



TERRITOIRE & HABITAT NORMAND

**Partenaire normand du logement social
et de l'immobilier d'intérêt général**

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND UNE FORCE COLLECTIVE AU SERVICE DU DYNAMISME TERRITORIAL

Forts de la dynamique impulsée par la création de la Société de Coordination en décembre 2019, huit membres se sont engagés dans le cadre du projet d'entreprises de **TERRITOIRE & HABITAT** NORMAND, dans une perspective de contribution au dynamisme et à l'attractivité du territoire normand.

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND constitue la plus importante unité normande de logements sociaux et l'un des trois premiers investisseurs institutionnels de Normandie. Nos huit bailleurs sociaux, présents sur les cinq départements, assurent un maillage territorial solide au travers de huit sièges sociaux et vingt-trois antennes de proximité. Nourris de cet ancrage, nous souhaitons participer à l'écriture d'un futur dynamique pour la région normande et les départements qui la composent.

Avec ces premières années d'exercice, notre Société de Coordination allie l'énergie de la jeunesse à la sagesse mutualisée de ses huit acteurs historiques. Tous sont complémentaires au niveau géographique, ainsi qu'en termes de savoir-faire et de patrimoine. Cette intelligence collective permet de mutualiser les efforts pour réaliser une montée en qualité de notre gestion de proximité et élargir la gamme de notre offre. Plus que jamais, nous plaçons nos parties prenantes - locataires, collectivités, collaborateurs, partenaires, fournisseurs et prestataires - au cœur de nos priorités.

Au-delà d'une conception commune du logement social et de l'immobilier d'intérêt général, les membres de **TERRITOIRE & HABITAT** NORMAND se réunissent autour des valeurs partagées que sont l'ouverture, l'ambition, la confiance, la transparence et inscrivent résolument leur action dans une démarche de responsabilité sociétale.

Nous sommes fédérés autour d'engagements communs, qui sont la garantie de notre crédibilité vis-à-vis des acteurs institutionnels, EPCI et collectivités qui feront appel aux compétences de **TERRITOIRE & HABITAT** NORMAND et de ses membres.

Jean-Hugues BONAMY
*Président
du Conseil de Surveillance*

Frédéric DELCÈUVRE
Président du Directoire



TERRITOIRE & HABITAT NORMAND, UN ACTEUR RÉSOLUMENT NORMAND ET VOLONTAIREMENT AGILE, DÉDIÉ A LA RÉUSSITE DE VOS PROJETS

ENSEMBLIER

L'agrégation des savoir-faire des membres permet de proposer une large offre de produits et de services autour de nos principaux enjeux sociétaux.

PROXIMITÉ

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND est présent dans les cinq départements normands. Ce maillage géographique nous confère une connaissance approfondie des besoins et des spécificités territoriales afin d'apporter des réponses adaptées.

QUELQUES CHIFFRES

8

**ENTITÉS ENGAGÉES
SOCIALEMENT ET
ANCRÉES LOCALEMENT**

530

COLLABORATEURS

40 000

LOGEMENTS

87 %

**DE LOCATAIRES
SATISFAITS**

70 000

LOCATAIRES

216 M€

**DE CHIFFRE
D'AFFAIRES**

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND

UN PROJET D'ENTREPRISES

NOTRE ADN COMMUN



NOS VALEURS



› **OUVERTURE**



› **CONFIANCE**



› **TRANSPARENCE**



› **RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE**



NOS AMBITIONS

› Proposer une offre diversifiée aux besoins territoriaux dans toute leur diversité : **logements, locaux associatifs et d'activités, crèches, pôles de santé...**

› Apporter des réponses adaptées pour **un loyer et des charges maîtrisés**

› Améliorer le patrimoine existant : **sécurité, accessibilité, performance énergétique, cadre de vie, attractivité...**

› Renouveler le patrimoine en inadéquation **sociale et technique**



NOS ENGAGEMENTS

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND constitue la plus importante unité normande de logements sociaux dont le siège est en Normandie. À ce titre, nous estimons que notre responsabilité est de fédérer nos actions autour d'engagements forts, au bénéfice du territoire normand. Nous en avons défini cinq, qui sont garants de la cohérence du pilotage de nos démarches. Ils nous incitent à mesurer régulièrement nos performances par le biais d'indicateurs communs pour en rendre compte à nos parties prenantes.

