

S.A. HLM DE L'OISE
RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

UTILES SOLIDAIRES ET ENGAGÉS





AGIR PAR LE LOGEMENT SOCIAL
DANS L'OISE
POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE
UNE SOCIÉTÉ DURABLE ET SOLIDAIRE



REGARD CROISÉ

SANDRINE DE FIGUEIREDO

Présidente
S.A. HLM de l'Oise



ÉDOUARD DUROYON

Directeur Général
S.A. HLM de l'Oise



Agir par le logement social dans l'Oise pour construire ensemble une société durable et solidaire, notre raison d'être, telle une boussole, nous aura permis de traverser le brouillard de l'année 2022. Dans ce contexte imprévisible de 2022, nous avons tenu le cap de notre projet d'entreprise Os ons 2024.

Nous avons tenu le cap face à **la montée des tensions sociétales** : installation du pôle Développement Social et Urbain, de beaux programmes pour bien vivre ensemble «la S.A. HLM de l'Oise fête l'été» et «la S.A. HLM de l'Oise fête les vacances», renforcement de la proximité notamment avec nos nouvelles agences à Beauvais et à Compiègne.

Nous avons tenu le cap face à **la mise en difficulté financière de nos habitants** : poursuite des actions du fonds de solidarité, mise en place d'un nouvel accompagnement des ménages en difficulté financière, engagement pour l'insertion professionnelle, renforcement de nos partenariats.

Nous avons tenu le cap de **la qualité de service** : progression sur le traitement de la réclamation client avec la mise en place de nouveaux critères d'exigence, admissibilité au label quali'HLM en décembre 2022, en attendant la labellisation en 2023.

Nous avons tenu le cap de **la transition énergétique** : livraison de la réhabilitation du clos Saint-Antoine dans le cadre du NPNRU de Beauvais-Argentine, organisation d'une Fresque du climat pour les collaborateurs et d'une Fresque de la construction avec nos partenaires, poursuite de l'éradication des logements énergivores.

Nous avons tenu le cap de **la modernisation de notre entreprise** : dénouement heureux de contentieux importants, forum des collaborateurs, modernisation des outils, nouvel intranet, Olona.

Dans ce contexte, nous nous réjouissons que l'équipe de la S.A. HLM de l'Oise ait réussi à **faire progresser la satisfaction de nos clients et leur taux de recommandation**. Ces bons résultats nous encouragent à poursuivre la dynamique.

Comme pour le projet stratégique du Groupe Habitat en Région, utiles, solidaires et engagés pour les territoires, nous sommes arrivés à mi-parcours du projet stratégique Os ons 2024. De nombreuses actions ont déjà été engagées, dont nous partageons la concrétisation dans ce rapport d'activité 2022.

Il reste encore beaucoup à accomplir pour la deuxième phase de notre projet collectif, en coordination avec le projet du Groupe Habitat en Région et en coopération au sein de la Société de Coordination Petram.

En 2023, nous aurons de nouveaux défis à surmonter, connus et encore inconnus à ce jour. La remontée brutale des taux de crédit en particulier du livret A sur lequel notre dette est massivement indexée, fragilise notre stabilité économique et limite notre capacité à agir. Comme nous l'avons montré ces dernières années, l'équipe de la S.A. HLM de l'Oise saura s'adapter à ce nouveau contexte pour faire réussir notre entreprise et pour faire vivre une bonne expérience à nos clients.

La S.A. HLM de l'Oise saura s'adapter à ce nouveau contexte


**PASCAL
POUYET**

 Président du
Conseil d'Administration

“

Grâce à notre modèle décentralisé, en résonance avec celui des Caisse d'Epargne, nous œuvrons au cœur des territoires pour mieux répondre aux besoins des habitants et de nos partenaires.”

L'année 2022 a été riche. Commencée dans un climat d'incertitude, après deux années de pandémie, elle s'est clôturée en laissant un tableau assombri, la guerre en Ukraine ayant entraîné des répercussions mondiales, tant sur le plan économique – hausses du coût de l'énergie, des matières premières et du livret A – que social. Dans ce contexte, le Groupe Habitat en Région a bien résisté, en participant à l'effort de construction avec 3 610 livraisons en 2022, et en maintenant un niveau d'investissements élevé pour la réhabilitation et l'entretien du parc. Toutes nos actions ont été guidées par la volonté de répondre aux besoins des territoires, avec comme boussole l'habitant au cœur de tout. Nous avons su garder le cap, celui fixé par notre plan stratégique, dont 2022 était la première année pleine d'application, en mettant en œuvre nos engagements, des engagements à la mesure de l'importance des enjeux. À commencer par la transition écologique, avec la réhabilitation des logements étiquetés F et G et un recours accru à l'économie circulaire, mais aussi l'accessibilité, en construisant encore plus de logements adaptés, ou encore l'accompagnement des seniors pour anticiper l'évolution démographique. Pour nos collaborateurs, des efforts massifs en formation ont été


**FRANÇOIS
RIEU**

 Directeur général délégué
du Groupe Habitat en Région

”

Nous poursuivrons notre trajectoire en 2023 avec nos 3 300 collaborateurs. Ensemble, nous réaffirmons les convictions et les valeurs qui nous unissent : utiles, solidaires et engagés dans les territoires.”

déployés. Pour nos locataires, nous nous sommes attachés à améliorer notre dispositif d'écoute, dans l'optique d'une qualité de service accrue, et nous avons renforcé l'accompagnement des plus fragiles. Au fonds de solidarité que nous avions lancé en 2021 pour aider les jeunes et les familles en difficulté économique, se sont ajoutées de nouvelles mesures pour lutter contre la précarité énergétique et favoriser l'inclusion. Toutes ces initiatives témoignent de la pertinence de notre modèle décentralisé, en résonance avec celui des Caisse d'Epargne car c'est en œuvrant au cœur des territoires que nous pouvons le mieux répondre aux besoins des habitants et de nos partenaires. Finalement, le Groupe a démontré en 2022 sa capacité à innover et à être force de réflexion et de propositions pour s'adapter aux enjeux de l'habitat social de demain. Malgré un environnement économique dégradé, nous poursuivrons en 2023 nos actions avec nos 3 300 collaborateurs. Ensemble, nous réaffirmons les convictions et les valeurs qui nous unissent : utiles, solidaires et engagés dans les territoires.

