





SOMMAIRE

CIBLE

À L'HORIZON 2023 : SE LOGER



Chasse aux retards accumulés

P.18



Invention de l'expérience habitant de demain

P.20



Bâtiment à qualité renforcée

P.24



Liens de confiance

P.32



Environnement sécurisé

P.40



LE COLLABORATEUR AU CŒUR, LE CLIENT AU CENTRE

Fer de lance du Groupe Arcade-VYV dans les Hauts-de-France, comment Norevie s'inscrit-elle dans la stratégie de développement du Groupe ?

Manuelle Norève : Norevie pilote et anime la plateforme du Groupe dans les Hauts-de-France. Nous avons cette année mis en place un espace de dialogue territorial, qui réunit toutes les sociétés de la plateforme dans la région : Norevie, Florevie, la Coop-Logivam, l'Alfi et la SA HLM du Beauvaisis, mais aussi le Crédit Agricole Nord de France, la Croix Rouge Hauts-de-France et VYV 3. Nous portons un programme de développement très ambitieux : de 400 à 500 logements par an actuellement, nous prévoyons de monter à près de 600 en 2025. Pour autant, nous n'oublions pas la réhabilitation du patrimoine et prévoyons des investissements massifs en réponse notamment à la loi climat et résilience et aux exigences thermiques de notre patrimoine.

Pierre Constant : Avec Arcade-VYV, nous partageons des valeurs et une mission communes : mettre à disposition de beaux logements pour les populations les plus défavorisées. Si nous gardons une autonomie locale, l'adhésion au réseau apporte des synergies, des services et des bonnes pratiques. Cela nous donne accès à des process et outils que nous n'aurions pas les moyens de développer seuls, notamment en termes de développement informatique (l'agence numérique par exemple). C'est un partenariat gagnant-gagnant qui permet à Arcade-VYV d'étendre son terrain de jeu sur ce territoire où il n'était pas présent.

Dans ce sens, que vous apporte la reprise de la Coop-Logivam ?

P.C. : Sous forme de société coopérative, c'est un bon véhicule de reprise d'autres sociétés et un point d'ancrage dans le sud des Hauts-de-France, à la limite de l'Île-de-France.

M.N. : Cela va nous permettre de nous développer dans le sud des Hauts-de-France (Aisne, Oise), avec différents produits - accession à la propriété, béguinages. Courant 2022, nous livrerons le premier béguinage construit par la Coop-Logivam pour Norevie à Villeneuve-Saint-Germain.

La dimension logement-santé est très importante pour le Groupe, quelle en est la déclinaison sur votre territoire ?

M.N. : La santé est en effet un axe stratégique d'Arcade-VYV. Mon Logement Santé est un label créé par le groupe avec Delphis. Mieux vaut bâtir que guérir... notre objectif est de labelliser 50 % de notre production neuve d'ici 2025. C'est un vrai challenge. Nous sommes les premiers à faire cela et proposer ainsi des logements beaucoup plus qualitatifs. Le premier programme est déjà en cours de construction, il s'agit du béguinage de Lauwin-Planque dont la livraison est prévue en 2023.

P.C. : Le bien-être des habitants est primordial, surtout dans un contexte de population vieillissante, cela fait partie de nos valeurs communes avec le Groupe. Ce concept nous donne un avantage concurrentiel intéressant, cohérent avec notre positionnement de pionnier sur les béguinages.

**PIERRE CONSTANT**

Président du Conseil d'Administration de Norevie

**MANUELLE NORÈVE**

Directrice Générale de Norevie

2021 restera aussi l'année de l'accélération de la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), pourquoi cet engagement ?

M.N. : La crise sanitaire a permis à la société d'une manière générale de prendre du recul sur les enjeux environnementaux et climatiques. De notre côté, de par notre mission sociale/sociétale - offrir à nos concitoyens un logement de qualité à loyer modéré - nous avons un vrai rôle à jouer. C'est source de sens pour nos collaborateurs, très engagés dans leurs missions. Pour aller plus loin dans la démarche RSE, nous avons choisi fin 2020 de créer un poste dédié qui a travaillé l'an passé par exemple sur le bilan carbone de l'entreprise ou encore la réalisation d'une étude pour la mise en place de courses en vrac pour les collaborateurs et les clients.

P.C. : Norevie est une entreprise à responsabilité sociale et sociétale par essence. Elle est par ailleurs très impactée par l'aspect développement durable, avec notamment l'évolution des DPE. Très engagés dans la rénovation énergétique, nous y consacrons des investissements conséquents. Il faut cependant veiller à concilier cela avec la santé économique de l'entreprise. La croissance verte est une croissance qui coûte cher.

"Si Norevie veut se développer dans de bonnes conditions, elle doit remplir sa mission correctement. L'aspect client est fondamental, c'est la base de tout."

Pierre Constant

Le projet d'entreprise CIBLE, lancé en 2020, est entré en phase concrète en 2021, avec quels axes majeurs ?

M.N. : Notre projet est basé sur la symétrie des attentions : ce que nous faisons pour le collaborateur, nous le faisons pour le client et vice-versa. Si l'un est heureux et épanoui, l'autre le sera également. Le collaborateur au cœur, le client au centre, tel est notre slogan dans le cadre de notre projet d'entreprise. En 2021 nous avons construit notre plan d'actions, créé un comité projet, travaillé sur l'excellence opérationnelle et déployé une nouvelle organisation de proximité pour rapprocher le collaborateur du client et ainsi raccourcir le délai de réponse aux réclamations et être au plus près des besoins de nos clients.

P.C. : Ce qui m'intéresse dans ce projet, c'est le client placé au centre : c'est l'ADN de l'entreprise. Si Norevie veut se développer dans de bonnes conditions, elle doit remplir sa mission correctement. L'aspect client est fondamental, c'est la base de tout.

"Notre projet est basé sur la symétrie des attentions : ce que nous faisons pour le collaborateur, nous le faisons pour le client et vice-versa. Si l'un est heureux et épanoui, l'autre le sera. Le collaborateur au coeur, le client au centre."

Manuelle Norève

UN GROUPE, UNE MISSION D'UTILITÉ SOCIALE

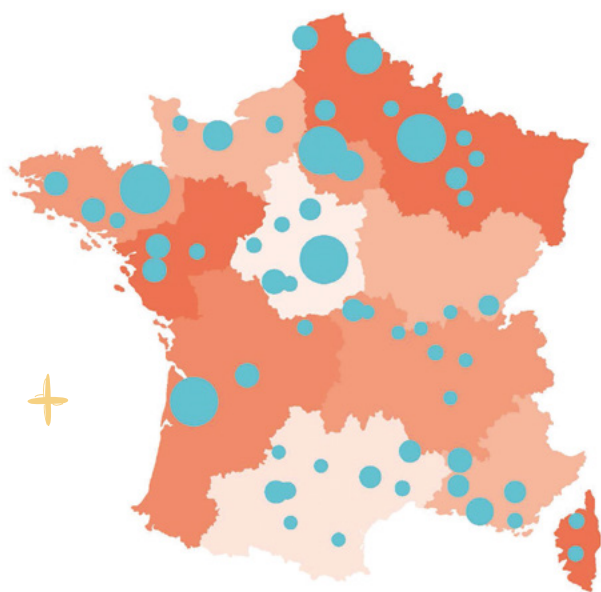
Actionnaire à 30 % du capital social de Norevie depuis 2011, Arcade-VYV regroupe vingt-cinq entités (entreprises pour l'habitat et coopératives HLM) réparties dans douze régions en France.

Le modèle décentralisé du Groupe Arcade-VYV 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 près de 3 000 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.

Le Groupe Arcade s'est récemment associé au premier groupe mutualiste français, le Groupe VYV. Des échanges qui ont permis une prise de conscience du lien étroit entre santé et logement, et qui ont abouti, le 1^{er} juillet 2019, à la naissance du Groupe Arcade-VYV, avec un objectif : améliorer la vie par l'habitat.



205 688

logements en 2021

753 M€

chiffre d'affaires combiné en 2021

2 938

collaborateurs en 2021



Actionnaire à 67 % de Norevie, Florevie assure la gestion commerciale des bédouinages pour Norevie. Riche de son savoir-faire en matière de promotion et de construction, Florevie travaille également à développer la promotion, la construction immobilière et l'activité commerciale de vente de lots et de logements neufs en accession sociale pour Norevie. Elle apporte aussi à Norevie son expertise sur les métiers de maîtrise d'ouvrage. Complémentaires, les deux sociétés travaillent main dans la main pour répondre chacune efficacement à leurs objectifs respectifs, tout en mutualisant leurs moyens.

UNE PROMESSE : AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

À l'heure où nous écrivons ces quelques lignes, une crise internationale majeure vient s'ajouter à une crise sanitaire inédite qui se poursuit. Les conséquences de celles-ci sont lourdes, avec des impacts à long terme. Dans toutes ces épreuves, ce sont des enfants, des femmes et des hommes fragiles qui en sont les victimes directes. Notre Groupe, Arcade-VYV et l'ensemble de ses entités, dont la raison d'être repose sur l'utilité sociale et l'ambition d'améliorer la vie par l'habitat, concentrent leurs efforts sur les réponses opérationnelles qu'elles savent utiles à proposer et sauront se mettre à disposition des parties prenantes, l'État et les collectivités en premier lieu, pour contribuer, comme durant les phases du covid, à la mobilisation nationale et territoriale.

Malgré ce contexte, nous pouvons être fiers de nos réalisations de 2021, celle de la performance opérationnelle au service des personnes qui en ont besoin et du logement pour tous.

Pour autant, la crise sanitaire nous a permis de confirmer l'intérêt de lier le logement et la santé. Nous avons travaillé et défini un programme d'engagements logement-santé qui place le Groupe Arcade-VYV en situation de chef de file du sujet. Nous constatons avec satisfaction que ce mouvement se déploie rapidement parmi les acteurs de l'immobilier en France. Cette position est née de l'alliance avec le Groupe VYV qui, depuis 2019, offre à Arcade-VYV la possibilité de proposer dès cette année un label Mon Logement Santé qui combine la performance du bâti, des services de santé et un rôle central du lien social. La combinaison de ces trois leviers n'a pas d'équivalent et nous sommes fiers de pouvoir accélérer notre promesse "d'améliorer la vie par l'habitat".

