



Rapport d'Activité

2017



NOREVIE
L'INTELLIGENCE DES LIEUX



SOMMAIRE

Le mot du Président _____	P.4
Edito de Jacques Brenot, Directeur Général _____	P.5
Chiffres clés 2017 _____	P.6
Notre ancrage territorial _____	P.8
Notre organisation _____	P.10
2017, une année de développement et de transformations _____	P.11
Répondre aux besoins des territoires : notre politique de peuplement _____	P.12
La Relation Client au cœur de la performance de l'entreprise _____	P.14
Des logements spécifiques en évolution _____	P.16
Un ancrage local, un développement régional _____	P.18
Une nouvelle organisation de proximité pour répondre aux enjeux de développement territorial _____	P.20
Arcade : un Groupe National, des compétences mutuelles _____	P.22
Norevie, l'intelligence des lieux _____	P.24
L'innovation sociale : des actions pour mieux vivre ensemble _____	P.26
Notre démarche RSE _____	P.28
La mobilité interne des salariés : une condition au bien-être dans l'entreprise _____	P.30
Notre Gouvernance _____	P.32

Directrice de la publication : **Manuelle Noreve Martin**,
Directrice du Département Client, Secrétaire Générale
Crédits photos : **OB STUDIO**
Rédaction : **Emilie Goguet, Céline Soulas**
Conception réalisation : **SoWatson**

LE MOT DU PRÉSIDENT



2017, une année de mutations

Je suis ravi et honoré de co-signer ce rapport d'activité en tant que Président du Conseil d'Administration de Norevie.

Il reflète parfaitement les grandes mutations qu'a connues notre société en 2017, notamment le renfort de nos équipes sur le terrain, à travers lequel nous avons favorisé la mobilisation de nos ressources en interne, notre développement sur de nouveaux territoires, ainsi que la mise en place de cellules d'échanges avec nos parties prenantes.

Et n'oublions pas l'innovation, toujours présente dans nos projets de réhabilitation et de construction mais aussi dans les actions menées auprès de nos locataires.

Ces mutations nous ont préparés aux nombreux défis qui nous attendent en 2018 et dans les prochaines années, face à une législation en pleine évolution, et aux attentes du Groupe Arcade, notre actionnaire de référence au niveau national.

Charge à nous de relever ces challenges, afin d'assurer la pérennité de nos activités et de remplir la nouvelle mission sociale, plus large, qui nous guide désormais. Le conseil d'administration de Norevie s'emploiera à soutenir toutes les actions allant dans ce sens.

Jean-Marie Duvivier

EDITO DE JACQUES BRENOT, DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2018 s'inscrit comme un tournant capital, dans l'élan de la réforme de notre métier. Une nouvelle feuille de route stratégique s'impose.

C'est face à cette perspective que l'année 2017 nous a justement préparés. Norevie est en effet intervenue sur trois axes majeurs stratégiques :

- **Un cap cultivant notre intelligence client** : renfort de la proximité sur le terrain et des outils informatiques de gestion du service, valorisant les apports du numérique et du big data.
- **Un cap organisationnel** favorisant l'interactivité et la réactivité dans un modèle de commandement responsable au plus proche des clients et parties prenantes.
- **Un cap opérationnel** privilégiant la mobilisation de ressources pour investir, innover et développer notre capacité partenariale dans le tissu professionnel.

Les pages suivantes de ce rapport 2017 en témoignent. L'année 2018 s'inscrira dans cette continuité : l'entreprise Norevie, à l'horizon des 5 prochaines années, ne ressemblera plus en rien à ce qu'elle est aujourd'hui.

Nous préparons la nécessaire adaptation de l'entreprise au nouveau modèle économique qui s'impose :

- De nouvelles activités, avec une offre enrichie de services au client et produits d'habitat pour revaloriser notre autofinancement.
- La spécialisation et l'externalisation de compétences, mutualisées avec nos confrères pour maîtriser la réduction de nos coûts.
- La préparation de l'organisation à l'arrivée d'employés virtuels.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité 2017 et vous donne rendez-vous l'année prochaine, pour un point d'étape sur ces diverses mutations qui nous attendent.



CHIFFRES CLÉS

2017

PATRIMOINE

11 687
logements dont

répartis sur **55**
communes dont

11 295
logements gérés et

55 %
de logements collectifs et

392
équivalents logements

45 %
de logements individuels

GESTION LOCATIVE



4233

demandes de logements



1458

attributions



148

mutations au sein
du patrimoine de Norevie



1.47%

de vacance commerciale

LOGEMENTS NEUFS

182

logements neufs livrés

+1 résidence étudiante

de **133** logements

= 315

logements et équivalents
logements neufs livrés



526

logements en cours
de construction



388

logements mis en chantier



549

logements neufs déposés
en demande de financement



VENTE



613

logements commercialisés



40

logements vendus

MAINTENANCE DE PARC



16.9 millions d'€

investis dans la maintenance
du parc



139

logements réhabilités



242

logements en cours
de réhabilitation dans le Douaisis



123

logements à réhabiliter déposés
en demande de financement

RÉSULTATS COMPTABLES



Chiffre d'affaires :

69.4 millions d'€



Résultat d'exploitation :

12.6 millions d'€



Autofinancement net :

7 millions d'€



Loyers hors charges :