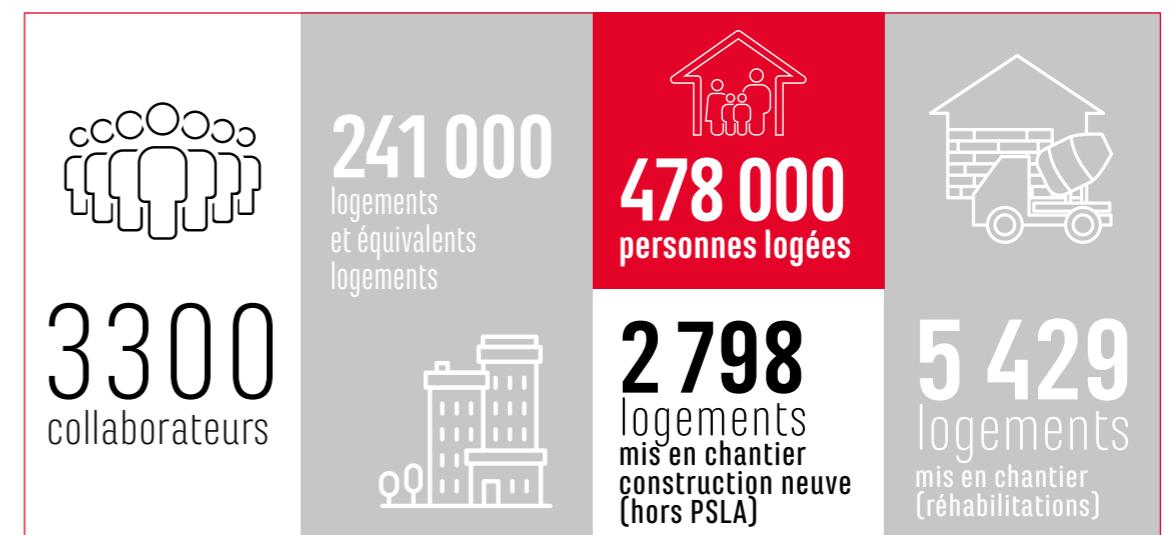
GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Le Groupe Habitat en Région s'appuie sur un modèle singulier reposant sur l'équilibre entre la force de l'action nationale et l'autonomie des entreprises sur leur territoire. Chaque société anonyme de coordination (SAC) propose une offre globale sur son territoire en additionnant les savoir-faire de chacun de ses membres. Le Groupe définit la stratégie et les

ambitions nationales, anime cette communauté, mutualise et pilote les projets nationaux au bénéfice des entreprises. La gouvernance du Groupe, assurée par les 15 Caisses d'Epargne régionales et le Groupe BPCE, banquier historique du logement social, dessine un modèle parfaitement adapté aux enjeux du territoire.

SOCIÉTÉS DE COORDINATION	Petram ER HABITAT EN RÉGION	H.R. HABITAT EN RÉGION SUD-EST	H.R. HABITAT EN RÉGION OCCITANIE
FILIALES	 	 	

INDICATEURS D'ACTIVITÉ





SIA HABITAT, SIGH ET LA S.A. HLM DE L'OISE COORDONNENT LEUR ACTION AU SEIN DE LA SAC «PETRAM»

Sia Habitat, SIGH (Société Immobilière du Grand Hainaut) et la S.A. HLM de l'Oise, les trois entreprises du Groupe Habitat en Région (pôle immobilier social des Caisses d'Epargne), présentes dans les Hauts de France, sont associées pour renforcer leur coopération, dans le cadre de la Société d'Anonyme de Coordination (SAC) Petram.



«Ensemble, nous logeons 180 000 habitants dans 84 000 logements et sommes implantés dans près de 400 communes. Du bassin minier du Nord/Pas de Calais aux terres de l'Oise, en passant par la Métropole Lilloise, le Grand Hainaut, l'Avesnois et le Cambrésis, ensemble nous oeuvrons aux côtés des collectivités locales, en faveur d'un habitat social réinventé, vecteur de bien vivre ensemble.»



« Réunis ensemble au sein de la SAC Petram depuis 2021, les trois opérateurs des Hauts-de-France du groupe Habitat en Région sont plus forts pour affronter les défis qui se présentent devant nous.

La Sac permet d'échanger sur les bonnes pratiques, de mettre en commun des expertises, de mettre en œuvre des synergies ou d'étudier des mutualisations. Par exemple le travail sur les achats permet de dégager des économies d'échelle ou encore les échanges sur les opérations permettent d'enrichir mutuellement les participants.

La SAC se veut un lieu de co-working et un lieu qui permet de jouer pour ses participants un rôle « d'accélérateur de green » pour mieux faire face à la transition écologique et environnementale. Après une année 2022 de construction la SAC continuera de contribuer à rendre plus fort les ESH qui la composent pour mieux servir nos clients et nos territoires ».

Bertrand Dubus
Directeur Général Petram



« Avec cette organisation, notre intention est avant tout de mieux remplir notre mission d'intérêt général en agissant au plus près de nos habitants et de nos partenaires institutionnels. Nous sommes un opérateur majeur de l'immobilier social du territoire, afin de mieux répondre à la demande de logements ».

Michaël Kervran
Président de la SAC Petram et membre du directoire de la Caisse d'Epargne Hauts de France.

CHIFFRES CLÉS



BAILLEUR SOCIAL DE QUI MET L'HUMAIN AU OSONS2024



« Osons 2024 », c'est la libération des énergies pour nous affirmer comme le bailleur social de proximité qui met l'humain au cœur. Nous formons une équipe, construisons ensemble les réponses. Nous sommes engagés dans la même aventure. Notre raison d'être en est la boussole. Osons 2024 en sera la carte.

PROXIMITÉ CŒUR

NOS 2 AXES TRANSVERSES



Osons la RSE



Osons le Numérique



EMPREINTE CARBONE

L'entreprise pilote et anime une démarche de réduction de son bilan carbone qui s'incarne dans ses actions au quotidien. Elle en rend compte à ses parties prenantes.

NOTRE DÉMARCHE

« ALLER VERS » les habitants dans une démarche d'écoute proactive pour les intégrer à la prise de décisions et prendre en compte leur expertise d'usage du lieu de vie.

« FAIRE AVEC » et non « à la place de ». Faire avec implique de responsabiliser les habitants dans la gestion du service qui leur est rendu.



AMBITIONS

S'AFFIRMER

Cultiver les singularités de la S.A. HLM de l'Oise et les revendiquer auprès de son écosystème pour jouer un rôle de pionnier dans l'évolution du métier de bailleur social.

BAILLEUR SOCIAL DE PROXIMITÉ

Un bailleur tourné vers l'habitant qui se donne les moyens d'écouter puis de répondre de la meilleure façon aux besoins des habitants et du territoire.

L'HUMAIN AU COEUR

Que ce soit auprès des collaborateurs de la S.A. HLM de l'Oise ou bien auprès des habitants et parties prenantes externes, la S.A. HLM de l'Oise s'efforce de construire et cultiver des relations qui favorisent la responsabilisation et l'épanouissement de chacun.

