

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

2015

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL |
BILAN RSE



DELPHIS
HABITAT & INNOVATION

EURHO-GR
Pour un habitat responsable



PARTENORD
HABITAT



Résidence Albert Denvers - Armentières

■■■ SOMMAIRE

Le service que nous nous devons d'apporter à nos 100 000 clients et, au-delà, à la population nordiste, nous oblige à assumer pleinement et quotidiennement nos responsabilités vis-à-vis de chacune de nos parties prenantes. Notre engagement de longue date, construit sur un socle de valeurs fondatrices en faveur d'un habitat de qualité au service de ceux qui ne peuvent se loger au prix du marché, en témoigne.

« Toujours mieux servir les habitants » Christophe Bécuwe, Directeur général		6	PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES	17
« Cap sur l'investissement créateur d'emplois ! » Max-André Pick, Président				
1 CHIFFRES CLÉS	6	7	PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	51
2 NOS VALEURS	7	8	CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE	65
3 RÉFÉRENTIEL EURHO-GR®	8	9	VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES	73
4 MISSION ET PROJET D'ENTREPRISE	9	10	GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES	83
5 GOUVERNANCE	10	11	RAPPORT FINANCIER	93



Toujours mieux servir les habitants

Les femmes et les hommes de l'entreprise ont confirmé en 2015 leur sens de l'engagement au service de leur mission. Les résultats de l'Office dont ce rapport d'activité rend compte en sont la démonstration et quelques-uns d'entre eux méritent d'être mis en exergue.

L'ordonnancement des dépenses d'entretien et de maintenance a permis de réaliser pour près de 45 M€ d'intervention sur le parc dont 14 M€ d'entretien courant afin de répondre rapidement aux demandes de nos locataires. La réduction significative de la vacance sur les deux derniers exercices est le fruit du « bouclage » de nos opérations de renouvellement urbain et d'une meilleure efficacité dans la remise sur le marché de logements vacants pour des raisons techniques. La hausse des plans d'apurement traduit quant à elle les efforts des équipes de proximité pour traiter au plus tôt les risques de défaut de paiement du loyer et des charges, première et nécessaire disposition de prévention des situations d'expulsion dans un contexte tendu pour nombre des ménages logés.

Plus de 112 000 heures d'insertion professionnelle sur nos chantiers en 2015, l'accès à un logement pour plus de 700 jeunes de moins de 25 ans, plus de 600 logements rendus accessibles aux personnes en perte de mobilité et 642 livraisons de logements réhabilités sont, eux aussi, autant de motifs de fierté pour les personnels de notre Office.

L'année 2015 a permis aussi de bien préparer l'avenir puisque 979 logements neufs ou acquis et améliorés ont été financés au cours de l'exercice ainsi que les réhabilitations de 916 logements.

Pour maintenir cette performance au service de nos territoires et de leurs habitants, nous avons entrepris une large réflexion sur notre organisation. Celle-ci s'est inspirée de l'évolution de notre environnement professionnel. Les nouveaux enjeux que constituent l'affirmation des métropoles, la conformation du rôle du Département en tant que chef de file des solidarités humaines et territoriales, le périmètre et les règles de la nouvelle politique de la ville, le renouvellement nécessaire de nos pra-

tiques professionnelles dans des actes de gestion aussi fondamentaux que la prise en compte de la demande de logement et l'attribution sont autant d'éléments que nous avons intégrés à un schéma de principe devenu progressivement une organisation fine et territorialisée.

Ainsi, chaque établissement de coopération intercommunale délégataire des aides à la pierre disposera d'une direction territoriale référente de Partenord Habitat dont le rôle sera de coordonner l'ensemble des actions relevant des décisions communautaires, de la gestion partagée de la demande de logement à la politique de vente, tandis que les actions de service aux locataires seront portées par un réseau d'agences plus dense.

Cette nouvelle organisation prendra aussi en compte la relation privilégiée que l'Office développe avec les collectivités non délégataires et en particulier avec les communes rurales. Une présence renforcée en Flandre Intérieure, dans le Cambrésis ou encore dans l'Avesnois traduira cette priorité et notre volonté d'être un acteur majeur des solidarités territoriales.

Mieux servir : tel est le sens de cette organisation nouvelle. Perspective majeure de l'année 2016, elle créera les conditions pour que s'expriment au mieux le savoir-faire et l'esprit de responsabilité des équipes de l'Office.

Christophe Bécuwe
Directeur général

Cap sur l'investissement créateur d'emplois !



L'année 2015 a été marquée par un renouvellement important du Conseil d'administration de Partenord Habitat à l'issue des élections départementales. J'ai ainsi succédé à Vincent Lannoo dont je tiens à saluer la courtoisie et son souci d'assurer au mieux la continuité de la gouvernance de l'Office.

Le conseil d'administration a voulu poursuivre un certain nombre d'orientations prises précédemment telles que le programme d'investissement encadré par un plan financier à 15 ans, la priorité de la rénovation énergétique de notre parc de logements en particulier, le maintien d'un haut niveau d'entretien du patrimoine, l'accès au logement des publics les plus fragiles dans le respect du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), la production de logements dans les territoires hors délégation de l'aide à la pierre, souvent ruraux, conformément à l'une des priorités du Plan départemental de l'habitat (PLH). J'ai souhaité maintenir ma confiance à l'équipe de direction en place pour mener à bien ces missions.

La nouvelle gouvernance est aussi l'occasion de corriger ou d'accélérer un certain nombre de dispositions.

La première concerne le soutien à l'emploi et à l'activité des entreprises en général et du secteur local du BTP en particulier. Conscients de la période particulièrement difficile que connaît ce secteur d'activité, nous avons mobilisé tous les moyens, budgétaires, humains et techniques afin de donner rapidement aux entrepreneurs de la région une lisibilité sur la nature et le volume des ordres de service à venir de l'Office. L'année 2015 est marquée par le lancement d'un peu plus de 200 M€ de commandes en direction du BTP. Cet effort se poursuivra dans les années à venir.

La deuxième priorité concerne les politiques de renouvellement urbain (NPRU) et le recensement des besoins dans une dizaine de nos quartiers. Sans délai, j'ai rencontré les maires des villes concernées pour leur confirmer que Partenord Habitat serait à leurs côtés. Ces dialogues francs et directs nous ont permis de définir le contour de nos interventions à

venir dans les quartiers. Les politiques urbaines ne se limitant pas au seul renouvellement urbain, les actions de proximité ont également été au cœur de ces échanges. Elles ont été amendées, améliorées dans la perspective des conventions d'abattement de TFPB et dans le cadre des treize contrats de ville dont Partenord Habitat est signataire.

La troisième orientation est celle des efforts internes de gestion, indispensables pour que Partenord Habitat ait les moyens de sa politique d'investissement. Si nous pouvons compter sur l'Etat et les collectivités territoriales pour nous apporter leur aide et leurs contributions financières, nous devons améliorer notre compte de résultat et, ainsi, développer notre autofinancement. Chaque euro compte et doit être orienté vers ceux qui en ont le plus besoin et vers l'investissement créateur d'emplois, premier levier de l'insertion professionnelle et sociale.

La quatrième priorité est de mieux articuler l'action quotidienne de Partenord Habitat et les politiques départementales. Si des résultats très positifs sont acquis dans le domaine des solidarités territoriales (développement dans les communes ne relevant pas d'un EPCI délégataire, réhabilitation dans les QPV) et humaines (accueil des publics prioritaires) nous devons rechercher une meilleure efficacité en ce qui concerne les sorties d'hébergement des personnes en voie d'autonomie, notamment lorsqu'il s'agit de publics jeunes, ou encore dans le développement de solutions résidentielles permettant une alternative à l'entrée dans l'hébergement, notamment lorsqu'il s'agit des personnes en perte d'autonomie en raison du handicap ou de l'âge.

Voilà une année riche de rencontres, de poursuites d'actions, de changements aussi...

Partenord Habitat doit avoir de l'ambition pour ses clients !

Partenord Habitat doit innover pour répondre toujours plus efficacement aux besoins !

Partenord Habitat a tous les atouts pour y arriver !

Max-André Pick
Président

CHIFFRES CLÉS

PATRIMOINE

70%
de logements collectifs

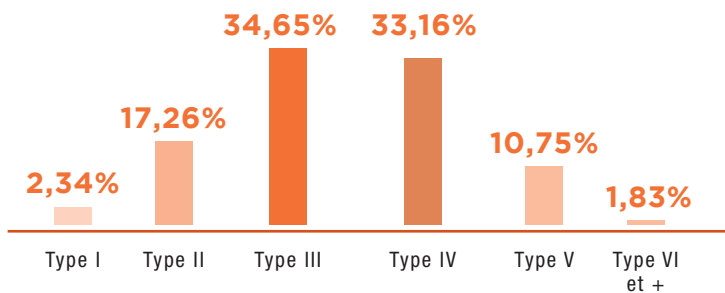
14%
des logements situés
en zones urbaines
prioritaires

TOTAL	2013	2014	2015
Logements	43 706	44 223	44 481
locatifs	41 625	42 140	42 369
équivalents	2 081	2 083	2 112

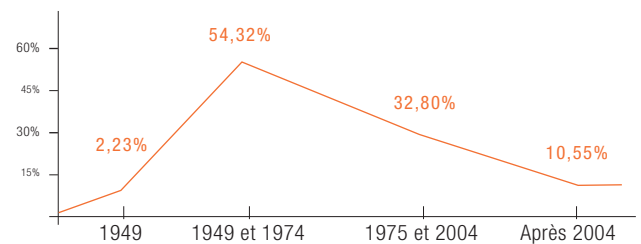
PAR CATÉGORIE

0,03% PSLA 0,61% Loyers maîtrisés 0,08% Intermédiaires 2,10% Social intermédiaires 93,92% Social 3,26% Très social

PAR TYPE



PAR PÉRIODE DE CONSTRUCTION



CLIENTS

100 000
PERSONNES LOGÉES

22%
des titulaires de baux ont plus de 65 ans

59%
des ménages reçoivent des aides au logement

2015	4 743 attributions de logements
2014	4 816 attributions de logements
2013	4 980 attributions de logements

COLLABORATEURS

2015	733 SALARIÉS
2014	734 SALARIÉS
2013	729 SALARIÉS

CHIFFRES D'AFFAIRES

2015	198 991 000€
2014	196 230 000€
2013	186 959 000€

■ ■ ■ NOS VALEURS

Le partage de nos valeurs est une condition essentielle au développement et à la pérennité de notre mission. Elles 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.

