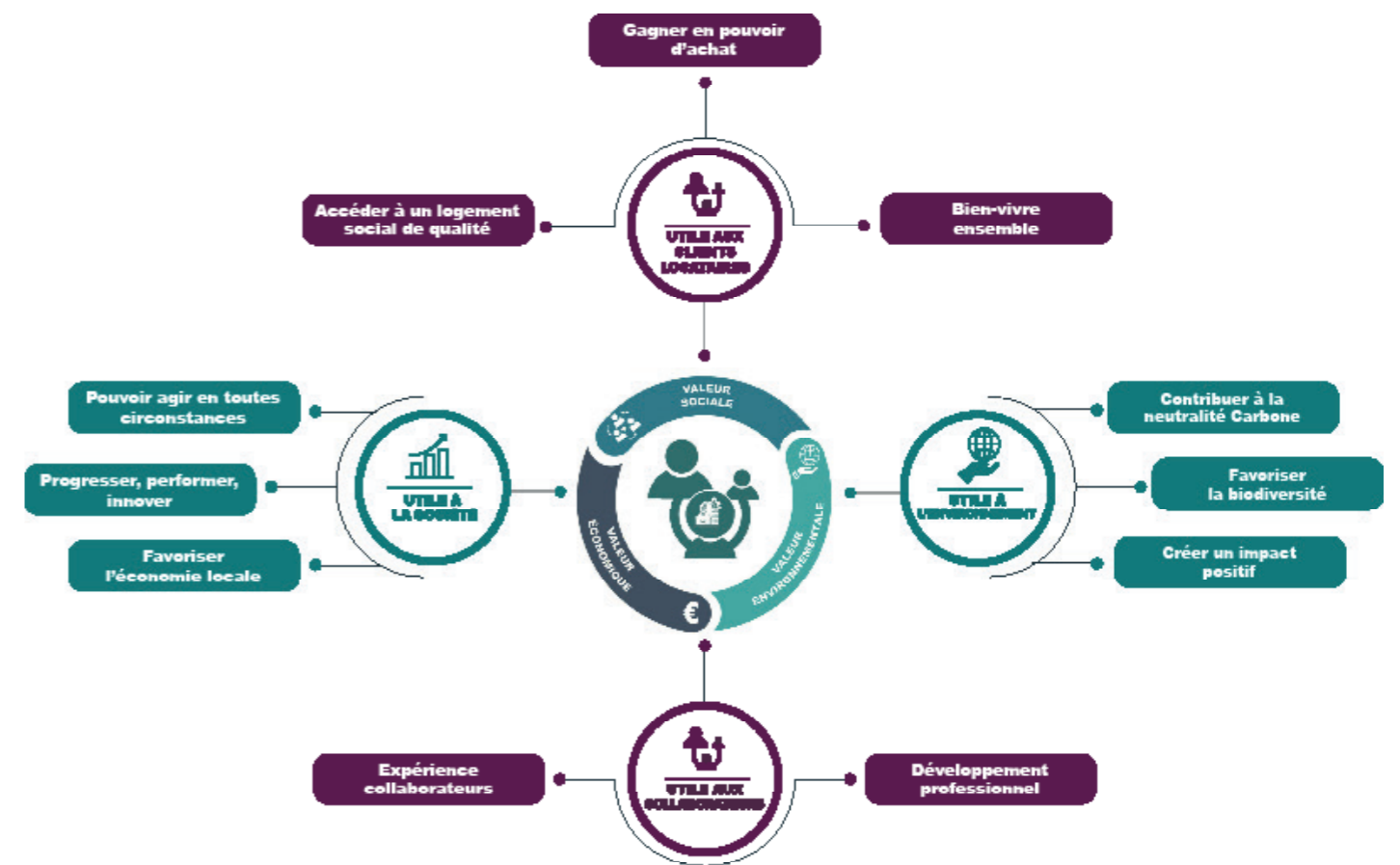
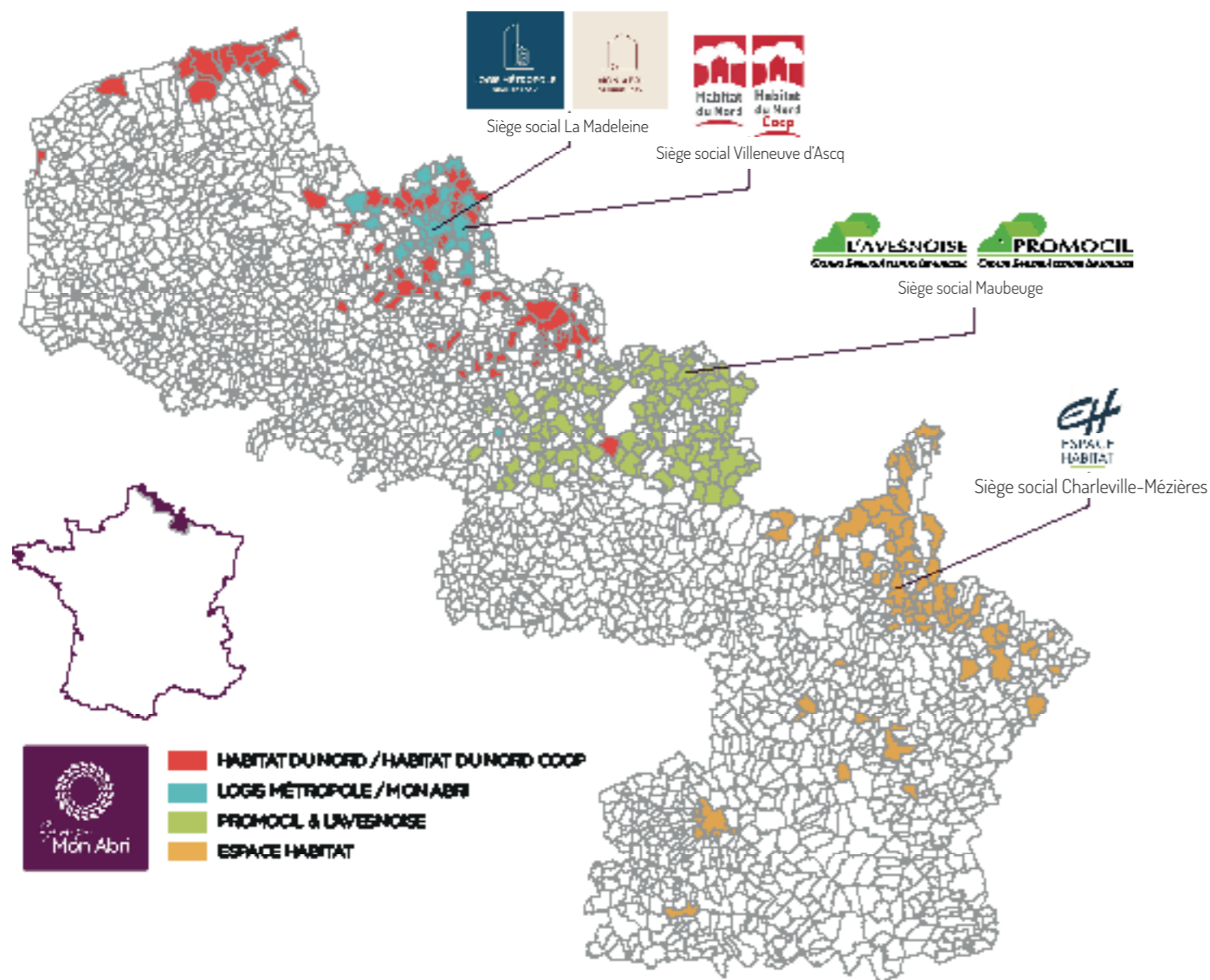
Bernard ROUSSEL
Président du Groupe Mon Abri



Le Groupe Mon Abri, de l'indépendance vers l'interdépendance

Représentant près de 46 000 logements répartis dans les régions des Hauts-de-France et du Grand Est, le Groupe Mon Abri s'est constitué depuis 2020 dans une logique capitaliste entre les Entreprises Sociales pour l'Habitat : Logis Métropole, Habitat du Nord, Promocil, L'Avesnoise, Espace Habitat et les coopératives Habitat du Nord Coop et Mon Abri.

La coopérative d'HLM Mon Abri a été choisie comme entreprise faitière du groupe, pour construire un modèle innovant de gouvernance prônant l'autonomie d'action territoriale et d'interdépendance entre les sociétés membres. Le Groupe œuvre en faveur de la constitution d'un modèle différent d'acteurs du logement social, alternatif au mouvement de concentration observé dans le secteur d'activité de l'habitat social.





2022 : Le Groupe publie sa raison d'être

Ensemble

**dans les territoires, inventer et construire
un cadre de vie durable pour tous.**

Le 6 décembre 2022, le Groupe Mon Abri publie sa raison d'être.

Fruit d'une année de rencontres, d'échanges et de cocréation, le travail autour de la raison d'être a participé à la définition collective du projet à long terme de l'entreprise. Le Groupe Mon Abri a souhaité s'emparer de cette possibilité offerte par la loi Elan pour intégrer les préoccupations sociétales au cœur de sa stratégie.

La démarche qui s'est voulue collégiale a été portée par les forces vives de l'entreprise (administrateurs, direction, collaborateurs). Elle a été source d'échanges avec ses parties prenantes : collectivités locales, locataires, associations.

Elle a permis de définir des ambitions communes, des engagements et des objectifs.

La raison d'être du Groupe Mon Abri se décline en 4 ambitions, en engagements et en objectifs pour l'ensemble de ses sociétés membres. Elle est la colonne vertébrale de la politique de stratégie durable 2025 publiée en décembre 2022.

Pour en savoir plus, scannez le QR code



AMBITION #1

Agir sur les territoires au plus près des besoins et des réalités

Le Groupe s'engage à contribuer au développement de l'attractivité des différents territoires par ses activités d'aménagement, de construction, de rénovation et de gestion de patrimoine.

Favoriser l'économie locale

Promouvoir le logement social
pour une meilleure inclusion

Développer des produits
en adéquation avec les besoins
des territoires

AMBITION #2

Construire un cadre de vie qui crée du lien

Dans un cadre de vie en constante amélioration, le Groupe s'engage à faciliter l'intégration de ses locataires dans le tissu économique, culturel et social en collaboration étroite avec les acteurs des territoires.

Garantir la sécurité
dans le patrimoine

Améliorer la qualité de vie
des habitants

Sécuriser l'accès aux droits
sociaux et économiques des
locataires

AMBITION #3

Être acteur de la transition environnementale de l'habitat

Le Groupe s'engage vers une trajectoire de réduction de son impact carbone et accélère sa politique de réhabilitation et de construction en mobilisant des ressources humaines, technologiques et des matériaux adaptés.

Concourir à l'atteinte des objectifs «bas carbone»
(Accord de Paris)

Faire évoluer les pratiques et les comportements
des collaborateurs et des locataires

AMBITION #4

Développer une agilité collective et placer l'humain au cœur de la stratégie

Le Groupe s'engage vers une organisation innovante, ouverte et inclusive en menant des actions mettant en valeur l'humain et les talents des collaborateurs auprès des parties prenantes.

Consolider les fondamentaux
du Groupe

Contribuer à l'emploi durable

Favoriser la qualité de vie au
travail

Ensemble

dans les territoires, inventer et construire
un cadre de vie durable pour tous.

