



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016

SOMMAIRE

Édito	p. 05
Chiffres clés	p. 06
La Gouvernance	p. 08
Un patrimoine pluriel, adapté à son territoire :	
Des types d'habitat adaptés à toutes les étapes de la vie	p. 10
Les travaux de réhabilitation	p. 12
347 logements neufs mis en service	p. 14
La gestion locative	p. 16
Écouter et améliorer la vie des habitants :	
Actions sociales	p. 18
Des actions pour améliorer la qualité de service	p. 19
Des équipes dédiées à vos besoins	p. 20
2017 : en route vers la transformation digitale et la responsabilité sociétale de Norevie :	
La Responsabilité sociétale : un enjeu pour Norevie	p. 21
2017, année du projet de transformation digitale	p. 22

Conception réalisation : SoWatson
Directrice de la publication : Manuelle Martin, Secrétaire Générale
Crédits photos : Jean-François Pelegry, Morgan Lhomme,
Service communication Norevie, Thinkstock
Rédaction : Émilie Goguet

ÉDITO DE JACQUES BRENOT,

DIRECTEUR
GÉNÉRAL



Le programme « *Habitants Relais* » a pris son envol, le traitement de l'accueil des demandeurs a été renforcé ; le plan de progrès sur nos outils prévisionnels et de gestion des risques, de procédures d'achats, de traitement plus préventif de l'impayé, la bascule sur les nouvelles normes du plan comptable, la mise en place de nouveaux marchés pour la gestion courante du parc locatif, ne relatent ici que quelques-unes des actions clés de l'année. Parallèlement, les équipes ont été fortement mobilisées par l'Ancols.

Les résultats sont au rendez-vous, 347 logements ont été livrés, 453 sont en cours de construction, 245 sont en cours de réhabilitation. Notre résultat d'exploitation est de plus de 10 millions après avoir fortement provisionné le coût de l'amiante.

L'évolution de nos outils informatiques apportera à chaque collaborateur plus d'autonomie et donc de capacité de réponse et d'interactivité avec nos interlocuteurs.

En 2017, nos investissements mettront l'accent sur notre stratégie digitale, le renfort de notre gestion de proximité et de la gestion de la relation client avec, toujours, l'objectif de maintien de notre ratio de coût de gestion à 20%. Les nouvelles dispositions réglementaires nous permettront de renouer avec notre politique d'accompagnement des habitants.

Fort de son affiliation au Groupe Arcade, Norevie peut mettre à disposition des collectivités tous les acteurs et tous les produits de l'habitat.

En 2016, l'actualité réglementaire a été florissante : Norevie s'est fortement mobilisée pour se préparer aux impacts liés aux lois ASV (loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, ndlr) et Égalité Citoyenneté.

La mise en place des conférences intercommunales du logement nous a également conduits à créer un observatoire géolocalisant de manière dynamique le profil d'occupation aux différentes échelles de notre parc.

Nous avons par ailleurs rencontré les collectivités autour de notre plan stratégique de patrimoine, pour partager les enjeux du devenir de nos ensembles immobiliers et services.

CHIFFRES CLÉS

Un patrimoine de
11 459
logements

dont
11 163
logements gérés

296
équivalents logements

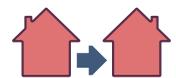
GESTION LOCATIVE



4697
demandes de logements



1581
attributions



199
mutations au sein
du patrimoine de Norevie



2.49%
de vacance commerciale

LOGEMENTS NEUFS



347
logements neufs livrés



453
logements en cours
de construction



283
logements mis en chantier



275
logements déposés
en demande de financement

répartis sur
51
communes

dont
54%
de logements collectifs

et
46%
de logements individuels

MAINTENANCE DU PARC

19.5 MILLIONS
€
investis dans la maintenance
du parc



95
logements réhabilités



245
logements en cours
de réhabilitation dans le Douaisis



309
logements déposés
en demande de financement

VENTES



150
logements
commercialisés



50
logements
vendus

RÉSULTATS COMPTABLES

Chiffre d'affaires :
68 MILLIONS
€

Résultat d'exploitation :
10 MILLIONS
€

Autofinancement net :
8.3 MILLIONS
€

Loyers hors charges :
56.6 MILLIONS
€

LA GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Norevie est une Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), une société anonyme d'HLM investie d'une mission d'intérêt général.

