



2024

# Rapport d'activité responsable



Flandre Opale Habitat 

Groupe ActionLogement



# Sommaire

Le mot de l'actionnaire.....	4
Édito.....	5
Les chiffres clés 2024.....	6
Le Territoire d'intervention.....	7
DPEF : Enjeux et indicateurs.....	8
<i>S'investir</i> dans l'habitat de demain.....	10
<i>Se réinventer</i> dans notre expérience client.....	16
<i>S'engager</i> dans le développement des territoires.....	20
<i>Se hisser haut</i> en fierté partagée.....	24



**Frédéric CARRE**

Président du Conseil d'Administration  
d'Action Logement Immobilier

## Mot de l'actionnaire

En 2024, notre engagement est resté total pour relever les défis du logement et de l'emploi, dans un environnement en constante évolution. Face à une crise du logement qui continue de s'intensifier, nous avons renforcé nos actions pour accompagner les salariés et soutenir le développement des territoires, tout en répondant aux défis climatiques et sociaux. Le contexte économique et social demeure particulièrement contraignant : une inflation persistante, des taux d'intérêt élevés et une raréfaction des financements impactent lourdement le secteur du logement. Dans ce cadre, nos filiales immobilières se sont mobilisées avec détermination pour maintenir un haut niveau de production et de réhabilitation de logements, en ligne avec les besoins des territoires et des bassins d'emploi. En 2024, ce sont plus de **44 000 nouveaux logements abordables** qui ont été lancés, confirmant une nouvelle fois notre rôle majeur dans l'effort collectif national.

### Un rôle clé pour atténuer la crise du logement

En réponse aux besoins croissants et aux tensions accrues sur les marchés du logement, Action Logement Immobilier a continué de jouer un rôle structurant pour soutenir la filière immobilière. Grâce à la poursuite de l'Appel à manifestation d'intérêt (AMI) « **30 000 logements pour l'emploi** », nos filiales ont permis d'acquérir un volume significatif de logements auprès de la promotion privée, contribuant à garantir la pérennité de la production de logements sociaux et intermédiaires. Cette mobilisation, inédite par son ampleur et son efficacité, illustre notre capacité à agir rapidement et collectivement pour répondre aux enjeux des territoires.

### Accélérer la transition énergétique et sociale

En 2024, nous avons amplifié nos efforts pour répondre à l'urgence climatique et améliorer le cadre de vie des locataires. La rénovation énergétique de notre parc a franchi un cap décisif, avec un volume record d'investissements dédiés à la décarbonation et à l'amélioration des performances énergétiques de plus de 42 000 logements, en hausse de 6,3 % par rapport à 2023. Ces actions contribuent à réduire significativement **nos émissions de gaz à effet de serre**.

Par ailleurs, nous avons intensifié le développement de solutions innovantes pour réduire les charges des locataires, tout en favorisant l'accès à des logements durables et abordables. La construction bas-carbone, la rénovation thermique et la sobriété énergétique restent au cœur de notre stratégie pour conjuguer transition écologique et maintien du pouvoir d'achat.

### Préparer l'avenir face aux défis financiers

L'année 2025 s'ouvre sur un environnement économique toujours instable, marqué par des contraintes financières croissantes pour l'ensemble de la filière. Ces tensions renforcent la nécessité de préserver notre modèle d'économie sociale et solidaire, qui conjugue **utilité sociale, performance économique et respect des engagements environnementaux**. Nous continuerons de veiller attentivement à la solidité financière de nos filiales, tout en innovant pour répondre aux besoins des salariés et des territoires.

Je tiens à remercier chaleureusement nos gouvernances locales, engagées et bénévoles, nos équipes dirigeantes, ainsi que l'ensemble des collaborateurs du pôle immobilier d'Action Logement. Leur mobilisation, leur expertise et leur résilience permettent à notre Groupe de rester fidèle à sa mission : garantir un logement accessible, durable et adapté aux besoins des salariés, tout en soutenant l'emploi et le dynamisme des territoires.

# édito

L'année 2024 aura été, pour Flandre Opale Habitat, une période d'action et de profond engagement envers les habitants et le territoire. Dans un contexte économique encore marqué par les tensions sur les matériaux de construction et les exigences croissantes en matière de transition écologique, notre mission est restée inchangée : proposer un habitat durable, de qualité, accessible au plus grand nombre, et jouer pleinement notre rôle d'acteur du développement local.

Ce rapport d'activité témoigne de la diversité de nos interventions : une stratégie de développement et de réhabilitation ambitieuse, le développement de services de proximité et un engagement fort en faveur de la qualité de service avec 84,4% de clients satisfaits.

En 2024, nous avons poursuivi avec détermination notre production avec plus de 1 000 ordres de services locatifs, et la rénovation de notre parc existant, avec une attention particulière portée à la performance énergétique. Des réhabilitations qui permettent non seulement un meilleur confort des locataires, mais aussi une réduction de leur facture énergétique pouvant parfois aller jusqu'à une diminution de plus de 40%.

Mais au-delà du logement, Flandre Opale Habitat est un acteur économique de premier plan sur le territoire. En mobilisant les entreprises locales pour nos chantiers, en soutenant l'insertion professionnelle via nos marchés, et en travaillant en étroite collaboration avec les collectivités, nous contribuons à une dynamique vertueuse : loger, mais aussi former, employer, ancrer les richesses sur nos territoires.

**Christophe VANHERSEL**  
Directeur Général

**Erik COHIDON**  
Président du Conseil  
d'Administration



Nous croyons fermement que le logement est un levier puissant d'attractivité pour les Hauts-de-France. Un territoire qui innove, qui se transforme, et qui a plus que jamais besoin de proposer une offre de logements nouvelle.

C'est dans cet esprit de responsabilité, de proximité et d'engagement que nous avons conduit nos actions en 2024. Nous remercions l'ensemble de nos équipes, nos partenaires institutionnels et économiques qui nous accompagnent au quotidien. Ensemble, nous poursuivrons notre ambition : proposer un habitat durable en soutien à chaque parcours de vie.

# Chiffres clés

**84,4 %** de taux de satisfaction client

---

**1 695** attributions de logements  
dont 54,4 % à des salariés

---

**199** ventes de logements

---

**1 638** ordres de service :  
1 095 dans le neuf locatif,  
123 dans le neuf en accession,  
420 en réhabilitation

---

**1279** livraisons :  
637 logements locatifs neufs,  
642 logements réhabilités

Un acteur reconnu et certifié

Labellisé  
LUCIE 26000



Certifié  
ISO 9001



Certifié  
NF Habitat HQE



# Le Territoire d'intervention

Acteur important  
du logement abordable  
dans les Hauts de France,  
Flandre Opale Habitat intervient  
sur 2 départements et  
plus de 200 communes.