57.9 millions d'€



162 salariés



58.47%

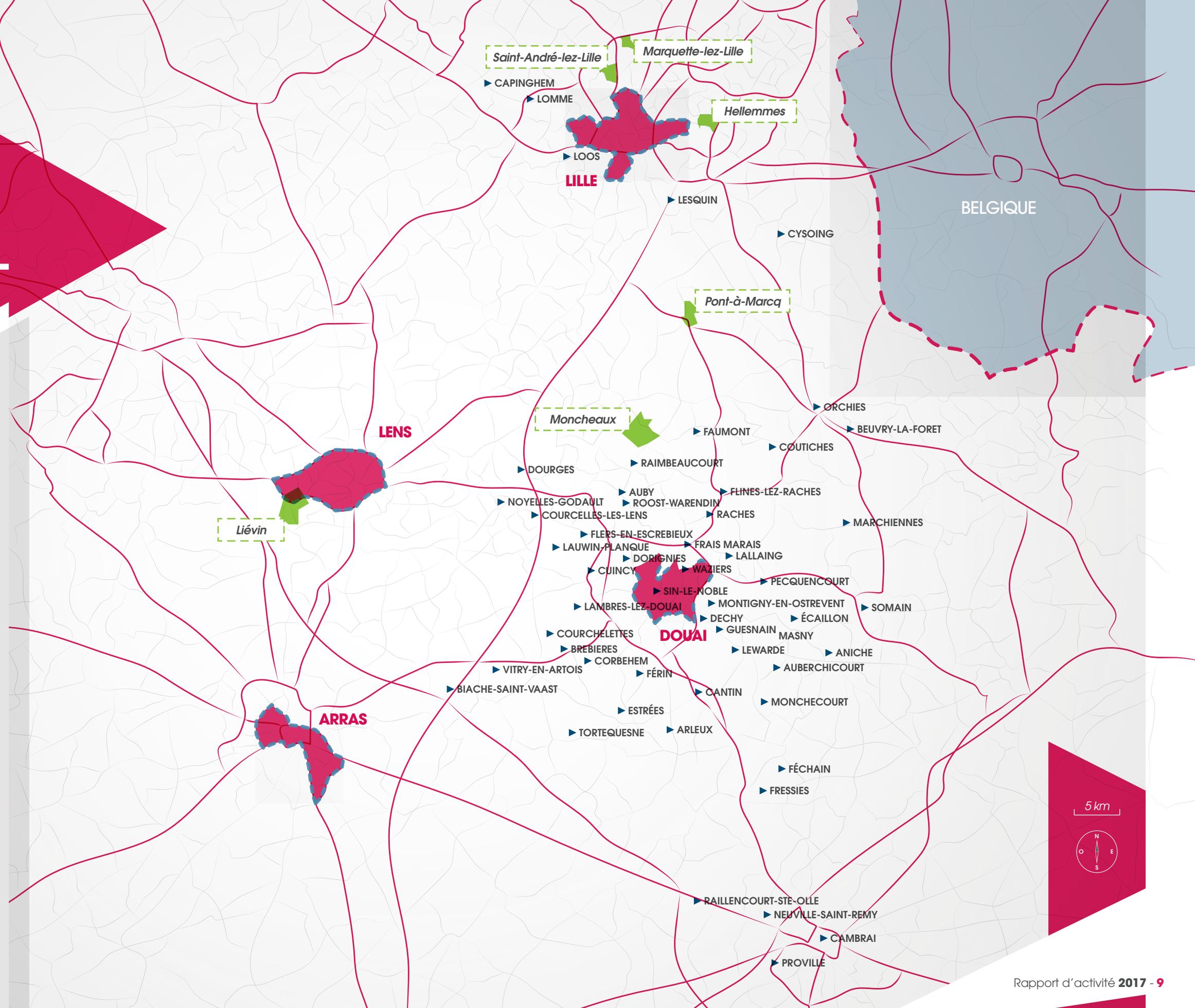
des locataires recevant
des aides au logement

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL

LEGENDE :

Les projets en cours de construction 2018-2019

▶ PARC LOCATIF DE NOREVIE



NOTRE ORGANISATION

Norevie est désormais composée de 4 départements et d'un secrétariat général : une nouvelle répartition des compétences développée en 2017, dont les objectifs sont de préparer l'avenir sur l'évolution des métiers, de développer les activités inhérentes aux orientations stratégiques et de renforcer l'efficacité administrative et managériale sur les missions de l'entreprise.



2017, UNE ANNÉE DE DÉVELOPPEMENT ET DE TRANSFORMATIONS

L'évolution du modèle du logement social : quelles conséquences pour Norevie ?

Le modèle économique traditionnel des organismes du logement social est à bout de souffle entre, d'un côté, un système de bonification (TVA, taux, subventions) en baisse et d'autre part, un modèle de chiffre d'affaires grevé par la baisse de 10% des loyers. Le plan d'accompagnement de la Caisse des Dépôts et Consignations pour amortir les effets induits sur la perte d'autofinancement est un palliatif vital qui reste insuffisant au regard des enjeux économiques.

Une nouvelle feuille de route stratégique s'impose :

- L'engagement d'un plan de performance à court terme avec l'objectif d'une baisse relative de 15% sur 4 ans des frais de gestion. L'innovation de rupture du modèle opérationnel en investissant sur l'Intelligence Artificielle et les RPA : Robotic Process Automation (robots),
- L'accélération de la vente de HLM passant de 40 à 70 ventes par an,
- Le maintien d'un haut niveau de production (400 à 500 logements/an) pour répondre à la mission sociale et à la création de valeur.

La loi Elan et les évolutions du cadre du modèle économique par la commission européenne ouvrent des perspectives nouvelles et favorables :

- L'activité SIEG élargit l'accès du logement des personnes les plus démunies vers les groupes sociaux les moins avantagés.
- L'accès aux financements européens (FEDER, BEI...) et des combinaisons innovantes privé/public.
- La création d'alliances et de partenariats sur le « métier de l'Habitat » avec une gouvernance actualisée.
- L'investissement dans le développement de nouveaux métiers et de nouvelles activités de service en relation avec l'ouverture de l'objet social pour créer de nouvelles ressources.



De gauche à droite,

Joël Nebot - Directeur Département Services supports, **Manuelle Noreve Martin** - Directrice Département Client et Secrétaire Générale, **Pascal Leclerc** - Directeur Département Immobilier, **Jacques Brenot** - Directeur Général et **Yves Manessier** - Directeur Département Financier.