Les ESH sont agréées par l'autorité administrative et leurs statuts contiennent des clauses types qui leur imposent un mode d'organisation spécifique en lien avec leur mission d'intérêt général.

En termes de gouvernance, le capital des ESH est réparti entre quatre catégories d'actionnaires :

- un **actionnaire de référence**, qui détient la majorité du capital ;
- les **collectivités territoriales et leurs établissements publics** : communautés de communes de plus de 50 000 habitants comprenant au moins une commune de plus de 15 000 habitants, communautés urbaines et d'agglomération, syndicats d'agglomération nouvelle, départements et régions sur le territoire sur lequel la société anonyme d'HLM possède des logements ;
- les **représentants des locataires**, élus sur des listes de candidats présentés par des associations œuvrant dans le domaine du logement ;
- les **personnes morales autres que l'actionnaire de référence** et les personnes physiques.

CHAQUE CATÉGORIE D'ACTIONNAIRES EST REPRÉSENTÉE AUX ASSEMBLÉES GÉNÉRALES

CATÉGORIE 1 : Floralys (SCIC HLM)

- Créée le 31 mai 1923 en tant que société coopérative de location attribution
- Devient Coopérative de Construction le 31 décembre 1984 (arrêté préfectoral)
- Transformation en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) HLM le 18 décembre 2008
- Actionnaire de référence : 51.01% du capital de NOREVIE (représentant : Jean-Marie Duvivier)

CATÉGORIES 2 ET 3 : Collectivités locales et EPCI / représentants de locataires

- Communauté d'Agglomération du Douaisis (représentant : Frédéric Chéreau)
- Communauté d'Agglomération de Cambrai (représentant : Jean-Pierre Couvent)
- Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin (représentant : Jean-Pierre Corbisez)
- Représentants de Locataires : Gérard Brochard, Pierre Flahaut, Jean-Marc Huguet

CATÉGORIE 4 : Autres personnes morales et physiques

- PERSONNES MORALES :
 - Coopérer pour Habiter / ARCADE (représentants : Marc Simon, Jacques Wolfrom)
 - SOFICIL Nord - Pas-de-Calais (représentant : Fernand Dehant)
 - FCPE Norevie (représentant : Fabrice Dausque)
 - Autres personnes morales : 3.8% (représentant ITHAS : Gérard Andris)
- PERSONNES PHYSIQUES :
Représentants : Réjan Lefèvre (Président), Bruno Decherf (Vice-Président), Dominique Bailly, Jean-Marie Duvivier, Jean-Claude Stiévenard, Yves Verdière

Norevie (ESH)

- Créée le 17 juillet 1913, sous la dénomination de SHON (Société d'Habitations Ouvrières du Nord)
- Devient Norevie le 11 janvier 1995
- Président : Réjan Lefèvre
- Directeur Général : Jacques Brenot

UN PACTE D'ACTIONNAIRES ENTRE FLORALYS ET COOPÉRER POUR HABITER / ARCADE*

- Les deux principaux actionnaires de Norevie ont signé en 2011 un pacte d'actionnaires, dont l'objectif est de permettre un échange de savoir-faire, une comparaison des performances et une mutualisation de moyens entre Norevie et le Groupe Arcade.



- En 2016, un avenant à ce pacte d'actionnaires a été signé, renforçant le lien entre Arcade et Norevie, l'actionnariat d'Arcade passant de 20 à 30% du capital social de Norevie.

- Norevie travaille par ailleurs en collaboration avec son actionnaire de référence, Floralys, pour le développement de son offre de béguinages, de Résidences service et d'EHPAD : Norevie conçoit, construit et gère les bâtiments, Floralys en assure l'animation.

*le pôle HLM du Groupe Arcade est composé de 19 entités, dont Norevie fait partie depuis 2011. Coopérer pour Habiter est une Holding du Groupe Arcade.

Norevie fait actuellement l'objet d'une importante transformation organisationnelle pour réaligner l'entreprise sur son écosystème en mouvement.

