

PRESQUE CENTENAIRE, TOUJOURS MODERNE



RAPPORT ANNUEL
2017

En utilisant Cocoon Offset plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental est réduit de : **431kg** de matières envoyées en décharge, **637km** parcourus en voiture européenne moyenne, **741kWH** d'énergie, **64kg** de CO2, **12 610** litres d'eau, **701kg** de bois.

Sources : Les économies d'eau et d'énergie sont basées sur une comparaison entre le papier recyclé fabriqué dans les usines Arjowiggins Graphic par rapport à un papier fibres vierges équivalent selon les dernières données BREF disponibles (papier fibres vierges fabriqué dans une usine non intégrée). Les émissions de CO2 évitées sont la différence entre les émissions générées par la production d'un papier recyclé spécifique et celle d'un papier fibres vierges équivalent, tous deux fabriqués dans une usine Arjowiggins Graphic. L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. Les résultats sont obtenus à partir d'informations techniques et sont sujets à modification.

SOMMAIRE

Le mot du président et du directeur général	p. 5
Mission et projet	p. 6
Valeurs et organisation	p. 8
Gouvernance	p. 10
2017, des avancées au service du progrès social	p. 13
2017, rapport sur l'attribution des logements	p. 31
2017, bilan financier	p. 35

PRESQUE
CENTENAIRE,
TOUJOURS
MODERNE

EDITO

2017 : UNE ANNEE D'ENGAGEMENT DANS LES TERRITOIRES

Cet engagement, c'est la mise en œuvre des politiques de solidarités humaine et territoriale incarnées par le Département du Nord.

Sur le plan territorial, Partenord Habitat confirme sa place de premier acteur du logement en zone rurale. L'Office départemental a ainsi contribué au maintien d'équilibres territoriaux souvent menacés par la concentration urbaine. Préserver le logement dans ces communes, c'est y préserver l'école, les commerces, les services publics de proximité, la vie associative... Mais l'action de l'Office ne se limite pas à l'habitat. Les équipements que ses compétences lui permettent de réaliser sont aussi facteurs de cohésion territoriale : plusieurs établissements spécialisés, gendarmeries, maisons de santé ont ainsi été livrés ou engagés au cours de l'exercice.

Sur le plan des solidarités humaines, Partenord Habitat veille particulièrement à l'atteinte des objectifs en direction des publics prioritaires du Département. C'est d'abord l'accès au logement des personnes et familles bénéficiant du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées. C'est aussi une action renforcée en faveur du maintien à domicile des plus âgés en adaptant les équipements ou en créant des logements conçus pour mieux vivre en toute autonomie. C'est enfin porter une attention particulière à l'accès au logement des jeunes en accompagnement de leurs parcours de formation et d'intégration.

A la croisée des fractures territoriales et sociales se trouvent aussi les quartiers prioritaires de la ville. Ces quartiers se caractérisent par le niveau de revenus des habitants, plus faible qu'ailleurs. Dans ces quartiers particulièrement, Partenord Habitat est au rendez-vous : une présence et une disponibilité renforcées dans chacun d'entre eux et, pour une douzaine, concernée par une opération de renouvellement urbain, de lourds investissements sont à venir.

2017 est aussi une année de transformation de l'entreprise. L'impact des nouvelles technologies est multiple : le développement des services en ligne, la dématérialisation de nombreux documents, une communication plus résidentielle, des outils de travail plus mobiles ou encore l'utilisation de la maquette numérique pour optimi-

ser la gestion patrimoniale sont des évolutions considérables.

Mais cette transformation, nécessaire et attendue, ne saurait se substituer à la proximité sur le terrain : c'est le sens du déploiement d'une organisation structurée en 4 directions territoriales, 18 agences et 21 points service. Ce maillage territorial est le lieu de l'action quotidienne de trois quart des personnels de Partenord Habitat dont près de 200 employés et responsables d'immeubles. La mission de ces derniers mérite d'être saluée dès la première page de ce rapport.

2017, c'est enfin l'année d'un tournant, d'une profonde mutation qui est celle voulue par l'Etat à travers la réforme de l'APL et sa conséquence : la réduction des moyens dont disposent les organismes. Les choix budgétaires peuvent être légitimes et les transformations nécessaires, les conséquences n'en sont pas moins lourdes. En pesant sur les moyens des organismes c'est sur les villes, les campagnes, les quartiers, les familles les plus modestes et les plus précaires que l'on fait peser les risques.

Un nouveau modèle économique se met en place. Il devra permettre de soutenir l'activité des entreprises partenaires et de garantir la pérennité du patrimoine locatif social, véritable bien collectif. Un nouveau modèle social se met aussi en place qui, de fait, impliquera plus encore les collectivités territoriales et sollicitera des solidarités nouvelles entre les acteurs du logement, social notamment.

Aujourd'hui rien de cela n'est assuré, tout est à construire et à gérer au mieux... et nous faisons cela depuis bientôt 100 ans !

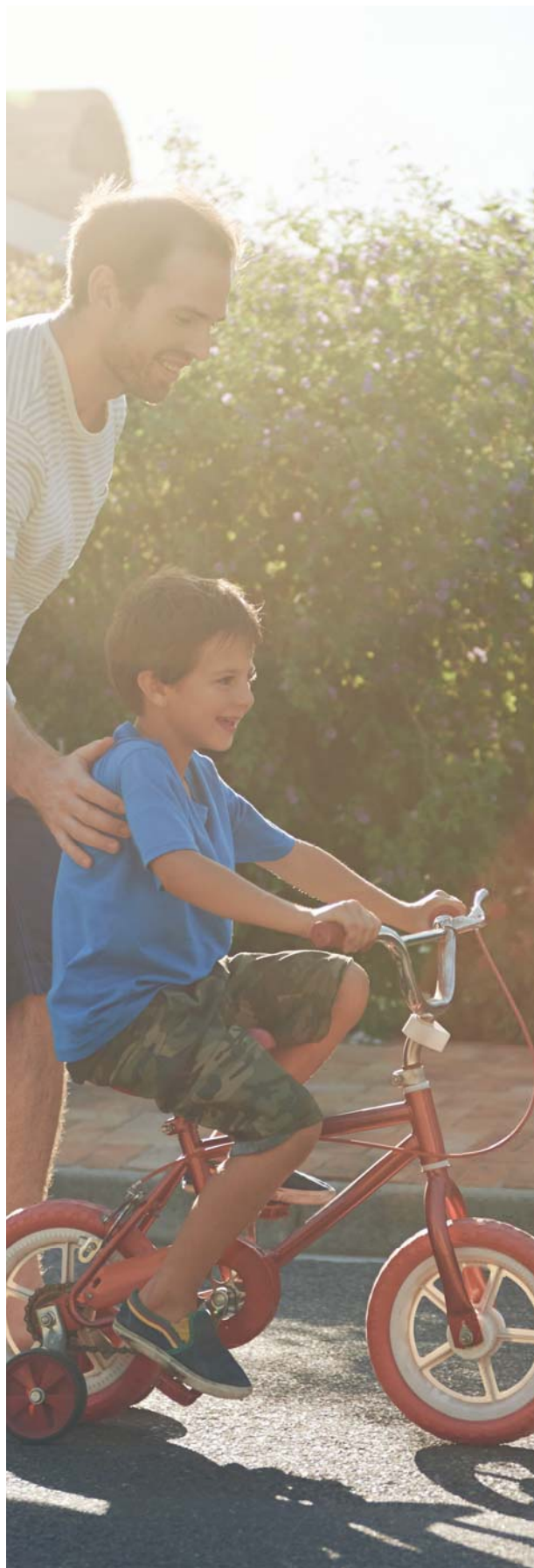


Max-André Pick
Président



Christophe Bécuwe
Directeur général

NOTRE MISSION



Notre mission est d'apporter une réponse adaptée, qualitative et pérenne en termes d'habitat aux ménages ne pouvant accéder au parc privé par le développement d'une offre de logements accessibles. Dans un contexte de précarité accrue et d'inflation des prix du logement, cette mission, qui concerne d'ailleurs une proportion de la population de plus en plus importante et dont les aspirations et les besoins sont très variables, est plus que jamais essentielle à la préservation de la cohésion sociale, de la qualité de vie et du vivre-ensemble. Notre métier de bailleur social consiste à attribuer les logements, assurer un cadre de vie agréable, améliorer la qualité du service rendu à nos clients-locataires. L'Office maintient et améliore la qualité de son patrimoine au quotidien, ainsi que dans le cadre de programmes de réhabilitation et à travers le renouvellement urbain par de vastes programmes menés avec les collectivités locales. Les politiques sociales développées par l'Office visent à apporter des réponses aux personnes et aux familles les plus exposées au risque d'exclusion sociale. Notre métier de maître d'ouvrage s'inscrit lui aussi au cœur des problématiques urbaines dans l'objectif de répondre à une demande forte et aux engagements pris auprès de nos partenaires.



NOTRE PROJET



Notre projet d'entreprise détermine les actions prioritaires à conduire afin d'atteindre les niveaux de qualité et de performance qui assureront la pérennité de notre mission au service des Nordistes, au-delà des orientations définies par les pouvoirs publics. Il expose la stratégie d'entreprise telle qu'elle résulte des orientations fixées par le conseil d'administration. Élaboré dans le cadre d'une démarche participative des collaborateurs, associant étroitement les représentants des clients-locataires, il est directement encadré par les ressources financières générées par notre activité. Améliorer l'efficacité de notre organisation au service des populations logées en mobilisant au mieux les moyens disponibles constitue l'objectif de ce projet qui se veut l'outil d'une démarche de progrès pour les clients, le patrimoine et les collaborateurs.



NOS VALEURS

Condition essentielle à la conduite et à la pérennité de notre mission

- Le respect
- La responsabilité
- Le progrès
- La solidarité
- L'équité

Ce sont nos collaborateurs qui en parlent le mieux !