RÉPONDRE AUX BESOINS DES TERRITOIRES : NOTRE POLITIQUE DE PEUPLEMENT

LES ATTRIBUTIONS
LA GESTION LOCATIVE



4 233
demandes de logement

705
demandes de mutation

147
mutations au sein du patrimoine Norevie

1458
logements attribués,
dont :

- 91** au sein de la Métropole Européenne Lilloise
- 72** au sein de la Communauté d'Agglomération du Cambrésis
- 105** au sein de la Communauté de Communes Pévèle Carembault
- 148** au sein de la Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent
- 956** au sein de la Communauté d'Agglomération du Douaisis
- 22** au sein de la Communauté d'Agglomération d'Hénin Carvin
- 64** au sein de la Communauté de Communes Osartis-Marquion

Parmi les
1458
attributions :

1071
logements collectifs
(soit 73% des attributions)

387
logements individuels
(soit 27% des attributions)

Parmi les
1458
attributions :

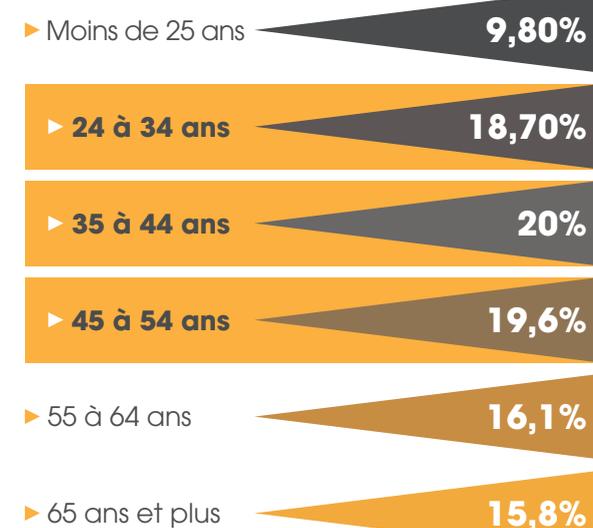
79 logements PLAI
16 logements PLI
90 logements PLS
1273 logements PLUS

Une vacance maîtrisée

1.47%
taux moyen annuel de la vacance commerciale pour l'ensemble des territoires contre 2.49% en 2016



Âge moyen du chef de famille :



Au total, Norevie loge

25 894
personnes dont
10 038
enfants

58.47%
des locataires
perçoivent l'APL (ou l'AL)

Ressources (parmi l'ensemble des locataires)

< 60%
des plafonds réglementaires

72.31%

Entre 60 et 100 %
des plafonds réglementaires

21.59%

> 100% des plafonds
réglementaires

6.10%

Dossiers DALO

(Droit au Logement Opposable)

6 familles relogées

Dossiers prioritaires

22 familles relogées au titre
du contingent prioritaire
de la préfecture

LA RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE



Le Centre de Relation Client, une équipe à l'écoute des locataires.

Près de

 **55 000 appels**

dont 72% ont été répondus
en moins de 30 secondes

Plus de

 **28 500 visites**

à l'accueil

En moyenne

 **82 visites**

par jour à l'accueil

Le Centre de Relation Client rassemble le Centre d'Appel et l'accueil physique de Norevie. 10 collaboratrices œuvrent chaque jour pour apporter aux clients des réponses à leurs interrogations.

La gestion des impayés ; une phase amiable renforcée

Le travail transversal : l'observatoire de l'impayé

Norevie réalise chaque mois un Observatoire des impayés, qui permet d'étudier le niveau de dette de ses locataires, l'historique de ces dettes et les montants impliqués, pour permettre la détection de nids d'impayés et une réaction proactive visant à mobiliser tous les intervenants utiles à les enrayer.

Le travail partenarial : les cellules de veille

Des fruits de ces analyses sont mis en place des plans d'actions afin d'agir sur les causes de ces impayés, en priorisant ceux qui sont les plus récents.

Des cellules de veille sont instaurées dans les communes au sein desquelles les impayés sont les plus conséquents.

Objectif : renforcer la phase amiable pour trouver avec le client, en proche partenariat avec la mairie, des solutions personnalisées permettant d'éviter de passer en phase contentieuse et de proposer aux locataires une solution qui leur permette de redresser durablement leur situation et surtout, de se maintenir dans leur logement.

Les premiers effets notables sur les impayés : Norevie est passée de 166 procédures contentieuses et judiciaires en 2015, et 162 en 2016, à 12 en 2017.

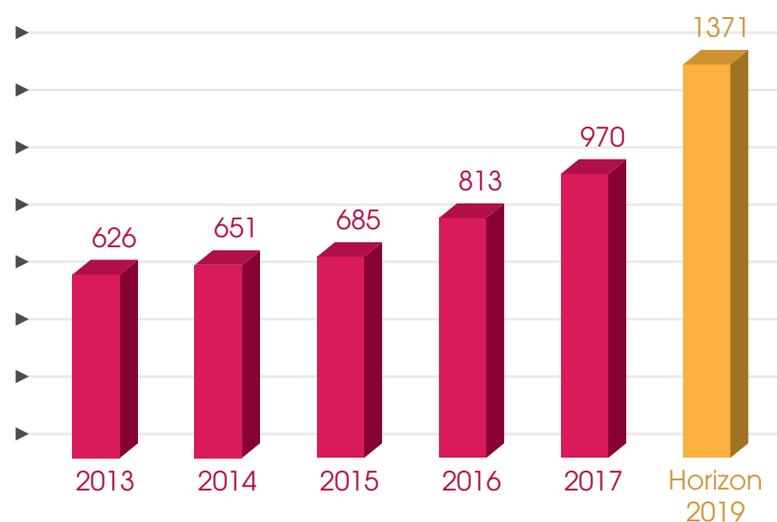


Seulement **2 expulsions**
ont été menées en **2017**

et dans les deux
cas une solution de
relogement a pu être
préalablement trouvée.