RESSOURCES 2022

45 478

logements

(y compris PSLA détenus)

dont 2 487

équivalents logements

306

communes d'implantation

2 499

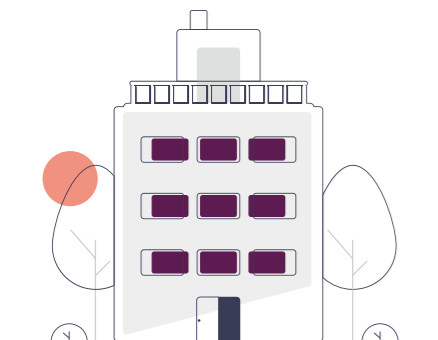
entreprises et associations
partenaires

211,1 €

millions d'euros de chiffre
d'affaires

651

collaborateurs dont près de
54% de personnel dédié au
cadre de vie et à la relation
client / personnel de terrain



NOS AMBITIONS

Agir sur les territoires au plus près
des besoins et des réalités

Construire un cadre de vie
qui crée du lien

Être acteur de la transition
environnementale de l'habitat

Développer une agilité collective
et placer l'humain
au coeur de la stratégie

NOS ACTIVITÉS

Proposer des logements
adaptés aux besoins

Construction, réhabilitation & habitat spécifique

Rendre possible le parcours résidentiel

Mutation, accession, vente de patrimoine

Satisfaire nos clients

Gestion clientèle, proximité, lien social

Être acteur et partenaire
dans les territoires

Rénovation urbaine, action cœur de ville,
aménagement

Conforter le patrimoine

Entretien & réhabilitation, rénovation thermique

Accompagner nos clients

Accompagnement social et à l'autonomie

UN GROUPE DES SOCIÉTÉS ENGAGÉES

Un Groupe capitalistique coopératif

Des sociétés autonomes proches des territoires

Un modèle local de décisions

Une mutualisation de moyens et d'expertises

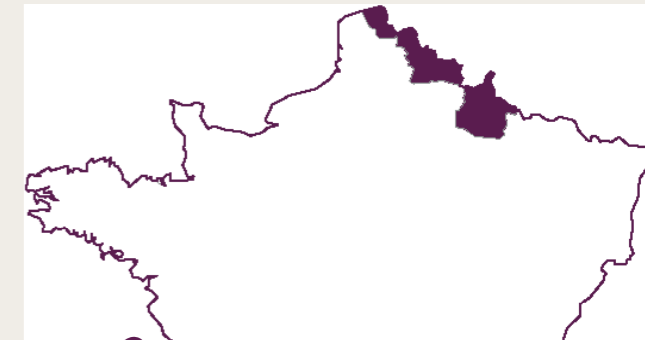
Des valeurs partagées



NOS PARTIES PRENANTES



CRÉATION DE VALEUR 2022



253

logements livrés

223

logements réhabilités

87%

de locataires satisfaits

4 353

attributions logement

44%

de logements avec une étiquette
énergétique A, B, C

64,5 millions €

pour l'entretien, la maintenance
et la réhabilitation

96/100

index de l'égalité H/F

89% des collaborateurs
ont suivi au moins une
formation au cours des deux
dernières années

01

SANTÉ ET SÉCURITÉ DANS LE PATRIMOINE

Le Groupe met en œuvre une politique de sécurité et de surveillance du patrimoine ajustée aux besoins des bâtiments et des quartiers. L'objectif est de maximiser la prévention des risques, d'ordre technique ou d'ordre conflictuel entre les habitants. Une attention toute particulière est portée dans la formation des collaborateurs à la gestion et à la réalisation de ces différents troubles.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Atteinte à la santé ou la sécurité des locataires et des personnes intervenant dans le patrimoine
- Accidents dans le patrimoine engageant la responsabilité du bailleur et sanctions en cas de non-respect de la réglementation
- Dégradation du patrimoine
- Dégradation de l'image
- Tensions, conflits, litiges avec les locataires et/ou leurs représentants

Garantir la sécurité des habitants et des techniciens qui agissent au quotidien sur le terrain

Chaque société membre met en place des normes collectives strictes afin d'assurer la sécurité des locataires, des prestataires de services et des différents intervenants internes ou externes. L'application de ces normes de sécurité est encadrée par les contraintes réglementaires mais également par le déploiement de différentes formations dédiées au personnel de terrain. Les règles internes de sécurité propres à chaque entité, sont mises à jour de manière récurrente.

Une attention toute particulière à la sécurité dans les parties communes est portée au sein du Groupe. Des visites préventives et curatives sont orchestrées par entité avec le déploiement d'outils et/ou de grilles de sécurité pour faciliter le diagnostic et le suivi de la remontée d'information. En 2022, plus de 17 000 contrôles ont été réalisés dans les entrées d'immeubles, et plus de 47 000 dans les logements.

Assurer la tranquillité des habitants

Plus d'un collaborateur sur deux, est dédié au service de la relation de proximité. Fort de cette spécificité, le Groupe déploie deux types de dispositifs :

- Les dispositifs de médiation et de dialogue social ont pour objectif d'anticiper et de résoudre les petits conflits de la vie quotidienne de type : incivilités, occupations abusives des parties communes, dégradations, dépôts d'encombrants... Le Groupe déploie ainsi des postes de médiateurs, d'adulte-relais, ainsi que des partenariats avec les acteurs associatifs locaux.
- Les dispositifs de surveillance ont pour objectif de préserver le cadre de vie général des locataires pour limiter les problèmes d'insécurité majeurs, de dégradations volontaires, de conflits d'usages répétitifs... Le Groupe s'appuie ainsi sur le déploiement de la surveillance vidéo et des partenariats actifs locaux avec les acteurs de la sécurité et de la prévention.

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

UN CADRE DE VIE SÉCURISÉ

En 2022, s'est achevé le chantier de résidentialisation du programme Calmette à Roncq d'Habitat du Nord. Ainsi 61 logements ont bénéficié de la mise en place de clôtures autour des bâtiments. Des portillons piétons et véhicules ont vu le jour et l'ensemble de l'interphonie a été revu. Parallèlement, les espaces verts, parkings et cheminements piétonniers ont été repensés ainsi que le tri sélectif avec la mise en place d'abris poubelles externes qualitatifs.

LE DIALOGUE POUR ANTICIPER LES CONFLITS

Les sociétés mettent à disposition des locaux à des associations, à des clubs de prévention, ou encore pour des animations internes. L'année 2022 a vu également le développement des installations de vidéo-surveillance d'entrées d'immeubles, de cages d'escaliers et d'ascenseurs pour toujours mieux anticiper les conflits. C'est le cas par exemple dans les résidences des Astronautes et Caravelle de Louvroil (Promocil-L'Avesnoise) où le déploiement de la vidéo surveillance permet de prévenir et de baisser les problématiques d'insécurité.

À Charleville-Mézières, quatre appartements relais ont été mis en place au sein des trois quartiers prioritaires. Ces appartements sont des lieux propices aux échanges et aux discussions animés par des adultes relais pilotés par le bailleur.

DES COLLABORATEURS AVERTIS

En 2022, une campagne d'information et de formation interne à destination des nouveaux collaborateurs de terrain de Logis Métropole, est venue compléter celle mise en place en 2021. Le but est d'uniformiser les pratiques, expliquer et réinformer les agents sur leurs rôles primordiaux dans le processus de suivi de l'activité sécurité. Après la formation, chaque participant a reçu un kit comprenant une rubalise (adhésive et non adhésive), un carnet d'accompagnement à la réalisation d'une fiche sécurité reprenant les étapes et points de contrôle à effectuer ainsi que plusieurs affichages standardisés adhésifs concernant les risques de chutes, coupures et électrocutions.

UN ACCUEIL TECHNIQUE DE PROXIMITÉ

Dans les territoires des Ardennes, la Marne et la Meuse, au sein de chaque agence, Espace Habitat propose un accueil technique permanent. À tour de rôle, les chargés de patrimoine recueillent les réclamations des clients. Des solutions sont très vite apportées, avec l'écoute et l'appui des fonctions supports du siège.



RÉSULTATS

2022

• **81%** des locataires sont satisfaits du traitement des demandes d'intervention dans les parties communes

• **81%** des locataires sont satisfaits de la tranquillité dans leur résidence/lotissement

OBJECTIFS

2023

Maintenir un taux de satisfaction supérieur à 80% des locataires sur la qualité des interventions techniques dans les parties communes et sur leur tranquillité dans l'espace de vie.

02

QUALITÉ DE SERVICE ET SATISFACTION DES LOCATAIRES

La proximité est au cœur de l'écoute client du Groupe Mon Abri. Les réseaux d'agences et le déploiement des collaborateurs de terrain permettent d'être au plus proche des locataires et ce, à toutes les étapes de leur parcours locatif. Le dispositif de dialogue, d'accompagnement et de suivi de la demande participe à l'amélioration continue des services proposés.



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

Organiser l'écoute client

En 2022, la première enquête de satisfaction commune a été réalisée dans toutes les sociétés membres du Groupe Mon Abri. La volonté est de mettre en place un baromètre annuel de suivi et un guide pour cibler les plans d'actions à mettre en place. Plus de 3900 locataires ont répondu à l'enquête pour un taux de satisfaction global de **87 %**.

L'écoute client passe aussi par la mise en place de centres de relations clients centralisés ou décentralisés, d'espaces de proximité, de permanences et par la présence sur le terrain de nos collaborateurs. Une régie intégrée existe également dans deux sociétés. L'objectif est d'optimiser la réactivité suite à la sollicitation. 56 % de nos collaborateurs sont dédiés à ces missions.

Parallèlement et pour répondre à tous les besoins, l'écoute client s'accompagne par le déploiement d'espaces clients en ligne chez toutes les sociétés membres du Groupe.

Enfin, la concertation fait partie intégrante de projets de renouvellement urbain ou de réhabilitation stratégique. L'enjeu est d'associer les habitants à ces projets importants de restructuration de leur environnement, de leur permettre de se projeter et de les rendre acteurs de l'avenir de leur quartier. Elle s'accompagne d'un suivi important des familles concernées. L'objectif étant de se rendre "facilitateur" dans l'accès au logement.

Accompagner et répondre aux besoins

L'année 2022 a été marquée par la hausse du coût de l'énergie conjuguée à une inflation importante, mettant en péril l'équilibre souvent précaire des budgets de nos locataires les plus paupérisés. Le dispositif d'accompagnement social avec une détection précoce des difficultés, la mise en place de solutions adaptées (mutation en cas de sous-occupation, étalement des dettes...) est donc un levier important au service de nos clients. Des campagnes de sensibilisation aux écogestes, à la maîtrise de la consommation ont été parallèlement menées pour donner aux locataires les moyens d'agir par eux-mêmes sur leur facture finale. Les collaborateurs du Groupe Mon Abri sont quotidiennement mobilisés pour trouver les meilleurs leviers, les meilleurs équilibres qui permettent de limiter un maximum l'impact des augmentations sur les charges.



Avec un taux de résolution au 1^{er} contact à hauteur de 85%, le CRC participe activement à la satisfaction de nos clients. Poser un diagnostic rapide, conseiller et accompagner nos clients au quotidien, sont les objectifs et la raison d'être du CRC. Écoute, bienveillance, professionnalisme et esprit d'équipe sont au cœur de notre mission.

