



RAPPORT ANNUEL

# 2018

Agir au cœur des territoires

## ■ SOMMAIRE

Mission, vision, projet et valeurs .....	4
Maintenir le cap .....	6
Gouvernance et organisation .....	8
Produire un habitat au plus près des bassins de vie et de la diversité des besoins .....	10
Soutenir durablement l'économie régionale .....	20
Répondre aux défis du pouvoir d'achat, du lien social et de la proximité.....	28
Limiter notre impact environnemental .....	36
Assurer la solidarité envers les populations les plus fragiles .....	44
Données clés de l'exercice 2018 .....	50



## ■ Notre mission

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 le respect des engagements pris auprès de nos partenaires.

---

## ■ Notre vision

Mettre notre expertise et nos savoir-faire au service de la cohésion sociale et territoriale, à l'heure où les agglomérations et les bassins de vie connaissent des réalités économiques et sociales de plus en plus contrastées, et ainsi contribuer à permettre au logement social de jouer pleinement son rôle moteur de croissance et d'avenir.

---

## ■ Notre projet

Améliorer l'efficacité de notre organisation en mobilisant au mieux les moyens disponibles afin d'atteindre les niveaux de qualité et de performance qui assureront la pérennité de notre mission au service des Nordistes.

---

## ■ Nos valeurs

### LE RESPECT

Implique la prise en considération des demandes et besoins de l'ensemble de nos parties prenantes ainsi que la tenue de nos engagements.

### LA RESPONSABILITÉ

Se définit comme notre capacité à mesurer et à assumer la portée de nos décisions de façon à exercer notre métier dans un esprit de bien commun.

### LE PROGRÈS

Traduit notre volonté affirmée d'amélioration et d'innovation en vue de faire face en permanence aux nouveaux enjeux de l'entreprise.

### LA SOLIDARITÉ

Est inhérente à notre mission qui relève de l'obligation de porter assistance dans un objectif de cohésion sociale et de conditions de vie dignes.

### L'ÉQUITÉ

Induit notre capacité à répondre avec une attention et une efficacité égales à la diversité des besoins et des demandes de nos parties prenantes.

---



**MAX-ANDRÉ PICK**  
Président



**CHRISTOPHE BÉCUWE**  
Directeur général

## MAINTENIR LE CAP

Jamais le contexte de notre mission n'aura été aussi incertain qu'au cours de cette année 2018. Une année entière de mises au point depuis la loi de finances jusqu'à la loi ELAN, une année pour tenter de corriger les effets à court terme et les risques à plus long terme des réductions de loyer de solidarité et de l'augmentation de la TVA. Une année aussi pour prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de l'activité, pour préserver l'essentiel pour nos locataires et nos partenaires. L'essentiel pour nos locataires était de trouver les moyens nécessaires à l'entretien des logements, la rénovation et notre présence de proximité. En engageant 35 M€ de dépenses au titre de l'entretien et de la maintenance de nos logements nous avons certes dû réduire les ambitions qui étaient

les nôtres jusqu'alors mais nous avons pu garder un niveau d'intervention à hauteur moyenne de 750 € par logement.

Les ressources humaines indispensables à notre présence sur le terrain ont été, elles aussi, préservées.

Après avoir gelé, par mesure de précaution, les nouveaux ordres de service en réhabilitation, nous avons pu relancer, compte tenu des mesures de lissage dont nous avons eu connaissance au cours de l'exercice, les études nécessaires à un investissement de plus de 75 M€ pour la rénovation thermique d'une quinzaine de sites.

L'essentiel pour nos partenaires était de ne sacrifier ni la politique de la ville, ni l'action en direction du secteur rural. Là aussi pourtant le constat est clair : pour 564 logements nouveaux mis en service au cours de l'exercice, les ordres de service délivrés en 2018 ne concernent « que » 418 logements. La révision de nos approches en matière d'équilibre des opérations nous contraint à injecter plus de moyens propres dans un contexte où ceux-ci sont de plus en plus contingentés... Résoudre cette difficile équation pour chaque opération ne profite pas à la construction de logements neufs !

Malgré cela, nous n'avons pas sacrifié notre activité en secteur rural et au profit des communes moyennes et structurantes du Nord qui ont, plus que jamais, besoin d'un opérateur capable de s'adapter aux besoins de leurs territoires. Des projets d'ampleur émergent tandis que nous avons livré sur l'année 174 logements neufs dans les secteurs non couverts par une délégation des aides à la pierre.

2018 a été aussi l'occasion de réaffirmer notre engagement au titre de la rénovation urbaine. Nous nous préparons à la reconstruction/démolition de près de 2 000 logements ainsi qu'à la réhabilitation et la résidentialisation de 1 500 sur une douzaine de PRU.

Si nous avons fait ces choix, c'est aussi parce que nous ne voulions pas renoncer à assumer notre responsabilité au-delà du logement social même.

Responsabilité que nous avons vis-à-vis des acteurs essentiels de l'économie régionale que sont les entreprises du bâtiment. L'activité de Partenord Habitat en 2018 a contribué à créer ou maintenir près de 3 000 emplois directs et indirects dans ce secteur d'activité et a généré près de 106 000 heures d'insertion professionnelle sur ses chantiers.

Responsabilité aussi que nous avons vis-à-vis des jeunes et des générations à venir en agissant pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. Nos efforts dans le domaine de la construction neuve et de la rénovation thermique du parc portent leurs fruits : ces dernières années tandis que le parc a augmenté de 7,8 %, ses émissions de CO<sub>2</sub> ont baissé de 5,5 %.

Maintenir le cap, c'est donc ne renoncer ni aux solidarités humaines ni aux solidarités territoriales, c'est avoir conscience de l'impact de notre mission, au quotidien comme sur le long terme. Que cette conscience soit la plus largement partagée !

# GOVERNANCE

## Le conseil d'administration

### 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

## Les instances émanant du conseil d'administration

### LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

### LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURY

### LA COMMISSION DES FINANCES

### LA COMMISSION DU CONTENTIEUX

### LA COMMISSION DES INVESTISSEMENTS

## Le comité exécutif

- |   |  |
|---|--|
| + CHRISTOPHE BÉCUWE<br>DIRECTEUR GÉNÉRAL                              | + CHRISTIAN MOUCHARD<br>DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT PATRIMOINE            |
| + PASCAL DEGRAVE<br>SECRÉTAIRE GÉNÉRAL                                | + ISABELLE DEKEISTER<br>DIRECTRICE TERRITORIALE FLANDRE GRAND LITTORAL |
| + FRÉDÉRIC FOURET<br>DIRECTEUR DU DÉPARTEMENT CLIENTS                 | + PHILIPPE COLLART<br>DIRECTEUR TERRITORIAL LILLE MÉTROPOLÉ            |
| + SYLVIE BERNARD<br>DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES                | + MARC ALESSIO<br>DIRECTEUR TERRITORIAL HAINAUT DOUAISIS PÉVÈLE        |
| + PHILIPPE DEROSIER<br>DIRECTEUR DE L'ÉVALUATION ET DE LA PROSPECTIVE | + JEAN-MICHEL DE RÉ<br>DIRECTEUR TERRITORIAL SAMBRE AVESNOIS CAMBRÉSIS |

### 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

- + JEAN-CLAUDE BARBIER (ADEIC)
- + GÉRARD COPIN (CLCV)
- + STÉPHANIE BECQUET (INDECOSA-CGT)
- + PATRICIA VANDENHOEKE (CNL)

### SIÈGENT À TITRE CONSULTATIF

- + ERIC FISSE (COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT)
- + JEAN-LUC TEMPERMAN (SECRÉTAIRE DU COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE)
- + CHRISTEL FAGNIONI (REPRÉSENTANTE DES SERVICES DU DÉPARTEMENT)

# ORGANISATION

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







Résidence Albert Denvers - Armentières

## PRODUIRE UN HABITAT AU PLUS PRÈS DES BASSINS DE VIE ET DE LA DIVERSITÉ DES BESOINS

# 575

logements mis en service

Dont **491**  
hors QPV

**35**  
produits spécialisés

**64**  
logements acquis

# 418

logements mis en chantier

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.





## Prendre en compte les enjeux liés au vieillissement et au handicap

### Bois-Grenier

Ce programme mixte à forte vocation sociale entre dans l'orientation de la ville en faveur des familles, des seniors et des personnes en situation de handicap. Il se compose de 56 logements (38 locatifs, 12 en béguinage et 6 individuels en accession sociale à la propriété), 2 structures adaptées (une maison d'accueil spécialisée et une résidence avec services pour personnes âgées de 35 logements) ainsi que 5 locaux d'activité.

Opération réalisée avec le concours financier de



## De petites typologies pour répondre aux besoins des jeunes et des personnes âgées

### Le Cateau-Cambrésis

Ce programme s'inscrit dans la volonté de la commune d'améliorer son offre de logements neufs en proposant des petites typologies adaptées aux jeunes couples, aux seniors, et accessibles aux personnes à mobilité réduite. Au-delà, la résidence Città di Cave vise à dynamiser le centre-ville par un apport de population. Par sa performance énergétique, l'opération conjugue qualité environnementale et haute valeur ajoutée sociale en permettant aux locataires de maîtriser leurs dépenses énergétiques et de préserver leur pouvoir d'achat.

Opération réalisée avec le concours financier de



## Un programme complet pour développer l'offre de logements et l'accès à la santé

### Aulnoye-Aymeries

Dans cette double optique, la ville et Partenord Habitat ont imaginé un projet mixte capable de répondre aux enjeux locaux. La maison de santé permet à une ville de près de 9 000 habitants de renforcer son attractivité auprès de la population et auprès des professionnels de santé en proposant des locaux correspondant à leurs attentes, contribuant ainsi à lutter contre la désertification médicale. Les logements quant à eux visent à répondre à la forte demande locale pour des petites typologies.

Opération réalisée avec le concours financier de







## Chaque opération de logement social est une réponse sur mesure aux besoins et aux enjeux locaux, ce qui rend la qualité du partenariat local essentielle.