DES LOGEMENTS SPÉCIFIQUES EN ÉVOLUTION

Evolution du nombre de logements spécifiques crèches, résidences étudiantes, béguinages, foyers-logements...



Depuis plusieurs années, Norevie développe son offre de logements spécifiques : crèches, résidences étudiantes, béguinages, logements en structure... Elle permet ainsi, non seulement l'accès au logement des familles, mais aussi de publics plus spécifiques ou plus fragiles tels que les personnes âgées ou les plus jeunes.

Une nouveauté en termes de logements spécifiques chez Norevie : **la Résidence Etudiante**, favorisant ainsi un réel parcours résidentiel au sein de son parc.

La première résidence étudiante de Norevie a ouvert ses portes à Loos. Construite par Proxity et acquise en VEFA (Vente en Etat Futur d'Achèvement) par Norevie, elle est composée de 133 logements et située à deux pas de l'Université de Médecine de Lille. Elle a accueilli ses premiers étudiants à la rentrée 2017.

Norevie a mené en 2017 les études pour la construction de sa première résidence étudiante de 50 chambres en Maîtrise d'Ouvrage Directe, à Liévin.



► Résidence Etudiante L'Orée du Campus à Loos

Béguinages : la labellisation HS2®, gage de qualité

Norevie a initié en 2017 la labellisation HS2® (Hygiène, Santé, Sécurité) de ses béguinages, en collaboration avec l'organisme de certification APAVE.

Le label HS2®, Haute Sécurité Santé, vise à favoriser le soutien à domicile des personnes fragilisées ou leur accueil dans des logements neufs ou rénovés intégrant ce référentiel.

Il s'inscrit dans la continuité du HQE (Haute Qualité Environnementale) qui s'attache à valoriser l'empreinte environnementale d'un bâtiment alors que le HS2®, lui, est centré sur la personne.

Le label HS2® évalue l'adéquation d'une offre par rapport aux besoins de personnes vieillissantes ou en situation de vulnérabilité.

Il concerne les aménagements et englobe également les services : le label évalue par exemple la qualité du logement, le matériel proposé, la sécurité des locaux ou encore la proximité de certains services (commerces, établissements de santé, espaces culturels, espaces verts,...).

Sur la base d'axes prédéfinis par l'organisme de certification, Norevie a co-construit avec l'Apave, un référentiel de critères permettant d'évaluer les béguinages autant par leurs équipements que pour les services situés à proximité.

Pour chaque critère, selon la qualité des prestations proposées, chaque béguinage peut ainsi acquérir de 1 à 4 macarons, gages de qualité incontestables.

Une fois ce référentiel créé, Norevie et l'Apave ont débuté la démarche de certification de l'ensemble des 30 béguinages gérés par Norevie.

16 béguinages sont d'ores-et-déjà en cours de labellisation.



► Résidence des Chênes à Féchain, Béguinage labellisé HS2



UN ANCRAGE LOCAL, UN DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL

Norevie, une société Douaisienne, mais aussi
une société du Nord et des Hauts-de-France.

Chiffres

—
182 logements neufs livrés
+
1 résidence étudiante de 133 logements
=
315 logements et équivalents
logements neufs livrés

—
Dont :

—
43 sur le territoire de la CAD :
Communauté d'Agglomération du Douaisis
246 sur le territoire de la MEL :
Métropole Européenne de Lille
26 sur le territoire de la Communauté
de Communes Pévèle Carembault

—
Soit **78.1%** sur la MEL

🏗️ **526** logements
en cours de construction

🏠 **388** logements mis en chantier

📄 **549** logements neufs déposés
en demande de financement

Historiquement implantée
dans le Douaisis, Norevie
poursuit son développement
sur son territoire historique,
tout en construisant sur
de nouveaux territoires :
la Métropole Européenne
de Lille et le Pévèle
Carembault.

—
86.4%

—
des logements en
programmation sont ainsi
déployés sur de nouveaux
territoires.

—
D'ici deux ans,
Norevie poursuivra son
développement sur le
territoire des Hauts-de-France,
notamment dans le
Pas-de-Calais, l'Artois
et la Métropole Lilloise.

CONSTRUCTIONS 2017



Béguinage de 38 logements collectifs et 5 logements individuels, « Résidence Ginkgo Biloba », à Douai



Béguinage de 14 logements individuels, « Résidence les Tournesols », à Lesquin



Résidence de 69 logements collectifs, rue Tournebride, à Capinghem



4 logements individuels, rue Salvador Dali, à Lesquin



133 logements étudiants, « Résidence l'Orée du Campus », à Loos



Béguinage de 26 logements collectifs - Résidence « Les Muguetts », à Capinghem



18 logements Collectifs - « Résidence Bout du monde », à Orchies



8 logements individuels - extension de la « Résidence le Clos Champêtre » (béguinage), à Coutiches

Coût global et pérennité des matériaux : le Building Information Modeling : une autre façon de construire

Le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA) et ses partenaires encouragent les acteurs du bâtiment à innover et à expérimenter. En 2014, l'agence interministérielle et ses partenaires ont lancé un nouvel appel à propositions d'expérimentation et de recueil de bonnes pratiques, cette fois autour de la mise en oeuvre du BIM (Building Information Modeling).

L'objectif est non seulement de diffuser ces retours d'expérience, mais aussi d'expérimenter et d'évaluer les processus, concepts, idées et services (PCIS) en lien avec le BIM.

En 2015, l'offre Verbatim (Vers un Bâtiment Intégré et Modélisé), proposée par le groupement Bougues Bâtiment Nord-Est - Ginnov, a été désignée lauréate de l'appel à projet.

Elle synthétise 11 applications innovantes du BIM sur l'ensemble du cycle de vie d'un bâtiment. L'ambition est d'en diminuer le coût global tout en préservant la qualité et le délai de mise en oeuvre.