**220** communes

**1 039**  
logements Foyers

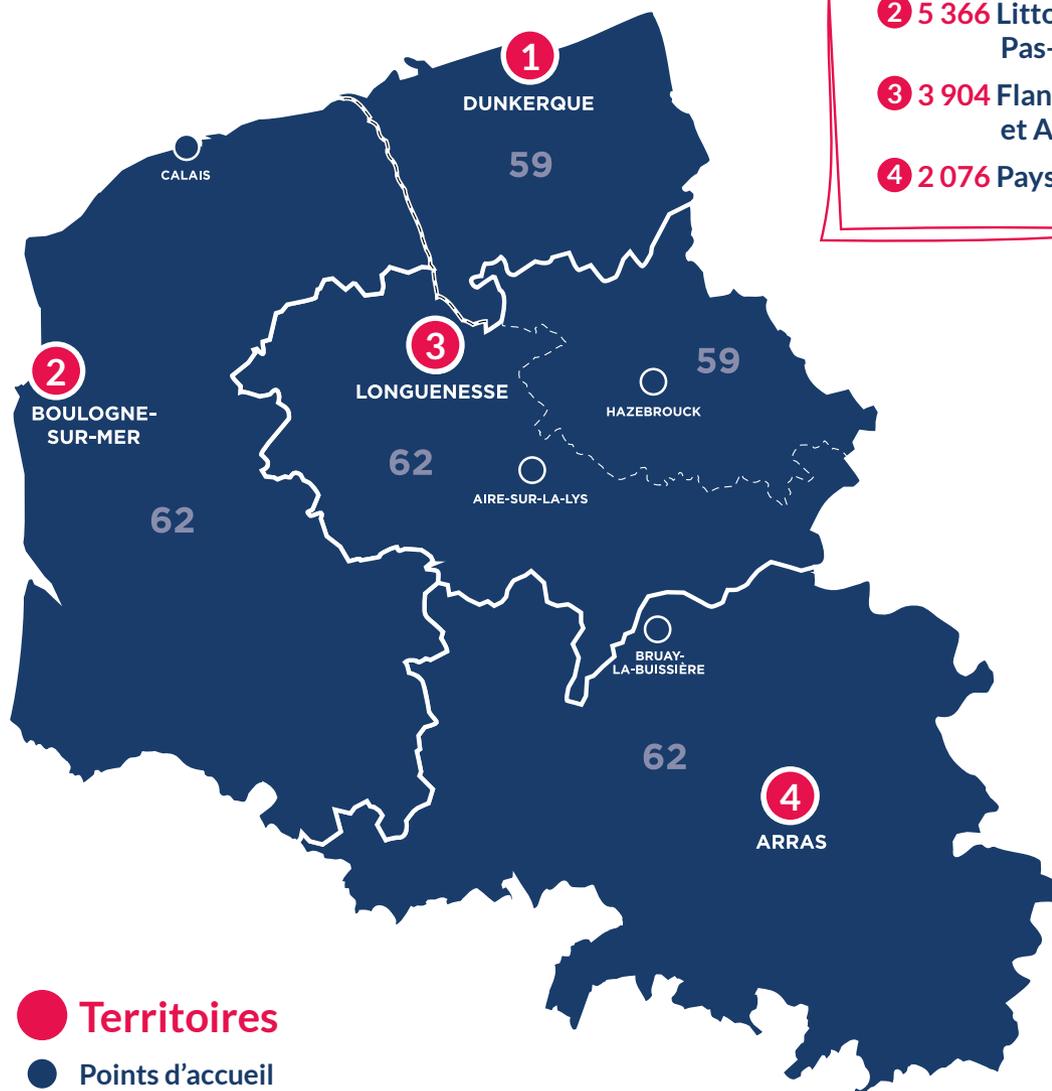
**17 680** logements

① 6 334 Dunkerquois  
et Hauts de Flandre

② 5 366 Littoral  
Pas-de-Calais

③ 3 904 Flandre intérieure  
et Audomarois

④ 2 076 Pays d'Artois



# Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) :

## économie

ENJEUX	INDICATEURS	2023	2024
Développement de l'offre locative	Agréments (nombre)	941	816
	déposés par catégorie de financement :	PLUS	332
		PLAI	180
		Autre (dont 60 LLI)	127
			304
	par département :	Nord	510
		Pas-de-Calais	306
	Logements neufs (Nombre d'OS dans l'année)	544	1 095
Attractivité et adéquation du parc aux besoins des territoires et des habitants	Logements réhabilités (Nombre d'OS lancés dans l'année)	375	420
	Investissements en réhabilitation, gros entretien et remplacement de composants (montant)	33 193 K€	41 905 K€
	Logements adaptés au vieillissement & au handicap (adaptation dans l'année)	126	70

## ressources humaines

ENJEUX	INDICATEURS	2023	2024
Santé, sécurité & conditions de travail	Accidents du travail (taux de fréquence)	0,22 %	0,23 %
	Absentéisme (taux)	2,65 %	0,85 %
Prévention des discriminations	Effectifs en CDI par sexe :		
		Femmes	238
		Hommes	147
			91
			232
			136
			96
	par tranche d'âge	- 25 ans	3
		de 25 à 55 ans	186
		+ de 55 ans	49
			19
			188
			63
	Index de l'égalité professionnelle F/H	94 %	99 %
	Part des salariés en situation de handicap	9,54 %	6,29 %
Accompagnement & mobilisation des collaborateurs	Part des femmes et des hommes formés dans l'année	Femmes	57 %
		Hommes	43 %
			66 %
			34 %
	Nombre d'heures de formation réalisées par ETP formés	4 257	3 706

## gouvernance

ENJEUX	INDICATEURS	2023	2024
Corruption et conflits d'intérêts	Nombre d'audits internes réalisés dans l'année	2	2