Logement des jeunes, des salariés, maintien des personnes âgées à domicile, phénomènes de décohabitation, insuffisance de l'offre, besoin de petites ou de grandes typologies, logements intermédiaire, social ou très social, ou encore nécessité d'apporter des réponses à des besoins spécifiques (logement pour personnes handicapées, pour jeunes travailleurs...) ... Chaque programme d'habitat est dimensionné pour répondre aux attentes des élus locaux et aux besoins de la population, actuels, mais aussi dans une dimension prospective afin que ces réponses soient, au regard du projet de territoire, pertinentes et durables (qualité de l'accès au logement des différentes populations, inscription dans les écoles...). Partenord Habitat dispose d'un ensemble de compétences et de savoir-faire lui permettant de définir un programme d'habitat adapté aux enjeux locaux, qu'il s'agisse de construire du neuf destiné à la location ou à l'accession sociale à la propriété, de valoriser des bâtiments existant en transformant l'usage par l'acquisition-amélioration.



## Bourbourg 11 LOGEMENTS ACQUIS AMÉLIORÉS : RÉPONDRE AUX BESOINS DES FAMILLES ET RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ DE LA COMMUNE

11 logements de l'ancienne gendarmerie de Bourbourg, repris en gestion par Partenord Habitat en 2010, ont fait l'objet d'un programme d'acquisition-amélioration. Les travaux avaient pour objectif une performance thermique globale à même de limiter les charges des occupants. S'ajoute à ce programme un traitement des espaces extérieurs et de la voirie privée pour favoriser un cadre de vie agréable.

Opération réalisée avec le concours financier de



### ÉCHANGE



avec **Philippe Collart**, directeur territorial Lille Métropole

**Comment prenez-vous en compte la diversité des besoins dans votre approche du développement de l'offre ?**

*“ Les besoins sont nombreux et les enjeux, variés. Vieillesse de la population, décohabitation, besoins émanant de populations spécifiques telles que les personnes âgées dépendantes ou en situation précaire, colocation... sont autant de problématiques sociétales auxquelles Partenord Habitat est en capacité d'apporter des réponses concrètes. Pour agir efficacement, notre organisation, au cœur dans les territoires, est parfaitement dimensionnée pour nous permettre d'être le partenaire que nous voulons être auprès des élus communaux et intercommunaux : un partenaire solide, pleinement ancré dans les réalités des territoires dans lesquels il œuvre au quotidien, en capacité de fédérer toute ses capacités d'action au service du projet local lié à la politique du logement. ”*

**Comment définiriez-vous votre valeur ajoutée sur le plan des partenariats ?**

*“ Toute notre activité, de l'attribution des logements à l'acte de construire en passant par les politiques techniques ou encore la qualité de service, s'inscrit dans la logique de cette organisation de proximité. D'un bout à l'autre de la chaîne de notre activité, nous sommes présents aux côtés des collectivités. Au regard de cet ancrage local, notre valeur ajoutée, c'est notre capacité à mettre en œuvre efficacement les politiques liées à l'habitat et à en rendre compte auprès de nos partenaires. ”*

**“ D'un bout à l'autre de la chaîne de notre activité, nous sommes présents aux côtés des collectivités, ”**

### ÉCHANGE



avec **Francis Bassemon**, Maire de Bourbourg

**En quoi ce programme répond-il aux enjeux de votre commune sur le plan de l'habitat ?**

*“ Ces logements individuels apportent aux habitants un habitat de grande qualité à plus d'un titre : qualité sonore, confort et surtout, qualité environnementale. J'ajoute que l'opération a été bien menée : il faut noter la difficulté de conduire de tels travaux lorsque les habitants sont sur place, ce n'est pas facile à mettre en œuvre, mais tout le monde a été satisfait. ”*

**Quel bilan faites-vous aujourd'hui de cette opération ?**

*“ C'est tout bénéfique pour la ville ! Nous avons à côté du lotissement un établissement scolaire dont la fréquentation va se trouver accrue du fait de l'arrivée de nouvelles familles. Cela conforte le nombre d'habitants dans la ville et c'est, pour nos communes rurales, l'un des atouts du logement social. Sur ce point, je veux ajouter que de nombreux ménages, de nombreuses familles ne pourraient, sans les bailleurs sociaux, sans Partenord Habitat qui compte 200 logements ici à Bourbourg, se loger dans de bonnes conditions. Les bailleurs sociaux proposent des logements performants, sur le plan de la qualité du bâti et du prix. Ils sont indispensables à nos communes. ”*

**“ C'est tout bénéfique pour la ville !, ”**

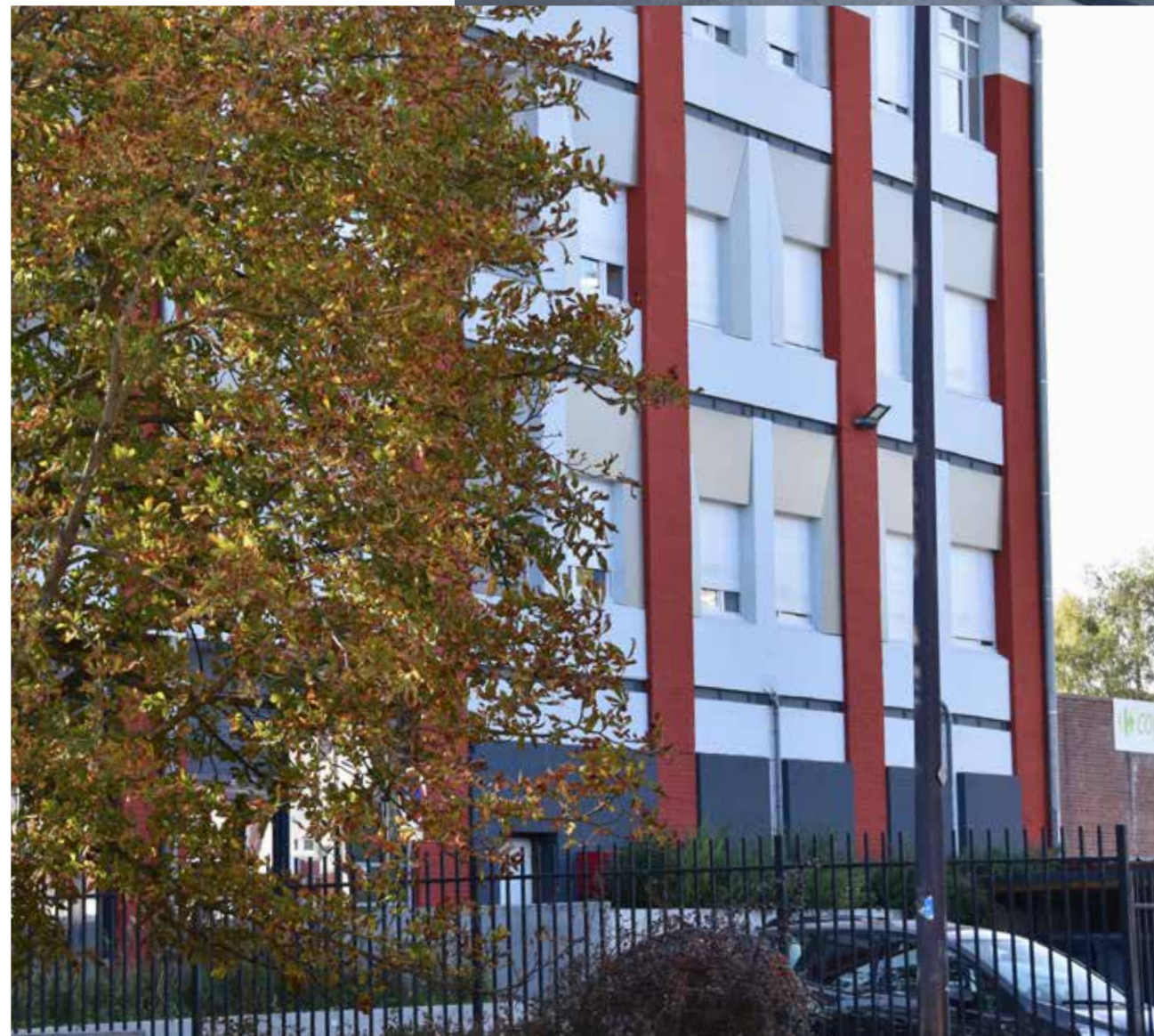


## Restructurer le patrimoine urbain pour diversifier l'habitat et développer la proximité

### Roubaix

Les 48 logements collectifs locatifs livrés dans le cadre de cette opération vont, par la variété de leur typologie, répondre à une forte demande locale, contribuer à la mixité sociale et intergénérationnelle et bénéficier d'un service de proximité puisque la nouvelle agence Partenord Habitat est installée en pied d'immeuble. L'ensemble, issu de la requalification d'une ancienne ruche d'entreprises, contribue à la revalorisation du tissu urbain.

Opération réalisée avec le concours financier de



## Dynamiser la ville par un apport de population et adapter l'offre aux besoins locaux

### Aniche

Cette opération de 15 logements individuels dont 8 acquis améliorés et 7 neufs vient dynamiser la ville par un apport de population tout en permettant à la commune de proposer à ses administrés un habitat adapté à leurs besoins. En complément des produits neufs, un ensemble immobilier, propriété de Partenord Habitat, auparavant habitations et locaux à usage de caserne de gendarmerie, a été entièrement restructuré pour répondre aux exigences thermiques actuelles et aux besoins locaux sur le plan des typologies.

Opération réalisée avec le concours financier de



## Redimensionner l'habitat existant pour favoriser une offre très sociale, condition essentielle pour la qualité de la vie locale

### Hondschoote

Partenord Habitat utilise également l'acquisition-amélioration de logements « à l'unité » pour répondre aux besoins résidentiels des familles cumulant des difficultés financières et sociales, dont la situation nécessite la proposition d'un habitat adapté, et le cas échéant, d'une solution accompagnement. Propriétaire d'un ensemble immobilier de 2 logements collectifs, construits en 1930, acquis-améliorés en 1995 et récemment, fortement dégradés, Partenord Habitat a opté pour une redistribution des logements permettant la création d'un logement supplémentaire très social. Cette solution permet de répondre à la demande locale pour de petites typologies et d'améliorer la performance thermique de l'existant pour préserver le pouvoir d'achat des locataires.

Opération réalisée avec le concours financier de







**Tourcoing**  
**21 LOGEMENTS EN**  
**LOCATION-ACCESSION :**  
**PERMETTRE À CEUX QUI LE**  
**SOUHAITENT DE DEVENIR**  
**PROPRIÉTAIRE A DES CONDITIONS ABORDABLES**



Partenord Habitat encourage l'accèsion à la propriété des ménages ayant un budget limité. Si c'est la volonté d'un grand nombre d'entre eux, les tensions sur le pouvoir d'achat, le prix des biens constituent un frein réel. Pour sécuriser le parcours d'accèsion, Partenord Habitat propose des prix de vente maîtrisés ainsi que des garanties de rachat et de relogement, qu'il s'agisse de bien à la vente dans le parc existant ou dans le neuf.

