



2025

Rapport d'activité responsable



Flandre Opale Habitat 

Groupe ActionLogement



Sommaire

Le mot de l'actionnaire.....	4
Édito.....	5
Les chiffres clés 2025.....	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 laisser porter</i> en fierté partagée.....	24



@IvanMathie

Frédéric CARRE
Président du Conseil d'Administration
d'Action Logement Immobilier



Laurent Moyeux

Erik COHIDON
Président du Conseil
d'Administration

Nicolas Verhille
Vice-Président
du Conseil d'Administration

**Christophe
VANHERSEL**
Directeur Général

Mot de l'actionnaire

édito

Des engagements tenus !

Les filiales d'Action Logement Immobilier, dans une conjoncture morose marquée par l'instabilité, ont su, en 2025, mener à bien une stratégie ambitieuse de production et de réhabilitation pour répondre aux besoins des salariés des entreprises. Un chiffre résume cette mobilisation : près de 45 000 logements mis en chantier, dans tous les territoires de la France hexagonale et ultra-marine, au plus près des bassins d'emploi.

Animées par un volontarisme sans faille au service de leur mission d'utilité sociale et portées par une volonté d'innover pour proposer des solutions logement toujours plus durables, les filiales immobilières de notre groupe paritaire développent leurs savoir-faire, en partenariat sur le terrain avec l'ensemble des acteurs économiques.

Leur objectif partagé est de mettre en place une offre toujours plus complète, toujours plus agile et répondant tant aux exigences environnementales qu'aux mutations sociétales : logements familiaux, logements en accession sociale, résidences pour salariés en mobilité ou en formation, hébergements pour jeunes actifs ou saisonniers...

En 2026, Action Logement Immobilier va confirmer cette trajectoire. Je sais pouvoir compter sur l'engagement de chacune et chacun des 17 000 collaborateurs d'Action Logement Immobilier et je connais la détermination de nos filiales pour proposer une qualité de service exemplaire aux salariés des entreprises. Toutes et tous, collaborateurs, équipes dirigeantes et administrateurs bénévoles, sont les artisans méticuleux de notre réussite collective, facteur de cohésion sociale.

Ensemble, poursuivons avec audace notre action pour le logement abordable des salariés !

Bonne lecture,



L'année 2025 marque une étape majeure dans le développement de Flandre Opale Habitat. Dans un contexte économique, social et environnemental exigeant, notre organisme a su maintenir le cap et affirmer avec force sa mission d'utilité sociale au service des territoires et de leurs habitants.

Avec une production ambitieuse et un niveau de satisfaction client en progression, 2025 témoigne de la mobilisation collective de nos équipes et de la pertinence de notre stratégie. Ces résultats sont le fruit d'un engagement constant pour répondre aux besoins en logements, tout en garantissant qualité de service, proximité et innovation.

Notre action s'inscrit pleinement dans les transitions à l'œuvre. Transition environnementale, avec une politique structurée et ambitieuse pour construire et réhabiliter durablement. Transition sociale, en accompagnant les parcours résidentiels, l'emploi et le bien vieillir. Transition territoriale, enfin, en renforçant nos coopérations et en adaptant nos réponses aux spécificités locales.

Plus que jamais, nous affirmons notre volonté d'être un acteur utile, responsable et engagé. Un acteur qui innove pour loger durablement, qui agit pour renforcer le lien social, et qui contribue activement au dynamisme des territoires.

Ces réussites sont avant tout collectives. Elles reposent sur l'implication de nos collaborateurs, la confiance de nos partenaires et l'engagement de notre gouvernance.

En 2026, nous poursuivrons cette dynamique avec ambition et détermination, fidèles à notre mission : proposer à tous des solutions d'habitat accessibles, durables et de qualité.



Chiffres clés

86,1 % de taux de satisfaction client

2 081 attributions de logements
dont 62,5 % à des salariés

250 ventes de logements

1 075 ordres de service :
956 dans le neuf locatif,
75 dans le neuf en accession,
444 en réhabilitation

