



Rapport annuel 2022



Jean-Noël Verfaillie,
Président de
Partenord Habitat

Porter un autre regard sur le logement social,

telle est l'ambition de notre projet d'entreprise. Au moment où la crise énergétique succède à la crise sanitaire, cette aspiration au changement prend tout son sens. Il nous faut en effet repenser sans cesse nos pratiques pour continuer à remplir notre mission sociale et poursuivre notre développement.

A bien des égards, l'année 2022 fut symbolique de cette nécessité d'adaptation constante. L'inflation et l'explosion du coût des énergies y ont durablement impacté le quotidien des ménages. Dans ce contexte, Partenord Habitat s'est fortement mobilisé pour poursuivre le développement d'une offre qualitative de logements et favoriser le bien-vivre ensemble sur nos territoires. En 2022, nous avons livré 600 logements neufs et en avons réhabilité 862. Je tiens à saluer ici les équipes de l'office, dont le travail est venu parfaitement illustrer nos valeurs fondamentales d'audace, de respect et de responsabilité. Se féliciter de la remarquable adaptabilité dont Partenord Habitat a su faire preuve tout au long de cette année ne doit pour autant pas nous faire oublier de rendre hommage à sa stabilité. C'est sans nul doute son expérience qui permet à notre organisme centenaire de faire face aux divers défis qu'il rencontre. L'office possède en effet de solides acquis qui lui permettent de tenter, de modifier, de tester... Bref, d'évoluer sereinement.

Cette confiance, nous l'avons d'ailleurs partagée tous les jours avec nos parties prenantes. Ensemble, nous le savons, nous sommes mieux armés pour maîtriser notre route et accompagner les évolutions du logement social. L'année 2022 a vu la consolidation de nombreuses coopérations, au premier rang desquelles le renouvellement de notre convention quinquennale avec le Département du Nord. Essentielles, ce sont ces relations partenariales qui, dans leur ensemble, nous permettent de continuer à construire, loger et inclure pour répondre aux besoins de nos locataires du Nord et de l'Aisne. C'est avec eux, justement, que je souhaiterais conclure mon propos. Parmi nos réussites de 2022, nous avons notamment mis en place de nouveaux dispositifs afin de renforcer notre écoute clients. Notre enquête de satisfaction est devenue annuelle et c'est sur cette mesure fine et continue que nous nous appuyons dorénavant pour améliorer notre qualité de service. Cette écoute portera ses fruits dès 2023 et amènera, j'en suis sûr, une amélioration certaine du cadre et de la qualité de vie de nos clients.



1 PENSER L'HABITAT LOCAL

Sommaire

- 03 Penser
l'habitat local
- 07 Favoriser
la proximité
- 11 Pérenniser
nos partenariats
- 14 Chiffres clés

Penser l'habitat local

Un habitat adapté aux besoins locaux

Le cœur de notre activité de construction consiste à produire des logements neufs qui soient en cohérence avec leurs territoires d'implantation. En 2022, nous avons livré 600 logements. Chacun de ces programmes a été pensé en concertation avec les acteurs locaux afin de livrer des produits parfaitement adaptés aux besoins des territoires. Outre ce rôle d'aménageur, nous tenons également à adapter l'habitat social aux besoins de toute la population (vieillesse, familles recomposées, travail à domicile, digitalisation de la vie quotidienne, etc...).



Foyers pour personnes âgées ou jeunes travailleurs, EHPAD, MARPA, gendarmeries ou encore résidences universitaires*, notre organisme sait apporter son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles adaptées aux besoins émanant de populations spécifiques. Ces structures spécialisées sont portées et gérées par des associations ou par les services de l'Etat et des collectivités territoriales. L'année 2022 a vu le début d'opérations très attendues en termes d'habitat adapté et ce, notamment à Aulnoye-Aymeries où s'est ouvert le très important chantier de la Maison de l'Enfance et de la Famille que nous menons en maîtrise d'ouvrage déléguée pour le compte du Département. 29 logements sociaux s'ajouteront en mitoyenneté à cette structure d'Aide Sociale à l'Enfance, le tout pour un montant global de 13 millions d'euros.