**TÉMOIGNAGE**



**Mélanie Barbe,**  
**jeune propriétaire**  
**d'un appartement dans**  
**la métropole lilloise**

*“ Je ne connaissais pas ce dispositif de location-accesion - louer puis acheter à un prix avantageux. Pour moi, cela a été une véritable opportunité. Grâce à la TVA et aux frais de notaire réduits, à l'exonération de la taxe foncière pendant 15 ans, j'ai pu acheter un appartement neuf ce qui n'aurait pas été possible sans cela. J'ai apprécié ne pas avoir à faire de travaux et de pouvoir poser mes meubles tout de suite. Et les garanties de rachat et de relogement sont pour moi une réelle sécurité.”*

**TÉMOIGNAGE**



**Nicole Snauwart,**  
**locataire, souhaitait**  
**demeurer dans sa**  
**commune**

*“ Je ne pouvais pas rêver mieux ! Je suis bien ici et j'espère y rester longtemps. Je ne pouvais pas rester dans mon ancien logement au 5<sup>ème</sup> étage et je voulais rester à Wervicq-Sud où je suis depuis l'âge de 10 ans. J'en ai 77 et aller habiter ailleurs, ce n'est pas évident. Ici, il y a beaucoup de mouvement, je ne suis jamais seule. Le contact humain, c'est important pour moi. J'ai emménagé le 23, le 24, des voisins m'ont demandé si tout allait bien. Que demander de plus ?”*



**Wervicq Sud**  
**65 LOGEMENTS**  
**COLLECTIFS LOCATIFS**



La résidence « l'Orée du Bois » accueillant des personnes âgées autonomes a ouvert ses portes en 1986. L'établissement, situé en plein centre de la commune, à proximité immédiate des commerces et services, construit dans un parc aménagé était occupé à 60%, et méritait une modernisation. La ville et Partenord Habitat ont entrepris d'adapter la résidence aux exigences contemporaines et ont élaboré un projet pluriel de plus de 14 M€ afin d'offrir un nouveau visage à l'Orée du Bois. Cette opération ambitieuse mêle réhabilitation, restructuration et construction neuve. Mise aux normes, éco-performance, accessibilité, préservation architecturale de l'édifice néo-flamand, ouverture sur la ville, cette opération est emblématique du savoir-faire de l'Office et d'un partenariat local réussi.

*Opération réalisée avec le concours financier de*







## SOUTENIR DURABLEMENT L'ÉCONOMIE RÉGIONALE

**Création/maintien**  
de plus de

**2 900**

emplois directs et indirects  
dans le bâtiment

**1 345**

au titre de la construction neuve

**1 565**

au titre de la réhabilitation, de  
l'entretien et de la maintenance  
du parc

**760**

collaborateurs dans le Nord

**100**

recrutements

**Clause d'insertion**

**300**

contrats de travail/accompagnements  
au titre d'un parcours de retour à  
l'emploi

Dont **40**  
locataires

Partenord Habitat exerce sa mission sociale au-delà de son rôle premier qui est de permettre à chacun de se loger en fonction de ses besoins et de façon abordable. En poursuivant en tant que bailleur une politique ambitieuse de développement, 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, il soutient l'emploi par l'optimisation de sa commande publique, faisant de lui un acteur économique régional de premier plan.



## Des débouchés importants pour les entreprises régionales

Satisfaire les besoins en logement dans les territoires implique un ensemble d'activités liées à la production, ainsi qu'à l'entretien et la maintenance, au quotidien, d'un patrimoine de qualité. Autant de fonctions qui offrent des débouchés économiques importants aux entreprises du bâtiment ainsi qu'aux entreprises de service (nettoyage, entretien des espaces...) et favorisent un soutien à l'emploi local non délocalisable.

En 2018, en ayant accru l'offre de 575 logements et en ayant réhabilité 960, Partenord Habitat a investi près de 86 millions d'euros dans l'économie régionale, contribuant ainsi au maintien/à la création de 2 900 emplois directs et indirects. Il est à noter que cet argent investi est essentiellement produit par les loyers des locataires.

Nos opérations d'investissement sont aussi autant d'opportunités d'agir en faveur de l'insertion professionnelle et du retour à l'emploi par le biais de la clause d'insertion. 300 personnes ont ainsi pu bénéficier d'un contrat de travail ou d'un accompagnement en vue d'un retour à l'emploi en 2018. Partenord Habitat est aussi directement pourvoyeur de près de 800 emplois dont les 2/3 sont des collaborateurs de proximité, intervenant au contact de nos 100 000 clients-locataires, au cœur du patrimoine.

L'engagement de Partenord Habitat et des collectivités partenaires, au-delà de développer une offre de logements de qualité, a un effet levier important sur l'économie locale des territoires qui vont aussi bénéficier d'un apport supplémentaire en taxe foncière et en taxe d'habitation.



## TÉMOIGNAGES

Nos marchés d'entretien courant, qui font l'objet d'un renouvellement tous les 4 ans, représentent **17** corps d'état et **168** marchés pour un montant total de **105 M€** et un nombre d'interventions en logements et en parties communes estimées à **32 000** (soit une moyenne de 125 bons de commande par jour). Flandre Artois est l'une des 4 entreprises titulaires d'un contrat d'entretien sur le lot plomberie/sanitaires-chauffage (territoire de Flandre Grand Littoral).



**Jean-François Etienne,**  
Président directeur général de Flandres Artois

*“ Notre partenariat avec Partenord Habitat est très important. Nous venons de décrocher un marché à bons de commande, ce qui est une réelle opportunité pour notre entreprise mais aussi pour l'emploi local car cela va nous permettre d'embaucher. ”*

**71** entreprises majors dans l'activité du BTP sont intervenues au cours de l'exercice sur **190** chantiers, pour un montant de plus de **38 M€**. Sogea Caroni, filiale de Vinci Construction France, intervient sur nos opérations de construction et de réhabilitation.



**Teddy Maus,**  
Directeur de l'agence réhabilitation Sogea Caroni – Vinci Construction France

*“ L'activité de Partenord Habitat, c'est de l'activité pour Sogea Caroni et c'est par conséquent de l'emploi local. Partenord Habitat réalise sa mission de bailleur social et soutient notre activité. C'est un partenariat gagnant-gagnant. ”*

En 2018, Partenord Habitat a travaillé avec **782** TPME (très petites et moyennes entreprises) sur **316** chantiers pour un montant de plus de **111 M€**. Axian, spécialisée dans le secteur d'activité des travaux d'installation d'équipements thermiques et de climatisation. Son effectif compte 19 salariés.



**Freddy Spillemaecker,**  
directeur d'Axian

*“ Dès la création de notre entreprise, Partenord Habitat a été un tremplin. Notre partenariat représente la moitié de notre chiffre d'affaires et l'emploi de 9 personnes par an. Avec Partenord, on arrive à créer un lien entre le monde du travail et les jeunes en difficulté, notamment par le biais de l'insertion de personnes avec des parcours parfois un peu compliqués. Partenord Habitat est une marche pour remettre ces personnes sur le marché du travail. ”*



## La réhabilitation, un levier pour l'emploi

### Coudekerque-Branche RÉHABILITATION DE 202 LOGEMENTS



**6,7 M€**  
investissement

**19**  
mois de travaux

**30 €**  
emplois indirects

**33 160 €**  
par logement

**75**  
emplois directs

Estimation théorique du gain de pouvoir  
d'achat pour le locataire : **335 € /an**

### Anhiers RÉHABILITATION DE 70 LOGEMENTS



**4,5 M€**  
investissement

**19**  
mois de travaux

**20 €**  
emplois indirects

**64 200 €**  
par logement

**50**  
emplois directs

Estimation théorique du gain de pouvoir  
d'achat pour le locataire : **702 € /an**

### Cambrai RÉHABILITATION DE 46 LOGEMENTS



**2,5 M€**  
investissement

**15**  
mois de travaux

**11 €**  
emplois indirects

**56 500 €**  
par logement

**27**  
emplois directs

Estimation théorique du gain de pouvoir  
d'achat pour le locataire : **248 € /an**

### Hellemmes RÉHABILITATION DE 112 LOGEMENTS



**4,1 M€**  
investissement

**16**  
mois de travaux

**18 €**  
emplois indirects

**36 700 €**  
par logement

**46**  
emplois directs

Estimation théorique du gain de pouvoir  
d'achat pour le locataire : **407 € /an**



# LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE : UNE ACTIVITÉ AUX BÉNÉFICES SUBSTANTIELS POUR LA SOCIÉTÉ

## Loos

Réhabilitation de 248 logements collectifs  
Site en quartier prioritaire de la ville

### PROGRAMME

- Travaux thermiques
- Sécurité et mise aux normes
- Amélioration
- Restructuration de 70 logements
- Désamiantage

### COÛT

- 15,7 M€, soit plus de 63 000 €/logement

### ENVIRONNEMENT

Émission totale de CO2 (t. éq. CO2)

Avant travaux : 9,6 t. éq. CO2/m<sup>2</sup>.an

Après travaux : 3,5 t. éq. CO2/m<sup>2</sup>.an

Soit une économie réalisée de 6,1 tonnes

80 000 000 kWh Cumac valorisables sur le marché des certificats d'économie d'énergie (CEE), représentant 360 000 € qui seront réinvestis dans les opérations de réhabilitation

### POUVOIR D'ACHAT

Estimation théorique du gain pour le locataire : 250 €/an



### EMPLOI

- 48 mois de travaux
- 21 entreprises intervenantes
- 170 emplois directs
- 65 emplois indirects

### INSERTION

- Objectif : 8 700 heures > Réalisé : 10 900 heures
- 4 jeunes recrutés en contrat de professionnalisation, puis en CDI
- Prolongement par un chantier d'insertion de 24 mois







Résidence l'Orée du Bois - Wervicq Sud

### Evolution globale du montant des loyers

**2016 : 0%**

**2017 : 0%**

**2018 : 1,1%**

> Loyer moyen 2018 :  
**353 €**/mois

### Plan stratégique énergétique et environnemental

Objectif 2030 :

ramener **14 000** logements étiquetés **E, F** ou **G** en étiquette **C**

> Budget : **490 M€**,

augmenté de **75 M€** pour compenser l'impact de la loi de finances 2018

> Objectif réalisé à plus de **37%**

> Part des logements étiquetés A, B, C passée de

**35% à 43%** en 5 ans

La préservation du pouvoir d'achat est un enjeu phare de notre activité dans la mesure où les dépenses liées au logement impactent largement et de plus en plus le revenu disponible des ménages, en particulier des plus modestes. Nous intégrons pleinement cet enjeu économique et social en agissant sur le couple loyer/charges dans l'objectif de contenir la perte, voire de retrouver un peu de pouvoir d'achat. Maintenir la cohésion sociale implique également dans le contexte existant de renforcer la proximité et le lien social, véritables piliers de la relation client.