Jérôme Perrigaud
Responsable Centre de Relation Client
et Cellule État des Lieux

Logis Métropole



EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

SATISFACTION À L'ÉCHELLE DU GROUPE

En 2022, le Groupe a piloté une enquête de satisfaction auprès des locataires de l'ensemble de ses sociétés membres. Celle-ci a couvert les différents thèmes de la vie du locataire dans son logement et sa relation avec le bailleur. Les locataires ont été interrogés par voie téléphonique. En moyenne, 82% sont satisfaits de la relation/contact avec les bailleurs du groupe, 84% le sont de la facilité à les joindre et 89% de leur écoute et amabilité. L'information et la communication sont satisfaisantes pour 88% d'entre eux.

DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

La proximité doit se coupler à la mise à disposition d'outils digitaux adaptés pour répondre aux besoins de tous nos clients. Ainsi, des extranets sont développés pour leur permettre de consulter leur situation, payer leur loyer en ligne, modifier leurs informations personnelles, mettre à jour leur contrat d'assurance, déposer une sollicitation ou encore accéder aux documents administratifs (avis d'échéance, quittance de loyer, lettres d'informations...). Logis Métropole a ainsi réalisé en 2022 une refonte de son espace client existant. Espace Habitat, Promocil, l'Avesnoise et Habitat du Nord sont en cours de déploiement ou d'évolution de version.

PROXIMITÉ AUGMENTÉE

L'année 2022 a été marquée par la densification du maillage des lieux d'accueil de proximité chez Promocil et L'Avesnoise. De nouvelles agences ont été ouvertes dans certains secteurs (Maubeuge, Aulnoye-Aymeries, Jeumont). Le modèle d'accueil réinventé en 2021 est déployé dans ces nouveaux lieux. L'objectif est de faire évoluer la perception des services proposés, accroître le sentiment de prise en considération du client, valoriser l'image des sociétés et conférer une autre dimension à la location sociale.

REDÉPLOIEMENT DE LA GESTION CLIENTÈLE

En 2022, Habitat du Nord a réorganisé sa gestion clientèle pour renforcer sa présence en proximité. Les territoires ont été redécoupés et une quatrième agence a vu le jour sur le territoire du Hainaut. Ainsi les équipes sont au plus près des habitants et des partenaires locaux. Des responsables d'agence ont été nommés pour territorialiser le management et accompagner les collaborateurs de proximité. Les horaires d'ouverture de l'accueil physique ont été élargis dans les agences décentralisées. Ces actions viennent enrichir les dispositifs actuels (plateforme téléphonique intégrée, astreinte 7j/7 et 24h/24).



RÉSULTATS

2022

.87% des locataires se déclarent satisfaits du service rendu

.56% de personnels dédiés au cadre de vie et à la relation client/personnel de terrain, soit 354 personnes

OBJECTIF

2023

Un taux de satisfaction de nos locataires qui se maintient à plus de 80%

03

SOUTIEN AUX DYNAMIQUES SOCIALES ET AU TISSU ASSOCIATIF

Rendre les locataires acteurs de leur lieu de vie... C'est par le dialogue et le travail réalisé avec les parties prenantes (associations, collectivités locales...) que le Groupe Mon Abri contribue à enrichir le lien social dans les quartiers. Les dispositifs s'adaptent à la réalité des territoires en gardant une cohérence commune : la volonté, pour les équipes, de 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

Partenariat avec les associations de locataires

Partenaires importants pour le Groupe Mon Abri, les représentants des locataires sont présents dans les conseils d'administration/de surveillance des bailleurs. Ils participent ainsi aux grandes décisions de l'entreprise. Ils interviennent également dans les commissions d'attribution (CALEOL). L'année 2022 a été marquée par l'organisation d'élections pour élire les nouveaux représentants. Des conseils de concertation locative sont aussi organisés dans chacune des sociétés membres. Ces dernières en font des lieux d'information, de dialogue et de co-construction importants pour la vie de l'entreprise. Début 2022, des associations de locataires ont participé à la réflexion sur la raison d'être de Mon Abri. Elles ont ainsi pu donner leur avis sur ce qui leur semblait fondamental et structurant dans le cadre de la naissance de cette nouvelle entité.

Facilitateur de vie

Donner un coup de pouce aux initiatives locales... Cela passe par la mise à disposition de locaux, par l'investissement des collaborateurs ou par une aide financière... Différents projets voient ainsi le jour, dans des domaines variés. Plus d'une centaine de locaux et plus de 130 conventions avec des associations ont été signées dans les territoires. En 2022, avec des associations, des collectivités locales, l'Etat, de nombreux projets ont été soutenus : accompagnement de locataires ayant des troubles du comportement,

création d'un habitat inclusif pour personnes âgées et personnes handicapées, chantier jeunes pour financer des vacances, activités culturelles et créatives (chorales, ateliers couture, scrapbooking, ateliers photo...).

Cohésion sociale

Ce partenariat est renforcé dans les quartiers prioritaires de la ville. Ici, l'enjeu est de créer une synergie avec les différents acteurs locaux de la vie sociale : associations de quartier, centres sociaux, mairies... Les actions sont financées par l'abattement sur la TFPB. En 2022, de nombreuses actions ont été menées, impliquant les habitants à partir de diagnostics en marchant avec toutes les parties prenantes.

“ Soutenir les associations dans l'animation de dynamiques sociales, cela revient à les aider à nous aider à mieux faire notre métier de bailleur social. C'est un échange gagnant-gagnant. Par exemple, soutenir l'association Mots & Merveilles, c'est s'attaquer au mur de l'illettrisme et de l'illectronisme entre nos locataires et nous.

Stéphane Leblanc
Directeur Politique de la Ville

Promocil & L'Avesnoise



Atelier photographie à Mons en Baroeul - 2022

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

DES MURS QUI PRENNENT DE LA COULEUR

À Ronchin, à Lille, à Maubeuge... les fresques fleurissent sur des murs délaissés et donnent de la couleur aux quartiers ! Toujours issues d'ateliers participatifs, impliquant les habitants et/ou les écoles de quartier, ces fresques permettent de sensibiliser à l'art urbain. Un constat unanime : la fierté d'habiter et le respect du travail mené ! De pleines réussites ! Portés par les bailleurs Logis Métropole et Habitat du Nord, ces projets émergent du travail partenarial mené sur le terrain.

LA SANTÉ AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

Étincelle de la Sambre est une association qui accompagne les personnes atteintes du cancer ainsi que leurs proches. Créée en 2009 et située à Maubeuge, l'association apporte une écoute active en organisant des ateliers de bien-être ou « soins de support ». Le 18 novembre 2022, Étincelle de la Sambre a signé une convention de collaboration avec L'ERC (espace ressources cancers) dont l'objectif est d'offrir des soins oncologiques de supports aux patients, au plus proche de leurs lieux de soins. Un local a été mis à disposition par Promocil. De nombreuses prestations y sont proposées, telles que des conseils sur l'accès aux droits sociaux, des rendez-vous avec une psychologue, un accompagnement par une diététicienne, ainsi que des bilans d'activité physique adaptée.

UN TIERS LIEU AU CŒUR D'UN PROGRAMME EN RÉHABILITATION

À Mons en Baroeul, un lieu d'échanges et de rencontres a vu le jour fin 2022 chez Logis Métropole. Ouvert à l'ensemble des locataires concernés par les travaux de réhabilitation, il permet d'y mener des ateliers et des animations diverses sur différentes thématiques du quotidien. Les objectifs sont pluriels. Le lieu permet de favoriser la proximité avec les différents intervenants, de faciliter la vie du quotidien pendant les travaux en apportant un soutien et une écoute régulière dans un lieu convivial et d'animer le vivre ensemble à travers des animations collectives variées.



Fête de quartier le Lac à Sedan organisé avec le Centre Social - 13 mai 2022

UN LIEU DE VIE DANS UN QUARTIER PRIORITAIRE DE LA VILLE

À Ronchin, en pied d'immeubles, un local dénommé MERCIS (pour Maison d'Echange et de Relations Citoyennes Intergénérationnelles et Solidaires) est mis à disposition par Habitat du Nord. C'est le Centre Social du Grand Cerf, le Conseil Citoyen, l'association Voisins Solidaires ou encore les équipes des jardins partagés qui le font vivre quotidiennement. De nombreuses actions y sont menées comme des Repair-cafés, des ateliers broderies, des fresques participatives... Des ateliers pour apprendre à réparer son vélo soi-même ont été ainsi organisés par les bénévoles de l'association Roule ma poule.

RÉSULTATS

2022

- 111 locaux mis à disposition des associations
- 132 conventions actives avec des associations dans les territoires (insertion sociale, gestion des déchets, protection de l'environnement...)

OBJECTIF

2023

Déployer un outil de mesure du nombre de connexions et de solutions trouvées avec les partenaires (lien social, emploi, droits sociaux et économiques...)

04

ADAPTATION DU PATRIMOINE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'année 2022 a vu se concrétiser l'engagement commun des sociétés membres du Groupe Mon Abri vers une stratégie durable. Il se traduit notamment par une connaissance fine du parc, une programmation adaptée avec la poursuite des réhabilitations thermiques et l'accompagnement de nos locataires aux nouveaux usages.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Hausse des charges des locataires et diminution de la solvabilité
- Non-conformité aux exigences sur l'énergie et sur les émissions de GES
- Perte d'attractivité, dépréciation du parc, dégradation de l'image

Identifier le patrimoine le plus énergivore

L'évolution des Diagnostics de Performance Energétique, prévue dans la loi Climat et Résilience, a nécessité d'engager un diagnostic de la performance énergétique du parc en tenant compte de cette nouvelle réglementation. Sur certains programmes anciennement classés F et G, des audits thermiques ont été réalisés. Ils permettent au-delà du diagnostic de bien identifier la nature des travaux à programmer, ainsi que la performance énergétique qui peut être atteinte à l'issue de ces travaux. Les plans stratégiques de patrimoine sont actuellement en cours. Chaque société membre a pour objectif de réaliser son bilan carbone à partir de 2023 et définir sa trajectoire. La stratégie pour y parvenir sera commune tout en tenant compte des particularités liées aux produits et aux territoires.

Poursuivre les réhabilitations thermiques

Des travaux d'ensemble continuent à être menés par les sociétés membres du Groupe Mon Abri. Ces travaux sont de plusieurs ordres : isolation des combles, rénovations thermiques des façades, remplacement de menuiseries. Les résultats sont tangibles. Par exemple, ces actions ont permis à Logis métropole d'économiser 27 tonnes de CO2 suite aux travaux menés de 2018 à 2021. Parallèlement, des projets d'extensions des réseaux de chaleurs existants sont envisagés, comme à Charleville-Mézières, pour compléter le maillage actuel.

Sensibiliser et accompagner

Les travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments s'accompagnent d'une sensibilisation des locataires à la prise en main des nouveaux équipements. Plus globalement, pour réduire la consommation énergétique, pour adapter les usages, de nombreuses actions pédagogiques sont menées au quotidien auprès des locataires (film de sensibilisation, conseils d'éco-gestes, appartements témoin...). L'objectif est de faire changer en douceur les comportements et rendre le locataire "sachant" et "agissant".



Accompagnement à la transition écologique



Chez Espace Habitat, nous avons créé Eco-Boy, une mascotte qui dispense les bonnes pratiques écologiques et économiques via des vidéos sur notre site Internet et des campagnes d'affichage dans les halls d'entrée.

