

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL | BILAN RSE | **2016**





SOMMAIRE

- 4 Le mot du Président et du Directeur général
- 6 Mission et projet
- 7 Chiffres clés
- 8 Valeurs
- 9 Référentiel Euro-GR
- 10 Gouvernance
- 14 Notre nouveau modèle d'organisation
- 16 Nos parties prenantes
- 17 Une convention renouvelée avec le Département du nord
- 18 Promouvoir l'équilibre social des territoires
- 34 Préserver l'environnement
- 44 Contribuer à une économie durable
- 54 Valoriser les ressources humaines
- 66 Gouvernance et relations aux parties prenantes
- 76 Rapport financier



ÉDITO

2016, UNE ANNÉE QUE NOUS AVONS VOULU UTILE POUR MIEUX ENCORE AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES



Max-André Pick



Christophe Bécuwe



Agir d'abord en direction de nos clients-locataires, accédants et copropriétaires en préservant un niveau élevé de maintenance du parc, en réduisant le nombre des logements énergivores, en favorisant leur parcours résidentiel par un effort de construction accru.

En termes de service et de proximité notre nouvelle organisation repose sur 18 agences dont la mission est concentrée sur la réponse à apporter quotidiennement aux demandes de nos locataires. Elles sont regroupées en 4 grandes directions territoriales qui déclinent les actions de l'Office à l'échelle des intercommunalités nordistes, qu'il s'agisse de l'accueil du demandeur de logement, des politiques patrimoniales (entretien, réhabilitation, vente) ou des missions locatives opérationnelles (loyers et charges).

Cette nouvelle organisation est celle du juste périmètre pour être en capacité d'être le partenaire efficace des nouveaux chefs de files des politiques du logement et de l'habitat dans les territoires.

Notre spécificité est de conjuguer cette action de bailleur avec **les objectifs de solidarités humaines et territoriales du Département du Nord.**

2016 est ainsi l'année d'un engagement renouvelé du Département du Nord auprès de son Office Public de l'Habitat pour en faire un acteur majeur en faveur de l'aménagement et de l'autonomie.

Participer à l'aménagement du Nord c'est

d'abord agir en direction des zones rurales pour préserver un développement équilibré des grandes métropoles et des plus petites communes du département. Cette année Partenord Habitat sera de nouveau le principal constructeur de logements dans les secteurs non couverts par une Intercommunalité disposant des aides à la pierre.

Contribuer à l'autonomie c'est agir concrètement auprès des personnes dont le parcours de vie nécessite l'attention particulière de la puissance publique : c'est la vocation de notre Département, c'est donc celle de notre Office. L'accès au logement classique des jeunes, le maintien à domicile des personnes âgées en adaptant les parties communes et les logements ou en construisant ceux qui répondent à leurs attentes, l'attention portée aux besoins particuliers liés au handicap et notamment au développement de solutions adaptées à l'accueil des jeunes autistes ont rythmé cette année 2016.

L'accomplissement de notre responsabilité sociale que détaille ce rapport d'activités ne saurait être complet sans traiter de la question, toujours sensible, de l'emploi dans notre région. Acteur économique local Partenord Habitat s'est ainsi engagé dans une politique d'investissement ambitieuse qui soutient l'activité de ses prestataires notamment dans le secteur durement éprouvé du BTP. Les ordres de service délivrés au cours de l'exercice

représente une commande de plus de 170 M€ en direction de ce secteur. **Agir pour l'emploi local c'est aussi créer les conditions de véritables parcours d'insertion professionnelle** et 2016 a connu la signature de notre 3000^{ème} contrat d'insertion.

Cette action globale ce sont les femmes et les hommes de l'entreprise qui l'ont mise en œuvre. Les chiffres comme les images de ce rapport ne sont que le témoignage de leur engagement et de leur fidélité aux valeurs de l'Office. Ceux que nous appelons souvent « les Partenordistes » ce sont les salariés, les administrateurs ainsi que les membres de nos conseils de concertation locative ; ce rapport d'activités est l'occasion de saluer leur dévouement. ””



Max-André Pick
Président



Christophe Bécuwe
Directeur général

MISSION ET PROJET

NOTRE MISSION

Notre mission est d'apporter une réponse adaptée, qualitative et pérenne en termes d'habitat aux ménages ne pouvant accéder au parc privé par le développement d'une offre de logements accessibles. Dans un contexte de précarité accrue et d'inflation des prix du logement, cette mission, qui concerne d'ailleurs une proportion de la population de plus en plus importante et dont les aspirations et les besoins sont très variables, est plus que jamais essentielle à la préservation de la cohésion sociale, de la qualité de vie et du vivre-ensemble. Notre métier de bailleur social consiste à attribuer les logements, assurer un cadre de vie agréable, améliorer

la qualité du service rendu à nos clients-locataires. L'Office maintient et améliore la qualité de son patrimoine au quotidien, ainsi que dans le cadre de programmes de réhabilitation et à travers le renouvellement urbain dans le cadre de vastes programmes menés avec les collectivités locales. Les politiques sociales développées par l'Office visent à apporter des réponses aux personnes et aux familles les plus exposées au risque d'exclusion sociale. Notre métier de maître d'ouvrage s'inscrit lui aussi au cœur des problématiques urbaines dans l'objectif de répondre à une demande forte et aux engagements pris auprès de nos partenaires.



NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Notre projet d'entreprise détermine les actions prioritaires à conduire afin d'atteindre les niveaux de qualité et de performance qui assureront la pérennité de notre mission au service des Nordistes, au-delà des orientations définies par les pouvoirs publics. Il expose la stratégie d'entreprise telle qu'elle résulte des orientations fixées par le conseil d'administration. Élaboré dans le cadre d'une démarche participative des collaborateurs, asso-

ciant étroitement les représentants des clients-locataires, il est directement encadré par les ressources financières générées par notre activité. Améliorer l'efficacité de notre organisation au service des populations logées en mobilisant au mieux les moyens disponibles constitue l'objectif de ce projet qui se veut l'outil d'une démarche de progrès pour les clients, le patrimoine et les collaborateurs.



CHIFFRES CLÉS

Patrimoine

70% de logements collectifs

14% des logements situés en zones urbaines prioritaires

Total	2014	2015	2016
Logements	44 223	44 481	44 742
Locatifs	42 140	42 369	42 458
Équivalents	2 083	2 112	2 284

par catégorie

0,02% PSLA

0% Loyers maîtrisés

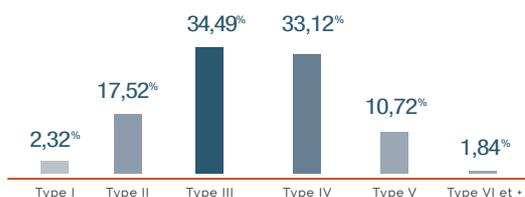
0,08% Intermédiaires

3,09% Social intermédiaires

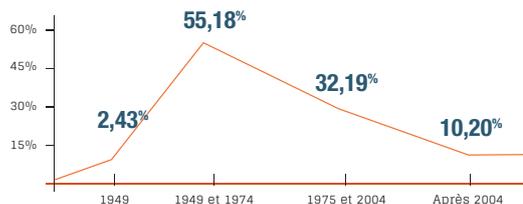
93,40% Social

3,42% Très social

par type



par période de construction



Clients

100 000 personnes logées

23% des titulaires de baux ont **plus de 65 ans**

61% des ménages reçoivent des **aides au logement**

2016 4 507 attributions de logements

2015 4 743 attributions de logements

2014 4 816 attributions de logements

Collaborateurs

730 salariés en **2016**

733 salariés en **2015**

734 salariés en **2014**

Chiffre d'affaires

202 millions d'euros en **2016**

198,9 millions d'euros en **2015**

196,2 millions d'euros en **2014**

VALEURS



Le partage de nos valeurs est une condition essentielle au développement et à la pérennité de notre mission. Nos valeurs nous permettent de construire avec nos parties prenantes une relation équilibrée inscrite dans la confiance et dans le temps.

- **LE RESPECT**

Le respect implique la prise en considération des demandes et besoins du client avec mesure et courtoisie. Au-delà de la nature contractuelle de la relation à travers le bail, l'Office s'engage dans un niveau de qualité à apporter en termes de produits et de services. Cette valeur s'entend également par le respect des engagements pris auprès de nos partenaires. Appliquée aux relations entre collaborateurs, elle renvoie au respect du travail de chacun, et aux notions de politesse et de dignité qui en découlent.

- **LA RESPONSABILITÉ**

La responsabilité se définit comme notre capacité à mesurer et à assumer pleinement la portée de nos décisions tant individuellement, en agissant ou en réagissant face au constat d'une situation aux conséquences négatives, que collectivement, en considérant l'impact global de toutes nos décisions sur le plan social de façon à exercer notre métier dans un esprit de bien commun.

- **LE PROGRÈS**

Le progrès traduit notre volonté affirmée d'amélioration et d'innovation en vue de faire face aux nouveaux enjeux de l'entreprise. Toute problématique rencontrée par nos clients et partenaires doit trouver une solution, parfois innovante, technique ou sociale. Parce qu'elle permet de mesurer l'atteinte du résultat visé, l'évaluation fait partie de notre culture.

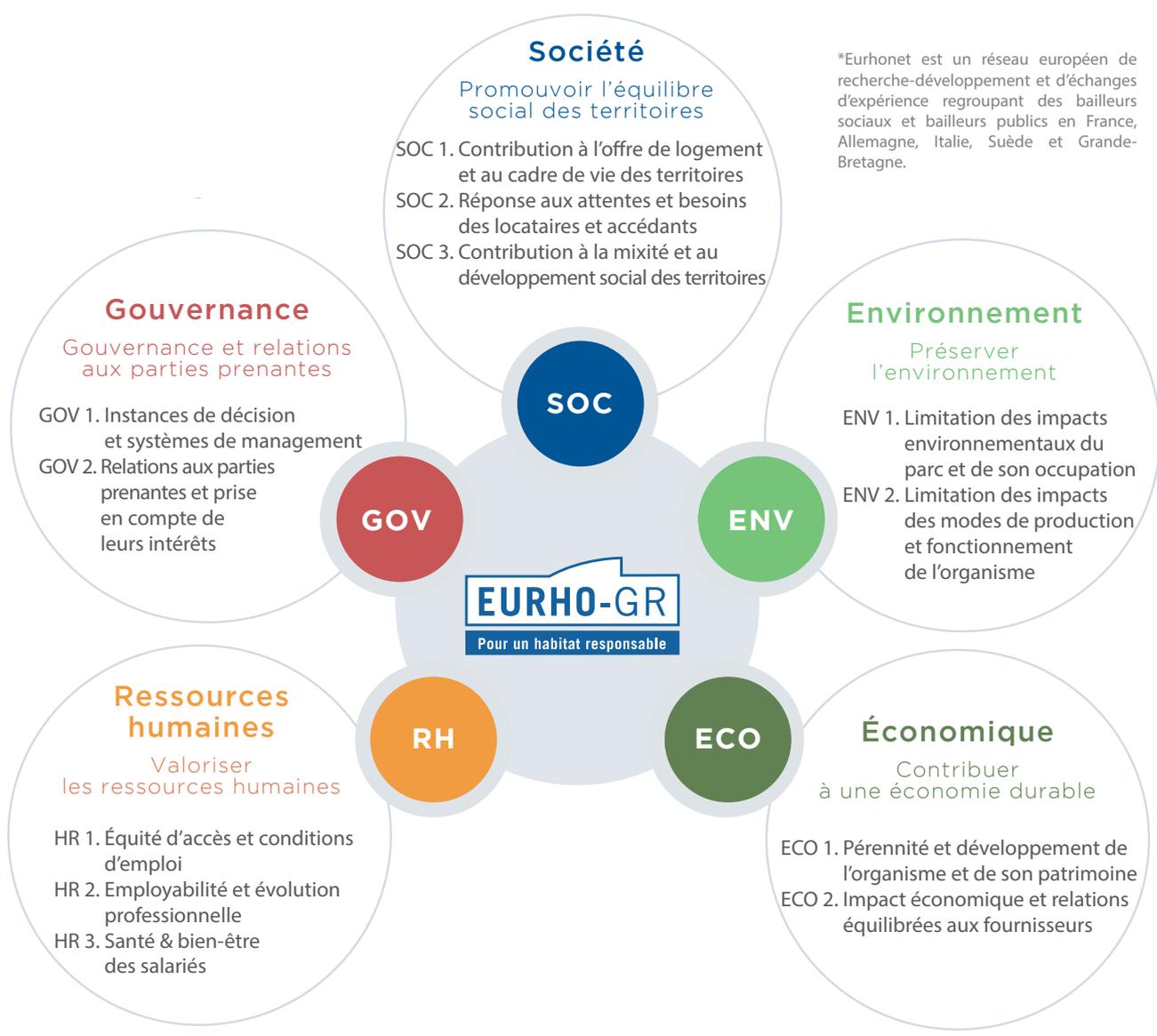
- **LA SOLIDARITÉ**

La solidarité est inhérente à notre mission qui relève de l'obligation morale de porter assistance dans un objectif de cohésion sociale et de conditions de vie dignes. Cette valeur fondatrice se décline à travers notre organisation de proximité, notre présence dans les quartiers et notre implication dans les projets de territoires aux côtés des collectivités. Elle se traduit également par l'esprit de coopération entre nos collaborateurs.

- **L'ÉQUITÉ**

L'équité induit notre capacité à répondre avec une attention et une efficacité égales à la diversité des besoins et demandes de nos clients et partenaires en vue de garantir les mêmes conditions d'accès aux services que nous proposons. Cet objectif peut nécessiter d'adapter les moyens mis à disposition dans des territoires plus défavorisés. Cette valeur s'applique notamment à notre organisation de proximité et à notre politique d'investissement en direction des territoires ruraux.

RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®



*Eurhonet est un réseau européen de recherche-développement et d'échanges d'expérience regroupant des bailleurs sociaux et bailleurs publics en France, Allemagne, Italie, Suède et Grande-Bretagne.

■ **Correspondance avec la norme ISO 26 000**

ISO 26 000	EURHO-GR®	ISO 26 000	EURHO-GR®
Communautés et développement local Questions relatives aux consommateurs	SOC	Gouvernance	GOV
Environnement	ENV	Droits de l'Homme Relations et conditions de travail	HR
Loyauté des pratiques	ECO		

GOUVERNANCE

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

Le Conseil d'administration

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

Composition : 23 membres dont 6 conseillers départementaux parmi lesquels le président de l'Office, 7 personnalités qualifiées, 5 représentants des partenaires socio-professionnels, 1 représentant les associations dont l'objet est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées, 4 représentants les locataires. Le commissaire du Gouvernement et le secrétaire du comité d'entreprise siègent également à titre consultatif.

Fréquence : au moins trois fois par an. En pratique, cinq fois.

CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

+ Max-André **PICK**
Administrateur, Président & conseiller départemental

+ Martine **ARLABOSSE**
Administratrice & conseillère départementale

+ Mickaël **HIRAUX**
Administrateur & conseiller départemental

+ Caroline **SANCHEZ**
Administratrice & conseillère départementale

+ Nicolas **SIEGLER**
Administrateur & conseiller départemental

+ Marie-Christine **STANIEC-WAVRANT**
Administratrice & conseillère départementale

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**

+ Marc **PILLIEZ**

+ Gérard **de RYCKER**

+ Dany **COLOMB**

+ Jacques **PATIN**

REPRÉSENTANTS DES PARTENAIRES SOCIO-PROFESSIONNELS

+ Serge **LEGENDRE** (CAF du Nord)

+ Michel **D'ORGEVAL** (UDAF 59)

+ Lionel **MEURIS** (VILOGIA ENTREPRISE)

+ Alain **REYBAUT** (CFDT)

+ Christian **ROSSEUW** (CGT)

+ Laëtitia **WATTEAU**
(représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées)

REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

+ Chantal **BROEKS** (ADAL-AFOC)

+ Gérard **COPIN** (CLCV)

+ Isabelle **LERAT** (INDECOSA-CGT)

+ Georges **PITOLET** (CNL)

SIÈGENT À TITRE CONSULTATIF

+ Philippe **LALART** (commissaire du Gouvernement)

+ Bruno **HAUTEKIET** (secrétaire du comité d'entreprise)

+ Madame **FAGNIONI**
(représentante des services du département)

Les instances émanant du Conseil d'administration

LE BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Rôle : délégation du CA pour l'exercice de certaines attributions (programmes de réservation foncière, d'aménagement, de construction, de réhabilitation et d'autorisation des emprunts).

Composition : 7 membres désignés par le CA.

Fréquence : une fois par mois.

+ Max-André **PICK**

+ Chantal **BROEKS**

+ Alain **POYART**

+ Gérard **DE RYCKER**

+ Michel **D'ORGEVAL**

+ Lionel **MEURIS**

+ Martine **ARLABOSSE**

LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS

Rôle : attribue nominativement les logements.

Composition : 6 administrateurs dont 1 représentant des locataires et maire de la commune dans laquelle les logements sont attribués.

Fréquence : au minimum une fois par mois.

DUNKERQUE GRAND LITTORAL DUNKERQUE

+ Martine **ARLABOSSE**

+ Marc **PILLIEZ**

+ Christian **ROSSEEUW**

+ Lionel **MEURIS**

+ Michel **D'ORGEVAL**

+ Chantal **BROEKS**

FLANDRE INTÉRIEURE HAZEBROUCK

+ Martine **ARLABOSSE**

+ Christian **ROSSEEUW**

+ Alain **REYBAUT**

+ Jacques **PATIN**

+ Georges **PITOLET**

+ Chantal **BROEKS**

MEL LILLE LILLE

+ Christian **ROSSEEUW**

+ Marie-Christine **STANIEC-WAVRANT**

+ Laëtitia **WATTEAU**

+ Gérard de **RYCKER**

+ Michel **D'ORGEVAL**

+ Georges **PITOLET**

MEL OUEST (versant Ouest) ARMENTIÈRES

+ Dany **COLOMB**

+ Marie-Pierre **NONY**

+ Jacques **PATIN**

+ Alain **REYBAUT**

+ Lionel **MEURIS**

+ Isabelle **LERAT**

DOUAISIS - OSTREVENT DOUAI

+ Jean-Marcel **GRANDAME**

+ Alain **REYBAUT**

+ Alain **POYART**

+ Caroline **SANCHEZ**

+ Serge **LEGENDRE**

+ Gérard **COPIN**

HAINAUT VALENCIENNES

+ Jean-Marcel **GRANDAME**

+ Marc **PILLIEZ**

+ Alain **POYART**

+ Nicolas **SIEGLER**

+ Serge **LEGENDRE**

+ Isabelle **LERAT**

CAMBRÉSIS-MORMAL
CAMBRAI

- + Alain **POYART**
-
- + Caroline **SANCHEZ**
-
- + Marc **PILLIEZ**
-
- + Nicolas **SIEGLER**
-
- + Serge **LEGENDRE**
-
- + Gérard **COPIN**
-

SAMBRE-AVESNOIS
MAUBEUGE

- + Alain **POYART**
-
- + Mickaël **HIRAUX**
-
- + Nicolas **SIEGLER**
-
- + Lionel **MEURIS**
-
- + Serge **LEGENDRE**
-
- + Gérard **COPIN**
-

LA COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURY

Rôle : examine les candidatures et offres des entreprises, élimine les offres non conformes à l'objet du marché, choisit l'offre économiquement la plus avantageuse et attribue le marché.