01

Placer le logement social et l'immobilier d'intérêt général au service du territoire

(p. 6 & 7)

02

Demeurer acteurs d'une économie durable

(p. 8 & 9)

03

Proposer des solutions concrètes pour préserver l'environnement

(p. 10 & 11)

04

Fédérer nos ressources humaines

(p. 12 & 13)

05

Allier gouvernance équilibrée et parties prenantes bien informées

(p. 14 & 15)

10

PLACER LE LOGEMENT SOCIAL ET L'IMMOBILIER D'INTÉRÊT GÉNÉRAL AU SERVICE DU TERRITOIRE

Au sein de notre Société de Coordination, nous avons en commun la conviction que notre mission contribue activement à l'équilibre social du territoire normand. Dans cet objectif, nous mettons en œuvre tous les moyens possibles pour répondre aux besoins spécifiques des acteurs territoriaux. Cette politique s'exprime dans la gestion à court, moyen et long terme de notre parc immobilier :

En proposant une offre diversifiée

Nos savoir-faire communs sont en rapport avec tous les événements qui peuvent survenir dans une vie. Nous proposons des produits diversifiés, qui permettent à nos résidents et locataires d'évoluer au sein de notre parc selon leurs parcours : logements adaptés aux jeunes, aux différentes compositions familiales, aux seniors et aux personnes à mobilité réduite.

C'est une force collective incroyable que de pouvoir disposer d'un aussi large éventail de compétences et de répondre à des besoins complémentaires aux logements en réalisant des locaux tertiaires, des crèches et des pôles de santé.

En nous positionnant comme acteur de la cohésion sociale

Sur l'intégralité du territoire normand, couvert par les parcs immobiliers de nos huit membres, nous mobilisons tous nos partenaires pour animer les lieux de vie, maintenir et développer une mixité sociale et générationnelle, favoriser les échanges au sein des quartiers et prévenir les difficultés. Cela se traduit par l'activation des réseaux associatifs et le relais apporté par les travailleurs sociaux. La mise en place de lieux de vie propices à des temps de rencontres et d'échanges pour bien vivre ensemble (par exemple des jardins partagés) fait également partie intégrante de nos réalisations.

Proposer un habitat et des services adaptés aux seniors

› Nous avons mis en place un référentiel commun co-construit avec l'écosystème local afin de répondre aux attentes des personnes âgées de 65 ans et plus. Nous sommes également membre du Gérontopôle de Normandie.



BIEN CHEZ MOI
SOLUTIONS D'HABITATS SENIORS



24 % des locataires sont des personnes âgées



10,5 % du parc actuel est composé de logements autonomie, résidences seniors et EHPAD



1,9 M€ investis dans l'adaptation au vieillissement



NOTRE OBJECTIF

Favoriser les conditions du maintien à domicile et de la solidarité intergénérationnelle grâce :

- à des logements techniquement adaptés (objectif 2030 : 20 % soit 8 000 logements).
- au déploiement pragmatique de la domotique et de la connectivité
- à un écosystème offrant les services de proximité et favorisant le lien social et l'autonomie dans le respect d'une maîtrise économique



Contribuer au dynamisme des centres-villes et centres-bourgs

› En tant qu'acteur urbain et rural, nous disposons d'une large palette d'outils nous permettant de maintenir et de développer le potentiel d'attractivité d'une commune quelle que soit sa taille, en proposant une offre sur mesure : résorption de friches urbaines, réhabilitation de patrimoine historique, renouvellement d'îlots, amélioration du cadre de vie...



Implantation dans
295 communes



Présence dans **les principales agglomérations et métropoles normandes**



21 M€ investis dans des communes de moins de 3 500 habitants



NOTRE OBJECTIF

Devenir l'opérateur privilégié aux côtés des collectivités afin de les accompagner dans l'amélioration de l'habitat, le développement de l'activité et le maintien des services de proximité dans leurs centres-villes, favorisant ainsi la mixité dans les cœurs de ville et la génération de flux en milieux urbain ou rural.



Notre accompagnement vient en appui aux politiques publiques comme Action Coeur de Ville, Opération de Revitalisation de Territoire, Petites Villes de Demain. A cette fin, **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** est partenaire de la Banque des Territoires, de la Foncière de Normandie et de l'Établissement Public Foncier de Normandie.

Accompagner les Normands pour leur projet de vie dans un logement à soi

› Nous avons pour ambition de proposer aux futurs accédants une offre complète et organisée afin de leur permettre de devenir propriétaires, et ce en tenant compte de la diversité des territoires (logement collectif ou pavillon individuel, vente de logements neufs ou existants et terrains à bâtir).