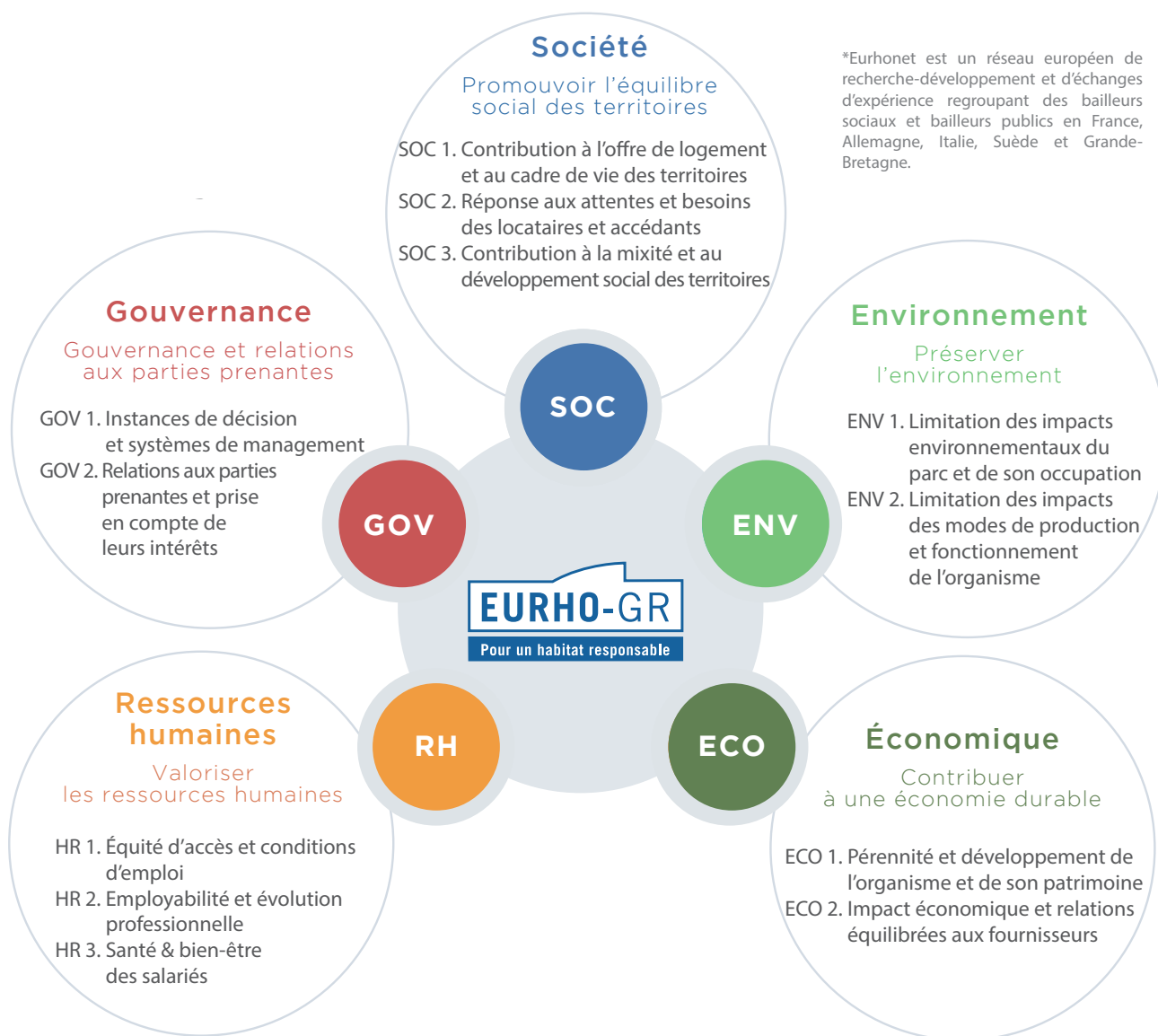
LA SOLIDARITÉ

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		

■ ■ ■ NOTRE MISSION POUR UN HABITAT SOLIDAIRE ET DURABLE

La mission première de Partenord Habitat 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 CAP 2020 : TOUS ACTEURS !

Au-delà des orientations définies par les pouvoirs publics, 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. Il expose la stratégie d'entreprise telle qu'elle résulte des orientations fixées par le conseil d'administration. Élaboré dans le cadre d'une démarche participative des collaborateurs, associant étroitement les représentants des clients-locataires, le projet 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 en constitue l'objectif qui se veut l'outil d'une démarche de progrès pour les clients, le patrimoine et les collaborateurs.

■■■ GOUVERNANCE

Le conseil d'administration

Suite aux élections départementales et conformément aux textes en vigueur, Partenord Habitat a procédé à l'installation du nouveau Conseil d'administration le 21 mai 2015. Au cours de cette séance, les administrateurs ont élu Max-André Pick président. Michel d'Orgeval et Alain Poyart ont été désignés vice-présidents.

■ Conseillers départementaux

- Max-André Pick
- Martine Arlabosse
- Mickaël Hiraux
- Caroline Sanchez
- Nicolas Siegler
- Marie-Christine Staniec-Wavrant

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

- Jean-Marcel Grandame
- Marie-Pierre Nony
- Alain Poyart
- 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 Entreprises)
- Alain Reymbaut (CFDT)
- Christian Rosseeuw (CGT)
- Laëtitia Watteau, *représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées*

■ Représentants élus par les locataires

- Chantal Broeks (ADAL-AFOC)
- Gérard Copin (CLCV)
- Isabelle Lerat (INDECOSA-CGT)
- Georges Pitolet (CNL)

■ Siègent à titre consultatif

- Philippe Lalart, commissaire du Gouvernement
- Bruno Hautekiet, secrétaire du comité d'entreprise

Commissions et représentations auprès des différentes instances

Le bureau du Conseil d'administration, la commission d'attribution des logements et la commission d'appels d'offres sont autant d'instances réglementaires qui accompagnent le Conseil d'administration dans la conduite de sa mission.

■ Le bureau du Conseil d'administration

- Max-André Pick
- Alain Poyart
- Michel d'Orgeval
- Martine Arlabosse
- Chantal Broeks
- Gérard de Rycker
- Lionel Meuris

■ La commission d'attribution des logements

Dunkerque	Chantal Broeks (présidente) • Martine Arlabosse • Georges Pitolet • Christian Rosseeuw • Lionel Meuris • Michel d'Orgeval
Littoral Ouest	Chantal Broeks (présidente) • Martine Arlabosse • Christian Rosseeuw • Alain Poyart • Marc Pilliez • Michel d'Orgeval
Flandre Littoral	Chantal Broeks (présidente) • Georges Pitolet • Christian Rosseeuw • Martine Arlabosse • Jacques Patin • Michel d'Orgeval •
Métropole Lille	Gérard de Rycker (président) • Lionel Meuris • Michel d'Orgeval • Marie-Christine Staniec-Wavrant • Alain Reymbaut • Isabelle Lerat
Métropole Ouest	Michel d'Orgeval (président) • Christian Rosseeuw • Dany Colomb • Laëtitia Watteau • Marie-Pierre Nony • Georges Pitolet
Métropole Val de Lys	Dany Colomb (présidente) • Max-André Pick • Jacques Patin • Marie-Pierre Nony • Christian Rosseeuw • Isabelle Lerat
Métropole Est	Laëtitia Watteau (présidente) • Lionel Meuris • Max-André Pick • Alain Reymbaut • Serge Legendre • Isabelle Lerat
Douais Pévèle	Jean-Marcel Grandame (président) • Alain Reymbaut • Mickaël Hiraux • Caroline Sanchez • Serge Legendre • Gérard Copin
Sambre Avesnois	Alain Poyart (président) • Nicolas Siegler • Mickaël Hiraux • Lionel Meuris • Serge Legendre • Gérard Copin
Hainaut Cambrésis	Jean-Marcel Grandame (président) • Alain Poyart • Nicolas Siegler • Serge Legendre • Marc Pilliez • Gérard Copin

■ La commission d'appel d'offres

- Directeur général : Christophe Bécuwe
- Titulaires : Michel d'Orgeval • Marc Pilliez
- Suppléants : Jacques Patin • Georges Pitolet

Une organisation au plus proche des besoins des territoires

Afin d'être plus proche de nos clients-locataires et de répondre au mieux aux enjeux territoriaux, notre organisation est décentralisée à travers 10 directions de territoire, 8 antennes et 57 points service implantés au cœur de notre patrimoine, offrant ainsi un véritable service de proximité et une forte réactivité en adéquation avec les besoins du terrain et ce, à tous les niveaux de la relation avec le client : de l'attribution à la résiliation d'un logement en passant par le traitement de la réclamation ou encore la demande de mutation.

■ L'AGENCE

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

■ L'ANTENNE

L'antenne est une structure déclinée au plus près de nos ensembles immobiliers pour optimiser nos actes de gestion et notre qualité de service. Cette proximité favorise un bon niveau de connaissance des quartiers pour une réactivité accrue dans nos décisions et une plus grande disponibilité pour les résidents.