Composition : 5 administrateurs et 5 suppléants. Présidée par le directeur général.

Fréquence : 2 fois par mois.

Christophe **BÉCUWE**

Préside la commission d'appel d'offres

-
- + Michel **D'ORGEVAL** - Titulaire
-
- + Marc **PILLIEZ** - Titulaire
-
- + Jacques **PATIN**
-
- + Georges **PITOLET**
-
- + Gérard **DE RYCKER**
-

SUPPLÉANTS

- + Jean-Marcel **GRANDAME**
-
- + Dany **COLOMB**
-
- + Alain **POYART**
-
- + Lionel **MEURIS**
-
- + Gérard **COPIN**
-

COMMISSION DES FINANCES

Rôle : prépare les décisions du CA en matière budgétaire.

Composition : membres du CA et du COMEX.

Fréquence : 2 fois par an.

Michel **D'ORGEVAL**

Préside la commission des finances

- | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| | | |
| + Michel D'ORGEVAL | + Gérard DE RYCKER | + Christian ROSSEEUW |
| | | |
| + Alain POYART | + Serge LEGENDRE | + Caroline SANCHEZ |
| | | |
| + Chantal BROEKS | + Lionel MEURIS | + Nicolas SIEGLER |
| | | |
| + Dany COLOMB | + Marc PILLIEZ | |
| | | |

▪ COMMISSION DU CONTENTIEUX

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

Composition : 6

Fréquence : 3 fois par an

Michel **D'ORGEVAL**

Préside la commission du contentieux

.....
+ Chantal **BROEKS**

.....
Isabelle **LERAT**

.....
Christian **ROSSEEUW**

.....
+ Dany **COLOMB**

.....
Lionel **MEURIS**

.....
Christophe **BÉCUWE**

.....
+ Gérard **COPIN**

.....
Georges **PITOLET**

.....
+ Serge **LEGENBRE**

.....
Alain **REYBAUT**

▪ COMMISSION DES INVESTISSEMENTS

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

Composition : 6

Fréquence : une fois par mois

Composée des administrateurs membres du bureau du CA, du directeur général et des représentants des services.

Le comité exécutif

Rôle : met en œuvre les orientations et décisions du Conseil d'administration.

Composition : 9 membres réunissant les grandes fonctions de l'Office autour du directeur général.

Fréquence : une fois par semaine.

+ Christophe **BÉCUWE**
Directeur général

+ Jean-Marc **DHAINAUT**
Directeur du département patrimoine

+ Pascal **DEGRAVE**
Secrétaire général

+ Isabelle **DEKEISTER**
Directrice territoriale Flandre Grand Littoral

+ Marie-Christine **COQUE**
Directrice du département Clients

+ Philippe **COLLART**
Directeur territorial Lille Métropole

+ Sylvie **BERNARD**
Directrice des ressources humaines

+ Marc **ALESSIO**
Directeur territorial Hainaut Douais Pévèle

+ Philippe **DEROSIER**
Directeur de l'évaluation et de la prospective

+ Jean-Michel **DE RÉ**
Directeur territorial Sambre Avesnois Cambrésis

NOTRE NOUVEAU MODÈLE D'ORGANISATION

Une mission au service de l'attractivité et du dynamisme territorial

C'est désormais localement que se construisent et se mettent en oeuvre les politiques de l'habitat, principalement, à l'échelle des territoires de coopération intercommunale. Les réponses à apporter aux habitants sont de plus en plus différenciées selon les territoires et c'est dans la solidarité avec notre environnement économique, social et environnemental que notre mission au service des habitants de notre département prend tout son sens. L'évolution de notre organisation a pour objectif d'intégrer pleinement la montée en puissance des intercommunalités. Notre ambition est d'être un partenaire solide, proche de ses clients, des habitants, de ses partenaires et des élus communaux et intercommunaux. Dans cette perspective, nous avons fait le choix d'une organisation nous permettant de nous inscrire pleinement dans le mouvement de territorialisation des politiques liées à l'habitat.

Pour répondre aux défis de l'avenir



RÉPONDRE

aux enjeux sociaux des territoires par l'apport de solutions résidentielles adaptées, qualitatives et pérennes.

GARANTIR

la qualité du cadre de vie dans la durée par la présence quotidienne de nos personnels sur le terrain.



ŒUVRER

en faveur de l'attractivité des centres-bourgs et attirer de jeunes ménages qui vont faire vivre les services et les équipements locaux.

PRÉSERVER

le porte-monnaie des habitants par la garantie d'un loyer abordable et de la maîtrise des charges.



SOUTENIR

une croissance économique durable au service des entreprises et des filières locales par la garantie d'un volume de commande publique annuel de travaux d'investissement, d'entretien et de maintenance.

PORTER

une attention de chaque instant aux ménages les plus fragiles.



AGIR

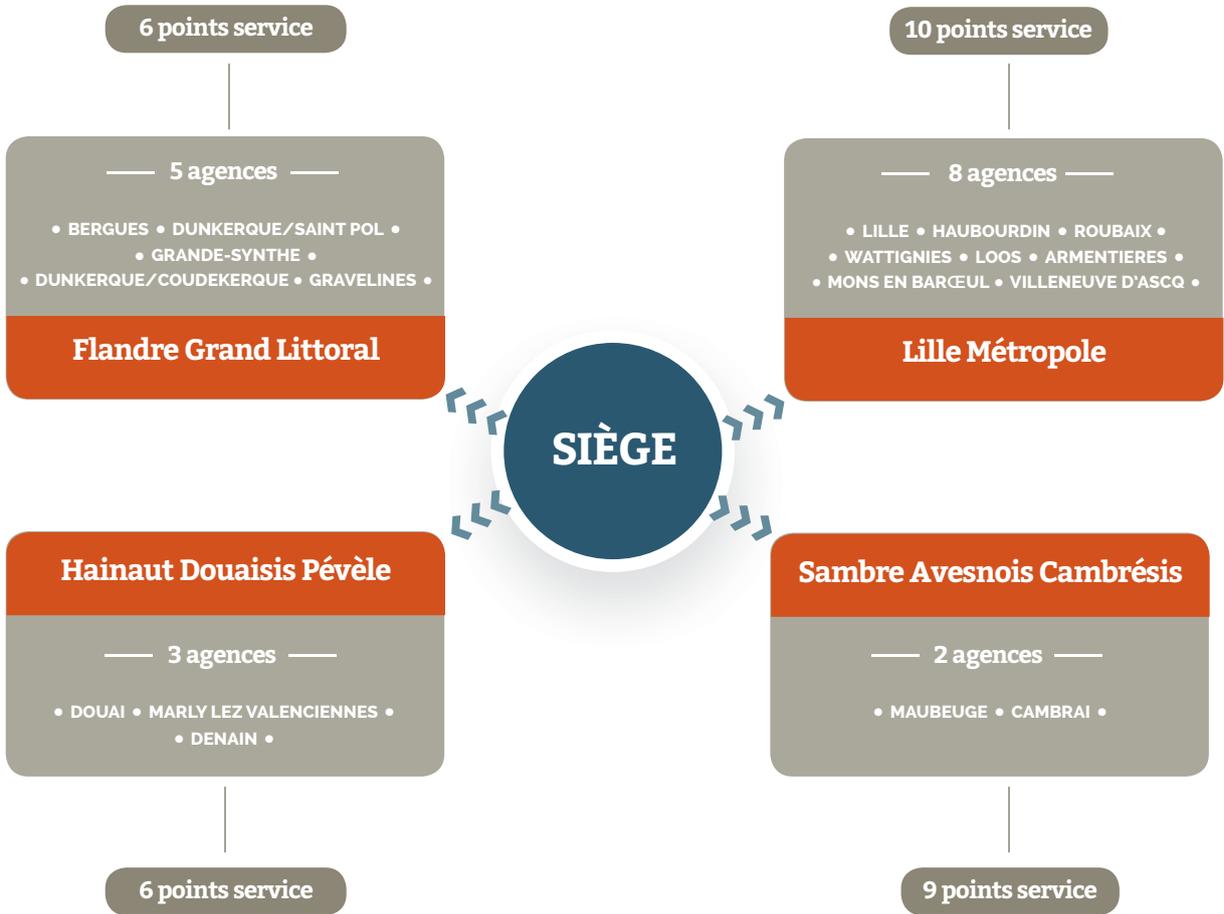
en faveur d'un habitat performant bien intégré au cœur des villes, conçu selon une architecture moderne et qualitative.

ASSURER

une gestion patrimoniale et durable.

Un nouveau modèle d'organisation au service des politiques locales de l'habitat

Notre nouvelle organisation repose sur 18 agences qui assurent la gestion de la relation client au quotidien, regroupées au sein de 4 directions territoriales qui définissent les orientations politiques sur leur territoire. Notre ancrage territorial se traduit par le développement de partenariats approfondis avec l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels œuvrant localement, en particulier dans les quartiers prioritaires pour agir le plus efficacement possible.



- Coordonner et porter les politiques nouvelles ou complexes - interface avec la collectivité de tutelle et des organismes de contrôle
- Mettre en œuvre des politiques territoriales de l'habitat et en rendre compte localement
- Assurer un service de qualité aux habitants

NOS PARTIES PRENANTES

Notre modèle de gouvernance est le reflet de notre volonté de partager le processus de décision avec nos parties prenantes. Coproduire la décision constitue à ce titre un enjeu essentiel pour assurer la gestion quotidienne et mener à bien les projets dans le cadre d'une démarche de qualité globale au bénéfice des habitants.

LES ACTEURS SOCIAUX ET ASSOCIATIFS

Acteurs clés Les associations du secteur médico-social, les fédérations (FNARS, URPACT, URIOPSS), l'ARS, la DDCS, les services sociaux du Département, les associations de locataires, les APEI, l'APF, les Fédérations de l'IAE, les Maisons de l'Emploi, les PLIE, les missions locales.

Cadre de dialogue et de coopération Association d'économie Sociale du Nord pour la prévention des expulsions, l'accès au logement des publics prioritaires, les actions d'insertion par l'économique (ateliers chantiers d'insertion, etc.), les produits spécialisés, la tranquillité publique (médiation sociale).

LES ADMINISTRATEURS

Acteurs clés élus, personnalités qualifiées, partenaires socio-professionnels et organisations syndicales, associations, représentants des clients-locataires.

Cadre de dialogue et de coopération Conseil d'administration, bureau du conseil d'administration, direction générale, commission d'appel d'offres et jurys, commission d'attribution des logements, commissions thématiques.

LES PARTENAIRES ÉCONOMIQUES, PROFESSIONNELS ET DE CONTRÔLE

Acteurs clés Maîtres d'œuvre, entreprises, Action Logement, Caisse des dépôts et consignations, Etablissement public foncier, établissements bancaires, mouvement professionnel (Union sociale pour l'habitat, Fédération nationale des offices publics de l'habitat, Association régionale pour l'habitat Nord-Pas de Calais), chambre régionale des comptes, agence nationale de contrôle du logement social, commissaires aux comptes.

Cadre de dialogue et de coopération Conseil d'administration, direction générale, contractualisation, cofinancements, partenariats.



L'UNION EUROPÉENNE, L'ÉTAT, LES COLLECTIVITÉS ET LEURS GROUPEMENTS

Acteurs clés Union européenne, état, ANRU, Hauts de France, Département du Nord, communes et établissements publics de coopération intercommunale.

Cadre de dialogue et de coopération Conseil d'administration, direction générale, commission d'attribution des logements, contractualisation (convention d'utilité sociale, convention triennale avec le Département, conventions avec les EPCI, contrats de ville).

LES RÉSIDENTS

Acteurs clés Représentants des clients-locataires, amicales et associations, clients-relais, clients-locataires, syndicats de copropriété, copropriétaires, accédants, habitants.

Cadre de dialogue et de coopération Conseil d'administration, bureau du conseil d'administration, direction générale, conseils de concertation locative, contractualisation, contrat de service, clubs utilisateurs.

LES COLLABORATEURS

Acteurs clés Directeur général, managers, représentants du personnel, salariés.

Cadre de dialogue et de coopération Conseil d'administration, bureau du conseil d'administration, direction générale, comité exécutif, comité opérationnel, comité de gestion, comité d'engagement, instances représentatives du personnel.

UNE CONVENTION RENOUVELÉE AVEC LE DÉPARTEMENT DU NORD



Le Département du Nord, compétent pour la promotion des solidarités et de la cohésion territoriale sur le territoire départemental, est notre collectivité de rattachement. Il joue un rôle majeur dans la gouvernance de l'Office en désignant la majorité des membres de son conseil d'administration de 23 membres (13 représentants du Département dont 6 conseillers départementaux et 7 personnalités qualifiées). Un conseiller départemental en assure nécessairement la présidence.

Le Département soutient Partenord Habitat. La collectivité garantit l'essentiel des emprunts de l'Office. Depuis plusieurs années, une convention régulièrement renouvelée donne par ailleurs le cadre d'ambitions fortes et partagées par l'Office et la collectivité publique, en particulier pour la mise en œuvre des orientations du Plan départemental de l'Habitat établi en 2014 en lien avec l'État. Elle fixe également les conditions du soutien financier du Département aux investissements de Partenord Habitat. En 2016, plusieurs modifications à la convention ont été approuvées en Conseil départemental. Elles sont venues conforter une action commune dans le Nord au service des solidarités et de la cohésion sociale :

- **la solidarité territoriale** pour l'aménagement et l'attractivité des bourgs centres, le développement du logement social dans les communes rurales (objectif de production de 100 logements par an) ;
- **les solidarités humaines**, pour soutenir le logement des publics cibles des politiques sociales du Département.



Pour la période 2015 – 2017, le soutien financier s'élève à 13,6 millions d'euros. Ces moyens renforcent la capacité de l'Office à développer son offre nouvelle et à engager ses opérations de réhabilitation. Ils sont une réponse déterminante au constat d'une trop faible production de logements dans le Nord, en territoire déléataire des aides à la pierre de l'État comme dans les territoires ruraux. Dans ces derniers, les opérations d'aménagement et de développement de l'habitat en soutien à l'attractivité des bourgs centres est décisif pour le Département et son Office. Les modifications de 2016 à la convention

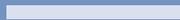
permettent aussi une action renforcée dans les territoires de la politique de la ville pour l'amélioration de la qualité et la performance thermique des logements, au bénéfice des ménages en situation de fragilité notamment.

Enfin, l'aide financière départementale est un levier essentiel pour le développement de l'activité économique du Nord, de l'emploi et de l'insertion professionnelle des allocataires du RSA. Le niveau des investissements annuels qu'elle autorise, en permettant la part des capitaux propres associée aux emprunts de l'Office, bénéficie au tissu économique du Nord et conforte l'efficacité des autres politiques de la collectivité.

SOCIÉTÉ



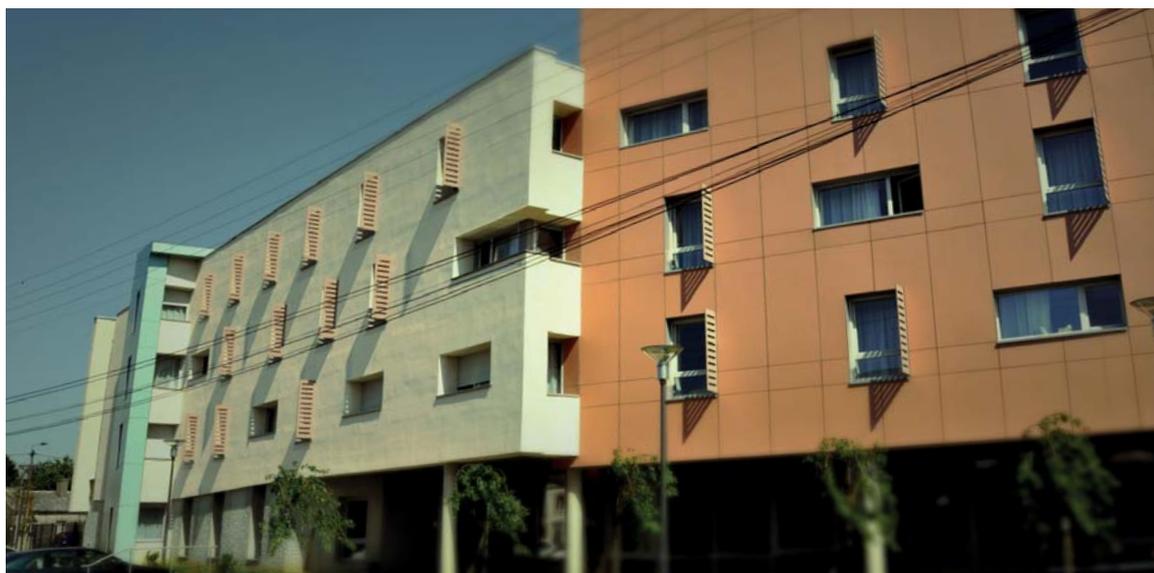
Apporter une réponse adaptée, qualitative et pérenne en termes d'habitat aux ménages ne pouvant accéder au parc privé constitue la vocation première de l'Office. Partenord Habitat est mobilisé pour répondre en quantité et en qualité à la demande de logement social à l'échelle du département du Nord et ce, dans le respect des orientations définies par les collectivités locales.



PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL
DES TERRITOIRES

1	Promouvoir des réponses adaptées à toute la gamme des besoins résidentiels	20
2	Entretenir et adapter notre offre locative	22
3	Améliorer durablement la qualité de service et du cadre de vie	24
4	Agir pour le logement des populations les plus fragiles	26
5	Rapport sur l'attribution des logements	28
6	Indicateurs	30

1 | Promouvoir des réponses adaptées à toute la gamme des besoins résidentiels



Résidence Sangha pour jeunes travailleurs - Maubeuge

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 et ce, quel que soit l'endroit où ils souhaitent vivre dans le département. L'évolution de notre organisation 2016 a pour but d'orienter plus efficacement notre activité au service des stratégies locales.

Les nouvelles réalités démographiques, sociales, familiales nous imposent d'adapter notre parc aux attentes sociétales et ce, 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. Dans ce contexte, et dans le cadre des orientations définies par les collectivités locales, nous nous sommes fixés des objectifs ambitieux sur le plan de la production pour répondre en quantité et en qualité à la demande de logement social. En 2016, l'Office est devenu le premier investisseur régional en matière de logement locatif social avec 503 logements financés. L'exercice est marqué par la mise en chantier de 881 logements (dont 238 produits spécialisés) et la mise en service de 382 logements dont 149 logements locatifs sociaux et 233 produits spécialisés. A ces chiffres viennent s'ajouter la production

de 145 logements en acquis amélioré dont 38 proviennent de la transformation de gendarmeries. L'objectif de diversification de l'offre est tout aussi important pour permettre aux ménages de réaliser un parcours résidentiel en adéquation avec leurs attentes et leurs ressources et ce, à l'échelle de l'ensemble du département. L'Office développe ainsi tous les produits du logement social, selon les besoins des territoires, de façon à répondre à la diversité des situations (logements familiaux, résidences sociales, foyers de jeunes travailleurs, résidences intergénérationnelles, résidences étudiantes..).

