

# Rapport annuel

# 2019





# SOMMAIRE

 Le mot du président et du directeur général .....	<b>5</b>
 Données clés de l'exercice 2019 .....	<b>6</b>
 Accompagner nos clients .....	<b>9</b>
 Un habitat au plus près des bassins de vie .....	<b>13</b>
 Être un acteur de la Transition Énergétique .....	<b>17</b>
 Agir pour l'emploi et l'économie locale .....	<b>19</b>
 RH .....	<b>23</b>
 Rapport sur les attributions .....	<b>27</b>



## NOTRE MISSION, FORMIDABLE LEVIER POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

La loi ELAN a très profondément modifié le paysage du logement social, en diminuant gravement les ressources des bailleurs et en lançant un vaste mouvement de regroupement d'acteurs du logement social. Nous voyons ainsi apparaître des géants nationaux annonçant des ambitions, à mon sens, démesurées : des entités qui géreront, depuis Paris, 1 million de logements et plus.... Est-ce bien raisonnable ? Seuls les territoires « tendus » y trouveront bénéfice, et les élus locaux n'auront plus ni la parole, ni les outils d'aménagement du territoire indispensables à leur attractivité.

C'est pourquoi l'ambition de Partenord, que je partage avec les membres de notre Conseil d'administration, est bien de renforcer l'Office public du Département du Nord pour qu'il puisse rester indépendant, et dégager les ressources financières nécessaires à sa mission au service du logement des personnes à faibles ressources et de l'amélioration de leurs conditions d'habitat. Au moment où le contexte national met en exergue l'amplification des inégalités sociales face à la crise, notre vocation d'accueil dans le parc social constitue plus que jamais une arme pour loger dignement et dans les meilleures conditions de protection juridique, financière et matérielle, nos concitoyens.

Ce rapport annuel 2019 en est l'illustration. Cette présentation synthétique de notre activité est le reflet de la diversité de nos missions au service des Nordistes et, désormais, des Saint-Quentinois puisqu'au 1er janvier 2020 nos offices ont fusionné. Cette décision du Département du Nord et de l'Agglomération Saint-Quentinoise s'inscrit dans un acte politique majeur qui consiste à assurer le développement de l'habitat sur nos territoires en

**MAX-ANDRÉ PICK**  
Président

renforçant notre gouvernance publique locale. C'est cette volonté qui guide l'action que nous menons et que nous voulons pleinement ancrée dans tous les territoires, au plus près des politiques de l'habitat et dans une volonté de renforcement de la coopération locale. Nous vous en rendons compte à travers ces quelques lignes et à travers, pour la première fois, un rapport d'activité 100% web, plus synthétique et interactif.

**“L'ambition de Partenord (...) est de renforcer l'Office public de Département du Nord pour qu'il puisse rester indépendant”**

Ce bilan met en lumière notre projet social, notre projet environnemental et notre projet économique comme autant de piliers, indissociables et complémentaires les uns des autres, sur lesquels repose notre métier. Favoriser l'accès à un logement qualitatif et abordable, optimiser notre commande publique, lutter contre la précarité énergétique font de l'office départemental un acteur majeur d'une économie résolument inclusive. C'est ce qui donne du sens à l'engagement des femmes et des hommes qui constituent la communauté des « Partenordistes » et que je remercie pour leur implication. Enfin, je profite de ces quelques lignes pour remercier chaleureusement l'ensemble de nos partenaires, élus, entreprises, associatifs, financiers : notre action collective permet, chaque jour, de contribuer à relever ces nombreux défis ! Bonne lecture !



## PATRIMOINE

Nombre de logements



**46 930**  
logements

**44 675**  
logements locatifs  
répartis dans **320**  
**communes** du  
département



Taux de croissance du parc  
entre 2017 et 2019 :



### Répartition

Par catégorie

**0,3%** | **0,38%** | **0%** | **2,03%** | **93,74%** | **3,85%**  
PSLA | loyers maîtrisés | intermédiaires | social intermédiaires | social | très social

Par typologie

**2,72%** | **17,82%** | **34,67%** | **32,8%** | **10,25%** | **1,74%**  
T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 et +