# enjeux et indicateurs

## social

ENJEUX	INDICATEURS	2023	2024
Coût global du logement pour les locataires	Évolution du montant des charges locatives récupérables (TTC au m <sup>2</sup> SH sur un an)	12,29	11,82
Qualité de service et satisfaction des locataires	Satisfaction globale des locataires (Taux)	86,40 %	84,40 %
Contribution à l'emploi et à l'économie locale & dynamisation des territoires	Insertion (nombre d'heures) (ETP)	NC	NC
	Attribution à des ménages salariés (Taux)	53 %	55 %
	Délai moyen de paiement des fournisseurs (Jours)	16	26
Fragilité sociale et/ou économique des locataires	Logements dédiés aux ménages précaires (PLAI) en stock (nombre)	2 008	2 127
	Logements au niveau de loyer inférieur au niveau de loyer PLAI (nombre)	NC	NC
	Échéanciers en place (au 31/12)	3 142	3 600
Équité des attributions et mixité sociale & générationnelle	Logements attribués aux ménages relevant du premier quartile de revenus, en QPV (nombre) (%)	68 4 %	50 19 %
	Logements attribués aux ménages relevant du premier quartile de revenus, hors QPV (nombre) (%)	221 13 %	212 16 %
Sécurisation des accédants et pérennité des copropriétés	Logements gérés par le syndicat Flandre Opale Habitat (nombre de lots)	2 459	2 471

## environnement

ENJEUX	INDICATEURS	2023	2024	
Performances énergie climat du patrimoine, adaptation au changement climatique	Classe énergétique	Taux	Taux	
		A	2,7 %	3 %
		B	12,5 %	13 %
		C	30 %	31,5 %
		D	32 %	30,6 %
		E	10 %	9,7 %
		F	4 %	3,5 %
		G	0,8 %	0,7 %
		NC	8 %	8 %
		Logements neufs livrés en MOA directe avec certification ou Label environnemental	100 %	100 %
	Quantité d'énergie économisée dans le cas des certificats d'économie d'énergie	34 675	141 183	

# S'investir dans l'habitat de

## Atteindre la neutralité carbone en 2050

**Pour accélérer ses efforts et tendre vers la neutralité carbone à l'horizon 2050, Flandre Opale Habitat enclenche des actions concrètes.**

Parmi elles, un partenariat signé avec GRDF qui s'inscrit dans le cadre du partenariat « Transitions » engagé avec Action Logement. Un point de départ qui officialise les actions collaboratives des deux entités au service de la per-

formance environnementale de l'habitat visant à améliorer la performance énergétique des logements, favoriser l'intégration des énergies renouvelables, accompagner les locataires dans la maîtrise de leur consommation d'énergie.

Consciente de l'impact du gaz sur l'empreinte carbone du patrimoine de Flandre Opale Habitat, l'entreprise limite dès que possible le recours aux chaudières gaz. Dans ses programmes neufs et en réhabilitation, des solutions moins carbonées sont privilégiées comme les pompes à chaleur ou le réseau de chaleur urbain.

En parallèle, les collaborateurs sont sensibilisés à ces démarches lors de formations, et de nombreuses solutions innovantes sont mises en œuvre.

**A Estrée Blanche, Flandre Opale Habitat construit un écoquartier sur le principe de l'aquathermie.**

Les 23 logements individuels bénéficieront de cette énergie propre et renouvelable, reposant sur la chaleur des eaux souterraines.

Une solution qui permettra aux habitants d'économiser jusqu'à 75% d'énergie par rapport à un système de chauffe conventionnel. Ce projet est lauréat du fonds d'innovation ALINOV d'Action Logement qui soutient, valorise et finance des projets d'innovation des filiales du Groupe Action Logement Immobilier.



découvrez

quelques-unes  
de nos actions  
en faveur de  
l'habitat durable



## Reconstruire la ville sur la ville

Face à la raréfaction du foncier, Flandre Opale Habitat fait, dès qu'elle le peut, le choix de reconstruire la ville sur la ville.

L'approche consiste à transformer, réhabiliter et optimiser les espaces urbains existants plutôt que d'étendre l'urbanisation sur de nouvelles terres.

Pour y parvenir, la requalification des friches urbaines est une solution incontournable. L'utilisation de ses terrains laissés à l'abandon pour y proposer une offre de logement est une opportunité



de revitaliser les quartiers tout en protégeant les terres agricoles de l'urbanisation.

**A Grand-Fort-Philippe, la résidence Baude a su donner une nouvelle vie aux anciens ateliers de mareyage, insufflant un dynamisme renouvelé pour la commune.**

Composé de 14 logements collectifs, la résidence témoigne d'une vision moderne et respectueuse de son environnement en respectant la norme "RT 2012-20%".



**A Outreau, implantée sur une ancienne friche de la SNCF, la construction de 14 logements individuels s'inscrit dans une démarche de requalification des espaces urbains délaissés.**

Soucieux de l'environnement et du confort de ses habitants, l'opération suivra la norme "RT 2012-20%", garantissant une réduction significative de la consommation d'énergie des logements.



**96 %**

des déchets valorisés  
sur la présente lors  
de cette démolition

## S'inscrire dans une démarche d'économie circulaire

**Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain dans le quartier de l'Île Jeanty à Dunkerque, Flandre Opale Habitat entame un projet de transformation ambitieux de démolition-reconstruction.**

Une opération qui permet à l'entreprise de s'engager résolument dans une démarche éco-responsable en favorisant le recyclage des matériaux.

Chaque élément démantelé lors de la démolition est trié et évalué pour sa capacité à être réutilisé ou recyclé. Les

matériaux tels que le béton, le métal, le bois et d'autres ressources sont récupérés et dirigés vers des centres de recyclage spécialisés. La revalorisation des déchets au travers du tri sélectif permet de valoriser sur la présente démolition environ 96 % des déchets.

Un projet de recyclage des matériaux en béton est également exploré. En partenariat avec la Communauté urbaine de Dunkerque, Flandre Opale Habitat introduit une solution de concassage à proximité du site permettant de transformer le béton récupéré

en cailloux réutilisables, lesquels sont ensuite utilisés pour les pistes chantier du projet à venir.

Cette approche permet de réduire l'empreinte environnementale du projet en limitant la quantité de déchets envoyée en décharge et en favorisant la réutilisation des ressources existantes. De plus, le recyclage des matériaux contribue à la préservation des ressources naturelles en évitant l'extraction de nouvelles matières premières

# Améliorer la performance énergétique du parc

Afin de réduire les déperditions thermiques et d'améliorer le confort des locataires, Flandre Opale Habitat investit dans de nombreux projets de rénovation énergétique.