Partenord Habitat, acteur du renouvellement urbain dans le Nord

Après avoir dépensé près de 440 M€ pour le premier programme national de rénovation urbaine, Partenord Habitat prépare avec ses partenaires locaux, intercommunalités et villes, une programmation habitat pour le renouvellement urbain d'une douzaine de quartiers dans le Nord. Près de 5 500 logements concernés, à démolir, à reconstruire, à réhabiliter et/ou résidentialiser. Un enjeu de l'ordre de 350 M€.

Partenord Habitat, constructeur du logement social en milieu rural

L'Office est le premier développeur d'une offre locative de qualité en milieu rural à hauteur de 100 logements neufs par an, réservés aux secteurs non couverts par un EPCI délégataire des aides à la pierre : Flandre intérieure, Pévèle et Haute-Deûle, Cambrésis, Avesnois. Il

est accompagné financièrement par le Département, au titre de sa compétence en faveur de la solidarité territoriale et œuvre à cette occasion à l'aménagement du Nord et à la revitalisation des bourgs-centres.

Développer des formes innovantes d'habitat

L'habitat participatif s'inscrit dans de nouvelles formes d'habitat, émergeant comme réponse à une volonté d'habiter la ville



de façon plus solidaire et plus durable. L'Office accompagne un groupe de citoyens lillois qui s'est lancé dans cette démarche collective dont l'objectif est, pour les futurs habitants, de participer ensemble, à la conception puis à la gestion d'un ensemble de lo-

gements et d'espaces communs dans le quartier Bois Blancs à Lille.

Offrir un habitat adapté aux gens du voyage

Afin de produire une solution permanente d'habitat pour des familles du voyage, Partenord Habitat développe des produits adaptées permettant à la vie en extérieur de s'organiser autour d'un logement afin d'améliorer les conditions d'habitat des gens du voyage tout en conservant



leur mode de vie initial. L'Office mobilise pour réaliser ces opérations un financement spécifique, le super PLAI, dont l'objectif principal et le critère d'éligibilité sont de tendre vers le couple « loyer+ charges » inférieur au montant de l'APL qui sera perçu.



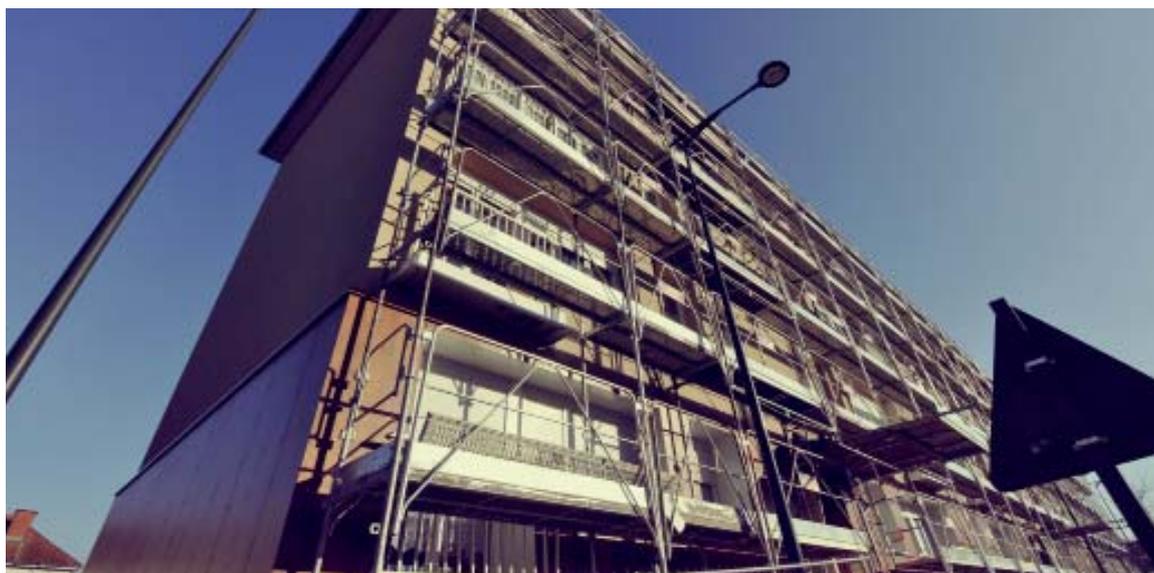
Les opérations qui ont marqué 2016



Au service des dynamiques territoriales, en locatif ou en accession, en logements individuels ou en petits collectifs, du social au très social, nos savoir-faire nous permettent de proposer à chacun des territoires de notre département des solutions visant à permettre à tous d'accéder à un logement de qualité, accessible et performant. Du logement familial « classique » à la structure spécialisée de type maison de santé pluridisciplinaire, de l'habitat partagé en agglomération au logement

acquis et amélioré en centre-bourg, l'Office a développé des savoir-faire qui lui permettent aujourd'hui de proposer des programmes définis en fonction des besoins locaux, répondant aux problématiques sociales et économiques des territoires. Le supplément consacré aux opérations qui ont marqué l'année 2016 donne un aperçu exhaustif de l'étendue des solutions résidentielles que nous sommes en capacité de mettre en œuvre.

2 | Entretien et adapter notre offre locative



Réhabilitation thermique de la résidence Peltriset - Avesnes sur Helpe

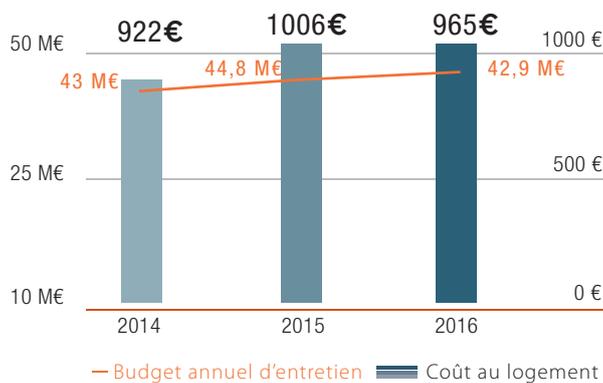
Le développement de notre offre locative n'a de sens que si celle-ci fait l'objet d'une gestion technique de qualité dans la durée visant à assurer sa pérennité et son attractivité au service de la sécurité et de la qualité de vie de nos clients-locataires. Ainsi, au-delà des aspects réglementaires, la politique d'entretien menée par l'Office vise à garantir l'adaptation des logements au handicap et au vieillissement, la santé et la sécurité des locataires, la pérennité ainsi que la valorisation et l'embellissement de nos ensembles immobiliers. Autant d'axes qui contribuent pleinement à la qualité de service et à un enjeu essentiel pour les territoires : la qualité de leur habitat social.

Entretien le patrimoine

L'entretien de notre parc locatif constitue un axe essentiel de notre stratégie patrimoniale. A ce titre, ce sont au total 42,92 M€ qui ont été investis au cours de

l'exercice 2016, représentant 965 € au logement, avec une priorité accordée à la prévention des risques techniques et à la sécurisation des biens et des personnes.

ÉVOLUTION DU BUDGET D'ENTRETIEN
DU PATRIMOINE



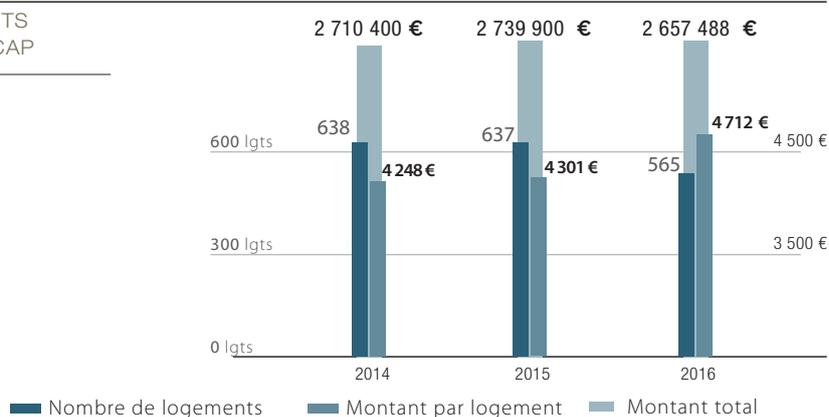
Améliorer l'accessibilité

La loi du 11 février 2005 reconnaît l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap. Pilier essentiel de la loi, l'accessibilité doit répondre à toutes les situations de handicap et s'impose tout particulièrement au cadre du logement. Les textes d'application de cette loi ont ainsi rendu obligatoires les règles de construction et des prescriptions techniques qui imposent l'accessibilité des logements neufs mais aussi celle des logements existants dans lesquels sont réalisés des travaux. Dans ce cadre, Partenord Habi-

tat répond aux besoins exprimés par les personnes en situation de handicap. Au-delà, l'amélioration de l'accessibilité du parc répond à l'enjeu démographique lié au vieillissement de nos clients-locataires : l'apparition de demandes émanant de personnes âgées appelle des réponses à l'occasion de travaux à la re-location ou lors de travaux sur les bâtiments. Si Partenord Habitat propose depuis plusieurs années déjà à ses clients souhaitant une adaptation de leur logement certains travaux leur permettant d'améliorer leur quotidien, cette démarche est aujourd'hui étendue aux clients de plus de 65

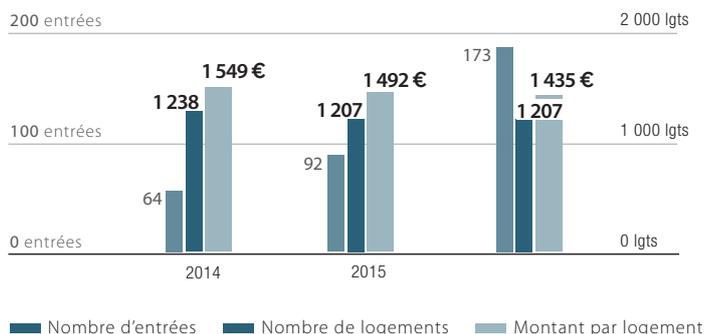
ans intégrant le parc de l'Office en exprimant le souhait, et ce dès leur entrée dans les lieux. Ainsi, au regard d'un plan d'adaptation du parc sur huit ans, Partenord Habitat fait évoluer ses pratiques pour répondre aux besoins et à la réglementation en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap et de maintien à domicile des personnes âgées : les entrées accessibles aux personnes âgées passeront ainsi de 39% à 67%, de 13% à 38% pour les personnes en situation de handicap, pour un montant de travaux de 40 millions d'euros.

ADAPTATION DES LOGEMENTS AUX SITUATIONS DE HANDICAP



ADAPTATION DES PARTIES COMMUNES AUX SITUATIONS DE HANDICAP

L'Office a engagé à l'échelle de l'ensemble de son patrimoine un état des lieux technique portant sur l'accessibilité depuis l'extérieur du bâtiment collectif jusqu'aux portes palières. L'objectif est d'alimenter de façon pertinente et opportune la prise de décision liée aux orientations patrimoniales, d'engager les travaux nécessaires afin de répondre aux obligations réglementaires et d'améliorer la qualité d'usage du parc.



3 | Améliorer durablement la qualité de service et du cadre de vie



Développer la qualité de service grâce à la transformation digitale

Le socle de la qualité de service que nous voulons rendre à nos clients repose sur le contrat de service « S'engager ensemble », coproduit avec les associations de locataires. Il est axé sur sept engagements phares en direction de nos clients-locataires ainsi que sur la « réciprocité » des droits et des devoirs pour favoriser et pré-

server le bien-vivre collectif. Ces engagements constituent autant de garanties pour nos clients et, pour l'Office, autant d'axes ciblés de façon spécifique au titre de sa démarche d'amélioration continue. Au-delà, dans le cadre de sa relation clients, l'Office a amorcé sa transformation digitale, avec le souci de l'inscrire pleinement dans une démarche de coproduction et d'amélioration de la qualité de service. Après la créa-

tion de nos espaces clients (locataires et copropriétaires), c'est la communication en direction des clients qui a entamé sa transformation en 2016. L'évolution vers le numérique nous permet de développer une communication adaptée à notre géographie territoriale, plus ciblée quant aux contenus et plus fréquente.

Contribuer au bien-vivre ensemble résidentiel

La tranquillité résidentielle se trouve parfois remise en cause par des nuisances résultant de comportements incivils qui perturbent la qualité et le cadre de vie des habitants. Des situations parfois critiques sont à l'origine de tensions et de difficultés tant pour les habitants que pour nos

10 000 clients-locataires ont créé leur compte en ligne, soit près d'un quart de nos clients ! Quelques clics suffisent désormais pour accéder à nos services : consulter son compte, payer en ligne ou formuler une réclamation...



personnels de proximité. Dans ce contexte, œuvrer de façon concrète au bien-vivre des habitants dans les quartiers est une mission prioritaire pour Partenord Habitat. L'Office est acteur de la tranquillité publique dans les quartiers et partenaire des communes et des autorités. Au-delà de son organisation de proximité, il contribue aux actions de prévention, de protection et de médiation qui permettent d'assurer à ses clients-locataires une jouissance paisible des lieux. Au rang des moyens, Partenord Habitat développe depuis plusieurs années un outil de recensement et d'analyse des faits d'incivilité : l'observatoire des troubles à la tranquillité (O2T). Partagé

avec d'autres bailleurs sociaux, il étaye notre connaissance du secteur et crédibilise nos plans d'actions. En 2016, plus de 4 000 faits ont ainsi pu être recueillis. Ces chiffres constituent la base d'un échange d'informations et contribuent à mesurer « l'ambiance » des quartiers lors des cellules de veille partenariales auxquelles nous sommes régulièrement invités et qui mettent autour de la table à fréquence régulière les villes, la Police, la Gendarmerie et parfois les services déconcentrés du Ministère de la Justice. L'O2T permet de qualifier les situations, d'en mesurer les évolutions et d'ajuster les actions des services en charge de la sécurité publique.

La sécurité technique de nos ensembles immobiliers constitue également une priorité dans les quartiers, notamment les plus sensibles. Nos logements collectifs bénéficient pour leur grande majorité (plus de 95 %) d'un système de contrôle d'accès aux parties communes et les ensembles « sensibles » bénéficient d'une sûreté renforcée au travers d'une résidentialisation en pied d'immeuble. De la même façon, près de 300 caméras de vidéo protection sont déployées sur plus de 50 sites dans une vingtaine de communes du département.



Mons en Baroeul : la médiation au service du bien-vivre ensemble



En 2013, suite au Programme de Rénovation Urbaine de l'éco-quartier du « Nouveau Mons », une expérimentation de médiation sociale a été initiée. Les objectifs sont de contribuer à la qualité de vie des habitants et au bien-vivre ensemble, à l'identification et à la promotion des services publics et associatifs tout en favorisant l'implication des habitants. Un groupe a été mis en place avec la Ville et deux autres bailleurs. Des médiateurs

sociaux sont présents tous les jours pour assurer un travail d'information des habitants, faire le lien avec les organismes et services sociaux, de police mais aussi permettre une résolution amiable des problèmes d'incivilité tels que squats ou dégradations. Les enseignements tirés démontrant la pertinence de l'approche, l'opération a été reconduite en 2016 avec Citéo, retenu pour assurer cette mission jusqu'en 2019.

4 | Agir pour le logement des populations les plus fragiles



Faciliter l'accès au logement

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 des personnes défavorisées (PDALPD) du Nord pour la période 2013-2018. En 2016, le nombre de logements fixé par une convention de réservation était de 738. 348 familles ont bénéficié d'un logement de l'Office dans ce cadre. Ce dispositif est complété par des accords locaux tels que celui que nous avons signé au titre de l'Accord Collectif Intercommunal avec la Métropole Européenne de Lille (MEL) par lequel l'Office s'engage à loger 385 familles par

an sur la durée de l'accord. Au titre de cet engagement établi, 555 familles ont été logées en conformité avec les critères de l'ACI (y compris critères DALO et PDALPD repris dans l'ACI).

Enfin, nous facilitons l'accès à un logement autonome des familles

prises en charge par les structures adhérentes à l'Association d'Économie Sociale (AES) du Nord par le biais :

- de conventions d'hébergement (l'association est locataire, la famille, sous locataire) ;
- de baux glissants (la famille

Le logement des jeunes issus de l'Aide Sociale à l'Enfance

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. 10 jeunes majeurs ont accédé au logement dans le parc de l'Office en 2016. D'autre part, des actions

mutualisées d'accès au logement et d'insertion sociale et professionnelle sont en cours, en partenariat avec le Département. Dans ce cadre, 10 jeunes issus de l'ASE, inscrits dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle de type garantie jeunes, bénéficient actuellement d'un parcours d'accès au logement, sous forme de sous location durant 6 à 9 mois. Au terme de cette période, si l'autonomie est acquise, le jeune devient titulaire du bail.



L'accompagnement social en 2016

120 diagnostics sociaux - 177 accompagnements

25 accompagnements spécialisés

devient locataire après un délai d'adaptation et d'évaluation) :

- d'accès direct (la famille est locataire dès l'origine).

Le logement accompagné

Lancé dans le cadre du Pacte d'objectif et de moyens, l'appel à projets « 10 000 logements accompagnés » consiste à insérer durablement dans le logement des ménages très fragilisés sur les plans économique et social par une mobilisation conjointe avec les associations. 3 projets présentés par l'Office ont été retenus :

- Trois postes dévolus au développement social qui auront en charge la gestion des mesures d'accompagnement, les missions sociales d'accompagnement, les clauses d'insertion, les chantiers d'insertion, les conventions de réservation de logements et les projets de logement accompagnés :
- L'accès au logement de 10 jeunes dans le Dunkerquois en sortie d'hébergement ou issus de l'ASE. Le jeune, titulaire du bail dès l'entrée dans les lieux, bénéficie d'un accompagnement social et professionnel assuré par une association (AFEJI), la Maison de l'Emploi de Dunkerque et la Maison de l'Initiative de Grande-Synthe :
- Un partenariat à l'échelle de la MEL avec l'association EOLE visant, dans des situations d'urgence, l'accès ou le maintien dans les lieux de personnes en difficulté d'autonomie.

Le parc spécialisé

Partenord Habitat apporte son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles adaptées aux besoins émanant de populations spécifiques. Investisseur, maître d'ouvrage et propriétaire d'établissements spécialisés, Partenord Habitat confie à des associations spécialisées ou aux services de l'État et des collectivités la gestion et l'exploitation de ces structures. L'Office développe toute la gamme de produits du logement social pour répondre à la diversité des situations et des besoins des territoires.