## CLIENTS



**100 000**  
personnes logées

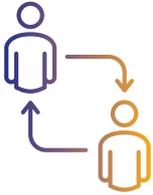


Attributions des logements

2019  
**4 359**

2018  
**4 777**

2017  
**4 612**

**COLLABORATEURS**

**120**  
recrutements

2019  
**753**  
2018  
**758**  
2017  
**744**

**UNE PERFORMANCE DE GESTION**

**203 M€**  
chiffre d'affaire

en hausse de **1,6%** malgré l'impact de la RLS (**10 M€**) et l'amorce d'une vacance de logements liée au NPNRU

Une **croissance** soutenue par **la livraison et l'acquisition de 439 logements et équivalents**

**41,9 M€**  
résultat  
d'exploitation

rendu possible par nos ratios de gestion locative, de vacance et d'impayés

Des coûts de gestion maîtrisés à **5,4%** du chiffre d'affaires (5,6% en 2018, 5,7% en 2017)

**Charges de personnel : 16,4% du CA**

**Coûts de structure : 21,8%** du CA (conforme à la trajectoire financière de l'entreprise fixée à 15 ans qui s'appuie sur un plafond à 22,7%)

**31,8 M€**  
résultat préservé

(33,9 M€ en 2017, dernier exercice à ne pas avoir été impacté par la RLS)

**20 M€**

C'est le montant de la perte de CA cumulée que représente la RLS sur les exercices 2018 et 2019

**AU SERVICE DU PATRIMOINE, DE SES OCCUPANTS ET DE L'ÉCONOMIE RÉGIONALE**

**1 717 M€**  
/par logement

consacrés aux interventions sur le patrimoine, soit le niveau le plus élevé jamais réalisé

**35,2 M€**

consacrés à la **réhabilitation**, avec une priorité au traitement des logements les plus énergivores

**44 M€**

consacrés à **l'entretien et à la maintenance**

**5,7 M€**

engagés au titre de **l'accessibilité** des logements aux personnes qui, en raison de leur âge ou de leur handicap, rencontrent des difficultés d'accès aux parties communes ou privées

**6,5 M€**

**Dégrèvement de TFPB** constaté en produits exceptionnels

## INVESTISSEMENT



Notre politique d'investissement est orientée par les objectifs de la convention quadriennale entre Partenord Habitat et sa collectivité de référence qu'est le Département. Par cette convention, le Conseil Départemental du Nord entend soutenir l'investissement en offre nouvelle de son Office dans les communes rurales et les centres bourg ainsi que dans la transition énergétique de son parc.

**65 M€**

Construction neuve

**44 M€**

Réhabilitation  
et amélioration

pour **567** logements réhabilités et **1 430** logements améliorés.

**160**

logements acquis et **8** logements suite à changement d'usage

**Une capacité d'autofinancement maintenue par une politique de vente génératrice de marge sur vente d'actifs**

Plus-value nette : **7,7 M€** (69 logements vendus)

Marges sur vente de stocks : **216 K€**

Potentiel financier à terminaison : **246,6 M€**

## VACANCE ET IMPAYÉS



**Un impact maîtrisé des impayés de loyers et charges : 0,9% des loyers** (1% en 2018 et 2017), traduisant notre gestion de l'impayé très en amont et la prise en charge dès le premier retard de paiement, socle d'une politique de prévention des expulsions efficace

**Pertes de loyer : 4,1%**, en hausse par rapport aux 2 précédents exercices, avec **une part stable de la vacance commerciale (13%) et une vacance liée aux opérations de démolition à venir dans le cadre du renouvellement urbain qui augmente fortement.**

2 000 logements étant prévus à la démolition, ces chiffres sont amenés à poursuivre leur progression.



# Accompagner nos clients

# Accompagner nos clients



L'amélioration de la qualité de service ainsi que la préservation du pouvoir d'achat des habitants constituent des enjeux phares de notre activité. Nos clients, pleinement parties prenantes, sont à nos côtés pour mener à bien cette mission. Nous veillons avec attention à la qualité de la relation bailleur-locataires qui s'appuie de plus en plus sur les nouvelles technologies.