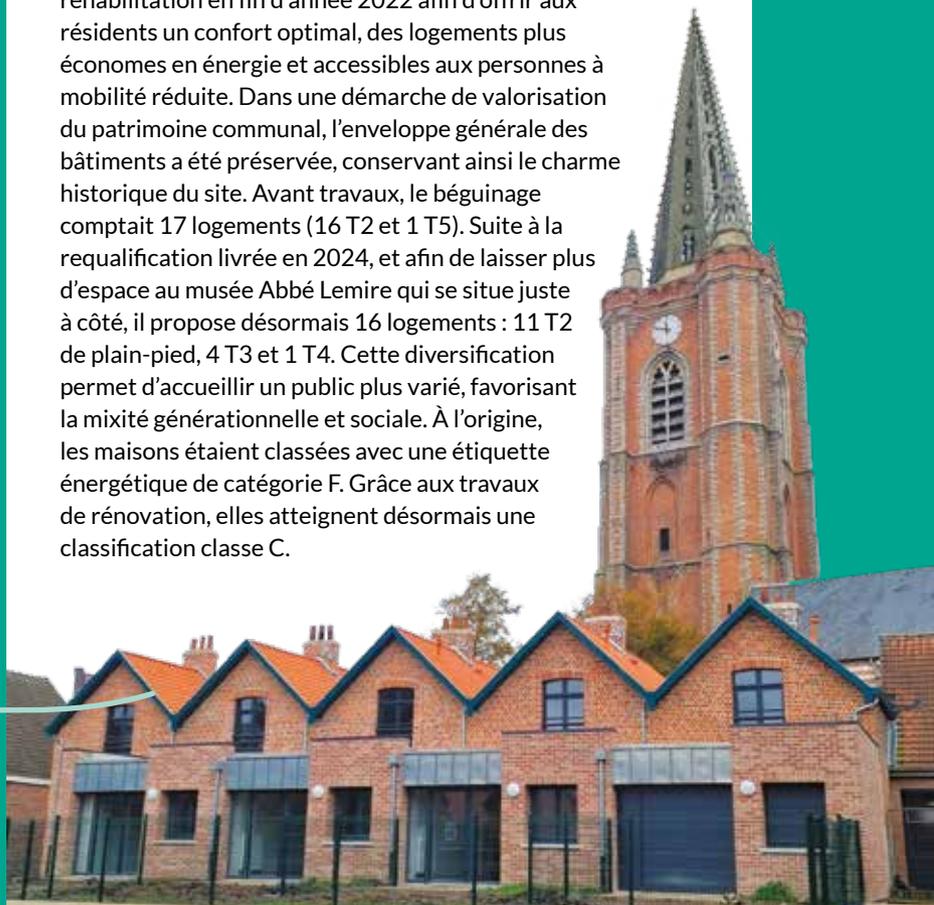
Isolation, remplacement des systèmes de chauffage par des équipements plus performants et moins énergivores, installation d'énergies renouvelables font partie des actions mises en place.

Clair

*Lorsque le soleil tape sur ma baie vitrée, je n'ai même pas besoin de chauffer. Nous sommes en plein mois d'octobre, le thermostat affiche 19°C et je n'ai toujours pas allumé le chauffage.*

**Situé au cœur d'un cadre historique sur la commune d'Hazebrouck, la résidence Abbé Lemire a fait peau neuve.**

Flandre Opale Habitat avait entrepris une vaste réhabilitation en fin d'année 2022 afin d'offrir aux résidents un confort optimal, des logements plus économes en énergie et accessibles aux personnes à mobilité réduite. Dans une démarche de valorisation du patrimoine communal, l'enveloppe générale des bâtiments a été préservée, conservant ainsi le charme historique du site. Avant travaux, le béguinage comptait 17 logements (16 T2 et 1 T5). Suite à la requalification livrée en 2024, et afin de laisser plus d'espace au musée Abbé Lemire qui se situe juste à côté, il propose désormais 16 logements : 11 T2 de plain-pied, 4 T3 et 1 T4. Cette diversification permet d'accueillir un public plus varié, favorisant la mixité générationnelle et sociale. À l'origine, les maisons étaient classées avec une étiquette énergétique de catégorie F. Grâce aux travaux de rénovation, elles atteignent désormais une classification classe C.



**A Longuenesse, la résidence les Berceaux composée de 40 logements collectifs a bénéficié de travaux d'envergure.**

Les 40 logements ont bénéficié d'une réhabilitation complète. En plus d'un relooking complet du bâtiment, la rénovation a permis de passer de la classe énergétique E à la classe C à l'issue du chantier. Une belle opération qui semble satisfaire les clients qui retrouvent une résidence comme neuve, alliant confort et durabilité.



Mégane

*Depuis les travaux, j'ai constaté une nette amélioration du confort thermique en hiver. Le thermostat se déclenche beaucoup moins souvent, ce qui me permet d'économiser environ 200 € par an sur ma facture de chauffage.*

## Refondre un cahier de recommandations plus vert

Courant 2024, Flandre Opale Habitat réécrit son cahier de recommandations techniques.

A l'attention des architectes, maîtres d'œuvres ou des collaborateurs, ce document recense le cahier des charges à suivre pour la conception des projets neufs et en réhabilitation.

En 2024



**642**  
logements  
réhabilités

**85 %**  
de réhabilitations  
énergétiques



**399**  
logements neufs locatifs  
livrés

Au-delà des aspects techniques réglementaires et de qualité qui sont le fondement de ce support, Flandre Opale Habitat y intègre 5 axes essentiels à respecter :

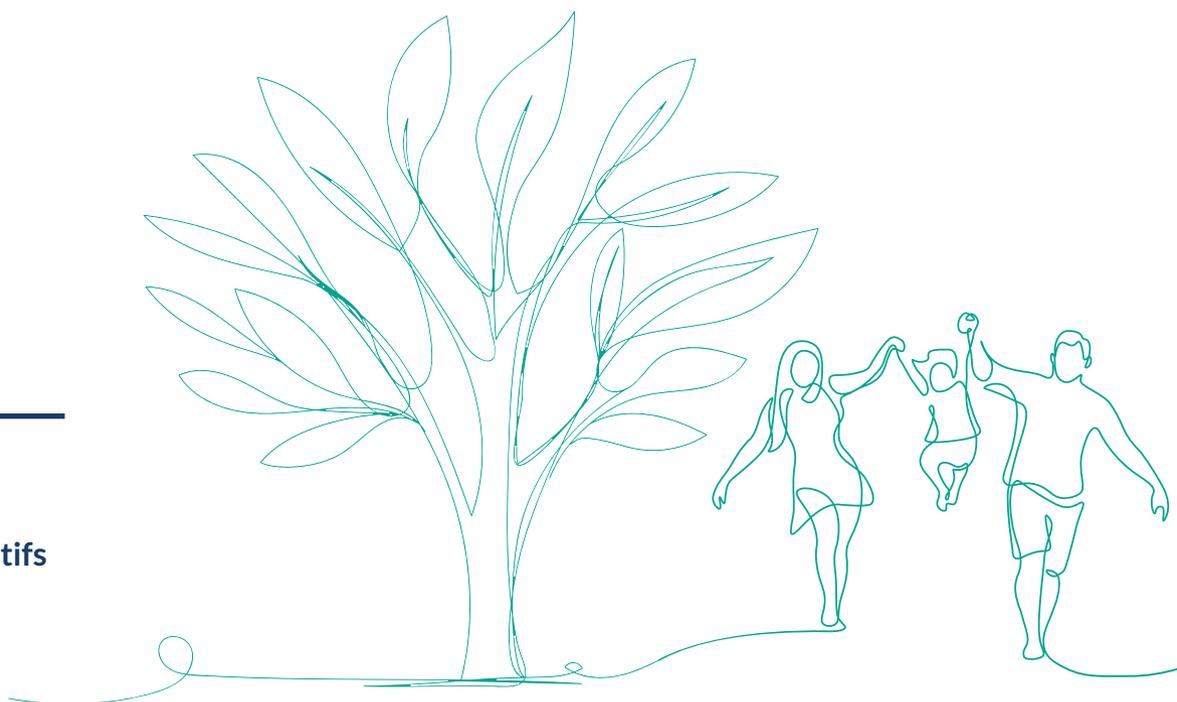
- **Adapter les constructions** aux effets du changement climatique,
- **Préserver la biodiversité** et encourager la végétalisation
- **Optimiser** la gestion de l'eau
- **Privilégier** des matériaux et systèmes bas carbone et éco-responsables
- **Promouvoir l'économie circulaire** tout en optimisant la gestion des déchets dans toutes ses opérations.