Centre d'hébergement «Le Triangle» - Denain

L'accompagnement social et le maintien dans le logement

L'accompagnement social a pour objectif d'aider les familles les plus fragiles à se maintenir dans les lieux et s'inscrit dans un dispositif global de prévention des expulsions. Ces difficultés sont le plus souvent d'ordre économique mais peuvent aussi se cumuler avec des difficultés sociales liées à l'isolement, à l'appropriation du logement, aux rapports de voisinage, au comportement des personnes occupant le logement voire à certaines pathologies, nécessitant alors un accompagnement adapté par des professionnels. Partenord Habitat s'appuie sur l'association d'économie sociale du Nord pour accompagner les clients-locataires dans la résolution de leurs difficultés, qu'elles soient budgétaires ou comportementales. Cette stratégie s'inscrit dans la continuité ; un marché pluriannuel de 4 ans a été lancé en 2014. 16 associations différentes œuvrent dans ce cadre à nos côtés.

Notre parc spécialisé :

une offre de 1 500 équivalents logements

4 foyers de jeunes travailleurs

1 EHPAD

11 foyers d'accueil pour personnes en situation précaire

8 établissements publics départementaux de soins, d'adaptation et d'éducation

8 foyers pour personnes handicapées

10 foyers pour personnes âgées

5 | Rapport sur l'attribution des logements



Partenord Habitat

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	15,73 %	< 20% des plafonds 42,05 %
25-29 ans	19,66 %	20-59 % des plafonds 39,12 %
30-64 ans	58,07 %	60-100 % des plafonds 17,97 %
> 65 ans	6,55 %	> 100 % des plafonds 0,87 %

Personnes isolées 34,68 %

Familles monoparentales 24,56 %

Couples 40,76 %

Nombre d'attributions : 4 507

Nombre de mutations : 713

Délai moyen d'attribution : 261,54 jours

Taux de rotation : 15,82 %

Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,49 %

Attributions aux publics prioritaires : 348, dont 30 dans le cadre de l'obligation DALO et 318 au titre du PDALPD

Personnes isolées 44,67 %

Familles monoparentales 20,39 %

Couples 94,94 %

Personnes isolées 52,63 %

Familles monoparentales 19,28 %

Couples 20,39 %

Personnes isolées 7,68 %

Familles monoparentales 23,70 %

Couples 45,05 %

Personnes isolées 31,25 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

Personnes isolées 51,91 %

Familles monoparentales 19,59 %

Couples 71,51 %

Personnes isolées 7,99 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

Personnes isolées 43,46 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

Personnes isolées 43,46 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

L'offre

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	836	229,51 €	11,24 %
T1 bis	147	247,97 €	13,43 %
T2	7 438	295,73 €	13,13 %
T3	14 643	347,56 €	11,69 %
T4	14 055	395,24 €	9,39 %
T5	688	452,24 €	8,10 %
T6	48	519,34 €	10,81 %
T7	74	551,30 €	0,00 %
T8	6	653,13 €	0,00 %
T9+	4	670,79 €	10,71 %

Partenord Flandre Grand Littoral

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	18,26 %	< 20% des plafonds 43,51 %
25-29 ans	19,16 %	20-59 % des plafonds 38,96 %
30-64 ans	56,17 %	60-100 % des plafonds 16,80 %
> 65 ans	6,41 %	> 100 % des plafonds 0,73 %

Personnes isolées 31,25 %

Familles monoparentales 20,39 %

Couples 45,05 %

Nombre d'attributions : 1 232

Nombre de mutations : 238

Délai moyen d'attribution : 238,88 jours

Taux de rotation : 10,06 %

Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,04 %

Attributions aux publics prioritaires : 76, dont 1 dans le cadre de l'obligation DALO et 75 au titre du PDALPD

Personnes isolées 43,46 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

Personnes isolées 51,91 %

Familles monoparentales 18,95 %

Couples 37,59 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	219	227,15 €	10,96 %
T1 bis	48	237,56 €	8,70 %
T2	1 705	297,74 €	12,97 %
T3	3 898	344,29 €	11,42 %
T4	4 421	388,11 €	8,81 %
T5	1 635	442,95 €	7,61 %
T6	291	219,35 €	6,53 %
T7	32	654,12 €	15,63 %
T8	2	664,53 €	0,00 %
T9+	-	-	0,00 %

Partenord Hainaut Douaisis Pévèle

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	14,86 %	< 20% des plafonds 41,42 %
25-29 ans	19,45 %	20-59 % des plafonds 39,23 %
30-64 ans	58,80 %	60-100 % des plafonds 17,81 %
> 65 ans	6,89 %	> 100 % des plafonds 1,53 %
Nombre d'attributions : 915		Personnes isolées 34,64 %
Délai moyen d'attribution : 231,59 jours		Familles monoparentales 26,23 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,23 %		Couples 39,13 %
Attributions aux publics prioritaires : 71, dont 3 dans le cadre de l'obligation DALO et 68 au titre du PDALPD		Nombre de mutations : 99
		Taux de rotation : 11,90 %

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	3,00 %	< 20% des plafonds 55,72 %
25-29 ans	7,00 %	20-59 % des plafonds 19,02 %
30-64 ans	68,23 %	60-100 % des plafonds 74,75 %
> 65 ans	21,77 %	> 100 % des plafonds 6,94 %
		Personnes isolées 42,10 %
		Familles monoparentales 19,39 %
		Couples 38,51 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	105	229,09 €	12,38 %
T1 bis	23	234,36 €	13,04 %
T2	1 218	303,17 €	15,70 %
T3	2 855	354,75 €	13,07 %
T4	2 373	412,49 €	10,82 %
T5	993	478,01 €	7,47 %
T6	218	523,89 €	7,80 %
T7	13	617,47 €	7,69 %
T8	1	650,56 €	0,00 %
T9+	-	-	-

Partenord Lille Métropole

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	13,83 %	< 20% des plafonds 39,78 %
25-29 ans	20,45 %	20-59 % des plafonds 40,13 %
30-64 ans	59,04 %	60-100 % des plafonds 19,44 %
> 65 ans	6,68 %	> 100 % des plafonds 0,65 %
Nombre d'attributions : 1 692		Personnes isolées 37,35 %
Délai moyen d'attribution : 332,34 jours		Familles monoparentales 23,70 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,83 %		Couples 38,95 %
Attributions aux publics prioritaires : 146, dont 26 dans le cadre de l'obligation DALO et 120 au titre du PDALPD		Nombre de mutations : 270
		Taux de rotation : 9,60 %

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	2,47 %	< 20% des plafonds 50,86 %
25-29 ans	7,60 %	20-59 % des plafonds 18,87 %
30-64 ans	66,94 %	60-100 % des plafonds 69,73 %
> 65 ans	22,99 %	> 100 % des plafonds 8,32 %
		Personnes isolées 46,54 %
		Familles monoparentales 21,64 %
		Couples 31,82 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	488	231,37 €	10,45 %
T1 bis	59	260,58 €	14,55 %
T2	3 840	296,86 €	12,13 %
T3	6 467	347,39 €	10,43 %
T4	5 532	393,73 €	7,72 %
T5	1 249	454,57 €	5,95 %
T6	85	538,283 €	2,47 %
T7	10	478,89 €	10,00 %
T8	1	714,8 €	0,00 %
T9+	2	683,32 €	-

Partenord Sambre Avesnois Cambrésis

Les attributions

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	17,07 %	< 20% des plafonds 45,96 %
25-29 ans	18,86 %	20-59 % des plafonds 36,68 %
30-64 ans	58,08 %	60-100 % des plafonds 16,621 %
> 65 ans	6,89 %	> 100 % des plafonds 0,75 %
Nombre d'attributions : 668		Personnes isolées 34,28 %
Délai moyen d'attribution : 165,02 jours		Familles monoparentales 26,05 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 30,51 %		Couples 39,67 %
Attributions aux publics prioritaires : 55, dont 0 dans le cadre de l'obligation DALO et 55 au titre du PDALPD		Nombre de mutations : 106
		Taux de rotation : 14,80 %

L'occupation sociale

Age	Ressources	Composition des ménages
< 25 ans	3,51 %	< 20% des plafonds 56,15 %
25-29 ans	6,99 %	20-59 % des plafonds 20,43 %
30-64 ans	65,57 %	60-100 % des plafonds 76,58 %
> 65 ans	23,94 %	> 100 % des plafonds 5,59 %
		Personnes isolées 45,18 %
		Familles monoparentales 21,20 %
		Couples 33,62 %

Typologie	Nombre de logements	Moyenne loyer	Taux de rotation
T1	24	215,19 €	25 %
T1 bis	10	246,02 €	30 %
T2	649	270,47 €	14,62 %
T3	1 410	343,08 €	15,50 %
T4	1 709	395,13 €	14,39 %
T5	664	429,40 €	14,46 %
T6	92	486,37 €	12,99 %
T7	19	521,77 €	5,26 %
T8	1	591,07 €	0,00 %
T9+	-	-	-

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

SOC Promouvoir l'équilibre social des territoires

Les indicateurs ci-dessous reflètent les efforts, la performance et l'impact de l'organisme en matière sociale, en particulier au regard des attentes des habitants et collectivités. Ils renvoient aux finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (épanouissement de tous les êtres humains) du référentiel national d'évaluation des agendas 21 locaux et aux questions centrales «questions relatives aux consommateurs» et «communautés et développement local» de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du code de commerce relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales sont indiquées ci-dessous.

2014 2015 2016 Unités

SOC 1 Contribution à l'offre de logements et au cadre de vie des territoires

Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

	2014	2015	2016	Unités
Croissance de l'offre Croissance de l'offre de logements locatifs	1,24	0,54	0,2	%
Croissance de l'offre en structures collectives	0,10	1,39	8,1	%
Nombre de logements neufs livrés ou acquis	402,00	299,00	311,00	logements
Nombre de logements anciens acquis	816,00	0,00	165,00	logements

SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année	2014		2015		2016		Unités
		Nbre	m ²	Nbre	m ²	Nbre	m ²	
	<i>Par type (nombre et surface moyenne)</i>							
	T1	0	0	0	0	200	19	logements
	T2	95	57	40	57	30	45	logements
	T3	177	74	115	74	50	75	logements
	T4	132	91	157	90	47	88	logements
	T5	50	105	19	102	3	102	logements
	T6 et plus	7	134	2	115	-	-	logements
	Répartition par catégorie							
	«Très social»	69		66		31		logements
	«Social»	186		186		299		logements
	«Social Intermédiaire»	119		66		-		logements
	«Intermédiaire»	70		0		-		logements
	Locatif non conventionné à loyers maîtrisés	17		15		-		logements

SOC 1.3	Production en accession sociale	2014	2015	2016	Unités
	Logements neufs livrés	-	7	-	logements
	Logements neufs livrés en location-accession	-	8	-	logements

SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	2014	2015	2016	Unités
	Part de logements conformes à la réglementation PMR	1,09	0,79	0,53	%
	Part de logements adaptés au vieillissement labellisés ou certifiés	0,00	0,00	0,00	%
	Labels / certifications concernés	-	-	-	%
	Part des autres logements adaptés au handicap ou au vieillissement	-	-	0,00	%
	Caractéristiques des logements concernés	-	-	-	%

		2014	2015	2016	Unités	
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives	Étudiants (rés. universitaires)	473	473	683	places
		Personnes âgées autonomes	429	429	448	places
		Personnes âgées dépendantes	251	251	251	places
		Personnes en situation de handicap	263	263	263	places
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	355	381	361	places
		Travailleurs (FJT, FTM)	204	190	190	places
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	na	na	na	places
		Total	1 975	1 987	2 196	places

		2014	2015	2016	Unités	
SOC 2 Réponse aux attentes et besoins des locataires et accédants						
Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.						
SOC 2.1	Niveau moyen des loyers <i>Par type (nombre et surface moyenne)</i>	Parc «Très social»	4,65	4,79	4,83	€/m ² Shab
		Parc «Social»	5,24	5,40	5,42	€/m ² Shab
		Parc «Social Intermédiaire»	7,38	7,50	7,51	€/m ² Shab
		Parc «Intermédiaire»	7,49	7,52	7,50	€/m ² Shab
		Labels / certifications concernés	6,00	6,59	6,68	€/m ² Shab
		Parc «Très social»	4,77	4,98	4,87	€/m ² Shab
		Parc «Social»	5,65	7,94	5,77	€/m ² Shab
		Parc «Social Intermédiaire»	8,18	na	8,71	€/m ² Shab
		Parc «Intermédiaire»	na	na	na	€/m ² Shab
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	0,00	4,16	5,79	€/m ² Shab

SOC 2.2	Taux d'effort moyen des ménages entrants <i>(attributions de l'année)</i>	Ménages aux ressources < 60% des plafonds	21,86	25,70	28,17	%
		Ménages aux ressources > 60% des plafonds	28,99	31,70	35,22	%

SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers²	0,85	0,50	00	%
----------------	--	------	------	----	---

SOC 2.4	Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires		-0,55	-0,03	-	€/m ² Shab
		<i>Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie</i>	-0,94	-0,10	-	€/m ² Shab

PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

			2014	2015	2016	Unités
SOC 2.5	Personnel contribuant à l'accompagnement social³, dont	Médiateur(rice)	na	na	na	ETP
		Conseiller(e) social(e) ou en économie sociale et familiale	na	na	na	ETP
		Chargé(e) de pré-contentieux	na	na	na	ETP
		Chargé(e) de contentieux	2	5	5	ETP
		Chargé(e) de recouvrement	27	28	25	ETP
		Autre	na	na	na	ETP
		Préciser l'intitulé du poste (pour Autre)				ETP
SOC 2.6	Nombre de plans d'apurement en cours au 31 décembre		3 819	4 994	2 290	plans d'apurement
SOC 2.7	Taux de mutations internes	Total	18,87	16,91	15,82	% des attributions
		<i>Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement</i>	1,70	-	-	% des attributions
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers	23	26	24	logements
		dont : Logements vendus à des locataires de l'organisme	17	24	16	logements
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	23	26	24	logements

SOC 3 Contribution à la mixité et au développement social des territoires

Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales; partenariats et mécénat.

			2014	2015	2016	Unités
SOC 3.1	Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)	AGE				
		- de 25 ans	15,26	14,74	15,73	%
		du titulaire du bail				
		25-39 ans	47,76	48,47	46,42	%
		40-59 ans	27,51	27,64	27,89	%
		60-74 ans	7,16	7,34	8,10	%
		75 ans et +	2,30	1,81	1,86	%
	RESSOURCES des ménages	< 60% du plafond de ressources	78,97	79,11	81,16	%
		comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	19,14	19,86	17,97	%
		> 100% du plafond de ressources	1,89	1,03	0,87	%
	COMPOSITION des ménages	Personne seule	32,04	33,14	34,68	%
		Famille monoparentale	21,47	21,04	24,56	%
		Couple sans enfant	20,31	21,44	16,57	%
Couple avec enfant(s)		26,18	24,37	24,18	%	
Autre configuration (cohabitation, colocation...)		na	na	na	%	

		2014	2015	2016	Unités	
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	53 265	58 408	59 960-	€
		portés par d'autres associations	-	-		€

		2014	2015	2016	Unités	
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	87	87	87	locaux
		Autres associations	-	-	-	locaux

Note méthodologique :

- «Très social»: PLAI ou équivalents; «Social»: PLUS ou équivalents; «Social intermédiaire»: PLS ou équivalents; «Intermédiaire»: PLI ou équivalents. (Voir les équivalences définies par la CUS)
- Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration, différente de la variation individuelle de chaque loyer
- Personnel contribuant à hauteur de 50% au moins de son temps à de l'accompagnement individualisé de ménages en situation de fragilité.

Raisons d'omission :

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na : Information non applicable
- # : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

SOC**SOC A****Encarts descriptifs****Accompagnement social des locataires en situation de fragilité**

La politique d'accompagnement des locataires en situation de fragilité économique et/ou sociale est organisée dans le cadre de la direction du développement social et de la charte de prévention des expulsions. Les actions d'accompagnement font suite au repérage des difficultés par les agents sociaux. Cet accompagnement est externalisé et assuré par des associations membres de l'AES. Afin de répondre au plus juste aux besoins des locataires, à la demande de l'agence, un diagnostic social est tout d'abord réalisé par une association afin de déterminer les axes nécessitant une intervention ou un accompagnement. Selon les préconisations faites autour du diagnostic, un accompagnement social d'une durée d'un an est déclenché. Cet accompagnement est mis en place en accord avec la famille. En 2015, 190 accompagnements ont été réalisés. Ce dispositif n'a de sens que si les relais peuvent être pris à la suite de cet accompagnement par les services sociaux.

SOC C**Santé et sécurité des locataires****Dispositifs de sécurité :**

Depuis 1997, un service dédié à l'hygiène et à la sécurité du bâti, au sein de la direction patrimoine de Partenord Habitat a été mis en place afin d'assurer :

- La formation des différents acteurs de la sécurité (chargés entretien de maintenance, responsables et techniciens de secteurs, responsables patrimoine, directeurs de territoires, etc...)
- L'accompagnement sur le terrain et l'analyse des cas atypiques ou complexes
- La rédaction de synthèses sécurité pour chaque territoire
- La rédaction de règles internes et l'harmonisation de solutions
- La création d'outils de contrôle et d'analyse de la sécurité (classeur sécurité, carnets de sécurité des immeubles collectifs, fiches de contrôle sécurité des chargés d'entretien et de maintenance des immeubles collectifs)
- La réalisation d'audits annuels de sécurité afin de vérifier le respect des procédures et d'évaluer les résultats.

ENVIRONNEMENT



Notre action, inscrite dans un plan stratégique de patrimoine à long terme, vise à améliorer la performance énergétique de notre patrimoine afin de lutter contre la précarité énergétique en diminuant les charges à payer par les habitants et de réduire notre impact environnemental. Le niveau de notre investissement en matière de construction et de rénovation s'inscrit dans cette stratégie, complétée d'actions de sensibilisation en direction des habitants ainsi que d'une politique interne visant à réduire l'impact de nos activités administratives.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

1	Assurer la transition énergétique du parc	<u>36</u>
2	Réduire l'impact environnemental de nos activités administratives	<u>38</u>
3	Indicateurs	<u>40</u>

1 | Assurer la transition énergétique du parc



78 logements réhabilités - Dechy

Réduire les charges de consommation de nos clients-locataires, les émissions de gaz à effet de serre ainsi que le risque d'impayés de loyer constituent des enjeux de taille dans la perspective d'une gestion durable de notre parc immobilier. L'efficacité énergétique est, à ce titre, une priorité. Notre patrimoine locatif fait donc l'objet d'une attention particulière dans l'optique de diminuer son impact environnemental, d'autant plus lorsqu'il est énergivore et occupé par une population fragile. Cette politique est complétée par le développement d'une offre performante.

Conduire notre plan stratégique énergétique et environnemental

Notre plan stratégique énergétique et environnemental définit les orientations patrimoniales qui conduiront la rénovation thermique du parc d'ici 2025, permettant de ramener plus de 14 000

logements étiquetés E, F ou G en étiquette C. Le programme d'intervention estimé à plus de 490 M€ est bien avancé. Certaines intercommunalités et le Département du Nord, collectivité de rattachement de l'Office, accompagnent financièrement cet effort. L'objet premier est de contenir le

Agir avec et pour nos clients dans le cadre des réhabilitations

Jean-Pierre Cullis, client-locataire à Lomme, dont la résidence vient d'être réhabilitée, témoigne.