C'est d'ailleurs cette promesse qui a été l'un des leviers importants du gain de l'appel d'offres de contrat de gestion des logements de l'armée pour lequel nous avons été attributaire avec notre partenaire Eiffage. Une fierté pour notre Groupe qui va désormais contribuer activement au plan "ambition logement" du Ministère des Armées, le démarrage officiel de la concession étant programmé au 1^{er} janvier 2023.

En 2021, le Groupe a livré plus de 5 000 logements en France et en a mis en chantier plus de 3 600. Ce n'est pas suffisant pour faire face au besoin, nous avons la volonté forte de faire mieux et de tendre progressivement vers 10 000. Pour y parvenir, nos équipes sont mobilisées pour que les opérations trouvent un équilibre économique et technique. Néanmoins, comme tous les acteurs de la filière, nous constatons les difficultés à accéder au foncier, la pénurie des matériaux, la flambée des prix, les recours sur les permis. Autant d'éléments qui ne sont pour autant pas des obstacles infranchissables grâce à notre capacité à innover et à convaincre.

Nous les atteindrons, car 2 200 000 demandeurs comptent sur nous et parce que le cœur du Groupe Arcade-VYV bat au rythme des femmes et des hommes engagés qui le composent. Ils sont plus de 2 900, mobilisés au quotidien au service de 400 000 personnes logées. C'est grâce à ces femmes et hommes, à leurs dirigeants et aux parties prenantes qui nous accompagnent que nous remplissons notre mission et je les en remercie très vivement et chaleureusement, ils sont notre fierté et réalisent au quotidien notre raison d'être.

Je formule le vœu qu'en 2023, notre édito annuel retrouve des couleurs plus sereines. Entretemps, nous avons la confirmation, si cela était nécessaire, que la relation humaine, dans sa plus simple acception, est le terreau le plus fertile de la réussite collective au service de l'utilité sociale.



JACQUES WOLFROM
Directeur Général du Groupe Arcade-VYV



NOREVIE, BAILLEUR SOCIAL DES HAUTS-DE-FRANCE

Norevie est un bailleur au service du logement social depuis plus d'un siècle.
Créée en 1913, sous le nom de Société des Habitations Ouvrières du Nord (SHON),
l'entreprise a connu différentes évolutions, avant de prendre son nom actuel en janvier 1995.

Implantée historiquement dans le bassin d'emploi du Douaisis, du Cambrésis et de l'Orchésis, Norevie avait pour vocation de loger et d'accompagner les salariés des entreprises du Nord de la France, ainsi que leurs familles.

Aujourd'hui, Norevie poursuit sa mission d'intérêt général, en apportant une solution de logement de qualité à chaque étape de la vie, à loyers maîtrisés, et en diversifiant son offre pour répondre aux besoins de demain. Son territoire s'est étendu et rayonne désormais sur l'ensemble des Hauts-de-France, avec des projets dans l'Arrageois, la Métropole Lilloise, la Pévèle, le Lensois et ses environs, le Valenciennois...

Poursuivre notre croissance à la frontière francilienne



La Coop-Logivam est une Société Coopérative d'Intérêt Collectif située dans l'Aisne qui développe ses activités dans le territoire des Hauts-de-France. Son activité principale est le développement d'une offre d'accession sociale sur un secteur porteur à la frontière francilienne. Depuis janvier 2021, la Coop-Logivam est devenue filiale de Norevie. Le Président du Conseil d'Administration de la Coop-Logivam est Éric Mahieu. La Directrice Générale est Manuelle Norève. La reprise de la Coop-Logivam permet à Norevie de poursuivre sa croissance sur des secteurs porteurs à la frontière francilienne. Cela représente également une opportunité de développement en matière d'accession sociale pour mieux répondre à la diversité des besoins.



CHIFFRES CLÉS

Patrimoine

- 12 249 logements
- 297 foyers / 411 logements en résidences étudiantes
- 58 % de logements collectifs et 42 % de logements individuels répartis sur 71 communes

Vente

- 61 logements vendus

Résultats comptables

- Chiffre d'affaires : 73,99 M€
- Résultat d'exploitation : 5,67 M€
- Autofinancement : 7,29 M€
- Loyers non-chargés : 60,79 M€
- Résultat comptable : 7,52 M€

Gestion locative

- 3 375 demandes de logements
- 1 407 attributions
- 61 mutations au sein du patrimoine de Norevie
- 3,82 % de vacance
- 53,55 % des clients qui perçoivent l'APL

Logements

- 616 logements en cours de construction
- 389 logements neufs livrés dont 87 en établissements et résidences étudiantes
- 56 622 k€ d'investissements pour la construction et la réhabilitation
- 44 logements mis en chantier
- 397 logements déposés en demande de financement pour 17 programmes

Maintenance

- 33,1 M€ investis dans la maintenance du parc
- 530 logements en cours de réhabilitation
- 92 logements réhabilités réceptionnés
- 75 logements en ordre de service

Les femmes et les hommes

- 177 collaborateurs
- 102 femmes et 75 hommes
- Âge moyen de 43 ans



ORGANISATION

Norevie oriente son organisation sur une répartition des missions dont les objectifs sont de préparer l'avenir concernant l'évolution des métiers, développer les activités inhérentes aux orientations stratégiques et renforcer l'efficacité administrative et managériale.





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.

Norevie (ESH)

Président : Pierre Constant depuis le 1^{er} avril 2021.

Directrice Générale : Manuelle Norève.

En termes de gouvernance, le capital des ESH est réparti entre quatre catégories d'actionnaires, chacune représentée aux Assemblées Générales :

- un actionnaire de référence composé de Florevie et de CPH Arcade-VYV ;
- 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.

Catégorie 1

Florevie et CPH Arcade-VYV

Au sein du Conseil, Florevie est représentée par Sylvain Caron et CPH Arcade-VYV est représentée par Jacques Wolfrom.

Catégories 2 et 3

Collectivités locales et EPCI / représentants de locataires :

Douais Agglo : Marylise Fenain.

Communauté d'agglomération de Cambrai :

Jean-Pierre Couvent.

Métropole Européenne de Lille : Jean-Louis Buisse.

Représentants de locataires :

Gérard Brochard pour **Confédération Nationale du Logement**,

Jean-Marc Huguet pour **Association Force Ouvrière Consommateurs**,

Pierre Flahaut pour **Confédération Générale du Logement**.

Catégorie 4

Autres personnes morales telles que le FCPE Norevie et diverses personnes physiques.



2021

RETOUR SUR LES MOMENTS FORTS

JANVIER ➔

Vœux aux institutionnels

La situation sanitaire ne permettant pas de réunir nos partenaires institutionnels pour notre traditionnelle cérémonie des vœux, nos dirigeants se sont adressés à eux en vidéo pour leur exprimer leurs souhaits de réussite et de bonne santé.



← MARS

Signature de la convention aux côtés de l'URH et de la CARSAT

Le mercredi 31 mars a été signée une convention de partenariat entre l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France (URH) et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail des Hauts-de-France (CARSAT), visant notamment à accompagner les bailleurs sociaux dans le cadre de l'adaptation du parc social au vieillissement de la population et à prévenir les risques professionnels.

MARS ➔

Signature de la convention FNSF

Le jeudi 25 mars une convention de partenariat entre l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France (URH), représentant les bailleurs partenaires dont Norevie, et la Fédération Nationale Solidarités Femmes (FNSF) a été signée, pour une durée de trois ans. Elle vise à contribuer à l'amélioration de l'accès au logement des femmes victimes de violences dans la région. Cinq de nos logements dans le Douaisis et au sein de la Communauté de Communes Cœur d'Ostrevent seront mis à disposition pour favoriser le relogement des femmes victimes de violences accompagnées par les associations du réseau Solidarité Femmes.



JUILLET →**Visite du chantier de Saint-Laurent-Blangy**

Le 13 juillet s'est déroulée la visite d'un ensemble immobilier situé à Saint-Laurent-Blangy, dans la rue Barbot. Ce programme comprend la construction de 84 logements répartis en 49 logements locatifs sociaux, dont certains adaptés aux seniors, 29 logements type béguinage et 6 logements en accession.

**← OCTOBRE****Inauguration du béguinage Simone Veil à Chérenge**

Le béguinage a été inauguré le 11 octobre. L'opération comprend 26 logements individuels dont 16 T2 et 10 T3 destinés aux seniors et aux personnes en situation de handicap, ainsi qu'une salle de convivialité de 80 m².

NOVEMBRE →**Réunion des prestataires**

Le 23 novembre, Norevie a convié ses prestataires à une réunion d'information dans le but de leur faire découvrir ses projets, ses procédures et ses process en termes d'appels d'offres.





À L'HORIZON 2023 : SE LOGER

Élaboré en concertation avec les collaborateurs, le projet d'entreprise, initié en 2020, donne le CAP de la prochaine décennie. Sa première étape, SE LOGER, se décline jusqu'en 2023, sous l'acronyme CIBLE, qui fixe ses grandes orientations stratégiques. L'objectif est de partir sur des bases communes et solides, pour bâtir ensemble l'avenir, au service du bien habiter pour tous.

C

Chasse
aux retards
accumulés



I

Invention
de l'expérience
habitant de demain





B

Bâtiment
à qualité
renforcée



L

Liens de
confiance



E

Environnement
sécurisé





NOTRE PROJET D'ENTREPRISE : DU SOCIAL AU SOCIÉTAL

Passer d'un bailleur social à un bailleur sociétal, telle est l'ambition de Norevie.

Initié en 2020, son projet d'entreprise donne le cap jusqu'en 2030.

Co-construit avec les collaborateurs, il se veut fédérateur et entend (re)donner du sens à chacune des actions portées par l'entreprise. Trois valeurs constituent son fil rouge : l'esprit d'entreprendre, l'humanisme et l'engagement.