1 624 livraisons :
804 logements locatifs neufs,
820 logements réhabilités

Un acteur reconnu et certifié

Labellisé
LUCIE 26000



Certifié
ISO 9001

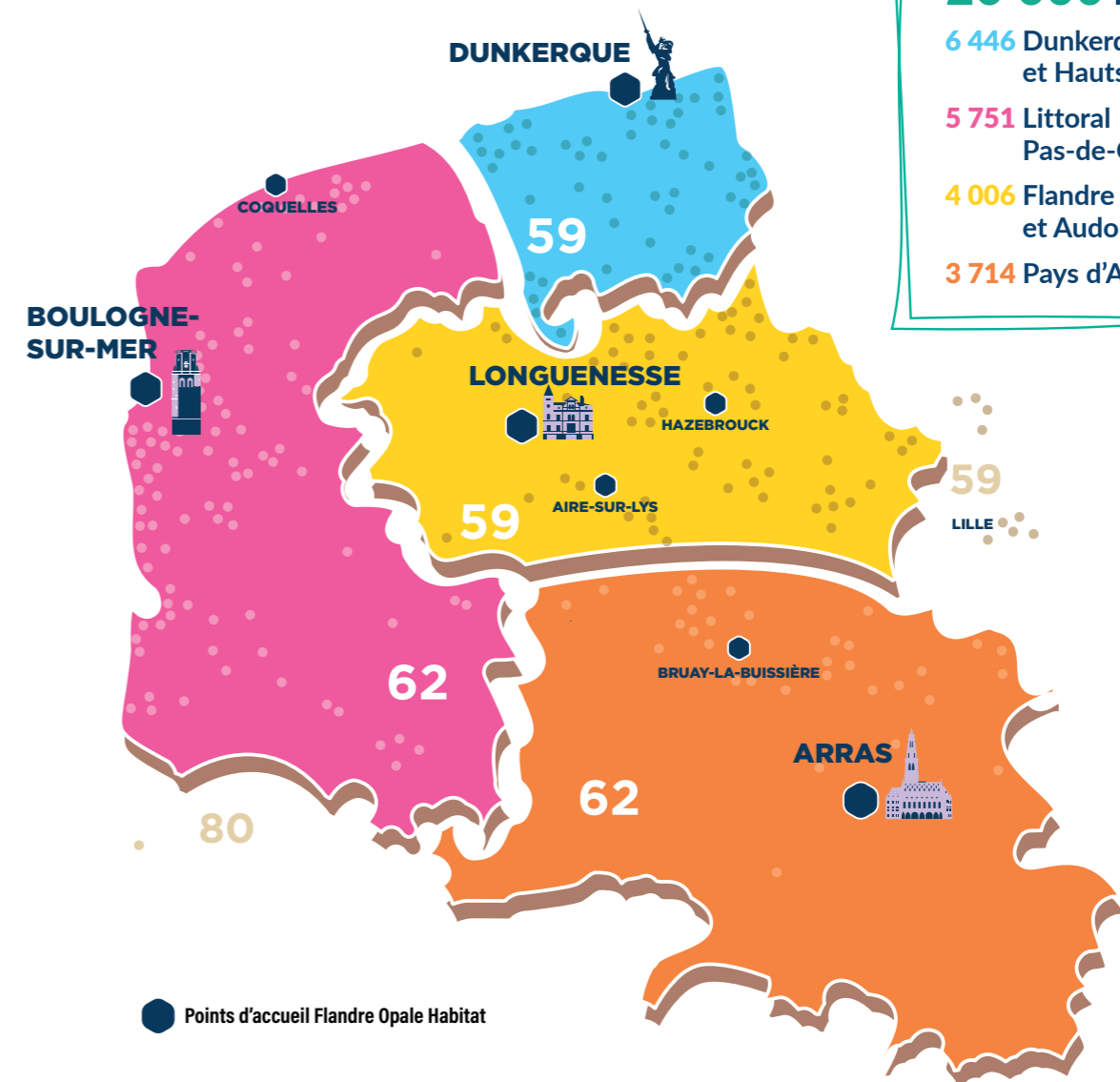


Certifié
NF Habitat HQE



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.



259 communes

1 003
logements Foyers

Près de
20 000 logements

6 446 Dunkerquois
et Hauts de Flandre

5 751 Littoral
Pas-de-Calais

4 006 Flandre intérieure
et Audomarois

3 714 Pays d'Artois

Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) : enjeux et indicateurs

économie

ENJEUX	INDICATEURS	2024	2025
Développement de l'offre locative	Agréments déposés par catégorie de financement :	(nombre)	
	PLUS	816	883
	PLAI	332	410
	Autre (PLS/LLI)	180	271
		304	138 PLS/64 LLI
Attractivité et adéquation du parc aux besoins des territoires et des habitants	Logements neufs	(Nombre d'OS dans l'année)	
		1 095	965
	Logements réhabilités	(Nombre d'OS lancés dans l'année)	420
	Investissements en réhabilitation, gros entretien et remplacement de composants	(montant)	
		41 905 K€	36 866 K€
	Logements adaptés au vieillissement & au handicap	(adaptation dans l'année)	
		70	104

ressources humaines

ENJEUX	INDICATEURS	2024	2025	
Santé, sécurité & conditions de travail	Accidents du travail	(taux de fréquence)	0,23 %	0,11 %
	Absentéisme	(taux)	5,82 %	6,21 %
Prévention des discriminations	Effectifs en CDI par sexe :			
	Femmes	232	234	
	Hommes	136	137	
	par tranche d'âge			
	- 25 ans	4	4	
	de 25 à 55 ans	180	174	
+ de 55 ans	48	56		
	Index de l'égalité professionnelle F/H	99 %	99 %	
	Part des salariés en situation de handicap	6,29 %	5,51 %	
Accompagnement & mobilisation des collaborateurs	Part des femmes et des hommes formés dans l'année			
	Femmes	66 %	54 %	
	Hommes	34 %	46 %	
	Nombre d'heures de formation réalisées par ETP formés	3 706	5 014	

gouvernance

ENJEUX	INDICATEURS	2024	2025
Corruption et conflits d'intérêts	Nombre d'audits internes réalisés dans l'année	2	2

social

ENJEUX	INDICATEURS	2024	2025	
Qualité de service et satisfaction des locataires	Satisfaction globale des locataires	(Taux)	84,40 %	86,10 %
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)	55 %	63 %
	Délai moyen de paiement des fournisseurs	(Jours)	26	29
Fragilité sociale et/ou économique des locataires	Logements dédiés aux ménages précaires (PLAI) en stock	(nombre)	2 127	2 376
	Logements au niveau de loyer inférieur au niveau de loyer PLAI	(nombre)	NC	NC
	Échéanciers en place	(au 31/12)	3 600	4 008
Équité des attributions et mixité sociale & générationnelle	Logements attribués aux ménages relevant du premier quartile de revenus, hors QPV	(%)	16 %	15 %
Sécurisation des accédants et pérennité des copropriétés	Lots gérés par le syndicat Flandre Opale Habitat	(nombre de lots)	2 471	4 378

environnement

ENJEUX	INDICATEURS	2024	2025	
Performances énergie climat du patrimoine, adaptation au changement climatique	Classe énergétique	Taux	Taux	
		A	3 %	3 %
		B	13 %	14 %
		C	31,5 %	35 %
		D	30,6 %	29,5 %
		E	9,7 %	8 %
		F	3,5 %	2 %
		G	0,7 %	0,5 %
		NC	8 %	8 %
			Logements neufs livrés en MOA directe avec certification ou Label environnemental	100 %

S'investir dans l'habitat de demain

Répondre aux besoins du territoire

Flandre Opale Habitat a enregistré en 2025 une production exceptionnelle, confirmant la dynamique engagée pour répondre aux besoins en logements sur l'ensemble de son territoire

L'année a notamment été marquée par la livraison de **804 logements locatifs neufs**, auxquels s'ajoutent **820 logements réhabilités**, témoignant d'un effort important à la fois en matière de construction et d'amélioration du patrimoine existant.

Cette production soutenue représente également plusieurs centaines de millions d'euros d'investissement, participant directement à l'activité économique locale et du secteur du bâtiment.

Sur chacun de ses projets, Flandre Opale Habitat est attentive aux enjeux climatiques. **15 % de ses opérations sont en seuil RE 2028** et plus de **70 % de sa production est réalisée dans le respect du ZAN (Zéro Artificialisation Nette)**.