“ Face à l'augmentation constante du coût des énergies, cette réhabilitation va nous permettre de faire de réelles économies et nous aider à gérer au mieux notre budget. Vivre les travaux de réhabilitation, ce n'est pas toujours facile, mais quand la réhabilitation de

notre quartier sera terminée, ce sera plus agréable pour nous. La rénovation des façades va donner un coup de jeune à l'image du quartier. Quand tout sera fini, ce sera à nous qui vivons ici de prendre la suite en respectant notre environnement et en adoptant un comportement, des habitudes qui nous permettront de réaliser effectivement des économies. ”



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.

Améliorer l'habitat dans les territoires prioritaires de la politique de la ville



A la rencontre des habitants

Dans le cadre de notre partenariat avec Unis Cités, 8 volontaires en service civique ont pendant quelques mois organisé des rencontres collectives et individuelles pour sensibiliser les habitants du Haut de Mons aux éco-gestes sur 4 thématiques : l'eau, l'énergie, les déchets et la consommation responsable.



Parmi les logements les moins performants sur le plan thermique, une part plus réduite se trouve dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Des travaux de rénovation y sont à l'étude ou d'ores et déjà réalisés. L'actuelle convention de partenariat de l'Office avec le Département, conclue pour la période 2015-2017, a été modifiée en 2016 pour renforcer le soutien de la collectivité pour ces opérations d'amélioration de l'habitat dans les territoires qui accueillent, le plus souvent, les ménages aux revenus les plus modestes.

Construire durable

Notre politique s'inscrit dans la législation du Grenelle complétée par la RT 2012 applicable au 1er janvier 2013, qui revient à généraliser les exigences du bâtiment basse consommation (BBC). Dans ce cadre, le traitement de l'enveloppe du bâtiment constitue pour nous la priorité pour l'efficacité énergétique, les enjeux de maîtrise des coûts, au-delà de l'objectif de maîtrise des charges, étant d'autant plus importants qu'ils sont répercutés sur les habitants. D'autre part, nous nous attachons à minimiser les nuisances liés aux chantiers : afin de mieux appréhender l'empreinte environnementale de nos chantiers et dans le prolongement de nos obligations réglementaires, nous avons introduit

dans nos dossiers de consultation de travaux depuis quelques années un cadre de réponse que les entreprises doivent compléter et joindre à leur offre, dans la perspective de limiter les risques et les nuisances causées aux riverains et d'optimiser la gestion du tri, du stockage et de l'élimination des déchets de chantier.



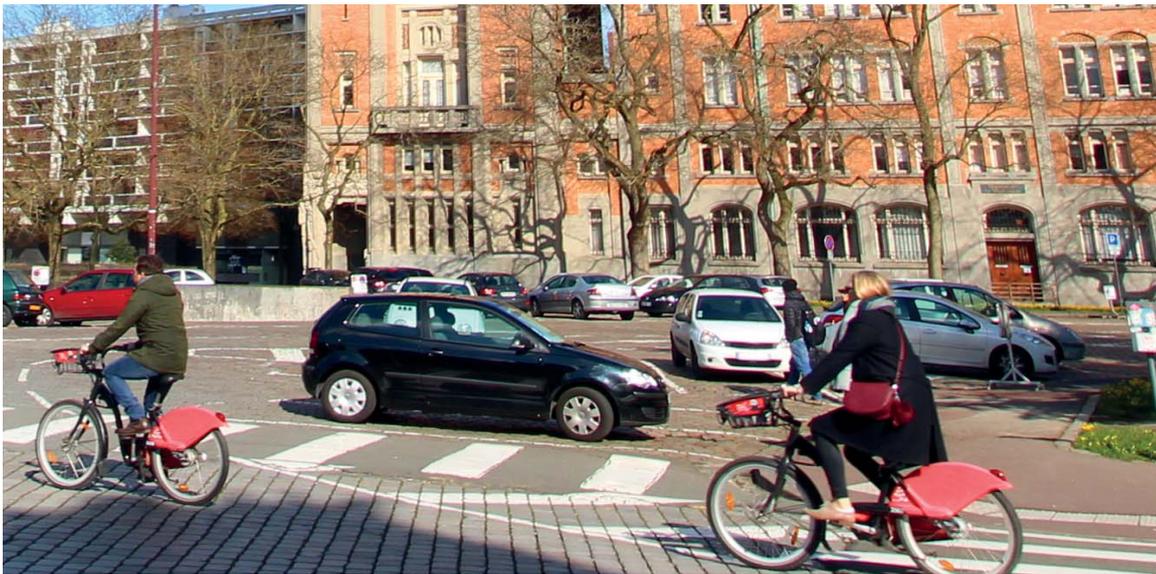
Promouvoir les bonnes pratiques auprès des habitants

La qualité de l'occupation par l'habitant suivant la phase de livraison est essentielle. Nos livraisons, tant dans le domaine de la réhabilitation thermique

que des opérations neuves, sont systématiquement assorties de la remise d'un guide des gestes verts aux habitants, afin de sensibiliser aux éco-gestes et d'apporter l'ensemble des explications nécessaires à une utilisation optimale et économe du logement neuf ou rénové. 201 ménages ont ainsi été sensibilisés en 2016 au bien habiter. Au-delà, l'ensemble de nos supports d'information et de communication intègrent largement cette sensibilisation en direction de nos 100 000 clients-locataires.



2 Réduire l'impact environnemental de nos activités administratives



Être toujours plus acteurs et responsables nous amène dans ce cadre et depuis 2012 à mesurer l'impact environnemental de nos activités administratives au moyen d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre et de l'engagement d'un plan d'actions. Il s'agit de l'un des fondements du développement de notre responsabilité sociale, pleinement inscrit dans notre stratégie pour les dix années à venir.

Diminuer l'impact de nos déplacements

Les résultats obtenus s'appuient sur un plan de déplacement entreprise axé sur :

- le recours par les collaborateurs à la visio-conférence dont l'utilisation a cependant baissé en 2016

(400 heures en 2015, 293 heures en 2016) ;

- une politique incitative à l'utilisation des transports en commun grâce au remboursement à 75 % des frais d'abonnement (concernant 66 salariés pour un montant employeur de 56 399) ;

- la mise à disposition de vélos et l'achat de véhicules électriques (le niveau moyen d'émission des véhicules de service passe de 82g de CO₂/km en 2015 à 76 en 2016) ;

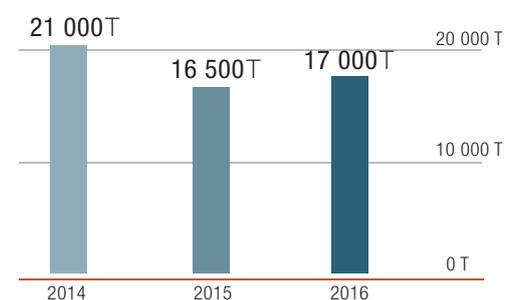
- la formation de 19 collaborateurs à l'éco conduite.

Une enquête des déplacements domicile/travail a été réalisée en 2016 ; l'analyse a permis de fixer de nouveaux objectifs au titre d'un plan d'actions pour 2017.

Réduire notre consommation de papier

11 millions de tonnes de papier sont chaque année consommées en France, dont la moitié dans le cadre du travail. Paradoxalement, l'avènement du digital et de l'informatique ne contribuent pas à remédier à cet état de fait puisque durant les 20 dernières années, la consommation de papier a augmenté de 126% dans le monde. Partenord Habitat sensibilise ses

ÉVOLUTION DE NOTRE CONSOMMATION DE PAPIER



collaborateurs afin d'améliorer les pratiques (imprimer en recto-verso, ou encore imprimer deux pages par feuille...).



D'autre part, afin de diminuer l'impact environnemental, des poubelles de tri sont installées dans les bureaux dans le cadre d'un partenariat avec Elise afin de procéder au tri sur site et au recyclage des déchets.



Réduire la consommation énergétique de nos bâtiments administratifs

Notre plan d'actions « énergie » vise à faire évoluer nos locaux administratifs d'une étiquette énergétique dégradée à une étiquette énergétique performante. Trois nouvelles agences ont fait l'objet d'ordres de service en 2016 :

- à Wattignies, les locaux, installés au cœur du Blanc-Riez, quartier prioritaire de la politique de la ville, sont issus de la réunion d'anciens appartements réhabilités



- à Roubaix, où les bureaux, en cours de travaux résulteront de la transformation d'une ruche d'entreprise acquise et améliorée en 48 logements

- à Bergues.

L'ensemble de ces nouvelles agences répondent à la réglementation thermique en vigueur (RT 2012) et sont donc des bâtiments peu énergivores.

ENV Préserver l'environnement

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux indicateurs-clés des finalités 2 (préservation de la biodiversité, protection des milieux et des ressources) et 4 (lutte contre le changement climatique et protection de l'atmosphère) du référentiel national d'évaluation des agendas 21 locaux, ainsi qu'aux indicateurs environnementaux des lignes directrices du secteur de la construction et de l'immobilier de la global reporting initiative (GRI). Ils correspondent à la question centrale sur l'environnement de la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du code de commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

		2014	2015	2016	Unités	
ENV 1 Limitation des impacts du parc et de son occupation						
Corr. Art. R.225-105-1: Consommation d'énergie; Rejets de gaz à effet de serre ; Consommation d'eau						
ENV 1.1	Classement énergétique du patrimoine*	A bâti très performant	1,23	1,51	1,65	%
		B 51-90 kWh/m ² /an	4,63	5,73	5,97	%
		C 91-150 kWh/m ² /an	30,66	31,46	32,78	%
		D 151-230kWh/m ² /an	40,19	38,43	37,70	%
		E 231-330 kWh/m ² /an	17,17	16,82	16,44	%
		F 331-450 kWh/m ² /an	4,77	3,98	3,76	%
		G bâti énergivore	1,34	1,25	1,06	%
		Données non disponibles	0,00	0,82	0,64	%
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,47	0,46	0,47	%
		6-10 kg CO ₂ /m ² /an	1,70	1,89	1,98	%
		11-20 kg CO ₂ /m ² /an	11,09	12,24	12,63	%
		21-35 kg CO ₂ /m ² /an	38,03	37,44	38,54	%
		36-55 kg CO ₂ /m ² /an	30,65	29,87	29,36	%
		56-80 kg CO ₂ /m ² /an	15,51	14,99	14,39	%
		> 80kg CO ₂ /m ² /an	2,77	2,29	1,99	%
	Données non disponibles	-0,22	0,82	0,64	%	
	Logements récents (< 5 ans)	<i>Performance énergétique*</i>	Moyenne	79	60	62
Médiane			64	57	57	kWh/m ² /an
<i>Émissions de gaz à effet de serre*</i>		Moyenne	17	13	14	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
		Médiane	14	13	13	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
Patrimoine locatif total	<i>Performance énergétique*</i>	Moyenne	191	186	183	kWh/m ² /an
		Médiane	174	170	167	kWh/m ² /an
	<i>Émissions de gaz à effet de serre*</i>	Moyenne	40	39	38	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
		Médiane	35	35	34	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
ENV 1.2						
Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)	Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	1,83	1,91	2,0	%	
	Logements reliés à un chauffage urbain	11,59	13	12,9	%	
	Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,0	0,0	0,0	%	

		2014	2015	2016	Unités
ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,09	1,09		m ³ /m ² /an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	55,88	48,82		%
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques²	-	-	-	%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	159	205	211	installations

2014 2015 2016 Unités

ENV 2 Limitation des impacts des modes de production et de fonctionnement de l'organisme

Corr Art. R.225-105-1: Politique générale en matière environnementale ; Pollution et gestion des déchets ; Consommation d'énergie ; rejets de gaz à effet de serre

ENV 2.1	Part de logements livrés ayant fait l'objet d'un label ou d'une certification environnementale				
	Logements neufs	74,87	61,86	8,47	% des livraisons
	Nom des labels/certifications	QUALITEL - CERQUAL - H&E - BBC - EFFINERGIE			
	Logements réhabilités	60,07	62,88		% des livraisons
	Nom des labels/certifications	-	-		
ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»	65,51	135,74	-	% des opérations
ENV 2.3	Émissions de CO2 liées aux déplacements³				
	Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	157,00	155,00	139,00	t. de CO2
	Nombre de véhicules de service	106,00	106,00	108,00	véhicules
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	101,00	82,00	76,00	g. de CO2/km
	Nombre de véhicules de fonction	11,00	11,00	13,00	véhicules
	Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	123,00	113,00	110,00	g. de CO2/km

Visio-conférence, déplacements en transport en commun, mise à disposition de vélos en libre service, formation à l'éco-conduite. Achat de 5 véhicules électriques

ENV 2.4	Sites fonctionnels (hors loges de gardiens)				
	Consommation énergétique moyenne	192	213	-	kWh/m ² /an
	Émissions moyennes de gaz à effet de serre	32	35	-	kg d'équiv. CO2/m ² /an
	Source et périmètre couvert par la mesure sur les sites fonctionnels	siège et sites décentralisés			

Les chiffres de 2015 ne seront connus qu'en septembre 2016.

Note méthodologique :

1. Un même logement peut être alimenté en énergies renouvelables par différentes sources
2. Seuls sont comptabilisés les logements dont les robinets, les chasses d'eau et les douches sont équipés de dispositifs hydro-économes.
3. L'indicateur ENV 2.3 est calculé sur la base des informations fournies par les constructeurs sur les émissions des véhicules.

Raisons d'omission :

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na : Information non applicable
- # : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

SOC

ENV A

Encarts descriptifs**Sensibilisation des locataires**

- Première expérience de « coaching énergétique » auprès des clients-locataires des résidences réhabilitées en 2013 à Lomme. Cet accompagnement a été également mis en place à Denain.
- 200 logements sont instrumentés en vue de permettre à leurs occupants de suivre leurs consommations énergétiques via un portail sécurisé (Nieppe, Grande-Synthe, Douai, Lomme, Dunkerque)
- Enquêtes sociologiques et de satisfaction lancées en 2014 auprès des ménages habitant un logement réhabilité ou un bâtiment passif (caractéristiques socio-démographiques, confort hygrothermique d'été et d'hiver, qualité de l'air intérieur, qualité acoustique, bilan des leviers et freins aux économies d'énergie, etc.)
- Tarification écosolidaire de l'eau pour préserver la ressource grâce à des comportements éco-responsables et garantir un accès équitable.

ENV C

Santé et sécurité des locataires

- Actions de sensibilisation auprès de nos clients.
- Création d'un atelier nature lors d'un après-midi développement durable destiné aux enfants d'un quartier du Valenciennois. Ces enfants, encadrés par une association, ont pu créer des œuvres uniques selon la méthode du « land-art » (l'art dans la nature) et ce, pour leur plus grand plaisir. La manifestation s'est terminée par un goûter et chacun est reparti avec une plante.
- Organisation d'une journée basée exclusivement sur le développement durable dans un quartier de la Métropole où les habitants ont été conviés à une réflexion sur le projet des espaces verts et la sécurité des abords des résidences. Dans le même temps, les enfants des écoles ont accompagné cette démarche en plantant des fleurs, en créant des nichoirs et en participant aux ateliers éco-gestes.

- **Création de potagers communs et d'ateliers de jardinage**

Nos clients locataires ont décidé de créer un potager commun au sein de leur résidence récemment réhabilitée. Partenord Habitat les a accompagnés dans cette démarche en finançant l'acquisition d'un composteur et d'un récupérateur d'eau de pluie en partenariat avec la communauté d'agglomération. Grâce aux conseils prodigués, les locataires se chargent de l'entretien du potager et de la récolte de leur production.

Dans le cadre d'une autre rénovation de quartier comprenant la création d'un parc urbain, un atelier jardinage a été proposé aux habitants. Au programme de cet atelier : découverte de la flore, plantations et parrainage d'arbres.

- **Exigence de qualité paysagère lors de la création d'un ensemble de cinq résidences.**

Dans le cadre de l'obtention d'une certification CERQUAL Habitat et Environnement au titre de ce projet, une attention toute particulière a été apportée à la qualité paysagère du site. Quatre grandes typologies paysagères ont été créées : une lisière boisée essentiellement composée de baliveaux et d'arbres en tige, une strate basse composée de couvre-sol et d'arbustes, des jardins en cœur d'îlots composés d'arbres en cépée et d'arbres en tige, un grand arbre solitaire qui accompagne différents jardins thématiques.

Cet aménagement boisé diversifié permet d'accompagner les logements. Les appartements exposés au sud bénéficient d'un écran végétal alors que les appartements exposés au nord ont vue sur la lumière portée sur une végétation riche. L'environnement végétal et la qualité paysagère contribuent au confort et à l'intimité de chaque logement.

ÉCONOMIE



Si notre mission première est d'assurer à nos clients le meilleur niveau de qualité de service, celle-ci est indissociable de la responsabilité qui est la nôtre vis-à-vis des acteurs économiques locaux et plus largement des habitants.



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

- 1 | Promouvoir des réponses adaptées à toute la gamme des besoins résidentiels **46**
- 2 | Une gestion qualitative du parc inscrite dans la durée **49**
- 3 | Indicateurs **50**

1 | Soutenir durablement l'économie et les emplois locaux



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

Partenord Habitat emploie au quotidien plus de 700 salariés de qualifications diverses dont près

d'un tiers sont des collaborateurs de proximité. Au-delà, en plaçant le niveau de commande à ses prestataires et fournisseurs à un peu plus de 177 M€ au cours de l'exercice 2016, Partenord Habitat a directement contribué au maintien ou à la création de quelques 1 539 emplois équivalents temps plein, témoignant ainsi de sa valeur ajoutée sur la vie économique locale. La majorité de ces emplois sont, dans le secteur du BTP et chez les artisans, générés par les programmes de construction et de rénovation du patrimoine. En 2016, l'Office a investi 47 M€ pour la construction neuve, 28 M€ pour la réhabilitation du parc existant et 43 M€ pour l'entretien et la maintenance.

La rénovation et l'entretien du parc, des enjeux majeurs

Partenord Habitat est engagé dans un plan stratégique énergétique et environnemental visant à assurer la transition énergétique de 14 000 logements par le passage des étiquettes E, F à l'étiquette C d'ici 2024. Ce programme, estimé à près de 490 M€, représente un investissement moyen de 33 000 € par logement. Si l'enjeu est essentiel au regard du maintien de l'attractivité de notre patrimoine locatif, il constitue un levier indéniable pour la création et le soutien de l'emploi local.