NOS 4 AXES MÉTIERS



Osons le Client



Osons l'Utilité Sociale



Osons le Patrimoine



Osons le Collectif

CO-CONSTRUIRE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

- Acteurs institutionnels (Etat, collectivités territoriales, ...)
- Acteurs du monde économique et social (associations, entreprises, ...)
- Habitants de l'Oise
- Collaborateurs de notre entreprise
- Autres opérateurs du logement social sur le territoire

SOMMAIRE



- | | |
|-----------|---|
| 15 | CHIFFRES CLÉS |
| 17 | L'HUMAIN AU COEUR
365 JOURS EN IMAGES |
| 19 | FAIRE VIVRE UNE BONNE
EXPÉRIENCE À NOS CLIENTS |
| 25 | AGIR POUR
LA COHÉSION SOCIALE |
| 29 | PRÉPARER NOTRE PATRIMOINE
DE DEMAIN |
| 33 | FAIRE VIVRE UNE AVENTURE
HUMAINE ET ENGAGEANTE |
| 37 | ENGAGÉ POUR
LE DÉVELOPPEMENT DURABLE |
| 39 | ÊTRE CONNECTÉ, MOBILE
ET DÉMATÉRIALISÉ |
| 41 | GESTION PERFORMANTE |
| 45 | PERSPECTIVES 2023 |

CHIFFRES CLÉS



19 822
CLIENTS

3
AGENCES



138
COLLABORATEURS

36 000 €
FONDS
DE SOLIDARITÉ



92/100
ÉGALITÉ FEMME HOMME



2
TERRITOIRES



48 M€
CHIFFRE D'AFFAIRES



1 976
LOGEMENTS
EN FOYERS
ET RÉSIDENCES

165 M€
INVESTIS DEPUIS 2016

451 M€
ENGAGÉS EN RÉHABILITATION
ET CONSTRUCTION
JUSQU'EN 2031



FAIRE VIVRE UNE BONNE EXPÉRIENCE À NOS CLIENTS



UNE NOUVELLE AGENCE POUR BEAUVAIS

Notre agence de Beauvais a déménagé pour s'installer en rez-de-chaussée de la Tour A5 de Beauvais, fraîchement réhabilitée. Une proximité avec les habitants et une vie au cœur du quartier pour les résidents et pour nos collègues qui travaillent au sein de l'agence.

Etre plus proche de nos clients nous permet d'offrir un meilleur service pour tous les habitants.

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENTS / 2022

Les réponses formulées lors de cette enquête auprès des habitants nous permettent aujourd'hui de mieux connaître les attentes et de mettre en place des axes d'amélioration pour une meilleure qualité de service.

83%

des répondants se déclarent satisfaits de la S.A. HLM de l'Oise

-6,8

Net Promoter Score (NPS)



Nous poursuivons notre engagement pour faire progresser la satisfaction clients durant les prochaines années

DE NOUVEAUX RÉPRÉSENTANTS POUR LES HABITANTS : RETOUR SUR LES ÉLECTIONS 2022

Tous les 4 ans, les locataires d'un logement social sont appelés à choisir leurs représentants qui siégeront au sein de notre Conseil d'Administration. Cette année, ces élections se sont déroulées du 4 novembre au 6 décembre. Pour la S.A. HLM de l'Oise, ce sont 3 représentantes qui ont été élues par votes jusqu'en 2026.

Mesdames Polonio (CNL), Boisard (CGL) et Sorel (CSF).



7 727

Électeurs inscrits

946

votants

12,2%

Taux de participation



L'HABITAT SPÉCIFIQUE, UN ACCUEIL PROPOSÉ POUR CHAQUE MOMENT DE VIE

Le pôle Habitats Spécifiques assure le pilotage de l'activité en lien avec les foyers dont la S.A. HLM de l'Oise est propriétaire. Ce sont près d'une cinquantaine de foyers répartis sur l'ensemble du département dont les gestionnaires assurent, au même titre que l'entreprise, des missions d'utilité sociale à destination de différents publics. Ce parc de logements est majoritairement destiné aux séniors mais d'autres

structures accueillent et accompagnent des personnes en situation de handicap, des étudiants, des jeunes etc. Le partenariat avec nos gestionnaires permet d'élargir nos activités et de proposer à nos clients des possibilités d'hébergement adaptée à leurs besoins.

26

Résidences autonomies

3

EHPAD



UNE CAMPAGNE D'APPELS AUPRÈS DES SÉNIORS

650

Habitants appelés

400

Diagnostics réalisés

71

Orientations vers un Parcours Résidentiels préconisé

En 2022, 550 logements étaient occupés par au moins un habitant de 75 ans et plus.

La S.A. HLM de l'Oise a missionné ALOGIA pour contacter ces habitants séniors afin de leur proposer un diagnostic de premier niveau réalisé par un ergothérapeute.

400 séniors ont répondu à cette enquête qui visait à déterminer trois orientations :

- Adapter le logement
- Accompagner vers un parcours résidentiel
- Proposer un accompagnement social

NOTRE MISSION, ACCUEILLIR ET TENDRE LA MAIN AUX FAMILLES QUI EN ONT BESOIN

« Nous sommes très reconnaissants de l'engagement à nos côtés, généreux et décisif, de la S.A. HLM de l'Oise / Groupe Habitat en Région et de l'ADARS pour permettre à ces trois familles de s'installer dans de bonnes conditions. »

Thomas DODANE
Directeur Général Biocodex Ukraine



Engagée depuis le début du conflit en Ukraine, la S.A. HLM de l'Oise a débloqué une enveloppe d'aide pour répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement des familles de réfugiés.

Ainsi la S.A. HLM de l'Oise a mis à disposition de l'association ADARS, 9 logements pour accueillir les familles. De plus, afin de permettre à l'Adars de meubler rapidement les logements, d'assurer l'accompagnement social et permettre l'insertion des familles, la S.A. HLM de l'Oise a offert 10 000 € à l'ADARS.

25 réfugiés relogés

13 enfants

DES EXPERTS MÉTIERS POUR ACCOMPAGNER LES HABITANTS

UN NOUVEAU MÉTIER POUR ACCOMPAGNER LES HABITANTS DANS LEUR PARCOURS RÉSIDENTIELS

Nous avons créé 5 postes d'agent d'état des lieux pour accompagner et conseiller les habitants lors de leur entrée et sortie de leur logement.

Ces agents interviennent sur les situations d'impayés à la sortie avec des actions de recouvrement ou de mise en place d'échéancier de paiement.

Au-delà de la dimension sociale, le poste requiert une dimension technique avec la prise en charge du suivi des travaux dans les logements afin d'assurer une qualité de prestations et une maîtrise des délais de relocation.



5 postes d'agents d'état des lieux créés

Les fonds obtenus ont permis à l'association de recruter une Conseillère en Économie Sociale et Familiale en vue de la réalisation d'un accompagnement personnalisé des ménages locataires de la S.A. HLM de l'oise en situation de difficultés financières et/ou sociales ainsi que ceux résidant dans un logement inadapté à leur situation actuelle.

Notre objectif : garantir le maintien dans un logement ou la mutation vers un logement plus adapté à la situation familiale.



En présence d'Hélène RIMBAUD Responsable Parcours Résidentiels, Georges MARCOS Responsable Recouvrement de la S.A. HLM de l'Oise et Patrice ODIN, Directeur - site de Beauvais Gauthier KAMANDJI Directeur Adjoint - site de Beauvais d'Accueil & Promotion



ACCOMPAGNER LES FEMMES ET LES HOMMES DANS LEUR MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC LA POSTE

La S.A. HLM de l'Oise accompagne les salariés de LA POSTE dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, en facilitant l'accès au logement et donc à l'emploi.

Ce partenariat a été scellé autour de valeurs communes mettant le logement au cœur des priorités d'actions.



Signature Convention de partenariat en octobre 2022

Par Magda Cordier Directrice des Résidences Autonomie de l'Oise pour l'association La Compassion et de Pascal Thueux Directeur Habitants & Territoires S.A. HLM de l'Oise

FLUIDIFIER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DU PERSONNEL DE SANTÉ

À horizon 2024, nous nous sommes engagés à proposer 200 logements pour le personnel soignant.

