




Flandre Opale Accession 

Groupe ActionLogement

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

## Sommaire

Édito.....	3
Les chiffres clés 2023.....	4
Carte du patrimoine.....	5
 <b>Accompagner l'achat</b> .....	6
 <b>Les profils clients</b> .....	8
 <b>Les programmes immobiliers</b> .....	10
 <b>L'engagement et la qualité de service</b> .....	12
Le mot de l'actionnaire.....	14

Rédaction : Direction Communication - Marketing

Réalisation : Marine Communication

Crédit photos : Samuel Dhote, Flandre Opale Habitat, istock



## Édito



L'année 2023 a été une année particulièrement complexe d'un point de vue économique pour le marché immobilier. Ce dernier a d'ailleurs, de façon générale, connu une baisse de volume de transaction. Alors que les années précédentes la tendance était plutôt à l'inverse, 2023 a été synonyme d'un réel retournement de marché marqué par des taux d'emprunts en hausse et des coûts de construction élevés.

Dans cet environnement peu florissant, les équipes de Flandre Opale Accession ont activé les leviers nécessaires pour tenir au maximum les objectifs. Leur mobilisation a permis d'acter 301 ventes réparties entre les ventes dans le neuf et l'ancien et de livrer 186 logements neufs.

Pour l'année à venir, la tendance semble marquée par des conditions d'emprunt plus favorables. Une situation qui devrait inciter à nouveau les acquéreurs à investir dans l'immobilier et recréer des conditions plus propices à l'achat.

Tout comme en 2023, les équipes resteront mobilisées et actives pour accompagner les clients dans leur processus d'accession à la propriété.

Pour confirmer nos ambitions nous activerons également de nouveaux leviers comme la mise en place d'un OFS (Organisme de Foncier Solidaire) et le déploiement de nos premières opérations en BRS (Bail Réel Solidaire). De beaux challenges à relever pour rendre toujours plus facile l'accession à la propriété.