43 M€ ont été consacrés en 2016 à l'entretien et à la maintenance du parc, dont plus de la moitié consacrée à de l'entretien

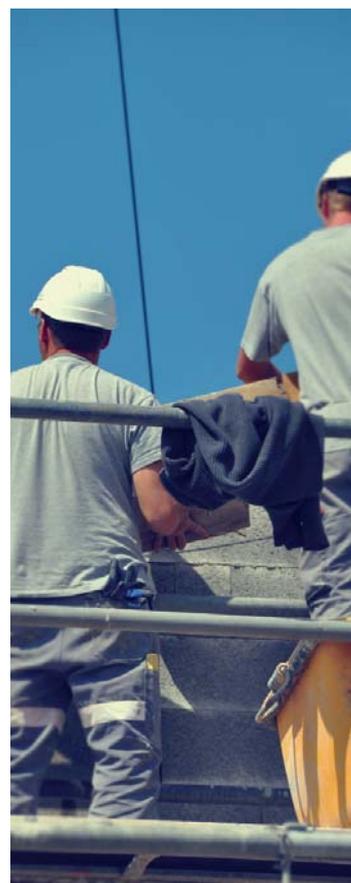
courant et aux gros travaux sur le patrimoine existant avec plus de 80 entreprises attributaires de marchés de travaux pluriannuels en corps d'état séparés.

Les grands postes de dépenses sur 10 ans

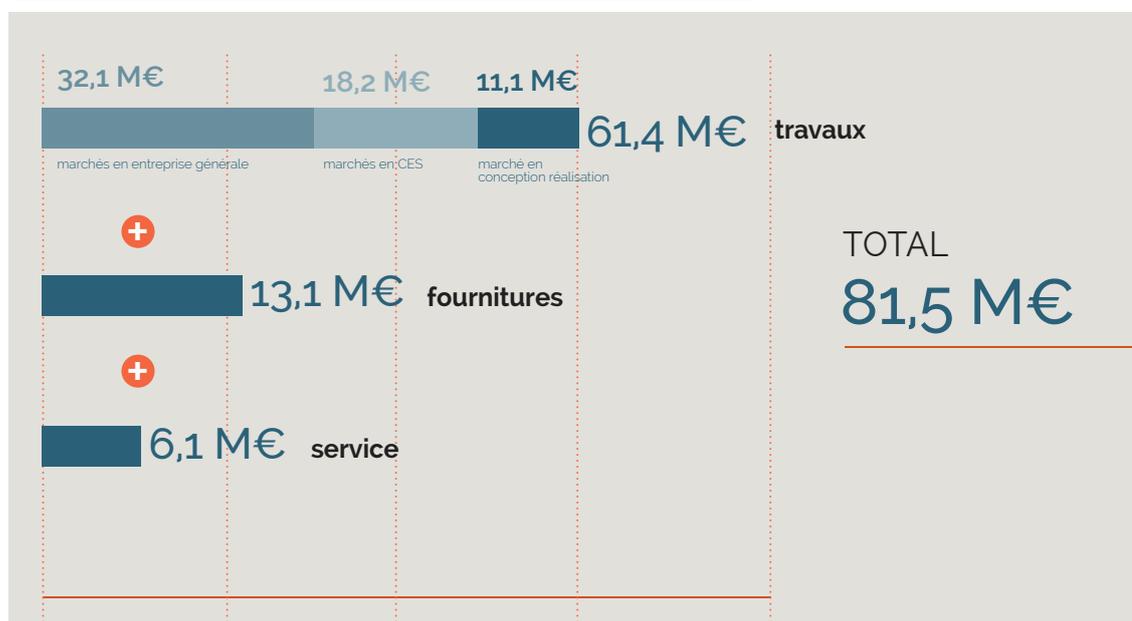
- 400 M€** pour la **transition énergétique de 14 000 logements**
- 350 M€** estimés pour le **NPNRU**
- 1 000 M€** pour la **construction neuve**
- 422 M€** pour la **maintenance du parc**

Une politique d'investissement au service du développement économique

Notre niveau d'investissement, qui s'élève en 2016 à plus de 200 M€, dont 126 M€ dévolus à la construction neuve et 70 M€ à l'activité réhabilitation, constitue une décision forte de sens pour l'Office et ses parties prenantes mais aussi pour notre collectivité de rattachement. Le Conseil départemental voit dans notre activité un levier de développement social, territorial et économique, une commande publique structurante et porteuse d'avenir pour nos territoires. Au cours de l'exercice, 81 M€ de marchés ont été attribués ou soumis à l'avis de la commission d'appels d'offres. Sur l'ensemble des marchés de travaux soumis à la CAO, 7% concernent des entreprises de la Région Hauts de France.



Marchés attribués en 2016



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

Une politique d'investissement au service du développement social

Si l'Office, en mobilisant ses moyens pour développer et améliorer son offre, contribue à alimenter les carnets de commande des entreprises du BTP et soutient l'activité locale, il compte pleinement sur ses partenaires pour faire de cet argent ainsi injecté un véritable levier pour l'emploi. Nos opérations d'investissement constituent autant d'opportunités d'agir en faveur de l'insertion professionnelle en nous appuyant sur la clause d'insertion ou les ateliers chantiers d'insertion. A l'occasion



L'insertion professionnelle de 2006 à 2016

1 219 007 heures d'insertion réalisées soit un peu plus de 668 ETP
122 000 heures en moyenne par an
3 033 personnes concernées dont 28 % de clients-locataires

d'une rencontre avec les acteurs du BTP organisée en 2016 afin de donner, dans un contexte économique tendu, de la visibilité aux entreprises sur sa commande, Partenord Habitat a appelé ses partenaires à s'impliquer largement dans le dispositif de la clause d'insertion.



L'insertion professionnelle : vers une mutualisation inter bailleurs

Cinq grands bailleurs régionaux ont signé un accord de mutualisation de la clause d'insertion, dans l'objectif d'introduire plus de souplesse dans la gestion des heures par la mise à disposition d'un outil informatique commun. Cet outil permettra aux entreprises de gérer leurs engagements d'insertion, quel que soit le donneur d'ordres.

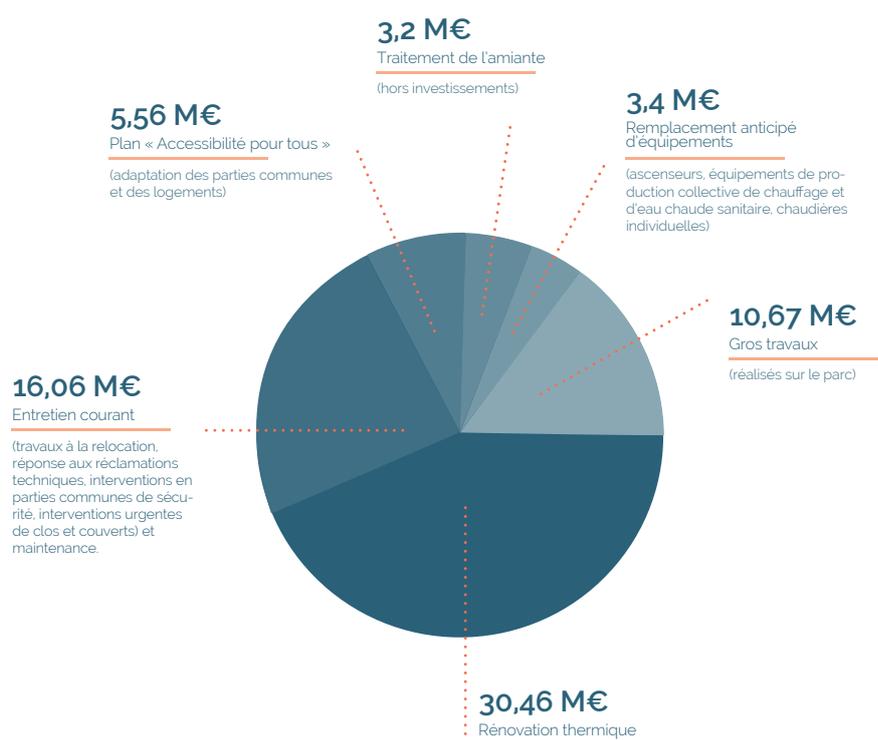
A cette fin, Auxialys, association loi 1901, a été créée. Les bailleurs montrent ainsi leur volonté d'être pleinement facilitateurs auprès des entreprises. En outre, la mutualisation permettra aussi d'aller vers des parcours qualifiants au bénéfice des publics concernés.

2 | Une gestion qualitative du parc inscrite dans la durée



Au-delà de la capacité de nos produits neufs à dynamiser la vie locale en attirant des ménages plus jeunes, des familles, qui vont faire vivre les services et les équipements publics ou privés locaux, de leur performance énergétique et de leurs qualités architecturales, nous attachons une importance particulière au maintien, dans la durée, d'un parc de bonne qualité à des prix abordables afin de contribuer au renforcement de l'attractivité des territoires. Avec 70 M€, les moyens soutenus dévolus à l'entretien et à la maintenance de nos logements en témoignent.

Répartition du budget d'entretien et de maintenance en 2016



CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

ECO Contribuer à une économie durable

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux questions centrales «loyauté des pratiques» et «communautés et le développement local» de la norme ISO 26000, et à la finalité 3 du référentiel national d'évaluation des agendas 21 locaux (dynamiques de développement suivant des modes de production et de consommation responsables).

Les correspondances avec l'article R225-105-1 du code de commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

		2014	2015	2016	Unités
ECO 1 Pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine					
ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	13,08	10,32	14,8	%
ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	898	913	1 705	€/lgt
		2010-2014	2011-2015	2012-2016	Unités
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements				
	Investissement annuel moyen	89 880 200	80 403 000	72 135 000	€
	Par logement acquis ou produit	91 537	97 255	78 547	€/logement
ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	<i>Croissance du parc</i>				
	Fonds propres	9,68	6,43	2,87	€
	Emprunts	79,24	80,47	83,44	€/logement
	Subventions	11,07	13,10	13,69	€
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	14 022,38	8 693,85	3 513,33	€/logement
	<i>Amélioration du parc</i>				
	Fonds propres	29,82	29,12	60,05	%
	Emprunts	55,87	52,27	6,90	%
	Subventions	14,31	18,61	33,06	%
ECO 1.5	Taux de vacance *	Total			
	<i>dont</i> Moins de 3 mois en exploitation	2,38	2,22	2,11	% du parc
	Plus de 3 mois en exploitation	0,17	0,19	0,35	% du parc
	Taux de vacance technique	0,08	0,06	0,10	% du parc
	Taux de logements neutralisés définitivement	2,13	1,97	1,66	% du parc
		0,09	0,09	0,04	% du parc

* chiffres au 31/12/2015

2014 2015 2016 Unités

ECO 2 Impact économique et relations équilibrées aux fournisseurs

Corr Art. R.225-105-1: Impact territorial, économique et social de l'activité de la société en matière d'emploi et de développement régional ; sous-traitance et fournisseurs.

ECO 2.1	Répartition de la valeur créée par l'activité : montants versés, par catégorie de parties prenantes		2014	2015	2016	Unités
		Salariés	30 541	30 695	30 418	k€
		Fournisseurs et prestataires	145 485	130 317	138 864	k€
		Administrations fiscales	16 417	17 560	18 569	k€
		Banques	20 253	18 967	16 425	k€
		Actionnaires	na	na	na	k€
		État (Cotisations à des fins redistributives)	2 436	3 941	3 686	k€

ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	2014	2015	2016	Unités
		127 234	112 278	62 256	Heures

La baisse effective des heures d'insertion sur les trois dernières années s'explique par la fin des travaux générés par les opérations ANRU. Pour faire de nouveau évoluer le volume d'heures, l'Office s'est engagé dans une mutualisation des heures d'insertion avec quatre autres bailleurs. Une charte régionale a été signée à cet effet fin 2014. L'idée principale est de permettre de qualifier les parcours des personnes pour optimiser les retours à l'emploi. D'autre part, une réflexion est en cours pour une ouverture plus large des heures d'insertion dans le cadre des marchés de service et des marchés réservés suite à la promulgation de la loi sur l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).

ECO 2.3	Nombre et typologie des partenaires économiques	2014	2015	2016	Unités
	Nombre de fournisseurs et prestataires	1 286	1 259	1 249	entreprises
	Part d'entreprises locales*	41,60	40,03	35,87	%

* entreprises dont l'adresse de facturation est située:

Département du Nord

ECO 2.4	Délai moyen de paiement des fournisseurs	2014	2015	2016	Unités
	Délai moyen de paiement des fournisseurs	36,5	32,27	32,27	jours
	Part de factures payées dans les délais (facultatif)	-	-	-	%

Note méthodologique :

1. Vacance technique : logements «hors exploitation», soit pour cause de travaux importants, soit en attente de vente ou de démolition («logements neutralisés définitivement»).

Raisons d'omission :

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na : Information non applicable
- # : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

ECO

ECO A

Encarts descriptifs**Politique et pratiques d'achats responsables**

- Insertion de critères de pondération sur l'environnement dans les grilles d'analyse des appels d'offres afin de favoriser le candidat le plus respectueux de l'environnement (exemple : émissions de CO2 pour les véhicules, consommation en watts pour les copieurs multifonctions, etc.).

En outre, dans le cadre des appels d'offres de fournitures, les éléments suivants sont demandés systématiquement à tout candidat éligible :

- Le Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES)
- La rédaction d'un mémoire succinct afin de connaître les actions du candidat pour limiter les nuisances sur l'environnement et les actions sociales en direction de son personnel.

RESSOURCES HUMAINES



Le contexte de changement qui a marqué l'année 2016 a positionné l'adaptation des salariés aux mutations organisationnelles au premier rang des défis à relever par la fonction RH. Le développement des compétences, l'engagement des équipes, la pleine compréhension des enjeux du changement ont été dans ce cadre des axes clés pour réussir.



VALORISER
LES RESSOURCES HUMAINES

1	Développer et mobiliser le capital humain	56
2	Une rémunération facteur de motivation	58
3	La santé/sécurité au travail, des objectifs prioritaires	60
4	Indicateurs	62

1 | Développer et mobiliser le capital humain



Accompagner le changement

L'évolution de notre organisation constitue sur le plan interne le fait marquant au cours de l'exercice 2016. Si cette adaptation organisationnelle vise à améliorer notre performance au service des clients, sa réussite s'ancre nécessairement dans la capacité des collaborateurs à opérer le changement. Dans ce cadre, la fonction « RH » est de faire converger les intérêts de l'entreprise et ceux des collaborateurs. A ce titre, la direction des ressources humaines a accompagné le changement par un plan d'actions axé sur :

- une vision prospective des métiers et des parcours professionnels (au sens de la Gestion prévisionnelle des ressources hu-

maines). De réelles opportunités et perspectives d'évolutions de carrière au sein de l'entreprise ont été offertes aux collaborateurs ;

- l'accompagnement des salariés, par une aide individualisée à chaque collaborateur désireux de s'inscrire dans un parcours évolutif à identifier un poste correspondant à ses capacités, ses compétences et ses aspirations, mais aussi par le plan de formation 2016 ;

- l'implication de la ligne managériale dans la mise en œuvre du changement de sorte que les managers puissent être à l'écoute des besoins et des préoccupations et apporter des réponses ;

- l'appui sur les partenaires sociaux qui aident à l'identification et à la prévention du risque, un

partenariat qui prend tout son sens pour faire avancer l'entreprise dans un contexte de changement.



Dans le cadre de l'évolution de notre organisation

55 postes nouveaux ont été définis en lien avec les partenaires sociaux

49 salariés ont évolué

354 salariés ont **changé de métier**

16 recrutements ont été effectués

Le plan de formation 2016 : développer nos compétences individuelles et collectives pour réussir le pari de la transformation

La réussite du changement est forcément centrée sur la mise en œuvre « technique », qu'il s'agisse de modes de fonctionnement, de management, ou de savoir-faire. Ces derniers sont décisifs pour opérer le changement de façon qualitative et c'est à ce titre qu'ils constituent un axe prioritaire et stratégique du plan de formation 2016 : contrôle de gestion locative, formation des responsables clients dans leurs nouvelles missions, accompagnement des employés d'immeubles dans les nouveaux périmètres d'intervention, optimisation de la recherche de prospects dans la demande de logement, professionnalisation de l'accueil (dans les quartiers prioritaires notamment) sont autant de composantes de ce programme visant à accompa-

gner l'évolution de nos métiers dans les meilleures conditions. Si l'adaptation de notre nouvelle organisation est vitale, permettre aux salariés de l'entreprise d'élargir leurs compétences et d'évoluer au sein de l'entreprise par la formation est capital. Faire progresser le potentiel des salariés, c'est faire progresser celui de l'Office.



Le client au cœur du changement et des métiers

L'objectif de notre nouvelle organisation est de nous mettre en capacité de jouer notre rôle auprès des EPCI, chefs de file des politiques liées à l'habitat. Dans cette perspective, elle s'articule sur la base de territoire correspondant aux périmètres des EPCI. A l'intérieur de ces nouveaux périmètres, 18 agences sont mises en place afin d'assurer une couverture fine de l'ensemble des territoires au plus près de nos clients, l'accompagnement permanent étant la garantie d'une réelle proximité et d'une réactivité opérationnelle. La mission des agences est ainsi recentrée sur les métiers stratégiques de la gestion locative et de la présence de proximité. Ainsi, dans un premier temps, les responsables et employés d'immeuble ont vu leurs métiers évoluer, puis plus largement l'ensemble des métiers d'agence.



Le métier d'employé d'immeubles repose sur trois piliers qui sont autant de composantes de nos engagements de qualité de service

- la propreté des parties communes et des abords d'immeuble ;
- la sécurité, premier des services que nous devons à nos locataires ;
- la relation avec les habitants qui contribue largement à la qualité de vie sur les sites.



2 | Une rémunération facteur de motivation



Partenord Habitat s'attache à développer une politique salariale motivante et équitable, en valorisant les performances individuelles et collectives des salariés. La rémunération des collaborateurs est composée d'un salaire fixe et d'une part variable, destinée à favoriser une meilleure prise en compte des résultats dans le cadre de la conduite et de la mise en œuvre du projet d'entreprise.

La part variable est constituée de :

- la prime individuelle récompensant l'atteinte d'objectifs individuels, le respect des règles et des valeurs de l'entreprise, impactée par l'absentéisme et soumise à évaluation. 486 887 € ont été distribués en 2016 ;
- la prime d'équipe, issue d'une volonté d'inclure un niveau de

récompense des « équipes », entre récompense individuelle et collective, est basée sur l'analyse du compte de résultat des directions. Elle vient augmenter la part variable distribuable de 1% et représente pour l'exercice 2015 un montant distribué de 421 241 € ;

- la prime d'intéressement qui associe collectivement les salariés aux résultats opérationnels de l'entreprise : au terme de l'accord signé pour les années 2016 à 2018, l'intéressement repose sur l'atteinte des indicateurs de performance suivants : le niveau du chiffre d'affaires, la capacité d'autofinancement, le ratio d'annuités, le coût des impayés, la vacance commerciale, la plus-value sur vente, les livraisons neuves hors rénovation urbaine, le ratio

charges de structures / chiffre d'affaires et le taux de fréquence des accidents du travail. Au titre de 2016, un intéressement d'un montant de 1 226 079 € net de CGS-CRDS a été versé. 396 collaborateurs ont investi sur le plan d'épargne entreprise et ont bénéficié d'un abondement s'élevant à 205 000 €.

- un 13^{ème} mois dont le montant est réévalué chaque année en fonction de l'augmentation générale, dans les mêmes conditions et au-delà du salaire de base. Le montant distribué en 2016 s'élève à 1 573 920 €.