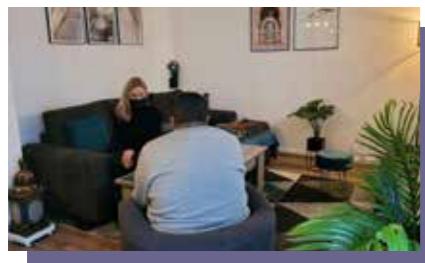
A cet effet, des partenariats sont menés avec différents organismes de santé afin de fluidifier le parcours résidentiel de leurs salariés.

Dans la limite de l'offre disponible, la S.A. HLM de l'Oise accompagnera les agents hospitaliers dans leur recherche de logement.



133

Femmes et hommes personnels soignants ont bénéficié d'une proposition de logement adapté à leur situation



115

habitants ont bénéficié d'un logement plus adapté à leur situation en 2022

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL UNE RÉPONSE INDIVIDUELLE AU BESOIN DE CHACUN

Les besoins évoluent au fil du temps... Le logement peut alors devenir inadapté et les aides peuvent diminuer. Des besoins spécifiques liés à l'état de santé nécessite aussi un changement de logement.

La S.A. HLM de l'Oise s'est enrichie d'un Service Parcours Résidentiels afin d'accompagner nos habitants dans toutes ces situations.



UN FONDS DE SOLIDARITÉ POUR LES HABITANTS

UNE SOLUTION POUR LES HABITANTS EN DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Un dispositif exceptionnel d'accompagnement a été mis en place pour aider les habitants rencontrant des difficultés dans le paiement de leur loyer liées à la diminution de leurs ressources (chômage partiel, fin de contrat...) ou d'une augmentation de leurs charges. Il s'est concrétisé par la création d'un fonds de solidarité et l'attribution d'une aide financière accordée sous forme d'un abandon partiel ou total de la dette locative.



Commission de Solidarité en juin 2022

En présence de Laurence Paven Chargée de Développement Cohésion Sociale Insertion au Conseil Départemental de l'Oise, Georges Marcos Responsable Recouvrement, Pauline Sagnier Chargée de Recouvrement et Référente Aides Sociales de la S.A. HLM de l'Oise, Charles Locquet Vice président du Conseil départemental de l'Oise et Hélène Rimbaud Responsable Parcours Résidentiels de la S.A. HLM de l'Oise.

UN COUP DE POUCE À L'INSTALLATION DE NOS PLUS JEUNES HABITANTS

Engagée pour la jeunesse, la S.A. HLM de l'Oise propose depuis le 1er janvier 2022 une remise commerciale de 300 € sur le 1er mois de loyer à chaque jeune devenant locataire.

Un vrai « coup de pouce » à l'installation ! Cette aide prend tout son sens dans notre logique du Parcours Résidentiel et de la mixité sociale que la S.A. HLM de l'Oise, bailleur de proximité, développe avec les habitants au quotidien. L'objectif visé est ici d'accompagner ces jeunes à l'occasion d'une étape clé de leur vie. Une aide contribuant à un déménagement réussi et à une installation sereine.

155

ménages accompagnés grâce au fonds de solidarité



89

Jeunes ont déjà bénéficié de cette aide en 2022



AGIR POUR LA COHÉSION SOCIALE



ENGAGÉS POUR L'INSERTION SOCIALE ET ÉCONOMIQUE

Mobilisée aux côtés du groupe Habitat en Région, la S.A. HLM de l'Oise a permis la réalisation de **17 396 heures d'insertion sociale à fin 2022**. Systématiser les clauses d'insertion des publics éloignés de l'emploi dans les appels d'offres travaux et entretiens est un objectif commun avec le groupe.

En complément de cette démarche d'insertion, plusieurs actions ont été menées :

- Participations aux « Tables de quartier emploi » à Montataire
- Démarches sur d'autres territoires urbains, péri-urbains et ruraux
- Participation au « Village de l'emploi et de l'entrepreneuriat» en partenariat avec BGE et la BPI France.

17 396

heures d'insertion réalisées

NOS SOLUTIONS FACE À LA CRISE ÉNERGÉTIQUE : ACCOMPAGNER LES HABITANTS

Pour réduire les dépenses énergétiques de nos clients, plusieurs dispositifs et actions sont proposés :

- Coaching energetik en partenariat avec l'association SIME

Un accompagnement individuel et gratuit sous forme d'un diagnostic des consommations d'énergie ; des conseils, astuces et un suivi avec un bilan chiffré des économies réalisées.

- Accompagnement aux éco-gestes

par l'association Unis-Cité sur l'ensemble du département (centres sociaux, mairies, missions locales...).

- L'intervention d'Unis-Cité dans le cadre du fond de solidarité auprès de nos habitants en situation d'impayés en lien avec la crise énergétique : coaching Energetik et gestion du budget.



AGIR POUR LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Régulièrement sollicitée par nos Habitants, les pouvoirs publics et notre personnel de proximité, la S.A. HLM de l'Oise a fait le diagnostic des effets délétères d'une absence de stratégie globale en matière de tranquillité résidentielle.

Cela impacte l'ensemble des métiers de l'entreprise, en particulier les personnels de proximité, et fait l'objet de réclamations et d'insatisfactions de plus en plus fortes de nos clients, appelant donc à une préoccupation plus spécifique. Il est donc crucial de pouvoir répondre à ces objectifs que posent les problèmes de tranquillité résidentielle ; notamment concernant

les situations les plus complexes où se cumulent souvent les troubles, les difficultés socio-économiques et les précarités psychologiques.

C'est dans cette optique, et avec l'ambition de porter la structuration spécifique du diagnostic de ce besoin, qu'un poste idoine dédié à la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité a été créé au sein du récent Pôle Développement Social et Urbain.

337

réclamations
« vie de groupe,
voisinage, sécurité »

546

réclamations
« troubles du voisinage »

GRAND TÉMOIGNAGE

AHMED ABDERAZZAK

RESPONSABLE PÔLE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET URBAIN



« Le pôle DSU a été créé en janvier 2022 afin de contribuer à l'amélioration des conditions de vie de nos habitants, tant sur les territoires urbains que ruraux. Avec ce nouveau pôle, la S.A. HLM de l'Oise se dote d'une équipe capable d'intervenir sur les champs de l'accompagnement social, la tranquillité résidentielle ou encore l'innovation.

Le DSU irrigue l'ensemble des services de l'entreprise et les politiques publiques conduites par nos partenaires, dans une logique de co-construction. Le Pôle revêt ainsi un rôle de lieu ressources ; d'incubateurs d'idées aux services des collaborateurs de l'entreprise et des clients. »

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT « VERS » ET « DANS » LE LOGEMENT DANS LE CADRE DU FNAVDL

Lauréat de l'appel à projets FNAVDL 2021, le dispositif « Réussissons Ensemble et Globalement un Accompagnement Résidentiel Digne » (REGARD) a été déployé en 2022 sur le territoire de Creil, en partenariat avec le Centre communal d'action sociale de Creil (pilote du Conseil local de santé mentale). Cette démarche s'adresse aux locataires en situation de détresse psychique dans le cadre de l'accès ou le maintien dans logement. Partenariat, bienveillance et dignité sont les maîtres mots de REGARD.