Cette dynamique permet à l'organisme de franchir le **cap symbolique des 20 000 logements** en début d'année 2026, confirmant sa place d'acteur majeur de l'habitat dans les Hauts-de-France.



À Marck, l'opération « Les Jardins d'Opale », prévoit la construction de **78 logements dans le cadre d'une VEFA**.

Le programme comprend 48 logements collectifs avec balcons (T2 et T3) répartis en 4 bâtiments, ainsi que 30 logements individuels avec garage (T4 et T5). L'aménagement intègre un espace paysager central et des chemins piétons pour améliorer le cadre de vie et la circulation dans le quartier. L'ensemble du programme respectera la réglementation environnementale RE2020 et la certification BEE+, garantissant des logements performants et durables.



Soutenir une politique environnementale engagée

Pour affirmer son engagement et donner plus de lisibilité sur sa démarche, Flandre Opale Habitat a, courant 2025, acté sa politique environnementale.

Elle repose sur une démarche structurée autour de 9 piliers, qui guident l'ensemble des actions menées par l'organisme. Cette approche vise à intégrer pleinement les enjeux environnementaux dans la conception, la construction, la réhabilitation et la gestion du patrimoine.

Ces piliers portent notamment sur la transition énergétique, la réduction de l'empreinte carbone, la gestion et la valorisation des déchets, l'adaptation aux changements climatiques, la gestion de la ressource en eau, la biodiversité, la mobilité durable et la lutte contre les pollutions.

En structurant sa stratégie autour de ces axes complémentaires, Flandre Opale Habitat se dote d'un cadre clair pour concevoir des logements à haute performance énergétique, toujours mieux intégrés dans leur environnement et plus confortables pour les habitants. Cette démarche permet également d'inscrire les projets dans une logique de long terme, conciliant responsabilité environnementale, maîtrise des charges et qualité de service pour les locataires.



À Arras, en lien avec Action Logement, Flandre Opale Habitat a réalisé une plantation d'une micro-forêt Miyawaki aux abords de la résidence Diderot.



découvrez
la politique environnementale
de Flandre Opale Habitat
en vidéo



Sur ses opérations neuves et en réhabilitation, Flandre Opale Habitat fait le choix d'installer des nichoirs et/ou hôtels à insectes. Une initiative qui favorise le retour de la biodiversité en offrant des habitats à des espèces utiles comme les oiseaux pollinisateurs et les insectes auxiliaires.

La résidence Le Clos du Garde à Bonningues-lès-Ardres la résidence est composée de **7 maisons intégrant des espaces partagés : jardin aménagé, carrés potagers, armoire à outils, nichoirs à oiseaux et maisons à insectes.**



Innové pour loger durablement

Pour atteindre ses objectifs, Flandre Opale Habitat mise sur une démarche d'innovation ambitieuse.

Elle porte des projets démonstrateurs pour l'avenir, reproductibles et inspirants. Ces programmes prouvent que l'industrialisation de matériaux innovants et la recherche de hautes performances énergétiques sont des leviers concrets pour réinventer l'habitat social de demain.

L'innovation constructive offre une réponse rapide et adaptée à la pression immobilière et elle valorise le foncier disponible tout en limitant l'artificialisation des sols.



À Dunkerque, quartier du Grand Large, Flandre Opale Habitat réalise 6 maisons en ossature bois, isolées en laine de bois, et certifiées selon les standards du label Maison Passive (Passivhaus).

Ce système constructif, léger et modulable, permet de réduire les besoins en fondations, limitant ainsi l'usage du béton. Associée à une isolation performante en laine de bois, la structure garantit un confort thermique optimal, une régulation naturelle de l'humidité et une forte performance acoustique.

Ces choix s'inscrivent pleinement dans une démarche de construction bas carbone, contribuant à la neutralité climatique du territoire. La construction repose sur une logique d'industrialisation des process. Les murs à ossature bois sont préfabriqués en atelier à Fauquembergues (62) dans des conditions maîtrisées et intégrant déjà l'isolation.

Cette méthode présente plusieurs avantages majeurs : une réduction notable des aléas climatiques et des déchets générés sur site, un montage rapide, permettant de limiter les nuisances pour les riverains dans un environnement urbain dense, ou encore un chantier plus court, réduisant de 30 à 40 % les délais par rapport à une construction traditionnelle.

Améliorer la performance énergétique du parc

À travers des programmes de rénovation importants, Flandre Opale Habitat améliore durablement la performance énergétique de ses logements, réduit l'empreinte environnementale de son parc et renforce le confort des habitants.

Ces interventions, qui portent notamment sur l'isolation des bâtiments, la modernisation des équipements et l'optimisation des systèmes énergétiques, s'inscrivent pleinement dans les objectifs de transition écologique et de maîtrise des charges pour les clients.

Eliane

Les travaux se sont très bien passés. Aujourd'hui j'ai beaucoup plus chaud dans mon logement, pour moi c'est parfait à 100%

À Boulogne-sur-Mer, la résidence Rouget de l'Isle composée de 102 logements répartis en plusieurs entrées a bénéficié d'une réhabilitation complète.

Les travaux ont permis de passer de l'étiquette énergétique D à B et atteignent la réglementation environnementale RE2020. Réalisés en milieu occupé, les travaux ont été menés avec un accompagnement de proximité grâce à la présence d'un pilote social. Bonus artistique, Studio Griftig a peint des œuvres au spray sur chacune des façades.



À la Gorgue la réhabilitation de la résidence Petite Envie a profité d'une réhabilitation énergétique d'envergure portant sur 37 logements, composés de 20 appartements et de 17 logements individuels.

Cette opération se distingue notamment par la mise en œuvre d'une solution innovante de géothermie pour les maisons individuelles, une première en réhabilitation. Des sondes verticales, installées jusqu'à 120 mètres de profondeur, alimentent des pompes à chaleur permettant de produire chauffage et eau chaude. Grâce à ces équipements et aux travaux d'isolation, les logements sont passés d'une étiquette énergétique F ou G à A.