Le bilan social individuel : donner du sens à la politique de rémunération

Chaque salarié est annuellement destinataire de son « BSI ». Celui-ci a vocation à lui fournir, une vision claire et individualisée de l'ensemble des éléments qui composent la rémunération : salaire, primes, intéressement, prévoyance et mutuelle, retraite...



Cette photographie annuelle, au-delà du bilan individualisé, permet à chaque salarié d'améliorer sa compréhension de la politique de rémunéra-

tion globale de l'Office. Véritable document à vocation pédagogique, il montre l'évolution du collaborateur depuis son arrivée dans l'entreprise.

Assurer une protection sociale et proposer des solutions d'épargne salariale et de retraite de qualité

Les collaborateurs bénéficient d'avantages sociaux en matière de santé (couverture sociale et prévoyance) et pour préparer l'avenir (plan d'épargne, retraite collective). Partenord Habitat accompagne les salariés dans la constitution de leur retraite après des années de vie active consacrées à l'entreprise. L'évolution des régimes de retraite constitue un sujet de préoccupation pour les salariés en général. L'anticipation du départ à la retraite fait partie des enjeux importants du projet d'entreprise en direction des collaborateurs.

L'Office permet à ses salariés de bénéficier des produits suivants :

- un régime de retraite collectif et obligatoire à cotisations définies entièrement financé par Partenord Habitat (dit régime de retraite article 83 du Code Général des Impôts) ;
- un plan d'épargne pour la retraite collectif (PERCO) destiné à collecter et orienter l'épargne salariale à long terme.

3 | La santé/sécurité au travail, des objectifs prioritaires



La politique de santé/sécurité menée par l'Office s'inscrit dans le cadre d'une démarche volontaire fédérant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise (comité d'hygiène et sécurité, représentants du personnel, syndicats...). Condition indispensable à notre efficacité et à notre pérennité, elle constitue une source de motivation générale, contribue à endiguer l'absentéisme, favorise une meilleure ambiance de travail, limite le stress et le risque d'accidents et engendre de meilleures performances. Dans ce cadre, Partenord Habitat assure une veille permanente sur les risques susceptibles d'affecter la santé des collaborateurs et développe des plans d'actions visant à améliorer en continu la santé et le bien-être de ses salariés.

Améliorer les conditions de travail

Après une cartographie des niveaux de pénibilité, les études ergonomiques, l'aménagement des postes ou des cheminements, comme le développement des compétences et des qualifications ou l'accompagnement de la prise de fonction sont autant de mesures visant à soutenir la baisse du taux de fréquence des accidents du travail. Le taux de fréquence est 32 % en 2015, ce chiffre s'explique notamment par une proportion en hausse d'accidents de trajet et de chutes, à contrario, les accidents liés à la manipulation des containers et des encombrants ont baissé.

Prévenir les risques professionnels

La sécurité au travail constitue la première exigence de la politique de ressources humaines car il ne peut y avoir de développement efficace sans sécurité assurée pour tous les salariés. L'ensemble du personnel est d'ailleurs intéressé aux résultats en matière d'accident du travail au travers de la mise en place d'objectifs d'entreprise en la matière et de l'intégration de ce critère dans les accords d'intéressement. Partenord Habitat est engagé depuis une quinzaine d'années dans une démarche de prévention des risques, y compris psychosociaux. Les mesures visent à :

- assurer aux collaborateurs des conditions de travail optimales

par la prévention des accidents du travail, le repérage et le traitement des situations de pénibilité (par l'aménagement de postes et le recours à du matériel « facilitateur » davantage adapté aux situations) ;

- engager les travaux d'amélioration lorsque c'est nécessaire, l'accent ayant été mis depuis 2012 sur la sécurité des équipes de proximité ;
- œuvrer pour une répartition équitable de la charge de travail.



VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

HR VALORISER les ressources humaines

Les indicateurs ci-dessous renvoient notamment aux indicateurs des lignes directrices de la global reporting initiative (GRI) portant sur les ressources humaines et les droits de l'Homme, et aux questions centrales de la norme ISO 26000 sur les «droits de l'Homme» et les «relations et conditions de travail». Ils s'inscrivent dans les finalités 1 (cohésion sociale, solidarité entre territoires et entre générations) et 5 (épanouissement de tous les êtres humains) du référentiel national d'évaluation des agendas 21 locaux. Les correspondances avec l'article R225-105-1 du code de commerce, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

HR 1 Équité d'accès et de conditions d'emploi

Corr Art. R.225-105-1: Emploi (répartition de l'effectif, rémunérations); Égalité de traitement (égalité femmes-hommes; handicap)

		2014	2015	2016	Unités	
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (effectifs en moyenne annuelle)	CDI	99,11	99,70	100,12	% des ETP
		CDD (Hors CDD de remplacement)	1,04	0,28	0,32	% des ETP
		Interim	0,23	0,06	0,48	% des ETP
	Contrats spécifiques	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	5,00	2,92	1,00	salariés
		Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	14,00	14,58	13,00	salariés
		Stagiaires	111,00	4,17	111,00	stagiaires

		2014		2015		2016		Unités		
		♂	♀	♂	♀	♂	♀	Unités		
HR 1.2	Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Nombre de salariés en CDI		418	319	408	313	393	318	salariés
		< 25 ans	1	1	1	0	1	1	% des salariés	
		25-55 ans	43	36	43	36	42	37	% des salariés	
		> 55 ans	12	6	13	7	13	6	% des salariés	
		Ouvriers de maintenance / personnel de service	17	6	18	6	17	6	% des salariés	
		Personnel de proximité / gardiens	4	1	2	1	2	1	% des salariés	
		Employés administratifs / employés et ouvriers	2	2	2	2	2	2	% des salariés	
		Agents de maîtrise	22	24	21	24	21	25	% des salariés	
		Cadres	10	8	11	9	11	9	% des salariés	
		Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	2	2	2	2	2	2	% des salariés	

HR 1.3	Contribution à l'emploi des personnes en situation de handicap	Travailleurs handicapés employés durant l'année	50	43	41	salariés
		Équivalent en ETP	39	37	39	ETP
		Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail	97 064	163 970	199	k€
		Compensation versée à l'AGEFIPH *	0	0	0	k€

*si l'obligation d'emploi n'est pas remplie par les éléments ci-dessus

HR 1.4	Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*	2014		2015		2016		Unités
		♂	♀	♂	♀	♂	♀	Unités
	Ouvriers de maintenance / personnel de service	22,93	23,04	22,67	21,88	na	na	k€
	Personnel de proximité / gardiens	21,84	21,35	21,38	21,12	22,50	22,10	k€
	Employés administratifs / employés et ouvriers	24,54	22,60	25,89	22,65	24,50	25,50	k€
	Agents de maîtrise	27,45	26,40	27,94	26,67	28,70	28,20	k€
	Cadres	41,24	38,05	40,46	38,50	40,40	39,10	k€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	70,76	65,98	69,72	66,15	70,10	66,70	k€

HR 1.5	Écart de rémunérations*	Rémunération médiane	2014	2015	2016	Unités
			26 492	26 613	26 436	k€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles		4,5	4,5	5	

HR 1.6	Avantages sociaux financés par l'employeur**	2014	2015	2016	Unités
		7,94	8,24	7,47	% masse salariale
	Autres avantages sociaux	-	-	-	

Prévoyance prise en charge à 100% par l'employeur, horaire hebdomadaire : 33h45, 22 jours de RTT / an, prime d'équipe : 2,4% du salaire de base annuel, 13^{ème} mois, prime individuelle forfaitaire, prime d'ancienneté, augmentation individuelle au 01/01 de chaque année, 7,5 jours de congés payés/an en plus par rapport au code du travail, 41 jours pour événements familiaux, remboursement transport domicile / travail: 75 % de l'abonnement, 195 chèques déjeuner/ an / salarié d'une valeur de 6 € dont 60% (3,60 €) pris en charge par Partenord Habitat, contrat frais de santé pris en charge par Partenord Habitat à 66 % en formule isolée et à 56% en formule famille, contrat prévoyance pris en charge à 100 %, plan épargne entreprise (PEE), intéressement 6% du salaire brut fixe.

HR 2 Employabilité et évolution professionnelle

Corr Art. R.225-105-1: Formation (politique; nombre d'heures)

HR 2.1	Volume annuel de formation par catégorie de salariés	2014		2015		2016	
		Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures	Nbre de salariés	Nbre d'heures
	Ouvriers de maintenance / personnels de service	0	0	na	na	na	na
	Personnels de proximité / gardiens	134	3 227	178	1 939	150	4 680
	Employés administratifs / employés et ouvriers	36	553	29	427	15	250
	Agents de maîtrise	301	7 560	337	934	212	3 546
	Cadres	129	3 773	161	6 664	87	2 547
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0	0	na	na	na	na

HR 2.2	Accès à la formation (salariés en CDI)	♂	♀	♂	♀	♂	♀
	Part des salariés hommes et des salariées femmes ayant suivi au moins une formation au cours des 2 dernières années	77,99	85,89	95,59	100,64	96,95	96,86
		(% des salariés H/F)		(% des salariés H/F)		(% des salariés H/F)	

VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

		2014	2015	2016	Unités
HR 2.3	Recrutement et mobilité interne				
	Nombre de mobilités internes dans l'année	101	75	139	mobilités
	dont : nombre de promotions internes dans l'année	29	14	45	promotions
	Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)	214	173	307	mobilités

Nos conventions entrent dans le cadre de nos actions d'accès au logement soit pour de l'hébergement, du bail glissant ou de l'accès direct avec accompagnement. Ces conventions sont signées avec des associations ou CCAS membres de l'AES, avec qui nous nous engageons dans le cadre de parcours résidentiels. Ces structures travaillent principalement avec des publics présentant des difficultés sociales et économiques. Les évolutions de ces conventions sont dues à deux facteurs principaux. Tout d'abord les besoins grandissants de places d'hébergement face à la montée de l'exclusion, mais aussi parce qu'en 2013 et 2014 nous avons racheté un patrimoine dans lequel des associations bénéficiaient déjà de conventions avec le propriétaire précédent. Ces conventions entrent pleinement dans notre rôle d'Office Public soucieux de faciliter l'accès au logement pour les publics les plus fragiles.

HR 3 Santé et bien-être des salariés

Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité; absentéisme

		2014	2015	2016	Unités
HR 3.1	Taux d'absentéisme				
	Taux d'absentéisme global	8,22	6,79	9,82	%
	(% des jours ouvrés)				
	Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	1,05	1,42	2,56	%
	Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	90,00	137,00	97,00	AT/MP
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% masse salariale)	1,05	1,06	1,02	% de la masse salariale

Note méthodologique :

* Salaire brut annuel moyen (dont ancienneté) + primes de vacances + toutes autres primes directement liées à la performance ou à l'activité du salarié (primes d'objectifs, astreintes, audits internes...). Sont exclues les primes exceptionnelles de type départ à la retraite, médaille du travail, licenciements, etc.

** Avantages sociaux pris en compte : Retraite supplémentaire + part patronale des tickets restaurants + montant de l'intéressement et/ou montant de la participation + montant de l'abondement dans le cadre du plan d'épargne salarial + montant de la part de la mutuelle prise en charge par l'organisme

Raisons d'omission :

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na : Information non applicable
- # : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

HR

HR A

Encarts descriptifs

Voir page 77

Partenord Habitat s'est doté d'un intervenant spécialisé pour l'accompagnement psychologique. Les salariés peuvent faire appel à l'intervenant « Toit de soi » suite à un choc psychologique dû à une agression ou en cas de mal-être lié aux conditions de travail.

HR B

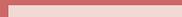
Organisation du temps de travail

A la mise en place de l'accord sur la réduction du temps de travail, Partenord Habitat a opté pour un projet ambitieux d'engagement en faveur de l'emploi, de maintien des résultats financiers en aménageant le temps de travail. Les modalités générales ont été fixées selon les spécificités des différents domaines d'activité exercés dans l'entreprise par une démarche appuyée sur la recherche permanente de la performance et du développement des synergies. Il a été également pris en considération la nécessité de concourir à l'effort national en faveur de l'emploi en cherchant à identifier les domaines d'activité dans lesquels la réduction du temps de travail conjuguée aux projets et au développement de l'entreprise engendreraient des besoins d'emplois nouveaux. Ainsi, des horaires individualisés ont été mis en place. Au niveau du siège de Partenord Habitat, les horaires sont variables, chaque collaborateur peut effectuer les horaires souhaités en respectant toutefois des plages horaires fixes pendant lesquelles il doit être présent.

GOUVERNANCE



Le dialogue constitue un élément clé de notre responsabilité économique, environnementale et sociale. L'office s'attache à développer une relation suivie avec ses parties prenantes afin de mieux maîtriser ses enjeux stratégiques et de préparer l'avenir.



RELATION
AUX PARTIES PRENANTES

1	Prendre en compte et impliquer les habitants	68
2	Développer notre ancrage territorial	70
3	Une relation renforcée avec les acteurs du BTP	72
4	Associer les collaborateurs au changement et à la réussite	74
5	Indicateurs	76

1 | Prendre en compte et impliquer les habitants



Reunion de concertation locative - 2016

Renforcer la concertation locative

Obligation légale créée par la loi SRU du 13 décembre 2000, le plan de concertation locative (PCL) définit les modalités de la concertation applicables aux ensembles immobiliers de notre patrimoine, instaure les conseils de concertation locative et prévoit les moyens matériels et financiers attribués aux représentants des locataires pour exercer leurs fonctions. L'Office et les associations de locataires ont signé en 2016 le nouveau plan de concertation confirmant les moyens attribués à travers des subventions mieux adaptées aux besoins, des formations, la possibilité désormais pour les représentants des associations de s'exprimer dans ce maga-

zine... Convaincu des effets positifs d'une coproduction renforcée avec les représentants des clients-locataires sur le plan de l'amélioration du service rendu et sur la gouvernance, l'Office s'attache à ancrer le travail au plus près des réalités du terrain pour une meilleure valorisation de l'expertise d'usage des habitants. C'est dans ce sens qu'œuvrent les trois conseils territoriaux (Flandre, sud du département et métropole lilloise) qui, à compter de 2016, se réunissent au sein du conseil de concertation locative départemental de façon bimensuelle pour échanger sur la régularisation de charges de l'année, le plan de maintenance, la production prévisionnelle de logements neufs et les réhabilitations prévues

ou tout autre thème d'actualité. Les 15 conventions de concertation locative locales signées en 2016 témoignent de cette dynamique.



La concertation locative en 2016

28 rencontres avec les locataires représentant les associations départementales et locales

6 conseils de concertation locative

2 conseils départementaux

Plus d'une trentaine de thématiques abordées



De nouveaux modes d'habiter : des logements conçus avec et pour leurs futurs occupants

Remparté par l'association Voisins et Caetera et Partenord Habitat dans le cadre d'un appel à projets lancé par la ville de Lille, ce projet de 8 logements en habitat participatif à Lille Bois blancs s'inscrit dans une démarche innovante, celle de permettre aux futures familles résidentes d'imaginer leurs logements. L'office accompagne le groupe de citoyens qui s'est lancé dans cette démarche collective, avec la volonté de prendre part à toutes les étapes de la conception à la gestion de ce futur ensemble de logements et d'espaces communs, le tout pensé dans une démarche environnementale volontaire. Les logements seront de faible consommation énergétique par une exposition permettant de profiter de la lumière et de la chaleur naturelle et des matériaux et un mode de chauffage écologiques (ossature en bois et chaudière bois collective)...

Les Comités locaux d'évaluation et de suivi : pérenniser les acquis de la rénovation urbaine pour et avec les habitants

Nos quatre comités locaux d'évaluation et de suivi sont opérationnels (Nouveau Mons, Denain-Faubourg Duchateau, Dunkerque-Jeu de Mail et Grande-Synthe Îlot des Peintres) s'inscrivent dans de nouveaux modes de collaboration avec les habitants de quartier ayant connu ou connaissant de profondes restructurations. Ils permettent aux parties prenantes (habitants et bailleur) d'être actrices de la pérennisation de l'opération de renouvellement urbain, pendant et après les dernières étapes du chantier et par conséquent, de progresser collectivement. Outre le fait de construire cette évaluation opérationnelle avec et pour les habitants, les CLES nous aident à construire l'avenir car ils permettront de maintenir les acquis de la rénovation urbaine, là où les investissements auront été réalisés.

2 | Développer notre ancrage territorial



Partenord Habitat, levier des actions départementales

L'action de l'Office contribue aux solidarités humaines et territoriales, vocation de notre collectivité de référence :

- en favorisant l'autonomie des personnes âgées et des personnes souffrant de handicap en adaptant leur logement ;
- en œuvrant en faveur des sorties d'hébergement vers le logement ;
- en contribuant à la réduction de la « fracture » énergétique dont sont victimes les populations les plus modestes ;
- en développant des solutions logement adaptées aux « petites » communes : près de 250 logements ont été mis en chantier cette année dans ce cadre.

S'inscrire dans la dynamique de territorialisation des politiques liées à l'habitat

Dans un contexte de territorialisation des politiques publiques dans le domaine du logement et d'une activité des organismes Hlm de plus en plus territorialisée, coordonnée et contrôlée, Partenord Habitat a fait évoluer son organisation en 2016 afin de répondre au mieux aux enjeux locaux. Au-delà de la nécessaire maîtrise de nos grands enjeux (la transition énergétique du parc, le renouvellement urbain, le développement de la production nouvelle et le besoin d'un haut niveau de maintenance), nous avons voulu, par cette réforme, placer au bon périmètre les différentes fonctions dont la gestion doit être

déconcentrée (accueil, propreté, sécurité, entretien, recouvrement, gestion sociale, commercialisation, attribution, facturation, contrôle de gestion, comptabilité, management, conduite de projet, investissements, partenariats). Partenord Habitat s'inscrit ainsi dans ce mouvement de territorialisation des politiques liées à l'habitat au moyen de périmètres « reconfigurés », en favorisant une représentation territoriale unique, une démarche commerciale adaptée, un contrôle de gestion locative renforcé et une action patrimoniale globale à l'échelle territoriale.

3 | Une relation renforcée avec les acteurs du BTP



Donner aux acteurs économiques de la visibilité sur notre commande

Partenord Habitat a réuni les acteurs du BTP, maîtres d'œuvre et entreprises, au cours de l'exercice 2016 afin de leur donner, en tant que partenaires économiques, de la visibilité sur notre commande à venir et de répondre ainsi à une attente forte de leur part en période de crise. Le niveau de dépenses de nos investissements dit tout le soutien de Partenord Habitat à l'économie et à l'emploi dans le département. L'axe majeur dans le contexte économique actuel est de poursuivre le cap des investissements. Au-delà, si notre activité nous permet de soutenir significativement l'activité économique et l'emploi dans le départe-

tement, la mise en place d'un cadre de dialogue et d'échange avec la filière BTP s'inscrit dans notre volonté d'être à l'écoute de nos parties prenantes.