■ LE POINT SERVICE

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

■ L'ACCUEIL RÉSIDENTS

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



Partenord Dunkerque

- Agence de Dunkerque
- Antennes de Dunkerque Est et Dunkerque Ouest
- 6 points service

Partenord Flandre Littoral

- Agence de Tétéghem
- 4 points service

Partenord Littoral Ouest

- Agence de Grande-Synthe
- Antenne de Gravelines
- 6 points service

Partenord Douaisis Pévèle

- Agence de Douai
- 5 points service

Partenord Hainaut Cambrésis

- Agence de Marly
- Antenne de Denain
- 6 points service

Partenord Métropole Est

- Agence de Villeneuve d'Ascq
- Antennes de Mons en Baroeul et Roubaix
- 6 points service



Nos parties prenantes

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.

Les instances décisionnelles

	BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURY	COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS
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).	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.	attribue nominativement les logements.
Composition	7 membres désignés par le CA.	2 administrateurs et 2 suppléants. Présidés par le directeur général.	6 administrateurs dont 1 représentant des locataires et maire de la commune dans laquelle les logements sont attribués.
Fréquence	une fois par mois.	au moins une fois par mois.	au minimum une fois par mois

Les instances émanant du CA

	COMMISSION DES FINANCES	COMMISSION DES INVESTISSEMENTS	COMMISSION NPNRU
Rôle	prépare les décisions du CA en matière budgétaire.	aide à la décision du CA.	examine les interventions de l'Office au titre du NPNRU.
Composition	membres du CA et du COMEX.	membres du bureau, du CA et du comité d'engagement.	membres du bureau, du COMEX, services.
Fréquence	trois fois par mois.	une fois par mois.	non déterminée.

■ Le comité exécutif

Rôle	met en œuvre les orientations et décisions du Conseil d'administration.
Composition	7 membres réunissant les grandes fonctions de l'Office autour du Directeur général.
Fréquence	une fois par semaine.

	COMEX DÉCENTRALISÉ	COMITÉ EXÉCUTIF TERRITORIAL	COMITÉ OPÉRATIONNEL	COMITÉ EXÉCUTIF NPNRU	COMITÉ EXÉCUTIF DÉDIÉ AU PROJET D'ENTREPRISE	COMITÉ EXÉCUTIF DÉDIÉ À LA DÉMARCHE QUALITÉ
Rôle	présentation des résultats de l'agence.	partager les stratégies territoriales et évaluer.	définir les objectifs, suivre les actions, analyser les résultats.	examen des interventions de l'Office au titre du NPNRU.	suivi de l'avancement du projet d'entreprise.	revue du système de management de la qualité, évaluation.
Composition	COMEX, directeurs de territoire, directeurs des relations prospectives.	COMEX, directeurs de territoire, directeurs des relations prospectives.	COMEX, directeurs de territoire et de services.	COMEX, chefs de projet politique de la ville, services.	COMEX, services.	COMEX, responsable qualité.
Fréquence	une fois par mois.	une fois par semestre.	une fois par semestre.	non déterminée.	quatre fois par semestre.	deux fois par an.

Notre modèle de gouvernance l'Office 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 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 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, conférence générale, comité exécutif territorial, comité opérationnel, comité de gestion, comité d'engagement, instances représentatives du personnel, groupes de travail projet d'entreprise

■ L'Union Européenne, l'État, les collectivités et leurs groupements ou agence

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 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

■ 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)



6

■■■ PROMOUVOIR L'ÉQUILIBRE SOCIAL DES TERRITOIRES

p.18 | **Développer** l'offre de logements pour répondre aux besoins des Nordistes

Répondre à nos engagements
Mettre en œuvre la solidarité humaine et territoriale
par des solutions adaptées d'habitat et de service

p.22 | **Opérations** remarquables

p.28 | **Développer** l'accèsion à la propriété

p.30 | **Adapter** et **améliorer** l'offre locative

Entretien du patrimoine
Améliorer l'accessibilité des logements

p.34 | **Développer** la qualité de service et améliorer le cadre de vie

Améliorer en continu la qualité de service pour tous nos clients
Contribuer au mieux vivre

p.36 | **Assurer** la solidarité envers les publics les plus fragiles

Faciliter l'accès au logement
Favoriser une offre d'habitat adaptée
Accompagner les familles

p.40 | **Rapport** sur l'attribution des logements

Partenord Habitat
Partenord Dunkerque
Partenord Douaisis Pévèle
Partenord Flandre Littoral
Partenord Hainaut Cambrésis
Partenord Littoral Ouest
Partenord Métropole Est
Partenord Lille
Partenord Métropole Ouest
Partenord Val de Lys
Partenord Sambre Avesnois

p.46 | **Indicateurs**

Développer l'offre de logements pour répondre aux besoins des Nordistes

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.

■ Répondre à nos engagements

Le développement du patrimoine de Partenord Habitat a pour objectif de répondre à une demande locative forte et aux engagements pris par l'Office auprès de ses partenaires.

| Au titre des priorités de solidarité humaine et territoriale du Département



Le Département du Nord et l'État ont élaboré un Plan Départemental de l'Habitat (PDH) ayant vocation à assurer la cohérence des politiques d'habitat dans le Nord menées dans les territoires couverts par un programme local de l'habitat ou dans le reste du département.

Les principales orientations du PDH sont déclinées dans une convention de partenariat que Partenord Habitat a conclu pour la période 2015-2017 avec sa collectivité de rattachement. Cette convention confirme des objectifs communs au Département et à son Office pour la poursuite desquels Partenord Habitat est assuré de la garantie des emprunts qui lui sont nécessaires. La convention et les moyens financiers alloués sont aussi le levier indispensable pour la production de logements locatifs sociaux dans les communes en secteur hors délégation des aides à la pierre et pour la réhabilitation thermique du parc existant de l'Office : 300 nouveaux logements dans ces territoires souvent ruraux et 3 000 logements réhabilités dans tout le département, en trois ans. Le soutien de la collectivité départementale conforte l'action de Partenord Habitat au bénéfice de la revitalisation et de l'attractivité des centres-bourgs, de la lutte contre la précarité énergétique des ménages souvent les plus modestes, de l'innovation sociale et/ou d'aménagement pour des solutions de logements exemplaires en matière d'insertion, de lien social et de solidarité.

La convention de partenariat pour 2015-2017 sera modifiée en 2016 pour renforcer son efficacité, notamment en faveur de l'accès au logement des publics prioritaires du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), des jeunes majeurs et de la qualité du maintien à domicile des personnes plus âgées.



Au titre de la politique de la ville, en général, et du renouvellement urbain, en particulier

La loi du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine a fixé les grandes orientations de la politique de la ville et du renouvellement urbain pour la période 2014-2024. Les objectifs généraux de toutes les mesures prises ou à prendre sont d'assurer l'égalité entre les territoires, de réduire les écarts de développement entre les quartiers défavorisés et leurs unités urbaines et d'améliorer les conditions de vie de leurs habitants. Depuis 2015, ces objectifs sont poursuivis au moyen des contrats de ville qui permettent l'articulation des quatre dimensions de la politique de la ville : « la cohésion sociale », « le développement économique et l'emploi », « le cadre de vie et le renouvellement urbain », « la République et la citoyenneté ». Les moyens sont concentrés au bénéfice de quartiers prioritaires dont les périmètres ont été fixés par décret. Le Nord en compte un total de 91 sur lesquels porte l'essentiel des dispositions des 13 contrats de ville du département. Partenord Habitat est concerné par 55 de ces quartiers. Il est signataire, en conséquence, de l'ensemble des contrats aux côtés de l'État, des agglomérations, des villes et de leurs partenaires. L'Office concourt encore à ce jour à la mise au point des nombreuses déclinaisons contractuelles thématiques et territoriales des contrats de ville, en particulier pour ce qui concerne le volet « cadre de vie et renouvellement urbain ».

Partenord Habitat est un acteur du renouvellement urbain dans les quartiers des principales villes du Nord. Pour la mise en œuvre du premier Programme National pour la Rénovation Urbaine (PNRU), près de 440 millions d'euros seront dépensés jusqu'en 2017, sur le fondement de 17 conventions nationales ou locales signées avec l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU). Fin 2015, 99,5% des opérations de démolition, de reconstruction, de réhabilitation ou de résidentialisation étaient réalisées ou en cours de réalisation. Les démolitions, en 2015, de trois bâtiments à Mons en Baroeul ont été emblématiques de la restructuration du Haut de Mons, dégageant de nouvelles emprises foncières pour



Grande-Synthe - Résidence Bernard Buffet

des voies de circulation plus adaptées et pour le développement d'une offre plus diversifiée au cœur d'un parc social réhabilité. De même, les livraisons de nos accessions, en marge du cœur du PRU, ont été une preuve supplémentaire du changement d'image déjà acquis au terme du premier programme. L'année 2015 a été tout autant déterminante pour d'autres PRU dont celui de Grande-Synthe, avec notamment l'inauguration de la résidence Bernard Buffet, deuxième résidence de Partenord Habitat labellisée « bâtiment passif ». La consommation facturée en énergie de chauffage se limite à celle du groupe VMC, justifiant le chiffre de 15 Kwh/m²/an qui identifie pour l'essentiel un bâtiment passif.

Au titre de ses missions d'utilité sociale

Partenord Habitat est en charge d'un service d'intérêt économique général et bénéficie, à ce titre, d'exonérations fiscales, d'aides spécifiques de l'État et d'autres aides publiques. Dans ce cadre, ses politiques patrimoniales et d'investissement, ses politiques sociales et de qualité de service ont été au cœur d'un certain nombre d'engagements rassemblés dans la convention d'utilité sociale (CUS) conclue pour six ans en 2011 avec l'État, le Département et la Métropole Européenne de Lille (MEL).



Aujourd'hui, l'Office départemental se prépare à d'autres engagements pour l'amélioration de la qualité de vie des habitants de ses logements, au titre du Nouveau Programme National de Renouvellement urbain (NPNRU). Tétéghem, Grande-Synthe, Saint-Pol-sur-Mer, Wattignies, Loos, Mons en Baroeul, Roubaix, Marly, Maubeuge... De nombreuses interventions sont envisagées avec, pour ce qui concerne l'Office, dans la limite de ses moyens, l'objectif de répondre efficacement aux besoins d'amélioration de l'habitat des populations, aux côtés de tous les acteurs du renouvellement des quartiers prioritaires de la politique de la ville aux dysfonctionnements urbains les plus importants.