C'est sur l'opération de **110 logements, initiée par Norevie à Orchies**, qu'une proposition lauréate est appliquée pour la première fois à si grande échelle, il s'agit de la première opération de cette envergure à bénéficier de la démarche en France.

Elle est actuellement le lieu de plusieurs expérimentations comme :

► Le Dossier des Ouvrages Exécutés (DOE) numérique. Autrefois sous format papier, ce document sera remis en fin d'opération sous la forme d'une **maquette numérique** qui permettra à Norevie d'anticiper, d'optimiser et de faciliter la maintenance du bâtiment.

► **L'immersion virtuelle** : en s'appuyant sur la maquette numérique, un outil de visualisation 3D des logements meublés et équipés sera remis à la maîtrise d'ouvrage afin de permettre aux futurs locataires de mieux se projeter dans leur futur espace de vie.

► **La simulation du coût global** : une approche en coût global (coût de construction additionné aux coûts d'entretien/maintenance durant 50 ans) est menée afin de valider en amont les choix de matériaux et d'équipements.

UNE NOUVELLE ORGANISATION DE PROXIMITÉ POUR RÉPONDRE AUX ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Afin de répondre aux enjeux de sa stratégie de développement territorial et continuer à assurer la proximité avec ses clients, Norevie a choisi en 2017 de réorganiser son service de proximité, en refondant ses métiers de terrain, en optimisant la répartition des tâches administratives et en créant des postes plus spécialisés, adaptés en fonction de la configuration des quartiers, des résidences, des types de logements et des problématiques rencontrées.

Les professionnels de la proximité de Norevie occupent les postes suivants :

- ▶ **Technicien de proximité**, chargé de la gestion technique et des travaux de 2^e niveau sur les logements
- ▶ **Responsable de proximité**, chargé du suivi des travaux de 1^{er} niveau, du suivi des prestataires et des relations avec les locataires (tenue de permanences, état des lieux...)
- ▶ **Gestionnaire de site**, dont les missions sont proches de celles du responsable de proximité, manage les régisseurs d'immeubles et fait le relais avec les parties prenantes externes (élus notamment)
- ▶ **Régisseur d'immeuble**, chargé de l'entretien des résidences avec plusieurs missions de commande de travaux et de tenues de permanences
- ▶ **Responsable qualité hygiène et propreté environnementale**, chargé de manager l'ensemble des agents d'entretien
- ▶ **Agent d'entretien**, chargé de l'entretien des parties communes des résidences.



Ce nouveau mode de fonctionnement permet aujourd'hui :

- ▶ Un accompagnement personnalisé des locataires tout au long de leur parcours résidentiel.
- ▶ Une présence accrue des professionnels de Norevie au sein des résidences, impliquant une plus grande réactivité pour intervenir chez les clients.
- ▶ Un renforcement du suivi des entreprises partenaires, permettant une amélioration de la qualité des opérations de maintenance sur le patrimoine.

Plus d'infos www.proximite-norevie.com



Le rôle du régisseur d'immeuble ne s'arrête pas à l'entretien des parties communes et à la commande de travaux, explique Cathy Ryckewaert, responsable du service proximité. Il effectue également un gros travail avec les médiateurs des communes.

Nous les avons en effet nommés non seulement sur des sites éloignés, mais aussi sur des sites qui nécessitaient une présence accrue.

EN 2017, RECRUTEMENT DE :