Matthieu Pavy
Directeur d'agence

" Le respect est la base des relations avec nos locataires. Il passe par la prise en considération de leurs besoins et de leurs réclamations avec la même exigence que nous avons pour nous-mêmes. "



Angéline Hervieu
Responsable social

" La responsabilité, c'est articuler et mobiliser les dispositifs d'accompagnement pour permettre aux locataires en difficulté de se maintenir dans leur logement dans le respect de la réglementation, des projets associatifs et des engagements de l'entreprise. "



Philippe Pawlaczyk
Directeur du développement

" Le progrès, c'est notre volonté et notre capacité d'expérimenter et d'innover dans un environnement en mutation constante afin de répondre aux nouveaux enjeux, besoins et attentes de nos différents clients et partenaires. "



Virginie Thooris
Responsable de l'unité sociale

" La solidarité s'exerce dans l'essence même de notre mission qui est de proposer un logement adapté aux ressources et aux capacités de chacun. L'action que nous menons en direction des jeunes majeurs issus de l'aide sociale à l'enfance en est une illustration concrète. "



Aurélie Truant
Responsable clients

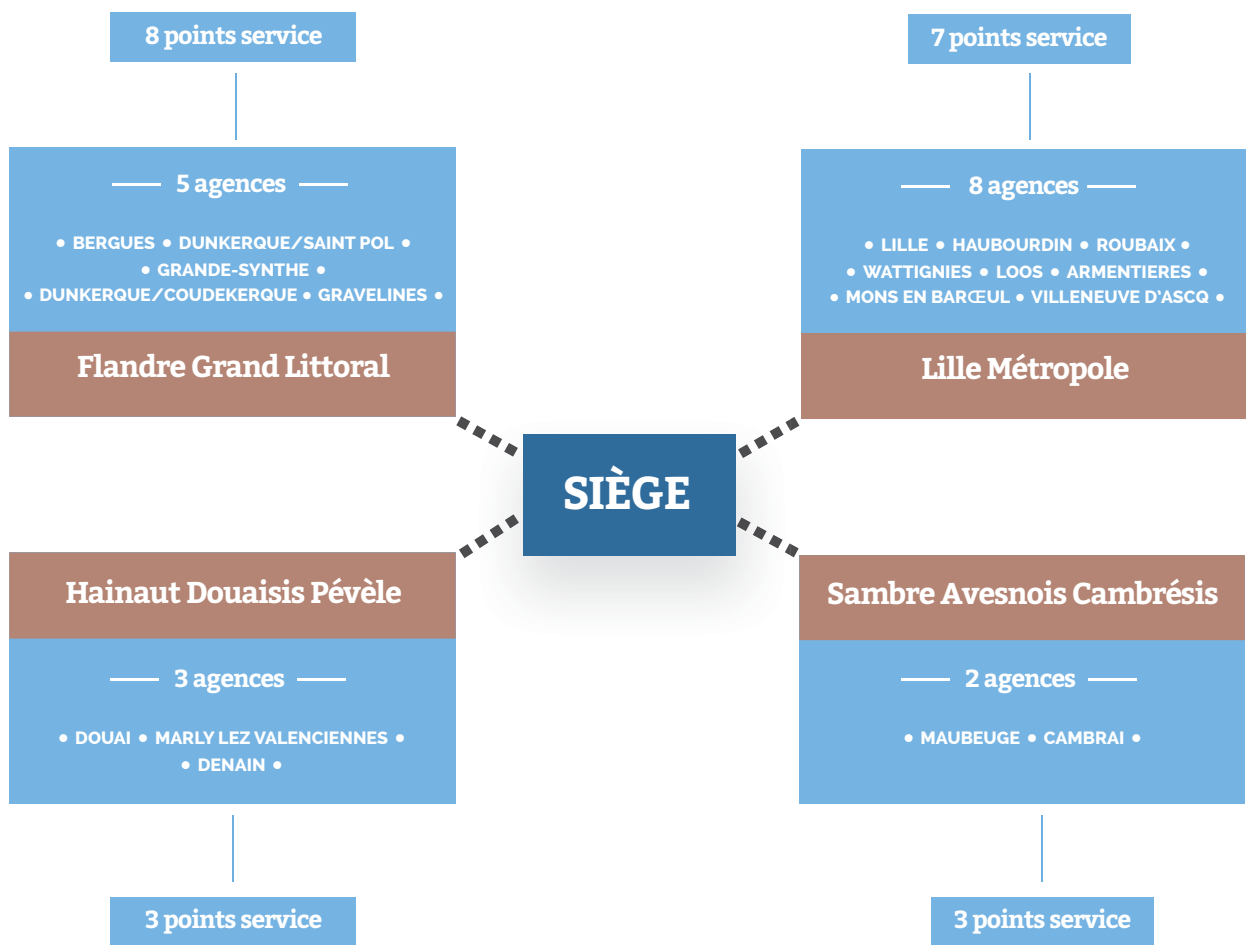
" L'équité signifie avoir le même niveau et temps de réponse pour chaque client. "

NOTRE ORGANISATION

Au service des politiques locales de l'habitat, de l'attractivité et du dynamisme des territoires

C'est localement, à l'échelle des territoires de coopération intercommunale, que se construisent et se mettent en œuvre les politiques de l'habitat. Les réponses à apporter aux habitants sont différenciées selon les territoires. Dans ce contexte, notre ancrage territorial se traduit par le développement de partenariats approfondis avec l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels œuvrant localement, en particulier dans les quartiers prioritaires pour agir le plus efficacement possible.

Notre organisation repose sur 18 agences qui assurent la gestion de la relation client au quotidien, regroupées au sein de 4 directions territoriales qui définissent les orientations politiques sur leur territoire.



Coordonner et porter les politiques nouvelles ou complexes - interface avec la collectivité de tutelle et des organismes de contrôle



Mettre en œuvre des politiques territoriales de l'habitat et en rendre compte localement



Assurer un service de qualité aux habitants

GOUVERNANCE

Partenord Habitat, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) relève du statut des offices publics de l'habitat (OPH). Sa politique au service du logement est déterminée par son Conseil d'administration ; l'organisation et la gestion des services sont assurées par le directeur général.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration décide de la politique générale, vote le budget, approuve les comptes, décide des programmes d'investissement, fixe la politique des loyers et du patrimoine, autorise les emprunts, décide des orientations en matière de placement de fonds appartenant à l'Office, des opérations utiles à la gestion de la dette et de gestion de trésorerie, autorise les souscriptions, acquisitions ou cessions de parts sociales ou d'actions et les transactions

CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

- + MAX-ANDRÉ **PICK**, président
- + MARTINE **ARLABOSSE**
- + MICKAËL **HIRAUX**
- + CAROLINE **SANCHEZ**
- + NICOLAS **SIEGLER**
- + MARIE-CHRISTINE **STANIEC-WAVRANT**

PERSONNES QUALIFIÉES

(En matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques, ou d'affaires sociales)

- + JEAN-MARCEL **GRANDAME**
- + MARIE-PIERRE **NONY**
- + ALAIN **POYART**, vice-président
- + MARC **PILLIEZ**
- + GÉRARD **DE RYCKER**
- + DANY **COLOMB**
- + JACQUES **PATIN**

REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES SOCIOPROFESSIONNELS

- + SERGE **LEGENDRE** (CAF DU NORD)
- + MICHEL **D'ORGEVAL** (UDAF 59), vice-président
- + LIONEL **MEURIS** (VILOGIA ENTREPRISE)
- + ALAIN **REYMBAUT** (CFDT)
- + CHRISTIAN **ROSSEEUW** (CGT)
- + LAËTITIA **WATTEAU**
(REPRÉSENTANT LES ASSOCIATIONS DONT L'UN DES OBJETS EST L'INSERTION OU LE LOGEMENT DES PERSONNES DÉFAVORISÉES)

REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

- + CHANTAL **BROEKS** (ADAL-AFOC)
- + GÉRARD **COPIN** (CLCV)
- + ISABELLE **LERAT** (INDECOSA-CGT)
- + GEORGES **PITOLET** (CNL)

SIÈGENT À TITRE CONSULTATIF

- + ERIC **FISSE** (COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT)
- + BRUNO **HAUTEKIET** (SECRÉTAIRE DU COMITÉ D'ENTREPRISE)
- + CHRISTEL **FAGNIONI** (REPRÉSENTANTE DES SERVICES DU DÉPARTEMENT)

Les instances émanant du conseil d'administration

LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le BCA a délégué du CA pour l'exercice de certaines attributions (programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction, de réhabilitation et d'autorisation des emprunts).

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

La CAL attribue nominativement les logements.

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURY

Ces instances examinent les candidatures et offres des entreprises, éliminent les offres non conformes à l'objet du marché, choisissent l'offre économiquement la plus avantageuse et attribuent le marché.

LA COMMISSION DES FINANCES

La commission des finances prépare les décisions du CA en matière budgétaire.

LA COMMISSION DU CONTENTIEUX

Elle est chargée d'examiner les dossiers des locataires débiteurs et de prendre en compte des décisions en vue du recouvrement des dettes conformément aux décisions de principe arrêtées par le CA.

LA COMMISSION DES INVESTISSEMENTS

Cette commission permet aux services de présenter les projets d'investissement relevant de la construction neuve, l'acquisition-amélioration, la réhabilitation ou le traitement de la vacance technique lourde. Elle est également saisie des opérations de désinvestissement relevant de la démolition d'un élément du parc.

Le comité exécutif

Le comité exécutif met en œuvre les orientations et décisions du conseil d'administration. Il est composé de 9 membres réunissant les grandes fonctions de l'Office autour du directeur général.

+ CHRISTOPHE **BÉCUWE**
DIRECTEUR GÉNÉRAL

+ JEAN-MARC **DHAINAUT**
DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT PATRIMOINE

+ PASCAL **DEGRAVE**
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

+ ISABELLE **DEKEISTER**
DIRECTRICE TERRITORIALE FLANDRE GRAND LITTORAL

+ MARIE-CHRISTINE **COQUE**
DIRECTRICE DU DÉPARTEMENT CLIENTS

+ PHILIPPE **COLLART**
DIRECTEUR TERRITORIAL LILLE MÉTROPOLE

+ SYLVIE **BERNARD**
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

+ MARC **ALESSIO**
DIRECTEUR TERRITORIAL HAINAUT DOUAISIS PÉVÈLE

+ PHILIPPE **DEROSIER**
DIRECTEUR DE L'ÉVALUATION ET DE LA PROSPECTIVE

+ JEAN-MICHEL **DE RÉ**
DIRECTEUR TERRITORIAL SAMBRE AVESNOIS CAMBRÉSIS

PRESQUE
CENTENAIRE,
TOUJOURS
MODERNE

2017

DES AVANCEES AU SERVICE DU PROGRES SOCIAL

La transformation digitale	p. 14
Innover pour vivre mieux	p. 16
L'attractivité des territoires ruraux	p. 18
Mobilisés dans les quartiers	p. 20
Favoriser le logement des jeunes	p. 22
Bien vieillir dans son logement	p. 24
Au service d'une économie durable	p. 26
L'entreprise agile	p. 28

LA TRANSFORMATION DIGITALE



DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

Le digital offre de réelles perspectives en matière de gain en performance et en efficacité, tant sur le plan de l'organisation et du collaboratif que sur le plan de la qualité du service au client. La finalité est que cela profite aux individus, clients et collaborateurs. Concrètement, quel champ recouvre la transformation digitale à Partenord Habitat et en quoi constitue-t-elle un progrès ? Bilan sur les réalisations 2017.

QUALITÉ DE SERVICE

Faciliter le quotidien de nos clients !