En 2015, les résultats pour l'offre nouvelle des cinq premières années de la convention restent légèrement en retrait par rapport aux engagements pris (-16%). Il faut intégrer toutefois, pour la même période, la mise en service de 1 191 logements supplémentaires au titre du renouvellement urbain, hors du champ d'application de la CUS. Pour l'offre spécialisée (foyers, résidences, hébergements), 223 équivalents logements ont été mis en service pendant les cinq premières années de la CUS, soit 118% des engagements inscrits dans la CUS pour la même période de la convention. Pour le patrimoine existant, l'enjeu de l'amélioration des performances thermiques est pleinement pris en compte. La réhabilitation de 4 727 logements classés en catégories E, F ou G est livrée, en cours, en études avec maître d'œuvre ou, à l'interne, en pré-étude, en décembre 2015. La réhabilitation d'environ 9 400 autres logements aux mêmes performances énergétiques reste à lancer. L'Office engagera plus de 400 millions d'euros de travaux, pour un coût moyen de 35 000 euros par logement avec, à terme, un rythme de 1 000 logements réhabilités par an. En matière de vente à l'occupant, les résultats sont inférieurs, cette année 2015 encore, à l'objectif contractualisé. La réorganisation territoriale de l'Office doit assurer une nouvelle force de vente. Enfin, les résultats relatifs aux politiques sociales et de qualité de service rendu aux clients-locataires sont conformes aux engagements pris par l'Office dans sa CUS et attestent que les missions d'utilité sociale sont remplies de manière satisfaisante.

■ Mettre en œuvre des solutions adaptées d'habitat et de service

Œuvrer à l'équilibre social des territoires, c'est aussi prendre en compte la diversification de la demande en développant des modèles d'habiter adaptés. Enjeux associés au vieillissement de la population, amélioration des conditions de sédentarisation des gens du voyage ou encore logement des jeunes, il s'agit d'apporter des réponses concrètes en lien avec nos parties prenantes pour imaginer le logement, mais aussi les services et le mieux-vivre ensemble au sein de futures résidences, voire des futurs quartiers. Afin de répondre aux enjeux du développement de l'offre, Partenord Habitat complète son activité traditionnelle de maîtrise d'ouvrage par des formules alternatives tout en veillant au maintien de ses exigences en termes de qualité, d'usage et de gestion locative. L'acquisition-amélioration d'immeubles existants constitue une alternative efficace à la construction neuve pour étoffer l'offre locative sociale, notamment dans les quartiers en rénovation urbaine. Partenord Habitat utilise ce levier pour répondre aux besoins résidentiels des familles et à des problématiques d'habitat privé dégradé ou des besoins de restructuration de bâtiments communaux. Cette activité a concerné 58 logements en 2015 pour un investissement de 5,9 millions d'euros.

La vente en l'état de futur achèvement (VEFA) constitue une réelle opportunité pour contribuer à nos objectifs de production, notamment dans les secteurs tendus, et pour favoriser la mixité sociale dans les quartiers. 65 logements représentant un investissement de 10,7 millions d'euros ont été acquis à ce titre en 2015.



Saint-Saulve - 34 logements en VEFA

■ Opérations remarquables

Lille : l'usufruit locatif social au service du développement de l'offre locative



Le groupe PERL a proposé à Partenord Habitat d'acquiescer 24 logements en usufruit dans un programme de construction retenu lors d'un appel à projet de la SPL Euralille. L'Office aura l'usufruit locatif des logements pour 15 ans, lui accordant le droit d'usage et celui d'en percevoir l'intégralité des loyers. Après expiration du contrat, le propriétaire reprend ses droits initiaux sur son bien. Cette forme de partenariat public/privé constitue une opportunité pour les bailleurs sociaux de proposer des logements supplémentaires dans des zones en forte tension foncière, sans utiliser leurs fonds propres ni recourir aux subventions des collectivités locales. L'Office est actuellement investi dans deux opérations de ce type à Lille.

- ▶ **Programme** : construction de 24 logements en VEFA
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : août 2019

Armentières : promouvoir des modes constructifs innovants



La résidence Albert Denvers a été construite selon une démarche expérimentale initiée par le Plan Urbanisme Construction et Architecture (PUCA) : la procédure CQFD (Coûts, Qualité, Fiabilité, Délais). Clôturé en 2012, ce programme avait pour but de promouvoir des modes constructifs innovants répondant à un besoin de variété et d'innovation architecturale, ainsi qu'aux nouvelles exigences réglementaires, environnementales et thermiques principalement.

- ▶ **Programme** : démolition de l'ancienne gendarmerie ; construction de 83 logements collectifs locatifs
- ▶ **Livraison** : septembre 2015

Roubaix : reconversion d'une ruche d'entreprise



Cette ancienne ruche, à l'état de friche, sera transformée en 48 logements collectifs locatifs. L'ensemble intégrera une antenne de l'Office au rez-de-chaussée. L'âme industrielle du bâtiment, à travers sa structure, sera conservée. Les logements réalisés seront des produits neufs. Sur les balcons et le bardage, le métal a été largement utilisé. L'intérieur des logements bénéficie d'une ambiance loft avec une grande hauteur sous plafond dans les séjours.

- ▶ **Programme** : réalisation de 48 logements collectifs locatifs et installation d'une antenne Partenord Habitat
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : septembre 2017

Dechy : Partenord Habitat et l'EPARECA au service du projet urbain



L'un des objectifs de la convention pluriannuelle de rénovation urbaine pour les quartiers du centre-ville et du Vieux Dechy est de créer un espace de centralité et d'animation. Partenord Habitat y a construit 45 logements et 5 cellules commerciales afin de répondre à la volonté communale de dynamiser le commerce de proximité au service des habitants. L'EPARECA a acquis l'ensemble commercial et en assurera le portage financier et la gestion. Le développement de ce type de partenariat va dans le sens du développement des synergies nécessaires à l'amélioration durable des conditions de vie des habitants des quartiers de la géographie prioritaire de la ville.

- ▶ **Signature de l'acte de vente** : novembre 2015

Aulnoye-Aymeries : développer l'offre de logements et l'accès à la santé

Les objectifs de ce projet sont de proposer une offre adaptée à la demande de logement social, mais aussi d'apporter un meilleur service à la population en matière santé dans la commune. La ville d'Aulnoye-Aymeries et Partenord Habitat ont imaginé un projet mixte capable de répondre à ces enjeux locaux.

- ▶ **Programme** : construction d'une maison de santé et de 42 logements collectifs locatifs
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : 1^{ère} tranche fin 2016 – 2^{ème} tranche : 2^{ème} trimestre 2017

Wervicq sud : requalification du foyer destiné aux personnes âgées et apport d'une offre immobilière nouvelle

Le foyer pour personnes âgées de l'Orée du Bois accuse actuellement une vacance de l'ordre de 30% et présente des signes de vieillissement. Le C.C.A.S. et la municipalité ont sollicité Partenord Habitat pour adapter l'offre actuelle. Un vaste programme de construction, de démolition/reconstruction et de requalification de l'existant va permettre d'adapter quantitativement et qualitativement l'offre dédiée aux personnes âgées pour un accueil optimal, et, au-delà, de diversifier l'offre globale d'habitat social dans la commune, par l'apport de nouveaux produits immobiliers attractifs.

- ▶ **Programme** : construction de 44 logements collectifs, restructuration d'un bâtiment foyer de 27 logements en 21 logements collectifs banalisés, démolition partielle/reconstruction du bâtiment principal du foyer existant en 54 logements collectifs, restructuration intérieure du Château Demeestere pour la création de 4 logements et des locaux de vie collective.
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : mars 2018 (neuf) et octobre 2019 (réhabilitation)

Villers en Cauchies : bien vieillir à domicile



L'objectif du projet est de répondre à la volonté de la commune de proposer des logements aux seniors en cœur de ville afin de leur permettre de rester dans leur lieu de vie. Ce programme est destiné aux personnes âgées autonomes et s'intègre dans un projet global intergénérationnel de façon à répondre au risque d'isolement des personnes âgées.

- ▶ **Programme** : 8 logements individuels
- ▶ **Livraison** : octobre 2015

Verchain Maugré : aménagement urbain et environnemental en zone rurale



Partenord Habitat réalise un projet d'aménagement urbain et environnemental dont la tranche ferme, comprenant la réalisation des voiries et réseaux divers, livrée en janvier, comprenait 23 logements locatifs ainsi que 19 terrains à bâtir. La tranche conditionnelle (en cours de réalisation) comporte 6 logements locatifs.

- ▶ **Programme** : 27 lots libres de constructeurs et construction de 29 logements locatifs
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : juin 2017

Petite Forêt : une opération d'aménagement au service d'un projet urbain ambitieux

L'unité foncière de l'opération s'étend sur une superficie totale de 24 600 m², sur un site présentant de nombreux atouts : proximité des équipements communaux, écoles, collèges et centres commerciaux. Un aménagement paysager est prévu afin de créer des zones de rencontre grâce à la réalisation de chicanes et de séquences paysagères permettant de réduire la vitesse dans le lotissement.

- ▶ **Programme** : opération d'aménagement comprenant la viabilisation de 32 lots libres et la construction de 29 logements locatifs
- ▶ **Livraison prévisionnelle** : mars 2018

Bavay : une nouvelle caserne de gendarmerie au service de la population

L'activité des gendarmes était auparavant répartie entre deux casernes. Pour une meilleure gestion des interventions et pour améliorer le service à la population, la gendarmerie a décidé de regrouper l'unité complète sur un même site. L'opération se compose d'une brigade opérationnelle et de 18 logements destinés à accueillir les gendarmes et leurs familles, tout en permettant une véritable séparation entre les lieux de travail et de vie privée.