Sabrina Manot
Chargée de Communication

Espace Habitat



EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

DES RÉHABILITATIONS THERMIQUES

Louvroil (59) : Fin du 1er semestre 2022, Promocil a entrepris de réhabiliter les 166 logements des résidences Fauquet et Dessalle à Louvroil*. L'objectif est un DPE étiquette « C ». Un volet thermique important est développé : enveloppe isolante extérieure, isolation des toitures terrasses, installation d'une VMC hygroréglable. Des panneaux photovoltaïques vont permettre de couvrir les consommations des parties communes.
*Résidence située dans le périmètre du NPNRU (Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain) de Louvroil / Sous le Bois. Un projet confié à l'agence d'architecture HYPERBOLE.

Givet (08) : 16 logements ont bénéficié d'une rénovation thermique dans un collectif situé à Givet chez Espace Habitat. Les principaux travaux thermiques réalisés ont concerné le remplacement de la toiture, la mise en œuvre d'une ITE, le remplacement des menuiseries extérieures et des volets, des chaudières murales, et l'installation d'une VMC collective hygro-réglable.

COMMUNIQUER POUR SENSIBILISER ET MIEUX CONSOMMER

Les locataires d'Espace Habitat ont découvert en 2022, un personnage récurrent dans les différents supports de communication de l'entreprise (site internet, réseaux sociaux, journal locataires...). Il s'agit d'Eco-boy qui prodigue des conseils et des astuces pour adopter les bons gestes en matière d'économie d'énergie. Les locataires de Promocil et l'Avesnoise ont pu découvrir des vidéos pédagogiques sur le thème des éco-gestes. Des actions ont également été menées sur site comme la sensibilisation aux Eco-gestes par EDF réalisé à Villeneuve d'Ascq¹ ou le porte à porte avec l'opération CIVIGAZ réalisé à Armentières² (partenariat avec la Ville d'Armentières, Interfaces et GRDF). Un logement² à Saint Pol sur Mer a été spécifiquement réaménagé pour sensibiliser les habitants aux écogestes et ainsi les aider à réaliser des économies d'énergie. Cet appartement pédagogique a été mis à disposition de l'association FACE Flandre Maritime qui l'anime au quotidien.

¹ Logis Métropole
² Habitat du Nord

DES ÉQUIPEMENTS INTELLIGENTS

Une expérimentation a été menée en 2022 dans 135 logements par Logis Métropole sur la Métropole Européenne de Lille avec l'installation de boîtiers connectés¹ sur les cumulus, couplée à la mise en place d'équipements économes sur la robinetterie². Le boîtier intelligent permet de mesurer la température dans le chauffe-eau et dans la soupape de sécurité, ce qui permet de définir la température de consigne idéale pour réduire la consommation. Les objectifs visés sont des économies d'énergie et d'eau, le tout estimé à plus de 200 €/an. Au-delà, c'est également un élément de sécurité en prévenant le risque de développement de la légionelle.

¹ En partenariat avec la société ELAX
² En partenariat avec la société H2EAU



RÉSULTATS

2022

- **46,6%** logements classés en étiquette A, B et C
- **23,63%** logements classés en étiquette GES A, B et C (avec une émission de GES de moins de 20 kg CO2/m/an), 49% en tenant compte de l'étiquette D
- **223** logements réhabilités

OBJECTIFS

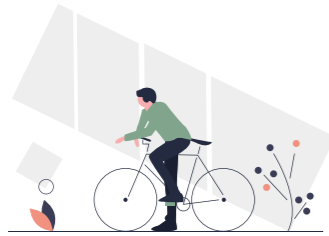
2023

- Réaliser un diagnostic carbone par entité à partir de 2023
- Définir une trajectoire bas-carbone Groupe
- Mesurer annuellement l'état d'avancement du groupe et par entité
- Faire évoluer les pratiques et les comportements des collaborateurs et des locataires

05

IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

Construire, réhabiliter, gérer du patrimoine, faire intervenir des fournisseurs, employer des salariés... autant d'activités qui impactent l'environnement du Groupe Mon Abri et de ses parties prenantes. Sur ces différents sujets, le Groupe s'organise pour déployer une ligne directrice, s'appuie sur des expertises locales et fait évoluer ses process.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Sanctions et manque d'anticipation vis-à-vis des obligations réglementaires
- Insatisfaction des habitants
- Opposition d'associations environnementales
- Manque d'adhésion des équipes, faible capacité à mobiliser les acteurs

Territoire, construction et matériaux

Le Groupe souhaite favoriser l'usage d'éco-matériaux sur les chantiers. Pour cela, ses sociétés membres travaillent avec des partenaires locaux et s'appuient sur des experts comme le CD2E. Elles s'investissent aux côtés des parties prenantes dans les territoires comme par exemple dans le contrat de transition écologique et solidaire du Pacte pour la réussite du Sambre Avesnois ou en signant en 2023, le pacte-biosourcés dans la région des Hauts-de-France. Parallèlement, l'attribution de marché est conditionnée par l'engagement des candidats à organiser la gestion et le réemploi des déchets de chantier.

de nombreux dossiers se dématérialisent : état des lieux, contrôles de sécurité, de prestation... Les sites fonctionnels font l'objet de travaux pour améliorer l'efficacité énergétique des immeubles et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

Des collaborateurs acteurs des éco-gestes

Une cellule éco-gestes composée de salariés des différentes sociétés du groupe organise des temps de sensibilisation autour des questions des déchets, de poids numériques, de la qualité de vie au travail et de la mobilité. Plusieurs temps forts sont organisés chaque année et accompagnés de sensibilisation par les newsletters du groupe.

Achat et consommation

Dans les cahiers des charges des consultations, des critères sont également intégrés au sujet de la composition des produits, les économies d'énergie, la réduction des impacts sur la biodiversité... Les appels d'offres sont dématérialisés ainsi que les factures qui le sont progressivement.

Impact des pratiques professionnelles

En mobilité, le Groupe met en place des actions pour maîtriser son impact environnemental comme l'acquisition de véhicules électriques et hybrides en remplacement des moteurs thermiques, déploiement de la visioconférence et du télétravail. Par ailleurs,



EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

BOUGER AUTREMENT

En septembre, le Groupe a organisé le Challenge de la Mobilité qui vise à promouvoir les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle auprès de nos salariés, pour leurs trajets domicile-travail : marche, vélo, transports en commun, covoiturage... Dans ce cadre, une salariée a choisi de livrer sa version de la mobilité. Un petit matin de septembre, elle a rejoint son lieu de travail chez Espace Habitat à cheval (22 km) ! Cette édition a mobilisé 118 collaborateurs au sein du Groupe... Une belle réussite !



Françoise SIMON (Espace Habitat) pour le challenge de la Mobilité 2022

JOURNÉE MONDIALE DE NETTOYAGE DU NUMÉRIQUE

Sensibiliser à l'empreinte environnementale du numérique par une mobilisation collective des salariés sur le nettoyage des boîtes mails et des serveurs... C'est l'objectif du Digital Cleanup Day organisé annuellement. En 2022, c'est 194 Go de données numériques qui ont été effacées, soit 15 allers-retours Paris Marseille !! Avec un mot d'ordre : Stocker inutilement, c'est polluer !

UN PARTENAIRE ÉCO-PERFORMANT

Le CD2E accompagne, conseille et forme les entreprises et les collectivités pour leur permettre de développer leur expertise et leurs projets sous l'angle de l'éco-transition. Les objectifs poursuivis sont l'intensification des constructions et rénovations performantes, l'émergence des filières d'économie circulaire (biosourcés, déchets du BTP, sédiment, eau) et le développement de la filière solaire photovoltaïque et thermique. Logis Métropole, Promocil, L'Avesnoise et Habitat du Nord ont adhéré au dispositif.

* Centre de Déploiement de l'Eco-Transition dans les entreprises et les Territoires

AGILITÉ AU TRAVAIL

Le télétravail se généralise et les réunions à distance également. Désormais, les salariés peuvent avoir recours au télétravail, limitant les émissions de Co2. Cette organisation est mise en place en tenant compte de la réalité des activités, de la qualité du service client et du bon fonctionnement de l'entreprise, et ce, dans le respect de l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle.



Mathieu BALLAY (Habitat du Nord) pour le challenge de la Mobilité 2022

RÉSULTATS

2022

- **360** tonnes de CO2 émis dans les déplacements professionnels quotidiens sur deux régions (hauts de France et Grand Est)
- **100%** des sites fonctionnels sont équipés pour la visioconférence
- **100%** des collaborateurs ont été associés au nettoyage des boîtes mails et des serveurs...

OBJECTIFS

2023

- Intégrer dans nos projets futurs l'usage de matériaux biosourcés
- Agir aux côtés des parties prenantes pour la création de filières locales de matériaux biosourcés
- Plus de 200 Go d'espaces libérés dans les serveurs et les boîtes mails par les collaborateurs lors de l'action E-clean up Day

06

BIODIVERSITÉ ET UTILISATION DES SOLS

Donner un coup de pouce à la biodiversité... C'est un enjeu pleinement identifié et en devenir dans la stratégie durable du Groupe Mon Abri. Cela passe par la gestion différenciée des espaces verts mais aussi par la préservation du foncier et l'optimisation de l'existant.



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

Renaturer les espaces collectifs

Tonte différenciée, fauchage tardif, prairies fleuries, taille douce, installation de composteurs, plantation d'espèces locales, réalisation de nichoirs et hôtels à insectes. L'ensemble de ces actions permet de remplacer progressivement les grands espaces verts engazonnés. Il participe à l'amélioration de la qualité paysagère de nos résidences. Ceci se fait, quand c'est possible, dans une dynamique participative. Des jardins et potagers partagés sont mis à disposition, parfois animés par des associations partenaires des bailleurs. Les plantations sont l'occasion d'organiser une animation du site et des temps collectifs intergénérationnels entre voisins. Ce travail est accompagné de l'évolution des contrats d'entretien des espaces verts avec l'interdiction de l'utilisation de produits sanitaires et le retraitement des déchets verts.

Préserver le foncier existant

Le Groupe Mon Abri porte plusieurs projets de reconquête de patrimoine existant. Dans la plupart des cas, les projets concernent du patrimoine industriel en zones urbaines. Il peut toutefois également s'agir de patrimoine dans des villages comme des anciens corps de ferme. Ici se rejoignent deux ambitions : préserver le foncier et conserver l'histoire des lieux. Une attention est également portée à la gestion des eaux fluviales avec la limitation voire la suppression de rejets dans les réseaux par l'installation de puisards/pavés drainants ou Evergreen/noues d'infiltration.

Sensibiliser les salariés

Des actions ponctuelles sont mises en place pour sensibiliser les salariés à la préservation de la biodiversité. Plusieurs bailleurs ont ainsi noué des partenariats avec des apiculteurs locaux. Parrainer une ruche et associer les collaborateurs à cette décision d'entreprise permet de donner du sens et d'informer. La production est distribuée à l'ensemble des salariés et aux administrateurs mais aussi aux partenaires. En 2022, cela a représenté près de 800 pots de miel ! Parallèlement, le pré-verger expérimental de Bugnicourt (cf DPEF 2021) est aussi le lieu d'actions de sensibilisation du personnel et des locataires.



Nous travaillons avec les habitants, les associations, les collectivités locales à la préservation et au développement de la biodiversité en milieu urbain. Dans une dynamique participative, contributive de citoyenneté où il est questionné le cadre de vie, nous mettons en place des solutions simples et durables comme des composteurs, des jardins partagés et des espaces différenciés. L'objectif est le bien-vivre ensemble, l'embellissement du lieu de vie et la redécouverte de la nature à sa porte.