**RÉPONDRE AUX DÉFIS  
DU POUVOIR D'ACHAT, DU LIEN SOCIAL  
ET DE LA PROXIMITÉ**



## Des logements à prix abordable pour soulager le budget des ménages

Partenord Habitat s'attache à limiter voire réduire le poids du logement dans le budget des ménages, tant sur le plan du loyer que sur celui des charges afin de préserver le pouvoir d'achat des habitants.



### ÉCHANGE



avec **Hervé Souloumiac**, directeur commercial Flandre Grand Littoral

#### En quoi le logement social améliore-t-il le pouvoir d'achat des ménages ?

*“ Avant de parler de notre action sur les charges, il faut rappeler que la fourniture de loyers bas est le cœur de notre objet social. Les Hlm, pour habitation à loyer modéré, ont vocation à être loués à prix attractifs, et par conséquent, à favoriser la consommation de biens et services des ménages qui en bénéficient. Ils permettent aux ménages ne pouvant se loger dans le parc privé, d'accéder à un habitat de qualité, dans des territoires, des villes où, sans l'habitat social, cela aurait été exclu pour des raisons économiques. ”*

#### Vos loyers sont inférieurs aux loyers du parc privé ?

*“ C'est le cas. A Dunkerque par exemple, un type 4 se loue en moyenne 690 €/mois, alors qu'un même bien sera proposé par Partenord Habitat à 450 € mensuels environ. On peut dire qu'habiter un logement social, c'est faire des économies. ”*

**“ Habiter un logement social, c'est faire des économies ”**

### TÉMOIGNAGE



#### Samantha Lemière, locataire à Lomme, a eu besoin de se rapprocher de son lieu de formation dans la métropole lilloise

*“ Je vivais à Saint-Jans-Cappel, mais suite à une séparation, je me suis retrouvée seule avec mon fils. J'avais besoin de me rapprocher de ma famille et de mon lieu de formation au métier d'assistante de vie aux familles. Partenord Habitat m'a proposé un logement ici, à Lomme, près de ma famille et dans la ville même de mon lieu de formation. Seule avec mon fils, c'est compliqué et donc, avoir un logement comme celui-ci, avec un loyer modéré en pleine métropole, c'est génial, parce qu'à côté on peut malgré tout se faire un peu plaisir et, surtout, faire plaisir au petit. ”*

### Le « loyer bas » : une forte valeur ajoutée

La première valeur créée concerne chaque ménage logé pour lequel le prix du logement est d'emblée source d'économie. C'est aussi une source d'épanouissement pour les habitants dans la mesure où le loyer bas va de pair

- Avec la qualité : nos logements sont très bien entretenus et ce, dans la durée, parce que cela répond à notre objet social et nous devons un service de qualité aux ménages que nous logeons, mais aussi parce que nous sommes amenés à assurer la gestion locative des biens que nous proposons sur le long terme.

- Avec la sécurité : sans dimension spéculative liée à notre activité de bailleur, l'occupant n'a pas la crainte de voir appliquer à son loyer des augmentations excessives ou la fin de son bail, y compris dans un contexte économique tendu.

La deuxième valeur est liée à l'affectation des résultats d'exploitation à la pérennisation et au développement du parc, témoignant de l'efficacité du modèle économique en question : la construction neuve et la réhabilitation sont financées par les locataires eux-mêmes pour les générations futures et par des fonds publics productifs.

La troisième valeur est celle de la limitation à la dépendance aux fonds publics : plus les loyers sont bas, moins l'Etat verse d'APL. En l'occurrence, les loyers Hlm sont les plus bas.

Enfin, le loyer limité, en endiguant le risque de dérive voire de basculement lié à une charge excessive de loyer pesant sur les ménages, limite la dépense publique des collectivités locales.





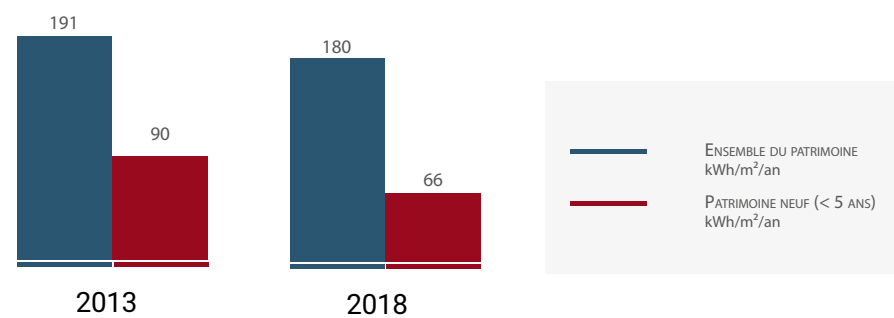
## Agir sur la facture énergétique des ménages

Réduire les charges de consommation de nos clients-locataires, d'autant plus que notre parc est occupé par une population fragile, constitue une priorité. Notre plan stratégique énergétique et environnemental définit les orientations patrimoniales qui conduiront la rénovation thermique du parc d'ici 2030, permettant de ramener plus de 14 000 logements étiquetés E, F ou G en étiquette C. 1/3 de ce programme d'intervention estimé à plus de 490 M€ est réalisé. Si les conséquences des mesures de la loi de finances pour 2018, plus clairement appréhendées depuis la fin du premier semestre 2018 ont amené l'Office à revoir le rythme de ses investissements, l'augmentation des moyens affectés à la rénovation thermique du parc autorise aujourd'hui une accélération du programme d'intervention avec une augmentation des dépenses de l'ordre de 75 M€ pour la période 2021-2025.

### 2013 - 2018 : évolution du classement énergétique du patrimoine

	2013	2018
<b>A</b> bâti très performant	0,9%	1,7%
<b>B</b> 51-90 kWh/m <sup>2</sup> /an	3,9%	7,7%
<b>C</b> 91-150 kWh/m <sup>2</sup> /an	30,3%	33,3%
<b>D</b> 151-230 kWh/m <sup>2</sup> /an	37,8%	36%
<b>E</b> 231-330 kWh/m <sup>2</sup> /an	20,6%	15,6%
<b>F</b> 331-450 kWh/m <sup>2</sup> /an	5%	4%
<b>G</b> bâti énergivore	1,6%	0,5%

### 2013 - 2018 : évolution de la performance énergétique du patrimoine



## TÉMOIGNAGE



### Lucienne et Michel Goethals, locataires, réalisent une économie mensuelle de 50 €

“ Nous sommes très satisfaits des travaux qui nous permettent d'économiser de l'argent que l'on peut consacrer à autre chose. C'est beaucoup mieux isolé, et, en tout, cela nous fait une économie d'une cinquantaine d'euros par mois. ”

#### Rexpoëde RÉHABILITATION THERMIQUE DE 36 LOGEMENTS

Partenord Habitat a procédé, dans le cadre de son plan stratégique énergétique et environnemental, à la réhabilitation de 36 logements individuels. Le remplacement du chauffage électrique par une installation de chauffage au gaz avec production d'eau chaude sanitaire par une chaudière à condensation, la mise en place d'une VMC hygroréglable, l'isolation des combles, le remplacement des portes d'entrées, velux et fenêtres ont contribué à ramener les maisons de l'étiquette G à l'étiquette C. Le coût des travaux est de plus de 26 000 € par logement.





## Une organisation au plus près de nos clients

Notre organisation au cœur des territoires et au plus près de nos locataires s'inscrit dans la recherche constante d'une forte réactivité, en adéquation avec les besoins de chacun des territoires et des sites, à tous les niveaux de la 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 afin d'éviter les situations de dérive. Actuellement, 18 agences, 21 points services et 10 loges de responsable d'immeubles remplissent cette fonction.

### 18 agences

L'agence décline la stratégie de Partenord Habitat au niveau de son territoire. Son positionnement favorise la proximité géographique et humaine, ce qui permet à l'Office d'exercer sa mission dans des conditions optimales d'écoute et de dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes sur le terrain.

### 21 points service

Le point service implanté au cœur de nos résidences assure la gestion quotidienne d'un patrimoine de 800 logements en moyenne. Lieu dédié à l'accueil de nos clients-locataires, les collaborateurs y traitent l'ensemble des demandes.

### 10 loges « Accueil résidents »

La loge « Accueil résidents » est présente dans chacune de nos résidences nécessitant, au regard des réalités socio-économiques du territoire dans lesquelles elles sont implantées, une proximité renforcée.

## Développer la qualité du traitement des demandes de nos clients

La relation au quotidien avec nos clients s'appuie sur un ensemble de canaux que sont les lieux traditionnels d'accueil physique (agences, points service et loges des responsables d'immeubles), le téléphone et le web par le biais de l'espace clients notamment. Chacune de ces solutions fait l'objet d'une amélioration continue :

- L'implantation de nos lieux d'accueil n'est pas figée et s'adapte en permanence aux besoins locaux ;
- L'accueil physique fait l'objet de formations en continu de nos collaborateurs et d'amélioration des lieux d'accueil ;

- Les requêtes des clients formulées par téléphone et par internet font l'objet d'une prise en charge par notre centre de relations clients ;
  - Nous développons l'envoi des SMS pour communiquer auprès des clients sur des sujets liés directement à leurs préoccupations ;
  - L'extranet clients se voit enrichi en continu de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités. Après l'avis d'échéance en 2017, en 2018, la régularisation de charges a été digitalisée et rendue ainsi accessible sur le web à l'ensemble de nos locataires.
- Dans ce contexte de diversification des canaux et d'adaptation permanente aux nouvelles technologies (SMS, nomadisme...), l'ensemble du dispositif a pour objectif d'être efficient. Ainsi, l'enjeu réside dans l'efficacité globale de la prise en charge et du traitement des requêtes de nos clients et ce, quel que soit le canal.