## CONTRIBUER À PRÉSERVER LE POUVOIR D'ACHAT

Nous nous attachons à répondre à cet enjeu économique et social majeur par la réduction des charges liées aux consommations énergétiques des logements. Cette priorité se traduit par un plan stratégique et environnemental ambitieux visant à ramener, d'ici 2030, plus de 14 000 logements étiquetés E, F, ou G, soit les plus énergivores, à une étiquette C. Depuis 2013, ce plan nous a permis de faire progresser la proportion du parc en étiquettes A, B et C de plus de 25%. Quant à nos logements les plus énergivores (E, F et G), leur part diminue dans des proportions similaires. Cet engagement s'illustre également par des campagnes de sensibilisation en direction de nos clients, ainsi que des actions innovantes telles que l'achat groupé d'énergie.

### 2013-2018 : évolution du classement du patrimoine selon la consommation énergétique

	2013	2019
<b>A</b> bâti très performant	0,9%	1,9%
<b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	3,9%	8,4%
<b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	30,3%	33,7%
<b>D</b> 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	37,8%	35,4%
<b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	20,6%	15,8%
<b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5%	3,9%
<b>G</b> bâti énergivore	1,6%	0,9%

### UNE INITIATIVE INNOVANTE : L'ACHAT GROUPÉ POUR DES ÉNERGIES À TARIF NÉGOCIÉ

Partenord Habitat s'est mobilisé avec d'autres bailleurs, Place des Energies, courtier en énergie et l'Union régionale pour l'habitat Hauts-de-France (URH) afin d'organiser un achat groupé et négocié de gaz et d'électricité. Alors que le prix de l'électricité venait encore d'augmenter (+5,9% au 1er juin 2019), ces tarifs ont offert aux bénéficiaires la possibilité d'économiser sur un an l'équivalent d'une mensualité de gaz et d'électricité.



## PRENDRE EN COMPTE ET IMPLIQUER LES HABITANTS

Le plan de concertation locative (PCL) définit les modalités de la concertation applicables aux ensembles immobiliers de notre patrimoine, instaure les conseils de concertation locative et prévoit les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions. L'Office et les associations de locataires ont signé en 2019 le 6ème plan de concertation qui vient consolider une organisation participative et co-productive avec les associations de locataires au profit des clients-locataires.

**88 676€/an**

répartis entre  
les 4 associations élues par  
les locataires

**1 000€/an**

par association élue  
pour la formation

**400€/an**

pour toute association  
locale signataire d'une  
convention avec  
Partenord Habitat

Chaque année, les associations de locataires rencontrent les membres du Conseil d'administration de Partenord Habitat. En 2019, après la présentation du bilan de leur activité 2018, les débats ont porté sur le projet de la nouvelle convention d'utilité sociale en s'appuyant sur des initiatives concrètes menées au niveau local.

“

Avec l'aide des Compagnons bâtisseurs, j'ai pu refaire deux pièces de mon appartement. J'ai appris à faire des travaux ce qui m'a permis de continuer à aménager mon intérieur à mon goût.

*“ J'ai plaisir à  
rentrer chez moi ! ”*

**CHRISTINE DOCQUOIS**  
cliente à  
Coudekerque-Branche



“

Mon quartier va être entièrement réhabilité. Depuis le début du projet, je suis cliente-relais. A ce titre, je suis associée aux réunions et à certaines décisions. C'est important que l'on puisse dire ce dont on a besoin, ce que l'on préfère pour que nos appartements nous plaisent !

*“ Nous avons pu choisir  
les coloris de notre  
porte palière et du  
revêtement de sol ! ”*

**MADELEINE CASSEL**  
cliente-relais au  
faubourg de Béthune à Douai



## MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

Partenord Habitat s'est doté d'un outil d'évaluation en continu de la satisfaction clients. Dès que la demande de nos clients a été traitée, nous leur proposons de nous faire part de leur niveau de satisfaction en répondant à une enquête. Considérant qu'ils sont les plus à même de juger notre service et de nous dire comment progresser, l'opportunité leur est ainsi donnée de partager leur expérience qui est unique et de nous permettre de mieux comprendre leurs besoins pour mieux y répondre. Cette mesure en continu nous permet d'identifier nos pistes de progrès et d'ajuster notre service.

“

Bien souvent, on nous signale des dysfonctionnements avec certaines entreprises. Comme les clients les contactent directement, nous ne sommes pas toujours informés des problèmes et des délais annoncés aux locataires. Grâce à ces enquêtes, nous pouvons en avoir connaissance et réagir rapidement pour apporter une solution.