Amandine ROSTAN
Responsable Politique de la
Ville-Cohésion sociale

Habitat du Nord



EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

REQUALIFICATION DE FRICHES

Maubeuge (59) : Cette friche abritait anciennement un garage Citroën. A la place, Promocil construit 17 logements individuels et 42 collectifs. Ce projet est un bel exemple de requalification de l'une des friches de ville, réalisé en partenariat étroit avec la Municipalité, la Communauté d'Agglomération Maubeuge Val de Sambre et l'Etablissement Public Foncier (EPF). La première pierre a été posée le 28 septembre 2022.

Faches Thumesnil (59) : 75 logements ont pris place dans une ancienne imprimerie, témoin du patrimoine architectural local d'après-guerre. Menée par Habitat du Nord, cette opération a été entièrement réalisée sur l'emprise industrielle et sur le sous-sol existant conservé de l'imprimerie, dans le respect du gabarit en longueur du bâtiment d'origine (140 mètres linéaires) et sans consommer de foncier. Ainsi, sur la parcelle de plus 6 000m², l'espace pleine terre préexistant a été mis en valeur comme espace d'agrément, tandis que l'implantation en recul a permis d'offrir de larges terrasses ou balcons orientées au sud à chaque logement.

Charleville-Mézières (08) : Espace Habitat aménagé des espaces de vie fonctionnels, peu énergivores et à la portée de tous sur la Friche Grandry, aux portes de la ville et des accès routiers. Sur l'emprise d'une ancienne usine, ce projet permet de préserver le foncier, reconquérir un quartier complet et dépolluer un terrain industriel. Les premiers logements seront livrés début 2023.

FAVORISER LA BIODIVERSITÉ DANS LES ESPACES VERTS

Habitat du Nord s'est engagé depuis 2017 dans une stratégie d'entreprise innovante « Habitat Grandeur Nature ». L'objectif est de renaturer les espaces verts et les abords des immeubles collectifs. En 2022, c'était le cas de deux résidences à Jeumont. Le projet a été développé en concertation avec les habitants. Désormais les anciennes grandes pelouses ont laissé place à un nouveau lieu de vie où se côtoient des arbres fruitiers, des haies composées d'essences locales... Des bacs potagers, des récupérateurs d'eau ont été installés. Le projet se poursuit avec l'entreprise chargée de l'entretien : abandon de tout traitement chimique, moratoire sur la taille des arbres, gestion différenciée pour la tonte, paillage...*

* Un projet porté avec l'association Aubépine et Chevêche et JC Bruneel.



RÉSULTAT

2022

100% des salariés sont sensibilisés à la préservation de la biodiversité

OBJECTIFS

2023

- Étudier la plantation d'espèces locales dans les espaces verts
- Déployer des actions de jardins partagés dans les quartiers en politique de la ville
- Concevoir un plan de gestion des espaces verts prenant en compte la biodiversité (type de produits utilisés, récurrence des tontes...)

07

GESTION DES DÉCHETS ET CADRE DE VIE DES HABITANTS

Cet enjeu en devenir pour le Groupe Mon Abri concerne l'amélioration de la propreté et de la qualité de vie. L'objectif est d'accompagner, repenser les espaces pour limiter le gaspillage de matières, la pollution et la surconsommation.



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

Améliorer la gestion des déchets

La réflexion se veut locale et adaptée aux bâtiments, à l'environnement et aux possibilités techniques de ramassage des déchets. Des bornes d'apports volontaires sous forme de tri enterré ou semi-enterré sont privilégiées dans les secteurs concernés. Parallèlement, des sensibilisations au tri sélectif sont réalisées pour accompagner les locataires, notamment dans les immeubles collectifs. Elles se font sous divers supports de communication (livrets d'accueil, journaux locataires, affichages...). Elles peuvent prendre la forme de porte à porte avec les ambassadeurs du tri, ou des visites organisées de centre de tri. Des temps forts sont organisés comme la participation au World Clean Up Day qui mobilise à la fois des locataires et des salariés.

Traiter les déchets verts

La réflexion est récente dans le Groupe Mon Abri et le mode opératoire n'est pas généralisé, mais des actions de plus en plus récurrentes sont mises en place pour favoriser localement le traitement des déchets verts. Pour cela, des composteurs collectifs sont installés dans certaines résidences. Des bioseaux sont distribués et des formations dispensées. Des composteurs individuels sont également déployés avec l'aide des partenaires locaux.

Favoriser le recyclage et le réemploi

Des partenariats sont tissés avec des associations ou des entreprises spécialisées dans le recyclage des encombrants. Elles interviennent dans les espaces communs de stockage pour récupérer et redonner vie aux meubles délaissés. Des sensibilisations au cycle de vie des produits sont réalisées à travers des animations (type Gratifieria) ou par l'exposition d'objets recyclés.

Soutenir des pratiques de mobilités plus durables

L'objectif est de participer à la diminution des émissions de Co2 en encourageant les locataires à se tourner vers des moyens de déplacements autres que la voiture individuelle. Pour cela, des locaux vélos sont aménagés dans certaines résidences. Des bornes de recharge électriques seront déployées également dans l'avenir.

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

POUR UN MONDE PLUS PROPRE

Que ce soit à Charleville-Mézières, Maubeuge, Ronchin, Villeneuve-d'Ascq, Jeumont, La Madeleine... le Groupe Mon Abri a organisé des temps collectifs dans le cadre du World Clean Up Day. Les objectifs sont de plusieurs ordres : nettoyer les abords de la résidence, rendre les locataires acteurs de l'opération, impliquer les salariés à leurs côtés et sensibiliser au jet de déchets sauvages et au respect des espaces communs. Une action coup de poing qui a permis de ramasser plusieurs dizaines de kilos de déchets.

« ENSEMBLE, JETONS MOINS, TRIONS MIEUX »

Du 2 avril au 2 juillet 2022, les locataires de la résidence de l'Esplanade du Lac à Sedan d'Espace Habitat ont participé à cette grande opération de sensibilisation ! Diverses animations et ateliers leur ont été proposés en collaboration avec Ardenne Métropole, ainsi que des conseils pour améliorer le tri, composter et réduire leurs déchets...

LA GESTION DES DÉCHETS EN COLLECTIF

En 2022, à la Comtesse de Ségur à Ronchin, en partenariat avec la Métropole Européenne de Lille et la commune de Ronchin, Habitat du Nord a implanté des bornes d'apports volontaires enterrées (PAVE) en pied d'immeubles.

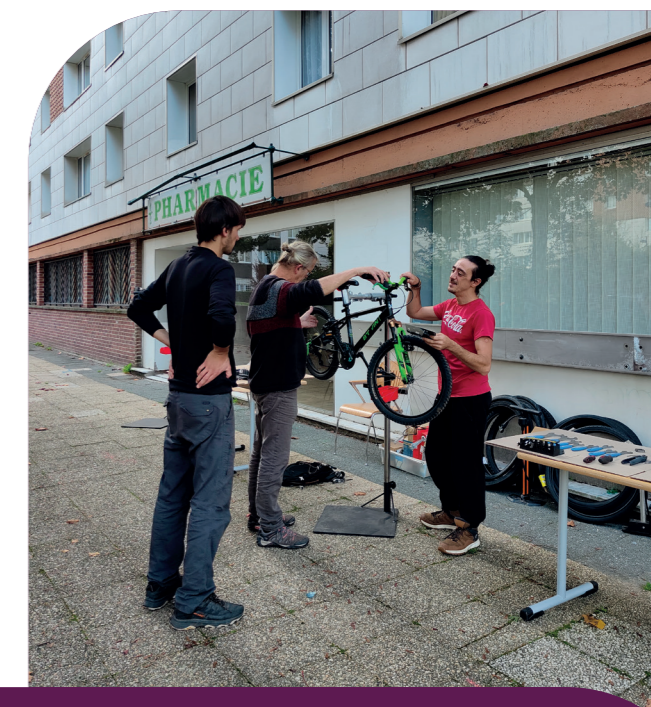
Des sondes préviennent l'entreprise de collecte qui intervient en fonction du remplissage. La vigilance reste de mise pour continuer à accompagner les locataires à la prise en main de ces nouveaux équipements.

APPRENDRE À COMPOSTER

À Sainghin-en-Mélantois, à la Madeleine et à Sedan, des déploiements de composteurs collectifs ou des distributions de composteurs individuels ont été menés au cours de l'année 2022. Portées par Logis Métropole et Espace Habitat avec les partenaires locaux (EPCI, centres sociaux et adultes relais), elles ont été accompagnées de temps de sensibilisation des locataires à l'usage de ces nouveaux outils.

FACILITER LA MOBILITÉ DOUCE DES LOCATAIRES

Pour optimiser les déplacements doux, il faut s'assurer du bon état général de la monture... Aussi, à Mons-en-Baroeul, des ateliers d'auto-réparation de vélos ont été organisés par Logis Métropole et animés par l'association Bicycl'Up dans le cadre du lancement de la réhabilitation Place de Bourgogne.

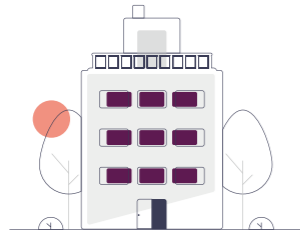


OBJECTIFS 2023

- Accompagner nos locataires dans le bon usage du tri sélectif
- Poursuivre des campagnes propreté pour sensibiliser sur la gestion des déchets
- Nouer des partenariats avec des structures associatives spécialisées dans la collecte et le réemploi

CONTRIBUTION À LA REDYNAMISATION DES TERRITOIRES

Le Groupe Mon Abri est engagé sur plusieurs programmes de taille significative en cœur de ville ou en renouvellement urbain. Toutes ces opérations posent les bases concrètes de la transformation des villes ou de leurs quartiers. Elles servent également l'action publique pour réduire les difficultés urbaines, les difficultés démographiques, sociales et économiques des territoires concernés.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Non-réponse aux attentes de certaines collectivités
- Perte d'attractivité du patrimoine situé dans ces territoires
- Ne pas répondre aux enjeux de la ZAN (Zéro Artificialisation Nette)

Le programme "Action cœur de ville"

"Action cœur de ville" est un plan national d'investissement qui a pour objectif de redynamiser les centres-villes des villes moyennes. Maubeuge et Charleville-Mézières sont deux centres villes ciblés par ce plan d'investissement piloté par le ministère chargé de la Cohésion des territoires et l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT). Les sociétés du groupe, Promocil et Espace Habitat sont ainsi engagées dans cette dynamique à côté de leurs partenaires locaux. L'objectif est d'accroître de nouveau l'attractivité de ces villes moyennes par un renouvellement de l'offre de logements, de services variés et de commerces de proximité.

Programme de Rénovation Urbaine, Eco-quartiers, Programme de résidentialisation

Les opérations remarquables sur Maubeuge, Saint Pol sur Mer, Mons en Baroeul, Louvroil ou encore Fourmies sont de parfaits exemples de partenariat avec les acteurs publics et privés locaux pour désenclaver les quartiers, augmenter la diversité de l'habitat en favorisant la mixité sociale. Le Groupe réalise des aménagements urbains et des programmes immobiliers de qualité prenant en compte les différents usages des parties-prenantes. Ainsi, l'adaptation de la densité du quartier à son environnement et aux fonctions de développement économique est un objectif socle pour réussir la transformation urbanistique voulue.