Aulnoye-Aymeries

1 Maison de l'Enfance et de la Famille et **29** logements
Investissement : **13 M€**



* Retrouvez la liste exhaustive de nos produits spécialisés en page 14



L'année 2022, ce sont aussi 53 livraisons de programmes spécifiquement adaptés aux besoins des personnes âgées. Retenons par exemple la résidence Les Hortiaux construite à Maroilles dans le cadre de l'appel à projets du Département « Développement de solutions innovantes d'habitat inclusif ». 5 de ses 16 logements ont en effet été conçus pour permettre un accompagnement adapté aux séniors, tant sur le plan social que sur celui de l'habitat.



Maroilles, résidence Les Hortiaux

16 logements individuels locatifs
dont 5 en habitat inclusif
Investissement : **2,2 M€**



Concernant notre compétence d'aménageur, citons la résidence Marguerite de Constantinople à Flines-lez-Râches qui propose à ses habitants de vivre dans 57 logements modernes inclus dans un écrin patrimonial magnifique et préservé : l'ancien couvent de la Sainte-Union du Sacré Cœur.



Flines-Lez-Râches, résidence Marguerite de Constantinople

57 logements locatifs, individuels
et collectifs
Investissement : **7,3 M€**



L'aménagement de nos territoires, c'est aussi y construire des logements attractifs comme ceux de la résidence Les Halles livrée à Hazebrouck. Aux couleurs atypiques, cette résidence compte 37 logements collectifs situés en plein cœur de ville.

Hazebrouck, résidence Les Halles

37 logements collectifs locatifs
Investissement : **6 M€**



L'habitat durable



La rénovation de notre patrimoine répond aux enjeux du développement durable en améliorant la performance énergétique de nos bâtiments. Au-delà, elle permet d'améliorer le bien-être de nos locataires dans leurs logements, de préserver leur pouvoir d'achat et de renforcer l'attractivité de notre patrimoine. La réhabilitation thermique de nos logements constitue donc un enjeu majeur et fait l'objet, par le biais de notre plan stratégique du patrimoine (PSP), d'une action de long terme. Validé en 2022, ce plan représente un investissement de 560 millions d'euros dans notre patrimoine sur les 10 prochaines années. En 2022, nous avons livré 862 logements réhabilités dont 2 opérations emblématiques : la rénovation des 174 logements du quartier Pasteur à Hazebrouck et celle des 348 logements du Faubourg de Béthune à Douai. Cette opération douaisienne fut également l'occasion de créer un jardin partagé entre les résidences. Véritable lieu de rencontre et de partage, le jardin est cultivé, animé et géré par les habitants du Faubourg.



Douai, Faubourg de Béthune

348 logements réhabilités
Investissement : 25,5 M€



Le renouvellement urbain

Dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), 2022 a connu plusieurs temps forts sur l'ensemble du territoire de l'office. La déconstruction du quartier Degroote à Tétèghem-Coudekerque-Village a débuté en mai. Le quartier des Oliveaux à Loos s'est vu confirmer la démolition de la tour Kennedy en 2025. Nous avons également lancé l'appel à candidature pour la conception-réalisation de l'opération NPNRU du quartier Europe à Saint-Quentin. Enfin, aux Provinces françaises de Maubeuge, l'ordre de service études a été lancé avec, en parallèle, la livraison de 89 logements collectifs neufs dans le quartier, quai des Hennuyers.



Faciliter le parcours résidentiel de nos clients

80 clients ont pu accéder à la propriété grâce à la vente de logements anciens pour plus de 8,5 millions d'euros de plus-value réinjectés dans notre activité. Par ailleurs, plus de 70 logements neufs ont aussi été commercialisés pour 1,3 millions de marge mais surtout ils ont permis à un public primo-accédant d'accéder à la propriété aux meilleures conditions possibles. _____