**HICHAM KHALFI**  
responsable clients à Lille

“

Le retour de chaque expérience est pris en compte pour améliorer notre organisation, nos réponses, mettre en place des actions correctrices qui bénéficieront à l'ensemble de nos clients pour améliorer leur bien-vivre au quotidien.



**DOMINIQUE GONTIER**  
directeur de l'agence de Maubeuge

## LE DIGITAL, UN ATOUT MAJEUR POUR ÊTRE PRÉSENT À TOUTES LES ÉTAPES DU PARCOURS CLIENT

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



### UNE APPLI TESTÉE POUR ACCOMPAGNER LES CLIENTS PENDANT LA RÉHABILITATION

Le projet de réhabilitation des 348 appartements du Faubourg de Béthune à Douai représente un enjeu majeur pour Partenord Habitat qui y investit près de 23 millions d'euros. L'application Smiile, plateforme numérique intergénérationnelle permet à l'entreprise Bouygues en charge du projet de publier des informations concernant le chantier à l'échelle du quartier. Cette application propose également de « chatter », de découvrir les événements près de chez eux, mais aussi de se rencontrer en partageant des compétences, des services ou encore des objets.



**Un habitat  
au plus près  
des bassins de vie**

# Un habitat au plus près des bassins de vie



Partenord Habitat accompagne les politiques urbaines et sociales des collectivités afin de permettre à l'ensemble des habitants de trouver à travers le logement social une réponse adaptée à leurs besoins, quel que soit l'endroit où ils souhaitent vivre dans le département. Les nouvelles réalités démographiques, sociales, familiales nous imposent d'adapter nos réponses aux attentes sociétales sur toute la chaîne du logement. Vieillesse de la population, évolution de la structure familiale, dégradation de la situation économique des ménages, difficultés d'accès des jeunes au logement sont autant d'enjeux sociaux nécessitant des réponses en termes d'habitat.

## DÉVELOPPER LE LOGEMENT SOCIAL EN MILIEU RURAL

A travers son action en direction des zones rurales et en particulier en direction des secteurs non couverts par une intercommunalité disposant des aides à la pierre, Partenord Habitat contribue à la préservation d'un développement équilibré des grandes métropoles et des plus petites communes du département. Le Département du Nord soutient financièrement son Office dans cet objectif de solidarité territoriale pour l'aménagement et l'attractivité des bourgs centres.



**Ors**  
9 logements locatifs individuels

## CONTRIBUER AU BIEN VIEILLIR

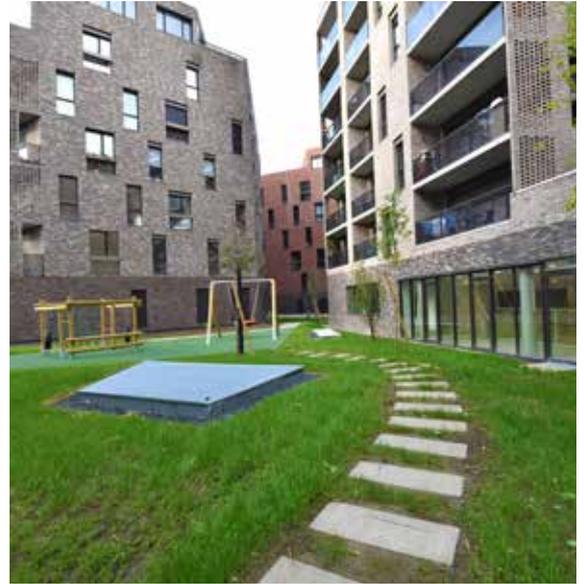
Le vieillissement de la population constitue un enjeu majeur. Dans la Métropole lilloise, la part de personnes âgées doublera en 15 ans. La question de la dépendance implique la mise en œuvre de solutions d'habitat et de services pour permettre le maintien à domicile des locataires âgés dans de bonnes conditions d'habitat et à un coût attractif, la plupart des locataires disposant de faibles ressources. Partenord Habitat participe aux côtés de la MEL à l'expérimentation d'un concept innovant qui se veut une solution intermédiaire entre logements ordinaires et logements spécialisés de type EHPAD. A Santes, la construction en cours de 30 logements intègre ainsi 8 logements « Octave » visant à développer une offre abordable à destination des seniors. L'objectif est de permettre aux habitants de vieillir dans de bonnes conditions et le plus longtemps possible à leur domicile. Ce concept propose un service d'accompagnement du vieillissement en logement (SAVELA) ayant vocation à assurer un suivi personnalisé des locataires et à impulser des liens de voisinage bienveillants et solidaires.