Demander une intervention, modifier ses coordonnées ou sa situation personnelle, effectuer une demande de prélèvement automatique, un paiement en ligne, consulter son compte, mais aussi l'historique des index des compteurs individuels, demander un relevé de compte, trouver toutes les informations liées au bail et à la vie dans le logement.

L'espace clients vise à répondre à tous les besoins du client et se trouve au cœur de l'amélioration continue de la qualité du service rendu.



Faire évoluer constamment les services web

Via l'espace-clients, les clients-locataires ont désormais la possibilité d'accéder en ligne depuis leur compte client à leur avis d'échéance. Les collaborateurs peuvent également répondre avec plus de précision aux questions des clients du fait de cette disponibilité accrue de l'information. La migration de l'information destinée aux clients vers des solutions de type web permet dans ce contexte d'améliorer la qualité du service rendu, de faciliter la tâche des collaborateurs, de réduire l'empreinte environnementale, mais également d'optimiser les coûts qui peuvent alors être orientés vers des tâches à plus grande valeur ajoutée au bénéfice de nos clients.

EXPRESSIONS



“

Manuelle Domingos - Responsable clients

L'espace clients permet à nos clients d'avoir une visibilité en temps réel de l'avancée dans le traitement de toutes leurs demandes. Son développement contribue largement à l'amélioration du service que nous leur rendons. ”



“

Marie-Madeleine Demaret-Queva - Locataire

Je fais mon paiement directement par carte bancaire et 48h après, je vérifie qu'il est bien passé. Pas de problème de chèque qui s'égaré, de timbre à mettre. En plus, c'est sécurisé et je sais de quoi je parle puisque je travaille dans une banque. Pouvoir faire ses démarches quand on veut, c'est un réel gain de temps ! ”



“

Tony Buelens - Employé d'immeubles

Mon smartphone me donne accès à l'application qui me permet de savoir où en sont les demandes des clients locataires et d'être informé en temps réel de leur suivi. ”

PARTENORD

Vers la communication résidentielle

Partenord Habitat s'attache à tirer le meilleur parti des évolutions technologiques pour offrir à ses clients un service de plus en plus personnalisé, en parfaite adéquation avec leurs attentes, afin qu'ils se sentent écoutés et satisfaits. Dans cette perspective, une expérimentation a été menée dans le cadre d'une opération de réhabilitation d'envergure à Villeneuve d'Ascq afin de communiquer en direction des clients de façon la plus adaptée et la plus personnalisée possible, de les informer au bon moment des grandes étapes du chantier et des perturbations occasionnées. De telles opérations, si elles visent à améliorer le cadre et la qualité de vie, sont indissociables de gênes et de désagréments et sont naturellement propices à engendrer de l'insatisfaction. Les SMS, affiches, newsletters, et autres petits rappels dans les boîtes aux lettres sont, dans de tels contextes et couplés aux relations humaines, autant d'occasions de clarifier, d'expliquer et de rassurer.

COLLABORATEURS : AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Dématérialiser nos actes de gestion

Partenord Habitat est engagé dans la dématérialisation de ses actes de gestion. Commission des investissements, le conseil d'administration et son bureau, commission du contentieux, commission d'attribution des logements... Largement engagé dans nos instances, le mouvement se prolonge actuellement avec tout ce qui peut l'être, comme la digitalisation du journal interne qui vient d'évoluer au format numérique. Là aussi, le progrès technologique a pour objectif d'améliorer l'expérience utilisateur, notamment en lui permettant de trouver plus facilement, plus rapidement, où qu'il soit, les informations dont il a besoin, la finalité étant la qualité du service rendu aux habitants.

Salariés mobiles : quand l'espace de travail se réinvente

Les 200 employés et responsables d'immeubles ont été équipés de smartphones. Premiers interlocuteurs des clients avec qui ils sont en contact au quotidien, les employés et responsables d'immeubles sont le maillon clé de notre qualité de service. Une application spécifique a été déployée, leur permettant de suivre en temps réel l'état de traitement des demandes et des réclamations des clients. Améliorer la qualité de service, donc, mais aussi la connexion à leur entreprise d'un tiers des salariés qui, mobiles par excellence, sont, du fait de leur métier, physiquement plus éloignés du bureau et des postes de travail.

25 000

SMS



500 000

Avis d'échéance dématérialisés



12 000

clients web



INNOVER POUR VIVRE MIEUX



LA QUALITÉ DE VIE AU CŒUR DE L'INNOVATION

Historiquement au cœur de nos pratiques, l'innovation nous permet d'appréhender le logement de demain et d'élargir notre cadre de référence nous permettant de proposer des solutions d'habitat toujours plus qualitatives et performantes, au meilleur coût, capables de répondre aux évolutions des modes de vie. Dans un contexte de transition énergétique, numérique et social, Partenord Habitat se veut pleinement acteur de la transformation de l'habitat social.

L'INNOVATION SOCIALE

Un logement partagé pour les personnes en situation de handicap

Le principe du « logement d'abord » vise à favoriser l'accès à un logement stable avec un accompagnement social plutôt qu'à des hébergements d'urgence. L'objectif est de sortir du traitement d'urgence systématique et de désengorger les structures d'hébergement d'urgence au profit d'un chez-soi envisagé comme une solution plus durable. Une convention réunit le Département, la ville de Marly et Partenord Habitat, essentiellement pour des personnes atteintes de troubles psychiatriques mais stabilisées (24 places au total). En lien étroit avec l'hôpital psychiatrique de Valenciennes, trois personnes vivent actuellement en colocation et bénéficient de services d'aide à domicile pour les aider à gérer leur quotidien. Ce dispositif s'inscrit dans les objectifs départementaux de soutenir et accompagner le développement de solutions innovantes d'habitat inclusif.

L'INNOVATION TECHNIQUE

La maquette numérique au service de l'habitat

Le BIM (Building Information Modeling) est une maquette numérique 3D qui contient des données intelligentes relatives aux bâtiments et à leurs infrastructures. Généralement utilisée pour la construction neuve, cette modélisation des données peut s'appliquer aux bâtiments déjà construits. C'est l'expérimentation que mène Partenord Habitat en appliquant le " BIM " à quatre ensembles immobiliers. Objectifs :

- recenser l'état du patrimoine pour créer une base de données fiable et faciliter la programmation de travaux ;
- pérenniser les données ;
- optimiser les coûts.



EXPRESSIONS



“ **Laurent Rachez** - Responsable exploitation - BIMer Services
Nous avons pu vérifier que le BIM permet de contribuer à améliorer la gestion et la connaissance du parc de logements, accentuant ainsi la qualité des services pour les locataires. ”



“ **Noémie Landy** - Coordinatrice remplaçante du projet Octave, SAVELA
Nous développons avec Partenord Habitat une solution entre le logement ordinaire et l'établissement pour personnes âgées afin de favoriser le bien vieillir et de prévenir des situations de dépendance, dans un logement repensé, permettant la convivialité de voisinage, les relations sociales pour éviter l'isolement. ”

Un pas vers le bâtiment performant de demain

Dans le cadre de la loi de transition énergétique, la mise en place d'un label environnemental vise la généralisation des bâtiments à énergie positive ainsi que le déploiement de bâtiments à faible empreinte carbone tout au long de leur cycle de vie. Au-delà de la performance énergétique, ce nouveau standard « Bâtiments à Energie Positive et Réduction Carbone » (E+C-) concerne la « performance environnementale » des bâtiments. Afin de préparer la législation dans les meilleures conditions, une expérimentation est menée avec les acteurs de l'habitat.

>>16 logements visant la certification E2C1

Dans ce projet, les principes constructifs s'inscrivent dans la recherche de la future réglementation E+C- par le recours à des procédés visant la RT 2012 - 10% (isolation thermique par l'intérieur, kit photovoltaïque



en autoconsommation...), la valorisation des déchets en phase chantier ainsi que, sur le plan de l'impact carbone, l'utilisation de matériaux biosourcés.

LES NOUVELLES FORMES D'HABITAT

Un habitat adapté aux besoins des gens du voyage sédentarisés

Dans le cadre du Schéma départemental d'accueil des gens du voyage (SDAGV), la communauté de communes Cœur d'Os-trevent a compétence en matière de « Création, aménagement, entretien et ges-



tion des aires d'accueil des gens du voyage », en cohérence avec le Programme Local de l'Habitat communautaire. La ville d'Aniche accueille désormais un site d'habitat adapté de 15 places sous la forme d'un terrain familial. L'association La Sauvegarde du Nord accompagne les familles sur le volet social. L'habitat a été conçu avec et pour leurs occupants afin d'apporter un confort maximum tout en respectant les habitudes de vie des familles.

L'habitat participatif

L'Office accompagne un groupe de citoyens lillois qui s'est



lancé dans cette démarche collective dont l'objectif est de participer à la conception puis à la gestion d'un ensemble de logements et d'espaces communs dans le quartier des Bois Blancs. En étroite coordination avec le maître d'œuvre et Partenord Habitat, les « Voisins et cætera » ont pu individualiser leurs logements respectifs (typologie, duplex, disposition des pièces, choix de leurs équipements ...). Les 8 logements ont été livrés en PSLA « prêt à finir » : les usagers réaliseront eux-mêmes les travaux d'embellissement dans leurs logements et dans les espaces partagés. La Maison des voisins est issue d'un appel à projet lancé par la ville de Lille et remporté par l'association « Voisins et cætera » et Partenord Habitat. Ce projet conjugue mixité sociale et intergénérationnelle. Diverses situations familiales et milieux sociaux y sont en effet représentés. Le groupe est composé de familles avec enfants, de familles monoparentales, de célibataires qui appartiennent à des univers professionnels différents (saliés, professions libérales, retraités).

Vers le logement adaptable

A Beuvrages, à proximité de la gare et du centre, 16 maisons en location-accession de type 2 vont intégrer une possibilité d'évolution vers une typologie de type 4. L'acquéreur, en fonction de son projet personnel et de ses moyens économiques pourra opter pour un « produit fini » répondant à ses besoins immédiats de plusieurs chambres ou un logement évolutif. Chaque logement bénéficiera d'un petit jardin et de la possibilité de construire un garage par la suite.

L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES RURAUX



**UN ATOUT POUR
L'AVENIR, UN ENJEU
AUJOURD'HUI**

Le développement de l'habitat social dans les zones rurales a pour premier objectif de proposer une offre locative capable de satisfaire la demande locale. L'enjeu est aussi d'encourager les dynamiques démographiques et de contribuer à donner à ces territoires des perspectives économiques et sociales dans un contexte de profondes mutations. Enfin, maintenir l'attractivité est un défi majeur pour les territoires : le développement d'un parc immobilier qualitatif et durable constitue dans ce contexte une solution concrète et opérationnelle.