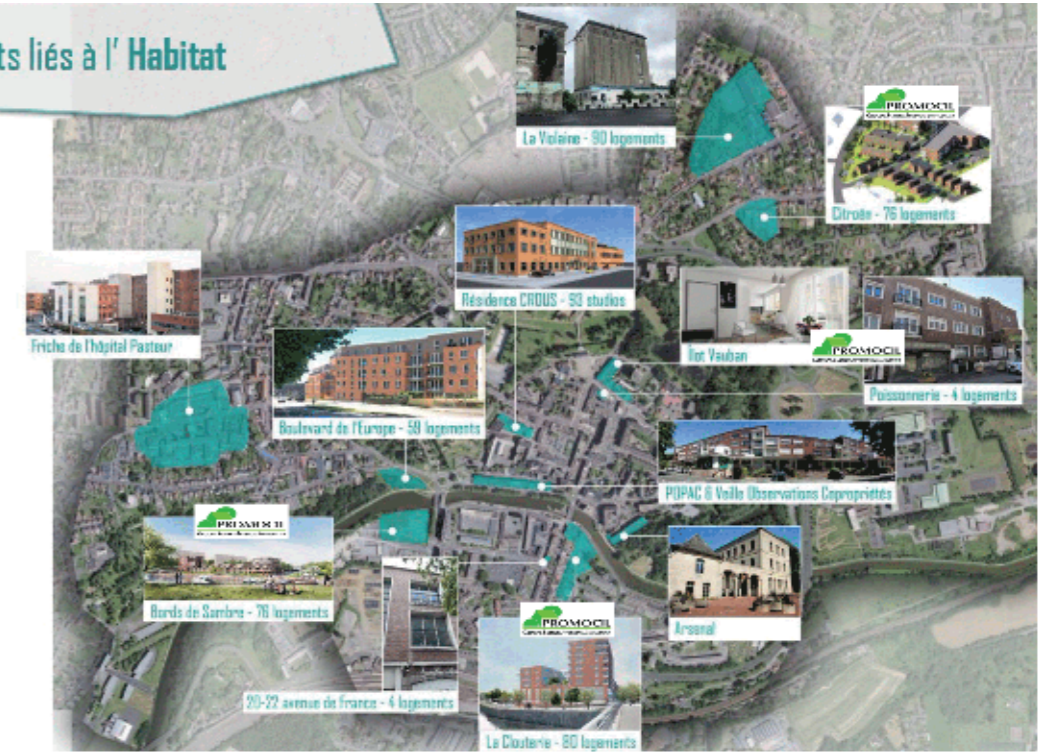


EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

Projets liés à l'Habitat

ACTION CŒUR DE VILLE - MAUBEUGE

Promocil est engagé aux côtés de la Ville de Maubeuge, de l'État, de la CAMVS et de la Région dans la dynamique Action Cœur de Ville à Maubeuge (ACV). Les quartiers de la Clouterie, des Bords de Sambre, Citroën et du Square Lafayette sont les futures références d'une ville renouvelée.



NPNRU - SAINT POL SUR MER

L'année 2022 a été marquante pour le projet NPNRU de Saint Pol sur Mer (qui concerne plus de 900 logements d'Habitat du Nord). Le dialogue s'est poursuivi avec les groupements en compétition dans le cadre du marché de conception-réalisation. Le choix d'une gouvernance partagée avec l'ensemble des partenaires (ANRU, ville, communauté urbaine) a permis d'avancer de manière commune sur ce projet. Le marché fait évoluer le plan guide pour optimiser le développement de services aux habitants (en retravaillant les limites de terrains publics/privés). Les habitants ont également été associés à toutes les étapes durant l'année et ont pu découvrir et se prononcer sur les offres des groupements. Enfin, 2022 a été aussi marquée par la fermeture définitive de 4 entrées du site en vue de la démolition prévue en mai 2023.

NPNRU - MONS EN BAROEUL

Sur la Métropole Européenne de Lille, dans le quartier du Nouveau Mons, Logis Métropole lance un programme de 206 logements dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU). La Ville entend désenclaver le quartier du Nouveau Mons, l'insérer aux dynamiques métropolitaines et offrir une agréable qualité de vie à ses habitants. Les différents projets de ce programme visent à concilier les concepts de "Ville intense" et "Ville durable".

RÉSULTATS

2022

.74,55% des partenaires économiques sont locaux (fournisseurs et prestataires locaux)

.290 logements : effort annuel moyen en production et acquisition de logements

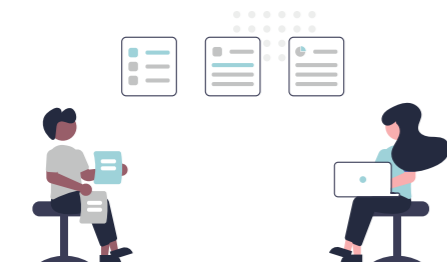
OBJECTIF

2023

Accompagner la transformation des territoires par des opérations diversifiées, avec une maîtrise de l'impact carbone et des réserves foncières.

CONTRIBUTION À L'EMPLOI, À L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE ET L'ÉCONOMIE LOCALE

Les investissements financiers du groupe dédiés à l'aménagement des territoires, de construction et de réhabilitation de l'habitat soutiennent une dynamique d'emploi locale. Celle-ci permet de proposer des emplois rémunérés productifs, et ce, dans un cadre de travail respectueux de la réglementation.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Non-satisfaction des attentes de certaines collectivités
- 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

Insertion professionnelle par l'activité économique

Les sociétés membres incluent dans leurs marchés, des clauses réservées aux Associations et aux Entreprises d'Insertion. Des partenariats locaux avec des missions locales, des Groupements d'Intérêt Public, des PLIE ou des Maisons de l'Emploi sont fortement soutenus pour intensifier les pratiques d'insertion économique. Le Groupe s'attache ainsi à promouvoir l'égalité des chances. 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.

Dynamiser l'emploi local

Quelques soient les territoires, les sociétés membres s'unissent dans le cadre d'une même stratégie pour renforcer une articulation Emploi-Insertion-Logement. Cette volonté coïncide avec un mouvement professionnel tant régional que national, pour améliorer l'accès à l'emploi des locataires du parc HLM. Elle répond également à la volonté de l'Etat, traduite dans les Hauts-de-France, par une expérimentation organisée par la DREETS, pour favoriser le recrutement des locataires du parc social. En 2022, un processus "Emploi-Insertion-Logement" a été formalisé au niveau du groupe, lequel sera démultiplié dans chaque société membre.

“

Nous intervenons dans différents projets dédiés à l'emploi, à la formation et à l'insertion professionnelle. Nous sommes persuadés que le bailleur social peut jouer un rôle de facilitateur entre ses locataires et les partenaires professionnels des territoires.

+ de 50 locataires ont été accompagnés vers l'emploi en 2022

Céline Lecoeuvre
Cheffe de Projet
Innovation Sociale

Habitat du Nord



EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

DES CHANTIERS POUR INSÉRER

L'association d'Action Educative des Ardennes (A.A.E.A) est la seule structure en France qui propose à un public sous-main de justice un parcours complet d'insertion socio-professionnelle dans le secteur du bâtiment et du second-œuvre. L'AAEA est une association d'insertion partenaire avec laquelle Espace Habitat collabore chaque année, pour certains travaux de peinture (parties communes ou logements). L'accompagnement débute dès l'incarcération et s'achève lorsque les personnes, pour la plupart des jeunes hommes, ont retrouvé leur autonomie (emploi et logement). L'AAEA propose un contrat de travail dans le secteur du second-œuvre et permet à la personne de respecter ses obligations judiciaires (indemnisations des victimes, soins, etc.), ainsi qu'un accompagnement social.



4414 heures réalisés sur 2022 par l'A.A.E.A



au déménagement et 8 débarras d'encombrants, ce qui a représenté 594.5 h de prestations pour la Courte Echelle. C'est ainsi que 900 m² d'objets et de matériaux divers ont ainsi été transportés par les personnes en insertion.

À Saint-Pol-sur-Mer, dans le cadre du Nouveau Programme de Rénovation Urbaine (NPNRU), les Résidences Jean Bart-Guynemer vont bénéficier de profonds changements dans les années à venir : réhabilitations, résidentialisations, démolitions... Près de 900 logements sont concernés. Pour accompagner les habitants à déménager, Habitat du Nord a conventionné avec l'association « La Courte Echelle » spécialisée dans les chantiers d'insertion et promouvant le travail comme support de sociabilisation. La vocation de cette association est de permettre à des jeunes et adultes, confrontés à des difficultés d'accès à l'emploi liées à un manque d'expérience, de qualification ou à une qualification obsolète, de s'insérer ou se réinsérer dans le monde du travail. Une équipe de 4 aides déménageurs et un encadrant interviennent pour le déménagement. En 2022, 51 prestations ont été réalisées dont 43 aides

RÉSULTAT

2022

• 56 934 heures d'insertion économique

OBJECTIFS

2023

- Accroître le nombre d'heures d'insertion économique
- Mettre en place des indicateurs quantitatifs pour suivre le nombre de locataires accompagnés vers une sortie positive d'emploi et/ou de formation

10

CONTRIBUTION À L'EMPLOI DURABLE

La politique de recrutement trouve son ancrage dans la raison d'être du groupe "Ensemble, dans les territoires, inventer et construire un cadre de vie durable pour tous". Cette mission sociale ainsi posée, permet à chaque collaborateur.trice de se reconnaître dans ces valeurs de partage, de proximité et de service.



RISQUES IDENTIFIÉS :

- Risques liés à l'emploi précaire
- 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
- Difficulté à motiver et engager les collaborateurs

Attirer les candidats, les fédérer et préparer l'avenir

La mission sociale des organismes d'HLM attire de manière croissante des candidats en quête de sens. La recherche de l'intérêt général des bailleurs sociaux, qui pouvait apparaître peu attractif il y a quelques années, incite de nouveaux candidats à pousser les portes de ce secteur d'activité. C'est l'opportunité pour les sociétés membres d'intégrer de nouveaux potentiels et d'anticiper la perte de savoir-faire due aux futurs départs à la retraite dans les organisations. Pour cela, le groupe maintient une politique en faveur de l'apprentissage ou de contrat de professionnalisation. C'est une véritable chance pour le candidat et l'entreprise qui l'accueille. Porteurs de nouvelles compétences, les jeunes apprenants amènent un nouveau regard sur l'entreprise, montent en compétence progressivement. Des opportunités d'emploi en découlent très souvent. Un système de tutorat est systématiquement effectué. Cela permet de faciliter l'intégration pour mieux connaître l'entreprise, son organisation, ses métiers et son fonctionnement.

Principes d'égalité, de non-discrimination, de diversité

De manière volontariste, le groupe s'assure que l'accès aux postes disponibles dans les entreprises résulte du seul profil professionnel (parcours formatif, compétences, expérience professionnelle, etc.), et non de critères subjectifs et discriminants tels que le sexe, l'âge, les origines... En conséquence, les sociétés membres s'engagent à ce que les offres soient neutres et ne véhiculent pas de stéréotypes pouvant apparaître comme discriminatoires. Les sociétés s'engagent également à une diffusion large des postes à pourvoir en interne afin que les emplois, y compris à responsabilité, soient portés à la connaissance de l'ensemble du personnel. Nos processus de recrutement sont identiques, objectifs et équitables. Par la connaissance partagée des offres d'emploi issues de chaque société membre, le groupe ambitionne de promouvoir des opportunités de carrières internes pour les collaborateurs.