**Santes**  
30 logements dont 8 logements Octave destinés aux personnes âgées

## ŒUVRER EN FAVEUR DE LA MIXITÉ SOCIALE ET RÉSIDENTIELLE

Partenord Habitat acquiert auprès de Linkcity 96 logements dont 53 logements locatifs sociaux, 21 en accession sociale et 22 en usufruit locatif social (ULS). Outre la Vente en l'état de futur achèvement (VEFA) qui constitue une réelle opportunité pour contribuer à nos objectifs de production, en particulier dans les secteurs tendus, le partenariat public/privé que constitue l'ULS permet aux bailleurs sociaux de proposer des logements supplémentaires dans des zones en forte tension foncière. Cette opération globale de 148 logements, située au cœur de la ville de Lille, comporte ainsi une large part de logements sociaux, en location et en accession, des logements privés ainsi qu'un restaurant scolaire. La diversité de ce programme contribue à mettre en œuvre la mixité sociale et résidentielle en répondant aux besoins des ménages, sur le plan quantitatif bien sûr, mais aussi sur le plan qualitatif puisqu'il s'agit de développer, en centre-ville, une offre accessible et performante sur le plan énergétique. Enfin, 8 logements locatifs font partie du programme Octave développé par la Métropole Européenne de Lille dont l'objectif est de permettre aux habitants de vieillir dans de bonnes conditions et le plus longtemps possible à leur domicile.



### Lille

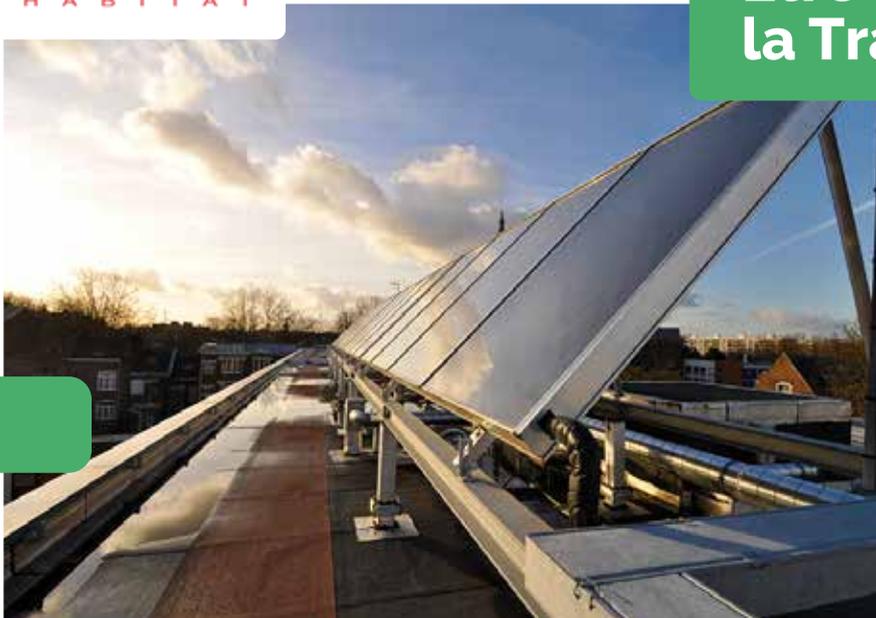
96 logements (53 logements locatifs sociaux, 21 en accession sociale et 22 en usufruit locatif social (ULS))





# Être un acteur de la Transition Énergétique

# Être un acteur de la Transition Énergétique



Partenord Habitat est engagé de longue date dans le développement durable et la transition énergétique. Réduire l'empreinte environnementale de notre parc de logements mais aussi de nos activités administratives, sensibiliser et impliquer les habitants constituent l'un des fondements de notre responsabilité sociétale, pleinement inscrit dans notre stratégie pour les dix années à venir.