CONTRIBUER AU DYNAMISME DE LA VIE LOCALE

Reconvertir le bâti existant



Les anciens locaux de la gendarmerie de Watten, propriété de Partenord Habitat, n'étaient plus adaptés aux activités des gendarmes, ceux-ci ont intégré une brigade plus fonctionnelle en 2013. Une opportunité pour la ville d'accueillir de nouveaux habitants afin de leur faire profiter des services offerts par la commune. Les locaux ont été restructurés en 13 nouveaux logements et 5 logements neufs ont été construits pour compléter l'offre. Un habitat thermiquement performant, adapté à la demande permet ainsi à la ville de drainer un apport de nouvelle population et de répondre aux besoins locaux.

Un habitat thermiquement performant, adapté à la demande permet ainsi à la ville de drainer un apport de nouvelle population et de répondre aux besoins locaux.

Favoriser l'apport de population

A proximité du centre de Renescure, de la gare, de l'école et des équipements vitaux, 12 logements individuels font aujourd'hui partie d'un ensemble immobilier facteur de mixité sociale et intergénérationnel, venant enrichir la commune par un apport d'habitants.



EXPRESSIONS



Michel Delepaul - Maire de Bois-Grenier

Le projet "Cœur de Vies" est une grande fierté pour Bois-Grenier. Innovant et ambitieux, il offre un environnement de qualité pour nos aînés, nos jeunes et nos amis présentant un handicap. »



Evelyne Debut - Locataire

Je suis très satisfaite de la réhabilitation : mes nouvelles fenêtres et l'installation d'une nouvelle chaudière ont réduit mes factures de chauffage sans pour autant sacrifier mon confort ! »

Apporter aux côtés des collectivités des réponses globales au service des habitants

A Bois-Grenier, 56 logements, 3 structures adaptées, dont une Maison d'Accueil Spécialisée, une



résidence avec services pour personnes âgées et des locaux d'activité (commerces, cabinets médicaux, pharmacie) sont les composantes

d'un projet à vocation sociale qui entre dans l'orientation de la municipalité en faveur des familles, des seniors et des personnes en situation de handicap ou en difficulté.

AMÉLIORER LE LOGEMENT POUR RENFORCER L'ATTRACTIVITE DES TERRITOIRES

Combattre la précarité énergétique

Hors des zones urbaines, les ménages sont particulièrement touchés par la précarité énergétique. Occupant en forte proportion des logements individuels chauffés au fioul, des logements anciens non rénovés aux normes, ils sont exposés à une forte vulnérabilité au coût de l'énergie et à son augmentation. Ajoutées pour certains à la mise à l'écart du marché du travail, ces conditions d'habitat viennent alimenter la dégradation de la situation économique des ménages concernés. Le développement d'une offre d'habitat de qualité, performante sur le plan énergétique constitue dans ce contexte une véritable opportunité sur le plan des trajectoires résidentielles à même d'améliorer les conditions de vie générales au sein des territoires ruraux.

Réhabilitation de 100 logements à Avesnes-sur-Helpe : une réalisation inscrite dans le cadre du Grenelle de l'Environnement

Le site de la résidence Peltriset, proche du centre-ville, a bénéficié d'un important aménagement par la ville : voirie, éclairage public, traitement paysager, aire de jeux et requalification des pieds d'immeubles. Dans la continuité de ces travaux, soutenus par le Conseil départemental du Nord, la ville



et Partenord Habitat ont entrepris de réhabiliter sur le plan thermique cet ensemble de 100 logements par un programme ambitieux ayant pour objectif, au-delà de l'aspect esthétique, le passage des logements de l'étiquette E à l'étiquette C, représentant une économie moyenne de 47,80 € mensuels par logement. L'enjeu est de maîtriser la facture énergétique afin de préserver le pouvoir d'achat des locataires. Cette opération garantit aux locataires un bon niveau de confort thermique, l'assurance d'un logement respectueux de l'environnement ainsi que des économies en termes de consommation d'énergie.

CONSTRUCTION NEUVE

197 logements livrés en zone rurale dont

159 logements familiaux

16 logements en maison d'accueil spécialisée

87 logements lancés

RÉHABILITATION

220 logements livrés en zone rurale dont

120 logements individuels

100 logements collectifs

MOBILISÉS DANS LES QUARTIERS



UNE PRESENCE RENFORCEE AUPRES DES HABITANTS

Partenord Habitat est présent dans les quartiers qui en ont le plus besoin : accueillir, améliorer l'habitat, accompagner vers l'emploi constituent les axes de nos engagements auprès des habitants dans le cadre de partenariats avec les collectivités et les acteurs de l'insertion par l'activité économique.

RENFORCER L'ACCUEIL DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES

Être au cœur des territoires



L'organisation de Partenord Habitat se veut pleinement tournée vers l'ancrage au cœur des territoires et au plus près de ses locataires. Dans ce cadre, l'Office renforce sa présence au sein des quartiers prioritaires de la politique de

la ville par l'implantation de nouvelles agences livrées en 2017 : Wattignies, Dunkerque/ Saint-Pol, Dunkerque/Coudekerque et Roubaix.

Ces lieux de travail permettent les moyens d'une forte réactivité en adéquation avec les besoins de

chacun des territoires et des sites à tous les niveaux de notre relation client : de la signature à la résiliation du bail en passant par le traitement de la réclamation, la demande de mutation ou encore les actions auprès des éventuels débiteurs de l'Office.

Wattignies : un projet ambitieux pour le quartier du Blanc Riez

L'implantation d'une nouvelle agence à Wattignies au cœur du quartier du Blanc Riez, site de 674 logements acquis par l'Office en 2013, déclaré d'intérêt régional (QIR) au titre du nouveau programme national de renouvellement urbain (NPNRU), concrétise cette volonté. Au-delà de l'acquisition de patrimoine, l'Office s'est engagé à participer activement à la transformation de ce quartier par une présence renforcée sur site mais aussi en

EXPRESSIONS



“

Alain Pluss - Maire de Wattignies

L'implantation d'une agence sur la commune illustre la stratégie du bailleur de placer la proximité au cœur de son action. Elle constitue un atout de premier ordre dans sa relation aux locataires et affirme encore un peu plus la vocation sociale de Partenord Habitat ”



“

Viviane Tiehoun Gnoun - Locataire

La MSA est une très bonne chose qui vous aide à aller de l'avant et à prendre confiance en soi. C'est vraiment une aide précieuse. Grâce à cet accompagnement, j'ai décroché un stage qui s'est concrétisé en embauche. ”

réhabilitant l'habitat (remise à niveau technique sans hausse de loyers pour un premier investissement de près de 11 millions d'euros, tri sélectif, puis réhabilitation thermique pour contenir le coût de la facture énergétique des ménages, traitement des façades des immeubles et nouvelle résidentialisation du site). Par cet ancrage local, Partenord Habitat démontre son ambition d'être présent au quotidien là où ses clients en ont le plus besoin. Sur place, le personnel de l'agence, accompagnera les habitants dans la transformation de leur cadre de vie.



ACCOMPAGNER LES HABITANTS

Utiliser tous les leviers en faveur d'un retour à l'emploi durable

Les opérations d'investissement sont autant d'opportunités d'agir en faveur de l'insertion professionnelle. Dans ce cadre, la clause d'insertion a pour objectif premier de faciliter l'accès ou le retour à l'emploi, mais contribue aussi au développement du lien social et à un meilleur respect des travaux réalisés.



Mons en Baroeul : la plus-value d'une mission sociale d'accompagnement

En soutien à l'opération de réhabilitation des 75 logements de la résidence Anémones à Mons-en-Barœul, une MSA portée par l'association Interfaces et le groupe Vitamine T a permis l'accompagnement social individualisé et le relogement temporaire de 25 familles, ainsi que l'accompagnement de 19 personnes vers l'emploi. Un partenariat efficace s'est mis en place avec l'agence de Mons-en-Barœul et les opérateurs, permettant à la mission de déployer l'intermédiation chantier, des actions collectives et des accompagnements individualisés.

S'ENGAGER POUR LE NPNRU

Dans le Nord, 25 quartiers ont été retenus d'intérêt national ou d'intérêt régional pour la mise en œuvre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPNRU). Partenord Habitat sera concerné par une douzaine d'entre eux. Diversement, selon les sites.

En 2017, les projets ne sont pas encore précisément définis. Ils le seront au terme d'une phase de préfiguration à laquelle travaillent les agglomérations, les villes, les services de l'Etat dans le département et les bailleurs engagés. Les concours financiers des partenaires seront également précisés. Ils détermineront le niveau des ambitions qui seront partagées par l'Office.

Avec les aides attendues pour assurer la soutenabilité financière d'un engagement fort pour le renouvellement urbain, Partenord Habitat peut envisager d'intervenir sur plus de 4 500 logements, dont près de 1 500 logements en démolition/reconstruction, le reste au moyen d'opérations de requalification lourde pour certaines résidences, ou bien plus légères pour d'autres. 350 M€ d'investissements sont bientôt programmés à Dunkerque, Saint-Pol-sur-Mer, Grande-Synthe, Tétéghem, Mons-en-Baroeul, Loos, Roubaix, Wattignies, Condé-sur-l'Escaut, Marly, Douai et Maubeuge.

FAVORISER LE LOGEMENT DES JEUNES



**APPORTER
LE COUP DE POUCE
QUI PEUT TOUT CHANGER !**

Le logement conditionne pour de nombreux jeunes la capacité d'accès à la formation et à l'emploi et ce, particulièrement chez les populations les plus précaires pour lesquelles l'accès au logement autonome constitue une réelle problématique de société à laquelle nous nous attachons, aux côtés des collectivités à apporter des réponses.

CONTRIBUER A L'INSERTION SOCIALE ET PROFESSIONNELLE DES JEUNES

Une colocation étudiante

Le Département du Nord et Partenord Habitat mènent une expérimentation de colocation étudiante en logement social locatif à Marly. Un palier avant la totale autonomie pour des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) ayant un statut d'étudiant, de lycéen ou d'apprenti. Une convention est signée pour six jeunes majeurs. Actuellement, quatre jeunes sont entrés dans le dispositif, dont trois anciens MNA (mineurs non accompagnés).

Accompagner les jeunes vers l'autonomie

Dans le Cambrésis et le Valenciennois, dix jeunes de 18 à 21 ans issus de l'aide sociale à l'enfance (ASE), sans aucune qualification, vont bénéficier d'un accompagnement renforcé dans le cadre du dispositif « garantie jeunes » du Département. Le

jeune majeur, accompagné par une mission locale, s'engage à suivre une formation qualifiante pendant un an sans décrochage. L'accès à un logement se fait sous forme de sous-location durant 6 à 9 mois. Si l'autonomie est acquise, le jeune devient titulaire du bail à l'issue de cette période.