220 logements livrés, commercialisés ou vendus via l'accession sécurisée



Une offre favorable aux primo-accédants : 37 % moins chère en moyenne en appartement (neuf et ancien)



Une offre favorable aux primo-accédants : 16 % moins chère en moyenne en maison (neuf et ancien)



NOTRE OBJECTIF

Proposer des produits d'une qualité durable et maintenir des prix abordables permettant aux ménages modestes et aux primo-accédants de devenir propriétaires en toute sécurité.



02

DEMEURER ACTEURS D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

Nos premières années d'exercice, qui ont coïncidé avec un contexte économique et sanitaire hors normes, nous ont incité à accélérer la mise en commun de nos différents outils afin d'optimiser la performance de nos activités, de nos achats et de la gestion de notre patrimoine.

Pour contribuer efficacement à une économie responsable, nous tirons profit de notre force collective :

En plaçant l'économie locale au cœur de nos enjeux

› À l'échelle du territoire normand, nous avons conscience de notre impact auprès de nos fournisseurs et partenaires économiques. En privilégiant les entreprises normandes, nous donnons l'impulsion à un cercle vertueux qui stimule la richesse économique au niveau local. Les emplois directs et indirects générés par nos commandes et nos chantiers ont un effet positif à court, moyen et long terme. Cela est rendu possible grâce à l'agrégation de huit entités solides et pérennes qui font de **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** un acteur économique régional incontournable.

1 220

ETP indirects, induits générés
et maintenus dans le secteur
du bâtiment

127 M€

de dépenses et d'investissements
réalisés sur le territoire



NOTRE OBJECTIF

Soutenir notre réseau de fournisseurs locaux qui, par la voie de la commande publique, accèdent en toute transparence aux marchés de construction, de travaux et d'entretien du patrimoine.

En développant une organisation plus performante

› Notre capacité à investir dans l'économie normande n'est possible que grâce à une gestion financière efficace. Pour être performants, nous mettons tout en œuvre pour capitaliser sur nos compétences individuelles. À titre d'exemple, la mise en commun de nos marchés nous a permis de développer une démarche de groupement de commandes entre nos membres. Acheter mieux nous donne la capacité de répercuter ces économies d'échelle auprès de nos parties prenantes et de développer nos investissements.



Cette politique de performance économique s'exprime aussi dans la gestion quotidienne de notre parc de logements et d'immobilier. Nous améliorons ainsi de manière constante nos taux de vacance en travaillant des parcours résidentiels fluides qui contribuent à la fidélisation de nos locataires.

2,30 %

taux de vacance moyen pondéré

3,70 %

taux d'impayés moyen pondéré

Nous mettons également nos efforts au service de l'accompagnement social en décelant en amont les situations à risques et en mobilisant les acteurs ressources pour apporter des solutions aux locataires :

6 %

d'ETP dédiés à l'accompagnement social des locataires



NOS OBJECTIFS

- Poursuivre l'optimisation de nos coûts de gestion avec des achats mutualisés.
- Renforcer l'accompagnement des locataires en difficultés avec l'appui de nos partenaires.
- Améliorer de façon continue la performance économique de nos entités.

3

PROPOSER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Le respect de l'environnement est au centre de nos préoccupations. Nous agissons pour diminuer l'impact environnemental de nos activités :

En améliorant la performance énergétique actuelle

› En tant qu'acteur régional, nous sommes partie prenante des enjeux climatiques. Nous cherchons à harmoniser notre parc avec les normes écologiques, par le biais d'un plan de transition énergétique et d'un programme de réhabilitation thermique ambitieux.



73 %

du parc est classé en étiquette de consommation d'énergie A B C ou D (selon le D.P.E 2020)



- 12 %

Différentiel de consommation énergétique de notre parc par rapport au parc global de Normandie



102 578

Tonnes d'émission de dioxyde de carbone évitées en 2021



NOS OBJECTIFS

- Renforcer notre engagement en diminuant notre impact climatique.
- Atteindre + 40 % du patrimoine en étiquettes A B ou C d'ici 2025.
- S'engager dans une trajectoire carbone volontariste d'ici 2030.