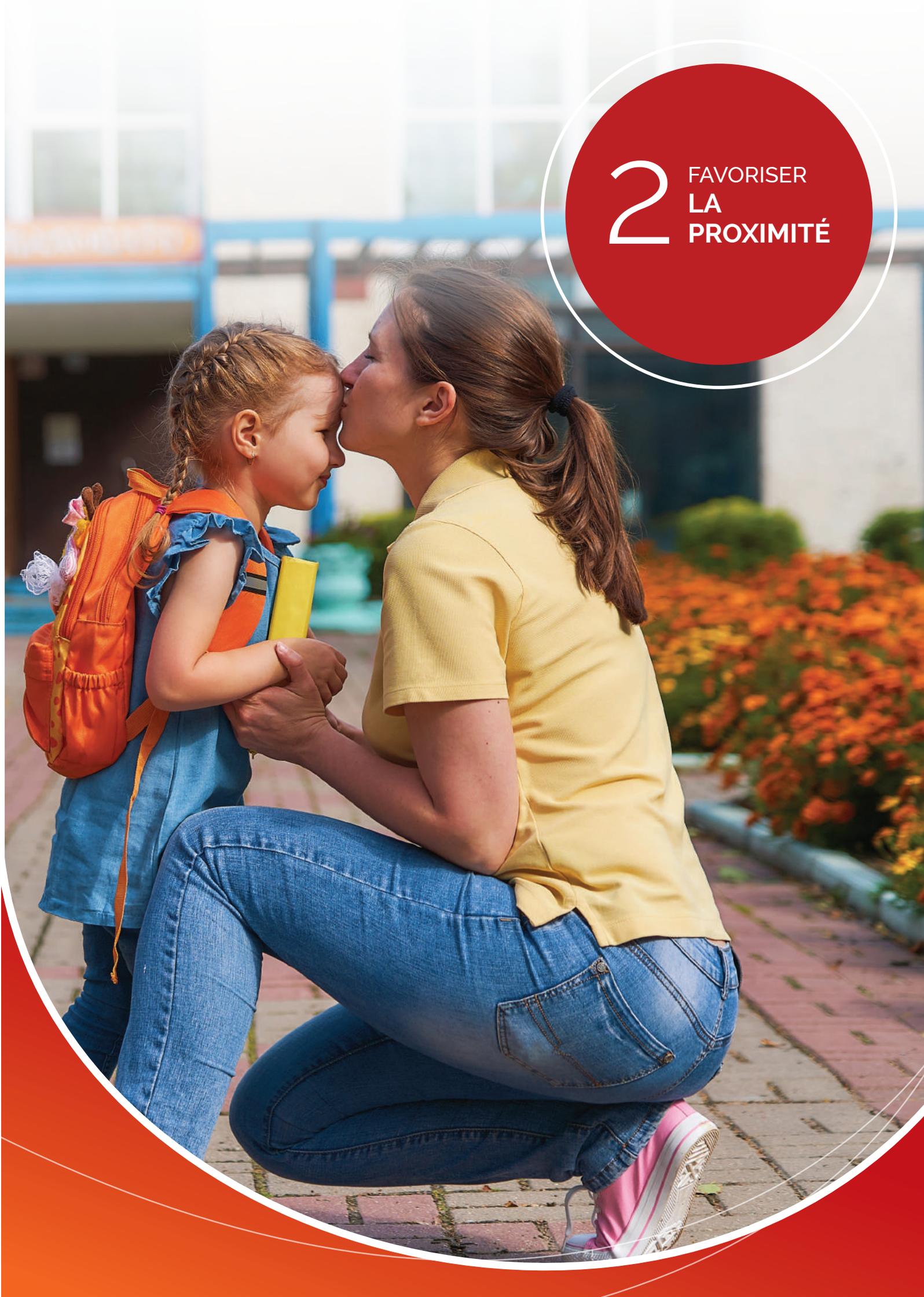


Maubeuge, Quai des Hennuyers

89 logements collectifs
Investissement : 11,3 M€



2 FAVORISER
LA
PROXIMITÉ



Renforcer notre relation clients

La relation phygitale : une expérience client renouvelée



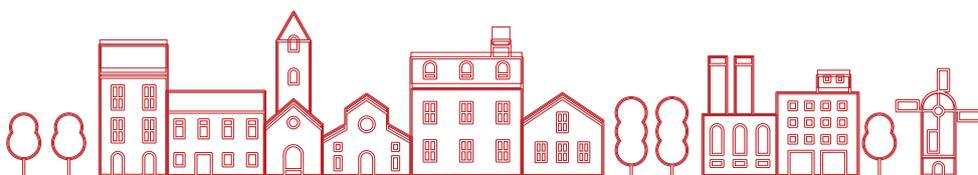
Tout au long de l'année 2022, Partenord Habitat s'est appuyé sur une nouvelle organisation pour travailler la globalité de sa relation clients, qu'elle soit physique, téléphonique ou digitale. L'objectif était de jouer sur la complémentarité de nos canaux de communication afin de perfectionner notre démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu à nos clients. Campagnes mails ou SMS, vidéos ou motion design, newsletters, affiches, courriers ou encore QR codes, autant de vecteurs d'information pour apporter les éléments au plus près des habitants et ce, au bon moment.