## REGARDS CROISÉS



### Delphine Djivandjy, locataire

*« C'est très pratique d'avoir une responsable d'immeubles en voisine : ça facilite les interventions, à tout moment, et ça améliore la qualité de service, forcément. Après, on est tous bien conscients que c'est aussi ici qu'elle vit et, quand on est en dehors des horaires de travail, on fait vraiment attention de ne la déranger qu'en cas d'urgence... Et puis, c'est sûr que le voisinage crée des liens. Je ne voudrais qu'elle parte pour rien au monde ! On a trop besoin d'elle ! »*



### Alexandra Hubben, responsable d'immeubles

*« Ce que j'aime surtout, c'est la relation avec les locataires. C'est un aspect humain qui diversifie le métier. On sort, on rencontre les gens, on leur parle, on les aide. Je me sens utile et au service des gens, notamment des personnes âgées. Du coup, ils ont confiance en moi et je fais tout pour leur montrer qu'ils peuvent continuer à me faire confiance. J'apprécie beaucoup cet aspect humain du métier. »*







La Maison des Voisins (habitat participatif) - Lille

## Plan stratégique énergétique et environnemental

> Part des logements en **étiquette A, B, C** portée de

**10,3%** à **16,18%**

> Part des logements en **étiquette E, F, G** ramenée de

**51,4%** à **45,7%**

> **Emissions de gaz à effet de serre** du patrimoine locatif entre 2013 et 2018 ramenées de

**39,8** à **38** kg d'éq.CO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>/an

Pour améliorer la performance énergétique des bâtiments, les pouvoirs publics incitent à procéder à des travaux de rénovation énergétique dans les logements anciens. Dans ce cadre, notre plan stratégique énergétique et environnemental vise à réduire progressivement l'impact environnemental de notre parc de logements au moyen de travaux de rénovation lourde. Malgré l'intégration dans notre patrimoine de logements anciens à rénover par le biais d'acquisitions de patrimoine, nous parvenons à réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et à installer un cercle vertueux entre défi énergétique et développement de l'offre dans un contexte tendu.

# LIMITER NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL



**ÉCHANGE**



avec **Dany Turpin**, directeur technique Dunkerque Grand Littoral

**Quelles sont les ambitions de Partenord Habitat sur le plan de la rénovation thermique ?**

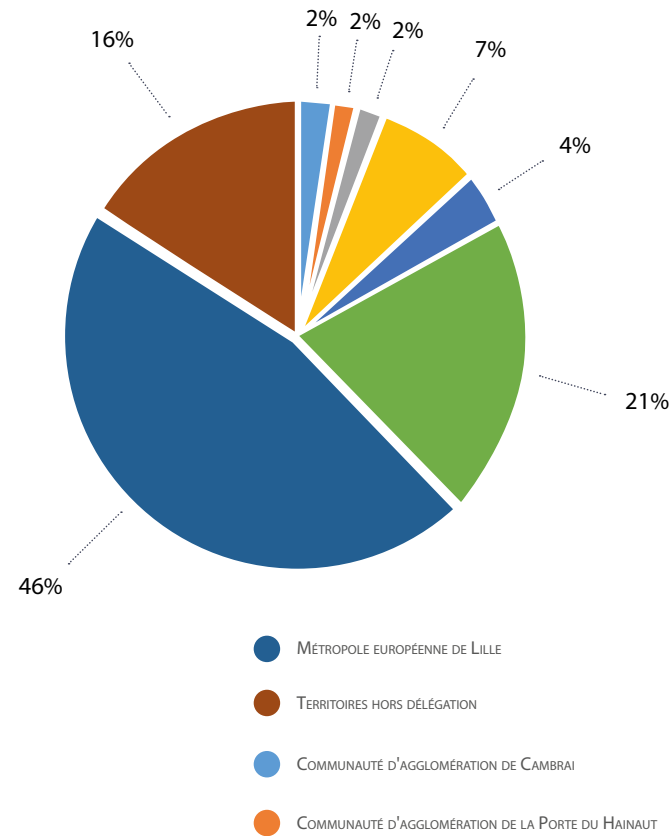
“ Notre plan stratégique énergétique et environnemental définit les orientations patrimoniales qui encadrent, hors NPNRU, notre programme de rénovations thermiques du parc ancien jusqu'en 2030. Ce plan nous permet de ramener plus de 14 000 logements étiquetés E, F ou G en étiquette C. Si l'objet premier est de contenir le coût de la facture énergétique des ménages que nous logeons et, à ce titre, relève avant tout de notre action en faveur de l'inclusion sociale des familles et personnes les plus modestes, il s'agit aussi de réduire significativement l'empreinte énergétique du patrimoine. Notre ambition est de mener à bien ce double impératif.”

**Où en êtes-vous ?**

“ Plus d'un tiers du programme est réalisé ou en cours de travaux, un tiers est validé ou à l'étude et un tiers environ reste à engager. Pour répondre aux besoins de réhabilitation et aux objectifs imposés par la réglementation, Partenord Habitat fait des choix budgétaires très volontaristes. D'année en année, le nombre de logements rénovés sur le plan énergétique augmente. Nos efforts nous ont permis en 5 ans de réduire le parc très énergivore de près de 7% et d'accroître le parc dit performant de près de 6%.”

**Notre plan stratégique énergétique et environnemental vise à concilier performances économique et écologique „**

**Répartition territoriale du plan stratégique énergétique et environnemental**



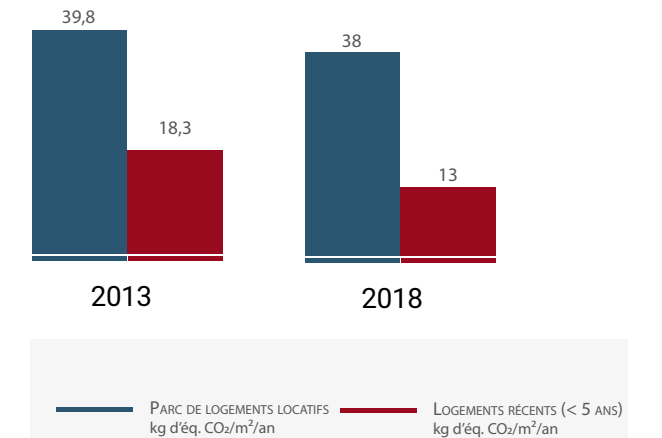
Plus de 14 000 logements étaient en étiquette E, F et G, au total, avant le dernier achat groupé de 1 125 logements de 2018. Pour près de 8 800 logements, ces études et les travaux sont encore à engager. Or, les conséquences des mesures de la loi de finances pour 2018, plus clairement appréhendées depuis la fin du premier semestre 2018, de même que le pacte précité signé le 25 avril 2019 en préalable de la préparation du projet de loi de finances pour 2020, ont permis à l'Office de revoir le rythme de ses investissements. L'augmentation des moyens affectés à la rénovation thermique du parc autorise aujourd'hui une accélération du programme d'intervention avec une augmentation des dépenses de l'ordre de 75 M€ pour la période 2021-2025.

**2013 - 2018 : évolution du classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre**

	2013	2018
<b>A</b> < 6 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	0,1%	0,54%
<b>B</b> 6-10 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	1%	2,36%
<b>C</b> 11-20 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	9,2%	13,28%
<b>D</b> 21-35 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	37,5%	38,57%
<b>E</b> 36-55 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	29,9%	28,98%
<b>F</b> 56-80 kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	18,4%	13,76%
<b>G</b> > 80kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /an	3,1%	2%
données non disponibles	0,8%	0,5%

Entre 2013 et 2018, le parc a augmenté de 6,6 % grâce à une construction neuve performante sur le plan énergétique, mais aussi à l'acquisition de patrimoine le plus souvent énergivore et pour cette raison, intégrée au fil de l'eau à notre programme de rénovation thermique. Malgré l'impact sur le niveau de performance globale du parc, les émissions à l'échelle de l'ensemble de notre patrimoine diminuent, démontrant ainsi que les actions de rénovation et la sensibilisation des habitants portent leurs fruits.

**2013 - 2018 : évolution de la performance moyenne du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre**





**Cambrai**  
RÉHABILITATION DE 46 LOGEMENTS



Réduction CO<sub>2</sub>  
**109 t.**

	Moyenne/logement des émissions de CO <sub>2</sub> (kg éq. CO <sub>2</sub> /an)	Emissions totales de CO <sub>2</sub> (t éq. CO <sub>2</sub> )
Avant réhabilitation	4 870	224
Après réhabilitation	2 500	115

**Armentières**  
RÉHABILITATION DE 244 LOGEMENTS



Réduction CO<sub>2</sub>  
**126 t.**

	Moyenne/logement des émissions de CO <sub>2</sub> (kg éq. CO <sub>2</sub> /an)	Emissions totales de CO <sub>2</sub> (t éq. CO <sub>2</sub> )
Avant réhabilitation	1 485	362,33
Après réhabilitation	970	236,75

**Annoeullin**  
RÉHABILITATION DE 126 LOGEMENTS



Réduction CO<sub>2</sub>  
**60 t.**

	Moyenne/logement des émissions de CO <sub>2</sub> (kg éq. CO <sub>2</sub> /an)	Emissions totales de CO <sub>2</sub> (t éq. CO <sub>2</sub> )
Avant réhabilitation	1 239	156,10
Après réhabilitation	761	95,87

**Dunkerque**  
RÉHABILITATION DE 52 LOGEMENTS



Réduction CO<sub>2</sub>  
**54 t.**

	Moyenne/logement des émissions de CO <sub>2</sub> (kg éq. CO <sub>2</sub> /an)	Emissions totales de CO <sub>2</sub> (t éq. CO <sub>2</sub> )
Avant réhabilitation	335	72
Après réhabilitation	90	18



## Un nouveau siège social intégré à une opération globale : un programme immobilier innovant et responsable

### Lille

#### PROGRAMME

Siège social de Partenord Habitat  
Commerces, bureaux  
50 logements locatifs

#### INVESTISSEMENT

Logements : 7 M€  
Bureaux et commerces : 11,8 M€  
Siège social : 19,6 M€

#### UN ÉDIFICE NOUVELLE GÉNÉRATION

Avec la construction de ce bâtiment, Partenord Habitat développe de nouvelles solutions en adéquation avec les objectifs de la troisième révolution industrielle et affirme son engagement en faveur du développement durable. Un panel de solutions complémentaires les unes des autres visant à trouver un équilibre entre innovation, garantie de résultats et maîtrise économique a été retenu tels que l'éclairage intelligent, la récupération des panneaux solaires, ou encore l'énergie fatale. Sur ce point, le bâtiment disposera de sources d'apports internes conséquents à l'origine d'apports thermiques excédentaires. Plutôt que d'être dissipées, elles seront récupérées et déchargées vers les logements, ce qui diminuera leur consommation d'électricité. L'opération s'inscrit ainsi pleinement dans la dynamique de la troisième révolution industrielle régionale et contribue à repenser le parc immobilier au moyen de nouvelles méthodes de gestion de l'énergie reposant sur la convergence d'intérêts, propres à accompagner efficacement la transition énergétique.