Des partenariats stratégiques

1. Flandre Opale Habitat a conclu un partenariat avec EDF, acteur majeur de l'énergie bas carbone en France.

Cette collaboration vise à renforcer les actions engagées en faveur de la **décarbonation du parc de logements sociaux** et de la **maîtrise des consommations énergétiques**.

La convention prévoit l'élaboration d'une **feuille de route commune dédiée à la rénovation énergétique et à la décarbonation du patrimoine**, en cohérence avec les orientations de la **Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC)**.

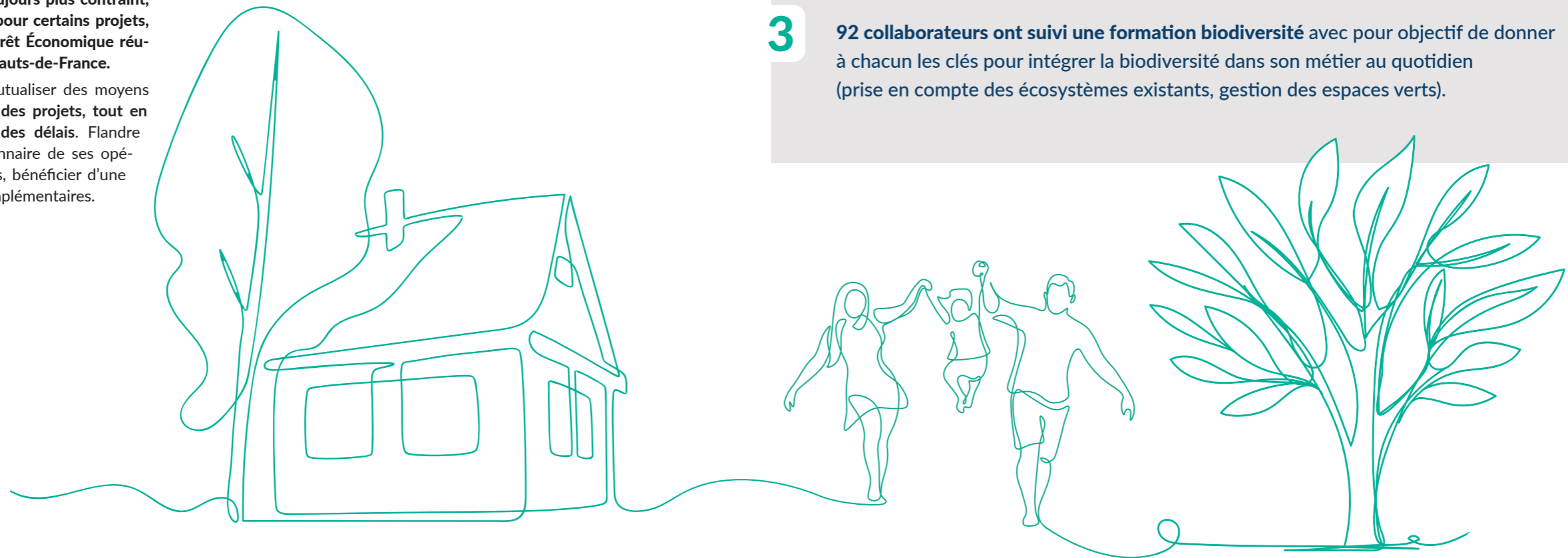
Elle permettra également de développer des initiatives concrètes en matière d'**efficacité énergétique**, de **mobilité électrique**, d'**autoconsommation solaire**, ainsi que des dispositifs visant à **prévenir et réduire la précarité énergétique**.



Au-delà des actions techniques, ce partenariat contribuera à **accompagner les locataires dans l'évolution de leurs usages énergétiques**, grâce à des actions de sensibilisation et des outils innovants favorisant des comportements plus sobres et responsables.

2. Pour accélérer certains projets et maintenir un haut niveau de production dans un secteur toujours plus contraint, Flandre Opale Habitat fera, dès 2026, pour certains projets, appel à **Septalia, un Groupement d'Intérêt Économique réunissant plusieurs bailleurs sociaux des Hauts-de-France**.

Cet outil de coopération permet de mutualiser des moyens techniques et de **renforcer l'ingénierie des projets, tout en améliorant la maîtrise des risques et des délais**. Flandre Opale Habitat reste pleinement décisionnaire de ses opérations, mais peut, sur des projets ciblés, bénéficier d'une dynamique collective et d'expertises complémentaires.



3 actions concrètes mises en place dans le cadre de la stratégie RSE

- 1 **Expérimenter des produits innovants.** 21 logements de notre parc ont été équipés de boîtiers connectés Elax Énergie sur les chauffe-eaux individuels. Cette solution permet de mieux piloter la production d'eau chaude et d'éviter les surconsommations, en s'adaptant aux usages réels des locataires. En 2025, l'exploitation de ces équipements a permis de réduire en moyenne de 38,1 % la consommation énergétique des chauffe-eaux.
- 2 **Installer des composteurs.** Flandre Opale Habitat poursuit l'installation de composteurs dans ses résidences afin de réduire les déchets organiques et encourager des pratiques plus durables.
- 3 **92 collaborateurs ont suivi une formation biodiversité** avec pour objectif de donner à chacun les clés pour intégrer la biodiversité dans son métier au quotidien (prise en compte des écosystèmes existants, gestion des espaces verts).

focus

Se réinventer dans notre expérience client

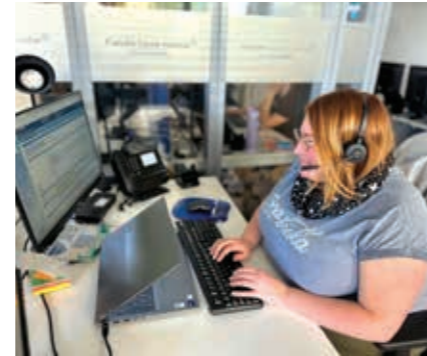
Un engagement qualité récompensé

En 2025, la satisfaction globale des clients Flandre Opale Habitat a gagné 2 points pour atteindre le score de 86,1 %. Ce résultat traduit l'engagement quotidien des équipes pour améliorer la qualité du service rendu, l'entretien du patrimoine et la relation de proximité avec les clients.