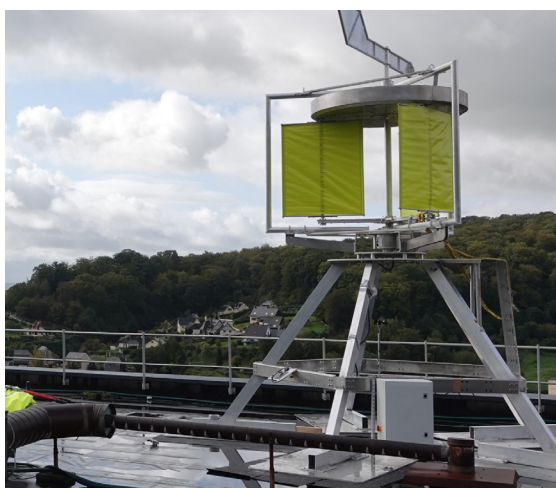
En sensibilisant les locataires et les résidents aux gestes environnementaux

› Nous organisons régulièrement des campagnes d'information sur les éco-gestes à adopter au quotidien (gestion du chauffage, utilisation des appareils électriques, tri des déchets ...). Au-delà de ce rôle informatif, nous estimons avoir un devoir incitatif. Nous mettons ainsi en place des moyens pour inviter nos locataires à adopter un mode de vie moins énergivore. Cela passe par l'aide à l'écomobilité, l'installation progressive de bornes pour voitures électriques, la multiplication des points de collecte et de tri, l'organisation d'ateliers et d'animations sur l'environnement.



En développant des solutions innovantes

› **TERRITOIRE & HABITAT** NORMAND constitue la cellule « Recherche et Développement » commune à nos huit membres. Nous impulsions les démarches et déployons les leviers les plus adaptés à cette période de transition climatique. Nous imaginons la vie de demain dans nos logements et nos quartiers pour développer les habitudes de vie qui auront le meilleur impact à long terme sur le climat. Nous avons déjà mis en place des expérimentations sur le terrain, notamment l'installation d'éoliennes sur les toits pour assurer les besoins en électricité des parties communes ou de cultures maraîchères bio à proximité des quartiers. Nous expérimentons des écoquartiers et continuons à planifier d'autres innovations. Nos recherches visent à améliorer la biodiversité, optimiser les ressources en eau et en énergies ou encore favoriser la mobilité durable.



4

FÉDÉRER NOS RESSOURCES HUMAINES

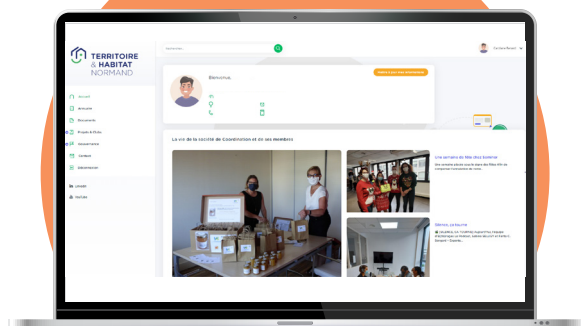
Nous sommes avant tout une société de services. La qualité de nos prestations s'appuie sur la performance de nos équipes et sur leur adhésion à nos valeurs. Au sein de nos entités, nous veillons à ce que nos ressources humaines soient le reflet de la diversité de notre société. Nous sommes également très attentifs au bien-être de nos collaborateurs. Respecter et écouter nos salariés nous permet d'inciter les équipes à faire preuve des mêmes attentions envers leurs membres. Avec un soin particulier accordé au maintien des missions de chacun au sein de nos entités, nous mettons progressivement en place une dynamique commune :

En entretenant la cohésion au sein des équipes

› Notre objectif lors de la création de notre Société de Coordination était d'encourager le lien entre les collaborateurs des différentes entités. Nous avons en effet vu dans notre rapprochement une opportunité de dynamiser nos équipes. Afin d'encourager une émulation saine et constructive entre les différents groupes, nous avons encouragé un travail collaboratif et participatif :



ZOOM SUR : l'intranet



TERRITOIRE & HABITAT NORMAND a créé son intranet. Un espace informatif et collaboratif, doté d'une plateforme conçue pour permettre aux 530 collaborateurs de mieux se connaître, communiquer, échanger entre pairs, partager leurs idées ...

C'est aussi un outil pour les groupes de travail et les clubs métiers, favorisant la conduite de projet et facilitant le partage de documents.