Les objectifs :

- consolider l'efficacité « administrative » et managériale sur les missions de l'entreprise
- entrer dans une démarche d'innovation sur l'évolution des métiers
- développer les activités et savoir-faire inhérents aux orientations stratégiques

4 départements et un Secrétariat Général ont ainsi été créés :

- Un département Immobilier (directeur : Pascal Leclerc), pour une approche unifiée de la politique immobilière en construction et en exploitation.
- Un département Services supports (directeur : Joël Nébot), pour développer une logique interne de service aux opérationnels, et externe pour ouvrir les frontières.
- Un département Financier (directeur : Yves Manessier).
- Un département Client (directrice : Manuelle Martin), pour une plus grande agilité dans la chaîne de traitement de la relation client du terrain au siège.
- Le Secrétariat Général (Secrétaire Générale : Manuelle Martin), qui comprend la communication et le Secrétariat Général.

LE COMITÉ EXÉCUTIF



UN PATRIMOINE PLURIEL, ADAPTÉ À SON TERRITOIRE

DES TYPES D'HABITAT ADAPTÉS À TOUTES LES ÉTAPES DE LA VIE

Depuis plusieurs années, Norevie diversifie son offre, passant de logements locatifs pour toutes les configurations de familles à des types d'habitat pour toutes les étapes de la vie.

Les béguinages, pour les personnes âgées autonomes, sont les premiers types de logements dédiés à une catégorie de population définie, développés par Norevie : depuis 1997, des logements de type 2 ou type 3, autour d'une salle de convivialité, sont loués à des personnes âgées autonomes, qui font le choix ou non de participer aux activités quotidiennes proposées par l'hôtesse les accueillant au sein de la salle de convivialité.

Chaque année, Norevie construit plusieurs béguinages dans le Douaisis, la Pévèle et la Métropole Lilloise.

En 2016, Norevie a livré un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour personnes âgées dépendantes) à Arleux (52 lits). Deux EHPAD appartiennent aujourd'hui à Norevie et son gérés par Floralis Résidences.

Un projet de Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) a été lancé à Cantin en 2016. Sa construction démarrera en 2017.

À Loos, le chantier d'une résidence étudiante a démarré en fin d'année 2016. Construite par la société Proximity et acquise par Norevie en VEFA (Vente en Etat futur d'Achèvement), elle comprend une partie neuve et une partie réhabilitée et sera

gérée par une association (FAC Habitat) pour la mise à disposition des chambres aux étudiants.

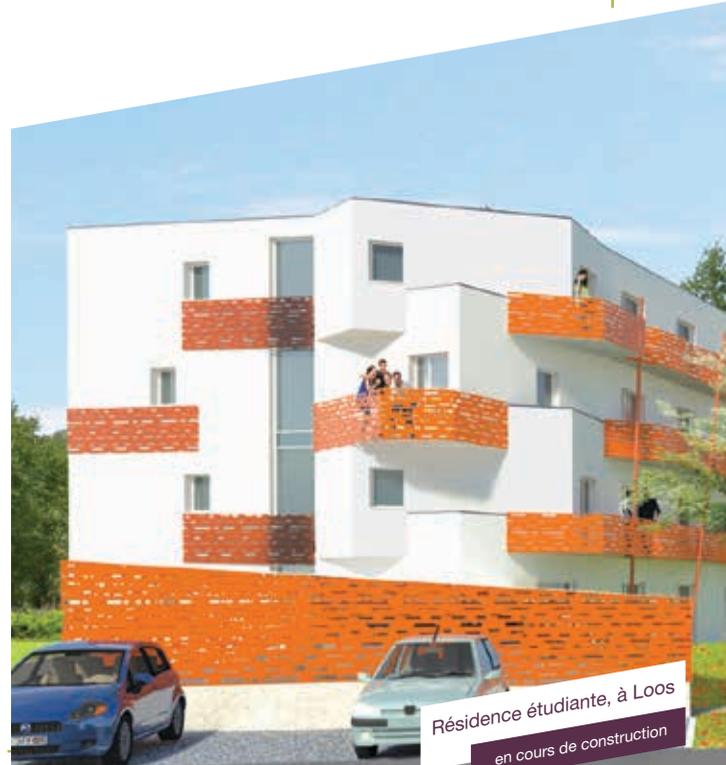
Dans le cadre de sa collaboration avec le Groupe Arcade, Norevie intervient en tant qu'assistant à Maîtrise d'Ouvrage auprès de la Croix-Rouge, dans le cadre de la construction d'un IME (Institut Médico-Éducatif) à Saint-Jans-Cappel.