Satisfaire le client comme le collaborateur

Ce projet d'entreprise permet à tous les services et à tous les métiers de regarder dans la même direction, de s'assembler autour d'une réalisation commune. La Responsabilité Sociale et Environnementale fait partie intégrante du projet et se développe progressivement dans chaque sphère de l'entreprise.



L'équipe de managers de Norevie a bénéficié d'un programme de formation de trois sessions ; l'objectif étant de l'accompagner vers la transformation de la culture managériale.

Dix ans, trois phases

Pour prioriser et programmer efficacement les actions dans le temps, le plan stratégique de Norevie s'appuie sur la pyramide des besoins de Maslow.

Développement 1 (horizon 2023)

SE LOGER : une expérience client "Je choisis mon cadre de vie". Cela signifie un habitat de qualité, dans un environnement sécurisé, avec des liens de confiance.

Développement 2 (horizon 2026)

HABITER : une expérience habitant "Je vis des expériences de vie qui me ressemblent". Cela signifie un habitat adapté à chacun, dans un environnement stimulant, avec des liens d'affinités.

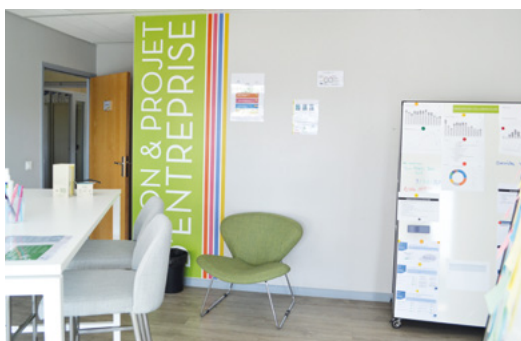
Développement 3 (horizon 2030)

COHABITER : une expérience citoyen "Je me réalise dans l'expérimentation d'autres façons de vivre". Cela signifie un habitat partagé, dans un environnement épanouissant, avec des liens de co-développement.

2021 : de la projection à la réalité

2021 a marqué le passage entre la projection et la réalité, le passage à l'action ! En mai, Norevie a chargé les cabinets Réxel et Aatiko de l'accompagner sur la notion d'irritants. Objectif : traiter les problèmes pour bâtir sur des bases solides et mieux construire demain.





L'Obeya est une salle de pilotage projet permettant de visualiser et partager les indicateurs, de prioriser les actions et de suivre la résolution de problèmes.

Les indicateurs

Les cabinets Ré&el et Aatiko ont ainsi identifié les principaux processus métiers et leurs irritants, et mis au point des indicateurs pour piloter ces activités. Des groupes de résolution de problème ont été créés pour traiter un à un les points de blocage. La relocation, les impayés, les livraisons, les réclamations ou encore les sinistres sont ainsi analysés presque en temps réel. Une Obeya, espace de rencontre dans lequel sont affichés les derniers résultats opérationnels de l'entreprise, en lien avec nos axes stratégiques, a été créée. Elle est accessible à tous les collaborateurs, à tout moment. Y sont affichés par exemple : les taux de décrochés du Centre de Relation Clientèle, les taux de vacance, d'impayés, les délais de réponse aux réclamations, mais aussi le taux d'absentéisme ou encore le nombre

“Ce nouveau mode d'organisation, basé sur la symétrie des attentions, permet de remettre l'humain au centre. Il concerne aussi bien la satisfaction clients que celle des collaborateurs.”

Pauline Bellan,
Directrice des Relations Humaines

de recrutement en cours. Les indicateurs concernent aussi bien les clients que les collaborateurs. La transformation numérique est également étudiée de près avec les taux d'avancement de projets, les deadlines, etc.

Un dispositif à destination des managers

Pour accompagner l'évolution de la culture d'entreprise et encourager des modes de travail plus transversaux, Norevie déploie, depuis septembre 2021, un ensemble de dispositifs à destination des managers : cycle de quatre formations, réunions mensuelles de comités opérationnels avec des ateliers de résolution de problèmes, etc. Les actions se poursuivent en 2022 avec des groupes de co-développement. Le dispositif sera étendu aux salariés volontaires.

“Ce projet d'entreprise permet à tous les services et à tous les métiers de regarder dans la même direction.”

Alexandra Kuhn,
Directrice des Systèmes
d'Informations
et du Numérique



20

axes de travail

5

orientations stratégiques CIBLE

(Chasse aux retards accumulés, Invention de l'expérience habitant de demain, Bâtiment à qualité renforcée, Liens de confiance avec toutes nos parties prenantes, Environnement sécurisé.)

ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN DIFFICULTÉ ET FLUIDIFIER LA GESTION DES DOSSIERS



Le nombre de ménages faisant face à des difficultés sociales ou financières est en augmentation depuis plusieurs années et a pour conséquence des retards de paiement de plus en plus fréquents. Pour accompagner les clients en difficulté, Norevie a mené en 2021 des actions ciblées, aussi bien vers les clients que vers les collaborateurs.

Aider les locataires en difficulté suppose de mieux les connaître. C'est pourquoi un parcours de formation a été proposé aux collaborateurs du service de l'Activité Sociale Contentieuse et Assurances, ainsi qu'à ceux du Centre de Relation Client émettant des appels vers ces clients. Dispensée par Booster Academy, organisme spécialisé dans les parcours de formation en vente et relation clients, la formation visait à donner aux managers et à leurs équipes des bonnes pratiques en matière de découverte du client. L'objectif ? Travailler l'axe qualitatif de la relation clients à travers l'écoute, pour appréhender au mieux la situation et orienter le client vers la solution la plus pertinente pour lui.

2,08 %

de taux d'impayé en 2021
versus 2,32 % en 2020

"En travaillant notre posture, nous améliorons le lien de confiance et trouvons des solutions que nous n'aurions pas envisagées autrement. On s'aperçoit par exemple que le client a parfois la possibilité de résoudre lui-même sa problématique, sans avoir à solliciter une aide financière."

Anne-Sophie Roch,
Responsable Action Sociale,
Contentieux et Assurances

Une stratégie payante

Annoncée en 2021, la réorganisation de la chaîne de traitement des impayés réunira l'amiable et le contentieux à l'horizon 2022. Dans cette perspective, différents ateliers de co-construction ont été organisés de mai à septembre 2021, et les premières amorces de cette fusion sont déjà visibles sur le terrain. Leviers importants dans la résolvabilisation des clients et la gestion des cas les plus complexes, les cellules de veille organisées chaque trimestre par Norevie en lien étroit avec les départements du Nord et du Pas-de-Calais traitaient jusqu'à présent principalement les dossiers contentieux. En 2021, elles ont poursuivi leur déploiement dans certaines communes sur le segment amiable.

570

familles aidées par le Fonds
de Solidarité Logement

10

cellules de veille organisées

En 2021, une campagne d'incitation à la mise en place du prélèvement automatique a été déployée par courrier. À fin 2021, 74,69 % des locataires ont opté pour ce mode de règlement.



Formation key user.

Des outils au service de la performance opérationnelle

La Direction des Systèmes d'Information et du Numérique (DSIN) a cette année encore poursuivi le déploiement de la gestion électronique des documents. En parallèle de la numérisation des documents en 2021, des outils ont été mis en place pour fluidifier la gestion des dossiers. Parmi les dernières avancées, Flowsign rend possible la signature électronique des baux et les intègre de manière automatique dans la GED. La DSIN a également accompagné, sur le plan technique, le renouvellement de l'outil de gestion des appels Kiamo.

“Par le biais du digital, des briques s’interconnectent pour optimiser la charge des collaborateurs qui sont de plus en plus contraints par les obligations réglementaires.”

Alexandra Kuhn,
Directrice des Systèmes d'Information
et du Numérique

674 595

documents numérisés en 2021



Recentrer la DSIN sur sa valeur ajoutée

Pour recentrer la DSIN sur son expertise technique, pour accélérer la transformation numérique et rendre les équipes plus autonomes au quotidien, cinq “super utilisateurs” se sont portés volontaires.

Particulièrement à l’aise avec les outils digitaux de l’entreprise, notamment sur la partie IKOS, ils accompagnent leurs collègues sur les demandes de niveau 1 depuis septembre 2021.

En retour de leur investissement personnel, ils bénéficient de formations complémentaires, sont en avant-phase sur les nouveaux outils mis en œuvre et participent activement à la mise en place des nouveaux projets.



LE PARCOURS RÉSIDENTIEL : UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE



Le parc de logements de Norevie s'étoffe un peu plus chaque année, en nombre bien sûr, mais surtout en diversité. Norevie place les clients au cœur de ses préoccupations et s'attache à être présente tout au long de leur parcours résidentiel.

Un logement pour chacun

Des étudiants aux personnes âgées, Norevie diversifie son offre afin que chacun puisse trouver un logement qui corresponde à ses besoins, quel que soit son âge. Précurseur sur les béguinages, Norevie construit également chaque année des logements étudiants, des logements sociaux dits classiques, ainsi que des logements plus spécialisés (Ehpad, Maison d'accueil spécialisée, Institut Médico-éducatif). Chaque type de logement a un cahier des charges très strict qui définit la nature exacte de ses prestations.

Résidence étudiante : répondre à un besoin important

Alors que l'enjeu du logement devient de plus en plus pressant, notamment pour les étudiants, Norevie poursuit son développement en matière de résidences étudiantes. L'une d'entre elles a vu le jour à Loos, rue du Maréchal Joffre et rue Gambetta. Les 87 logements livrés en 2021 finalisent un projet très ambitieux de 361 logements au total.

389

logements livrés en 2021 tous types
de logements confondus

481

logements étaient prévus en livraison sur 2022

419

logements en lancement de chantiers prévus
sur 2022

Logements sociaux : au plus près des locataires

Pour être au plus près des préoccupations des personnes logées, Norevie assure un service de proximité au quotidien. Des animations, des dispositifs d'accompagnement et financiers sont mis en place sur l'ensemble du territoire. Le service Production de Florevie travaille main dans la main avec le service Innovation Sociale pour bâtir des résidences confortables, agréables à vivre et en adéquation avec les besoins des habitants.



Loos - Résidence PMR (Personnes à Mobilité Réduite).