En développant les compétences en interne

60

**collaborateurs impliqués
dans la conduite de
projets collectifs**



**Insertion dans la vie
professionnelle**

(recrutement en alternance et contrats
de professionnalisation)

9

clubs métiers
(lieux de partage de nos bonnes
pratiques et de montée en
compétences de nos équipes)



Valorisation de nos métiers
(intervention dans des écoles
et forums de l'emploi)

12%

**de nos effectifs en contrat
de professionnalisation/
apprentissage/stage**



NOS OBJECTIFS

- Promouvoir la diversité de nos métiers et l'évolution au sein d'une même entreprise.
- Contribuer à l'employabilité du secteur en développant les partenariats avec les écoles et universités.

L'école des gardiens

L'un de nos projets pilotes est l'école des gardiens et gardiennes. À Yvetot (Seine-Maritime), elle forme des personnes en recherche d'emploi ou reconversion au poste de gardien d'immeuble, avec des missions d'entretien et de gestion locative. Née de la difficulté de recruter, cette école permet aujourd'hui de rencontrer des candidats motivés par une stabilité professionnelle et heureux de redécouvrir le métier de gardien.





ALLIER GOUVERNANCE ÉQUILBRÉE ET PARTIES PRENANTES BIEN INFORMÉES

TERRITOIRE & HABITAT NORMAND est à la convergence des grands enjeux de société : accès au logement, cohésion sociale, développement économique des territoires, performance environnementale... Cette responsabilité sociétale oriente la manière dont nous avons établi notre gouvernance. La priorité a ainsi été donnée aux échanges avec nos interlocuteurs sur le territoire normand : les acteurs territoriaux, les locataires, les salariés et les partenaires. Nous sommes attentifs à la qualité de ces relations et cherchons à répondre au mieux aux attentes et besoins de tous :

En définissant une gouvernance représentative du territoire

- › Au sein de **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND**, le capital et les droits de vote sont répartis selon un principe d'égalité entre les départements représentés. Les centres de décision demeurent autonomes afin de capitaliser sur la notion de proximité. Dès le début du regroupement, il était évident pour tous que la clé de voûte de nos valeurs, stratégies et actions était axée autour de la parfaite connaissance du terrain de chacun, la confiance mutuelle et les échanges permanents.
- › Nos huit membres disposent d'interlocuteurs de proximité pour échanger avec nos parties prenantes, tout en s'appuyant sur un réseau collectif de savoir-faire.

En ouvrant le dialogue avec tous les acteurs du territoire

- › Le pilotage de notre Société de Coordination repose sur la synergie entre tous les acteurs et interlocuteurs de notre écosystème.

Les locataires et résidents :

La qualité de service est au cœur de nos actions. Une relation de suivi qui s'instaure dès le premier contact. La diversité de notre parc nous permet de proposer à nos locataires des logements en adéquation avec leurs besoins. Nous mettons également en place un suivi personnalisé afin de leur proposer une solution adaptée et de sécuriser ainsi leur parcours.



Nos locataires sont nos meilleurs ambassadeurs :

83 % des locataires recommandent leur bailleur **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** à leur entourage.

84 % des locataires sont satisfaits de la vie dans leur quartier.



Les élus et les collectivités :

- › La mission principale de **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** est d'accompagner les collectivités territoriales dans la mise en œuvre de politiques locales. L'ancrage normand de nos membres nous permet de communiquer sur la Société de Coordination et de rendre compte de nos engagements.



NOS OBJECTIFS

Faire connaître **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** auprès de nos parties prenantes et les sensibiliser aux enjeux du logement social et de l'immobilier d'intérêt général.



Savoir-faire & Faire savoir

En février 2021, **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND** a organisé une conférence sur le thème « Bien vieillir chez soi », en présence d'Hervé MORIN et de nombreux élus. Ce web JT est disponible en replay sur notre chaîne Youtube. Ces moments privilégiés d'information et d'échanges sont nécessaires pour développer la compréhension du projet stratégique de la Société de Coordination auprès de ses parties prenantes.

« Que **TERRITOIRE & HABITAT NORMAND**, avec ses huit organismes de logement dans cinq départements, décide de s'engager dans cette histoire, c'est non seulement important, mais c'est d'abord un geste d'humanité. Plus on a d'acteurs engagés, plus ce que nous essayons de faire sera concrètement perçu par nos compatriotes. » Hervé MORIN - Président du Conseil régional de Normandie



CONTACTEZ-NOUS :

Siège social

66, avenue de Thiès
14000 CAEN

Bureaux administratifs

7, rue Léopold Sédar Senghor
Campus EffiScience
14460 COLOMBELLES

Tél : 02 61 53 65 50

Mail : contact@territoirethabitatnormand.fr

territoirethabitatnormand.fr