Enfin, Norevie développe depuis plusieurs années la vente de son patrimoine. En 2016, elle a ainsi mis en vente 150 logements, 50 ventes ont été actées : une manière de développer la mixité sociale et de favoriser le parcours résidentiel (78% de vente aux locataires du parc) au sein de ses résidences et de ses quartiers.



EHPAD de 52 lits « Le Jardin d'Allium », à Arleux

Maison d'Accueil spécialisée à Cantin (photo non contractuelle)
projet lancé en 2016



Résidence étudiante, à Loos
en cours de construction

Cabinet d'architectes : Claude Debrock



Cabinet d'architectes : Paindavoine Parmentier



« Résidence les Coquelicots », béguinage de 18 logements, à Brebières



« Résidence des Chênes », béguinage de 15 logements, à Féchain

UN PATRIMOINE PLURIEL, ADAPTÉ À SON TERRITOIRE

LES TRAVAUX DE RÉHABILITATION

19.5 M€
investis dans la
maintenance du parc dont :

- 5.5 M€ en entretien courant
- 3.3 M€ en gros entretien
- 4.8 M€ en addition de composants
- 5.9 M€ en réhabilitations

**Investissements
pour la maintenance du parc**

19.5 M€ en 2016

13 M€ en 2015

95 logements réhabilités en 2016
245 logements en cours
de réhabilitation dans le douaisis

UN OBJECTIF :
AMÉLIORER LA PERFORMANCE
ÉNERGÉTIQUE DES LOGEMENTS EN
COURS DE RÉHABILITATION.

- LES ACTIONS MENÉES EN 2016 -

- Engagement de rencontres avec les collectivités autour de notre plan stratégique de patrimoine
- Négociation des nouveaux contrats d'entretien
- Mise en place des marchés pour les diagnostics Amiante
- Révision du Standard Norevie à la relocation
- Actualisation du plan d'entretien du patrimoine et mise en place des marchés pour le gros entretien, l'addition de composants, et pour le patrimoine diffus

- LES RÉHABILITATIONS LIVRÉES EN 2016 -



Nombre total de logements : 183

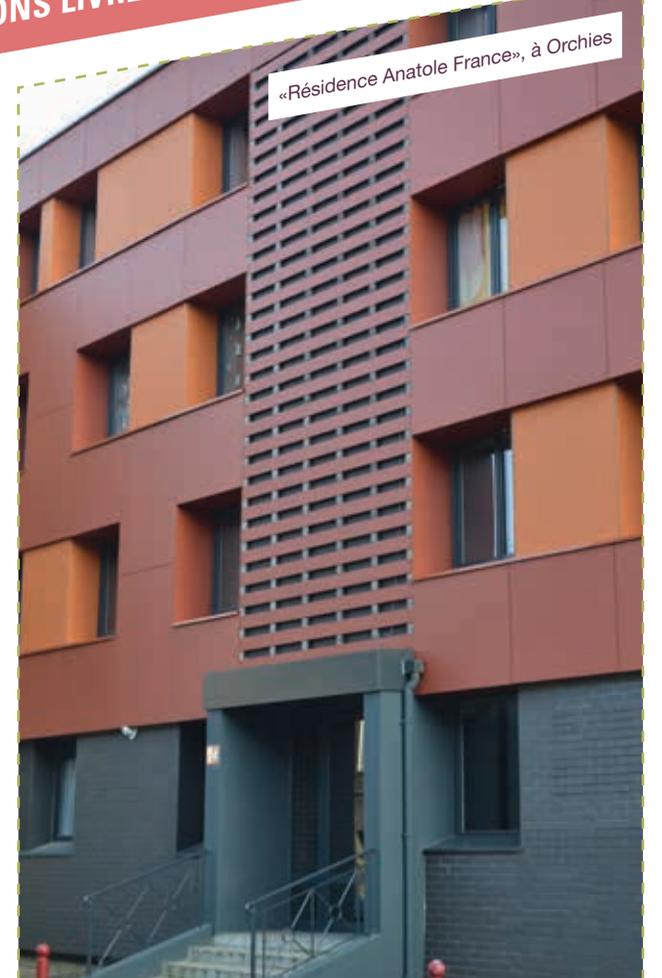
Nombre de logements livrés en 2016 : 71

Date de construction : 1971-1973

Enjeux de la réhabilitation :