L'innovation sociale

Favoriser le bien vivre ensemble, protéger les plus fragiles, contribuer à améliorer et animer la vie des habitants, telles sont les missions du service Innovation Sociale de Norevie. Il multiplie les initiatives et dispositifs pour faire de ses résidences des lieux de vie dans lesquels les habitants ont plaisir à se retrouver et à partager. Concours de dessins dans plusieurs résidences, graffiti végétal avec sensibilisation à la nature et au développement durable à Aubry, chasse aux trésors à la Résidence Gayant de Douai pour mettre en valeur les espaces verts, voyage du bien-vivre ensemble (les habitants les plus engagés et investis de leur résidence sont invités à découvrir une région), animations pour Halloween, fête des voisins ou encore récolte de boîtes de Noël pour les sans-abri sont quelques-unes des actions portées par le service.

390

logements pour 16 opérations
dont la livraison est prévue en 2022

98

chantiers lancés en 2022
pour 419 logements

“Au-delà du plaisir qu’elles procurent aux habitants, nos animations portent toutes des messages forts de solidarité et de respect.”

Fabrice Dausque,
Responsable Innovation Sociale



Voyage du bien vivre ensemble.



Les béguinages : un savoir-faire reconnu

Depuis le lancement du premier béguinage en 1977 à Lambres-lez-Douai, Norevie a construit 902 logements répartis dans 41 béguinages. La barre des 1 000 logements devrait être dépassée dans moins de deux ans ! *“Le béguinage est un maillon essentiel du parcours résidentiel”*, affirme Pascal Leclerc, Directeur Général de Florevie. *“C’est une belle alternative ou une étape intermédiaire avant l’entrée en Ehpad”*. Ces logements de typologie T2 ou T3, en collectif ou en individuel de plain-pied, proposent des espaces communs dévolus à des animations. Ils favorisent les échanges et les rencontres, permettent de rompre l’isolement et assurent aux élus un peuplement exclusivement dédié à nos aînés.

En 2021, quatre béguinages ont été livrés à Hénin-Beaumont (34 logements - un collectif et des maisons individuelles), Saint-Laurent-Blangy (29 logements), Loos (25 logements) et Wattignies (20 logements). Une extension de seize logements a également été livrée à Beuvry-la-Forêt.

Précurseur dans la construction et la gestion de béguinages, Norevie fait figure de véritable référence. *“Nous avons extrêmement bien maillé le territoire. Certaines communes nous commandent un deuxième, voire un troisième béguinage. Nous avons des partenaires fidèles parmi les élus”* témoigne Pascal Leclerc.

4

béguinages et une extension**pour 124 logements livrés en 2021**

En 2022, Norevie va multiplier les livraisons et les démarrages de chantiers !

Seront livrés : 29 logements à Orchies, 42 à Villeneuve d’Ascq (La Maillerie) et 22 à Achicourt.

Les chantiers concernent quant à eux cinq nouvelles communes : Féchain (une extension), Lauwin-Planque (30 logements), Dechy (25 logements), Biache-Saint-Vaast (27 logements) et Lesquin (une extension de 10 logements individuels à côté du collectif).

L’accession à la propriété : un véritable tremplin

Faciliter l’accession à la propriété est également une priorité pour Norevie. En 2021, six logements disponibles en accession ont été livrés à Saint-Laurent-Blangy. Le programme comptait 84 logements dont un béguinage. En 2022, un programme va être lancé à Wavrin avec huit logements en accession. Suivront un programme de quinze logements à Lambres-lez-Douai, un programme de huit logements à Râches ainsi que douze logements à Pecquencourt.

“Le parcours résidentiel, cher à Norevie permet de proposer des solutions de logement adaptées à toutes les étapes de la vie : études, agrandissement de la famille, séparation, problématiques de vieillissement ou de handicap, désir de devenir propriétaire.”

Pascal Leclerc,
Directeur Général de Florevie



Béguinage Le Clos Saint Lambert à Wattignies, 20 logements individuels.



PLUS QU'UN LOGEMENT, UNE EXPÉRIENCE DE VIE : "MON LOGEMENT SANTÉ"



Offrir un cadre de vie agréable à prix maîtrisé, tel a toujours été le leitmotiv de Norevie. Aujourd'hui, l'entreprise va plus loin dans son engagement. Plus qu'un toit confortable, plus qu'un environnement accueillant, portée par le Groupe Arcade-VYV, elle promeut, auprès de tous les publics, une expérience de vie plus qualitative : saine, désirable et résiliente.

Répondre aux enjeux environnementaux et sociétaux

Norevie repense, depuis quelques années maintenant, l'acte de construire des logements et de rénover. Elle opère des choix engagés en matière de travaux, expérimente de nouvelles solutions. Labels, certifications, normes ISO : pour chaque bâtiment, elle essaie d'aller plus loin que ce qu'exige la réglementation, avec toujours pour objectif : trouver le meilleur équilibre coût-qualité. En 2021, Norevie a franchi un pas supplémentaire dans son engagement, en initiant le label Mon Logement Santé développé par Arcade-VYV.

Le label Mon Logement Santé

En s'appuyant sur la définition de la Santé selon l'OMS : "La santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie et d'infirmité", le Groupe Arcade-VYV a initié en 2020 la démarche de Logement Santé. Cette dernière, qui donne lieu à une labellisation depuis mars 2022, repose sur la qualité sanitaire d'un bâti associée à des services santé et de mieux-vivre. Concrètement, le label vise à garantir, pour tous les moments de la vie, un habitat qui agit de manière positive sur la santé. Pour assurer cette promesse, Arcade-VYV a conçu un programme de 38 engagements dont 10 socles. Pour obtenir le label, les logements produits doivent respecter les 10 engagements socles ainsi que 10 autres (au minimum) parmi les 28 optionnels.



Béguinage de Lauwin-Planque.

"Nous prenons en compte le logement dans sa globalité en traitant finement chaque contrainte technique. Pour la qualité de l'air intérieur, nous travaillons avec un bureau d'étude spécialisé. C'est un exemple parmi d'autres. Nous réalisons toute une série de tests très poussés (acoustique, isolation thermique, etc.) avant de livrer nos logements."

Gaëtan Delattre,
Responsable de programme Immobilier



Les **thématiques fortes** portées par le label Mon Logement Santé :

-  **Qualité de l'air intérieur**
-  **Lumière**
-  **Acoustique**
-  **Confort thermique**
-  **Activité physique**
-  **Alimentation saine**
-  **Services de santé**

Lauwin-Planque : le premier programme Logement Santé de Norevie

Lancé en 2022, le futur béguinage de Lauwin-Planque, sera le premier labellisé Mon Logement Santé chez Norevie. Il reprend les dix engagements socles imposés par le label ainsi que dix engagements supplémentaires. Pour répondre finement aux besoins des habitants, Norevie est allée à leur rencontre. Un diagnostic a été réalisé et quelques propositions leur ont été soumises. Ainsi, en plus des dix engagements socles, le béguinage de Lauwin-Planque bénéficiera d'une architecture bioclimatique (avec un confort d'été intégré pour anticiper les éventuelles variations climatiques). Des arbres à hautes tiges seront plantés près des habitations pour garantir de l'ombre et de la fraîcheur. Une signalétique très précise permettra aux habitants de rejoindre le centre-ville facilement et les salles de convivialité seront valorisées pour permettre l'organisation d'activités et de temps de partage. D'ici à 2025, Norevie s'engage à ce qu'au moins 50 % de ses logements individuels et collectifs neufs respectent le référentiel d'engagements du logement santé. La démarche sera à terme généralisée dans toutes les opérations.

Les dix engagements socles du Logement Santé

1. Intégrer la qualité de l'air intérieur dès la conception, ainsi que dans le choix des matériaux et des équipements du logement.
2. Donner accès à tous les habitants au service de téléconsultation médicale du Groupe VYV.
3. Proposer des animations collectives pour le mieux-vivre et un accès à des réseaux de voisinage solidaires pour tous les habitants.
4. Proposer des espaces ou des solutions incitant à la pratique d'activités physiques pour tous les âges.
5. Rendre accessible aux personnes à mobilité réduite au moins la moitié des logements dans les bâtiments collectifs.
6. Proposer un environnement et des dispositifs sécurisants pour accéder et évoluer dans le logement.
7. Accompagner les habitants pour les aider à végétaliser leur logement.
8. Mettre à disposition des habitants une information santé de qualité et adaptée.
9. Proposer des espaces facilement aménageables pour du télétravail ou une téléactivité.
10. Intégrer le confort d'été dès la conception en utilisant les principes bioclimatiques.

MAILLER LE TERRITOIRE



Pour répondre à la crise du logement et poursuivre son développement, Norevie s'est donné un objectif de 500 logements à construire par an. En 2021, l'entreprise réaffirme plus que jamais la volonté de se développer davantage en région, dans des bassins de populations ayant des besoins criants.

Pour mailler plus finement le territoire, Norevie a poursuivi en 2021 sa politique de développement sur trois territoires en plus du Douaisis, son bassin historique : la métropole lilloise, l'Arrageois et le Valenciennois. Le contexte actuel est particulièrement complexe mais Norevie s'adapte avec agilité aux contraintes réglementaires, à la raréfaction du foncier disponible et à l'augmentation du prix des matériaux.

La Métropole Européenne de Lille

S'il y a bien un territoire qui manque cruellement de logements, c'est la métropole lilloise. Norevie travaille au développement de ce territoire depuis huit ans. En 2021, elle a livré de très beaux projets. De la résidence étudiante aux béguinages, en passant par les logements collectifs, Norevie a à cœur de proposer des solutions à toutes les générations et tous les profils. 87 logements collectifs en résidence étudiante ont été livrés à Loos. À Loos toujours, Norevie a remis les clés d'une résidence PMR de 26 logements et du béguinage Le Parc de 25 logements collectifs. Un autre béguinage a fait l'actualité en 2021 : Le Clos Saint Lambert à Wattignies avec 20 logements individuels. À Villeneuve d'Ascq (La Maillerie), Norevie a livré Le Liseré, deux résidences de 29 et 45 logements collectifs.