**Marc LEROY**  
Président Flandre  
Opale Accession



**Christophe  
VANHERSEL**  
Directeur Général

## Chiffres clés

301

ventes en accession  
à la propriété

151

ventes dans l'ancien  
dont 95 à l'ONV

150

ventes dans le neuf

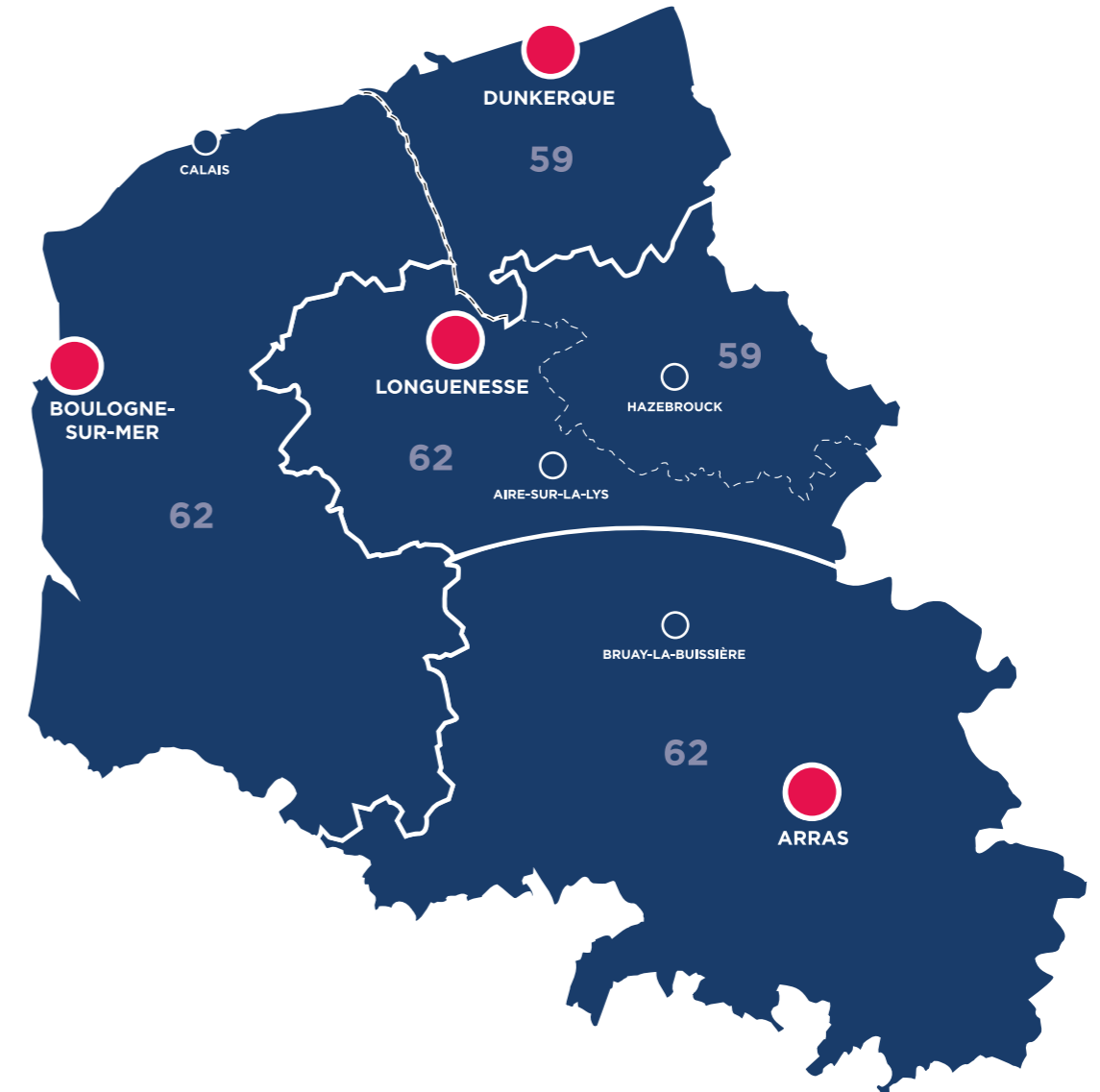


186

logements livrés



## Territoire d'intervention



# Accompagner l'achat



## LES FORMES D'ACHAT

- **L'achat dans l'ancien :** également appelé vente HLM, elle permet l'achat d'un bien du parc de logements de Flandre Opale Habitat.
- **L'achat dans le neuf :** avec l'achat dans le neuf, vous achetez votre logement sur plan et bénéficiez d'un logement neuf, labellisé par les dernières normes de construction, à prix réduit.
- **La location-accession :** avec la location-accession, le client entre dans un logement neuf en tant que locataire avant d'en devenir propriétaire.
- **L'achat d'un terrain libre de constructeurs :** Flandre Opale Accession propose à la vente des terrains libres de constructeur viabilisés.

## FOCUS

En 2024, Flandre Opale Accession proposera une nouvelle forme d'achat avec le **Bail Réel Solidaire (BRS)**.

« Ce dispositif permet à des ménages modestes de devenir propriétaire d'un logement neuf situé en zone tendue, et ce, à un prix abordable. Le principe du bail réel solidaire est la dissociation du foncier et du bâti qui permet de baisser le prix des logements : l'accédant achète uniquement le logement et il loue le terrain à un Organisme Foncier Solidaire (OFS) pour un loyer faible, en signant un bail réel solidaire, d'une durée comprise entre 18 et 99 ans » souligne **David Pereira**, Directeur Accession.



Les besoins en logements des ménages évoluent avec le temps, c'est pourquoi Flandre Opale Accession, coopérative HLM, propose des produits variés et adaptés permettant au plus grand nombre de franchir le pas de l'accession à la propriété. La coopérative propose l'achat sous plusieurs formes et offre des garanties à ses clients.

## LES CONSEILS EN FINANCEMENT

Afin d'optimiser le projet d'acquisition, Action Logement Service, partenaire incontournable de Flandre Opale Accession, propose gratuitement une analyse financière complète, une étude de la capacité d'emprunt et la recherche des financements les plus adaptés aux projets des ménages.



**151** ventes HLM à l'unité  
**95** ventes HLM en bloc  
**94** levées d'option PSLA  
**38** lots libres vendus  
**112** vente en accession à la propriété



## LA COPROPRIÉTÉ

Flandre Opale Accession exerce également la mission de syndicat de propriété. Dans sa mission :

- elle administre la copropriété (paiement des fournisseurs, comptabilité du syndic...),
- elle gère l'entretien des parties communes
- elle représente les copropriétaires auprès des différentes instances (mairie, copropriétés voisines...).

**En 2023, elle gère 4 291 lots de copropriétés.**

# Les profils clients



L'offre de produits proposée par Flandre Opale Accession lui permet d'avoir un large panel de clients.