Foyer d'accueil médicalisé pour adultes avec autisme - Watrelos

## ASSURER LA SOLIDARITE ENVERS LES POPULATIONS LES PLUS FRAGILES

### Relogement des publics prioritaires

Objectif 2018 : **671** attributions

Réalisé : **581** attributions,

> Soit **86,7%** de l'objectif

### Relogement des personnes sortant d'hébergement

Objectif 2018 : **172** attributions

Réalisé : **132** attributions,

> Soit **76,7%** de l'objectif

**1 500**

équivalents logements

**5** foyers de jeunes travailleurs

**3** EHPAD

**11** foyers d'accueil pour personnes  
en situation précaire

**5** établissements publics  
départementaux de soin, d'adaptation et  
d'éducation

**8** foyers pour personnes âgées

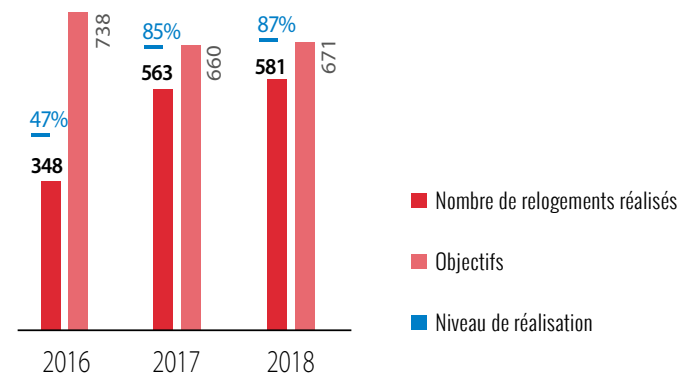
Maintenir le droit au logement, prévenir les situations de précarité, faciliter l'autonomie des familles, tels sont les fondements de notre contribution à la cohésion sociale dans les quartiers. Partenord Habitat s'appuie depuis une vingtaine d'années sur un réseau d'associations pour accompagner le parcours résidentiel des plus démunis. Le développement de produits adaptés aux difficultés rencontrées vient compléter le dispositif.



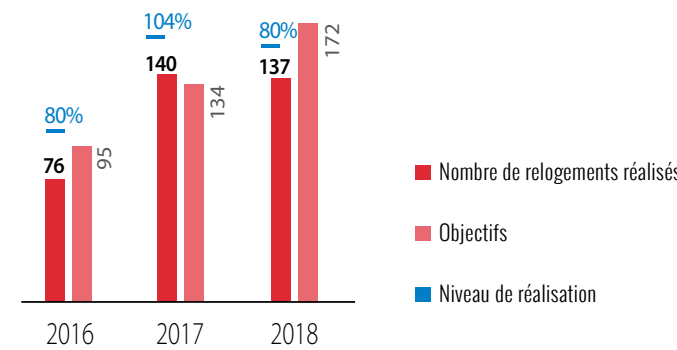
## Contribuer au relogement des publics prioritaires

Partenord Habitat contribue à l'accès au logement des publics les plus fragiles à travers des actions relevant du Droit au logement opposable (DALO) et du Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). En 2018, le nombre de logements fixé par une convention de réservation était de 671 (soit 16% des obligations des bailleurs dans le département). 581 familles ont bénéficié d'un logement de l'Office dans ce cadre (soit 21% des relogements des bailleurs dans le département). Le relogement accompagné des sortants d'hébergement constitue un axe fort de cette politique. Partenord Habitat est engagé dans le dispositif « 10 000 logements accompagnés » lancé par l'Etat et l'Union sociale pour l'habitat. Une expérimentation avec l'association Eole sur 2 ans a permis de positionner 35 ménages sur le dispositif et d'en reloger 21 (dont 10 par Partenord Habitat). En 2019, Partenord Habitat s'engage dans 3 nouvelles actions sur les périmètres de Dunkerque Grand Littoral et de la Métropole européenne de Lille.

### Evolution du nombre de relogements dans le cadre du contingent préfectoral



### Evolution du nombre de relogements des personnes sortant d'hébergement



## ECHANGE



avec **Sébastien Delplanque**, responsable commercial et social

**Dans quel cadre s'inscrit votre action en faveur du relogement des publics prioritaires et des personnes sortant de structure d'hébergement ?**

“ Les bailleurs bénéficiant de subventions de l'Etat doivent réserver un certain nombre de logements pour reloger les publics dits prioritaires relevant du droit au logement opposable (DALO) et du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD) piloté par l'Etat et le Département. L'objectif de ces dispositifs est de garantir le droit à un logement à toute personne qui, résidant en France de façon stable et régulière, n'est pas en mesure d'accéder à un logement décent ou de s'y maintenir. ”

**Comment vous êtes-vous organisés pour obtenir cette progression sensible ?**

“ Plusieurs actions ont été menées : formation, amélioration des procédures, mobilisation des collaborateurs, suivi des résultats, développement du travail transversal. Si ces moyens ont été déployés, c'est bien parce qu'au départ, il y a une volonté de l'entreprise de renforcer ses engagements en faveur du droit au logement pour tous ! ”

“ Il y a une volonté de l'entreprise de renforcer ses engagements en faveur du droit au logement pour tous. ”

## Aider les familles les plus fragiles à se maintenir dans les lieux

L'accompagnement social vise à aider les familles les plus fragiles à se maintenir dans les lieux. Celui-ci s'inscrit dans un dispositif global de prévention des exclusions et s'appuie sur une gestion rigoureuse des impayés, visant à prévenir les situations d'expulsion pour impayés de loyers en s'appuyant sur notre gestion de proximité, un accompagnement social adapté, pris en charge par des professionnels, ainsi qu'un accompagnement social.

### Bilan 2014 - 2018

Nombre de ménages logés : **+ 7,22%**

Nombre de clients ayant plus de 3 parts à charge de retard de loyer : **- 5 95%**

Ratio dette/quittancement à risque : **34% (- 2,6%)**

## La clause d'insertion : un bilan en constante évolution

Obligatoire pour les travaux réalisés dans les quartiers prioritaires de la ville, la clause d'insertion n'est pas imposée par la loi dans les autres quartiers. Pour autant l'Office l'impose aux entreprises prestataires répondant aux appels d'offres pour tous les marchés de travaux (réhabilitation, construction) et certains marchés d'entretien courant (plomberie, assainissement, ascenseurs...). Cette clause exige d'inclure un quota d'heures de travail réservé aux personnes inscrites dans un parcours d'insertion professionnelle.

### Bilan 2018

**105 945** heures effectuées, soit 58 équivalent temps plein pour 299 bénéficiaires

**39** opérations de travaux, 5 marchés d'entretien courant, 4 marchés d'insertion concernés

**95** entreprises et associations concernées





## Loger les jeunes issus de l'Aide sociale à l'enfance (ASE)

Partenord Habitat accompagne le Département dans la mise en place de solutions visant à favoriser le relogement des jeunes issus de l'Aide sociale à l'enfance, âgés de 18 à 21 ans et jusque-là placés sous la protection du Département. L'enjeu est de leur permettre d'accéder au logement de droit commun tout en sécurisant leur entrée et en assurant les conditions de leur maintien en favorisant :

- L'apprentissage de l'autonomie : les jeunes de 16 à 18 ans sont accueillis en semi-autonomie avant d'accéder à un logement classique avec un accompagnement éducatif adapté et l'entrée du jeune dans le dispositif EVA à sa majorité. Pour cela, 11 logements destinés à l'hébergement sont loués aux 3 Maisons sociales de l'enfance et de la famille présentes sur le territoire de la MEL, 5 sont mobilisés sous ce statut sur le Dunkerquois avec l'AAE et l'AFEJL.
- L'accompagnement à l'entrée dans le logement : dans le cadre de l'appel à projet « 10 000 logements accompagnés », une action est mise en œuvre avec l'AFEJL concernant l'accès au logement de jeunes majeurs issus de l'Aide sociale à l'enfance. Elle concerne les jeunes de 18/24 ans seuls ou en couple, sans hébergement ou en structure d'hébergement et ayant un projet professionnel. 7 jeunes sont actuellement accompagnés dans ce cadre.

- La colocation : une expérimentation de colocation étudiante en logement social locatif est menée à Marly pour les jeunes issus de l'Aide sociale à l'enfance ayant un statut d'étudiant, de lycéen ou d'apprenti. 5 jeunes en ont bénéficié. 4 sont actuellement logés dont 3 anciens mineurs non accompagnés (MNA).
- Le relogement direct, initiée en 2016, trouve actuellement son plein essor sur le territoire de la Métropole européenne de Lille grâce à un partenariat efficace avec la DTPAS de la Métropole lilloise. Sur les 40 demandes de logement traitées dans ce cadre, 22 personnes ont été relogées par Partenord Habitat, 6 par d'autres bailleurs.

D'autre part, le relogement des mineurs non accompagnés fait l'objet d'un axe de travail spécifique dans le cadre du groupement TRAJET financé par le Département pour accompagner ces jeunes dans leur insertion sociale et professionnelle. Des conventions de réservation de logement pour l'hébergement des mineurs sont signées : 24 logements peuvent dans ce cadre être attribués au titre du groupement sur l'ensemble du département. 15 d'entre eux sont occupés par 2 à 3 mineurs.