## Actualiser le PSP

**Outil fondamental pour la gestion du patrimoine à réhabiliter et la projection de son évolution dans le futur, Flandre Opale Habitat commence en 2024 l'actualisation de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).**

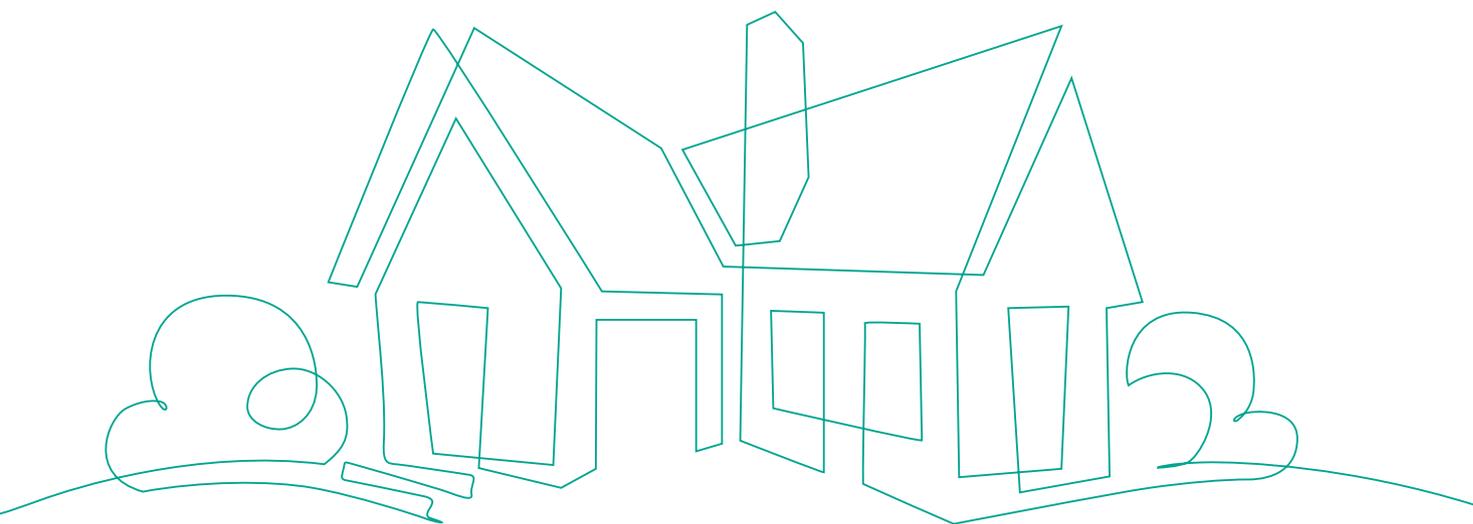
L'objectif de sa mise en œuvre est notamment d'améliorer l'entretien et la sécurité du patrimoine, résorber les logements les plus énergivores (F et G) pour atteindre le niveau BBC rénovation, et améliorer le cadre de vie des habitants et l'attractivité commerciale du parc immobilier.

Le PSP sera finalisé et validé en 2025 avant mise en application sur la période 2025-2030.



# Nos 3 actions concrètes mises en place dans le cadre de notre stratégie RSE

- 1** **Une mise à jour régulière du cahier des charges de conception** intégrant les engagements de qualité, durabilité, innovation. Un outil qui guide les maitrise d'œuvre en intégrant les bonnes pratiques identifiées par les équipes et les besoins évolutifs des clients.
- 2** **Un maillage territorial complet.** Flandre Opale Habitat est actif sur l'ensemble de son territoire d'action. Les investissements sont partagés sur tout le périmètres, des zones les plus tendus aux zones les rurales.
- 3** **Accompagner les filières durables.** En menant des projets en brique de lin, en béton de chanvre ou encore en paille, Flandre Opale Habitat s'engage dans la transition écologique, énergétique tout en soutenant les filières locales bas-carbone.



# Se réinventer dans notre

## Garantir une qualité de service optimale

Chez Flandre Opale Habitat, la satisfaction client est un pilier fondamental. Garantir une qualité de service élevée signifie à la fois maîtriser toute la chaîne de l'activité grâce à des procédures claires et précises, mais aussi apporter une relation personnalisée et proche des clients.

L'entreprise attache une attention particulière à la réactivité des équipes. L'information sur la prise en considération des demandes clients, leur traitement et leur suivi est essentielle. C'est ainsi que l'envoi de SMS a été mis en place afin permettre aux clients de suivre l'évolution de leurs demandes. Conscient que les besoins sociétaux évoluent, Flandre Opale Habitat a lancé en interne la formation Clientji, suivie par l'ensemble des collaborateurs. Une formation sur mesure qui plonge les participants dans l'univers de la relation clients, et leur donne les clefs de la posture relationnelle et l'importance de l'expérience client à chaque étape du parcours résidentiel.



+ d'infos



## Repenser la communication client

LA PTITE INFOH



Flandre Opale Habitat repense son approche pour mieux accompagner ses clients et propose une nouvelle série de vidéos thématiques.