En 2022 :

208 436 appels traités
37 002 mails traités
169 024 sms envoyés
318 844 mails envoyés

Sur le format numérique, notre outil majeur reste bien évidemment l'espace client de notre portail Web. Or, 2022, c'est aussi l'année qui marque le début d'une intense réflexion menée autour de la mise en place d'un nouvel espace client concrétisé depuis, en mai 2023. S'il permet de gagner en agilité et en efficacité, le déploiement de ces nouveaux outils doit se conjuguer avec un accompagnement pédagogique de nos clients et notamment de ceux qui sont le moins familiarisés à ces nouveaux usages. Nous avons développé dans ce sens des permanences numériques afin d'aider les locataires à utiliser les outils digitaux et pouvoir ainsi bénéficier des services disponibles en ligne.





Une implantation territoriale repensée

En complément des canaux digitaux et téléphoniques, nous avons souhaité en 2022 combiner le développement de nos services avec une volonté de nous rendre toujours plus disponibles pour nos clients. C'est ainsi que nous avons revu certaines de nos implantations dans le but d'obtenir un meilleur maillage de notre territoire et donc, une plus forte réactivité dans notre service client, ainsi qu'une meilleure qualité de vie au travail pour nos salariés.

Nouvelle direction territoriale à Dunkerque, nouvelle agence pour le quartier de Neuville à Saint-Quentin, nouvelle antenne à Annoeullin ou encore extension de l'agence de Marly, les exemples sont nombreux et illustrent parfaitement cette volonté d'allier disponibilité, proximité et efficacité.

Dunkerque, nouvelle direction territoriale Flandre Grand Littoral



Livrée en septembre 2022, cette direction territoriale, située aux pieds des gares SNCF et routière de Dunkerque, est placée sous le signe de l'accessibilité.

Saint-Quentin, nouvelle agence de Neuville



Un accueil adapté et sécurisé et un meilleur confort de travail pour nos salariés.

D'autres évolutions sont venues s'ajouter à cette nouvelle implantation géographique. Les amplitudes de nos permanences quotidiennes ont été augmentées, avec par exemple 14 créneaux d'accueil supplémentaires sur la Métropole européenne de Lille depuis octobre 2022. Nos directions territoriales Sud et Hainaut Douaisis Cambrésis ont, quant à elles, ouvert quotidiennement leurs agences aux locataires. L'accueil du public a également été facilité dans notre direction territoriale Flandre Grand Littoral par les réouvertures de points service comme celui de Nieppe ou celui des Glacis à Dunkerque. Tous ces changements convergent vers un même objectif : assurer la qualité de notre offre de service.



À l'écoute des habitants

De nouveaux dispositifs ont donc été mis en place pour renforcer notre écoute clients et, dès février 2022, nous avons fait le choix d'annualiser notre enquête de satisfaction clients afin de mesurer plus précisément les effets de nos décisions et pouvoir ainsi adapter notre démarche au plus près des réalités du terrain. L'année 2022 a aussi été marquée par le lancement, en octobre, d'enquêtes de satisfaction à chaud qui permettent de mesurer en temps réel la qualité de l'expérience vécue par les clients lors de nos divers moments d'échanges et de rencontres. 3 500 personnes ont répondu à notre enquête annuelle de qualité de service et plus de 3 900 autres ont joué le jeu de nos enquêtes à chaud. Ces nombreuses données nous ont permis de mieux mesurer l'expérience vécue par nos clients et de tendre vers l'amélioration de notre service. Beaucoup reste à faire, mais les débuts de cette nouvelle écoute sont prometteurs. Notre taux de contacts a en effet baissé de 6 points entre 2021 et 2022, passant de 54% à 48%, ce qui montre que, grâce aux leviers d'amélioration mis en place, nos clients ont moins besoin de nous joindre pour obtenir satisfaction à leurs demandes.