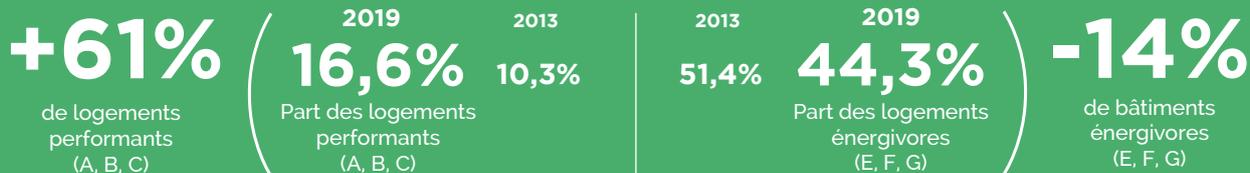
## AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

Notre plan stratégique énergétique et environnemental vise à réduire progressivement l'impact environnemental, hors NPNRU, de notre parc de logements au moyen de travaux de rénovation lourde. Le programme a pour ambition de ramener d'ici 2030 plus de 14 000 logements étiquetés E, F ou G en étiquette C nous permettant de contenir le coût de la facture énergétique des ménages que nous logeons au titre de notre action en faveur de l'inclusion sociale des familles et personnes les plus modestes et de réduire significativement l'empreinte énergétique du patrimoine.



### 2013 - 2019

évolution du classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre



## PROMOUVOIR LES BONNES PRATIQUES AUPRÈS DES HABITANTS

Partenord Habitat encourage les habitants à agir en éco-citoyen. L'ensemble des supports de communication relaie cette sensibilisation aux bons gestes à adopter et à la bonne utilisation des équipements pour occuper de manière optimale et économe leur logement. Plus concrètement, des actions sont mises en oeuvre pour les alerter, c'est le cas par exemple pour une surconsommation d'eau détectée lors de la régularisation de charges ou encore les inciter à faire des choix « verts » comme celui de l'électricité issue d'énergie 100 % renouvelable proposée lors de l'achat groupé d'énergies ou l'abandon du papier en optant pour des avis d'échéance et régularisation de charges dématérialisés.



**Agir pour l'emploi  
et l'économie locale**

# Agir pour l'emploi et l'économie locale



En tant que bailleur, nous menons d'importantes actions de développement, d'entretien et d'amélioration de notre parc immobilier. Notre métier de bailleur et de constructeur ainsi que le niveau de notre commande publique fait de nous un acteur économique régional majeur de soutien à l'activité des entreprises du BTP et à l'emploi local non délocalisable.

## LA CROISSANCE ET L'ENTRETIEN DU PARC, UN ENJEU ÉCONOMIQUE MAJEUR

L'entretien et la maintenance de nos 52 000 logements, les opérations de réhabilitation de notre patrimoine ainsi que la construction neuve représentent d'importants investissements qui viennent nourrir l'activité économique régionale.



**107M€**

investis dans secteur du BTP et de la maîtrise d'œuvre, contribuant à la création ou au maintien de **2500 emplois** directs et indirects

**222M€**

injectés dans la commande publique

**1 453**

entreprises prestataires dont **81%** d'entreprises régionales





## UNE ACTIVITÉ SOURCE D'EMPLOI LOCAL ET DURABLE

Nos quelque 877 salariés de qualifications diverses exercent leur métier au siège, au sein de nos agences et au cœur du patrimoine. Nous avons procédé à une centaine de recrutement en 2019. Cet emploi est non délocalisable et peu sensibles aux fluctuations économiques. D'autre part, notre commande publique nous a permis sur l'exercice 2019 de contribuer au maintien et à la création de plus de 2 500 emplois directs et indirects dans le seul secteur du BTP. Enfin, nous demandons à nos partenaires, dans la totalité de nos marchés de travaux et d'entretien, de mettre en œuvre une action d'insertion. Plus qu'un nombre d'heures à réaliser, l'objectif social poursuivi consiste à mettre en place le plus de parcours professionnels possibles. Il s'agit de donner à un public éloigné de l'emploi la possibilité de revenir à l'emploi durable par des missions capitalisant expérience et formation qualifiante. En 2019, 287 personnes ont bénéficié d'un contrat de travail ou d'un accompagnement au titre d'un parcours de retour à l'emploi dont 49 locataires de Partenord Habitat.