La Pévèle

Aux portes de la métropole lilloise, Norevie investit dans la Pévèle. Elle a livré en 2021 : la Résidence Le Hameau de la Rosière (17 logements collectifs et 4 logements individuels) à Mérignies, dans la Communauté de Communes Pévèle Carembault, ainsi qu'une extension du béguinage Les Hortensias : 16 logements individuels à Beuvry-la-Forêt.

La Communauté Urbaine d'Arras

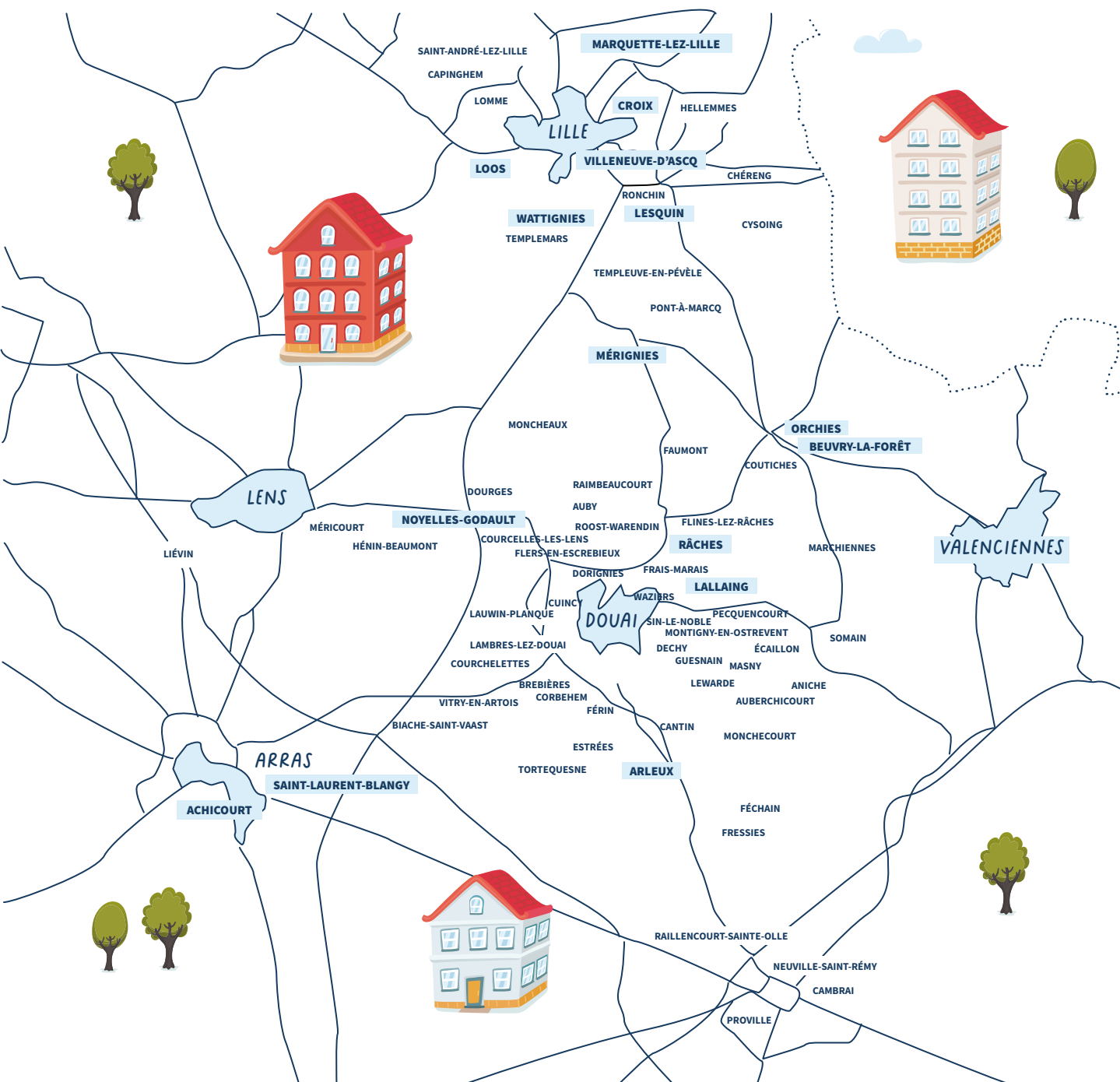
Nouvellement présente sur le territoire, Norevie a cette année livré une résidence très attendue à Saint-Laurent-Blangy : la résidence Simone Veil (84 logements collectifs dont 29 de type béguinage et 6 en accession sociale).

La Communauté d'Agglomération Hénin-Carvin

À Hénin-Beaumont, le nouveau béguinage Les Rosiers mixe les typologies avec 19 logements individuels et 15 logements collectifs.



PARC LOCATIF DE NOREVIE



Les projets **en cours de construction** 2021-2022



LIVRAISONS 2021



2021 a concrétisé encore de très beaux projets partout sur le territoire.
Résidences étudiantes, résidences locatives, béguinages...
Près de 400 logements ont été livrés sur cette seule année.



Béguinage Les Rosiers à Hénin-Beaumont :
19 logements individuels et 15 logements collectifs



Résidence étudiante à Loos :
87 logements collectifs



Béguinage Le Clos Saint Lambert à Wattignies :
20 logements individuels



Résidence Le Liseré, La Maillerie à Villeneuve d'Ascq :
74 logements collectifs





Résidence Le Hameau de la Rosière à Mérignies :



4 logements individuels



17 logements collectifs



Béguinage Le Parc à Loos :

25 logements collectifs



Résidence Simone Veil à Saint-Laurent-Blangy :

84 logements collectifs dont 29 de type béguinage et 6 en accession sociale



Résidence PMR à Loos :

26 logements collectifs adaptés aux personnes à mobilité réduite



Extension du béguinage Les Hortensias à Beuvry-la-Forêt :

16 logements individuels



ENTRETIEN DU PATRIMOINE : UNE PRIORITÉ



Le logement est plus que jamais au cœur de multiples enjeux : sociaux, environnementaux, sociétaux. Voté en 2019 pour dix ans, le Plan Stratégique du Patrimoine a fait de la rénovation des logements une priorité. Depuis trois ans, Norevie accélère le programme de réhabilitation de son parc.

Un habitat moins énergivore est aussi un habitat moins coûteux. Parce que le logement est le premier poste de dépense des plus modestes, Norevie a fait de la rénovation énergétique une priorité. Objectif : diviser par deux ou trois les émissions de gaz à effet de serre en travaillant sur l'inertie des bâtiments (isolation par l'extérieur des toitures, façades et pignons) mais aussi en remplaçant les anciennes chaudières par des équipements à condensation et les vieux panneaux de radiateurs. Norevie s'est engagée à changer 1800 chaudières en deux ans. L'opération se termine en 2022.

Des interventions à 360°

Norevie profite de ces lourds chantiers pour procéder à des travaux de sécurité : ventilation, mise aux normes électriques... Elle a réhabilité, en 2021, les résidences Gayant-Nymphéas et Gayant-Cèdres à Douai, essentiellement occupées par des personnes âgées. Norevie a amélioré le pilotage de l'éclairage, remplacé des baignoires par des douches, adapté les équipements sanitaires (WC rehaussé par exemple) ou encore installé des volets roulants télécommandés. Pour cette dernière résidence Gayant-Cèdres, Norevie a également retravaillé l'accessibilité avec la création d'une seconde cage d'ascenseur et l'agrandissement de celle existante.



Résidence Gayant-Cèdres à Douai.

2021 en chiffres

4 274 000 euros de budget alloué à la réhabilitation de son parc.

30 % du chiffre d'affaires de Norevie alloué à l'entretien du patrimoine.

75 logements ayant bénéficié d'un ordre de service.

98 logements ayant bénéficié de travaux de clos et couvert. Les premiers d'une opération de grande envergure (609 logements au total) qui va se terminer en 2022.

15 logements en PLAI rénovés.

500 logements qui font l'objet d'une campagne de mise aux normes électriques chaque année.



Résidence Gayant-Nymphéas à Douai.



Logements santé, aussi en réhabilitation

La communauté patrimoine du Groupe Arcade-VVY travaille actuellement sur un label Logement Santé en réhabilitation qui devrait voir le jour en 2023.

Ce label intègrera, tout comme le label Mon Logement Santé déjà en place pour la construction, la mise en place de matériaux biosourcés (laine de bois au lieu de la laine de verre par exemple), ainsi que des capteurs qui permettront de remonter des données sur la qualité de l'air et les consommations de manière anonyme.

Le Loge and Care : être autonome le plus longtemps possible

Pour garantir le plus longtemps possible une autonomie à ses clients et adapter ses logements au vieillissement, Norevie teste le label Loge and Care développé par Arcade-VVY. Mis en place en 2021 dans la résidence Gayant-Cèdres à Douai, il permet de pousser encore un peu plus loin une politique déjà engagée sur le sujet. Dans le logement, la domotique devient un précieux allié, avec par exemple une commande vocale pour les volets et la lumière. Les équipements ont été adaptés : barre de maintien, double WC rehaussé, siège dans la douche, etc. Les parties communes font elles aussi partie intégrante de l'adaptation. L'éclairage a été repensé pour éviter les chutes. Une fresque sur le thème du voyage a été peinte dans les cages d'escalier pour inciter les résidents à les emprunter. Objectif : continuer à bouger et à recevoir. Norevie envisage d'étendre cette démarche dans la réhabilitation des petites typologies de logements.

La réhabilitation : 100 % insertion !

Alors que la réglementation incite les bailleurs sociaux à faire appel à de l'insertion pour au moins 10 % de leurs marchés de réhabilitation, Norevie va une fois encore plus loin. Beaucoup plus loin même. 100 % des marchés de réhabilitation possèdent des clauses contractuelles d'insertion. En 2021, 1 400 heures ont été dédiées à la réhabilitation avec des contrats d'insertion sur la résidence Opéra à Aniche par exemple. En 2020, un job dating avait été organisé aux résidences Bourseul et Guérin à Douai. "Certains, après avoir participé à la réhabilitation de leur résidence, se sont vu proposer un emploi durable", explique Akram Belfench, Responsable du service Réhabilitation.