Dans le Dunkerquois, dans le cadre d'un appel à projet de l'Etat, 10 jeunes de moins de 25 ans, sans logement, en sortie d'hébergement ou issus de l'ASE, sont titulaires du bail dès l'entrée dans le logement et bénéficient d'un accompagnement social et professionnel.

Quatre logements destinés à l'hébergement sont en cours de location par la Maison de l'enfance et de la famille de Roubaix-Tourcoing à destination de jeunes de 16 à 20 qu'elle accueille. Ces jeunes sont en semi-autonomie. En fonction de la maturité du jeune et de son projet, un accès à l'autonomie en logement classique est travaillé avec un accompa-

EXPRESSIONS



“ **Emmanuel Parisis** - Directeur général du CROUS de Lille
Le CROUS travaille depuis longtemps et en pleine confiance avec Partenord Habitat afin de développer et d'améliorer le logement étudiant sur une grande partie du territoire de l'académie de Lille, celle correspondante aux limites du département du Nord. Cette capacité d'action de Partenord Habitat sur un territoire relativement étendu est particulièrement appréciable pour nos services. ”



“ **Guillaume Audegon** - Directeur du Parcours Jeunesse - AAES (association gestionnaire de la résidence)
Proposer aux jeunes un logement de qualité est indispensable pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle. Dans ce cadre, la livraison par Partenord Habitat d'un produit de qualité telle que la résidence habitat jeune de Bailleul, contribue à renforcer l'accompagnement délivré par l'Association Action Éducative et Sociale. ”



“ **Claudie Chaussin** - Référente dispositif LoJe - AFEJ
Aux côtés de Partenord Habitat, nous apportons une réponse nouvelle à un public jeune qui peut appréhender sa première expérience en tant que locataire en étant soutenu pendant 6 à 12 mois, dans les démarches administratives, l'ouverture des droits ou encore la gestion de leur budget. ”

gnement éducatif adapté. Ce dispositif vise la préparation à la pratique de l'autonomie et à l'entrée du jeune dans le dispositif EVA à sa majorité.

FACILITER L'ACCES AU LOGEMENT DES ETUDIANTS



Les jeunes sont particulièrement touchés par les difficultés d'accès au logement. Partenord Habitat développe des solutions d'habitat variées, adaptées et accessibles à tous les jeunes en général et aux étudiants boursiers en particulier. Après la livraison, à Villeneuve d'Ascq, en 2016, de 210 logements étudiants pour un investissement de 11 596 540 €, Partenord Habitat lance la construction, sur le site de l'ancien collège Blum de 120 logements étudiants dans le cadre d'une opération visant la mixité sociale et intergénérationnelle, comportant une résidence service pour personnes âgées ainsi que 38 logements qui leur seront destinés prioritairement, une résidence avec maison médicale, et des logements en accession à la propriété. En dehors de la métropole lilloise, à Famars, dans le cadre de l'aménagement du technopole Transalley, projet de la Communauté d'Agglomération de Valenciennes Métropole, de l'Université, de la Chambre de commerce et d'industrie et du Pôle i-trans, l'Office a livré en 2017 150 logements au terme d'un appel à projets du CROUS (coût : 6 350 000 €). Les efforts conjugués de l'ensemble des acteurs du projet, collectivités, universités et écoles, concourent à assurer la visibilité et l'attractivité des formations du supérieur. Il s'agit d'un enjeu majeur social et territorial.



2 200 PLACES EN STRUCTURES COLLECTIVES

190 logements pour les jeunes travailleurs

560 logements pour les étudiants

15% des logements attribués aux moins de 25 ans

BIEN VIEILLIR DANS SON LOGEMENT



DES SOLUTIONS D'HABITAT POUR RESTER CHEZ SOI

Le vieillissement des ménages logés dans notre parc constitue un enjeu majeur pour Partenord Habitat. Au regard des projections démographiques, la question de la dépendance implique la mise en œuvre de solutions d'habitat et de services pour permettre le maintien à domicile des locataires âgés dans de bonnes conditions d'habitat et à un coût attractif, la plupart des locataires disposant de faibles ressources.

FAVORISER LE MAINTIEN A DOMICILE DES PERSONNES AGÉES

Mettre en œuvre des solutions concrètes : accessibilité, aménagement, adaptabilité

Afin de faire face aux enjeux du vieillissement en permettant aux personnes âgées de rester chez elles le plus longtemps possible, l'Office améliore l'accessibilité de son parc à l'occasion de travaux à la relocation ou lors de travaux menés sur les bâtiments. Partenord Habitat propose à tout nouvel entrant âgé de 65 ans ou plus, avant même qu'il ne prenne possession de son logement, sans qu'il n'ait besoin d'en faire la demande, et même s'il ne souffre d'aucun handicap, de bénéficier des travaux suivants : remplacement de la baignoire par une douche, motorisation des volets roulants, remplacement de WC existant par un WC rehaussé, pose de barres de maintien dans les pièces telles que le WC et la salle de bains.

Un engagement clé du contrat de service

Nous nous engageons également à travers notre contrat de service à étudier, lorsque le besoin est exprimé par le client, l'aménagement et l'adaptabilité du logement afin d'y favoriser son maintien au domicile le plus longtemps possible. Au-delà, les travaux sont proposés aux clients de plus de 65 ans qui vivent ou qui vont entrer dans un logement de plus de 15 ans.



PARTENORD HABITAT S'ENGAGE

- Partenord Habitat souhaite porter **une attention particulière aux personnes seules de plus de 70 ans**. Tous les 2 ans, nos équipes de proximité vous proposeront de vous rendre visite pour faire le point sur votre situation : vérifier l'adéquation entre vos besoins et votre logement, vous orienter vers les services compétents si nécessaire...
- Nous étudierons l'aménagement et l'adaptabilité de votre logement afin d'y favoriser votre maintien.

EXPRESSIONS



“

Jean-Gabriel Jacob - Maire de Verwicq-Sud

Après de nombreux échanges avec Partenord Habitat, nous avons passé un accord transversal et fructueux : après travaux, nous attendons une résidence dotée de beaux espaces, fonctionnels, lumineux, ouverts vers l'extérieur pour faciliter le lien, base de la construction intergénérationnelle, car vieillir est un futur à inventer dans notre société. ”



“

Daniel et Geneviève Lombard - Locataires

Après notre premier appartement en 1969 à Grande-Synthe, nous avons déménagé dans des logements plus grands avec l'arrivée des enfants. Après leur départ, nous avons repris un appartement plus petit. Puis nous avons appris que Partenord Habitat construisait des maisons à Bambeckue adaptées à notre âge. Quel bonheur quand nous avons reçu une réponse positive ! ”

Développer des solutions d'habitat intermédiaires



La construction en cours de 30 logements, dont 8 logements « Octave », à Santes s'inscrit dans le programme conduit par la Métropole Européenne de Lille (MEL) visant à développer une

offre abordable à destination des seniors. Il s'agit de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées portant sur la conception des logements et leurs équipements adaptés au vieillissement et la dimension intergénérationnelle. Ce nouveau concept propose aussi un accompagnement personnalisé des locataires, ainsi qu'une permanence téléphonique continue pour les soutenir dans leur vieillissement et prévenir les situations de dépendance : une nouvelle forme d'habitat entre logement adapté et EPHAD.

CRÉER DU LIEN PAR L'HABITAT INTERGÉNÉRATIONNEL

Partenord Habitat s'attache à développer l'habitat intergénérationnel, à l'échelle d'une résidence ou plus largement d'un quartier, permettant d'accueillir les personnes âgées sur les mêmes lieux que les autres habitants. Cette attention portée à la solidarité entre les générations et à la lutte contre l'isolement se traduit également dans nos constructions neuves qui dédient une partie des programmes au logement des familles et une autre au logement adapté, le projet social complétant ainsi le projet d'habitat en tant que tel.

Grand-Fort-Philippe : la mixité intergénérationnelle à l'échelle de la résidence



En plein centre-ville, ce programme livré en 2017 comprend une résidence de 36 logements à typologies variées visant à favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle, ainsi qu'un rez-de-chaussée d'activités comprenant une maison de santé et une maison de la petite enfance.

Verwicq-sud : la mixité intergénérationnelle à l'échelle du quartier



La résidence « l'Orée du Bois », foyer de 80 logements accueillant des personnes de plus de 60 ans a ouvert ses portes en 1986. Sa réhabilitation vise à moderniser les installations (accessibilité aux personnes à mobilité réduite, mise aux normes) et à restructurer le bâtiment de façon à améliorer le cadre de vie des personnes âgées. 65 logements seront construits à proximité. Cette offre locative complémentaire répond aux besoins de la commune en matière de logement et à son souhait de favoriser la mixité intergénérationnelle.

CHIFFRES CLÉS

514 logements et **155 entrées adaptées**
pour un budget de **5 M€**

57% des entrées accessibles aux personnes âgées en 2017
(39% en 2012)

11 foyers pour personnes âgées correspondant à **701 places**
d'hébergement

AU SERVICE D'UNE ÉCONOMIE DURABLE



POUR UN DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE INCLUSIF

En sa qualité d'acteur économique départemental, Partenord Habitat soutient l'emploi par l'optimisation de sa commande publique et contribue à un développement économique inclusif en favorisant l'accès à un logement qualitatif et abordable, en luttant contre la précarité énergétique et en redonnant du pouvoir d'achat aux personnes à revenus modestes. En tant que bailleur, il poursuit une politique ambitieuse d'entretien et d'amélioration de son parc afin de maintenir un bon niveau d'attractivité général et de proposer des logements adaptés aux enjeux actuels.

PARTENORD HABITAT, ACTEUR MAJEUR DE L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

En plaçant le niveau de commande à ses prestataires et fournisseurs à un peu plus de 152 M€ en 2017, Partenord Habitat a directement contribué au maintien ou à la création de quelques 1 350 emplois équivalents temps plein, témoignant ainsi de sa valeur ajoutée sur la vie économique locale. La majorité de ces emplois sont, dans le secteur du BTP et chez les artisans, générés par les programmes de construction et de rénovation du patrimoine.



En 2017, l'Office a investi 71,6 M€ pour la construction neuve et 23,6 M€ pour la réhabilitation du parc existant visant à assurer la transition énergétique de 14 000 logements par le passage des étiquettes E, F à l'étiquette C d'ici 2024. Ce programme, estimé à près de 490 M€, représente un investissement moyen de 35 000 € par logement. Si l'enjeu est essentiel au regard du maintien de l'attractivité de notre patrimoine locatif, il constitue un levier indéniable pour la création et le soutien de l'emploi local. 38,7 M€ ont été consacrés à l'entretien et à la maintenance du parc, dont plus de la moitié à de l'entretien courant et aux gros travaux sur le patrimoine existant avec plus de 77 entreprises attributaires de marchés de travaux pluriannuels en corps d'état séparés.