- Améliorer la performance énergétique de l'ensemble des logements en les faisant passer d'une classe énergie E à une classe énergie C
- Moderniser et mettre aux normes les logements, pour améliorer le confort et la sécurité, tout en respectant l'image et l'intégration des bâtiments dans leur environnement
- Limiter l'impact budgétaire pour les clients, en assurant des économies d'énergie une fois la réhabilitation terminée

Budget : 6.8 Millions d'€, dont 1.7 pour les 71 logements livrés en 2016



Nombre total de logements : 24

Date de construction : 1971

Enjeux de la réhabilitation :

- Améliorer la performance énergétique de la Résidence, en la faisant passer d'une classe énergie E à une classe énergie C
- Moderniser et mettre aux normes les logements et les parties communes

Budget : 800 000 €

UN PATRIMOINE PLURIEL, ADAPTÉ À SON TERRITOIRE

347
LOGEMENTS
NEUFS MIS
EN SERVICE

86
logements
individuels

261
logements
collectifs

Nombre de logements neufs livrés

347 en 2016

245 en 2015

191 en 2014

283

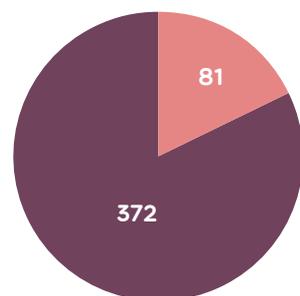
logements ou équivalents
logements mis en chantier

275

logements déposés en
demande de financement

À ce jour, **453 LOGEMENTS**
sont actuellement en cours de
construction, dont une majorité sur
la Métropole Lilloise.

logements individuels ●
logements collectifs ●



52 lits à l'EHPAD
« Le Jardin d'Allium », à Arleux



27 logements individuels
« Résidence les Tourbières », à Arleux



14 logements collectifs,
« Résidence de la Chapelle »,
à Brebières, et 4 des 18 logements
individuels du béguinage
« Résidence les Coquelicots »,
à Brebières



Béguinage de 30 logements collectifs
« Résidence des Charmes », à Cysoing



Béguinage de 15 logements
individuels
« Résidence des Chênes », à Féchain



22 logements collectifs,
rue Jean Ferrat, à Lallaing



42 logements collectifs
au Quartier des Arts, à Lesquin



12 logements collectifs
et béguinage de 27 logements
« Résidence les Acacias », à Lomme



52 logements collectifs
et 23 logements individuels
« Résidence le Carnoy », à Orchies



10 logements collectifs au Raquet,
à Sin-le-Noble



9 logements individuels
« Résidence la Plate-Pierre »,
à Vitry-en-Artois



8 logements individuels
au Faubourg Morelle, à Waziers

Norevie a lancé un appel d'offres pour
la construction de **110 logements**
à **ORCHIES**, auprès des lauréats
d'une consultation lancée à l'échelon
européen pour le PUCA (Plan Urbanisme
Construction Architecture) en vue de
sélectionner des propositions innovantes
pour l'utilisation de la maquette
numérique : le **Building Information
Modeling (BIM)**, qui est une technologie
pour produire, communiquer et
analyser des modèles de construction.

- 3 objectifs ont été fixés par Norevie :
- Améliorer le ratio coût / bénéfice du projet et du coût global
 - Expérimenter le pilotage numérique entretien / maintenance
 - Proposer une visite virtuelle d'un logement témoin

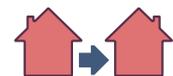
Le projet verra le jour en 2017.