Rénovation urbaine : un enjeu majeur

Norevie répond aussi aux grands enjeux de la rénovation urbaine. Elle s'est engagée en 2020 dans le programme national NPNRU. Ce dernier prévoit la transformation profonde de plus de 450 quartiers prioritaires de la politique de la ville en France. L'objectif ? Intervenir fortement sur l'habitat et les équipements publics pour favoriser la mixité sur ces territoires.

En 2022, sera signée, par Norevie, la convention qui prévoit la déconstruction de 453 logements à Sin-le-Noble et de 20 logements à Douai.

Dans le cadre de ces déconstructions, Norevie s'est engagée à reconstituer une offre à hauteur de 60 % des logements sur l'EPCI.

Des programmes de reconstruction sont déjà planifiés à Râches et à Sin-le-Noble.

Pilote social : faciliter le lien avec les locataires pendant les chantiers

Entamer un chantier de rénovation en milieu habité n'est jamais anodin pour Norevie et peut engendrer des contraintes pour nos clients. Norevie a fait le choix de mandater un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage, entreprise spécialisée dans le pilotage social, pour faciliter le lien entre elle et ses locataires pendant les chantiers.

Cette démarche est particulièrement appréciée des clients, surtout pour les travaux menés en site occupé. En permanence sur le chantier, le pilote recense leurs besoins et les réclamations, tout en s'inscrivant en tant que facilitateur et non pas comme un acteur supplémentaire dans l'acte de réhabiliter.



Une fresque pour inciter à l'usage des escaliers (résidence Gayant-Cèdres).



RELATION CLIENTS : UNE PRÉSENCE PERMANENTE



Fournir des informations précises, entretenir un échange serein avec nos clients et les orienter de manière adaptée sont autant de façons de prendre soin d'eux, que ce soit lors d'un passage à l'accueil que dans le cadre d'un échange à distance.

Point de contact privilégié avec ses clients, l'accueil de Norevie a reçu et orienté 17 974 visiteurs en 2021, soit environ 70 rencontres quotidiennes. L'ouverture au public a été maintenue toute l'année sans restrictions et dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

Optimiser le traitement des demandes clients

Du côté du Centre de Relation Clientèle (CRC), l'année 2021 a été marquée par la refonte du serveur vocal interactif Kiamo. Utilisé au quotidien par les quatorze collaborateurs du CRC, cet outil leur permet de recevoir et décrocher les appels de manière centralisée. Dans l'objectif de pousser encore davantage la professionnalisation des échanges avec les clients, l'outil a été développé et permet depuis mars 2021 de recevoir et traiter les mails client. Pour uniformiser le traitement de la demande, les collaborateurs ont accès à l'historique des échanges ainsi qu'à une bibliothèque de mails types qu'ils ont eux-mêmes suggérés, standardisés, et qu'ils peuvent personnaliser. De nouveaux mails sont régulièrement proposés par les équipes en fonction de leurs besoins.

52 951

appels traités

11 544

mails reçus (de mars à décembre)

17 974

visiteurs se sont présentés à l'accueil

Norevie donne le ton

Qui dit refonte du serveur vocal dit nouvelle identité sonore. La nouvelle musique d'attente a été choisie grâce au vote d'une trentaine de collaborateurs. Les messages, enregistrés en studio, ont par ailleurs été renouvelés pour orienter au mieux les clients vers le bon interlocuteur.

Une relation multicanale

Dans un souci de réactivité et de proximité avec ses clients, Norevie a également accentué l'utilisation du SMS, notamment pour prévenir les locataires en cas de coupure technique (eau, électricité, intervention d'un prestataire, etc.) ou quand la présence du client à son domicile est requise, par exemple après la livraison de nouveaux logements.



A woman with dark curly hair tied back, wearing a black headset with a microphone, is seen from the side. She is wearing a bright yellow t-shirt and large gold hoop earrings. A small tattoo of an infinity symbol is visible on her neck. She is sitting at a desk with a computer monitor in front of her, which displays a bright screen. Her hands are visible, holding a pen. The background is slightly blurred, showing office shelves and papers.

“Kiamo permet aux collaborateurs d’avoir à disposition beaucoup plus de données opérationnelles, par exemple l’annuaire téléphonique de l’entreprise, l’annuaire des partenaires, etc. En termes de suivi de leur activité, il leur offre une meilleure visibilité sur le travail réalisé.”

Fanny Clause,
Manager Relation Clients

ASSURER LA QUALITÉ DES SERVICES DE PROXIMITÉ



Les deux confinements nationaux de 2020, suivis du confinement survenu du 3 avril au 2 mai 2021, ont confronté les équipes comme les clients à d'importants bouleversements. Durant cette période, maintenir le contact et assurer une présence physique sur le terrain - tout en préservant la santé et la sécurité de chacun - était une priorité.

Endiguer les conséquences du confinement

En 2021, les équipes de proximité se sont attachées à rattraper le retard constaté au niveau du suivi des demandes et réclamations et à renforcer la lutte contre la vacance et les impayés. La réouverture des 34 points d'accueil répartis sur le territoire a permis aux clients de retrouver leurs repères et un contact plus direct pour la formulation de réclamations techniques, problèmes de voisinage, questions sur l'avancement d'une demande, etc.

Au-delà du traitement des demandes et de la coordination d'éventuelles interventions par les prestataires, l'accent a été mis sur le suivi de la qualité, avec des contrôles renforcés au niveau des délais de réalisation et de la qualité des travaux réalisés par ces derniers. Au sein du service Patrimoine, l'équipe dédiée au suivi des contrats avec les prestataires s'est par ailleurs étoffée pour gagner en agilité.

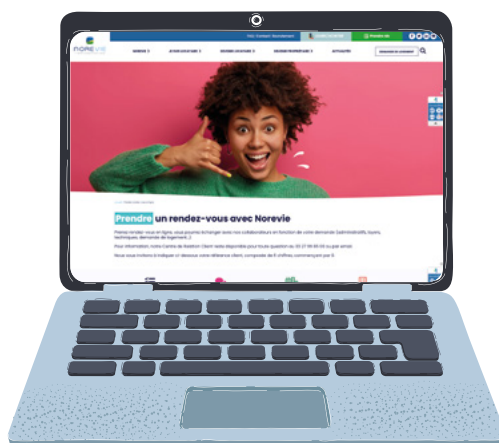
Mis en place lors des premiers confinements, le système de rendez-vous à domicile "permanence proxi" a été pérennisé. Les équipes capitalisent ainsi sur les outils leur permettant d'optimiser le traitement des demandes clients. Toujours accessible depuis le site internet de Norevie, il permet au client de se positionner sur le créneau de son choix pour être mis en relation avec un collaborateur dédié à sa problématique (commercial, impayés...). Selon le besoin, la situation peut être gérée à distance ou déboucher sur un rendez-vous à domicile.

Réécriture de l'accord d'astreinte

La présence de Norevie sur le terrain est garantie 24 h/24 par le biais d'astreintes assurées par les équipes. Elles sont encadrées par un accord qui a été révisé en 2021. Il prend en compte la symétrie des attentions : répondre aux attentes des clients tout en apportant un soutien aux équipes de terrain en cas de besoin. Ainsi, celui-ci prévoit la mise en place d'une astreinte de niveau 3 assurée par les membres du comité opérationnel et du comité de direction afin d'assurer une aide complémentaire en cas d'événement grave.

4

nouveaux volontaires ont rejoint
l'équipe d'astreinte en 2021





Sécuriser la démarche et valoriser les équipes

Un travail important a été mené pour établir un véritable partenariat avec les prestataires susceptibles d'être appelés la nuit (plombier, électricien, menuisier, etc.) et inscrire l'obligation d'intervenir dans leurs contrats par une clause spécifique. En parallèle, une réflexion a été menée sur la sécurisation et le traçage des interventions de collaborateurs sur le terrain lors des astreintes. Elle a débouché sur l'envoi systématique d'un rapport à l'ensemble des membres. Ce rapport vise également à valoriser les équipes. Chacun prend connaissance de l'organisation mise en place dans l'urgence et de la manière dont la situation a été gérée.

“Arrivée au cours de l'année 2021, Francine a pris en charge le territoire Douai, Artois et Cambrésis. Nous travaillons à l'unisson pour mettre en place un lien transverse qui permettra de renforcer la collaboration entre les deux territoires.”

Lucie Grisard,

Responsable de territoire Ostrevant, Pévèle et Métropole Lilloise

34

points accueil répartis sur l'ensemble du territoire

41

agents de proximité

15 987

affaires suivies et traitées par l'ensemble des équipes de proximité



“Pour professionnaliser toujours plus la relation de proximité avec nos clients et valoriser les équipes, des réunions transverses ont été amorcées pour réécrire les procédures métier. L'objectif est qu'elles soient au plus proche de la réalité pour fluidifier les missions de chacun et gagner en efficacité.”

Francine Ghesquière,

Responsable de Territoire Douai Artois Cambrésis

LIENS DE CONFIANCE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Consciente de sa responsabilité sociétale, Norevie s'attache à tisser des relations étroites et durables avec ses partenaires pour contribuer, sur les communes sur lesquelles elle est présente, à l'équilibre social, au bien vivre-ensemble et à la préservation de l'environnement.

Au gré d'une année 2021 encore marquée par la crise sanitaire, Norevie a poursuivi le développement de son patrimoine - en construction neuve comme en réhabilitation - pour répondre aux besoins des territoires tout en assurant la sécurité de ses clients, collaborateurs et fournisseurs. Parce que l'humain est au cœur de ses préoccupations, au cours de cette période, Norevie s'est appuyée sur son réseau de collectivités territoriales pour apporter un soutien aux clients en difficulté, mais aussi aux fournisseurs.