Une commande qui se veut équitable

L'attribution de nos marchés cible des entreprises de « tailles dif-

férentes » : en 2016, plus de la moitié de nos marchés de travaux ont été attribués dans le cadre de marchés uniques, près d'un tiers en corps d'état séparés et environ 20% en conception-réalisation.



Partenord Habitat récompensé pour ses bonnes pratiques en matière de prévention des risques sur ses chantiers

Partenord Habitat a reçu le « Trophée de la Maîtrise d'Ouvrage – Mutualisation des équipements » pour le territoire de la Métropole Européenne de Lille au salon Préventica, dédié à la santé au travail et la sécurité des entreprises, organisé sous le haut patronage du Ministère de l'Intérieur.



4 | Associer les collaborateurs au changement et à la réussite



Réunion de rentrée - 2016

Impliquer les collaborateurs dans le changement

Le changement n'est accepté que si sa logique est comprise par les collaborateurs qui doivent pouvoir situer précisément les enjeux, ce qui permet de donner un sens à l'évolution des rôles et des nouvelles modalités de fonctionnement. Le sens du projet organisationnel a dans ce sens fait d'objet d'une communication au fil de l'eau et de larges et nombreux échanges, au niveau managérial (le manager étant lui-même acteur de la communication) et des métiers impactés, préalablement aux modalités plus opérationnelles (planning, mise en œuvre...). Les salariés ont été encouragés à être acteurs de leur évolution de

carrière en se positionnant sur des postes et/ou métiers en fonction de leurs souhaits et de leurs intérêts. Au-delà, l'apprentissage d'une organisation renouvelée étant non seulement liée à de nouveaux enjeux, objectifs dont découlent de nouveaux process, mais aussi à la culture et aux comportements, une période d'ajustements est nécessaire. Ainsi, à une phase de mise en mouvement et d'apprentissage succédera une phase d'évaluation en vue d'ajuster les moyens de tous ordres et de fournir aux collaborateurs les capacités et les moyens de réussir.

En parallèle, des échanges ont eu lieu avec le Comité d'entreprise qui a créé une commission ad hoc afin de travailler sur cette nouvelle

organisation avec la DRH. Un travail plus fin sur les missions a été réalisé afin d'aboutir à des descriptions de postes.

Le dialogue social : concilier les intérêts de l'entreprise et ceux des collaborateurs

Parmi les grands enjeux de la réforme de la formation, il y a la mise en place de l'entretien professionnel. Celui-ci vise à accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolution professionnelle, quelles qu'elles soient, et à identifier ses besoins de formation. L'entretien professionnel devient ainsi un moment privilégié entre le manager et le collaborateur.

Grâce à ce nouveau dispositif, les managers sont de véri-

tables relais RH :

- en évaluant les capacités des collaborateurs et en détectant les pistes de progrès,
- et en les accompagnant dans leur réflexion : quelles envies professionnelles pour demain ? Quelles possibilités d'évolution ? Quelles formations ? Quels dispositifs existants ?

Les managers ont suivi une formation à la conduite de l'entretien professionnel afin de faciliter l'expression du projet professionnel de chacun, de manière positive et constructive.



Le dialogue social : concilier les intérêts de l'entreprise et ceux des collaborateurs

Les négociations annuelles obligatoires ont permis de récompenser le travail des collaborateurs par des mesures telles qu'une augmentation générale de 20€ brut par mois, une baisse des coûts de la mutuelle, ou encore des avancées concernant la retraite sur-complémentaire, une revalorisation de certains métiers dans le cadre de la nouvelle organisation.

Le dialogue social est placé au cœur de la mise en œuvre de notre projet d'entreprise. L'attention qui lui est portée s'est traduite en 2016 par la conclusion de quatre accords collectifs :

- l'accord d'intéressement favorisant le partage des résultats de l'entreprise ;
- l'avenant à l'accord pour la retraite collective permettant l'anticipation du départ à la retraite ;
- les négociations annuelles sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail ;

- Les négociations annuelles obligatoires sur les salaires effectifs, la durée et l'organisation du temps de travail

Ces accords concernent tous les aspects de la vie de l'entreprise. Ils s'inscrivent dans une logique d'accompagnement du changement pour optimiser la performance de l'entreprise. Le dynamisme de cette politique témoigne de la vitalité du dialogue social au sein de l'Office.

RELATION AUX PARTIES PRENANTES

GOV GOUVERNANCE et relations aux parties prenantes

Les indicateurs ci-dessous renvoient aux exigences sur la «Gouvernance» et «L'implication des parties prenantes» des **lignes directrices du GRI**, ainsi qu' aux principes fondamentaux et à la question centrale «Gouvernance» de la norme ISO 26000. Le principe de dialogue avec les parties prenantes est également au fondement des **Agendas 21 locaux**.

Les correspondances avec **l'article R225-105-1 du Code de Commerce**, relatif aux informations sociales, environnementales et sociétales, sont indiquées ci-dessous.

GOV 1 Instances de décision et systèmes de management

2014 2015 2016 Unités

GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management		2014	2015	2016	Unités
	<i>Certification / évaluation 1</i>	Champ	Système de Management de la Qualité			
		Nom de la certification / de l'évaluation	ISO 9001 - 2008			
		Périmètre	Maîtrise d'ouvrage pour la production de logements neufs locatifs, en accession et de lots libres			
		Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	2010 / 2016			
	<i>Certification / évaluation 2</i>	Champ	-	-	-	
		Nom de la certification / de l'évaluation	-	-	-	
		Périmètre	-	-	-	
		Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	-	-	-	
	<i>Certification / évaluation 3</i>	Champ	-	-	-	
		Nom de la certification / de l'évaluation	-	-	-	
		Périmètre	-	-	-	
		Année d'obtention (ou de la première évaluation) / année du dernier renouvellement (ou dernière évaluation)	-	-	-	

GOV 1.2	Parité dans les instances dirigeantes		2014	2015	2016	Unités
		Part de femmes en comité de direction	28,57	28,57	28,57	%
		Part de femmes dans le directoire	na	na	na	%
		Part de femmes en Conseil d'administration ou de surveillance	29,17	34,78	34,78	%

GOV 2 Relations aux parties prenantes et prises en compte de leurs intérêts

2014 2015 2016 Unités

Corr. Art. R.225-105-1: Conditions du dialogue avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ; Actions de partenariat ou de mécénat; Relations sociales.

GOV 2.1	Satisfaction des locataires		2014	2015	2016	Unités
		Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	2016	
		Taux de satisfaction globale*	73	na	na	%
		*d'après les réponses à la question:	Satisfaction globale calculée de l'organisme			

GOV 2.2	Satisfaction des salariés	Date des trois dernières enquêtes	2014	2015	2016	
		Taux de satisfaction globale*	66	66	-	%
		*d'après les réponses à la question:	Cette thématique est abordée via 9 questions			
GOV 2.3	Nombre de conventions actives avec les associations locales		22	21	21	conventions

Note méthodologique :

- : Information temporairement non collectée ou non consolidée
- na : Information non applicable
- # : L'entreprise ne souhaite pas communiquer cette information

GOV**GOV A****Encarts descriptifs****Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme**

- Présentation pour avis à la Commission d'Appel Offres du classement des offres dans le cadre des marchés de travaux conclus selon la procédure adaptée dont le montant est compris entre 209 000 et 5 225 000 € HT
- Tout projet d'avenant à un marché public entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5 % est soumis pour avis à la commission d'appel d'offres. Les marchés concernés sont les marchés de services, fournitures et travaux qui ont été soumis à la commission d'appel d'offres soit pour le choix de l'attributaire, soit pour avis.
- Gestion centralisée de la computation des seuils pour l'ensemble des besoins de l'organisme en vue du choix des procédures de passation des marchés.
- Élaboration d'un compte rendu de la consultation visé par la hiérarchie pour les marchés conclus en procédure adaptée d'un montant supérieur à 50 000,00 € HT
- Guide de procédures interne
- Contrôle par le service marchés, en procédure formalisée, de tous les rapports d'analyse des offres et en procédure adaptée des rapports d'analyse des offres des marchés de maîtrise d'œuvre ainsi que ceux relatifs aux marchés de travaux d'un montant supérieur à 209 000 € HT.
- Contrôle de légalité exercé par les services de la préfecture pour tout marché public d'un montant supérieur à 209 000 € HT.

Dispositifs et mesures de prévention des discriminations

- Formation des nouveaux managers à la pratique du recrutement dont sensibilisation à la non-discrimination et à la diversité.
- Diffusion des offres avec ouverture vers les travailleurs handicapés, les seniors, et information sur la politique d'égalité Homme/Femme (logos apposés sur les offres)
- Mise en place avec Pôle Emploi de la méthode de recrutement par simulation (entretien sans CV uniquement orienté vers la motivation)
- Animation d'un réseau de partenaires sur ces thématiques (cap emploi, GEIQ, ILEP...)
- Accords d'entreprise (GPEC, Contrat de génération, égalité homme/femme)

GOV B**Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance****GOV C****Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales****GOV D****Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants****GOV E****Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés**

- Accords collectifs en 2016: accord classifications, intéressement, NAO, égalité Homme/Femme
- Diffusion des comptes rendus des institutions représentatives du personnel à l'ensemble des collaborateurs (CE;CHSCT;DP)
- Communication régulière sur les orientations stratégiques de l'entreprise, que ce soit au travers des groupes de réflexion du projet de nouvelle organisation, ou lors de la cérémonie des vœux et réunion de rentrée des cadres. Rencontre par métier du DG avec les collaborateurs pour expliciter la nouvelle organisation.

RAPPORT FINANCIER



Le dialogue constitue un élément clé de notre responsabilité économique, environnementale et sociale. L'office s'attache à développer une relation suivie avec ses parties prenantes afin de mieux maîtriser ses enjeux stratégiques et de préparer l'avenir.



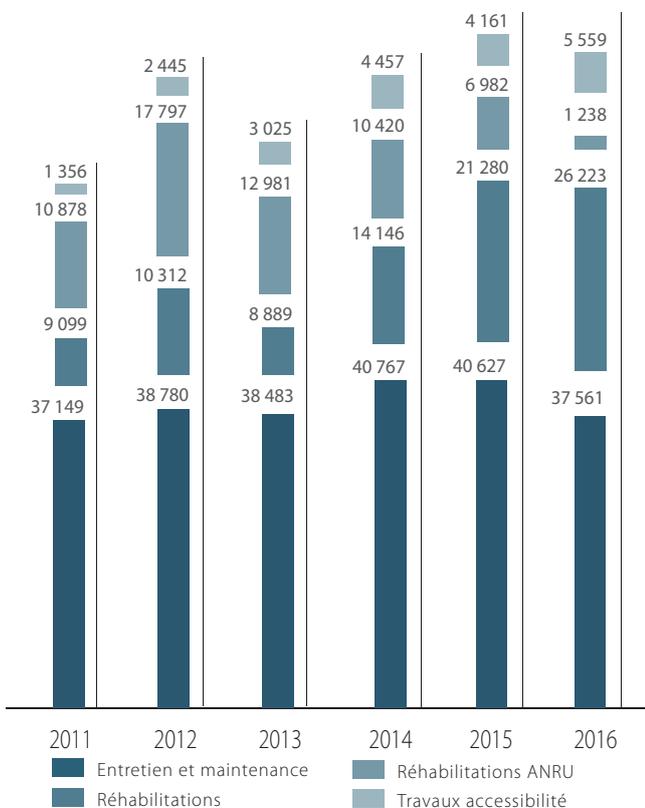
RAPPORT FINANCIER

1	Rapport financier	78
	<ul style="list-style-type: none">• L'investissement• Les annuités financières• Le chiffre d'affaires• La capacité d'autofinancement• Les charges de structure		
2	Bilan	80

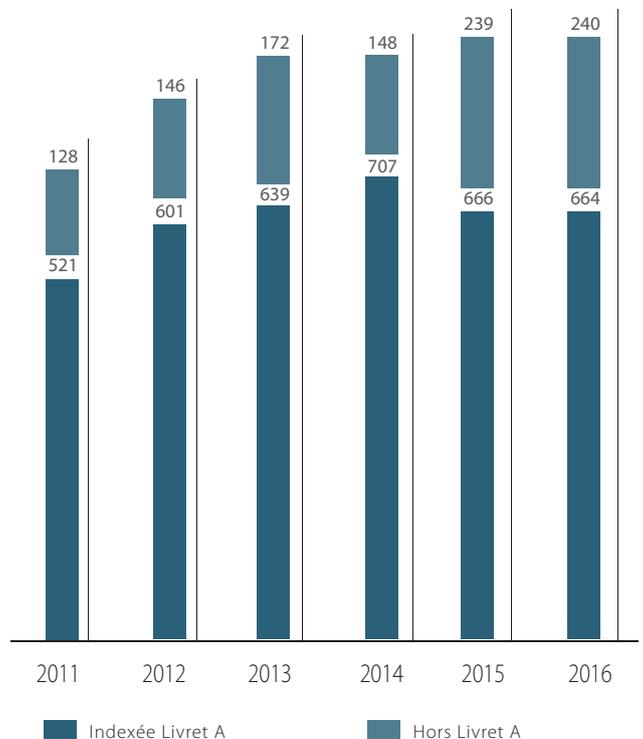
1 | Rapport financier

L'investissement

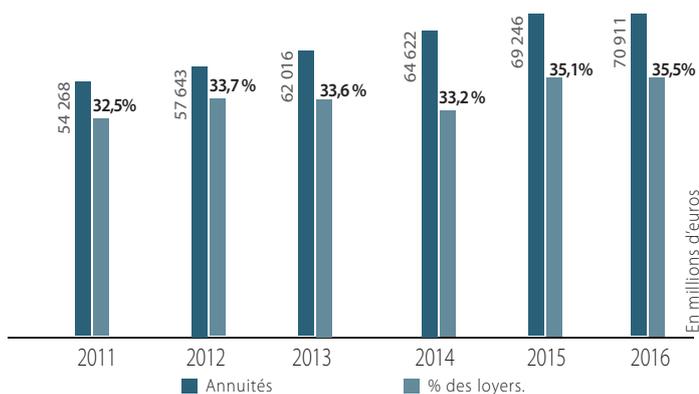
Évolution des dépenses de réhabilitation et d'entretien du parc (en milliers d'euros)



Évolution de la dette (en milliers d'euros)



Annuités financières



En 2016, le montant des investissements a progressé de 10 M€ par rapport à 2015, pour atteindre plus de 81 M€.

La part des investissements en offre nouvelle est de 62%. En 2016, Partenord Habitat a consacré 43 M€ à l'entretien de son parc.

Au total, compte tenu des investissements pour la réhabilitation des immeubles, l'Office a consacré près de 71 M€ pour l'amélioration du confort de ses locataires et la baisse de leur facture énergétique. La dette moyen long terme de Partenord Habitat s'élève à 904 M€ à fin 2016, montant équivalent à celui à fin 2015 (905 M€). Nous avons consacré 71 M€ au remboursement de cette dette et des frais financiers (contre 69 M€) en 2015), continuant de profiter d'un taux du livret historiquement bas. Notre ratio d'annuités s'élève en 2016 à 35,5% du montant des loyers (contre 35,1% en 2015).

Le chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires s'est élevé à 201 M€ en 2016 (contre 199 M€ en 2015). En 2016, notre parc s'est accru de 527 logements, atteignant un total de 44 735 logements au 31 décembre 2016.

Capacité d'autofinancement

Partenord Habitat a amélioré en 2016 sa CAF qui est passée de 19 M€ en 2015 à 21 M€ en 2016. Cette hausse permet à Partenord Habitat de continuer sa politique d'amélioration des logements existants et de construction de logements neufs au service des Nordistes.

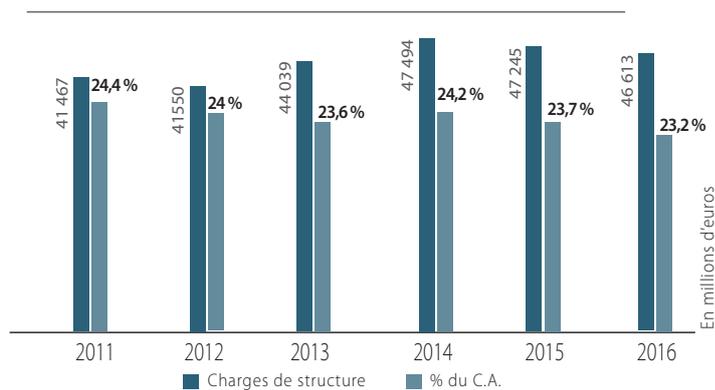
Capacité d'autofinancement



Charges de structure

Les charges de structures sont restées stables en 2016 à 44,5 M€ (hors cotisation à la CGLLS) contre 44,8 M€ en 2015.

Charges de structure



2 Bilan

ACTIF (en milliers d'euros)				
	Brut	Amort. et provis.	Net 2016	Net 2015
Immobilisations incorporelles	10 607	7 209	3 398	2 410
Immobilisations corporelles :				
Terrains	113 368	649	112 720	111 321
	1 910 727	714 371	1 196 356	1 180 573
Constructions	4 682	3 777	905	1 053
Autres	2 028 778	718 798	1 309 981	1 292 947
Immobilisations corporelles en cours	68 891	-	68 861	54 422
Immobilisations financières	3 112	0	3 112	3 520
Actif immobilisé	2 111 359	726 007	1 385 352	1 353 299
Stocks et en cours	20 179	3 784	16 394	17 401
Créances d'exploitation	62 121	9 815	52 306	67 018
Créances diverses	3 224	0	3 224	2 364
VMP et disponibilités	192 792	0	192 792	171 968
Actif circulant	278 315	13 599	264 716	258 751
Charges constatées d'avance	1 419		1 419	1 419
Charges à répartir	0		0	0
Intérêts compensateurs	0		0	0
Comptes de régularisation	1 419		1 419	619
Total bilan	2 391 092	739 606	1 651 487	1 612 669

PASSIF (en milliers d'euros)		
	2016	2015
Dotations et réserves	74 954	74 955
Report à nouveau	208 751	208 751
Subventions d'investissement	219 946	216 885
Capitaux propres	503 651	500 590
Provisions gros entretien	33 218	31 780
Provisions risques et charges	11 354	12 797
Provisions risques et charges	44 572	44 576
Participation effort de construction	27 551	27 376
Emprunts établissement de crédit	875 775	876 494
Dépôts et cautionnement	12 891	12 599
Emprunts et dettes diverses	836	1 078
Intérêts courus non échus	8 254	9 827
Intérêts compensateurs	908	1 549
Crédit de trésorerie	60 037	59 904
Dettes financières	986 252	988 827
Clients créditeurs	6 158	8 156
Dettes d'exploitation	26 671	29 225
Dettes fiscales et sociales	14 737	18 176
Dettes diverses	20 779	18 604
Dettes d'exploitation et hors exploitation	68 345	74 161
Comptes de régularisation	2 331	4 516
Total bilan	1 605 152	1 612 669

FDR* 2016
79 242FDR 2015
18 196

*FDR = fonds de roulement = excédent des ressources non utilisées pour le financement des actifs immobilisés.



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



Maîtrise d'ouvrage pour la production de logements neufs locatifs, en accession et de lots libres



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