EXPRESSIONS



Benoît Loison - Président de la fédération française du bâtiment Nord-Pas de Calais

Parce qu'il crée de l'activité et de l'emploi, l'Office Public de l'Habitat du département du Nord est un acteur économique et social de la construction incontournable, endossant pleinement ses responsabilités sur le plan de la lutte contre les offres anormalement basses et contre le travail illégal, sur le plan de la formation des talents de demain et de l'apprentissage. De plus, Partenord Habitat, de par la taille et la variété de son parc de logements, ses politiques de location et d'accession, contribue au logement des salariés des entreprises du BTP. ”

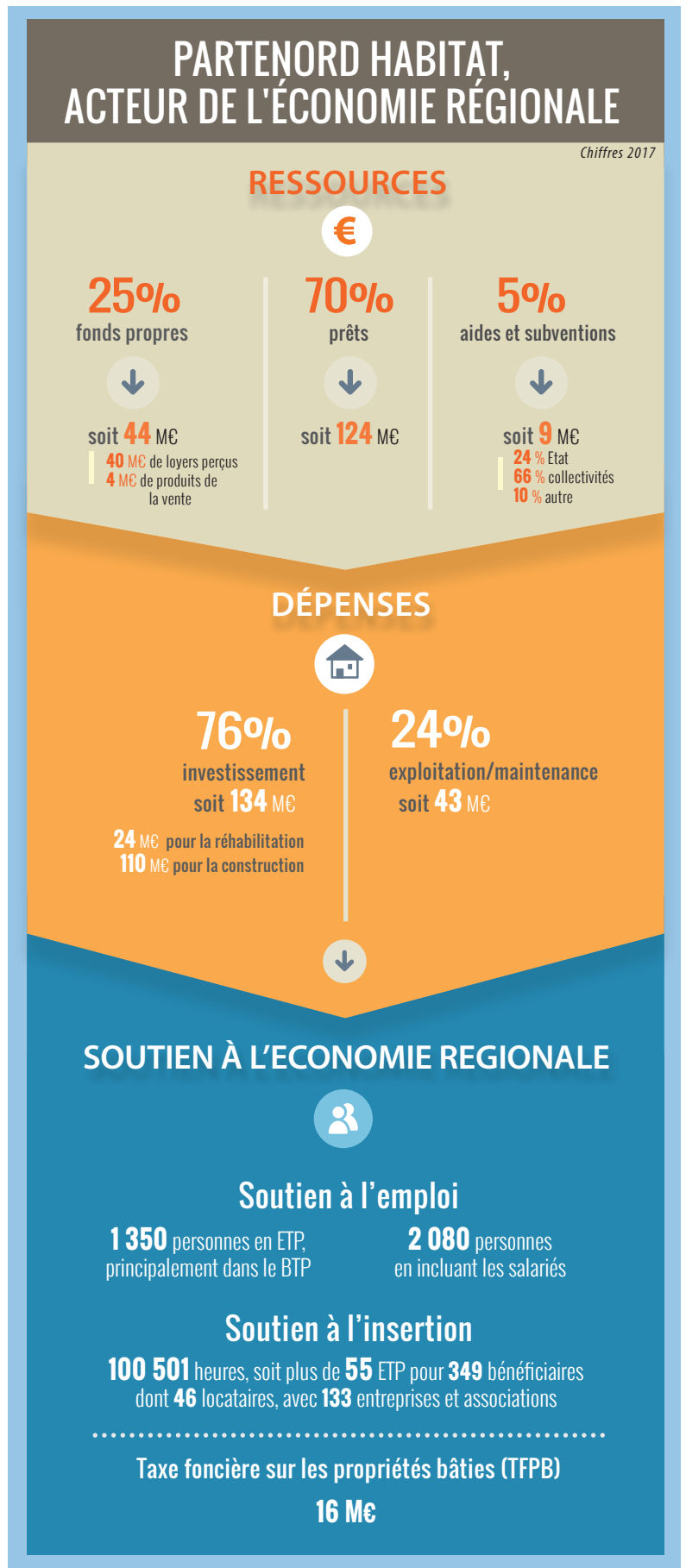


René Maton - Président du Conseil de Surveillance de MBC

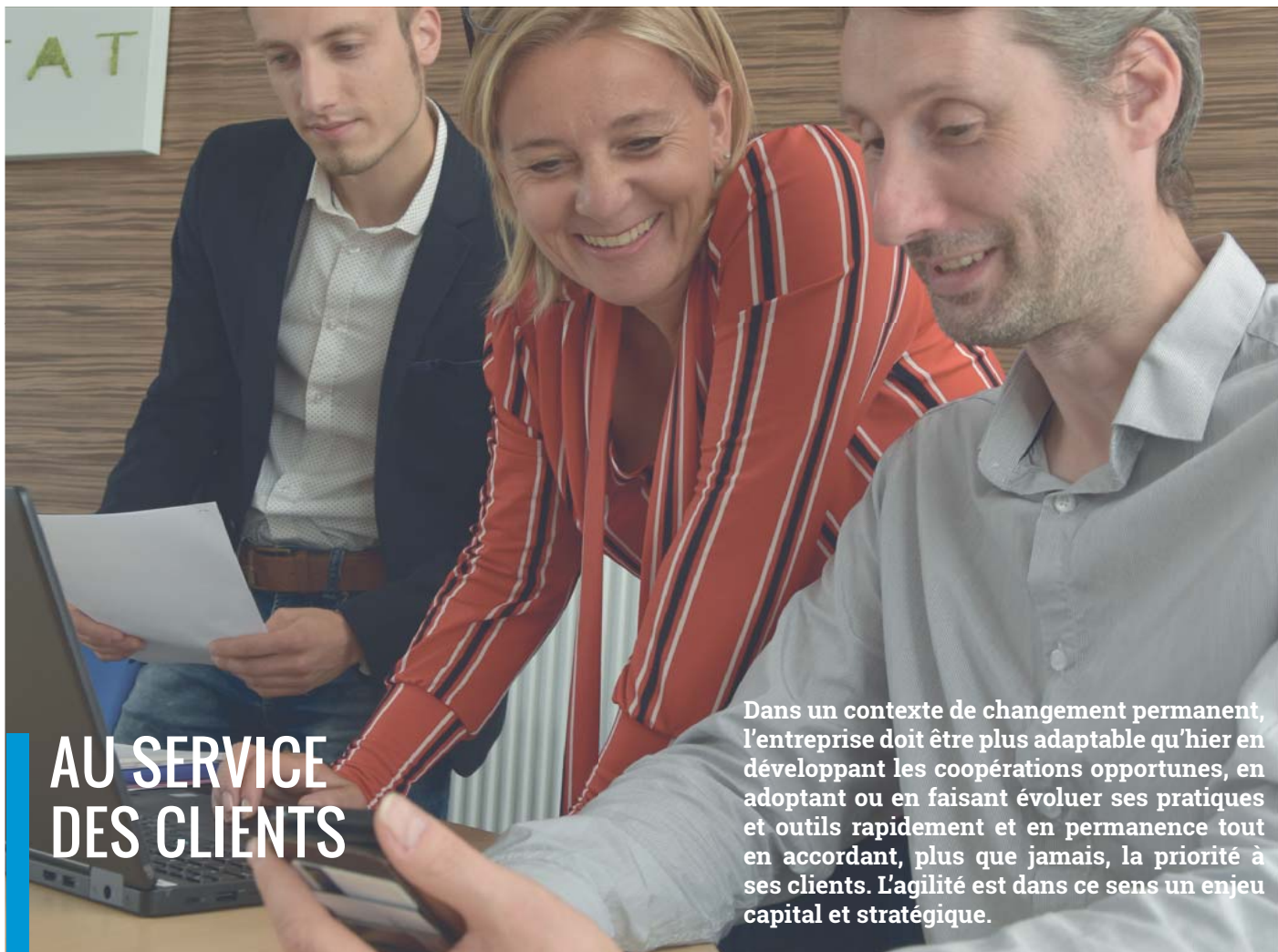
Partenord Habitat est un acteur important pour l'activité économique de notre entreprise. D'abord parce qu'il représente une partie non négligeable de notre volume d'activité. Ensuite, et surtout, parce que nous nous faisons confiance. Je travaille avec l'Office départemental depuis les années 1980, avant même la création de MBC. Notre partenariat s'inscrit dans la durée et c'est cette continuité qui me paraît essentielle. ”

PARTENORD HABITAT, ACTEUR DE L'INSERTION PAR L'EMPLOI

Si notre cœur de métier est l'insertion par le logement, nous agissons aussi sur l'insertion par l'emploi. L'Office s'est engagé auprès du Département par une convention de partenariat accordant la priorité aux allocataires du RSA dans le domaine du recrutement comme dans celui de la clause d'insertion. Cette convention se décline autour d'un plan d'actions qui mobilise autant les ressources internes de l'Office que ses partenaires et prestataires. Atelier de coaching, stages d'immersion, fluidité et accessibilité des offres d'emploi, sensibilisation et mobilisation des entreprises et des acteurs économiques constituent les différents volets de cette politique.



L'ENTREPRISE AGILE



**AU SERVICE
DES CLIENTS**

Dans un contexte de changement permanent, l'entreprise doit être plus adaptable qu'hier en développant les coopérations opportunes, en adoptant ou en faisant évoluer ses pratiques et outils rapidement et en permanence tout en accordant, plus que jamais, la priorité à ses clients. L'agilité est dans ce sens un enjeu capital et stratégique.

ETRE UNE ORGANISATION AGISSANTE

Adapter nos compétences

Développer notre capacité à apporter des solutions résidentielles toujours plus adaptées et à innover pour répondre aux besoins de nos clients, à répondre aux enjeux liés à la qualité de notre parc immobilier et à rendre un service de qualité implique, en permanence, d'adapter notre organisation et nos modes opératoires, d'acquérir de nouvelles compétences et de renouveler nos savoir-faire.

Adapter notre modèle opérationnel

Pour répondre à ces défis, l'organisation de Partenaire Habitat a été ajustée en 2016. L'ancrage territorial et le renforcement des coopérations locales sont pleinement recherchés pour exercer dans les meilleures conditions notre rôle de partenaire proche de ses clients, des habitants, de ses partenaires et des élus communaux et intercommunaux et notre mission au service de l'attractivité et du dynamisme territorial. Quatre grandes direc-

tions territoriales ont vocation à mettre en œuvre les politiques territoriales de l'habitat au plus près des réalités locales et à en rendre compte.