### TÉMOIGNAGE



### Sonia Fedele, locataire à Villeneuve d'Ascq a bénéficié d'une solution lui permettant d'accueillir son petit frère.

*“ Lorsque j'ai bénéficié de ce relogement, cela faisait quelque temps que je cherchais un appartement. J'avais déjà atteint la limite d'âge pour l'hébergement en famille d'accueil et il devenait urgent pour moi d'obtenir un logement. Je me suis tournée vers l'agence Partenord Habitat de Villeneuve d'Ascq où j'ai bénéficié d'un vrai suivi. Ma référente était à l'écoute de mes besoins et m'a trouvé cet appartement très rapidement. J'ai maintenant un réel confort, une certaine stabilité et plus d'autonomie. Mais le plus important pour moi, cela reste la prise en compte de mes besoins particuliers et notamment par rapport à la situation de mon petit frère. Il arrive lui aussi en limite d'âge pour l'hébergement en famille d'accueil et je savais que j'aurai besoin d'un espace pour une seconde personne afin d'accueillir mon frère. Partenord Habitat a pris cela en compte dans mon accompagnement et m'a proposé un logement vraiment adapté à ma situation. J'étais justement à l'instant au téléphone avec une assistante sociale pour établir un planning d'accueil pour mon frère. ”*

## Favoriser des solutions résidentielles adaptées aux besoins émanant de populations spécifiques

Partenord Habitat apporte son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles adaptées aux besoins des personnes dont les difficultés ne sont pas ou pas seulement financières. Investisseur, maître d'ouvrage et propriétaire d'établissements spécialisés, Partenord Habitat développe toute la gamme de produits du logement social pour répondre à la diversité des situations et des besoins des territoires et confie à des associations spécialisées ou aux services de l'État et des collectivités la gestion et l'exploitation de ces structures.

Structures d'hébergement temporaire pour les ménages et personnes les plus fragiles quand l'accès direct au

logement n'est pas possible, ou dans le cadre d'un parcours de réinsertion, hébergements et logements adaptés à des situations spécifiques de handicap moteur ou mental, foyers de jeunes travailleurs, destinés à des jeunes en mobilité professionnelle dans l'attente d'une stabilisation dans un logement, foyers de logements étudiants, résidences permettant l'accueil d'adultes en situation d'exclusion du fait d'un handicap psychique et gérées par des services médicosociaux et psychiatriques.... Nos compétences concourent à trouver des solutions intermédiaires et adaptées pour chacun.



### Wattrelos FOYER D'ACCUEIL MÉDICALISÉ POUR ADULTES AVEC AUTISME

Le FAM de Wattrelos héberge 22 adultes en chambre et permet 10 places supplémentaires en accueil de jour. Le foyer comprend tous les locaux et équipements nécessaires à la vie quotidienne et à temps complet des adultes : espaces d'hébergement, d'activités, de soins ou encore de relaxation destinés aux résidents, locaux fonctionnels pour les équipes d'accompagnement. L'objectif est de permettre aux résidents de bénéficier d'un accompagnement personnalisé répondant à leurs besoins et aspirations dans tous les aspects de la vie. Le FAM est situé sur le même îlot que le centre hospitalier, cette proximité permettant de faciliter l'accès aux soins mais aussi de mutualiser certains services comme la livraison de repas confectionnés au centre hospitalier.

#### INVESTISSEMENT : plus de 4,3 M€

La redevance mensuelle est financée par le Département du Nord. Les frais de fonctionnement sont assumés par le Département du Nord pour la partie hébergement et par l'Agence régionale de santé pour la partie soins.







Chiffres clés

Bilan financier

Rapport sur l'attribution  
des logements

## **DONNÉES CLÉS DE L'EXERCICE 2018**



# Chiffres clés

## Patrimoine

### Nombre de logements

**46 616**  
logements

**44 338**  
logements locatifs répartis dans  
303 communes du département

**71%**  
de logements collectifs

**37%**  
de logements en zone  
urbaine prioritaire



### Croissance du parc

Total	2016	2017	2018
Logements	44 735	46 167	46 616
Locatifs	42 451	43 899	44 338
Équivalents	2 284	2 268	2 278

Taux de croissance du parc entre 2016 et 2018 : 4,2 %



### Répartition

#### Par catégorie

0,17 %	0,85 %	0,07 %	1,96 %	93,9%	3,75 %
PSLA	loyers maîtrisés	intermédiaires	social intermédiaires	social	très social

#### Par typologie

2,74%	17,81%	34,54 %	32,87 %	10,2 %	1,75 %
T1	T2	T3	T4	T5	T6 et +

#### Par période de construction

1,78 %	48,95 %	28,59 %	21,18 %
1949	1949-1974	1975-2004	près 2004

## Clients

### Nombre de personnes logées

**100 000**  
personnes logées

Dont **12,05%**  
des titulaires des baux ont plus de  
65 ans

**58,72 %**  
des ménages reçoivent des aides  
au logement

### Attribution des logements

**4 507** 2016    **4 612** 2017    **4 777** 2018

## Collaborateurs

### Nombre de salariés

**758**  
2018

**744**  
2017

**730**  
2016

### Nombre de recrutements

**100**  
2018

## Chiffre d'affaires (M€)

**200**  
2018

**203**  
2017

**201**  
2016

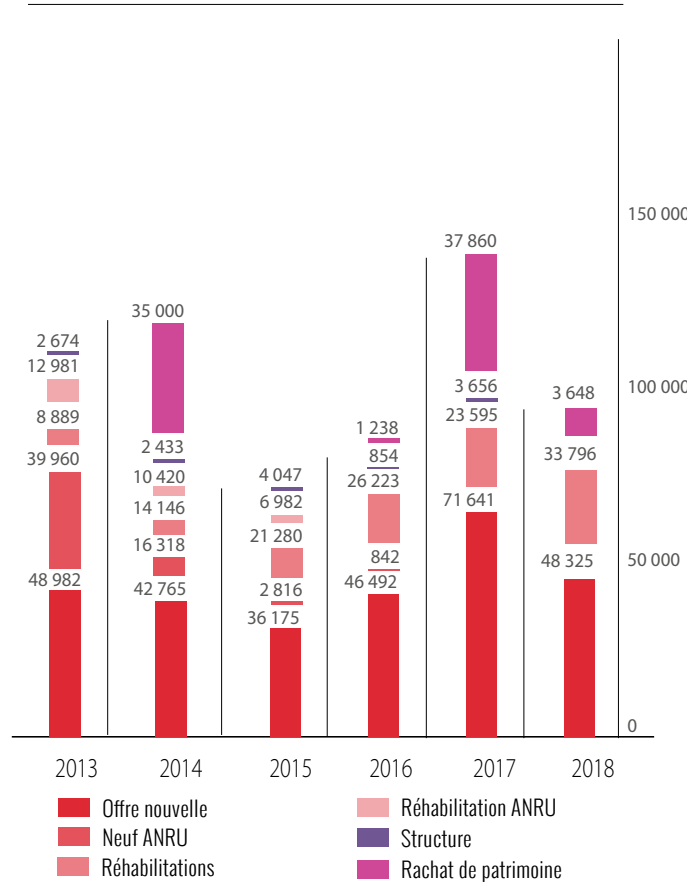




# Chiffres clés

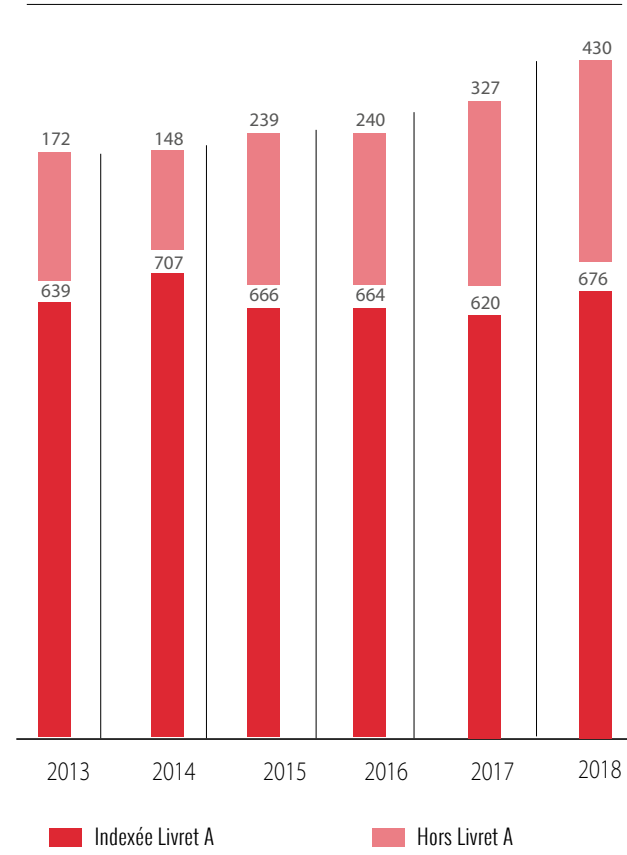
## L'investissement

(en milliers d'euros)

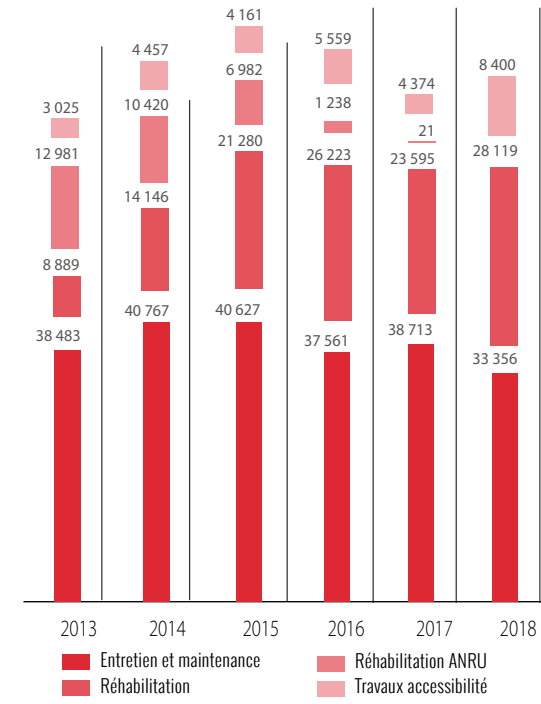


## Évolution de la dette

(en milliers d'euros)



## La réhabilitation et l'entretien du parc

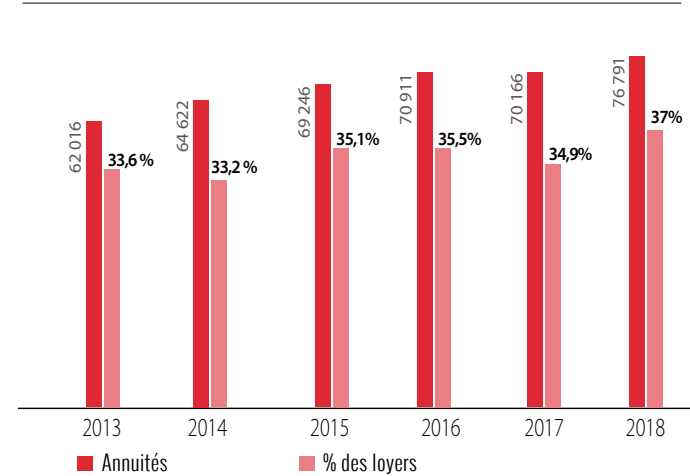


## Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 200 M€ en 2018 (contre 203 M€ en 2017). En 2018, notre parc s'est accru de 449 logements, atteignant un total de 46 616 logements au 31 décembre 2018.