Un objectif : simplifier la vie des clients en expliquant des sujets parfois un peu techniques... mais toujours avec une touche d'humour. C'est ainsi que « La p'tite Infoh » est née sous un format dynamique et interactif. Ces vidéos permettent d'expliquer les thématiques identifiées, de proposer des exemples concrets et d'illustrer chaque étape de manière simple et efficace.

Visionnez



# expérience client

## Créer plus de proximité

Le bailleur est un véritable acteur du bien vivre ensemble, œuvrant à animer les quartiers et à renforcer les liens entre habitants. Flandre Opale Habitat, avec ses projets CAPLA (créateur d'actions pour les locataires et les accédants), traduit cet engagement par une multitude d'initiatives qui favorisent l'échange, la solidarité et l'inclusion.

Les événements de quartier sont des moments privilégiés pour créer du lien social. Fête des voisins, marchés solidaires, carrés potagers, cafés discussions : ces initiatives, que Flandre Opale Habitat met en place, encouragent la mixité sociale et le dialogue entre les générations.

En 2024, une quarantaine d'actions ont été organisés aux pieds des résidences.



1 Cuisine de rue organisée, quartier du Banc Vert à Dunkerque.

2 Green Day organisée sur l'ensemble des territoires.

3 Installation d'une boîte à livres, Résidence Sergent Major à St Martin Boulogne.

4 Temps ludique autour du jeu, Résidence St Exupéry à Hazebrouck.

5 Plantation d'arbres fruitiers, Résidence Blaise Pascal à Marck.





## Accompagner le retour à l'emploi

**Le dispositif INFOH'JOB, lauréat de l'appel à projets porté par la DREETS, a pour objectif de repérer, informer et accompagner les locataires sur les emplois et les formations disponibles sur le territoire.**

Une médiatrice en insertion professionnelle Flandre Opale Habitat est dédiée à sa mise en place. En 2024, elle intervient principalement au sein des quartiers prioritaires (QPV) de l'aggloméra-

tion dunkerquoise. En partenariat avec des acteurs locaux, elle organise des Bar'emploi (rencontres hebdomadaires organisées au pied des résidences) et invite des employeurs en bas des immeubles afin de favoriser la découverte des métiers auprès des locataires, les orienter vers les structures adéquates et proposer des offres d'emplois.

Le programme a été finaliste au Congrès des Maires et lauréat du Palmarès des Entreprises Innovantes des Hauts de France dans la catégorie Innovation sociale.

« Les clients sont souvent surpris mais sont très vite en confiance et adhèrent à la démarche. En 2024, Flandre Opale Habitat a accompagné plus de 150 personnes et 52 locataires ont retrouvé un emploi ou une formation »

Kimberly Chartrer,  
Médiatrice en insertion professionnelle chez Flandre Opale Habitat

découvrez  
en image  
le dispositif



# Infoh'Job

## 199

ventes de logements

## 17

ventes de lots libres

Flandre Opale Accession

Groupe ActionLogement

## Développer l'accession pour tous

**L'accession à la propriété représente une étape clé du parcours résidentiel.**

Conscients des enjeux liés au logement et à la sécurisation des trajectoires résidentielles, Flandre Opale Habitat, avec la marque Flandre Opale Accession, développe différentes formules d'achats accessibles (la vente HLM, le PSLA, l'accession social, la vente de terrains libres de constructeur).

Ces dispositifs permettent d'accompagner les locataires et les ménages vers la propriété, en leur offrant des solutions adaptées à leurs besoins et à leur situation financière.

En 2024, Flandre Opale Accession se met en marche pour obtenir l'agrément d'Organisme Foncier Solidaire (OFS) afin de pouvoir commercialiser des biens en 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 »

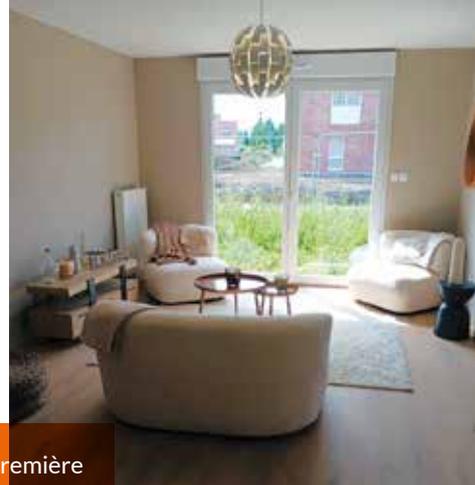
David Pereira, Directeur Accession

## Faciliter le logement des salariés

La dynamique du territoire permet aujourd'hui d'accueillir un nouveau type de logement adapté aux besoins des ménages aux revenus intermédiaires : le logement locatif intermédiaire (LLI).

Avec le LLI, Flandre Opale Habitat franchit une nouvelle étape en faveur du lien emploi-logement, en proposant des logements destinés aux ménages dont les revenus dépassent les plafonds du logement social, mais qui rencontrent des difficultés à accéder au marché locatif privé.

Livraison de la première opération LLI à Nieppe



focus

## Nos 3 actions concrètes mises en place dans le cadre de notre stratégie RSE

- 1 Mesurer la satisfaction de nos clients.** Chaque année, Flandre Opale Habitat réalise une enquête de satisfaction générale auprès de ses clients. En parallèle, des enquêtes ciblées sont faites tout au long de l'année permettant de mesurer la qualité de nos services de façon régulière puis de mettre en place des plans d'actions en faveur de l'amélioration continue. En 2024, une dizaine d'enquêtes ont été menées.
- 2 Accompagner la digitalisation.** En partenariat avec Emmaüs Connect, Flandre Opale Habitat s'engage dans l'inclusion numérique de ses clients. Cette collaboration propose des ateliers numériques gratuits pour les clients éloignés du digital, afin de leur donner les bases essentielles (créer une adresse mail, accéder aux services publics en ligne...) et faciliter leurs démarches administratives.
- 3 Garantir un modèle de relocation unique.** Grâce à un standard de relocation, chaque logement entrant dans le circuit de la relocation est remis à niveau selon des critères uniformes, assurant une qualité constante pour tous les clients.

# S'engager dans le dévelop

## Accompagner le développement économique du territoire

Flandre Opale Habitat se positionne comme un bailleur actif pour contribuer à la réussite du développement économique du territoire, en renforçant les synergies entre l'emploi et le logement. Pour y parvenir, l'entreprise accélère sa production de logements et les réhabilitations.