Principes fondamentaux pour les personnes relevant du champ de la santé mentale :

- Expérimenter une démarche nouvelle d'accès au logement autonome
- Maintenir ou accompagner une nouvelle logique résidentielle pour les habitants actuels du parc social de la S.A. HLM de l'Oise.

12

diagnostics

2

entrées dans un logement autonome en accès direct

3

ménages accompagnés dans le maintien dans le logement

ACTIONS ET ANIMATIONS MENÉES SUR LE TERRITOIRE AU SERVICE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

La S.A. HLM de l'Oise Fête l'été, Animations de Pâques, La S.A. HLM de l'Oise Fête l'hiver, Escape Game, Animations tri des déchets et compostage...

Autant d'animations proposées au service du bien vivre ensemble.

Une volonté d'être au plus près de nos clients via ces actions proposées par nos agences de Beauvais, Creil et Compiègne en lien avec notre Pôle DSU en appui.

Un réel « temps client » favorisant les échanges et la consolidation du lien social.

Ces moments invitent à identifier des projets de cohésion à porter avec les habitants sur des thématiques sociétales : tri, compostage, accès au droit, éducation.

Des temps de respiration à destination de nos habitants via :

- Musique à tous les étages

concerts gratuits, visibles depuis sa fenêtre et/ou son balcon mais aussi en partenariat avec les gestionnaires de l'Habitat Spécifique.

- Animations sportives

en partenariat avec l'association UFOLEP

- Dispositif Quartiers d'été (Creil, Montataire et Beauvais) : Balade en calèche, Rallye propreté, Structures gonflables, Cinéma en plein air, Olympiades organisés pour les enfants.

Plus qu'un logement, la S.A. HLM de l'Oise essaie de proposer un cadre de vie agréable, des activités sportives culturelles et ludiques pour faciliter le lien social.

Les territoires ont proposé des activités en lien avec les aspirations des habitants :

4 sessions chasse aux trésors /chasse aux œufs de pâques à base d'énigmes et d'épreuves d'adresse/réflexion (Creil et Montataire), 8 activités sportives qui vont des jeux gonflables au vélo mixeur de fruits en passant par les voiturettes électriques, des séances de cinéma en plein air accompagnées d'une collation, l'aménagement d'un escape game au sein d'une résidence vouée à la démolition.

2 300

personnes présentes durant tout le Festival Estival

200

enfants inscrits aux animations



25

concerts sur tout le territoire de l'Oise

24

journées d'animations sportives en partenariat avec l'association UFOLEP

« La S.A. HLM de l'Oise Fête l'été » une programmation ambitieuse au service de nos clients et du bien vivre ensemble

PRÉPARER NOTRE PATRIMOINE DE DEMAIN



UNE COLLABORATION CRÉATRICE AUTOUR DE LA FRESQUE DE LA CONSTRUCTION

En décembre 2022 s'est tenue notre **1ère édition de la Fresque de la construction, un évènement innovant ayant pour objectif de sensibiliser aux enjeux environnementaux et sociaux liés à la construction.**

Notre mission ? Éveiller les consciences sur l'évolution de notre société : de notre urbanisme, de nos constructions, de nos déplacements, à travers un atelier ludique et collaboratif similaire à celui de la Fresque du climat. Pour ce faire, nous avons convié toutes les parties prenantes de nos projets de réhabilitation de notre patrimoine : les Elus du département, les Maîtres

d'œuvre, les Bureaux d'études, les Représentants d'entreprises, les Représentants des services de l'Etat, les Représentants des services de l'urbanisme, les Représentants du CAUE, les Représentants de la Fédération FFB, les Représentants des locataires...

56 personnes ont répondu présent et 7 équipes composées de professionnels de tous horizons ont pu être créées, animées par un collaborateur de la S.A HLM de l'Oise formé en amont.

Nos objectifs ont été atteints :
fédérer par la collaboration créatrice, susciter la prise de conscience et discuter ensemble des problèmes et solutions.



Jeudi 8 décembre - Beauvais

56

participants

60

pistes d'actions

CO-CONSTRUIRE L'HABITAT DE DEMAIN AVEC LES HABITANTS DE BAILLEUL SUR THERAIN

En juillet a eu lieu **le premier atelier de co-construction avec les habitants et les riverains**, organisé en partenariat avec la mairie de Bailleul-sur-Thérain. 58 nouveaux logements sont prévus en construction afin de compenser la démolition des 32 logements d'une partie de la résidence du « Clos Trupet ». L'enjeu de cette rencontre était de comprendre les attentes des futurs habitants et des riverains.



- 1er atelier

Insertion du projet dans son environnement

- 2ème atelier

Logement d'aujourd'hui et demain

- **3ème atelier** Vivre ensemble, les clés de la réussite

- **4ème atelier**

Place des enfants dans les futurs quartiers



40 personnes ont répondu présent pour travailler en équipe.

La prochaine étape de ce projet porte sur la présentation des esquisses courant 2^{ème} trimestre 2023 aux futurs habitants et riverains suite à la prise en compte de leurs remarques et réflexions.

L'INAUGURATION DU CLOS SAINT ANTOINE, PREMIERE REHABILITATION NPNRU DE BEAUVAIS

Après 2 ans de travaux, l'opération de réhabilitation du Clos Saint Antoine de Beauvais a été inaugurée à l'été 2022 en présence de la Préfète de l'Oise. Cette opération fait partie de la première réceptionnée au titre du NPNRU du quartier Argentine. 14 logements démolis, 147 logements réhabilités, 21 balcons et terrasses construits, un cœur d'ilot entièrement réaménagé et surtout une résidence moderne ouverte sur le quartier. Objectifs principaux atteints, la requalification architecturale de la résidence

et l'atteinte du label BBC rénovation (soit une consommation énergétique inférieure à 104kwh/m².an). Pour cela l'enveloppe du bâtiment a été améliorée avec une isolation thermique par l'extérieur (bardage majoritairement), des isolations des planchers de caves, de la toiture et le remplacement des menuiseries extérieures. Pour ce projet, nos partenaires ont été ARCANE pour la conception et le suivi des travaux ainsi que l'entreprise Demathieu et Bard.



11 253 000 €

TTC d'investissement

TOUR A5 ET AGENCE

Depuis quelques semaines, les habitants du quartier Argentine découvrent le nouveau visage de la tour A5 qui arbore aujourd'hui des balcons. **Après 18 mois de travaux et 44 logements totalement réhabilités, la rue du Languedoc change d'aspect.** En effet, en septembre 2021, la S.A. HLM de l'Oise a lancé un projet de réhabilitation de grande envergure en partenariat avec l'agence nationale pour le renouvellement urbain (ANRU), le département de l'Oise et la communauté de communes du Beauvaisis.

Ce projet, d'un montant global de **3 850 000€**, marque la détermination de la S.A HLM de l'Oise dans sa volonté d'apporter une meilleure qualité de vie à ses locataires et s'inscrit dans le projet d'entreprise en mettant l'humain au cœur de ses priorités. **Ce projet s'articule sur 4 axes majeurs pour l'habitant et son logement :** l'amélioration thermique, l'augmentation du confort acoustique et thermique, le renforcement de la qualité technique et l'amélioration de la sécurité de la résidence.