- ▶ **Programme** : 1 brigade et 18 logements individuels
- ▶ **Livraison** : juin 2015

Dunkerque : restructuration et construction neuve au service de la requalification de l'espace urbain

Cette opération inclut la requalification des logements de l'ancienne gendarmerie de Rosendaël ainsi qu'un programme de construction neuve sur l'emprise foncière voisine. La qualité de ce programme a permis d'aboutir à une véritable unité architecturale de l'ensemble et au niveau de performance énergétique BBC. L'association des espaces verts avec les places de stationnement ainsi que la résidentialisation de l'immeuble rendent ce produit agréable et sûr pour les résidents.

- ▶ **Programme** : acquisition et amélioration de 38 logements et construction de 15 logements
- ▶ **Livraison** : juillet 2015

Sin le Noble : intégration dans la ville et performance énergétique

Réussir l'intégration des quartiers dans la ville et intervenir de façon durable sur l'habitat constituent le double objectif de cette vaste opération de rénovation urbaine. L'émergence de projets urbains innovants tels que l'écoquartier du Raquet a favorisé ce renouveau. Le programme s'inscrit dans la recherche d'une architecture résolument contemporaine et d'une performance énergétique maîtrisée, l'objectif visé étant la classe B et les normes thermiques BBC Effinergie.

- ▶ **Programme** : 67 logements neufs locatifs (21 collectifs et 46 individuels)
- ▶ **Livraison** : avril et novembre 2015

Développer l'accèsion à la propriété

Partenord Habitat favorise le parcours résidentiel des ménages modestes à l'échelle de l'ensemble du territoire départemental en proposant des produits en accession à la propriété adaptés à leurs besoins et capacités financières. Notre politique de vente répond ainsi à l'aspiration de nombreux ménages de se constituer, à des conditions préférentielles, un patrimoine qui sécurise leur avenir et prépare leur retraite.

■ La vente Hlm : permettre aux locataires de devenir propriétaires

A travers la vente de logements anciens, l'Office favorise la mobilité résidentielle et la mixité sociale en diversifiant les statuts d'occupation et réinvestit les produits financiers de la vente dans la construction de nouveaux logements locatifs sociaux. Les locataires occupant les résidences concernées par la vente peuvent se porter acquéreur de leur logement. Ceux ne souhaitant pas acheter leur logement bénéficient d'un droit au maintien dans les lieux et conservent leur statut ainsi que l'ensemble de leurs droits en qualité de locataire. Les logements vacants sont réservés en priorité à nos clients-locataires pendant deux mois. Passé ce délai, ces logements sont ouverts à toute personne physique. Alors qu'elle était jusqu'à présent uniquement ciblée sur les logements collectifs compte tenu de la nécessité de conserver une offre suffisante en logements individuels, la vente de logements anciens est, depuis 2015, ouverte, au cas par cas, aux logements individuels.

Un certain nombre de mesures encadrent le dispositif afin de prémunir la démarche du risque spéculatif et de celui des copropriétés dégradées :

- un prix attractif : conformément à la loi Engagement National pour le Logement du 13 juillet 2006, la référence de prix est celle donnée par le Service des Domaines, sur la base d'un logement libre, avec possibilité pour l'Office d'appliquer à ce prix une marge à la hausse comme à la baisse. La décision de Partenord Habitat est celle d'une décote en faveur de ses locataires tenant compte de leur ancienneté et limitée à 15% ;
- une accession sécurisée : un fond de réserve est mis en place afin d'anticiper et de lisser les appels de fonds pour travaux. Une « garantie travaux » engage l'Office sur une durée de cinq années et permet à l'accédant d'établir son budget d'acquisition en toute sérénité sur cette période.
- une gestion de la copropriété qui s'inscrit dans l'intérêt général : la vente se limite à 49.9% des millièmes de copropriété, l'Office restant ainsi à la fois syndic de droit, copropriétaire majoritaire et ne se désengage pas du devenir du site. Notre particularité est de gérer ce que l'on construit et d'assurer une continuité entre notre métier de bailleur social, de promoteur et notre activité de syndic, garantie de notre engagement auprès de nos clients.



Villeneuve d'Ascq - Boulevard de Valmy

PARTENORD COPROPRIÉTÉS : UN SYNDIC S'APPUYANT SUR L'EXPÉRIENCE DE PARTENORD HABITAT

Fort d'une expérience de près d'un siècle dans le domaine de la gestion patrimoniale, Partenord Habitat accompagne les propriétaires des appartements anciens ou neufs qu'il met en vente par le biais d'une structure spécialisée dans le métier de syndic : Partenord Copropriétés. En charge de 66 copropriétés, elle adhère aux principes et aux valeurs de la charte du syndic solidaire en offrant à ses clients-copropriétaires des engagements forts :

- une gestion technique de proximité au plus près des besoins ;
- une gestion orientée vers la maîtrise des charges et la pérennité ;
- une gestion du bâti préservant la propriété de chacun ;
- des décisions prises en complète concertation ;
- une information régulière favorisant la transparence.

■ Aider les ménages à devenir propriétaires dans le neuf

Partenord Habitat encourage également l'accès social à la propriété des ménages les plus modestes en construisant des logements neufs. Le contexte économique tendu ainsi que la fragilisation des foyers à faibles revenus sont un frein à l'accès à la propriété. Dans ce contexte, l'Office souhaite favoriser l'accès social à la propriété des ménages les plus modestes. 13 opérations d'accès composées de maisons, d'appartements et de terrains à bâtir sont en cours de commercialisation représentant au total 193 biens à vendre, en vente en l'état de futur achèvement (VEFA), achevés ou encore en location-accession (PSLA).

UN ACHAT EN TOUTE SÉCURITÉ : PARTENORD HABITAT S'ENGAGE

Au-delà de conditions de paiement avantageuses et de l'accompagnement au montage financier, Partenord Habitat apporte un ensemble de garanties permettant aux accédants de mieux faire face aux aléas de la vie, sécurisant totalement le parcours d'accès à la propriété :

- la garantie de rachat : l'Office s'engage à racheter le logement à un montant minimum garanti dans l'hypothèse où l'accédant se trouverait en difficulté au cours des cinq années suivant son acquisition ;
- la garantie de relogement permet dans certaines conditions de bénéficier d'une offre de relogement dans le parc locatif.



Lille centre-ville - Le Clos de l'Hermitage - 21 appartements



Grande-Synthe - 12 maisons BBC



Roubaix - Bastides - 8 maisons BBC



Lille - EuraTechnologies - 16 appartements

BILAN DE L'ACTIVITÉ 2015

Accession sociale à la propriété et PSLA

7 logements vendus
7 logements en cours de travaux
133 logements à l'étude

Vente Hlm

25 logements du parc locatif vendus
96 % des accédants sont locataires du parc Hlm
dont **72** % du parc de Partenord Habitat

Adapter et améliorer l'offre locative

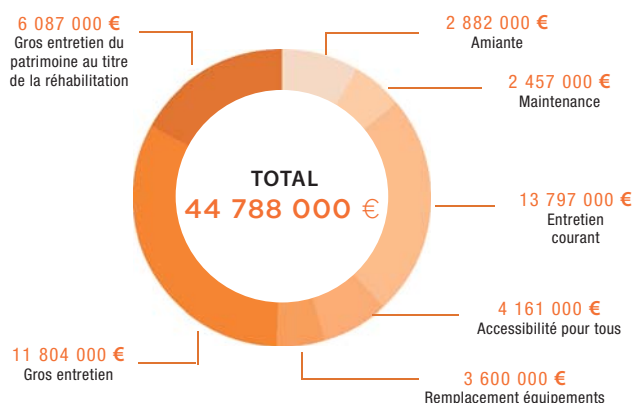
Au-delà des aspects réglementaires, la politique d'entretien menée par l'Office vise à garantir l'adaptation des logements au handicap et au vieillissement, la santé et la sécurité des locataires, la pérennité ainsi que la valorisation et l'embellissement de nos ensembles immobiliers. Autant d'axes qui contribuent pleinement à la qualité de service et qui, par un traitement « sur mesure » du patrimoine, favorisent une offre homogène et par là, équitable.

■ Entretien le patrimoine

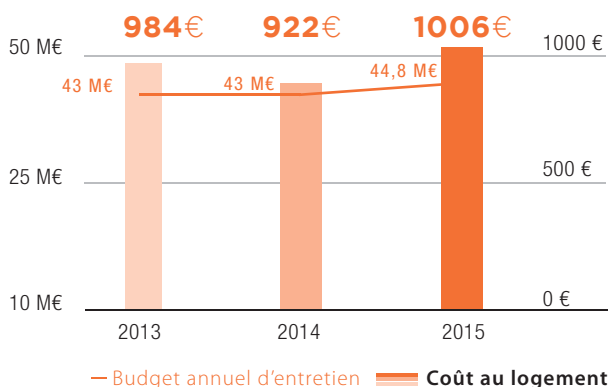
Les enjeux de notre politique d'entretien rejoignent ceux de notre mission sociale (maîtrise des charges locatives, proposer un logement de qualité aux ménages modestes...). De plus, la gestion de notre patrimoine s'inscrit dans la durée, plaçant l'Office dans une position de responsabilité vis-à-vis des habitants, des col-

lectivités locales et de la société en général. A l'écoute des besoins des habitants, soucieux de leur cadre de vie, l'Office fait le choix d'une politique entretien ambitieuse. Plus de 1006 € ont ainsi été dépensés par logement au titre de l'exercice 2015.