Afin de renforcer cette dynamique, le Centre de Relation Clients (CRC) a été réinternalisé en début d'année 2025. Cette évolution organisationnelle permet désormais à Flandre Opale Habitat

de maîtriser l'ensemble de la chaîne de traitement des demandes clients, depuis la réception du contact jusqu'à la clôture de l'intervention. Elle favorise une meilleure coordination des équipes, une plus grande réactivité dans le suivi des sollicitations et une amélioration continue de la qualité de service apportée aux habitants.

Flandre Opale Habitat poursuit ses efforts afin de renforcer l'écoute, la réactivité et l'accompagnement des habitants, en s'appuyant sur les retours exprimés dans des enquêtes menées



tout au long de l'année, afin d'identifier des axes d'amélioration et adapter en continu ses actions au service de la qualité de vie dans les résidences.

Mobiliser les équipes de proximité contre les incivilités

Parce que la qualité de vie dans les résidences repose aussi sur le respect des espaces communs et du vivre-ensemble, Flandre Opale Habitat a lancé en 2025 un challenge interne dédié à la prévention des incivilités.

Portée par les responsables proximité et le domaine RSE, cette initiative vise à valoriser l'expertise de terrain des agents de proximité, en les associant directement à la recherche de solutions concrètes et adaptées aux réalités des résidences.

L'objectif est double : faire émerger des actions innovantes de sensibilisation et renforcer l'implication des habitants autour du respect du cadre de vie. Les équipes ont ainsi imaginé et mis en place de nombreuses initiatives pédagogiques et participatives comme : la réalisation de sketch sur le tri sélectif, des jeux pour sensibiliser les clients sur les incivilités, une chasse aux déchets, une sensibilisation aux comportements canins...



Charlotte

Ce challenge nous a permis de valoriser les idées des équipes terrain et de mobiliser les clients pour améliorer durablement le vivre-ensemble dans les résidences.

Créer plus de proximité

Flandre Opale Habitat s'engage au quotidien pour favoriser les rencontres entre habitants et renforcer les dynamiques collectives. Cet engagement se traduit par de nombreuses initiatives destinées à encourager les échanges, la solidarité et l'inclusion.

Les temps conviviaux organisés au sein des résidences constituent des moments privilégiés pour créer du lien social. Fêtes des voisins, marchés solidaires, carrés potagers partagés ou encore cafés-discussions sont autant d'actions qui permettent de favoriser les rencontres, la mixité sociale et les échanges entre générations.

En 2025, plus de 150 animations ont été organisées au pied des résidences, contribuant à faire des quartiers des lieux de vie toujours plus conviviaux et solidaires.



- 1 Résidence les Planètes à Cappelle-la-Grande, animations et chasse aux œufs.
- 2 Résidence de l'amitié à Fauquemergues, marché de Noël solidaire.
- 3 Des "Green days" organisés sur tous les territoires.
- 4 Hazebrouck, chantier participatif avec construction de tables et chaises.
- 5 Résidence Blériot à Le Portel, goûter et dessins réalisés par les enfants pour embellir les parties communes.



Accompagner le bien vieillir à domicile

Chez Flandre Opale Habitat, l'accompagnement des locataires seniors constitue un enjeu important : 26 % des clients ont aujourd'hui plus de 65 ans.

Afin de mieux répondre à leurs besoins et d'anticiper les évolutions démographiques, l'organisme a engagé un travail

collectif pour structurer une stratégie dédiée au bien vieillir à domicile.

Pour construire cette démarche, 20 collaborateurs se sont mobilisés afin d'élaborer une feuille de route articulée autour de cinq priorités : l'adaptation des logements pour renforcer la sécurité

et l'accessibilité, le développement du lien social, la facilitation de l'accès aux services du quotidien, l'anticipation des parcours résidentiels et la montée en compétence des équipes pour mieux accompagner les locataires seniors



Aider le retour à l'emploi

Porté depuis 3 ans, Infoh'Job, continue de porter ses fruits. Lauréat de l'appel à projets porté par la DREETS, ce dispositif a pour objectif de repérer, informer et accompagner les locataires sur les emplois et les formations disponibles sur le territoire.



En 2025, 164 personnes ont été accompagnées dans ce cadre avec un taux de retour à l'emploi de 45 %, dépassant les objectifs fixés.

Un succès qui témoigne de l'efficacité des actions réalisées : repérage hebdomadaire, visites terrain, permanences, opérations coup de poing, présence sur Facebook, job dating, partenariat avec des entreprises et collaborations avec divers acteurs locaux

Faciliter le logement des salariés

En 2025, Flandre Opale Habitat renforce ses opérations en Logement Locatif Intermédiaire (LLI), accentuant une nouvelle étape dans la diversification de son offre de logements.

Ce dispositif vise à proposer des logements à loyers maîtrisés pour des ménages dont les revenus sont trop élevés pour accéder au logement social, mais insuffisants pour se loger facilement sur le marché privé.

En développant ce type de programmes, Flandre Opale Habitat répond aux besoins de nouvelles catégories de ménages, notamment les actifs et les classes moyennes, tout en contribuant à renforcer la mixité sociale au sein des territoires. Après un 1^{er} programme à Nieppe, ce sont les communes de Dunkerque et Gravelines qui verront les 1ers LLI sortir de terre.



isabelle

J'ai eu la chance d'obtenir très rapidement un logement flambant neuf, très bien placé dans le centre-ville de Gravelines, à un prix très attractif.

250

ventes de logements

> 127 ventes HLM dont 66 à l'ONV

> 123 ventes dans le neuf

Flandre Opale Accession 
Groupe ActionLogement

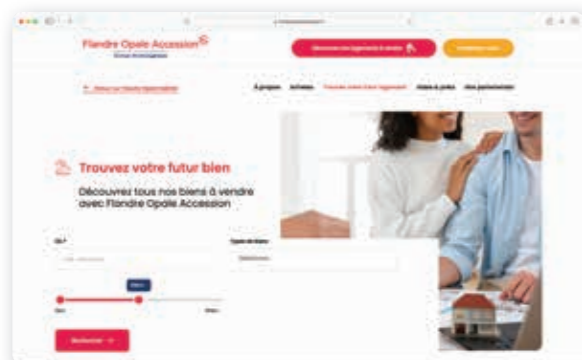
Développer l'accession pour tous

En 2025, la politique de Flandre Opale Accession en faveur de l'accession sociale à la propriété a poursuivi son développement, avec la volonté d'offrir aux ménages des solutions adaptées pour sécuriser leur parcours résidentiel.