Participer au maintien à domicile de nos aînés

Comme les années précédentes, Norevie a poursuivi la politique de partenariats qu'elle déploie avec d'autres acteurs des Hauts-de-France. Selon les prévisions de l'INSEE, au 1^{er} janvier 2050, la France métropolitaine comptera 70 millions d'habitants et un habitant sur trois aura 60 ans ou plus (contre un sur cinq en 2005). L'adaptation des logements est un défi générationnel pour les bailleurs sociaux et doit prendre en considération l'évolution démographique de notre population.

Avec environ 34 % du parc occupé par des locataires de 60 ans et plus à l'échelle régionale, la question du vieillissement est une réalité à laquelle le secteur du logement social est confronté quotidiennement. Le mercredi 31 mars 2021 a été signée une convention de partenariat entre l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France (URH) et la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail des Hauts-de-France (CARSAT), visant notamment à accompagner les bailleurs sociaux dans l'adaptation du parc social au vieillissement de la population et prévenir les risques professionnels.



Signature de la convention de partenariat entre l'URH Hauts-de-France et la CARSAT Hauts-de-France.





“L’humanisme du Groupe et l’expérience de Norevie nous ont permis de nous distinguer et d’aboutir à cette très belle rencontre avec le Ministère des armées. Très naturellement, des entretiens se sont mis en place avec les familles des militaires pour recueillir leurs attentes vis-à-vis de ces logements.”

Manuelle Norève,
Directrice Générale de Norevie



Engagement aux côtés du Groupe Arcade-VYV pour le logement des armées

En 2021, le Groupe Arcade-VYV et Eiffage ont remporté le contrat pour la construction et la gestion d’une partie des logements de l’armée (Cegelog). La mission de Norevie débutera dès le 1^{er} janvier 2023, avec la gestion d’une petite centaine de logements essentiellement localisés sur le Douaisis et à Lille, tandis que la construction d’une autre centaine de logements par Eiffage démarrera à la même période à Lille. Ces logements ayant pour particularité d’accueillir leurs habitants sur des durées déterminées, l’appel d’offres intégrait un certain nombre d’engagements en matière de niveau de service, ce qui coïncide avec le projet d’entreprise de Norevie.

La RSE, au cœur de la stratégie de Norevie

Engagée dans un projet d’entreprise adossé aux dix-sept Objectifs de Développement Durable de l’ONU, et portée par un groupe qui met la Responsabilité Sociétale des Entreprises au cœur de sa stratégie, Norevie partage un objectif concret : “éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous”. Pour piloter les projets en lien avec les thématiques RSE, un poste a spécifiquement été créé en 2021.





LIENS DE CONFIANCE AVEC LES COLLABORATEURS



Respect, épanouissement et bien-être des collaborateurs, telle était la ligne directrice de cette année 2021, dont la mise en œuvre s'est traduite par la réalisation d'un baromètre Santé et Qualité de vie au travail, des actions bienveillantes menées à l'intention des collaborateurs, ainsi que par le déploiement du nouveau SIRH (Système d'Information Ressources Humaines).

À l'été 2021, un questionnaire en ligne administré par Malakoff Humanis a été soumis à l'ensemble des collaborateurs. À travers cette enquête anonyme, le baromètre Santé et Qualité de vie au travail visait à identifier les tendances et évolutions récentes en matière de conditions de travail, de pratiques managériales, de conciliation entre vie professionnelle et personnelle ou de santé au sein de l'entreprise, et leurs impacts sur l'engagement des salariés et donc sur la performance.

Les salariés se sont montrés très réceptifs, avec un taux de participation culminant à 75,2 %. En matière de management, les chiffres montrent que Norevie répond à la quête de sens des salariés : 78,2 % déclarent trouver du sens à leur travail et 75,8 % l'estiment intéressant et stimulant. L'engagement pour l'entreprise est important, avec 83,9 % des répondants qui se déclarent fiers de travailler pour Norevie ; 63,7 % qui recommandent l'entreprise dans leur entourage ; 59,8 % qui s'y projettent sur plusieurs années. Dans un contexte en perpétuelle évolution, la force du collectif est le premier déterminant de la qualité de vie au travail : 71 % des participants déclarent être satisfaits des relations avec les salariés autres que leur équipe.

Lutter contre l'absentéisme

L'analyse des données a cependant mis en évidence que 83,8 % des collaborateurs ayant répondu au questionnaire, ont ressenti "parfois" ou "souvent" du stress ou de l'anxiété au cours des douze derniers mois. Le stress, qui est l'un des facteurs de Risques

Psycho-Sociaux, pourrait être une des causes de l'absentéisme. Cela a donc conduit à la mise en place d'un plan d'actions présenté au CSE en novembre. Parmi les mesures préventives et curatives qui seront déployées en 2022 :

- l'assouplissement des règles du télétravail pour pouvoir garder un enfant malade ou en bénéficier si l'on ne se sent pas bien, sans pour autant avoir à être en arrêt maladie ;
- un atelier à destination des managers "comprendre et agir sur l'absentéisme" ;
- un cycle de formation destiné aux managers et aux collaborateurs, avec un atelier sur la gestion du stress et une formation sur les agressions.

Prévenir les Risques Psycho-Sociaux

En 2021, l'accent a aussi été mis sur la prévention des Risques Psycho-Sociaux en entreprise, avec la création d'un Comité de pilotage RPS (Risques Psycho-Sociaux) qui aura pour mission de déployer des actions de prévention en 2022. La première étape de la démarche initiée en 2021 a consisté à ouvrir la discussion sur le sujet et identifier, au sein de chaque service, les différentes situations susceptibles de présenter des Risques Psycho-Sociaux pour les salariés. Un autotest - dont les résultats étaient confidentiels - leur a été proposé.

SIRH : un outil qui profite à tous !

La direction des Relations Humaines s'est dotée d'un nouvel outil pensé pour optimiser la gestion quotidienne des RH, mais aussi pour faciliter la vie



“En mars 2021, nous avons revu notre accord d'entreprise sur le télétravail pour l'élargir à d'autres fonctions. Sur l'année, les collaborateurs ont réalisé 1 427 jours de télétravail hors confinement.”

Pauline Bellan,
Directrice des Relations Humaines

des collaborateurs. Ergonomique et pratique, Nibelis centralise la plupart des informations et fonctionnalités RH (paie, formation, compétences et évolution, notes de frais en ligne, portail salariés). Les collaborateurs peuvent gérer eux-mêmes leurs données via leur accès personnel (changement d'adresse, de RIB, etc.), retrouver leurs documents personnels archivés dans un espace sécurisé, et être plus proactifs dans la gestion de leur carrière, avec la possibilité de transmettre des demandes de formation à leur manager directement via le logiciel. Véritable outil de pilotage, Nibelis permettra par la suite d'exploiter les données des collaborateurs et mettre en place des indicateurs.

Tous types de contrats confondus, Norevie compte **177** collaborateurs dont **11** nouveaux CDI arrivés en 2021.

Parmi eux, **102** sont des femmes et **75** sont des hommes.

L'âge moyen chez Norevie, **43** ans, reste stable : il était à 43,46 ans en 2020.



En fin d'année 2021, des ateliers co-construction ont été mis en place à destination de collaborateurs de différents services dans l'objectif de mener des réflexions transverses sur différentes thématiques.

137 729 €

ont été dépensés en 2021 pour la formation des collaborateurs (147 personnes ont suivi une formation).

Égalité femme-homme

L'index d'égalité professionnelle femmes-hommes est passé de 89 à 90 en 2021.



PROTÉGER LES CLIENTS ET LES COLLABORATEURS



Les échanges avec les collaborateurs et les clients, tout comme l'observation attentive de leur environnement, ont permis d'identifier des leviers visant à préserver leur santé, leur sécurité et plus encore.

Pérenniser les bons gestes

Dans la continuité d'une année 2020 inédite, les mesures mises en place pour protéger les clients et les collaborateurs de la Covid-19 (telles que la jauge pour les réunions, le télétravail, la mise à disposition d'équipements de protection individuelle, la distribution de gel hydroalcoolique et les campagnes d'affichages) se sont poursuivies.

Un environnement adapté pour chacun

À la suite d'une étude ergonomique visant à prévenir les troubles musculo-squelettiques - menée avec la médecine du travail et les collaborateurs qui ont été reçus lors d'entretiens individuels - une dizaine de collaborateurs (Norevie et Florevie) effectuant des missions exclusivement administratives, se sont vu attribuer des doubles écrans sur bras articulés.

Des travaux de rénovation au sein du service informatique et des agences des Couronnes à Sin-le-Noble, la Brasserie également à Sin-le-Noble et Château Delattre à Dornignies ont également vu le jour ; avec le remplacement du mobilier de bureau.

9

visites préventives effectuées sur site par la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT)

Un engagement dans la lutte contre les violences familiales

Le 25 mars 2021, Norevie s'est engagée aux côtés de l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France dans une convention de partenariat avec la Fédération Nationale Solidarités Femmes (FNSF). Établie pour une durée de trois ans, elle vise à améliorer l'accès au logement pour les femmes victimes de violences dans la région. Cinq logements situés dans le Douaisis et au sein de la Communauté de Communes de Cœur d'Ostrevent seront mis à disposition pour favoriser le relogement des femmes victimes de violences accompagnées par les associations du réseau Solidarité Femmes. Les associations locales et la FNSF pourront assurer des formations aux salariés, susceptibles de par leurs missions d'être en contact avec des femmes victimes de violences.



Le ballon ergo-dynamique de bureau permet de corriger la posture du dos.



Le rôle du référent harcèlement est de sensibiliser, orienter, informer et accompagner les salarié(e)s en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, qu'ils en soient victimes ou témoins. Il doit également faire en sorte de prévenir tous ces comportements, notamment en communiquant sur le sujet en interne."

Jamila Mazza,

Assistante Valorisation du Patrimoine /
Référente Harcèlement et agissements sexistes

J'ose en parler

Soucieuse du bien-être et de la parité entre ses collaboratrices et ses collaborateurs, Norevie a déployé une campagne de communication interne et externe en mars 2021 visant à lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes. La signature #joseenparler accompagne désormais les publications internes et externes sur le sujet. En plus d'un référent dédié à cette problématique, une ligne directe et une adresse mail ont été créées pour les collaborateurs témoins ou victimes de ces comportements.