Faire évoluer nos compétences

C'est là un enjeu majeur, tant pour les salariés que pour l'entreprise. Dans le contexte de l'évolution de notre organisation, de nouveaux périmètres de travail et de nouvelles missions ont émergé. Pour que l'entreprise soit pleinement opérationnelle et capable de répondre aux enjeux actuels, nos métiers sont placés au cœur de notre organisation et sont amenés à se transformer en permanence pour y répondre. Ainsi, environ 50 collaborateurs ont pris de nouvelles fonctions ou vu leur poste évoluer. Des métiers tels que celui de « responsable clients », ou



EXPRESSIONS



Valérie Boillot - LMH - Chargée de commercialisation vente/accession sociale

Depuis plusieurs années, Partenord Habitat et LMH, partageant les mêmes valeurs et objectifs, ont développé un partenariat (stand commun au salon Immotissimo - site internet commun) afin de proposer à leurs locataires une offre élargie de logements à l'achat. Le témoignage de nos clients nous prouve qu'ils considèrent ce service comme un plus ! »



Tatiana Gasperowicz - Vilogia - Responsable vente de patrimoine

Le monde HLM est en pleine mutation. Pour maintenir nos efforts de construction, la vente de patrimoine est devenu pour les bailleurs un axe stratégique majeur : mutualiser nos compétences est la clé du succès. Partenord Habitat et Vilogia Premium ont su immédiatement saisir cette opportunité. Cette première collaboration est l'occasion de porter nos talents et nos savoir-faire, au service de celui qui nous anime au quotidien : le client »



Sandrine Bloch Ramdine - Développeur social

La priorité de mon métier est de maintenir durablement nos clients-locataires dans leurs logements et d'être réactive avec mes collègues en agence pour les aider à faire face à leurs difficultés. »

de « développeur social », chargé de mettre en œuvre les dispositifs de suivi sociaux auprès des locataires, ont vu le jour. Afin de développer notre capacité à innover et de faire de l'innovation un véritable levier de la réussite, une cellule innovation dédiée

à l'habitat a été créée en 2017. Véritable cellule de veille, l'enjeu est de rechercher les opportunités, d'expérimenter, de capitaliser sur les expérimentations afin d'apporter toujours plus de valeur ajoutée à l'habitat et aux services rendus.

L'amélioration de nos résultats passe aussi par une adaptation continue de nos processus et de nos pratiques : Partenord Habitat s'attache à renforcer ses domaines d'expertise pour appuyer les fonctions opérationnelles : les métiers experts, positionnés au siège social, œuvrent dans des domaines aussi variés que le chauffage collectif, la sécurité du bâti, l'efficacité énergétique ou encore le développement social et interviennent auprès de leurs collègues œuvrant au plus près des clients et du patrimoine, basés en agence ou dans les directions territoriales.

Véritable levier de la réussite, le plan de formation 2017 de l'Office a eu pour objectif de contribuer efficacement à l'acquisition des nécessaires compétences et savoir-faire sur les volets technique, commercial, comptable et financier, juridique ou encore sur le développement personnel afin d'accompagner les collaborateurs endossant des responsabilités managériales ou de permettre à des collaborateurs d'ajuster leur comportement dans le cadre de situations interpersonnelles tendues. En accompagnement individuel ou en formation collective plus classique, ce dernier axe du plan de formation vise à rendre les prises de poste sereines.

RENFORCER LES COOPÉRATIONS POUR METTRE EN ŒUVRE EFFICACEMENT LES POLITIQUES DE L'HABITAT

Développer les partenariats inter organismes

Afin de mettre en œuvre le plus efficacement possible les politiques de l'habitat, la coopération inter organismes peut constituer un véritable levier. Nous mettons avec Lille Métropole Habitat en commun nos moyens, nos compétences et nos produits dans le domaine de la vente de logements et de l'accession sociale. Un partenariat gagnant-gagnant puisqu'il s'agit, d'une part, de permettre à nos clients-locataires respectifs mais aussi aux habitants de la métropole ne pouvant devenir propriétaires dans les conditions du marché privé d'accéder à une offre plus étendue (donc plus attractive), et aux deux offices d'accroître leur visibilité sur le marché. En développant des actions de communication et de promotion communes, nous visons le développement de notre efficacité économique et sociale au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes. Dans ce cadre, un mandat de vente de logements anciens a été confié à Vilogia à Dunkerque. D'autre part, LMH, Vilogia et Partenord Habitat projettent de mutualiser leurs marchés récurrents sur diverses familles d'achats afin d'optimiser les frais de gestion.

PRESQUE
CENTENAIRE,
TOUJOURS
MODERNE

2017 RAPPORT SUR L'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Partenord Habitat

Partenord Flandre Grand Littoral

Partenord Hainaut Douaisis Pévèle

Partenord Lille Métropole

Partenord Sambre Avesnois Cambrésis



Partenord Habitat

Les attributions

Age	Ressources		Composition des ménages	
< 25 ans	15,07 %	< 20% des plafonds	42,05 %	Personnes isolées 37,86 %
25-29 ans	18,99 %	20-59 % des plafonds	39,12 %	Familles monoparentales 24,98 %
30-64 ans	59 %	60-100 % des plafonds	17,97 %	Couples 37,16 %
> 65 ans	6,94 %	> 100 % des plafonds	0,87 %	
Nombre d'attributions : 4 612			Nombre de mutations : 631	
Délai moyen d'attribution : 257,36 jours			Taux de rotation : 10,90 %	
Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,94 %				
Attributions aux publics prioritaires : 563, dont 30 dans le cadre de l'obligation DALO et 533 au titre du PDALPD				

L'occupation sociale

Age	Ressources		Composition des ménages	
< 25 ans	2,99 %	< 20% des plafonds	30,14 %	Personnes isolées 37,09 %
25-29 ans	7,23 %	20-59 % des plafonds	42,55 %	Familles monoparentales 28,59 %
30-64 ans	66,31 %	60-100 % des plafonds	21,55 %	Couples 34,32 %
> 65 ans	23,47 %	> 100 % des plafonds	5,76 %	

L'offre

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	810	230,09 €	14,47 %
T1 bis	138	248,33 €	15,22 %
T2	7 360	295,85 €	12,69 %
T3	14 498	347,22 €	11,55 %
T4	13 767	392,77 €	9,39 %
T5	4 381	446,74 €	7,16 %
T6	641	515,65 €	6,74 %
T7	66	567,54 €	9,46 %
T8	6	646,70 €	0,00 %
T9+	2	735,66 €	0,00 %

Partenord Flandre Grand Littoral

Les attributions

Age	Ressources		Composition des ménages	
< 25 ans	15,35 %	< 20% des plafonds	47,16 %	Personnes isolées 35,72 %
25-29 ans	19,48 %	20-59 % des plafonds	34,83 %	Familles monoparentales 24,80 %
30-64 ans	59,04 %	60-100 % des plafonds	16,75 %	Couples 39,48 %
> 65 ans	6,13 %	> 100 % des plafonds	1,25 %	
Nombre d'attributions : 1 355			Nombre de mutations : 198	
Délai moyen d'attribution : 216,52 jours			Taux de rotation : 11,09 %	
Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,88 %				
Attributions aux publics prioritaires : 118, dont 3 dans le cadre de l'obligation DALO et 115 au titre du PDALPD				

L'occupation sociale

Age	Ressources		Composition des ménages	
< 25 ans	3,34 %	< 20% des plafonds	51,91 %	Personnes isolées 35,89 %
25-29 ans	7,78 %	20-59 % des plafonds	19,59 %	Familles monoparentales 27,54 %
30-64 ans	63,92 %	60-100 % des plafonds	71,51 %	Couples 36,57 %
> 65 ans	24,96 %	> 100 % des plafonds	7,99 %	

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	213	231,16 €	16,44 %
T1 bis	46	236,08 €	10,87 %
T2	1 699	299,18 €	11,38 %
T3	3 899	347,22 €	13,73 %
T4	4 368	388,26 €	10,00 %
T5	1 596	439,66 €	7,27 %
T6	272	520,00 €	7,64 %
T7	32	562,68 €	12,50 %
T8	2	650,54 €	0,00 %
T9+	1	787,99	0,00 %

Partenord Hainaut Douaisis Pévèle

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	16,86 %	< 20% des plafonds	44,93 %
25-29 ans	17,10 %	20-59 % des plafonds	36,44 %
30-64 ans	57,90 %	60-100 % des plafonds	17,22 %
> 65 ans	8,14 %	> 100 % des plafonds	1,42 %

Nombre d'attributions : 848

Nombre de mutations : 88

Délai moyen d'attribution : 221,23 jours

Taux de rotation : 10,87 %

Taux d'effort moyen des clients entrants : 32,22 %

Attributions aux publics prioritaires : 100, dont 4 dans le cadre de l'obligation DALO et 96 au titre du PDALPD

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	2,91 %	< 20% des plafonds	38,19 %
25-29 ans	7,01 %	20-59 % des plafonds	36,62 %
30-64 ans	67,99 %	60-100 % des plafonds	20,53 %
> 65 ans	22,09 %	> 100 % des plafonds	4,66 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	103	230,63 €	18,10 %
T1 bis	22	235,61 €	13,04 %
T2	1 219	302,03 €	13,52 %
T3	2 829	353,62 €	12,80 %
T4	2 348	409,23 €	9,17 %
T5	978	466,30 €	7,01 %
T6	214	521,10 €	3,72 %
T7	12	624,38 €	0,00 %
T8	1	629,41 €	0,00 %
T9+	-	-	-

Partenord Lille Métropole

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	14,18 %	< 20% des plafonds	41,50 %
25-29 ans	20,55 %	20-59 % des plafonds	39,22 %
30-64 ans	58,84 %	60-100 % des plafonds	18,23 %
> 65 ans	6,43 %	> 100 % des plafonds	1,05 %

Nombre d'attributions : 1 805

Nombre de mutations : 265

Délai moyen d'attribution : 331,40 jours

Taux de rotation : 10,19 %

Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,67 %

Attributions aux publics prioritaires : 280, dont 21 dans le cadre de l'obligation DALO et 259 au titre du PDALPD

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	2,63 %	< 20% des plafonds	19,19 %
25-29 ans	7,46 %	20-59 % des plafonds	51,84 %
30-64 ans	67,08 %	60-100 % des plafonds	22,75 %
> 65 ans	22,82 %	> 100 % des plafonds	6,21 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	472	230,79 €	12,09 %
T1 bis	54	262,95 €	16,95 %
T2	3 753	297,17 €	12,63 %
T3	6 354	347,50 €	11,28 %
T4	5 394	389,40 €	8,14 %
T5	1 189	449,23 €	5,49 %
T6	80	512,23 €	3,49 %
T7	9	271,19 €	0,00 %
T8	1	708,11 €	0,00 %
T9+	1	683,32 €	0,00 %

Partenord Sambre Avesnois Cambrésis

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	14,57 %	< 20% des plafonds	50,33 %
25-29 ans	15,89 %	20-59 % des plafonds	33,44 %
30-64 ans	60,93 %	60-100 % des plafonds	14,90 %
> 65 ans	8,61 %	> 100 % des plafonds	1,32 %