Notre agence de Beauvais a d'ailleurs emménagé en bas de l'immeuble : **une proximité avec les habitants et une vie au cœur du quartier pour les résidents et pour nos collègues qui travaillent au sein de l'agence.** Enfin, et accolée à cette agence, une conciergerie s'est ouverte. Un service aux clients qui est un lieu de rendez-vous et d'échange entre nos habitants et les associations diverses et variées.



UNE NOUVELLE AGENCE POUR COMPIÈGNE ET SON AGGLOMÉRATION



La nouvelle agence à Compiègne en RDC d'un bâtiment d'habitations a été décloisonné pour faire des 2 anciens logements un espace de bureaux en open-space, ainsi qu'un accueil clients. Les aménagements extérieurs ont aussi été repensés avec la création d'un nouveau cheminement piéton et d'un parking.



UN DÉMONSTRATEUR DE BIOSOURCÉ ET D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE A SENLIS

Le projet porté par la S.A. HLM de l'Oise est composé de 18 logements (deux T6 en colocation et 15 T2), d'une loge pour le gardien et d'espaces communs, comme un local d'activité et une laverie.

Cette restructuration va participer à la reconquête du quartier Ordener de Senlis en produisant une offre de logements à destination des jeunes travailleurs ou en formation.

Dans cette résidence, deux logements seront loués à la colocation, permettant la réduction du coût du loyer et la mise à disposition de services dédiés et adaptés. Autre caractéristique innovante du projet : la S.A. HLM de l'Oise vient notamment proposer un système d'accès au logement sans clé, via smartphone, grâce à la technologie NFC (Near Field Communication), permettant d'échanger des données entre un lecteur et un terminal.

18

logements composent le projet du Quartier Ordener

Le bâtiment fait appel à des matériaux bio-sourcés et une partie est construite à partir de matériaux réemployés : l'isolant extérieur est fait en plâtre/ paille et fait appel aux filières locales, les radiateurs sont réemployés.

Agir d'une telle manière nécessite d'entretenir un dialogue constant et intelligent entre tous les acteurs.

L'environnement a aussi été pris en compte pour penser les usages du bâtiment : une chaufferie bois sera installée et une cuve de récupération des eaux de pluies permettra d'alimenter les chasses d'eau.

Une réhabilitation innovante qui mise sur le biomimétisme et la volonté de « faire » avec le local, le réemploi des matériaux et le géo-sourcé.



Visite de chantier novembre 2022

En présence de Sandrine De Figueiredo Présidente, Edouard Duroyon Directeur Général, Pascal Thueux Directeur Habitants & Territoires, Hakim Gares Responsable Territorial Est, Stéphane Bouafia Directeur Habitat & Développement, Rémi Dagorne Responsable Renouvellement Urbain S.A. HLM de l'Oise ainsi que l'architecte de l'opération Julia Turpin #GrandHuit, Amandine Henninot, Loïc Bouthors gérant de la société Artydom, Jérôme Curien Directeur Général des Services de Senlis et Madame le Maire de #Senlis Pascale Loiseleur.

FAIRE VIVRE UNE AVENTURE HUMAINE ET ENGAGEANTE



S'ENGAGER POUR DES CAUSES PLUS GRANDES QUE NOUS



45

collaborateurs mobilisés

OCTOBRE ROSE

45 collaborateurs volontaires et mobilisés pour la lutte contre le cancer du sein : marche solidaire, confection de bonnets chimio et de coussins coeurs avec nos clients, ateliers de sensibilisation en partenariat avec l'association Perspectives contre le cancer et de la Maison des Familles LA BULLE à Beauvais.

LE HANDICAP, LE CONNAITRE PERMET DE MIEUX EN PARLER

Participation active des collaborateurs autour du handicap avec une mobilisation lors de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées 2022 #activateurdeprogrès, immersion et partage pendant les Duo Day et Duo Day inversés, témoignages et jeux interactifs, forum sur le maintien dans l'emploi en partenariat avec MEDISIS, l'AGEFIPH et de plusieurs structures accompagnantes.



SEMAINE SOUS LE SIGNE DE LA SOLIDARITÉ



«Fête du Jeu» à Beauvais avec l'association la #LudoPlanète

Une première édition pour la S.A. HLM de l'Oise, SIA et SIGH en association avec la Caisse d'Epargne Hauts de France.

15 collaborateurs se sont mobilisés pour soutenir le temps d'une journée pour l'association de leur choix : lutte contre l'exclusion, handicap, environnement, séniors, insertion professionnelle, enfance.

«OLONA», LE NOUVEL INTRANET COLLABORATEURS PENSÉ COMME UN RÉSEAU SOCIAL

Mis en ligne en juin, Olona a été conçu pour tous les collaborateurs, pour que chacun puisse accéder rapidement à l'information essentielle de l'entreprise et partager son actualité.

On peut y trouver toutes les données de référence de la S.A. HLM de l'Oise : actualités, évènements incontournables, projet d'entreprise...

Tout le monde peut publier, partager, commenter ou encore réagir à l'information sous forme de boutons J'aime, Utile à mon activité, Parlons-en ensemble.

Annuaire, organigramme, bar à documents, le bon coin, partage

d'idées... sont autant de fonctionnalités permettant l'interaction entre collaborateurs, l'émergence de nouvelles idées et l'accès à l'information facilement. Grâce à Olona, les collaborateurs peuvent aussi entrer en contact directement avec les membres du CSE et trouver les informations et ressources relatives à leur mission. Olona et son application sont accessibles depuis tous les appareils.



Novembre 2022 - Beauvais

JOURNÉE INTERNATIONALE DE LUTTE CONTRE LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

Ciné-Débat

Les collaborateurs de la S.A. HLM de l'Oise ont participé à un après-midi ciné-débat à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes. Organisé par le pôle Habitats Spécifiques et en partenariat avec l'association Les Compagnons du Marais, le film documentaire «Plus jamais» a mis sous les projecteurs 5 femmes témoignant de leur parcours, les violences conjugales subies et la vie après. S'en est suivi un débat passionnant faisant écho aux problématiques rencontrées par nos collaborateurs au plus près de nos clients touchés par ces violences.

LE COMITÉ BIEN-ÊTRE AU COEUR DES PRÉOCCUPATIONS

Sa raison d'être : « faire de la S.A. HLM de l'Oise une entreprise où il fait bon vivre ».

Pour cela, le Comité Bien-Être a été très actif en proposant aux collaborateurs plusieurs temps forts, tels que la Semaine de la Qualité de Vie au Travail, la Journées sans mail, la prévention sur le tabagisme, la charte sur le droit

à la déconnexion, les portraits de collaborateurs, les animations de fin d'année...

Le Comité Bien-Être de la Proximité s'est clôturé suite aux actions envisagées mises en œuvre : mise à disposition de PTI, nouvel équipement de travail, machine à laver.