**203 731 K€**  
d'investissement  
en 2024  
dans le neuf  
et la réhabilitation

Pour l'accompagner, Flandre Opale Habitat obtient 30 Millions d'euros de titres participatifs auprès de la Banque des Territoires. Cet apport permettra de soutenir les efforts en matière de production et de décarbonation, mais aussi d'impulser des projets innovants. Il concerne la construction de 8 000 logements sur les 10 prochaines années. Ce partenariat réaffirme le soutien de la Banque des territoires à Flandre Opale Habitat, contribuant à la revitalisation des territoires stratégiques et la stimulation du développement économique local.



En mai, Flandre Opale Habitat a eu le plaisir d'accueillir le ministre du logement, Guillaume Kasbarian, ainsi que le Président, Vice-Président et Directeur Général d'Action logement sur son opération de Gravelines.

D'ici juillet 2025, ce sont 79 logements collectifs qui verront le jour aux pieds des remparts de la commune parmi lesquels les 13 premiers logements LLI (Logement Locatif Intermédiaire) de la Communauté urbaine de Dunkerque.

# pement des territoires

## S'impliquer dans les programmes nationaux

**Flandre Opale Habitat joue un rôle actif dans le développement et la transformation des territoires en s'impliquant dans des programmes nationaux ambitieux tels qu'Action Cœur de Ville et le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).**

Avec le dispositif Action Cœur de Ville, Flandre Opale Habitat participe à la revitalisation des centres-villes des villes moyennes en proposant des solutions d'habitat attractives et en participant à la restructuration de l'offre résidentielle. Les communes concernées sont principalement Arras, Boulogne-sur-Mer, Bruay-la-Buissière, Calais, et

Saint-Omer avec 32 opérations prévues pour 373 logements.

Avec le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPNRU), Flandre Opale Habitat s'engage auprès de ses clients et des acteurs institutionnels du territoire, en proposant aux locataires un habitat mieux adapté aux besoins d'aujourd'hui.

Cette transformation profonde des quartiers a pour objectif d'offrir un nouveau visage aux quartiers prioritaires et un meilleur cadre de vie, synonyme de mixité et de lien social.

Dans le cadre du NPRNU, Flandre Opale Habitat, va déconstruire un total de 558 logements sur son territoire d'action, pour une reconstitution prévue de 428 logements.



**Courant novembre, à l'issue du Conseil d'Administration d'Action Logement Immobilier qui s'est déroulé chez Flandre Opale Habitat, la délégation présente a eu l'occasion de découvrir une partie du patrimoine dunkerquois de l'entreprise.**

Les échanges ont permis de rappeler aux élus l'engagement du Groupe et de Flandre Opale Habitat pour accompagner la politique d'habitat local notamment à travers les opérations Action Cœur de ville et NPRNU.



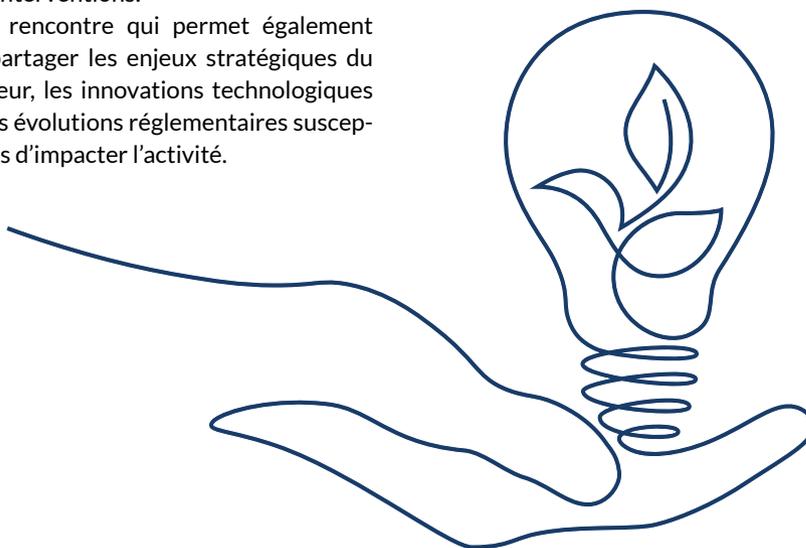
## Être des partenaires de nos fournisseurs

**Chaque année, Flandre Opale Habitat organise une convention dédiée à ses fournisseurs. Cet événement constitue un moment privilégié pour échanger, renforcer les relations partenariales et partager la vision d'avenir.**

Cette convention est l'occasion idéale de présenter les futurs projets, qu'il s'agisse de constructions nouvelles, de réhabilitations ou d'initiatives visant à améliorer la performance énergétique des bâtiments.

En partageant ses ambitions et ses attentes, Flandre Opale Habitat souhaite favoriser une meilleure anticipation des besoins et une coordination optimale des interventions.

Une rencontre qui permet également de partager les enjeux stratégiques du secteur, les innovations technologiques et les évolutions réglementaires susceptibles d'impacter l'activité.





focus

## Nos 3 actions concrètes mises en place dans le cadre de notre stratégie RSE

- 1 Engager des coopérations.** Sur le territoire dunkerquois, Flandre Opale Habitat coordonne son expertise avec Partenord et Vilogia afin d'apporter des solutions immédiates en termes de logement pour le territoire et l'ensemble des publics que celui-ci doit accueillir. Cette coopération multi-bailleurs a pour objectif de mener à des propositions communes et/ou partagées, notamment dans le montage d'opérations, afin de réduire les délais et réaliser des économies d'échelle.
- 2 Piloter nos investissements.** Avec la mise à jour régulière de l'outil Visial, Flandre Opale Habitat visualise les effets à long terme des investissements réalisés aujourd'hui. Il éclaire les orientations budgétaires et stratégiques afin d'assurer la soutenabilité financière.
- 3 Être moteur de l'insertion professionnelle.** Sur chacun de ses chantiers, Flandre Opale Habitat inclue une clause d'insertion professionnelle. Sur le territoire Dunkerquois et Hauts de Flandre, 39 374,47 heures ont été réalisées en 2024 dans le cadre de l'insertion à l'emploi en partenariat avec Entreprendre Ensemble.

# Se Hisser haut en fierté

## Être reconnu pour nos actions

Depuis le lancement de son projet d'entreprise Imagine 2027, Flandre Opale Habitat fait de la RSE un pilier central de son développement. En 2024, cet engagement se concrétise par l'obtention du label LUCIE 26000.

Une reconnaissance et étape majeure, qui vient reconnaître les efforts de l'ensemble des équipes pour construire une entreprise plus responsable, plus inclusive, et plus durable. Cette labellisation est un point d'étape dans une démarche d'amélioration continue. Elle engage l'entreprise à poursuivre ses actions avec ambition et cohérence, en dialoguant avec ses parties prenantes et en renforçant ses pratiques.