À travers nos opérations en accession (la vente HLM, le PSLA, la VEFA, la vente de terrains libres de constructeur), nous

contribuons à favoriser l'ancrage durable des habitants sur le territoire, tout en proposant des logements de qualité à des prix maîtrisés. Cette dynamique s'est trouvée renforcée par l'obtention de l'agrément d'Organisme de Foncier Solidaire (OFS). Ce nouvel outil nous permet désormais de déployer le Bail Réel Solidaire (BRS) et d'élargir notre offre en accession abordable.

Un nouveau site Flandre Opale accession a été mis en ligne. Cette refonte a été pensée pour rendre l'expérience plus fluide, intuitive et complète pour nos clients. Ainsi, les informations essentielles sur l'accession sont regroupées, les différents types d'achat sont expliqués, et les biens sont davantage mis en valeur



Flandre Opale Habitat et l'ONV ont officiellement renouvelé leur partenariat pluriannuel, confirmant une collaboration solide au service de l'accession. Avec cette nouvelle convention de trois ans, le bailleur s'engage à proposer chaque année des nouveaux logements permettant à l'ONV d'en acquérir dans un modèle vertueux : soutien aux parcours résidentiels, sécurisation du financement de notre production neuve, accélération de la rénovation de notre parc, promotion de l'accession sociale dans nos territoires.



focus

3 actions concrètes mises en place dans le cadre de la stratégie RSE

- 1 **Des évaluations prestataires pour améliorer la qualité de service rendue à nos clients.** Dans notre démarche d'amélioration continue et pour garantir la satisfaction de nos clients et la performance de nos opérations, nos prestataires sont évalués fréquemment. Les résultats sont communiqués aux prestataires et lorsque nécessaire des plans d'actions sont mis en place.
- 2 **Accompagner les équipes.** Afin d'améliorer la gestion des sollicitations clients, un webinar a été ouvert à l'ensemble des équipes et a permis notamment de rappeler à chacun les process à suivre, et notre engagement dans le 2+5+S : 2 jours pour la prise en charge, 5 jours pour lancer l'action, et la suivre.
- 3 **Lancement de la démarche « Client mystère ».** Un outil intéressant et pertinent pour aider l'entreprise à analyser ses services et développer une expérience client toujours meilleure. La démarche s'est terminée en fin d'année 2025 et les conclusions seront partagées en 2026.

S'engager dans le développement des territoires

Faire groupe et agir pour le territoire

À l'occasion du Congrès HLM, Flandre Opale Habitat et Clésence ont signé un protocole de coopération renforcée.

Cette coopération marque une nouvelle étape dans un partenariat initié en 2021. Il traduit une ambition commune :

- Consolider une stratégie territoriale partagée au service du logement des salariés dans les Hauts-de-France,
- Développer des synergies dans différents domaines,
- Renforcer la qualité de service au bénéfice des salariés, des locataires et des accédants.

Cette coopération repose sur un principe clé : mutualiser sans uniformiser. Chaque organisme conserve son identité et son ancrage territorial, tout en s'engageant dans une démarche commune, équilibrée et durable.

Au-delà de l'accord, cette signature illustre une vision partagée : unir nos forces et nos bonnes pratiques pour gagner en efficacité et en performance et ainsi mettre l'utilité sociale au cœur de nos actions, au service des territoires et de leurs habitants



Lundi 10 novembre 2025, Flandre Opale Habitat a accueilli sur le béguinage Abbé Lemire, Charlotte Parmentier-Lecocq, Ministre déléguée auprès de la ministre de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.

Ce déplacement a permis de découvrir la réhabilitation du béguinage Abbé Lemire, composé de 16 logements rénovés (11 T2, 4 T3 et 1 T4), dont la performance énergétique est passée d'une classe F à une classification bien supérieure d'étiquette C, garantissant confort et sobriété énergétique pour nos clients. La visite s'est poursuivie par la découverte des jardins ouvriers, un espace partagé dédié à la culture de plantes, légumes et arbres fruitiers, favorisant le lien social et la qualité de vie au cœur du béguinage. Le cortège a pu également découvrir un logement et échanger avec une habitante, illustrant concrètement l'impact positif de cette réhabilitation sur le quotidien de nos résidents.

Répondre aux enjeux des territoires

Flandre Opale Habitat adapte son action aux spécificités territoriales en travaillant étroitement avec les collectivités locales, intégrant développement économique et transformation des territoires.

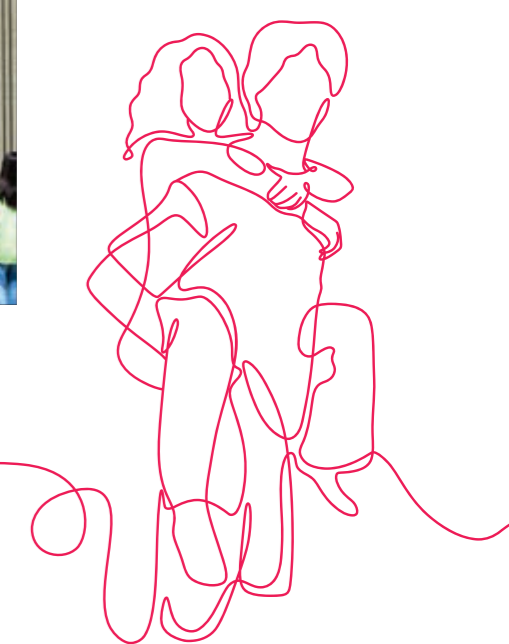
Dans les zones détendues, Flandre Opale Habitat s'implique fortement dans les programmes nationaux comme Action Cœur de Ville et le Nouveau Pro-

gramme Nationale de Renouvellement urbain (NPNRU). Dans les zones tendues, elle répond aux besoins des habitants et des territoires en proposant une offre variée de logements.

Flandre Opale Habitat accompagne également les salariés dans leurs parcours résidentiel et professionnel en leur facilitant l'accès au logement, et donc à l'emploi. En 2025, plus de 60 % des logements ont été attribués à des salariés.