7

Collaborateurs membres du comité bien-être



Retour sur la semaine de la Qualité de vie au travail : challenge de pas, marches et pique-nique partagé, yoga du rire, ateliers sportifs, webinaires sur la déconnexion, le bien-manger et le bilan bien-être à la S.A. HLM de l'Oise

MESURES D'ACCOMPAGNEMENT POUR NOS COLLABORATEURS

La deuxième partie de l'année a été marquée par un contexte inflationniste fort.

Pour accompagner ses collaborateurs et soutenir leur pouvoir d'achat, l'entreprise a pris des mesures exceptionnelles, telles que le versement d'une prime de partage de la valeur pour tous, la possibilité de racheter certains jours de repos et de congés avec exonérations sociales et fiscales, le déblocage anticipé de l'épargne salariale, baisse des

cotisations de la mutuelle et de la prévoyance.

Des dispositifs pérennes sont mis en place avec un accès élargi au dispositif d'astreinte pour profiter à tous, le choix de la fréquence du versement du 13ème mois, aide pour les mobilités durables...

Au-delà des aspects salariaux, l'entreprise propose également à ses collaborateurs un accompagnement sur les économies d'énergie, un dispositif de soutien scolaire ou encore Papernest.

29

nouveaux talents nous ont rejoints & 11 évolutions internes

33

stagiaires et alternants nous ont choisis

168K€

consacrés au plan développement des compétences

4 300H

de formation / 36h en moyenne par collaborateur

96%

des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une action de formation en 2022

ENGAGÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE



UNE FRESQUE DU CLIMAT ANIMÉE PAR LES COLLABORATEURS

Résolue à prendre part activement à la lutte contre le réchauffement climatique, la S.A. HLM de l'Oise a organisé une Fresque du climat pour sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs aux enjeux du réchauffement climatique le 5 mai 2022. Ces collaborateurs ont participé à cet atelier ludique et collaboratif pour appréhender les causes et conséquences de la crise climatique et ont échangé ensemble sur les pistes d'action au niveau individuel

et à l'échelle de l'entreprise. Les ateliers ont tous été animés par des collaborateurs qui s'étaient volontairement formés à l'animation. Fort de cette expérience, nous avons organisé d'autres fresques : auprès de nos jeunes locataires lors d'une journée d'animation sur l'environnement et auprès de nos partenaires de la SAC PETRAM lors d'un séminaire.

105

collaborateurs mobilisés
sur cet atelier



UNE DÉMARCHE DE RÉDUCTION DE CARBONNE ENGAGÉE

Dans le cadre de notre démarche de réduction carbone, la S.A. HLM de l'Oise a déployé un plan d'action pour limiter les émissions dues à ses déplacements professionnels :

- **2 véhicules thermiques** de la flotte ont été remplacés par des voitures électriques
- **une flotte de 6 vélos** à assistance électrique a été mise en place pour les courts trajets.

Ces vélos sont également mis gratuitement à disposition des collaborateurs qui le souhaitent pour réaliser leurs trajets domicile-travail.



ÊTRE CONNECTÉ MOBILE ET DÉMATÉRIALISÉ



LA DÉMATÉRIALISATION DES PROCÉDURES

Afin de suivre les objectifs de notre projet d'entreprise Osons 2024, en 2022 nous avons engagé la dématérialisation des procédures sur deux grands domaines :

- **La mise en place du portail SLS / OPS** (Supplément de loyer solidarité et l'occupation du parc social)
Le portail SLS/OPS, offre désormais aux habitants la possibilité de remplir en ligne leur documents et d'y joindre

8 608

Dossiers clients numérisés

737

Enquêtes SLS renseignées en ligne en 2022

206 895

Nombre de pages numérisées

LA SÉCURISATION DE NOTRE INFRASTRUCTURE

Suite à un audit de notre infrastructure fin 2021, nous avons entrepris une vaste transformation de nos outils de sécurisation et de travaux dans notre salle de serveurs.

- Un anti spam VADE Secure a été mis en place,
- Nos pare-feux ont été modifiés
- Nos boîtes mails ont été sécurisées.

Un apprentissage en ligne auprès de nos collaborateurs a également été organisé afin d'apprendre à reconnaître les spams et sensibiliser sur les dangers qui y sont liés.

QUALIOS, UN NOUVEAU LOGICIEL QUALITÉ POUR LES COLLABORATEURS

Dans le cadre de sa démarche de management de la qualité et d'amélioration continue, la S.A. HLM de l'Oise s'est dotée d'un logiciel qualité, Qualios©.

L'objectif est de mieux gérer notre documentation d'entreprise notamment nos processus et procédures, ainsi que le suivi des indicateurs et des plans d'actions d'amélioration.

En parallèle, les directions et services de l'entreprise se sont engagés dans

les pièces nécessaires à la réalisation de l'enquête SLS.

- **La dématérialisation des dossiers clients.**

L'ensemble des éléments principaux des dossiers de nos clients a été numérisé. Ces dossiers sont désormais accessibles dans la gestion de documents de notre logiciel métier.





GESTION PERFORMANTE

UNE MISE A JOUR RÉGULIÈRE DE NOTRE CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Lors du comité d'audit d'octobre 2022, **un comité des risques** a été mis en place. **Son rôle sera de veiller à la mise à jour de la cartographie des risques, de la clôture des recommandations internes (SAC PETRAM) et externes (Inspection générale BPCE).**

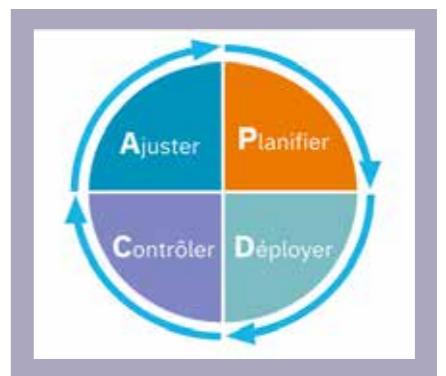
Ce comité, assurera le suivi et un contrôle permanent, et se réunira deux fois par an. Il rendra compte au comité d'audit, qui est une émanation du Conseil d'Administration de la S.A. HLM de l'Oise.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ

Afin de s'engager sur l'amélioration continue de notre qualité de service, **la S.A. HLM de l'Oise a effectué en 2022 un Diagnostic Habitat-Qualité-Services.**

Cette démarche nous accompagne dans la reconnaissance de notre projet qualité, des dispositifs en matière de qualité de service (outils de gestion...), des résultats obtenus sur les champs d'activité fondamentaux (tels que la relation client, la propreté...) et de la structuration de notre management.

À l'issue de ce diagnostic, des plans d'action d'amélioration ont été formalisés et validés par un comité de labellisation. Le déploiement et l'efficacité des plans d'action seront constatés lors de l'audit de mise en œuvre prévu en octobre 2023.



LE POLE CONTRÔLE INTERNE

Le Pôle Audit créé en 2019 a évolué en 2022 pour devenir le Pôle Contrôle Interne.

En effet, les audits sont désormais réalisés par les auditeurs de la SAC PETRAM. Le Pôle Contrôle Interne est composé de collaborateurs volontaires. Ils mènent des contrôles de suivi des recommandations dans le temps pour s'assurer que les engagements pris par la S.A. HLM de l'Oise seront tenus dans le temps.

Ce pôle est managé par notre Directrice Comptable et Risques qui a établi une procédure de travail.