Nombre d'attributions : 604

Nombre de mutations : 80

Délai moyen d'attribution : 178,42 jours

Taux de rotation : 13,22 %

Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,45 %

Attributions aux publics prioritaires : 65, dont 2 dans le cadre de l'obligation DALO et 63 au titre du PDALPD

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages	
< 25 ans	3,42 %	< 20% des plafonds	42,12 %
25-29 ans	7,07 %	20-59 % des plafonds	34,94 %
30-64 ans	64,97 %	60-100 % des plafonds	18,46 %
> 65 ans	24,53 %	> 100 % des plafonds	4,48 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	22	202,23 €	29,17 %
T1 bis	10	246,86 €	30 %
T2	665	269,27 €	14,95 %
T3	1 411	342,70 €	14,61 %
T4	1 649	392,58 €	12,16 %
T5	618	429,25 €	10,26 %
T6	75	487,99 €	13,98 %
T7	13	524,51 €	16,67 %
T8	1	591,07 €	0,00 %
T9+	-	-	-

PRESQUE
CENTENAIRE,
TOUJOURS
MODERNE

2017 RAPPORT FINANCIER

L'investissement

La réhabilitation et entretien du parc

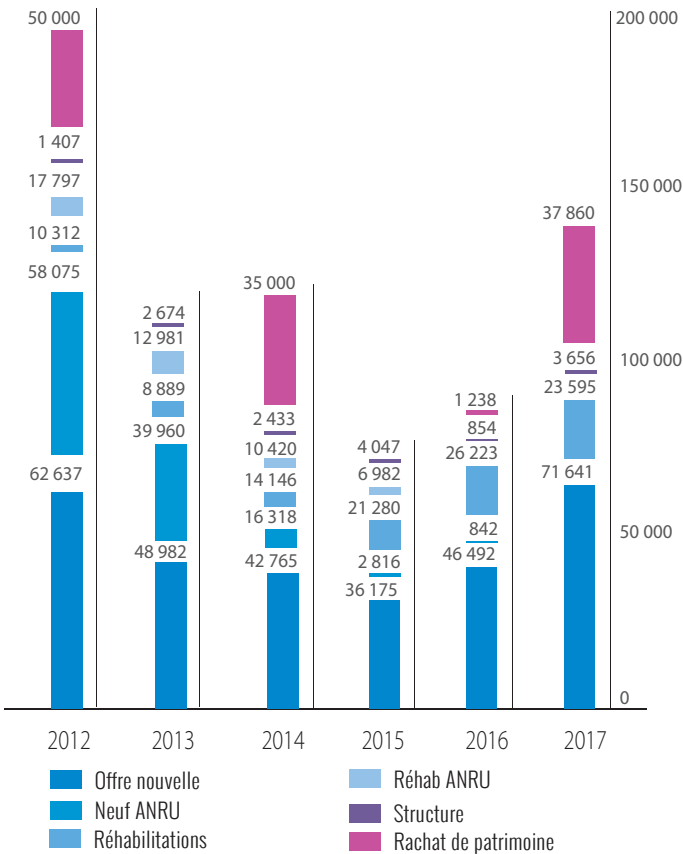
Le chiffre d'affaires

La capacité d'autofinancement

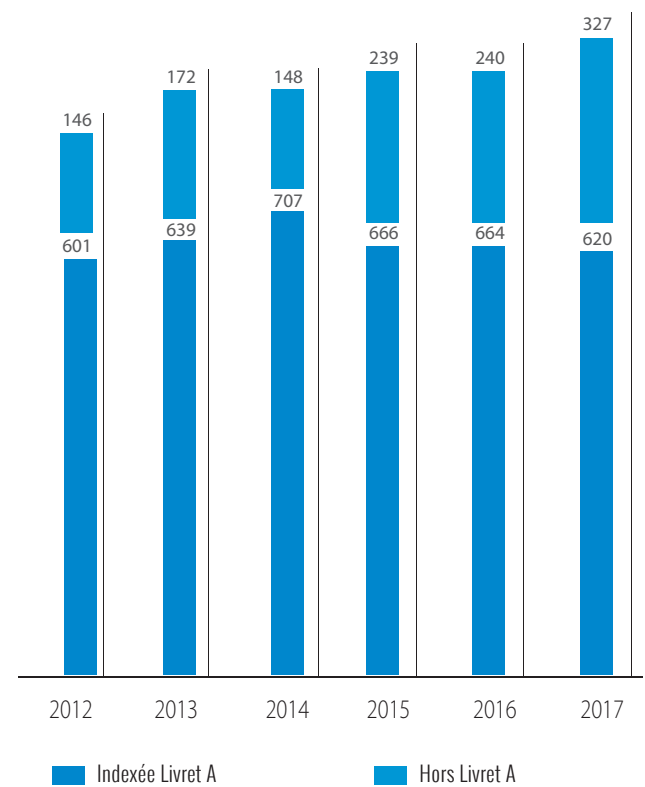
Les charges de structure

L'INVESTISSEMENT

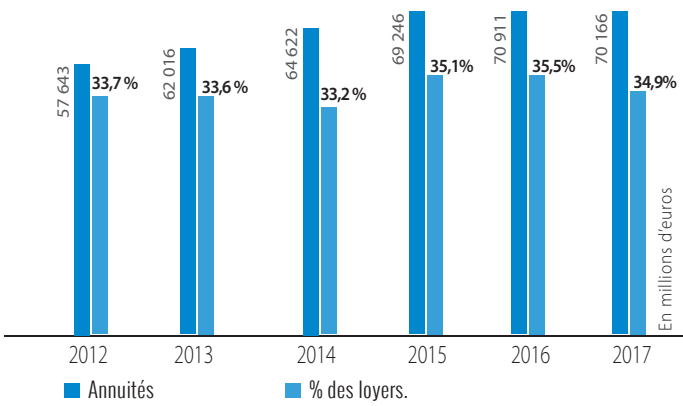
Investissements



Évolution de la dette (en milliers d'euros)



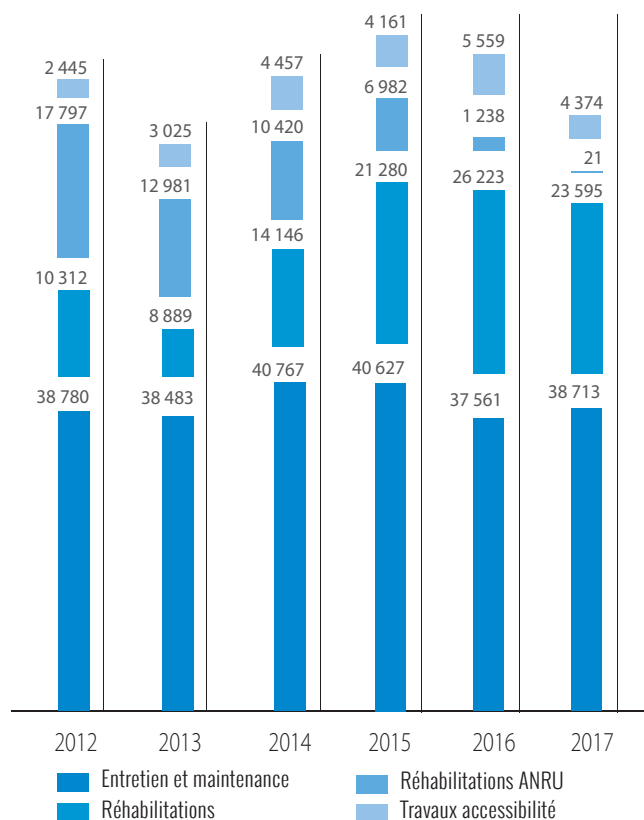
Annuités financières



En 2017, le montant des investissements a progressé de 56 M€ par rapport à 2016, pour atteindre 137 M€. La part des investissements en offre nouvelle est de 52 %. La dette moyen long terme de Partenord Habitat s'élève à 957 M€ à fin 2017, montant en légère progression par rapport à fin 2016 (904 M€). Nous avons consacré 70 M€ au remboursement de cette dette et des frais financiers (contre 71 M€ en 2016), continuant de profiter d'un taux du livret historiquement bas. Notre ratio d'annuités s'élève en 2017 à 34,9% du montant des loyers (contre 35,5% en 2016).

LA RÉHABILITATION ET ENTRETIEN DU PARC

En 2017, Partenord Habitat a consacré 43 M€ à l'entretien de son parc. Au total, compte tenu des investissements pour la réhabilitation des immeubles, l'Office a consacré près de 66 M€ pour l'amélioration du confort de ses locataires et la baisse de leur facture énergétique.

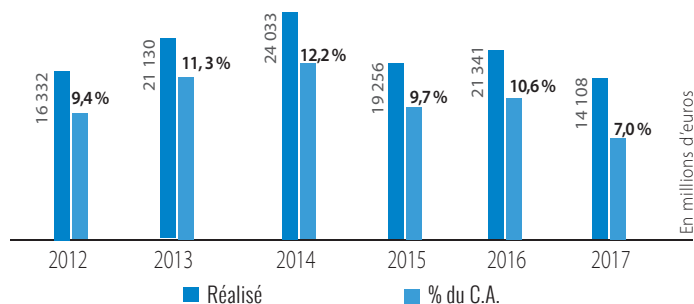


LE CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 203 M€ en 2017 (contre 201 M€ en 2016). En 2017, notre parc s'est accru de 508 logements, atteignant un total de 46 167 logements au 31 décembre 2017.

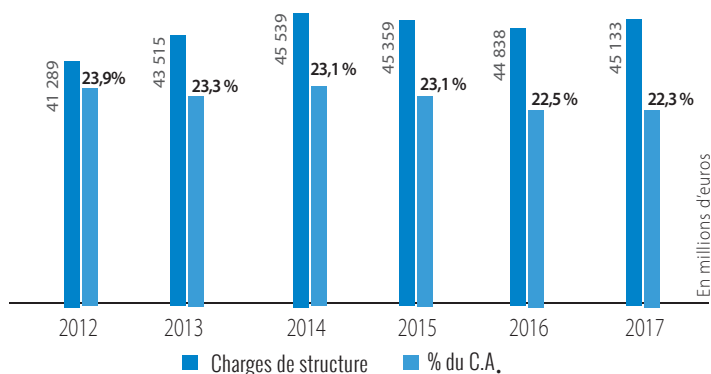
LA CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT

La CAF de Partenord Habitat s'élève à 14 M€ en 2017.



LES CHARGES DE STRUCTURE

Les charges de structures sont restées stables en 2017 à 45,1 M€ contre 44,8 M€ en 2016.





Partenord Habitat
27, boulevard Vauban - BP 309 - 59020 Lille cedex
Tél. 03 20 78 56 00

www.partenordhabitat.fr



Partenord Habitat est engagé avec ses fournisseurs afin de réduire ses impacts environnementaux