Marly, La Briquette

Parcours urbain dans le cadre du NPNRU



Aller vers

L'année 2022 s'est également caractérisée par la multiplication des échanges en pieds d'immeubles. Il s'agissait pour nos équipes de recueillir les attentes de nos locataires, de présenter nos actions, puis de revenir vers nos clients avec un résumé de ces échanges pour avancer ensemble. Notre agence de Marly a par exemple organisé des balades urbaines dans le cadre du renouvellement du quartier de La Briquette afin de permettre aux habitants de mieux appréhender leur futur cadre de vie. Nos agences de Maubeuge et de Saint-Quentin ont également pu rencontrer 500 locataires au cours de 35 réunions en pieds d'immeubles. Ces divers échanges ont fait l'objet de retours très positifs, tant de la part de nos clients que de nos salariés qui ont pu recueillir en direct les besoins exprimés localement. Sur ce sujet de l'expression de nos clients, soulignons également que 2022 fut une année importante dans notre processus de concertation locative, puisqu'en décembre se sont tenues les élections des représentants de nos locataires.

Maubeuge, Les Provinces Françaises

Réunion en pied d'immeuble



3 ASSURER
NOTRE
MISSION
SOCIALE



Pérenniser nos partenariats



L'innovation au service de l'accompagnement

L'amélioration de notre qualité de service passe par le développement de partenariats nous permettant d'œuvrer dans les domaines de la solidarité, de l'insertion ou encore de la culture. Partenord Habitat tient en effet à mettre sa performance au service des habitants. Aller vers les Nordistes et les Saint-Quentinois, c'est utiliser tous les leviers à notre disposition pour accompagner nos clients-locataires par diverses initiatives visant à améliorer leurs cadre et conditions de vie. Il s'agit ici de prendre pleinement notre part de responsabilité sociétale en s'inscrivant, au quotidien, dans le devenir économique, social et environnemental de nos territoires d'implantation.

"Mundo", Roubaix, rue de l'Hommelet

Œuvre murale réalisée par le collectif Harmonia Gama dans le cadre du festival URBX

Plurielles, ces actions responsables se sont déployées en 2022 dans des domaines aussi variés que la finance, le recyclage, l'art ou encore la réinsertion professionnelle. Ainsi, Partenord Habitat a souscrit au prêt Arkéa PACT pour contribuer à l'amélioration de la performance énergétique d'une partie de son parc locatif. Avec ce prêt, notre office a conditionné une partie du financement d'opérations de réhabilitation à l'atteinte préalable de critères écoresponsables.

Nous nous sommes également associés au dispositif « **L'Effet papillon** » de l'association Les Chrysalides, qui encourage le réemploi des objets par le don dans toute la communauté urbaine de Dunkerque.

Cette démarche d'aller vers les habitants, s'est aussi traduite, par la conjugaison de trois actions d'appropriation culturelle sur la commune de Roubaix, avec l'accueil de plusieurs fresques sur les murs de notre patrimoine (à l'image de l'œuvre murale « Mundo », rue de l'Hommelet), la création de jardins partagés dans le quartier des Hauts Champs, mais aussi l'éveil artistique des enfants du quartier Potennerie dans le cadre de l'action

« **Les motifs de ma ville ne sont pas que des briques** ».



"L'Effet papillon"

Un réseau écoresponsable et solidaire qui rayonne dans tout le dunkerquois

Contenu vidéo



"Les motifs de ma ville ne sont pas que des briques"

Ateliers de pratiques artistiques dans la rue en sortie d'école

Contenu vidéo



Concluons ce rapide aperçu de 2022 avec l'action « **Un sens à ma peine** » menée avec la ville de Maubeuge et le ministère de la Justice. En décembre 2022, six détenus en fin de peine ont été autorisés à sortir temporairement de leur détention pour procéder à la réfection des parties communes de la tour Poitou située au sein du quartier des Provinces françaises. Encadrés par les services pénitentiaires et par des médiateurs de la ville, les détenus ont pu à cette occasion préparer leur retour à la vie sociale et professionnelle et échanger avec les habitants du quartier. Au terme de cette brève rétrospective, un constat s'impose : toutes ces actions d'utilité sociale s'inscrivent dans un cadre partenarial.