Négociation et accords collectifs

En 2022 s'est poursuivi le travail de concertation avec les représentants des salariés au sein de chaque société membres du groupe Mon Abri. Des accords d'entreprises ont porté sur la NAO (Négociation Annuelle Obligatoire), égalité hommes femmes, organisation du temps de travail, télétravail, qualité de vie au travail, Plan d'épargne retraite d'entreprise collectif, Plan d'épargne d'entreprise et intéressement.

RÉSULTATS 2022

- **85%** des salariés ont suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années
- **7 784** heures de formations ont été organisées sur l'année
- **71%** de salariés ont été formés dans l'année

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022



EMPLOI ET HANDICAP

Promocil et L'Avesnoise poursuivent leur plan de maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap et s'attachent à offrir des conditions de travail adaptées afin de sensibiliser les collaborateurs et faire évoluer les regards sur cette question. Ainsi elles accueillent régulièrement des stagiaires en situation de handicap. En 2022, 13 salariés ayant une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé ont été recrutés par ces sociétés.

La participation à la journée internationale du DUODAY est également un élément fédérateur entre collaborateurs. En effet, la constitution de duos entre

des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires de l'entreprise permet de changer les regards et dépasser les préjugés. Deux duos ont ainsi été réalisés en 2022.

INDEX EGALITÉ HOMMES-FEMMES

Index égalité Hommes-Femmes 2022
96,25/100

Les managers sont mobilisés avant l'attribution des augmentations individuelles, pour rappeler les obligations légales en matière d'égalité salariale. Des ciblage des écarts injustifiés le cas échéant, sont effectués.

La formation professionnelle constitue également un outil privilégié par le groupe pour réduire les inégalités et permettre à toutes et tous d'accroître ses qualifications.



OBJECTIFS 2023

- Continuer à former plus de 80% des collaborateurs du groupe sur les deux prochaines années.
- Promouvoir les opportunités internes professionnelles

ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE / PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'année 2022 est l'année de consolidation des fondamentaux d'ordre juridique, stratégique et éthique entre les sociétés membres. Ces éléments fondateurs permettent d'une part d'harmoniser les pratiques et les usages, et d'autre part d'écrire une politique commune à chaque enjeu stratégique du Groupe Mon Abri.



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)
- Coûts financiers et arrêt de l'activité opérationnelle en cas de cyber-attaque réussie

Une charte déontologique Groupe, des règles de conduites communes

En 2022, une charte de déontologie des salariés dans le cadre de leur activité professionnelle a été signée au niveau du groupe. Ce code de conduite, qui sera déployé à partir de 2023, assure une politique commune pour maîtriser les risques en termes de réputation, de responsabilités juridiques et financières. Il est basé sur les valeurs coopératives du groupe et sa raison d'être. Il définit les thèmes importants et les valeurs à transmettre au sein des équipes et dans le cadre de l'exercice de leurs activités.



L'anticipation des risques de cyber-attaque

La stratégie de sécurité des sociétés membres du groupe est basée sur une réflexion autour de trois axes : la résilience du système d'information, la sensibilisation du personnel, et le plan de reprise d'activité. Ces trois axes permettent de minimiser le risque de cyberattaque tout en assurant un degré élevé de résilience du système d'information et en augmentant la vitesse de reprise d'activité informatique.

Ainsi en 2022, un document cadre de la politique Générale de Sécurité des Systèmes d'information (PSSI) pose les principes fondamentaux pour chaque société membre. En parallèle des actions de sensibilisation ou de formation ont été réalisées sur les deux thèmes suivants : accompagnement à la gestion des données personnelles et sensibilisation aux risques de cyberattaques.

EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2022

CONFÉRENCE "CYBERSÉCURITÉ LES ENJEUX POUR LES ORGANISATIONS"

En 2022, Olivier SIEROCKI, Responsable et Officier de Sécurité des Systèmes d'Information de THALES et Jérôme RIDET, Enseignant-Chercheur et Conseiller délégué Numérique et Nouvelles Technologies à l'Université Polytechnique des Hauts-de-France, ont animé cette conférence. Plus de 340 collaborateurs du groupe ont pu y participer et être sensibilisés à cet enjeu.



DES NEWSLETTERS RÉCURRENTES POUR FORMER AUX "CYBER-GESTES"

En 2022, une série de newsletters a été créée par les équipes informatiques de sociétés membres afin d'informer sur les bonnes pratiques informatiques en lien avec les risques d'attaque. Cinq newsletters ont été ainsi publiées et transmises aux collaborateurs, sur les thèmes :



- Reconnaître un mail de phishing
- Les mots de passe
- L'ingénierie sociale
- La sécurité sur les réseaux sociaux
- La fraude au président

LA RGPD AU CŒUR DE L'ORGANISATION

Dans chaque société membre, de la formation externe ou de la sensibilisation interne ont été réalisés. Des actions ont été menées pour accroître le niveau de sécurité des traitements comme la cartographie de l'ensemble des activités de traitement, la mise à jour du registre les recensant, l'organisation des formations et de sensibilisation récurrente des collaborateurs et la rédaction des procédures internes s'y affèrent.

RÉSULTATS
2022

- **48%** de salariés ont suivi la conférence de cybersécurité
- **471** salariés ont accès aux newsletters "cyber-gestes" diffusées (5 newsletters en 2022)

OBJECTIFS
2023

- Déploiement de la charte de déontologie au sein des sociétés membres
- Création d'un comité risque informatique groupe
- Déploiement de 5 autres newsletters sur les cybergestes

Note méthodologique

MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires a été défini par les Directions des sociétés composant le groupe Mon Abri. Il est convenu que le modèle d'affaires est actualisé chaque année avec les données d'entrée et la création de valeur. Il fait l'objet de revue en comité de direction annuellement. En 2023, des évolutions sont perceptibles par rapport à la première édition. En effet, le comité de Direction a souhaité que celui-ci intègre :

- La raison d'être nouvellement définie
- Des modalités d'interaction avec les parties prenantes

PRIORISATION DES ENJEUX SOCIÉTAUX

Méthodologie 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. Les enjeux prioritaires sont couverts par des indicateurs quantitatifs précis faisant l'objet d'un contrôle interne et externe.
4. Méthode de mise à jour : il est convenu de procéder à un suivi annuel de l'analyse des risques par le comité de Direction. L'attention est portée sur les enjeux en devenir pour réévaluer leur degré de priorité. La re-cotation des enjeux est, quant à elle réalisée tous les trois ans à minima pour définir les priorisations. Pour ce faire, une analyse de matérialité est effectuée. A cette occasion, un comité de pilotage composé des différentes sociétés du Groupe Mon Abri est constitué. Les parties prenantes peuvent être sollicitées. La re-cotation est proposée au comité de Direction du groupe Mon Abri.

Édition 2022

Il a été procédé, de manière exceptionnelle au bout d'une année, à une réévaluation des enjeux prioritaires et en devenir ciblés pour la DPEF 2021. Cette réflexion a été alimentée par la publication en 2022 de la raison d'être du groupe Mon Abri et par la définition de sa stratégie durable. Elle a abouti à une liste de 11 enjeux : 8 enjeux prioritaires et 3 enjeux en devenir. Les 8 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
- Qualité de service et satisfaction
- Soutien aux dynamiques sociales et au tissu associatif (anciennement nommé : « Partenariat avec le tissu associatif et lien social »)
- Adaptation du patrimoine au changement climatique
- Contribution à la redynamisation des territoires
- Contribution à l'emploi, à l'insertion par l'activité économique et l'économie locale (anciennement nommé « Critères sociaux et environnementaux dans les achats »)
- Contribution à l'emploi durable

- Éthique/déontologie/protection des données personnelles

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 est suivie 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

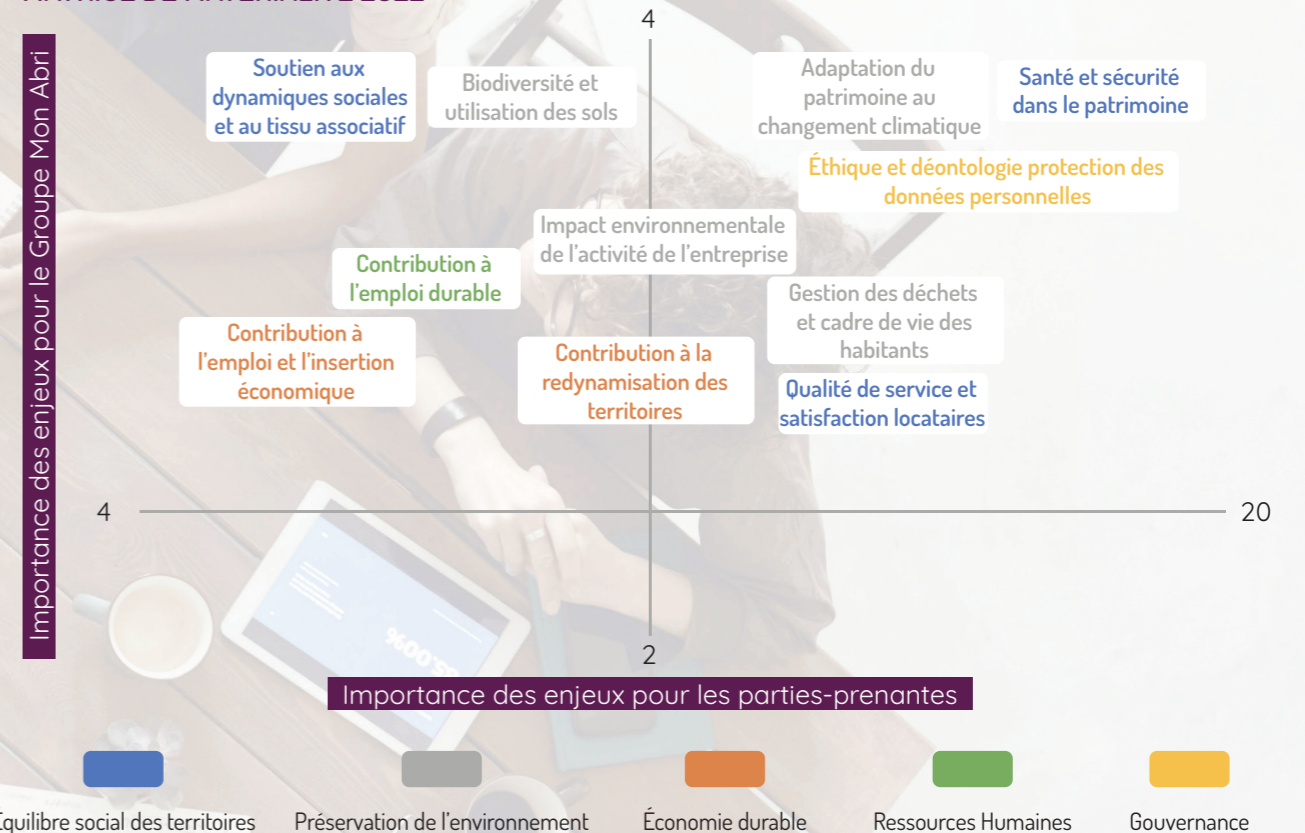
3 enjeux ont été réévalués et n'entrent pas dans cette DPEF 2022. Ce sont des enjeux réglementaires ou demandant une analyse fine des besoins locaux. Ils sont suivis directement par les ESH. Il s'agit de :

- Équité des attributions et mixité sociale et générationnelle
- Adéquation du parc aux besoins des territoires : enjeu extrait de la DPEF et géré dans chaque ESH pour une analyse fine des besoins
- Santé, sécurité et conditions de travail

1 enjeu a été pleinement intégré au modèle d'affaires du Groupe Mon Abri. Il s'agit de :

- Relations aux parties prenantes.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2022



PÉRIODE ET PÉRIMÈTRE DE REPORTING

Les données collectées couvrent la période du 1er janvier au 31 décembre de l'année 2022. 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 fait l'objet d'une publication consolidée à l'échelle du Groupe.