## POUR LA VENTE HLM

### PAR TRANCHE D'ÂGES

- < 30 ans : **24 %**
- 31 - 40 ans : **23 %**
- 41 - 50 ans : **25 %**
- 51 - 60 ans : **14 %**
- 61 ans et + : **14 %**



### PAR REVENU MOYEN MENSUEL

- < 1 500 € : **19 %**
- 1 501 à 2 000 € : **24 %**
- 2 001 à 2 500 € : **19 %**
- 2 501 à 3 000 € : **15 %**
- 3 001 à 3 500 € : **10 %**
- + 3 501 € : **13 %**



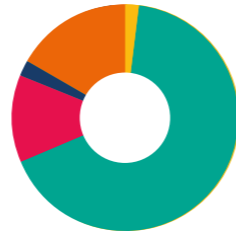
### PAR SITUATION FAMILIALE

- Célibataire : **43 %**
- Mariés : **16 %**
- Divorcés : **22 %**
- Union libre : **14 %**
- Pacsés : **5 %**



### PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- Étudiant : **2 %**
- Salariés : **67 %**
- Fonctionnaires : **12 %**
- Sans emploi : **2 %**
- Retraités : **16 %**



## POUR LA VENTE DANS LE NEUF

### PAR TRANCHE D'ÂGES

- < 30 ans : **37 %**
- 31 - 40 ans : **34 %**
- 41 - 50 ans : **14 %**
- 51 - 60 ans : **9 %**
- 61 ans et + : **6 %**



### PAR REVENU MOYEN MENSUEL

- < 1 500 € : **5 %**
- 1 501 à 2 000 € : **19 %**
- 2 001 à 2 500 € : **19 %**
- 2 501 à 3 000 € : **27 %**
- 3 001 à 3 500 € : **15 %**
- + 3 501 € : **15 %**



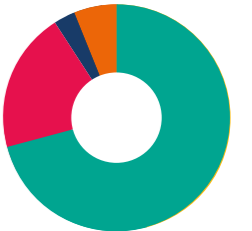
### PAR SITUATION FAMILIALE

- Célibataire : **26 %**
- Mariés : **15 %**
- Divorcés : **12 %**
- Union libre : **33 %**
- Pacsés : **11 %**
- Veufs : **3 %**



### PAR CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE

- Salariés : **71 %**
- Fonctionnaires : **20 %**
- Sans emploi : **3 %**
- Retraités : **6 %**



### PAR COMPOSITION FAMILIALE

- 1 personne : **27 %**
- 2 personnes : **46 %**
- 3 personnes : **15 %**
- 4 personnes : **8 %**
- 5 personnes : **4 %**





# Les programmes immobiliers



Pour répondre aux attentes des habitants et du territoire, Flandre Opale Accession poursuit son développement.

**109** ordres de service

**186** logements neufs livrés

**124** opérations en cours

## QUELQUES LIVRAISONS EN 2023

- **Marquise** : Plaine du Canet 19 logements individuels <sup>1</sup>
- **Dunkerque** : 13 logements individuels <sup>2</sup>
- **Guines** : 12 logements individuels <sup>3</sup>
- **Étaples** : 5 logements individuels <sup>4</sup>
- **Bourbourg** : 13 logements collectifs <sup>5</sup>



## CHANTIERS EN COURS

- **Esquelbecq** : 4 logements individuels <sup>1</sup>
- **Warhem** : 4 logements individuels <sup>2</sup>
- **Beaumetz-les-Loges** : 16 logements individuels <sup>3</sup>





# L'engagement et la qualité de service



## UNE CHARTE D'ENGAGEMENTS

Flandre Opale Accession cadre son activité autour d'une charte composée de **9 engagements en faveur de nos clients**.

Ces derniers portent notamment sur la qualité des logements (performances environnementales et thermiques, RE2020...), sur l'accompagnement tout au long de l'achat et au-delà (visite de chantier, newsletter, bilan qualité de vie à 10 mois, garantie revente...), et sur des conseils pratiques / service Client (démarche de financement, copropriété...).

La proximité et la qualité de service sont le socle de Flandre Opale Accession qui s'engage à accompagner ses clients de façon personnalisée tout au long du processus d'achat jusqu'à une année après leur emménagement.