### La rencontre vers l'emploi au Faubourg de Béthune de Douai

Le 19 septembre 2019, 137 habitants du Faubourg de Béthune de Douai et des environs ont été conviés à une rencontre vers l'emploi. Il s'agissait, dans le cadre global de la réhabilitation des 348 logements du quartier, de proposer à ses habitants une véritable opportunité de rencontrer des entreprises qui recrutent dans le bâtiment, le nettoyage, les espaces verts ou encore les métiers de services et des partenaires de l'emploi et de la formation.



### Un petit-déj' pour l'emploi à Grande-Synthe

Cette initiative de Partenord Habitat a permis à nos locataires de Grande-Synthe et ses environs de rencontrer les partenaires locaux de l'accès à l'emploi. Ce moment convivial a permis aux habitants de s'informer sur les dispositifs d'insertion professionnelle existants.





**Développer et  
mobiliser  
le capital humain**

# Développer et mobiliser le capital humain



La motivation de nos salariés, leur bonne compréhension de notre projet et des enjeux qui sont les nôtres, l'adaptation au changement et de développement de leurs compétences sont des facteurs clés de la réussite de notre mission. A ce titre, développer et mobiliser le capital humain de l'entreprise constitue l'axe fondateur de notre politique RH.

## RENCONTRER

Le recrutement ne se fait pas que sur Internet, par des campagnes de mailing ou via les réseaux sociaux. Nous accordons une grande importance aux rencontres directes et spontanées que permettent ces événements, véritables opportunités pour les personnes en recherche d'emploi ou de stage. C'est également pour nous l'occasion de donner à l'office de la visibilité sur le marché de l'emploi, dans la mesure où nous sommes largement pourvoyeur d'opportunités et de débuchés en la matière.

### CHIFFRES CLÉS

2

Job dating

5

Forums

(dont 1 à Lille destiné aux allocataires du RSA)

“

On n'entend pas souvent un jeune dire : moi je veux travailler dans le domaine des Hlm ! Il dira plutôt : pour moi ce sera l'évènementiel, ou la grande distribution. Hors, les possibilités que nous offrons sont nombreuses et très motivantes sur de nombreux plans. C'est un véritable challenge à relayer pour la fonction RH



ROBERT DUBUIS

responsable développement RH

## RECRUTER

Pouvoir efficacement les postes disponibles est essentiel pour répondre aux enjeux stratégiques de l'entreprise.

### CHIFFRES CLÉS

59

recrutements en CDI

60

recrutements en CDD

(dont 5 contrats de professionnalisation)



## PROMOUVOIR LES TALENTS

A l'instar de la fonction recrutement, la recherche de talents à l'interne s'inscrit dans une gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences de façon à inscrire le processus dans une vision prospective des métiers et des parcours professionnels. Dans ce cadre, de réelles opportunités et perspectives d'évolution de carrière sont offertes aux collaborateurs au sein de l'entreprise.

### CHIFFRES CLÉS

**59**  
recrutements  
en CDI

**60**  
recrutements  
en CDD  
(dont 5 contrats de  
professionnalisation)

“

Lorsque je suis arrivée chez Partenord Habitat en 2012 j'étais chargée d'entretien et de maintenance. 4 ans plus tard, j'ai pu évoluer vers un poste de commerciale d'agence.

Depuis 2018, je suis technicienne d'agence.

Et toujours fidèle à l'agence de Bergues !



**CINDY DUFLOU**  
technicienne d'agence à Bergues

“

Je suis arrivé chez Partenord Habitat en décembre 2011 en tant que technicien d'agence à Villeneuve d'Ascq. J'ai ensuite évolué vers un poste de technicien conseil au sein de la direction territoriale de Lille métropole. En janvier 2019, j'ai intégré la direction de l'expertise et de l'habitat à la direction patrimoine en renfort technique dans un premier temps puis en qualité d'expert sécurité. Chaque poste était très intéressant et enrichissant, cela m'a permis d'acquérir des compétences qui me sont aujourd'hui très utiles !