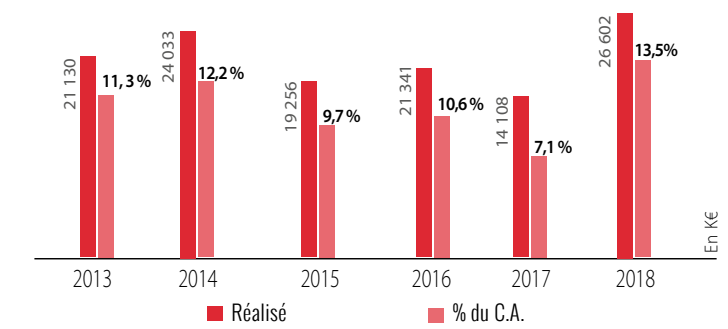
## Annuités financières

(en millions d'euros)



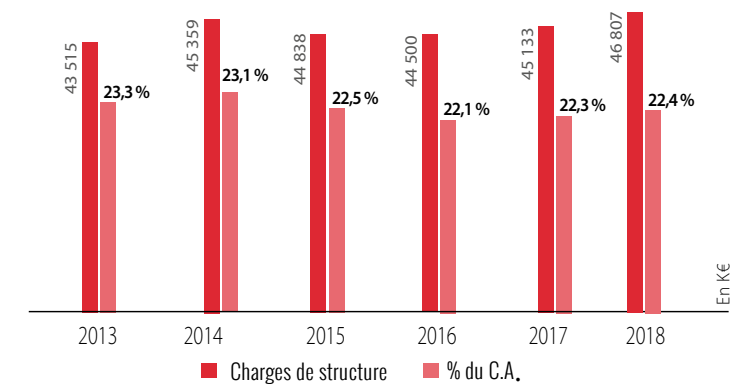
## La capacité d'autofinancement

La CAF de Partenord Habitat s'élève à 26 602 K€ en 2018. Cette CAF permet à Partenord Habitat de dégager des moyens financiers pour la construction de logements neufs et pour la réhabilitation des logements existants.



## Les charges de structure

Les charges de structure sont restées stables en 2018 à 22,4% du CA contre 22,3% en 2017.





# Rapport sur l'attribution des logements

## Partenord Habitat

Les attributions				L'offre					
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	16,33 %	< 20% des plafonds	40,49 %	Personnes isolées	T1	1 041	227,86 €	15,11 %	
25-29 ans	18,13 %	20-59 % des plafonds	36,61 %	Familles monoparentales	T1 bis	153	250,83 €	15,53 %	
30-64 ans	58,32 %	60-100 % des plafonds	21,31 %	Couples	T2	7 971	297,84 €	11,75 %	
> 65 ans	7,22 %	> 100 % des plafonds	1,09 %		T3	15 414	351,48 €	10,85 %	
Nombre d'attributions : 4 777				Nombre de mutations : 637					
Délai moyen d'attribution : 241,67 jours				Taux de rotation : 9,8 %					
Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,95 %									
Attributions aux publics prioritaires : 581, dont 26 dans le cadre du DALO et 555 au titre du PDALHPD (dont 137 sortants d'hébergement)									
L'occupation sociale									
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	3,24 %	< 20% des plafonds	35,64 %	Personnes isolées	T4	14 621	397,46 €	8,37 %	
25-29 ans	6,84 %	20-59 % des plafonds	35,36 %	Familles monoparentales	T5	4 381	453,57 €	8,25 %	
30-64 ans	66,14 %	60-100 % des plafonds	21,78 %	Couples	T6	683	523,57 €	8,25 %	
> 65 ans	23,77 %	> 100 % des plafonds	7,22 %		T7	78	564,47 €	5,26 %	
						T8	8	626,12 €	0,00 %
						T9+	4	767,13 €	0,00 %

## Partenord Flandre Grand Littoral

Les attributions				L'offre					
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	18,37 %	< 20% des plafonds	43,58 %	Personnes isolées	T1	218	232,54 €	15,25 %	
25-29 ans	17,98 %	20-59 % des plafonds	36,89 %	Familles monoparentales	T1 bis	46	240,99 €	13,73 %	
30-64 ans	57,67 %	60-100 % des plafonds	18,83 %	Couples	T2	1 717	302,25 €	11,18 %	
> 65 ans	5,99 %	> 100 % des plafonds	0,47 %		T3	3 974	350,84 €	11,50 %	
Nombre d'attributions : 1 285				Nombre de mutations : 210					
Délai moyen d'attribution : 196,17 jours				Taux de rotation : 10,25 %					
Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,96 %									
Attributions aux publics prioritaires : 142 au titre du PDALHPD (dont 25 sortants d'hébergement)									
L'occupation sociale									
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	3,60 %	< 20% des plafonds	34,38 %	Personnes isolées	T4	4 451	393,23 €	8,87 %	
25-29 ans	6,55 %	20-59 % des plafonds	36,41 %	Familles monoparentales	T5	1 629	445,10 €	7,49 %	
30-64 ans	64,44 %	60-100 % des plafonds	22,01 %	Couples	T6	286	526,17 €	7,41 %	
> 65 ans	25,40 %	> 100 % des plafonds	7,20 %		T7	32	569,44 €	3,03 %	
						T8	3	658,67 €	0,00 %
						T9+	2	797,84 €	0,00 %

## Partenord Hainaut Douaisis Pévèle

Les attributions				L'offre					
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	16,16 %	< 20% des plafonds	43,77 %	Personnes isolées	T1	105	230,45 €	18,25 %	
25-29 ans	17,40 %	20-59 % des plafonds	34,79 %	Familles monoparentales	T1 bis	23	218,26 €	17,86 %	
30-64 ans	61,28 %	60-100 % des plafonds	19,53 %	Couples	T2	1 308	301,56 €	14,20 %	
> 65 ans	5,16 %	> 100 % des plafonds	1,91 %		T3	2 894	356,07 €	11,14 %	
Nombre d'attributions : 891				Nombre de mutations : 99					
Délai moyen d'attribution : 226,43 jours				Taux de rotation : 10,79 %					
Taux d'effort moyen des clients entrants : 32,25 %									
Attributions aux publics prioritaires : 110 au titre du PDALHPD (dont 24 sortants d'hébergement)									
L'occupation sociale									
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	3,03 %	< 20% des plafonds	36,21 %	Personnes isolées	T4	2 402	413,72 €	8,26 %	
25-29 ans	6,36 %	20-59 % des plafonds	36,55 %	Familles monoparentales	T5	984	470,95 €	9,67 %	
30-64 ans	68,35 %	60-100 % des plafonds	20,25 %	Couples	T6	215	526,53 €	9,21 %	
> 65 ans	22,26 %	> 100 % des plafonds	6,99 %		T7	13	624,56 €	7,14 %	
						T8	1	637,28 €	0,00 %
						T9+	-	- €	0,00 %

## Partenord Lille Métropole

Les attributions				L'offre					
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	15,91 %	< 20% des plafonds	37,79 %	Personnes isolées	T1	694	226,31 €	14,07 %	
25-29 ans	19,03 %	20-59 % des plafonds	36,65 %	Familles monoparentales	T1 bis	74	271,67 €	18,06 %	
30-64 ans	58,01 %	60-100 % des plafonds	24,00 %	Couples	T2	4 228	298,79 €	11,19 %	
> 65 ans	7,05 %	> 100 % des plafonds	0,88 %		T3	7 037	350,69 €	10,00 %	
Nombre d'attributions : 1 929				Nombre de mutations : 266					
Délai moyen d'attribution : 306,53 jours				Taux de rotation : 8,58 %					
Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,40 %									
Attributions aux publics prioritaires : 258, dont 25 dans le cadre du DALO et 233 au titre du PDALHPD (dont 82 sortants d'hébergement)									
L'occupation sociale									
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	3,00 %	< 20% des plafonds	35,17 %	Personnes isolées	T4	6 052	393,36 €	7,22 %	
25-29 ans	7,15 %	20-59 % des plafonds	34,12 %	Familles monoparentales	T5	1 278	460,12 €	5,65 %	
30-64 ans	66,82 %	60-100 % des plafonds	22,84 %	Couples	T6	90	522,54 €	5,56 %	
> 65 ans	23,03 %	> 100 % des plafonds	7,87 %		T7	15	505,97 €	8,33 %	
						T8	3	585,55 €	0,00 %
						T9+	2	751,78 €	0,00 %

## Partenord Sambre Avesnois Cambrésis

Les attributions				L'offre					
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	13,84 %	< 20% des plafonds	37,95 %	Personnes isolées	T1	24	214,71 €	24,14 %	
25-29 ans	16,82 %	20-59 % des plafonds	38,39 %	Familles monoparentales	T1 bis	10	248,17 €	0,00 %	
30-64 ans	56,55 %	60-100 % des plafonds	20,68 %	Couples	T2	718	274,91 €	11,72 %	
> 65 ans	12,80 %	> 100 % des plafonds	1,79 %		T3	1 509	347,81 €	12,44 %	
Nombre d'attributions : 672				Nombre de mutations : 62					
Délai moyen d'attribution : 162,67 jours				Taux de rotation : 12,06 %					
Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,42 %									
Attributions aux publics prioritaires : 71, dont 1 dans le cadre du DALO et 70 au titre du PDALHPD (dont 6 sortants d'hébergement)									
L'occupation sociale									
Age	Ressources		Composition des ménages		Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation	
< 25 ans	3,59 %	< 20% des plafonds	39,96 %	Personnes isolées	T4	1 716	399,95 €	11,18 %	
25-29 ans	7,22 %	20-59 % des plafonds	35,59 %	Familles monoparentales	T5	665	434,66 €	12,72 %	
30-64 ans	64,15 %	60-100 % des plafonds	19,43 %	Couples	T6	92	501,56 €	11,84 %	
> 65 ans	25,04 %	> 100 % des plafonds	5,02 %		T7	18	545,91 €	5,88 %	
						T8	1	598,46 €	0,00 %
						T9+	-	- €	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)