**Charte d'engagements accession**

- 1/ VOUS APPORTER UN HABITAT DE QUALITE ET SOCIALEMENT RESPONSABLE**  
Nous nous engageons à veiller à la qualité d'usage et architecturale de nos programmes et à respecter les dernières normes thermiques et climatiques en vigueur. À cette date nos projets respectent les performances RE2020. Le totalité de nos opérations est certifiée par un organisme indépendant. Nous intégrons dans la définition de nos projets l'ensemble des préoccupations de nos clients, notamment la question de la santé dans le logement en privilégiant les matériaux bio ou éco-sourcés, non émetteur de COV.
- 2/ VOUS ACCOMPAGNER**  
Nos Conseillers Accession sont à vos côtés tout au long de votre projet d'accession. Ils vous accompagnent à votre rythme, vous guident dans vos choix, vous apportent toutes les informations pratiques nécessaires, répondent à toutes vos questions, et vous accompagnent dans vos démarches de financement. Nous vous conseillons sur l'entretien futur des installations techniques de votre logement. Nous nous engageons à une réactivité accrue et à une transparence accrue dans les relations avec nos clients.
- 3/ VOUS DONNER ACCES**  
Grâce à votre accès client personnalisé sur notre extranet, vous pouvez suivre en toute autonomie l'avance de votre dossier, depuis la signature du compromis jusqu'à l'acte authentique de propriété chez le notaire, ainsi que partager et consulter vos documents, ou poser vos questions éventuelles. Nous favorisons la digitalisation du parcours d'achat mais considérons que seule la relation humaine crée le lien de confiance permettant à notre clients un achat serein.
- 4/ VOUS INFORMER**  
Vous recevez à chaque grande étape de la construction une Newsletter personnalisée vous informant de l'avance du chantier illustrée de photos prises sur site.
- 5/ VISITER ENSEMBLE**  
Nous vous convions, quelques semaines avant la livraison de votre logement, à une visite de fin de chantier organisée avec notre Service Construction, accompagné de votre Conseiller Vente. Vous pourrez ensuite à tout moment accéder à la visite virtuelle de votre logement.
- 6/ SECURISER VOTRE FUTUR**  
En cas d'achat de la vie, nous vous proposons, si vous le souhaitez, de racheter votre maison ou appartement à une valeur liée dès votre contrat de vente et à vous proposer jusqu'à 5 offres de logement au sein de notre patrimoine local. Nous vous offrons l'assurance Garantie Revente afin de sécuriser votre avenir.
- 7/ VOUS GARANTIR L'APRES-VENTE**  
Nous nous engageons à assurer réception de votre demande sous 48 heures et vous apporter une réponse sous 5 jours, ainsi que vous informer de l'avance du traitement de votre demande et du suivi de l'intervention technique. Nous organisons une rencontre avec vos voisins dans les 30 jours qui suivent votre emménagement. 10 mois après votre emménagement, nous vous proposons de venir nous rencontrer pour un bilan Qualité de Vie de vos premiers mois dans votre logement.
- 8/ VOUS AIDER A DEVENIR UN COPROPRIETAIRE AVISE**  
Notre Guide du Copropriétaire vous donne les clés pour mieux comprendre et gérer votre copropriété et votre participation à sa vie courante. Notre syndicat social vous accompagne et vous propose ses services de gestion de copropriétés.
- 9/ FAIRE DE TOUS DES PROPRIETAIRES ZEN**  
Nous vous envoyons quelques mois après votre emménagement une enquête de satisfaction afin de mieux connaître vos impressions depuis notre tout premier contact, dans une recherche permanente d'amélioration de notre process Qualité.

Flandre Opale Habitat | Clésence | Flandre Opale Accession | Le Toit Familial



## FOCUS

Flandre Opale Accession dispose cette année d'un nouveau **CRM** (Customer Relationship Management). Un outil indispensable pour gérer la relation client et suivre son parcours d'achat qui permet de :

- suivre l'activité et sécuriser le processus ;
- simplifier les tâches administratives ;
- dynamiser les actions commerciales ;
- maximiser les ventes.

## UN PARTENARIAT DURABLE AVEC L'ONV

Flandre Opale Habitat soutient le parcours résidentiel de ses locataires notamment en proposant à la vente une partie de son parc. L'entreprise est engagée sur cette thématique auprès de l'État dans le cadre de sa **convention d'utilité sociale pour la période 2020-2025**. À ce titre, Flandre Opale Habitat, par le biais de Flandre Opale Accession, et l'ONV travaillent conjointement depuis 2020.

Depuis 2021 et pour **une durée de 3 ans renouvelables**, Flandre Opale Habitat s'engage à vendre à l'ONV **60 logements par an**, soit 0.3 % de son parc parmi 300 logements proposés et éligibles aux critères de l'organisme paritaire (les biens sélectionnés doivent être répartis sur l'ensemble du territoire d'action du bailleur, ici le Nord Pas-de-Calais, les logements ne doivent pas dépasser l'étiquette énergétique E, les biens doivent être détenus depuis plus de 10 ans...). Les logements achetés par l'ONV sont ensuite vendus à l'unité au locataire occupant à des conditions identiques que si le bailleur vendait le bien en direct. Entre autre, le prix reste le même et est inférieur au prix du marché, et le locataire qui ne souhaite pas acheter son logement peut rester locataire.