Les travaux de ce pôle sont restitués deux fois par an au comité des risques nouvellement créé.

PERFORMANCE GLOBALE

2,9 M€

Autofinancement net

6,8M€ en 2021



**RÉSULTAT DE L'EXERCICE
5 M€**

9,5M€ en 2021



5,7 M€

Entretien courant de nos bâtiments

6,6M€ en 2021

24,6%

Coût d'activité

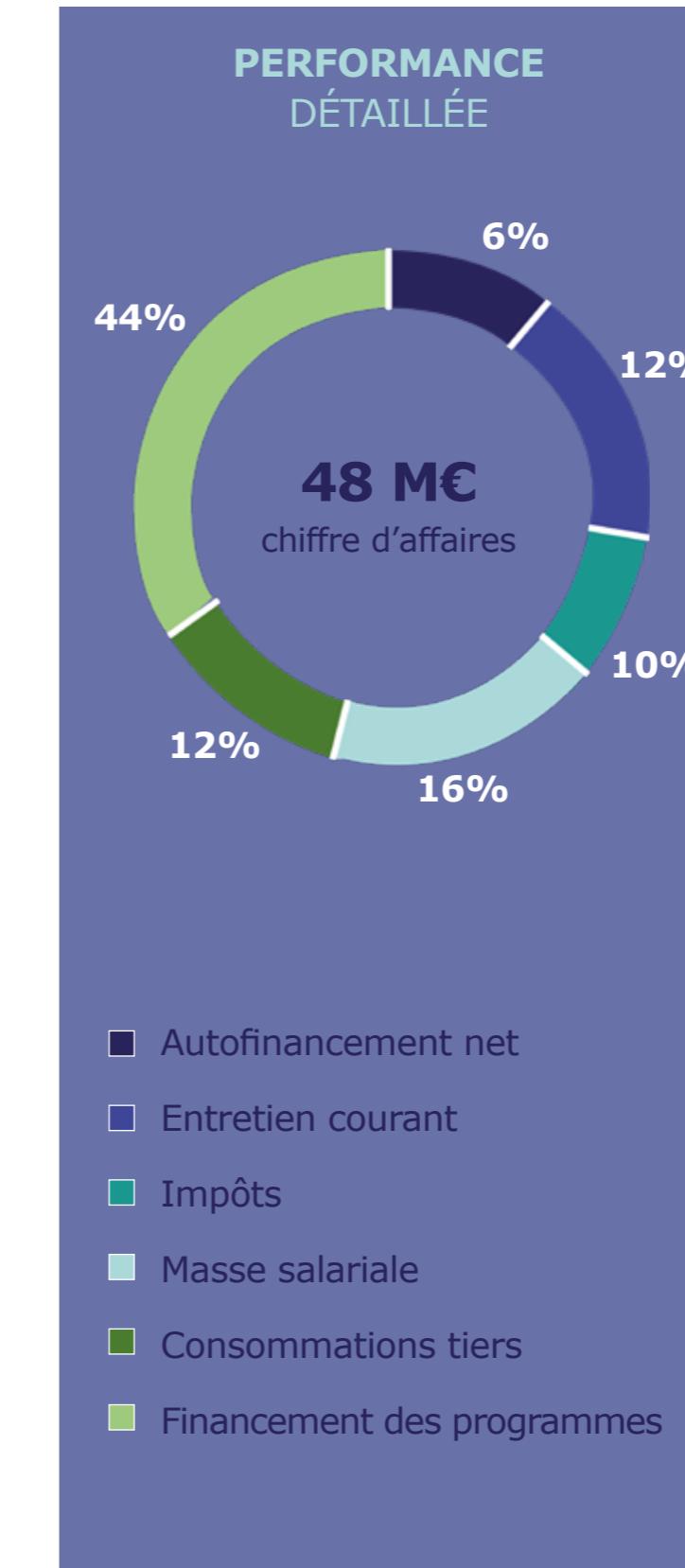
22,2% en 2021

21 517

FACTURES

Comptabilisées et facturées

17 000 en 2021





PERSPECTIVES 2023

Dans son budget prévisionnel pour l'année 2023, la société objective un chiffre d'affaires de 51,6 millions d'euros, se traduisant par un Excédent Brut d'Exploitation de 2,36 millions d'euros et un autofinancement net de 4,26 millions d'euros (soit 8,23% des loyers).

En termes d'indicateurs de gestion, la société vise un objectif de 1,76% de vacance sur les logements (hors vacance volontaire) et un taux d'impayés limité à 11,92%.

Par ailleurs, la société poursuivra son effort significatif d'investissement sur le patrimoine, notamment en respect des engagements sur la montée en performance des logements aux étiquettes énergétiques F et G. Plus généralement, la société amplifiera ses initiatives en faveur de la transition énergétique de son patrimoine et des usages qu'en font les habitants.

Dans son Plan Moyen Terme, la société prévoit un investissement de 107 millions d'euros, dont 57 millions d'euros sont consacrés à la production neuve, 45 millions d'euros en travaux immobilisés et 5,16 millions d'euros en renouvellement de composants. Un budget de 4,7 millions d'euros sera consacré à la maintenance du parc.

En 2023, nous aurons à faire face aux conséquences de la remontée brutale des taux de crédit, en particulier du livret A sur lequel notre dette est massivement indexée, qui fragilise notre modèle économique et limite notre capacité à agir. Notre PMT actualisé début 2023 confirme notre solidité financière, mais nous oblige à des arbitrages inédits, dans l'allocation de nos ressources.

Comme pour le projet stratégique du Groupe Habitat en Région, «utiles, solidaires et engagés pour les territoires» dans lequel la S.A. HLM de l'Oise est particulièrement engagée, nous sommes arrivés à mi-parcours du projet stratégique Osons 2024. Il reste encore beaucoup à accomplir pour la deuxième phase de notre projet collectif,

en coordination avec le projet du Groupe Habitat en Région et en coopération au sein de la Société de Coordination Petram.

La société a pour objectif d'obtenir la labellisation Quali'HLM en 2023, ce qui traduira une montée en gamme de la qualité de service délivrée aux habitants et une meilleure structuration de nos processus opérationnels.

Nous poursuivrons notre engagement en faveur des séniors, des jeunes et des personnes fragilisées par la crise économique et sociale que nous rencontrons. Nous renouvellerons nos actions au soutien du lien social, notamment dans le cadre du programme d'été.

Enfin, la société continuera de traduire en actions concrètes sa raison d'être élaborée en 2020 « **agir par le logement social dans l'Oise pour construire ensemble une société durable et solidaire** ».



MERCI!

Aux collaborateurs de la S.A. HLM de l'Oise qui nous ont permis de rédiger ce rapport. Aux Clients, Élus et Prestataires qui nous accompagnent au quotidien et qui ont partagé avec nous leurs témoignages à l'occasion de la rédaction de ce rapport d'activité 2022.

Crédits photos Illustrations :
Marine SCHNEIDER / Guillaume REYNARD / Gilles MAZZUFFERI
MYPHOTOAGENCY Farshid MOMAYEZ / Nicolas TAVERNIER
Banques images : Getty Images Istock / Pexels



28 rue Gambetta
BP 30693
60006 BEAUVAIS Cédex