À Longuenesse, la résidence Clémenceau en cours de construction prévoit la réalisation de 85 logements collectifs dont 25 logements en accession à la propriété, 60 logements locatifs sociaux dont 15 logements destinés aux personnes âgées.

Cet ensemble est conçu pour favoriser la mixité sociale et l'intégration urbaine, tout en offrant un cadre de vie agréable et sécurisé.





focus

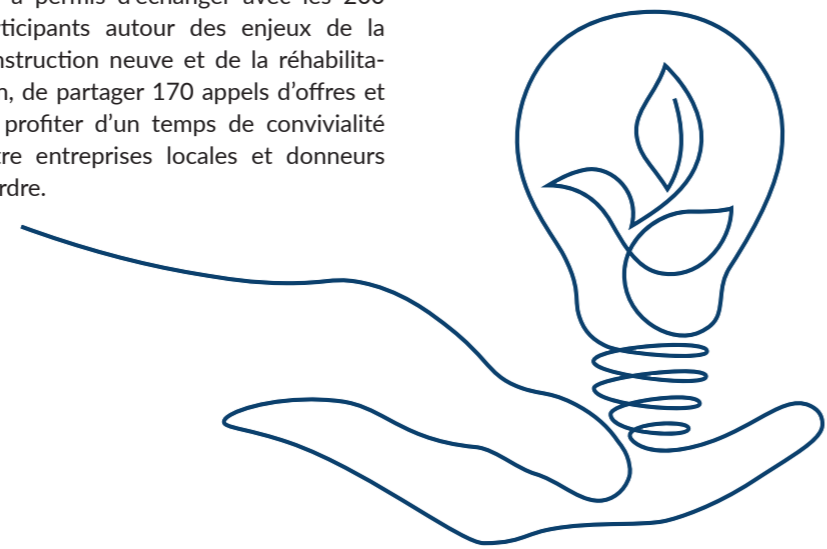
3 actions concrètes mises en place dans le cadre de la stratégie RSE

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 pour l'avenir.

En 2025, Flandre Opale Habitat s'est engagée dans un nouveau défi : organiser une convention fournisseurs inter bailleurs avec l'objectif d'anticiper les marchés à venir et renforcer les synergies entre les entreprises du bâtiment et les bailleurs sociaux, dans un contexte de transformation territoriale.

Un moment fort et hors du commun qui a permis d'échanger avec les 200 participants autour des enjeux de la construction neuve et de la réhabilitation, de partager 170 appels d'offres et de profiter d'un temps de convivialité entre entreprises locales et donneurs d'ordre.



- 1** **Être présent sur les territoires.** Déjà présent sur la commune d'Arras depuis quelques années, Flandre Opale Habitat a déménagé ses locaux en centre-ville. La nouvelle agence située place des Héros renforce notre intégration territoriale, et offre à notre client une meilleure accessibilité et proximité.
- 2** **Aligner les projets et la stratégie.** Flandre Opale Habitat valide chacun de ses projets lors de comités d'investissements composés des équipes, d'un Président et de membres de la Commission. Cette instance de pilotage est nécessaire pour prioriser les investissements, sécuriser les décisions financières, garantir une stratégie cohérente et croiser les expertises.
- 3** **Partager annuellement un bilan territorial.** Chaque année, Flandre Opale Habitat envoie aux collectivités un bilan pour mettre en lumière ses actions au sein de l'EPCI. Un support qui permet de rendre compte de l'utilité sociale de l'entreprise et la contribution aux politiques d'habitat locales.

Se Hisser haut en fierté partagée

Partager des moments

Flandre Opale Habitat organise régulièrement des temps conviviaux au sein de l'entreprise pour renforcer la cohésion entre les collaborateurs, instaurer une ambiance de travail positive et stimuler l'esprit de coopération.

Ces moments de partage, qu'ils soient informels ou organisés autour de thématiques spécifiques, contribuent à créer une véritable dynamique collective, à encourager les initiatives et à favoriser le bien-être au travail. Tout au long de l'année,



différents événements viennent rythmer la vie de l'entreprise, tels que la semaine dédiée à la Qualité de Vie au Travail, des actions de sensibilisation pour la semaine de la sécurité routière, des repas collaboratifs ou encore un concours de décoration de bureaux pour Noël.

Nouveauté 2025 !

Parce que les actions internes se renouvellent chaque année, une journée « Coup de Patte au travail » a été organisée ! Le but ? Venir travailler avec son chien le temps d'une journée. Une première qui a rencontré un franc succès !



Jérémy Devulder a évolué du poste d'assistant de territoire à celui de gestionnaire financier.

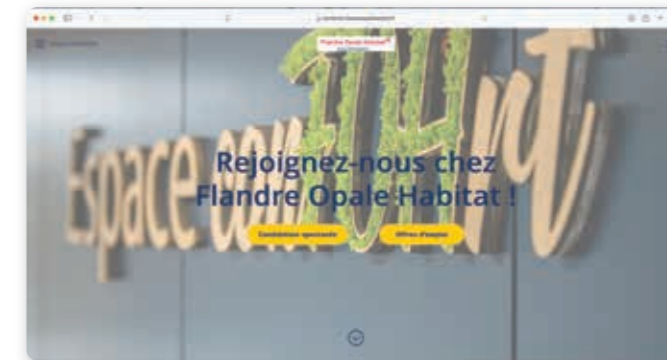
Julie Dimpre est passée de responsable proximité, à responsable des états des lieux sur le secteur Dunkerque/Boulogne.



Attirer les talents

Dans le cadre de sa stratégie d'attractivité et de valorisation de nos métiers, Flandre Opale Habitat a mis en ligne un nouveau site carrière, reflet de son ambition d'attirer les talents de demain et de renforcer sa marque employeur.

Cette évolution offre une solution moderne, intuitive et performante, qui permet désormais de diffuser les offres sur de nombreux job boards, tout en automatisant une partie des recrutements pour gagner en efficacité.