Des résidences plus sûres grâce à la vidéosurveillance

En 2020, Norevie a lancé une grande campagne d'équipement (sur quatre ans) de caméras de vidéosurveillance dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Quinze résidences ont été équipées en 2021. Dix opérations sont prévues en 2022.

En parallèle, l'ensemble des agences et points d'accueil Norevie a été réaménagé (à la manière des banques) pour garantir plus de sécurité aux collaborateurs.

Contrôle Interne : en phase avec la réalité du terrain

Comme l'explique Édouard Edart, Directeur du Contrôle Interne, "les procédures sont là pour ajouter du liant à toutes les articulations que l'on peut observer entre nos différentes activités". En plus d'élaborer les procédures les plus à même de répondre aux besoins de l'entreprise, le Contrôle Interne a cette année mis l'accent sur le suivi de l'activité. "Les dashboard (tableaux de bord) donnent l'image de l'activité à un instant T. Ils sont un levier pour les managers dans le pilotage de leurs équipes et leur permettent de prendre les décisions les plus en phase avec la réalité du terrain, cela nous manquait jusqu'à présent" complète-t-il. Côté gestion des risques, un important travail d'actualisation des fiches risques a été entamé en lien avec la communauté Maîtrise des risques du Groupe Arcade-VVV.



RSE : UNE DÉMARCHE PROGRESSIVE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES



Depuis quelques années, Norevie met en place des actions pour préserver l'environnement et ainsi s'inscrire dans une démarche RSE.



Social

- Réalisation d'un **baromètre santé et sécurité** au travail avec Malakoff Humanis pour la prévention des Risques Psycho-Sociaux.
- **Déploiement de la campagne #joseenparler** contre les comportements sexistes.
- **Recrutement de clients en insertion** sur des chantiers de réhabilitation. En 2021, 1 400 heures ont été dédiées avec ce type de contrat sur la résidence Opéra à Aniche par exemple.
- **Coopération avec les centres sociaux** sur les sites en quartier prioritaires pour permettre aux jeunes de réinvestir les parties communes de leur résidence à travers un travail de remise en état.
- **Signature d'un avenant à l'accord télétravail** élargissant les métiers concernés. Possibilité pour les collaborateurs de télétravailler dans un tiers lieu pour éviter le trajet jusqu'au siège.

Mobilité

- Première participation au **challenge de la mobilité des Hauts-de-France** pour encourager les collaborateurs à opter pour des modes de transport plus durables.
- **Réalisation d'un autodiagnostic mobilité** en mai 2021 pour connaître les habitudes de déplacement et les attentes des collaborateurs en agence comme au siège. Travail sur un plan d'actions et une cartographie permettant d'explorer les options de mobilité et opportunités de covoiturage.



En 2021, la communauté RSE du Groupe Arcade-VVY a préparé une consultation, à laquelle Norevie s'est associée, afin de permettre l'achat groupé d'une prestation d'accompagnement à la réalisation du bilan carbone de chacune des entités du groupe. Celui-ci sera concrétisé sur la fin d'année 2022 et permettra ainsi de mesurer les actions mises en œuvre et fixer pour l'avenir, des trajectoires chiffrées d'amélioration de notre impact sur l'environnement.



Ressources

- **Remplacement progressif des ampoules par des LED**, au siège et dans les parties communes de nos résidences.
- **Utilisation de produits écolabel** pour le nettoyage des parties communes des résidences.
- **Suppression** des bombonnes d'eau et gobelets plastiques.
- **Mise en place** de fontaines reliées au réseau d'eau et fourniture de gourdes aux collaborateurs.

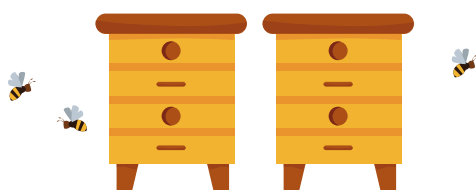
Déchets

- Encouragement à la **diminution de l'utilisation du papier** avec :
 - le paramétrage des imprimantes en recto-verso systématique depuis 2018 ;
 - la mise en place d'un circuit de validation dématérialisé.
- **Démarche de recyclage du papier** qu'on ne peut éviter d'imprimer, en partenariat avec une entreprise locale.
- **Organisation du "cyber clean hour"** pour réduire les volumes numériques sur les serveurs, en encourageant notamment le nettoyage des boîtes mail.



Biodiversité

Installation de deux ruches au siège depuis plusieurs années.



Une première participation au Challenge de la Mobilité

En septembre 2021, 41 collaborateurs ont participé au challenge de la mobilité des Hauts-de-France. Au total, 563 kilomètres ont été parcourus en transports en commun, 83 kilomètres à vélo ou en train et 1 271 kilomètres ont été évités grâce au télétravail.



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE



INDICATEURS PATRIMONIAUX		VALEUR
PARC LOCATIF	MIS EN SERVICE EN 2021	TOTAL
PATRIMOINE TOTAL	383	12 957
Dont :		
Nombre de logements locatifs	296	12 249
Nombre de foyers et résidences (en équivalents-logements)	87	708
Dont :		
Part de logements très sociaux (PLAI)	21,41 %	10,28 %
Part de logements sociaux (PLUS)	43,86 %	78,61 %
Part de logements sociaux intermédiaires (PLS)	34,73 %	7,96 %
Part de logements locatifs intermédiaires (PLI)	0,00 %	0,00 %
Part de logements autres	0,00 %	3,15 %
OFFRE EN HABITAT SPÉCIFIQUE		
Nombre total de places en habitat spécifique		708
Dont, par public cible :		
Étudiants (résidences universitaires)		411
Personnes âgées autonomes		120
Personnes âgées dépendantes		-
Personnes handicapées		153
Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)		24
Travailleurs (FJT, FTM)		-
Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)		-
NOMBRE DE LOGEMENTS ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE		
Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite au 31/12		1 469
Soit, en % du parc		11,34 %
CLASSEMENT ÉNERGÉTIQUE DU PATRIMOINE		
Nombre de logements A, B ou C		7 701
Soit, en % du patrimoine		59,44 %
Nombre de logements D à G		4 996
Soit, en % du patrimoine		38,56 %
Nombre de logements pour lesquels les données ne sont pas disponibles		260
Soit, en % du patrimoine		2,01 %
NOMBRE DE PERSONNES HÉBERGÉES DANS LE PARC LOCATIF		
Nombre de personnes hébergées dans le parc locatif		26 776

TAUX DE VACANCE

Taux de vacance commerciale supérieure à trois mois sur l'ensemble du patrimoine		0,46 %
Taux de vacance globale (commercial, technique et de première location)		3,67 %

ATTRIBUTIONS

Nombre de logements attribués sur la période		1 407
--	--	--------------

TAUX DE ROTATION

Logements libérés et reloués dans la période		1 098
Soit un taux de rotation du parc locatif		8,47 %

SATISFACTION CLIENTS

Part de locataires se déclarant satisfaits ou très satisfaits du service rendu		86,50 %
--	--	----------------

INDICATEURS FINANCIERS		Valeur
CHIFFRE D'AFFAIRES		
Total des chiffres d'affaires des sociétés au 31/12 (hors charges récupérables) en K€		62 683
Dont part du chiffre d'affaires issu des loyers des logements locatifs		93,38 %
NIVEAU MOYEN DES LOYERS (€/M²/MOIS)		
	Hors IDF	IDF
Parc "très social" (PLAI)	4,37	
Parc "social" (PLUS)	5,71	
Parc "social intermédiaire" (PLS)	7,66	
Parc de logements locatifs intermédiaires (PLI)		
Parc de logements locatifs autres	5,25	
LOYER MOYEN (€/MOIS) POUR UNE SURFACE MOYENNE, HORS CHARGES. LA SURFACE MOYENNE D'UN LOGEMENT DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT SOCIAL EST DE 68,7 M² (SOURCE : INSEE)		
	Hors IDF	IDF
Parc "très social" (PLAI)	300,08	
Parc "social" (PLUS)	392,24	
Parc "social intermédiaire" (PLS)	526,06	
Parc de logements locatifs intermédiaires (PLI)		
Parc de logements locatifs autres	360,61	
ÉVOLUTION DU MONTANT DES CHARGES RÉCUPÉRABLES		
Montant moyen mensuel des charges récupérables (EUR / m ² / mois)		1,07
Soit une évolution annuelle		3,88 %
Soit une évolution annuelle, hors coûts de chauffage		3,19 %



SOUTIEN À L'ACCÈS À LA PROPRIÉTÉ		
Logements existants vendus à des particuliers (vente HLM)		61
Dont logements vendus à des locataires de l'organisme		24
Soit, en %		39,34 %

Logements neufs vendus à des particuliers (accession directe)		5
Dont logements vendus en PLSA		0
Soit, en %		0,00 %

MAINTENANCE, ENTRETIEN ET RÉHABILITATION		
Montant annuel consacré à l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du parc		23 684
Soit en moyenne par logement		1 934 €

INVESTISSEMENT EN PRODUCTION ET EN ACQUISITION DE LOGEMENTS		
Investissement moyen en production et acquisition de logements		32 698

INDICATEURS SOCIAUX	Valeur
---------------------	--------

EFFECTIF DU GROUPE		
Effectif moyen de l'année considérée		151
Dont part de femmes pour les catégories cadres et cadres dirigeants (en CDI)		63,79 %

ÉCART MOYEN DE RÉMUNÉRATION ENTRE HOMME ET FEMME, PAR CATÉGORIE	Ratio H/F
Ouvriers de maintenance	
Personnel de proximité	0,82
Employés administratifs	0,50
Agents de maîtrise	1,15
Cadres	1,29
Cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	

CONTRIBUTION À L'EMPLOI DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP		
Nombre de personnes physiques reconnues travailleurs handicapés employées durant l'année		9

Mentions légales

Directrice de la publication : Manuelle Norève, Directrice Générale de Norevie

Crédits photos : OB STUDIO, Norevie, Morgan Lhomme, Jean-François Pelegry, Istock 2022

Illustrations : Istock 2022

Rédaction - conception - réalisation : Caillé associés



www.norevie.com