“Un sens à ma peine”
Un partenariat pour la réinsertion des détenus
en fin de peine

Contenu vidéo

Le développement de notre politique partenariale

Si notre Office a réussi depuis plus de 100 ans à façonner les territoires et à conforter son positionnement, c'est parce qu'il a toujours su trouver les ressources pour se réinventer et épouser les évolutions du logement social. Cette nécessaire adaptation aux réalités contemporaines doit se poursuivre et, comme nous venons de le voir, l'un des moyens essentiels pour y parvenir est de continuer à développer nos partenariats. A ce titre, l'année 2022 fut un temps particulièrement fort. Le mois de décembre a d'abord marqué le renouvellement de la convention avec notre partenaire historique : le Département du Nord. Et, amorcée il y a plusieurs années, la société de coordination avec Vilogja s'est également concrétisée en décembre. Dénommée Nordlogia, cette société de coordination nous permet de mutualiser nos expériences et moyens avec un autre acteur majeur du logement social dans les Hauts-de-France et vise à améliorer nos modèles économiques respectifs, développer nos territoires et surtout renforcer le service à nos locataires.

 **Nordlogia**

Nordlogia, c'est 138 000 logements et 272 000 personnes logées.

Nord
Le Département est là

Zoom sur notre partenariat avec le Département du Nord

Depuis la fondation de l'Office, les politiques du Département du Nord guident notre action. Partenord Habitat accompagne la mise en œuvre de bon nombre de dispositifs légaux qui incombent au Département. Ce partage stratégique trouve sa traduction opérationnelle sous la forme d'une convention renouvelée tous les 5 ans.

Signée en décembre 2022, notre convention de partenariat 2023 - 2028 avec le Département du Nord nous engage à continuer de développer une offre qualitative et diversifiée de logements, tout en proposant un habitat adapté aux publics fragiles (personnes en perte d'autonomie, jeunes, ménages modestes, victimes de violences intrafamiliales). Elle nous invite également à porter une attention toute particulière aux innovations sociales et techniques dans la mesure où elles permettent de répondre aux besoins actuels et à venir des publics cibles. Le Département, quant à lui, s'engage à consacrer une enveloppe annuelle de 4,5 M€ par an, soit 27 M€ pour toute la durée de la convention.

PATRIMOINE

Nombre de logements

**53 654**
logements**50 900**logements locatifs
répartis dans
321 communes des
départements du Nord
et de l'Aisne**70,90%**

de logements collectifs

38,71%

en zone urbaine prioritaire (QPV)

Taux de croissance du parc 0,90%



Répartition

Par catégorie

0,05% | **2,90%** | **0%** | **92,31%** | **4,74%**
PSLA | intermédiaire | social intermédiaire | social | très social

Par typologie

2,50% | **18,35%** | **35,95%** | **32,02%** | **9,57%** | **1,61%**
T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 et +

CLIENTS

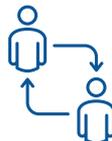
**110 527**
personnes logées**23,87%**

ont plus de 65 ans

52,83%reçoivent des aides
aux logementsAttributions
des logements2022
4 0882021
4 9122020
4 144

858 COLLABORATEURS

PERFORMANCE DE GESTION

**183**
recrutements**228 M€**

chiffre d'affaires

Impact RLS : 15,7 M€

34,7 M€résultat
d'exploitation**26,5 M€**

résultat net

UNE ACTIVITE DIVERSIFIEE

- 10 foyers pour personnes âgées
- 1 Maison d'Accueil Rurale pour personnes âgées (MARPA)
- 3 EHPAD
- 5 foyers de jeunes travailleurs
- 10 foyers pour personnes handicapées
- 14 foyers d'accueil pour personnes en situation précaire
- 5 EPDSAE
- 2 sites adaptés pour gens du voyage
- 7 résidences universitaires
- 22 gendarmeries
- 196 bureaux et commerces
- 97 antennes et 57 panneaux publicitaires

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

1 442 €
/par logement

consacrés aux interventions sur le patrimoine

32,5 M€

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

44,9 M€

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

3,75 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

7,8 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.

132,8 M€
d'investissement, dont

98 M€
Construction
neuve

32,5 M€
Réhabilitation
et amélioration

pour **832** logements
réhabilités
et **2 271** logements
améliorés

2,4 M€
Acquis
améliorés

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

Marges sur vente de stocks : **1,6 M€**
Potentiel financier à terminaison : **293,6 M€**





1 PENSER
L'HABITAT
LOCAL

2 RENFORCER
NOTRE
RELATION
CLIENTS

3 Pérenniser
NOS
PARTENARIATS