**OLIVIER SOLYGA**  
expert sécurité

## FORMER

La formation professionnelle est un pilier essentiel de notre performance. Qu'il s'agisse d'accompagner le collaborateur dans l'exercice de son métier, pour monter en compétence ou dans le cadre d'une évolution professionnelle, la formation est à la fois un soutien à la gestion de carrière des salariés et un levier de compétitivité pour l'office.

- En 2019, **11 526 heures de formation ont été dispensées**





# Rapport sur l'attribution des logements

# Rapport sur l'attribution des logements



Notre mission en matière d'attribution des logements consiste à accueillir les ménages à revenus modestes, traiter prioritairement les ménages en grande difficulté, respecter l'objectif de mixité sociale, faciliter les parcours résidentiels et prendre en compte la diversité de la demande. Afin de garantir équité, transparence et d'être en prise directe avec les réalités territoriales, nous avons créé des commissions d'attribution décentralisées. Dans le strict respect de la réglementation, collaborateurs, élus locaux, administrateurs, agissent ainsi au plus près des besoins, en lien avec les spécificités de chaque territoire. Ce bilan des attributions est détaillé par territoire

## Partenord Habitat

### Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	14,89 %	< 20% des plafonds 43,36 %
25-29 ans	17,64 %	20-59 % des plafonds 35,63 %
30-64 ans	60,31 %	60-100 % des plafonds 19,36 %
> 65 ans	7,16 %	> 100 % des plafonds 1,01 %
		Hors plafonds 0,64 %
Nombre d'attributions : 4 359		Nombre de mutations : 601
Délai moyen d'attribution : 256,13 jours		Taux de rotation : 8,99 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,66 %		

Attributions aux publics prioritaires : 733, dont 21 dans le cadre du DALO et 712 au titre du PDALHPD (dont 194 sortants d'hébergement)

### L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	2,23 %	< 20% des plafonds 37,87 %
25-29 ans	6,03 %	20-59 % des plafonds 35,33 %
30-64 ans	65,62 %	60-100 % des plafonds 21,18 %
> 65 ans	26,12 %	> 100 % des plafonds 5,61 %
		Personnes isolées 44,70 %
		Familles monoparentales 22,45 %
		Couples 32,84 %

### L'offre

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	1040	239,18 €	12,03 %
T1 bis	153	244,71 €	13,07 %
T2	7 961	310,41 €	11,35 %
T3	15 481	354,86 €	11,15 %
T4	14 645	395,89 €	8,26 %
T5	4 579	448,91 €	7,64 %
T6	688	523,52 €	6,14 %
T7	78	569,60 €	7,69 %
T8	8	653,32 €	0,00 %
T9+	4	797,84 €	0,00 %

## Partenord Flandre Grand Littoral

### Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	18,76 %	< 20% des plafonds 45,09 %
25-29 ans	17,55 %	20-59 % des plafonds 33,82 %
30-64 ans	57,49 %	60-100 % des plafonds 19,00 %
> 65 ans	6,20 %	> 100 % des plafonds 1,61 %
		Hors plafonds 0,48 %
Nombre d'attributions : 1 242		Nombre de mutations : 205
Délai moyen d'attribution : 205,21 jours		Taux de rotation : 9,88 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,77 %		

Attributions aux publics prioritaires : 171, dont 2 dans le cadre du DALO et 169 au titre du PDALHPD (dont 34 sortants d'hébergement)

### L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	2,74 %	< 20% des plafonds 36,42 %
25-29 ans	5,91 %	20-59 % des plafonds 36,27 %
30-64 ans	63,31 %	60-100 % des plafonds 21,73 %
> 65 ans	28,04 %	> 100 % des plafonds 5,58 %
		Personnes isolées 44,11 %
		Familles monoparentales 21,22 %
		Couples 34,67 %

### L'offre

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	219	234,19 €	9,59 %
T1 bis	46	234,78 €	15,22 %
T2	1 717	303,22 €	10,53 %
T3	3 975	350,24 €	11,30 %
T4	4 443	393,76 €	9,35 %
T5	1 633	446,31 €	7,33 %
T6	287	529,07 €	8,71 %
T7	32	564,82 €	9,38 %
T8	3	658,67 €	0,00 %
T9+	2	797,84 €	0,00 %





**Partenord Habitat**

27, boulevard Vauban - BP 309 - 59020 Lille cedex

Tél. 03 20 78 56 00

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