11

RÉGISSEURS D'IMMEUBLE

4

GESTIONNAIRES DE SITE

1

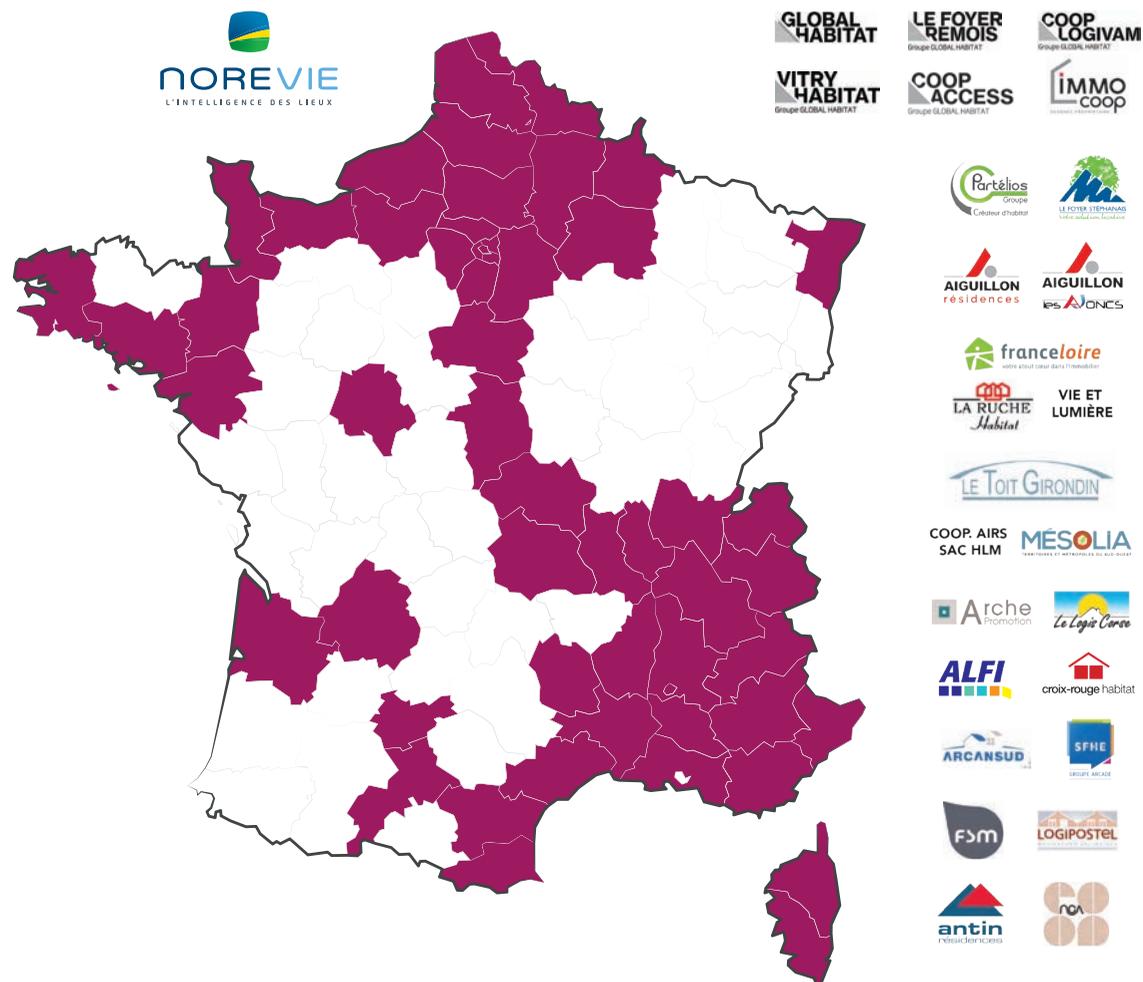
RESPONSABLE QUALITÉ HYGIÈNE ET PROPRETÉ ENVIRONNEMENTALE

UN TRAVAIL PARTENARIAL AVEC LES ÉLUS

Des rencontres bimensuelles ont été mises en place avec certaines communes. **L'objectif** : créer un réseau de partenaires pour que tous les acteurs puissent se rencontrer régulièrement, échanger et trouver ensemble des solutions pour améliorer la qualité de vie au sein des résidences.

ARCADE : UN GROUPE NATIONAL, DES COMPÉTENCES MUTUELLES

Norevie a rejoint en 2011 le Groupe Arcade. Aujourd'hui actionnaire à 30% du capital social de Norevie, Arcade regroupe 25 entités (Entreprises Sociales pour l'Habitat et Coopératives HLM) réparties dans 12 régions en France.



Le modèle décentralisé du Groupe Arcade s'appuie sur des filiales régionales fortes, autonomes et agiles.

Historiquement engagées dans leur tissu local, et proches des collectivités, elles bénéficient de l'expertise et des ressources d'un groupe national présent sur tous les segments de l'habitat, pour répondre à la demande de logement de tous les ménages.

Fort de ses 2 000 collaborateurs, le Groupe réunit tous les métiers de l'immobilier et développe une offre complète de produits résidentiels, tant en accession à la propriété qu'en logement locatif social, via ses entreprises sociales pour l'habitat (ESH), ses coopératives et sa Sacicap.

L'autonomie de ses entités et la coordination assurée par les services mutualisés permettent au Groupe d'adapter son activité aux problématiques des territoires et d'apporter des réponses sur tous les segments de l'offre de logement.



Jacques Wolfrom,
Président du comité exécutif
du Groupe Arcade

NOREVIE, L'INTELLIGENCE DES LIEUX

DES RÉHABILITATIONS INTELLIGENTES POUR AMÉLIORER DURABLEMENT

15.7 Millions d'€ investis dans la maintenance du parc

139 logements réhabilités

251 livraisons 2017

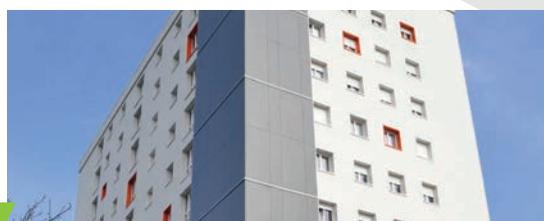
242 logements en cours de réhabilitation dans le Douaisis

123 logements à réhabiliter déposés en demande de financement

Les réhabilitations 2017 :



Résidence la Fabrique - Arleux : 16 logements - DPE : D > C



Résidence Les Treize - Quincy : 112 logements - DPE : E > C



Résidence Constant Dutilleux Douai : 11 logements - DPE : E > C

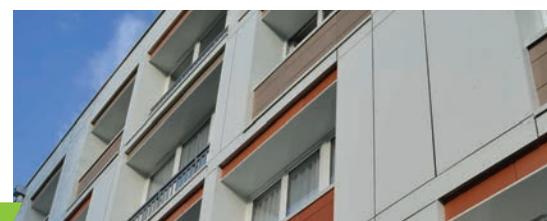
L'objectif premier des réhabilitations :

améliorer considérablement les performances énergétiques de nos logements pour atteindre à minima l'étiquette C, afin de répondre au Grenelle 2020 mais aussi diminuer les charges et les factures d'énergie des clients, améliorer leur confort, leur cadre de vie et leur sécurité.

Coût global et pérennité des matériaux : une autre façon de réhabiliter. Norevie a adopté depuis plusieurs années une approche en coût global : en permettant de diminuer les coûts de maintenance à long terme.



Résidence Delattre - Dorignies : 32 logements - DPE : D > B



Résidence des Moineaux - Douai : 60 logements - DPE : E > C



Résidence rue des Ecoles - Douai : 9 logements - DPE : E > B
11 logements - DPE : F > D

1/ « Diagnostic en marchant », La première étape des projets de réhabilitation :

Le « diagnostic en marchant » concerne l'ensemble des résidences dont la réhabilitation est prévue au Plan Stratégique de Patrimoine.

Les objectifs :

- Confronter les différents points de vue
- Recueillir des informations rapidement
- Construire une vision commune avec les différents acteurs

2/ « Acteur de ma Réhab' » ou comment inclure les habitants au processus de réhabilitation



Norevie a développé également une démarche de pilotage social pour l'ensemble de ses réhabilitations.