### Le Label LUCIE c'est quoi ?

Le label LUCIE 26000 distingue les entreprises qui intègrent les principes du développement durable dans leur stratégie, leur gouvernance et leurs pratiques quotidiennes.

Il évalue notamment la performance sociale, environnementale et éthique de l'organisation à travers 7 grands domaines d'action (Gouvernance Responsable, Droits de l'Homme, Relations et Conditions de travail responsables, Environnement, Ethique des affaires, Intérêt des Consommateurs, Développement Local et Intérêt Général).



## Créer des dynamiques d'apprentissage collectif



**Dans une volonté de renforcer la collaboration, le partage d'expériences et le développement des compétences managériales, Flandre Opale Habitat met en place une démarche de codéveloppement pour l'ensemble des équipes de managers.**

Cette méthode d'apprentissage fondée sur l'intelligence collective permet à chacun d'enrichir ses pratiques en s'inspirant des situations vécues par les autres.

Au-delà des bénéfices individuels, le codéveloppement contribue à installer une culture managériale toujours plus collaborative, plus ouverte et orientée vers la co-construction.

En 2024, un séminaire manager a également eu lieu, permettant de travailler ensemble sur la posture managériale et de donner à chacun des outils pour mener à bien sa mission.

# partagée

## Continuer à encourager l'apprentissage

Convaincu que l'entreprise a un rôle clé à jouer dans la formation et l'accompagnement des talents de demain, Flandre Opale Habitat s'engage dans l'accompagnement des jeunes et accueille chaque année des alternants et stagiaires. En 2024, l'entreprise a reçu 63 apprentis et stagiaires.



« Prendre des alternants et des stagiaires, c'est avant tout créer une dynamique d'échange. Les jeunes apportent un regard neuf, une curiosité, une énergie qui stimulent l'innovation et challengent les pratiques. En retour, nous leur offrons un terrain d'apprentissage concret, riche et exigeant, où ils peuvent développer leurs compétences et mieux comprendre les réalités du monde professionnel. »

**Mandy Brousset,**  
Responsable Développement Ressources Humaines

## Partager des moments ensemble

**Flandre Opale Habitat met en place des événements conviviaux au sein de l'entreprise afin de renforcer les liens entre les collaborateurs, favoriser un climat de travail positif, et encourager la collaboration.**

Ces moments partagés, qu'ils soient informels ou thématiques, permettent de créer une dynamique d'équipe, de valoriser l'esprit d'initiative et de contribuer au bien-être au travail.

Toute l'année est rythmée par différents types d'événements comme la semaine de la Qualité de vie au travail, une journée de la parentalité, des repas partagés, des courses en faveur de bonnes causes...



## Sensibiliser aux enjeux écologiques

**Pour agir, il faut comprendre. C'est pourquoi Flandre Opale Habitat a fait le choix de former 100% de ses collaborateurs à la Fresque du Climat.**

Ce choix s'inscrit dans une volonté claire : mieux comprendre les enjeux climatiques pour mieux agir, en tant qu'individu, mais aussi collectivement au sein de l'organisation. Former les équipes à la Fresque du Climat, c'est poser des bases solides à une transformation plus profonde : celle d'un modèle plus sobre, plus résilient, et plus respectueux de la planète.



*focus*

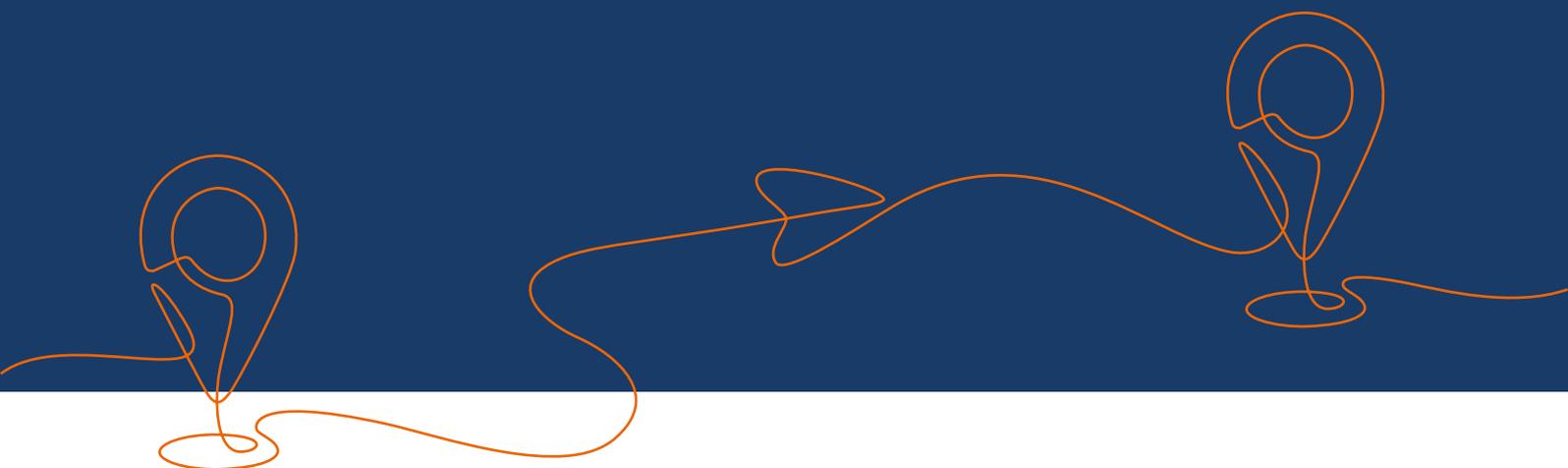
## Nos 3 actions concrètes mises en place dans le cadre de notre stratégie RSE

- 1** **Tous influenceurs.** Convaincu que chaque collaborateur est un vrai ambassadeur de la RSE de l'entreprise, Flandre Opale Habitat lance la démarche « Tous influenceurs » laissant à chacun, individuellement ou collectivement la possibilité de porter un projet ou une activité RSE.
- 2** **Favoriser l'inclusion et la diversité au sein du monde professionnel.** En participant activement aux Duo Days, Flandre Opale Habitat se donne une occasion unique de faire tomber les préjugés sur le handicap, de valoriser les compétences de chacun et de créer des rencontres enrichissantes.
- 3** **S'engager en faveur de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes.** Avec un taux de 99/100, Flandre Opale Habitat démontre son engagement en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes, à niveau de compétence, d'expérience professionnelle, formation & qualification équivalents.



# Flandre Opale Habitat

Groupe ActionLogement



## DUNKERQUE

51 rue Poincaré  
59140 Dunkerque  
**03 28 61 59 62**

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