LA GESTION LOCATIVE



4697

demandes de logements



790

demandes de mutation



199

mutations au sein
du patrimoine de Norevie



1581

logements attribués

Parmi les
1581
attributions :

73%
sont des logements
collectifs

27%
sont des logements
individuels

7%
de logements PLAI

0.3%
de logements PLI

4.4%
de logements PLS

88.3%
de logements PLUS

UNE VACANCE MAÎTRISÉE

2.49%

taux moyen annuel de la vacance
commerciale pour l'ensemble
des territoires

25026

personnes logées dont

9558

enfants



Âge du chef de famille (parmi l'ensemble des clients) :

3.25% - 25 ans

17.75% 25<34 ans

19.68% 35<44 ans

20.21% 45<54 ans

17.73% 55<64 ans

21.38% +65 ans

RESSOURCES

(parmi l'ensemble des clients)

<60% des plafonds
réglementaires

68.74%

60%<100% des plafonds
réglementaires

24.04%

APL

60%

des clients la perçoivent

DOSSIERS DALO

(Droit Au Logement Opposable)

5 familles relogées

DOSSIERS PRIORITAIRES

- **21** familles relogées
au titre du contingent
prioritaire de la préfecture
- Attributions de logements

1581 en 2016

1416 en 2015

ÉCOUTER ET AMÉLIORER LA VIE DES HABITANTS

ACTIONS SOCIALES



LANCEMENT DE L'OPÉRATION « HABITANTS RELAIS »

Depuis plusieurs années, Norevie agit en véritable partenaire auprès de ses clients, tant au niveau de sa gouvernance que pour ses activités plus opérationnelles. L'objectif : développer une coproduction de services avec les clients.

6 conseils de concertation locative en 2016

2 réunions avec les associations de locataires par an

1 visite de patrimoine avec les associations de locataires par an

Des réunions sont organisées pour chaque projet de réhabilitation : une réunion de pré-information, une réunion de concertation et une autre au démarrage du chantier.

À la fin de chaque réhabilitation, un cocktail est organisé avec les clients pour fêter la fin des travaux.

LANCEMENT DE L'OPÉRATION « HABITANTS RELAIS »

En 2016, 4 habitantes ont été approchées pour s'inscrire dans le dispositif. Leur rôle : favoriser le bien-vivre ensemble, développer la proximité et recréer du lien social en développant des animations au sein de leur résidence et en créant des connexions entre les habitants.

Un rôle complémentaire à celui des associations de locataires, car l'habitant relais n'est pas le porte-parole des habitants mais bien le lien qui permettra de créer une véritable communauté de vie au sein des quartiers.

10 000€ ALLOUÉS AUX ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES POUR DÉVELOPPER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Le comité projet a été mis en place en octobre 2014 afin d'encourager, soutenir et promouvoir les initiatives des associations concourant à favoriser la qualité de vie et le bien vivre ensemble.

Depuis, Norevie soutient chaque année plusieurs associations de locataires désireuses de faire vivre leur quartier à travers des actions d'animation.

En 2016, 6 projets ont ainsi été soutenus dans le Douaisis.

FÊTE DES VOISINS



Comme chaque année, Norevie a soutenu la fête des voisins en collaboration avec l'association « Immeubles en Fête », en mettant à disposition des habitants souhaitant organiser une fête dans leur quartier, des kits de communication (affiches, flyers,...), des tee-shirts, ballons ainsi qu'une carte cadeau leur permettant d'acheter des denrées alimentaires.



UNE JOURNÉE DE VOYAGE POUR LES PARTICIPANTS AU CONCOURS DES JARDINS ET BALCONS FLEURIS

Comme chaque année, Norevie a organisé une journée de voyage pour les participants au concours de balcons et jardins fleuris.

Cette année, 90 personnes ont profité d'une journée en Baie de Somme, en mai dernier : matinée au parc du Marquenterre, déjeuner au cœur de la Baie de Somme et après-midi dans un jardin remarquable.



DES CONCOURS POUR FAIRE PARTICIPER LES HABITANTS À LA VIE DE LA SOCIÉTÉ

Norevie a organisé un concours de dessins à destination des enfants de ses clients, sur le thème de la Fraternité, du 3 octobre 2016 au 15 novembre 2016. Les 10 gagnants ont reçu leur prix à l'aube des fêtes de fin d'année.

Un concours de décorations de Noël a également été organisé. Les gagnants participeront en 2017 au voyage dédié également aux participants du concours des jardins et balcons fleuris, rebaptisé en 2017 « voyage du bien-vivre ensemble ».

DES ACTIONS POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

 Un nouveau centre d'appels pour améliorer la qualité d'accueil des prospects

Un nouveau service d'accueil téléphonique pour les appels de prospects a été mis en place. L'objectif : répondre à 100% des appels entrants pour les demandes de logements.