Le principe : faire appel à un pilote social qui accompagne et inclut les locataires au processus de réhabilitation, tant sur le plan administratif que fonctionnel.

Avant chaque projet de réhabilitation, une fois le diagnostic en marchant réalisé, Norevie organise des ateliers acteurs de ma Réhab' avec les locataires concernés.

« Acteur de ma réhab' » a pour objectif :

1. d'intégrer en amont, les remarques et souhaits des locataires, qui deviennent acteurs et participent au dialogue,
2. de respecter les enjeux économiques de la réhabilitation,
3. de définir les limites d'action de chacun des partenaires.

Définition du programme



3/ « Concertation locataire », une politique réglementaire voulue par Norevie

Une fois les études d'avant projet réalisées, nous présentons le projet de travaux à la DDTM et aux locataires pour déposer les demandes de financements et pour valider d'éventuelles augmentations de loyers.

Trois catégories de travaux entrent dans la concertation avec les locataires :

- Les travaux qui concernent le **devenir du patrimoine à long terme**, sa pérennité, sa sécurité et son hygiène sont présentés aux locataires à titre d'**information**.

- **Les travaux liés à la qualité de vie et à la sécurité des personnes nécessitent le point de vue du locataire**, qui apporte une réelle valeur ajoutée aux projets : les échanges sont alors basés sur la **coopération** entre les locataires et Norevie.

- Enfin, **les travaux d'amélioration du confort et du fonctionnement** du logement et de la résidence, qui nécessitent une **consultation** pour l'ouverture d'un large dialogue avec les locataires.

A l'issue de ces 3 grandes étapes, Norevie est en capacité de lancer les travaux en adéquation avec une réalité terrain aussi bien du côté des locataires que des équipes proximité.

L'INNOVATION SOCIALE : DES ACTIONS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Depuis sa création il y a un an, le pôle innovation Sociale développe de nombreuses actions au sein des résidences. **L'objectif** : rendre les locataires acteurs de la vie sociale de leur quartier.

6 jeunes ambassadeurs du bien vivre ensemble en service civique

Norevie a reçu un agrément pour accueillir 6 personnes volontaires en service civique. Des ambassadeurs du numérique, du lien social et intergénérationnel, du mieux vivre ensemble et du développement durable ont ainsi réalisé des actions au sein de nos résidences, afin de sensibiliser les locataires à chacun de ces aspects.



Des habitantes relais moteurs de lien social

Norevie encourage ses locataires à devenir habitants relais : un rôle d'ambassadeur du lien social. Résidence Gayant à Douai, deux locataires ont été choisies par le bailleur pour devenir habitantes relais.

Elles ont ainsi pu mettre en place de nombreuses actions pour améliorer la vie quotidienne et le lien social au sein de leur résidence : opération de nettoyage des parties communes, concours du meilleur voisin, création d'un cani-parc.



Une recherche collaborative sur la prévention des chutes

Norevie a été partenaire avec ALFI (Association pour le Logement des Familles et des Isolés) de la recherche collaborative sur la prévention des chutes de locataires de 65 ans et plus. Des études ont ainsi été menées au sein de certains bédouinages et logements Norevie.

Résultat : des travaux d'adaptation ont été réalisés dans plusieurs logements pour prévenir les chutes et améliorer l'appropriation du logement par des personnes en perte d'autonomie.



Un appel à projets pour soutenir les initiatives des habitants

Norevie a soutenu plusieurs manifestations lors des fêtes de fin d'année sur les villes de Douai et Sin le Noble, grâce à son appel à projet auprès des associations de locataires qu'elle réitère chaque année.

Norevie partenaire de l'association Mieux Vivre à Gayant

Norevie a mis à disposition un logement avec des animations pédagogiques pour aider les locataires à maîtriser leurs charges.

Contrats de ville

Norevie s'est engagée dans plusieurs résidences au titre des Quartiers Prioritaires de la Ville, à améliorer la qualité du service rendu aux locataires, de façon à assurer des conditions de vie identiques pour tous les locataires sur l'ensemble de son patrimoine.

CCL : Conseil de Concertation Locative

4 réunions du CCL ont été organisées en 2017 dont 2 pour traiter de thématiques spécifiques : la convention d'utilité sociale et le label à la relocation.

Les représentants des locataires qui sont au CCL sont associés aux projets de réhabilitation. Ils interviennent dans le processus de concertation locative, en participant à la première réunion d'information et la réunion de concertation.

Cultiver son jardin pour améliorer son quotidien

Norevie a initié, avec le soutien de l'association Les AJONC, un jardin familial à la résidence Château Delattre à Dorignies. Norevie est également partenaire de la ville d'Auby pour la création de jardins partagés à la résidence Champ Fromentin. Ces deux nouveaux projets complètent les jardins déjà créés aux Résidence la Roseraie (Douai), Résidence les Peupliers (Frais Marais) et Résidence Le Raquet (Douai).

« Ces jardins partagés permettent à nos locataires de cultiver un jardin et de rapporter des fruits et légumes chez eux. C'est à la fois valorisant pour la personne, et enrichissant, puisque nous leur proposons des ateliers de découverte », explique Fabrice Dausque, Responsable du Service Innovation Sociale.

« Chaque jardin est géré par un collectif d'habitants ou une association de locataires. Norevie intervient à différents niveaux selon les projets : nous posons des clôtures, nous aidons les habitants à organiser le jardin... On s'adapte, en fait, aux capacités des uns et des autres et on les accompagne sur les aspects qu'ils connaissent moins bien. Ces projets permettent de changer le regard du locataire sur son milieu de vie : il n'est plus seulement titulaire d'un bail ; nous lui offrons le cadre de vie qui va avec son logement.



Fabrice Dausque,
Responsable du Service Innovation Sociale.

NOTRE DÉMARCHE RSE

Norevie s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE). 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 Economique.