## UNE DÉMARCHE COMMERCIALE OPTIMALE

Pour faire face au contexte économique, les équipes Flandre Opale Accession accentuent les démarches commerciales en utilisant différents leviers qui sont aujourd'hui de véritables succès :

- **les actions commerciales** avec des portes ouvertes, la participation aux salons de l'habitat de notre territoire, des verres de l'amitié 1. En 2023, cela représente une vingtaine d'actions ;
- **les partenariats** développés avec les constructeurs de maisons 2 pour faciliter la vente de nos terrains ;
- **le chéquier parrainage** 3 mis en place pour les accédants qui leur permet d'obtenir 500 € si le filleul va jusqu'au bout de l'achat ;
- **les visites virtuelles** déployées dans les logements en vente pour faciliter la projection de nos prospects.





**Frédéric CARRE**

Président du Conseil  
d'Administration  
d'Action Logement  
Immobilier

## Le mot de l'actionnaire



En 2023 nous sommes restés fixés sur notre priorité : soutenir le logement pour accompagner l'emploi et la mobilité professionnelle des salariés dans les territoires tout en appuyant l'économie locale en cette période de crise.

À ce titre, nos filiales immobilières ont été fortement mobilisées en 2023 pour contribuer à l'effort de construction et de réhabilitation au plus près des besoins des bassins d'emploi. Le contexte n'a vraisemblablement jamais été aussi défavorable au développement immobilier depuis des décennies révélant les prémices d'une crise majeure avec ses répercussions sociales et sur l'économie locale. Pour autant, la production collective de nos filiales immobilières reste dynamique avec le lancement de plus de 37 500 ordres de service de nouveaux logements abordables. Nous confirmons en 2023 un niveau élevé de production en maintenant notre part de l'effort collectif avec un tiers de la production nationale de logements abordables ainsi que notre part de logements sociaux et très sociaux. Avec ces nouveaux logements et les 106 000

attributions de logements en 2023 dont 62 % au bénéfice des salariés, nos filiales œuvrent résolument au service du parcours résidentiel des salariés avec toujours la même attention pour loger des publics fragiles et modestes.

En 2023, Action Logement Immobilier a été totalement engagé sur tous les territoires pour soutenir la filière du logement et contribuer à atténuer les effets de la crise sur nos partenaires économiques en achetant de nombreux logements auprès de la promotion privée dans le cadre de l'AMI.

« 30 000 logements pour l'emploi » initié par le Groupe. Par leur mobilisation, par leur réactivité et expertise reconnue, nos filiales immobilières ont su relever le défi et se positionner pour l'acquisition de plus de 30 000 logements neufs en quelques mois. Par cette action inédite en France, nos filiales honorent l'engagement du Groupe et ont permis la production de logements sociaux et intermédiaires sur tous les territoires.

Cet AMI, première historique pour notre Groupe, est une réussite collective et la démonstration de notre mobilisation générale au service de la filière tout en restant fidèle à nos engagements pour le logement des salariés sur les territoires

à enjeux. Je souhaite vivement féliciter nos gouvernances locales, bénévoles et engagées, nos dirigeants expérimentés et déterminés et enfin l'ensemble des salariés du pôle immobilier du Groupe Action Logement.

Cette mobilisation s'est accompagnée d'une accélération de notre réponse à la décarbonation : notre bilan carbone révèle une baisse de 5 % de nos émissions de gaz à effet de serre à fin 2023. Nous savons pouvoir compter sur nos filiales pour déployer nos ambitions de sobriété énergétique, une construction verte exemplaire et une rénovation massive de notre parc pour préserver le pouvoir d'achat de nos locataires.

Le contexte économique inflationniste et de taux d'intérêt élevés vient contraindre fortement la solidité financière du secteur du logement et nous suivons au plus près la santé financière de nos filiales immobilières. Notre modèle d'économie sociale et solidaire doit primer pour conjuguer l'utilité sociale et la performance environnementale, économique et sociale : c'est notre originalité, c'est notre fierté collective au service du logement des salariés d'entreprises et du développement des territoires.



**ActionLogement** 







# Flandre Opale Accession

Groupe ActionLogement



**BOULOGNE-SUR-MER**

56 rue Ferdinand Buisson  
62200 Boulogne-sur-Mer

**03 28 61 59 62**

[www.flandreopalehabitat.fr](http://www.flandreopalehabitat.fr)