La majorité des indicateurs a été définie et collectée 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, dératissage, 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
- Nombre de salariés ayant eu une sensibilisation à la cybersécurité dans l'année

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'accession à la propriété. En effet, Habitat du Nord Coop ne possède au 31 décembre 2022 que 7 logements en PSLA (Prêt Social Location Accession) et Mon Abri en possède 14. Les indicateurs concernés sont :

- 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
- Le classement énergétique du patrimoine (ancien DPE)
- Les émissions de Co2 des déplacements quotidiens

De même, l'enjeu "Partenariat avec le tissu associatif et lien social" ne concernent pas les coopératives.

EXCLUSIONS

Les enjeux relatifs à la lutte contre le gaspillage alimentaire, à la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, aux actions pour le sport et l'activité physique 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.



Indicateurs annuels

Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Patrimoine Total	Patrimoine total	Nombre de logements	45478	45602
	Nombre total de logements locatifs	Nombre de logements	42923	42969
	Nombre total d'équivalents-logements	Nombre d'équivalents-logements	2487	2619
	Nombre de logements financés en PSLA déteu au 31/12	Nombre de logements	53	ND
	Autres types de patrimoine déteu par l'organisme	Nombre de logements	1	ND
Effectif total moyen (en ETP)	Effectif total (CDI+CDD)	Nombre d'ETP	651,58	632,81
Chiffre d'affaires combiné (hors charges récupérables)	Chiffre d'affaires total (hors récupération des charges locatives)	k€	211,1	201,2
Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	Nombre total de ménages occupant un logement locatif au 31/12	Nombre de ménages	40848	40853
Nombre de communes où l'organisme possède du patrimoine		Nombre de communes	306	266
Effort annuel moyen en production et en acquisition de logements	Nombre de logements acquis et produits en année N	Nombre de logements	253	464

Promouvoir l'équilibre des territoires				
Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Soutien à l'accès à la propriété	Part des ventes à particulier faite avec des locataires du groupe Mon.Abril / Part des ventes à particulier	%	27%	55%
	Ventes sécurisées par une garantie de rachat et relogement	Nombre de logements	86	77
Personnel de terrain	Personnel de terrain	Nombre	176,84	187
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% de leur activité	Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - dédié à l'accompagnement social à au moins 50% de leur activité	Nombre d'ETP	46,8	51,58
Personnel dédié au cadre de vie et à la relation client - Autres	Nombre de salariés chargé de clientèle, chargé d'affaires, chargé de relation client, personnel des centre de relation client, Standard, chargé de mutation	Nombre	141,68	159
Nombre d'attributions dans l'année	Nombre d'attributions de logements réalisées dans l'année	Nombre d'attributions	4353	4719
Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires - Locaux mis à disposition	Nombre de locaux	0	32
	Autres associations - Locaux mis à disposition	Nombre de locaux	111	73
Ratio Nombre de contrôles de sécurité/Nombre d'entrées d'immeubles	Ratio Nombre de contrôles de sécurité/Nombre d'entrées d'immeubles	Nombre de contrôles de sécurité/Nombre d'entrées d'immeubles	7,56289	7,74331
Ratio Nombre de visites d'entretien par logement	Ratio Nombre de visites d'entretien par logement	Nombre de visites d'entretien des logements/Nombre de logements locatifs	1,1078	0,9305

Préserver l'environnement				
Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Classement énergétique du patrimoine - Ancien DPE	Part des Logements classés en étiquette énergétique A (0-50 kWh/m²/an)	%	1,62%	1,57%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m²/an)	%	12,03%	11,56%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m²/an)	%	30,39%	33,28%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m²/an)	%	26,79%	32,24%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m²/an)	%	11,84%	14,50%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m²/an)	%	3,97%	3,74%
	Part des Logements classés en étiquette énergétique G (bâti énévire)	%	1,10%	1,15%
Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre	Performance énergétique moyenne du parc locatif	kWh/m²/an	188	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES A < (6 kg CO2/m²/an)	%	1,97%	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES B (6-10 kg CO2/m²/an)	%	5,18%	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES C (11-20 kg CO2/m²/an)	%	16,42%	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES D (21-35 kg CO2/m²/an)	%	29,87%	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES E (36-55 kg CO2/m²/an)	%	23,99%	ND
	Nombre de Logements classés en étiquette GES F (56-80 kg CO2/m²/an)	%	9,31%	ND
Classement énergétique / selon les émissions carbone du patrimoine - nouveaux DPE	Nombre de Logements classés en étiquette GES G (> 80 kg CO2/m²/an)	%	1,01%	ND
	Emissions de GES moyennes du parc locatif	kg d'équivalent CO2/m²/an	37	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique A (0-50 kWh/m²/an)	%	0,00%	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique B (51-90 kWh/m²/an)	%	0,18%	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique C (91-150 kWh/m²/an)	%	0,17%	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique D (151-230 kWh/m²/an)	%	2,11%	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique E (231-330 kWh/m²/an)	%	3,08%	ND
Climat-déplacement Emissions de CO2 des déplacements quotidiens de la flotte automobile	Part des Logements classés en étiquette énergétique F (331-450 kWh/m²/an)	%	2,81%	ND
	Part des Logements classés en étiquette énergétique G (bâti énévire)	%	1,28%	ND
	Performance énergétique moyenne du parc locatif	kWh/m²/an	225	ND
	Total des émissions de CO2 des déplacements quotidiens	tonnes de CO2	360	ND
	Nombre de véhicules (fonction + service)	Nombre de véhicules	232	ND
Nombre de logements réhabilités	Distance parcourue dans l'année (Km)	km	2 838 829	ND
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	gCO2 / km	127	ND
	Commentaires généraux - Climat - Déplacements	Aucune	0	ND
Nombre de logements réhabilités	Nombre de logements réhabilités	Nombre de logements	223	904

Contribuer à une économie durable				
Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Effort annuel en maintenance et entretien	Dépenses annuelles d'entretien	M€	64,5	66,0
Part de fournisseurs locaux	Part des fournisseurs et prestataires locaux	%	74,55%	ND
Heures d'insertion générées par l'activité économique	Nombre d'heures d'insertion	Nombre d'heures	56934,5	59475,5

Valoriser les ressources humaines				
Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Répartition des effectifs par type d'emploi : CDI, CDD; Interim	Part d'ETP en CDD (Hors CDD de remplacement)	Nombre d'ETP	5,27%	3,03%
	Part d'ETP en CDI	Nombre d'ETP	92,98%	94,85%
	Part d'ETP en Interim	Nombre d'ETP	1,76%	2,12%
Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	k€	121,1	1977,76
	Contribution collectées par l'URSSAF	k€	3382	6118
	Nombre de travailleurs handicapés employés durant l'année	Nombre de salariés	34	24
Index de l'égalité professionnelle	Travailleurs handicapés employés durant l'année - en ETP	Nombre d'ETP	28,5	19,31
	Index de l'égalité professionnelle femmes-hommes reporté pour l'année	nombre de points	96,25	ND
	Nombre de salariés formés dans l'année: ouvriers /ouvrières	Nombre de salariés	125	120
Volume annuel de formation par catégorie de salariés	Nombre de salariés formés dans l'année: "Employés"	Nombre de salariés	174	128
	Nombre de salariés formés dans l'année: Agents de maîtrise	Nombre de salariés	126	115
	Nombre de salariés formés dans l'année: "Cadres"	Nombre de salariés	50	39
	Nombre de salariés formés dans l'année: "Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)"	Nombre de salariés	12	13
	Nombre d'heures de formation: Ouvriers/ères	Nombre d'heures	1550	2086,5
	Nombre d'heures de formation: Employés	Nombre d'heures	2390	1997
	Nombre d'heures de formation: Agents de maîtrise (Nombre d'heures)	Nombre d'heures	2286,5	2132,5
	Nombre d'heures de formation: Cadres	Nombre d'heures	1404,25	640,5
	Nombre d'heures de formation: Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	Nombre d'heures	153,5	189,5
	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Hommes)	Nombre de salariés	281	ND
	Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années (Femmes)	Nombre de salariés	299	ND

Gouvernance et relations aux parties prenantes				
Nom chapitre	Titre de la donnée à collecter	Unité	2022	2021
Satisfaction des locataires	Date de la dernière enquête de satisfaction des locataires	Année	2022	ND
	Date de l'avant dernière enquête de satisfaction des locataires	Année	NC	ND
	Date de l'enquête de satisfaction des locataires avant cela	Année	NC	ND
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	%	0	ND
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	%	0	ND
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du service rendu	%	87	ND
	Question sur laquelle portent les résultats de la dernière enquête satisfaction des locataires	Texte	Êtes-vous, globalement satisfait de votre bailleur ?	ND
	Part des locataires qui se déclarent satisfaits du traitement des demandes techniques dans les parties communes	%	81	ND
	Libellé de la question sur la satisfaction concernant les interventions techniques dans les parties communes	Texte	Globalement, comment jugez-vous les demandes de traitement d'intervention des parties communes ?	ND
	Nombre de conventions actives avec les associations locales	Nombre de conventions actives avec les associations	Nombre	132
% ayant eu une sensibilisation à la cybersécurité dans l'année	% de salariés sensibilisés	%	50	ND

MON ABRI**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 2022

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 2022 (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

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », 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.

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 2023 et juin 2023 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 la direction générale, les directions administration et finances, ressources humaines, patrimoine, clientèle 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 :
 - o 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
 - o 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 les deux entités contributrices suivantes : Habitat du Nord et Espace Habitat ;
- 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 :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o 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 deux entités contributrices (Habitat du Nord et Espace Habitat) 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 5 juin 2023



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

Soutien aux dynamiques sociales et au tissu associatif
Biodiversité et utilisation des sols
Contribution à l'emploi et l'insertion économique
Contribution à l'emploi durable
Impact environnementale de l'activité de l'entreprise
Contribution à la redynamisation des territoires
Adaptation du patrimoine au changement climatique
Santé et sécurité dans le patrimoine
Ethique et déontologie protection des données personnelles
Gestion des déchets et cadre de vie des habitants
Qualité de service et satisfaction locataires

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

Indicateur	Entité
% de satisfaction des locataires	Groupe
% de satisfaction des locataires sur l'entretien des parties communes	Groupe
Nombre de salariés sensibilisés à la cybersécurité	Espace Habitat
Nombre de contrôles sécurité dans les parties communes	Espace Habitat
Nombre d'attributions dans l'année	Espace Habitat
Classement énergétique du patrimoine DPE / GES	Espace Habitat
Nombre de logements réhabilités dans l'année	Espace Habitat
Nombre et typologie des partenaires économiques	Espace Habitat
Répartition des effectifs par type d'emploi : CDI, CDD, Intérim	Espace Habitat
Nombre de conventions actives avec les associations	Habitat du Nord
Nombre d'heures d'insertion générées par l'activité économique	Habitat du Nord



www.groupe-monabri.fr