5 grandes dimensions :



Norevie mènera, en 2018, de nombreuses actions afin d'asseoir sa responsabilité Environnementale, Economique et Sociale.



Pose de première pierre d'un béguinage à Lesquin.

De gauche à droite,

Jean-Pierre Couvent - Maire de Neuville Saint Rémy, Jean-Maire Duvivier - Président de Norevie, Jacques Brenot - Directeur Général de Norevie et de Floralys, Jean-Marc Ambroziewicz - Maire de Lesquin, Réjan Lefèvre - Président de Floralys et Dany Wattebled - Sénateur du Nord.

**L'INSTITUT
HLM DE LA RSE**

Norevie est largement impliquée dans les travaux de l'Institut HLM de la RSE dont Jacques Brenot est le Président.

LA MOBILITÉ INTERNE DES SALARIÉS : UNE CONDITION AU BIEN-ÊTRE DANS L'ENTREPRISE

Nombre total de collaborateurs en CDI :

162

Nombre total de collaborateurs en CDD :

5

Répartition **hommes / femmes** parmi les salariés en CDI :

H : 69

F : 93

Répartition **hommes / femmes** parmi les salariés en CDD :

H : 2

F : 3

Âge moyen des collaborateurs

44,5 ans

Nombre de recrutements en **2017** (CDI / CDD / contrats pro)

22 en CDI dont

6 cadres,

8 agents de maîtrise,

8 employés

Le budget formation a représenté

2.6%

de la masse salariale

Répartition des CDI :



Dans le cadre de sa nouvelle organisation de proximité, mais également en anticipation de l'évolution du modèle du logement social, Norevie a fait le choix, en 2017, de favoriser la mobilité interne de ses salariés.

L'objectif :

valoriser les compétences de chacun en favorisant les évolutions, démontrer la confiance de la société vis-à-vis de ses collaborateurs et ainsi garantir le bien-être de chacun au sein de l'entreprise.

Une nouvelle organisation qui a permis une évolution de 17 collaborateurs

Quand un poste se libère, avant de lancer un recrutement externe, nous favorisons les compétences internes des collaborateurs.

La nouvelle organisation de proximité, développée en 2017, nous a permis de faire un état des lieux des compétences de nos collaborateurs, et de faire le point sur notre politique de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. La création de nouveaux métiers au sein de notre service de proximité, mais également au sein de l'encadrement, avec la création de 4 départements, ainsi que les remplacements des départs, ont permis **l'évolution de 17 collaborateurs en 2017.**

Karolina Lamoril,
Responsable du Service
Développement des Ressources Humaines



Cathy Ryckewaert,
Responsable du service
proximité



Des sessions d'Assessment pour faire les bons choix d'évolution interne

L'évolution de notre service de proximité a amené de nombreux changements de postes. Je suis moi-même passée de Responsable de Territoire à Responsable du service Proximité. Une belle évolution, d'autant plus que je suis entrée chez Norevie en 2008, en tant que Responsable de Secteur sur Gayant. J'ai ensuite occupé le poste de Manager Process et Compétences, puis Responsable de Territoire. Au sein de mon service, 8 collaborateurs ont ainsi connu une évolution cette année. Deux agents d'entretien sont notamment passés Régisseurs d'Immeubles. Trois responsables de secteurs sont devenues Gestionnaires de site. Une Responsable Propreté Hygiène et Qualité Environnementale a été nommée et un Responsable de Secteur est devenu Responsable de Territoire. Ces évolutions se sont faites par le biais de sessions d'Assessment : à travers différents tests et mises en situation, nous avons pu évaluer le savoir-être et les compétences de nos candidats internes par rapport à un poste donné. Une expérience qui a été très enrichissante et qui nous a permis, avec le recul, de faire les bons choix.

NOTRE GOUVERNANCE

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 FLORALYS**, 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**, ces dernières ne pouvant détenir au total plus de 2 % du capital.

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, Floralys devient Coopérative de construction le 31 décembre 1984 puis est transformée en Société Coopérative d'Intérêt Collectif (SCIC) HLM le 18 décembre 2008. Elle détient 66.76% du capital de Norevie.

Président : Réjan Lefèvre
Directeur Général : Jacques Brenot

Catégorie 4 : Autres personnes morales et physiques

Personnes morales
ARCADE/Coopérer pour Habiter :
Marc Simon, Jacques Wolfrom
FCPE Norevie : Fabrice Dausque
Autres personnes morales

Catégories 2 et 3 : Collectivités locales et EPCI / représentants de locataires

Communauté d'Agglomération du Douaisis

Frédéric Chéreau

Communauté d'Agglomération de Cambrai

Jean-Pierre Couvent

Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin

Jean Urbaniak

Représentants de locataires : Gérard Brochard
de la Confédération Nationale du Logement, Jean-Marc
Huguet *de l'Association Force Ouvrière Consommateurs*,
Pierre Flahaut *de la Confédération Générale du Logement*

Norevie (ESH)

Créée le 17 juillet 1913 sous la dénomination de SHON (Société d'Habitation des Ouvrières du Nord), devient Norevie le 11 janvier 1995

Président : Jean-Marie Duvivier
Directeur Général : Jacques Brenot



De gauche à droite,
Réjan Lefèvre, Jacques Brenot, Gérard Andris et Jean-Marie Duvivier

Après Capinghem, Lesquin, Lomme et Loos, Norevie poursuit son développement en Métropole Lilloise avec des projets de construction à Saint-André-lez-Lille et de nouveau à Lesquin avec un béguinage.



► Résidence étudiante L'Orée du Campus à Loos



► Résidence Quartier des Arts à Lesquin



62, rue St Sulpice CS 40520 59505 DOUAI CEDEX

Rejoignez-nous sur les réseaux



Découvrez nos sites et blogs :

www.norevie.com
www.norevie-immobilier.fr
www.norevous.com
www.proximite-norevie.com