 15 quartiers prioritaires répertoriés sur le patrimoine

Dans le cadre de la Loi de programmation pour la ville et la cohésion sociale du 21 février 2014, Norevie a co-signé les contrats de ville de plusieurs EPCI, s'engageant à mener des actions spécifiques dans les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) sur lesquels elle est implantée.

4 EPCI sont concernées par les QPV :

- Communauté d'Agglomération du Douaisis,
- Communauté d'Agglomération de Cambrai,
- Communauté de Communes du Cœur d'Ostrevent,
- Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin.

25 résidences, dans 9 communes (soit 15 quartiers), sont répertoriées comme étant prioritaires, ce qui représente 2734 logements. Plusieurs actions sont programmées dans le cadre de plans pluriannuels afin de favoriser le bien-vivre ensemble et développer le lien social.

Le pôle marketing a développé en 2016 plusieurs outils qui permettront d'être tout à fait en phase avec les attentes des clients et le développement de la demande :

- Identification des critères de choix des prospects afin de créer un nouveau parcours client
- Préparation de l'enquête triennale inter-bailleurs avec l'Association Régionale HLM
- Mise en place de questionnaires de satisfaction des clients sortants afin de connaître les raisons de leur départ.

Ces démarches seront mises en pratique et développées en 2017.

DES ÉQUIPES DÉDIÉES À VOS BESOINS



159
collaborateurs

150
salariés en CDI

8
salariés en CDD

1
Contrat Pro

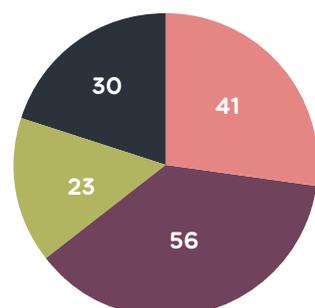
Répartition hommes / femmes parmi les salariés en CDI :

Hommes : 63

Femmes : 87

Répartition des salariés en CDI :

Cadres ●
Agents de Maîtrise ●
Employés ●
Ouvriers ●



Nombre de recrutements
en 2016 (CDI) :

14 Personnes

Âge moyen
des collaborateurs :

44 ans

Le budget formation
a représenté

2.7%
de la masse salariale

2017 : EN ROUTE VERS LA TRANSFORMATION DIGITALE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE NOREVIE

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE : UN ENJEU POUR NOREVIE

L'ensemble des logements
construits par Norevie
sont labellisés par Cerqual
avec le profil NF



Norevie s'est non seulement engagée à respecter la Réglementation Thermique 2012, mais assure également à ses clients une consommation d'énergie de ses logements inférieure de 10% par rapport à la norme imposée par la Réglementation.

Depuis 2011, elle s'engage à améliorer la performance énergétique de son parc, faisant passer la consommation énergétique moyenne de son patrimoine de 178 KWh/m²/an à 88 KWh/m²/an.

DES ACTIONS POUR SENSIBILISER LES HABITANTS À LA GESTION DES DÉCHETS

Norevie, en partenariat avec le Symevad, la ville de Douai et l'association Mieux vivre à Gayant, a installé Résidence Gayant des Containers de collecte des déchets encombrants pour les habitants du quartier.

LA RSE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

« La responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elle exerce sur la société » (définition européenne)

Norevie s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de responsabilité sociétale de l'Entreprise. Entreprise engagée, elle a adapté, depuis plusieurs années, son projet d'entreprise et son mode de fonctionnement afin d'asseoir sa responsabilité, notamment sur les volets de gouvernance, de responsabilité sociale et de responsabilité économique. Elle mènera, en 2017, de nombreuses actions afin d'asseoir sa responsabilité environnementale, en digitalisant notamment une partie de ses activités.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

Contribuer à un développement local équitable et humain, respectueux des droits de tous

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Préserver l'environnement et les ressources naturelles, essentiels au développement d'aujourd'hui et de demain

RESPONSABILITÉ DE GOUVERNANCE

Assurer un fonctionnement éthique, transparent et efficace, ainsi que des relations durables avec les parties prenantes

RESPONSABILITÉ SOCIALE

Assurer le respect, l'épanouissement et le développement des ressources humaines de l'entreprise

RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Permettre la pérennité et le développement de l'activité, en contribuant au dynamisme économique local

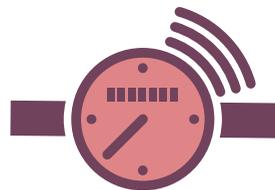
GOUVERNANCE

2017, ANNÉE DU PROJET DE TRANSFORMATION DIGITALE

2017 sera également celle de la transformation digitale. Thématique centrale du projet d'entreprise, elle vise à réinventer l'entreprise de demain en créant une expérience client à forte valeur ajoutée tout en développant le bien-être des collaborateurs.