Le parcours candidat a également été entièrement repensé afin d'offrir une expérience plus fluide, immersive et personnalisée, facilitant l'accès aux offres et valorisant l'image de l'organisation dès les premiers contacts. Il permet aussi de disposer d'indicateurs précis permettant de suivre l'attractivité, d'analyser la performance des actions et d'ajuster la stratégie de recrutement en temps réel. Ce nouveau site carrière constitue ainsi un levier structurant pour accompagner le développement et renforcer la capacité à attirer et recruter.

Des nouveaux supports pour les équipes

Les Essentiels du Collaborateur et Les Essentiels du Manager, sont les deux books qui constituent désormais un socle commun pour les équipes.

Ils ont pour objectif de donner du sens aux actions en rappelant l'utilité sociale de l'entreprise, tout en apportant un cadre clair pour mieux comprendre les priorités et les modes de fonctionnement attendus. Ces supports contribuent à renforcer la cohérence des pratiques et à favoriser une meilleure efficacité collective.

Conçus comme des outils concrets, ils peuvent être utilisés à la fois comme référentiels de travail, comme appuis dans le dialogue entre collaborateurs et managers, mais aussi comme points de repère communs pour harmoniser les pratiques au sein des équipes. Ils participent ainsi à une dynamique collective visant à fluidifier l'organisation, clarifier les rôles et renforcer la qualité de la coopération au quotidien.



Accompagner le parcours professionnel

Flandre Opale Habitat s'attache à favoriser la mobilité interne comme levier de développement professionnel et d'épanouissement des collaborateurs.

En offrant des opportunités d'évolution au sein de l'organisation, l'entreprise permet à chacun de construire un parcours en lien avec ses compétences, ses aspirations et les besoins du collectif.

Cette dynamique contribue à valoriser les talents internes, à renforcer l'engagement et à sécuriser les parcours professionnels. La mobilité interne peut se traduire par des changements de poste, de métier ou de périmètre, accompagnés par les équipes RH et les managers.

En 2025, 12 collaborateurs ont eu l'opportunité d'évoluer vers une nouvelle mission.

S'engager ensemble

Flandre Opale Habitat encourage activement ses collaborateurs à s'impliquer et à porter des initiatives qui ont du sens, en leur donnant la possibilité de proposer et de faire vivre des projets collectifs.

Cette dynamique s'est illustrée notamment à travers le challenge Rose & Moustache, une initiative solidaire et sportive portée en interne, organisée du 1^{er} octobre au 30 novembre pour soutenir la lutte contre le cancer du sein et les cancers masculins. Le principe était simple et fédérateur : chaque kilomètre parcouru en marche, course à pied, vélo ou natation contribuait à une cagnotte collective, avec des paliers



à atteindre pour débloquer des dons. Grâce à l'engagement des équipes et à une mobilisation collective remarquable, 6 688 kilomètres ont été réalisés en deux mois, soit l'équivalent d'un aller-retour Paris-Dakar. Cette performance a permis de débloquer une somme de 2 000 €, que Flandre Opale Habitat a reversé à l'Association "Au-delà du Cancer".

focus

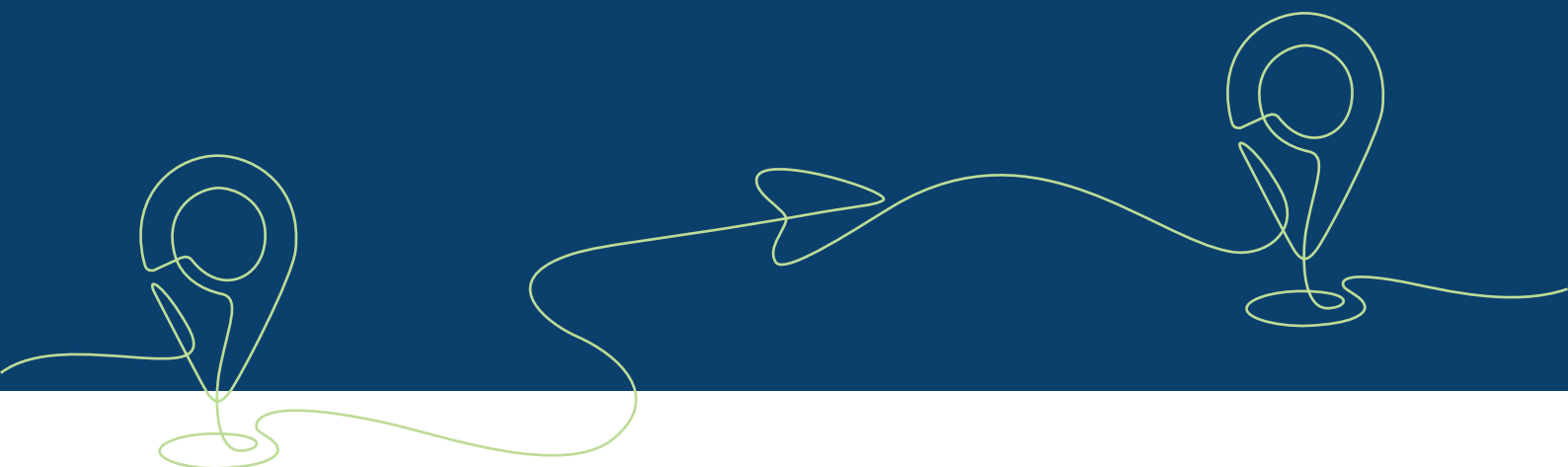
3 actions concrètes mises en place dans le cadre de la stratégie RSE

- 1 Améliorer les conditions de travail.** Pour garantir le bien-être, la santé et la sécurité de ses collaborateurs, Flandre Opale a notamment rénové son agence de Longuenesse offrant des espaces plus grands et plus fonctionnels. De nouveaux EPI pour ses agents de proximité ont également été testés.
- 2 Ouvrir ses portes et faire découvrir ses métiers.** En lien avec la Fondation Dunkerquoise et l'association "Créé ton avenir", 5 jeunes collégiens ont eu l'occasion pendant une semaine de découvrir les coulisses de l'entreprise.
- 3 S'engager en faveur de l'égalité professionnelle Hommes-Femmes.** 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 équivalent.



Flandre Opale Habitat

Groupe ActionLogement



DUNKERQUE

51 rue Poincaré
59140 Dunkerque
03 28 61 59 62

www.flandreopalehabitat.fr