La transformation digitale est en marche, notamment grâce au développement de technologies au sein même des résidences.

DE NOUVEAUX COMPTEURS D'EAU



Norevie a lancé une grande campagne d'installation de compteurs d'eau à télérelève dans les logements collectifs, soit 6000 compteurs relevés automatiquement chaque jour. Un logiciel relève les consommations anormales et permet d'identifier les fuites. Ces nouveaux outils ont d'ores-et-déjà permis d'enregistrer des résultats en termes d'économie de consommation d'eau.

DES CAPTEURS DE TEMPÉRATURE DANS PLUSIEURS RÉSIDENCES COLLECTIVES



Installés dans plusieurs résidences, des capteurs relèvent la température dans les logements tout au long de la journée. Ils permettent de voir si la température prévue est bien respectée. L'objectif est d'optimiser les consommations de chauffage dans les logements. Norevie souhaite l'étendre dans d'autres résidences collectives, les premiers essais étant concluants.

DES CAPTEURS POUR LES VMC



Norevie souhaite être alertée rapidement en cas de dysfonctionnement des VMC en installant des capteurs. Grâce à une base de données, sur laquelle des informations sont envoyées, les techniciens pourront identifier les pertes de débit. Un courrier électronique alerte le prestataire, qui va procéder à la réparation. 73 bâtiments sont à ce jour équipés de VMC connectées. L'ensemble des résidences sera équipé en 2017.

DES ÉCRANS À L'INTÉRIEUR DES LOGEMENTS POUR VISUALISER LES CONSOMMATIONS



Désormais, Norevie installe des systèmes de visiophonie dans toutes ses nouvelles résidences collectives. Cela permet aux clients de voir sur un écran le visiteur qui s'annonce à l'entrée du bâtiment. Cet écran va aussi permettre aux clients de voir en temps réel leurs consommations d'eau et d'électricité.

DES ÉCRANS DANS LES HALLS POUR INFORMER LES CLIENTS EN TEMPS RÉEL



Dans les années à venir, les traditionnels tableaux d'informations seront remplacés par des écrans. Des informations utiles aux clients seront diffusées tout comme les messages d'alerte en cas de pannes ou problèmes techniques.

CITY LITY : UNE APPLICATION MOBILE EN TEST POUR LES RÉCLAMATIONS



Une démarche de recherche opérationnelle a été engagée sur 1000 clients par la mise à disposition sur téléphone mobile d'une application pour traiter en direct les réclamations clients.

DES PUCES DANS LES LOGEMENTS POUR SUIVRE LEUR ENTRETIEN



Afin de constituer un carnet numérique de chaque logement et de suivre l'ensemble des interventions, des puces vont être installées. Les prestataires scanneront, avec leur téléphone, la puce avant et après chaque intervention (descriptif de l'intervention, temps consacré, etc). Elles donneront également accès à l'historique de l'entretien de chaque logement.

La transformation digitale passe également par le développement de canaux de communication digitaux. Après avoir développé en 2015 un blog, un site internet commercial et une page Facebook, Norevie a développé en 2016 un profil Viadeo.

De nombreux projets de digitalisation sont en cours de développement : e-mailing, dématérialisation de certains supports, publicité payante sur le web... L'objectif : développer la proximité, valoriser le travail des services en interne comme en externe, et développer une dynamique d'amélioration constante de la qualité de service grâce aux retours des internautes.

L'objectif : mettre en place des technologies innovantes au sein des logements pour :

- Faire diminuer les charges de nos clients
- Améliorer la communication
- Fiabiliser le suivi des interventions au sein des résidences



62, rue St Sulpice CS 40520
59505 DOUAI CEDEX

WWW.NOREVIE.COM
WWW.NOREVOUS.COM
WWW.NOREVIE-IMMOBILIER.FR

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux