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'ENTRETIEN



ÉVOLUTION DU BUDGET D'ENTRETIEN DU PATRIMOINE



■ Améliorer l'accessibilité

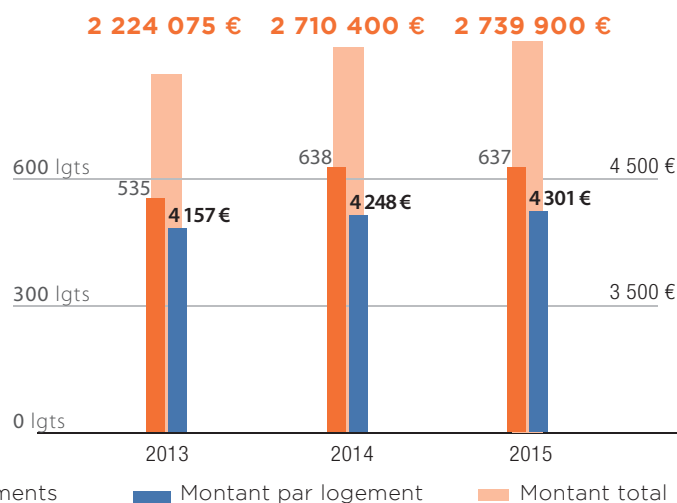
■ Des logements locatifs

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 Habitat 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 relocation 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 handicapées 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 handicapées, pour un montant de travaux de 40 millions d'euros.

ADAPTATION DES LOGEMENTS AUX SITUATIONS DE HANDICAP

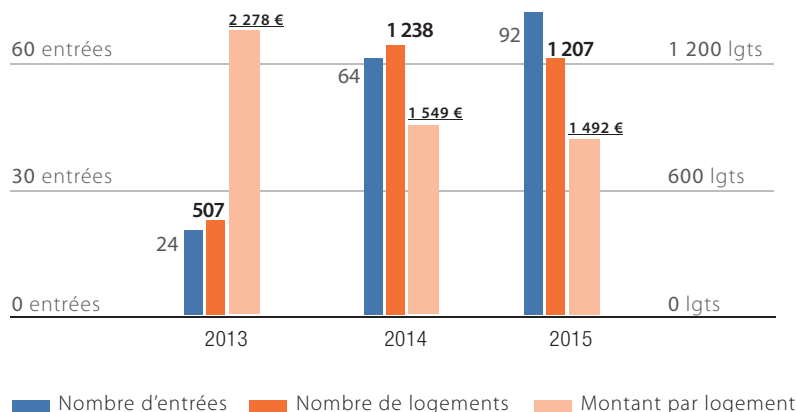
Total du nombre de logements : **637**
Montant moyen par logement : **4 301 €**
Montant total des travaux : **2 739 900 €**



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.

Montant total pour l'année 2013 : **1 155 115 €**
Montant total pour l'année 2014 : **1 917 845 €**
Montant total pour l'année 2015 : **1 800 570 €**



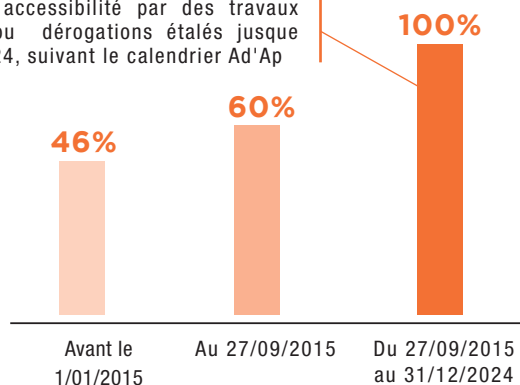
Des établissements recevant du public

Suivant les dispositions de l'arrêté du 21 mars 2007 relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées des établissements recevant du public (ERP), les établissements existants devaient avoir engagé des travaux de mise en conformité avant le 1^{er} janvier 2015 pour la partie du bâtiment dont l'ensemble des prestations et services est délivré au public. C'est dans cet esprit qu'une stratégie patrimoniale de mise en accessibilité du patrimoine ERP a été mise en place. Au 31 décembre 2014, 46% des commerces, bureaux et foyers avaient fait l'objet de travaux de mise en conformité pour un montant de plus d'un million d'euros. A quelques mois de l'échéance du 1^{er} janvier 2015, le législateur a publié l'ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des ERP pour les personnes handicapées. Ce texte permet à tous les propriétaires ou exploitants d'établissements qui ne respecteraient pas leurs obligations d'accessibilité au 31 décembre 2014 de communiquer pour le 27 septembre 2015 un Agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP) auprès de l'autorité concernée. Ce programme de plus de 2,5 millions d'euros de travaux étalé sur 9 années a été accepté par le préfet le 25 janvier 2016.



MISE EN ACCESSIBILITÉ DES ERP

40% de sites restant à mettre en accessibilité par des travaux et/ou dérogations étalés jusque 2024, suivant le calendrier Ad'Ap



	Avancée	Nombre de sites	Coût (en M€)
Avant le 1/01/2015	46%	82	1,2
Au 27/09/2015	60%	108	1,7
Du 27/09/2015 au 31/12/2024	100%	180	2,6

Garantir la sécurité et la pérennité du parc

Le traitement de l'amiante, un enjeu de premier plan

L'amiante, utilisé dans de nombreuses constructions jusqu'en 1997, date de l'interdiction de son utilisation dans les constructions, présente un risque très encadré sur le plan réglementaire. Dès cette date, l'Office, en tant que propriétaire, bailleur, employeur, gestionnaire et donneur d'ordre s'est pleinement saisi de cette question, véritable enjeu technique, organisationnel, financier et social. Au titre de cette politique de maîtrise du risque amiante, l'Office a, en 2015, augmenté son niveau d'intervention dans le domaine des sols

souples. Près de 2,7 millions d'euros ont ainsi été engagés dans ce cadre au cours de l'exercice (+ 59% par rapport à 2014) pour traiter 2195 logements (+ 40% par rapport à 2014), 3 000 logements si l'on inclut les travaux de réhabilitation.

Traitement de l'amiante	2013	2014	2015
Montant des travaux (en M€)	4,34	4,92	5,14

Assurer la sécurité de nos immeubles collectifs

La sécurité étant le premier service que nous devons à nos locataires, nous renforçons notre démarche visant à identifier les risques en matière de sécurité du bâti à l'échelle de l'ensemble notre patrimoine collectif autour de plusieurs dispositions :

- cartographie des risques, afin d'en assurer la traçabilité et d'en améliorer la gestion ;
- définition des processus de traitement.

Partenord Habitat a également, en 2015, assuré la fourniture et la pose de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) dans chaque logement. Dans ce cadre, des équipements d'une durée de vie de 10 ans ont été installés pour un montant d'un million d'euros.

D'autre part, si la sécurisation des toitures terrasses n'est obligatoire que sur les bâtiments neufs, l'Office s'est engagé en 2015 dans l'installation de dispositifs de sécurité et d'accès pour les toitures plates et terrasses de ses immeubles collectifs, avec une priorité sur les terrasses disposant de plusieurs équipements de type VMC, antennes, édicules afin d'en faciliter la maintenance et le contrôle.

Enfin, pour accompagner cette politique d'amélioration de la maîtrise des risques, 230 collaborateurs exerçant des métiers techniques ont été formés en 2015 dans l'objectif de maintenir, harmoniser et réactualiser la connaissance de nos procédures et de nos obligations légales en tant que bailleur.



Développer la qualité de service et améliorer le cadre de vie

L'amélioration de la qualité de service constitue un enjeu essentiel et fait l'objet d'une mobilisation permanente de la part de l'ensemble des salariés. Nos clients, pleinement parties prenantes, sont à nos côtés pour mener à bien cette mission.

■ Améliorer la qualité de service pour tous nos clients

Partenord Habitat s'est engagé dans un travail de coproduction avec ses clients. Cette démarche nous a amené à faire évoluer nos pratiques internes pour intégrer l'expertise d'usage des habitants, favorisant ainsi une vision juste, objective et partagée de la qualité et de ses critères. Cette dynamique concerne nos clients-locataires ainsi que nos clients-copropriétaires.

| Des engagements lisibles et partagés



Le contrat de service « S'engager ensemble », coproduit par Partenord Habitat et les associations de locataires, repose sur sept engagements en direction de nos clients-locataires, ainsi que sur la « réciprocité » des droits et des devoirs pour favoriser et préserver le bien-vivre collectif. La même dynamique a été impulsée dans la relation qui nous lie aux clients-copropriétaires. Nous avons coproduit un contrat de service « Pour une gestion partagée et responsable ». Syndic professionnel, Partenord Copropriétés offre à ses clients des engagements forts (gestion technique de proximité au plus près des besoins, gestion orientée maîtrise des charges et pérennité du bâti préservant la propriété de chacun, décisions prises en complète concertation, information régulière). De son côté, le Conseil syndical s'engage à informer les copropriétaires pour préparer les décisions en vue d'une gestion efficace de la copropriété.

| Des services dématérialisés

Notre espace clients offre de nombreux services en ligne : consultation du compte, modification des coordonnées, demande de changement de logement ou d'intervention, suivi des consommations, règlement du loyer... Nos e-clients ont accès au suivi de leurs demandes, de la prise en compte jusqu'à la clôture, au moyen d'un numéro d'intervention. Notre espace clients s'inscrit dans une véritable dynamique d'amélioration continue et dans une gouvernance partagée avec les représentants de nos clients-

locataires.

En 2015, Partenord Habitat a mis en ligne son espace Copropriétaires. Les copropriétaires peuvent ainsi, via leur espace personnel consulter leur compte, accéder aux informations de la résidence, trouver les coordonnées du gestionnaire ou du comptable en charge de la résidence ainsi que les fournisseurs, contacter leurs interlocuteurs par messagerie, rester informés grâce aux lettres trimestrielles « Partenord Copropriétés ».

■ Contribuer au bien-vivre dans les quartiers

La tranquillité résidentielle dans certains territoires est mise à mal par des nuisances récurrentes. La qualité de vie des habitants s'en trouve perturbée, les règles de la vie collective sont remises en cause. Des situations parfois critiques sont à l'origine de tensions et de difficultés tant pour les habitants que pour nos 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.

| Œuvrer en faveur de la tranquillité résidentielle

Partenord Habitat est acteur de la tranquillité publique dans les quartiers où il est présent. 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.

Les faits d'incivilité sont recensés à travers un observatoire partagé avec les autres bailleurs sociaux. Les services de l'Office ont ainsi recensé 4098 faits d'incivilité au titre de l'année 2015. Ce recensement constitue la base du travail partenarial avec les villes, la Police, la Gendarmerie et les services déconcentrés du Ministère de la Justice. Il permet de qualifier les situations, d'en mesurer les évolutions et aux services en charge de la sécurité publique et d'ajuster leurs réponses.

Nous nous attachons également à protéger nos ensembles immobiliers dans les quartiers les plus sensibles. Si nos logements collectifs bénéficient pour 94% d'un système de contrôle d'accès aux parties communes et pour 10% d'une résidentialisation en pied d'immeuble, certains ensembles nécessitent une surveillance renforcée. Le parc de l'Office est ainsi actuellement équipé de 283 caméras déployées dans les entrées d'immeubles sur 52 sites et ce, dans quelque 18 communes du département.

La tranquillité publique nécessite dialogue et concertation. La prévention est essentielle. Dans ce cadre, nous avons mis en place une formation/sensibilisation de l'ensemble de nos équipes en contact avec les clients afin qu'ils prennent conscience de l'importance des gestes et postures à adopter face aux personnes. 450 salariés de l'Office ont pu bénéficier de cette formation.

Depuis 2013, une expérimentation de médiation sociale est en cours à Mons en Baroeul. Un groupement 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. Cette expérimentation prendra fin en septembre 2016. Les enseignements tirés montrent la pertinence de l'approche. La reconduction de cette opération est envisagée qui sera, d'ailleurs, étendue à d'autres partenaires présents sur le site concerné (Éducation Nationale, entreprises, etc.).

| Favoriser le lien social

Convaincu que les liens tissés au quotidien entre les habitants contribuent au bien-vivre ensemble, Partenord Habitat participe à la vie des quartiers en proposant des animations ou en s'associant à celles organisées. L'année 2015 a ainsi été l'occasion pour l'Office et ses partenaires de proposer près de 70 manifestations dans 34 communes du territoire départemental. Fête des voisins, animations de Noël, fleurissement et jardinage sont autant d'opportunités pour se rencontrer et échanger... Remèdes à l'individualisme et au repli sur soi, elles permettent de cultiver les valeurs de solidarité, de citoyenneté et de proximité. Des valeurs fortes qui concourent à se sentir bien dans son quartier !



Assurer la solidarité envers les publics les plus fragiles

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

■ Faciliter l'accès au logement

Afin de faciliter l'accès au logement des publics les plus fragiles, l'Office conduit différentes actions relevant de ses obligations légales et réglementaires, mais aussi de ses engagements conventionnels. Ceux-ci sont définis par le Droit au logement opposable (DALO) et par le Plan départemental d'actions pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD) du Nord pour la période 2013-2018. Ces publics sont prioritaires pour l'attribution d'un logement dans le cadre du contingent réservataire de l'État. Le nombre de logements est fixé par une convention de réservation à 653 logements au

titre de l'année 2015. Selon le bilan établi, 350 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 Lille Métropole Communauté Urbaine (ACI-LMCU). Par cet engagement l'Office s'oblige à loger 385 familles par an sur la durée de l'accord. Un premier bilan de l'exécution de cet engagement établit que 550 familles ont été logées en conformité avec les critères de l'ACI (y compris critères DALO et PDALPD repris dans l'ACI).

La convention 2015-2017 passée avec le Département du Nord porte une attention particulière à l'accueil des jeunes de moins de 25 ans et aux personnes âgées. En 2015, 699 jeunes ont accédé à un logement autonome ainsi que 256 personnes âgées de plus de 65 ans.

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 devient locataire après un délai d'adaptation et d'évaluation) ;
- d'accès direct (la famille est locataire dès l'origine).

Il est à noter une évolution très importante de ces dispositifs en 2015. Les différents appels à projet (logement accompagné, super PLAI, CADA, etc.), couplés avec les baisses de financement entraînent la fermeture de places et une orientation forte vers, soit du logement de droit commun ou d'autres formes d'hébergement telles que CHRS « hors les murs ».



Enfin, l'Office dispose d'un parc spécialisé, représentant une offre de l'ordre de 1500 équivalents logements, dont la gestion est confiée à une association

adhérente à l'AES ou à un CCAS. Cette offre est complétée par 1 380 logements PLA d'insertion ou équivalent (PLA-LM ou TS) dans le parc banalisé.

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 (EPDSAE)
- 3** résidences universitaires
- 10** foyers pour personnes âgées
- 35** gendarmeries
- 8** foyers pour personnes handicapées

L'ASSOCIATION D'ÉCONOMIE SOCIALE DU NORD

Association loi 1901, l'AES a été créée en 1996 par l'Office, la FNARS Nord-Pas de Calais (Fédération nationale des associations de réinsertion sociale) et l'URPACT (Union Régionale des PACT) afin de développer et d'organiser l'offre locative très sociale, développer la mixité sociale par l'accueil de nouvelles familles, permettre l'accès au logement par le biais de conventions d'hébergement, de baux glissants ou d'accès direct avec suivi social, prévenir les expulsions, faciliter l'accueil et le maintien des familles et personnes en difficulté au travers d'un accompagnement social assuré par des professionnels, produire des structures adaptées aux problématiques spécifiques liées aux publics accueillis par les associations adhérentes à l'AES et garantir une qualité de vie et de service rendu.

■ Favoriser une offre d'habitat adaptée

Partenord Habitat apporte son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles adaptées aux besoins émanant de populations spécifiques. Initiateur de l'Association d'Économie Sociale du Nord (AES), l'Office réalise des résidences sociales, des foyers de jeunes travailleurs, des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), des maisons d'accueil rurales pour personnes âgées (MARPA)... Chaque projet fait l'objet d'un programme particulier défini avec les autorités administratives compétentes et le gestionnaire membre de la Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale ou de l'Union Régionale des PACT. Le partenariat développé au sein de l'AES avec la Fédération nationale des associations de réinsertion sociale et l'Union régionale des PACT nous permet d'être source de proposition de projets où l'adéquation entre projet social et projet technique trouve son aboutissement. La gestion des ensembles ainsi réalisés est confiée à des associations partenaires.



Lille : extension du bâtiment ABEJ Solidarité et réalisation de locaux administratifs

Partenord Habitat a réalisé en 1999 un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et une résidence sociale, établissements gérés par l'association ABEJ. L'ABEJ ayant souhaité recentrer ses activités sur ce site et porter la capacité d'accueil globale à 102 places, une extension du bâtiment vient d'être réalisée.

- ▶ **Programme** : construction d'une extension sous forme d'ajout aux étages de 20 studios, réalisation de bureaux et d'une salle de réunion
- ▶ **Livraison** : mai 2016

Escaudoeuvres : Restructuration de la résidence sociale Jean-Pierre Roquet

L'ancien foyer, implanté sur un territoire industriel qui employait une forte majorité de travailleurs migrants, n'était plus en adéquation avec les besoins sociaux du territoire. La Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS), l'ARPE et Partenord Habitat ont décidé une restructuration complète du foyer. La résidence sociale héberge et prend en charge des populations fragilisées par des parcours de vie très précaires, au moyen d'un dispositif adapté à ces publics qui recherchent de l'autonomie tout en étant soutenus par un accompagnement éducatif assuré par l'ARPE.

- ▶ **Programme** : réhabilitation de 27 logements et construction de 9 logements
- ▶ **Livraison** : juin 2015

■ Accompagner les familles

L'accompagnement social vise à aider les familles les plus fragiles à se maintenir dans les lieux. Celui-ci s'inscrit dans un dispositif global de prévention des exclusions et s'appuie sur :

- une gestion rigoureuse des impayés, visant à prévenir les situations d'expulsion pour impayés de loyers en s'appuyant sur notre gestion de proximité. En 2015, le montant total des impayés a augmenté de 913 125€.
- un accompagnement social adapté : si les difficultés rencontrées par nos clients-locataires sont le plus souvent d'ordre économique, elles peuvent aussi se cumuler avec des difficultés sociales. Isolement, appropriation du logement, rapports de voisinage, comportement des occupants, voire certaines pathologies peuvent nécessiter un accompagnement adapté pris en charge par des professionnels.
- l'accompagnement social personnalisé a fait l'objet d'une refonte en 2015 afin de répondre au mieux aux préoccupations de nos locataires. Avant toute mise en place d'un accompagnement, réalisé par une association, un diagnostic social de la famille est effectué. Celui-ci nous permet de choisir l'opérateur le plus adapté à la situation de la famille. Cela peut être un accompagnement globalisé : la Mission Sociale d'Accompagnement (MSA) qui s'appuie sur une opération d'investissement d'envergure pour concentrer plusieurs actions d'accompagnement (social, insertion professionnelle) avec de la médiation, des actions collectives (redynamisation du lien social, appropriation du logement et de ses nouveaux équipements, éco-gestes, etc.).
- l'insertion professionnelle est aussi une des clés permettant d'aider nos locataires dans la résolution

de leurs problèmes. En 2015, avec l'aide des entreprises prestataires et des associations d'insertion, nous avons pu apporter 112 278 heures de travail. Cela représente l'équivalent de 61 emplois temps plein. Nous allons intensifier notre action par le biais d'ateliers chantiers d'insertion permanents. Cette politique d'accompagnement associée à une gestion pertinente des parcours résidentiels nous a permis de limiter les expulsions locatives à 25 en 2015.



Rapport sur l'attribution des logements

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



■ PARTENORD HABITAT

LES ATTRIBUTIONS					L'OFFRE				
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION
< 25 ans	14,74 %	< 20% des plafonds	41,53 %	Personnes isolées	33,14 %	T1	851	228,69 €	13,28 %
25-29 ans	20,68 %	20-59 % des plafonds	37,57 %	Familles monoparentales	21,04 %	T1 bis	141	246,28 €	14,89 %
30-64 ans	59,18 %	60-100 % des plafonds	19,87 %	Couples	45,82 %	T2	7316	294,75 €	12,21 %
> 65 ans	5,40 %	> 100 % des plafonds	1,03 %			T3	14687	346,20 €	11,49 %
Nombre d'attributions : 4 743				Nombre de mutations : 802		T4	14043	393,70 €	9,16 %
Délai moyen d'attribution : 258,88 jours				Taux de rotation : 11,33 %		T5	4556	453,08 €	7,18 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 26,93 %						T6	689	522,22 €	6,82 %
Attributions aux publics prioritaires : 336, dont 38 dans le cadre de l'obligation DALO et 298 au titre du PDALPD						T7	76	556,23 €	3,95 %
L'OCCUPATION SOCIALE									
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES					
< 25 ans	2,87 %	< 20% des plafonds	29,03 %	Personnes isolées	36,38 %	T8	6	653,00 €	0,00 %
25-29 ans	7,93 %	20-59 % des plafonds	41,60 %	Familles monoparentales	28,90 %	T9+	4	670,66 €	0,00 %
30-64 ans	66,21 %	60-100 % des plafonds	23,77 %	Couples	34,72 %				
> 65 ans	22,99 %	> 100 % des plafonds	5,60 %						

■ PARTENORD DUNKERQUE



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	17,24 %	< 20% des plafonds	50,00 %	Personnes isolées	30,39 %	T1	47	210,67 €	6,38 %		
25-29 ans	22,63 %	20-59 % des plafonds	34,27 %	Familles monoparentales	19,18 %	T1 bis	39	233,38 €	15,38 %		
30-64 ans	55,39 %	60-100 % des plafonds	15,73 %	Couples	50,43 %	T2	613	288,75 €	13,21 %		
> 65 ans	4,74 %	> 100 % des plafonds	0 %			T3	1665	335,33 €	10,75 %		
Nombre d'attributions : 464				Nombre de mutations : 96				T4	1737	388,47 €	9,15 %
Délai moyen d'attribution : 246,29 jours				Taux de rotation : 10,06 %				T5	445	445,12 €	7,64 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 25,58 %								T6	76	505,99 €	6,58 %
Attributions aux publics prioritaires : 56, dont 3 dans le cadre de l'obligation DALO et 53 au titre du PDALPD								T7	4	585,67 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	3	653,99 €	0,00 %
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	-	-	-		
< 25 ans	3,42 %	< 20% des plafonds	29,33 %	Personnes isolées	38,48 %						
25-29 ans	8,13 %	20-59 % des plafonds	40,69 %	Familles monoparentales	2744 %						
30-64 ans	51,56 %	60-100 % des plafonds	23,83 %	Couples	34,08 %						
> 65 ans	26,89 %	> 100 % des plafonds	6,15 %								

■ PARTENORD DOUAISSIS PÉVÈLE



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	14,25 %	< 20% des plafonds	47,81 %	Personnes isolées	32,89 %	T1	30	242,29 €	20,00 %		
25-29 ans	20,83 %	20-59 % des plafonds	35,53 %	Familles monoparentales	19,08 %	T1 bis	17	237,85 €	17,65 %		
30-64 ans	59,65 %	60-100 % des plafonds	15,56 %	Couples	48,03 %	T2	629	309,08 €	12,56 %		
> 65 ans	5,26 %	> 100 % des plafonds	1,10 %			T3	1168	368,28 €	15,92 %		
Nombre d'attributions : 456				Nombre de mutations : 80				T4	909	430,69 €	11,11 %
Délai moyen d'attribution : 229,08 jours				Taux de rotation : 14,24 %				T5	535	494,62 €	8,41 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,09 %								T6	44	579,39 €	2,27 %
Attributions aux publics prioritaires : 26, dont 3 dans le cadre de l'obligation DALO et 23 au titre du PDALPD								T7	3	608,37 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	1	650,43 €	0,00 %
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	-	-	-		
< 25 ans	3,65 %	< 20% des plafonds	32,82 %	Personnes isolées	35,07 %						
25-29 ans	8,30 %	20-59 % des plafonds	42,25 %	Familles monoparentales	26,15 %						
30-64 ans	68,17 %	60-100 % des plafonds	20,19 %	Couples	38,78 %						
> 65 ans	19,88 %	> 100 % des plafonds	4,74 %								

■ PARTENORD FLANDRE LITTORAL



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPOLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	19,22 %	< 20% des plafonds	45,28 %	Personnes isolées	31,92 %	T1	86	201,29 €	11,63 %		
25-29 ans	18,89 %	20-59 % des plafonds	34,85 %	Familles monoparentales	20,85 %	T1 bis	6	213,03 €	0,00 %		
30-64 ans	58,31 %	60-100 % des plafonds	18,89 %	Couples	47,23 %	T2	419	300,63 €	10,74 %		
> 65 ans	3,58 %	> 100 % des plafonds	0,98 %			T3	900	339,62 €	11,89 %		
Nombre d'attributions : 307				Nombre de mutations : 51				T4	887	374,98 €	11,50 %
Délai moyen d'attribution : 222,93 jours				Taux de rotation : 11,02 %				T5	457	430,34 €	8,32 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 26,71 %								T6	50	469,37 €	4,00 %
Attributions aux publics prioritaires : 26, dont 4 dans le cadre de l'obligation DALO et 22 au titre du PDALPD								T7	3	617,35 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	-	-	-
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	2	664,39 €	0,00 %		
< 25 ans	3,84 %	< 20% des plafonds	29,36 %	Personnes isolées	36,86 %						
25-29 ans	9,75 %	20-59 % des plafonds	43,17 %	Familles monoparentales	27,91 %						
30-64 ans	63,68 %	60-100 % des plafonds	22,94 %	Couples	35,23 %						
> 65 ans	22,73 %	> 100 % des plafonds	4,53 %								

■ PARTENORD HAINAUT CAMBRÉSIS



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPOLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	15,28 %	< 20% des plafonds	36,17 %	Personnes isolées	32,68 %	T1	36	225,75 €	11,11 %		
25-29 ans	19,34 %	20-59 % des plafonds	41,97 %	Familles monoparentales	20,12 %	T1 bis	6	236,15 €	0,00 %		
30-64 ans	60,35 %	60-100 % des plafonds	21,86 %	Couples	47,20 %	T2	529	289,92 €	14,93 %		
> 65 ans	5,03 %	> 100 % des plafonds	0 %			T3	1623	348,25 €	11,03 %		
Nombre d'attributions : 517				Nombre de mutations : 55				T4	1590	406,69 €	8,18 %
Délai moyen d'attribution : 229,47				Taux de rotation : 11,68 %				T5	481	460,54 €	7,28 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 25,82 %								T6	179	507,47 €	6,70 %
Attributions aux publics prioritaires : 63 au titre du PDALPD								T7	16	552,30 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	-	-	-
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	-	-	-		
< 25 ans	2,56 %	< 20% des plafonds	30,11 %	Personnes isolées	30,38 %						
25-29 ans	7,15 %	20-59 % des plafonds	44,37 %	Familles monoparentales	29,55 %						
30-64 ans	69,14 %	60-100 % des plafonds	20,97 %	Couples	40,07 %						
> 65 ans	21,15 %	> 100 % des plafonds	4,55 %								

■ PARTENORD LITTORAL OUEST



LES ATTRIBUTIONS					L'OFFRE				
AGE	RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION	
< 25 ans	16,18 %	< 20% des plafonds	40,10 %	Personnes isolées	27,54 %	T1	98	258,02 €	14,29 %
25-29 ans	21,01 %	20-59 % des plafonds	38,65 %	Familles monoparentales	17,39 %	T1 bis	3	302,30 €	0,00 %
30-64 ans	57,97 %	60-100 % des plafonds	19,80 %	Couples	55,07 %	T2	590	305,54 €	10,51 %
> 65 ans	4,83 %	> 100 % des plafonds	1,45 %			T3	1231	367,96 €	12,02 %
Nombre d'attributions : 414			Nombre de mutations : 74			T4	1619	391,22 €	7,23 %
Délai moyen d'attribution : 250,82 jours			Taux de rotation : 9,72			T5	695	448,37 €	4,89 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 28,27 %						T6	155	545,72 €	6,45 %
Attributions aux publics prioritaires : 12 au titre du PDALPD						T7	26	551,09 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE									
AGE	RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES						
< 25 ans	3,25 %	< 20% des plafonds	27,89 %	Personnes isolées	29,11 %	T8	-	-	-
25-29 ans	7,18 %	20-59 % des plafonds	41,99 %	Familles monoparentales	27,91 %	T9+	-	-	-
30-64 ans	65,76 %	60-100 % des plafonds	23,62 %	Couples	42,98 %				
> 65 ans	23,81 %	> 100 % des plafonds	6,50 %						

■ PARTENORD MÉTROPOLE EST



LES ATTRIBUTIONS					L'OFFRE				
AGE	RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION	
< 25 ans	12,86 %	< 20% des plafonds	40,66 %	Personnes isolées	33,82 %	T1	105	231,23 €	12,38 %
25-29 ans	20,54 %	20-59 % des plafonds	38,38 %	Familles monoparentales	19,92 %	T1 bis	1	168,86 €	0,00 %
30-64 ans	61,62 %	60-100 % des plafonds	20,75 %	Couples	46,26 %	T2	1041	299,27 €	10,47 %
> 65 ans	4,98 %	> 100 % des plafonds	0,21 %			T3	2059	338,51 €	8,79 %
Nombre d'attributions : 482			Nombre de mutations : 83			T4	1609	404,98 €	7,15 %
Délai moyen d'attribution : 353,98 jours			Taux de rotation : 9,10 %			T5	426	474,59 €	4,93 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 27,50 %						T6	46	554,27 €	4,35 %
Attributions aux publics prioritaires : 38, dont 10 dans le cadre de l'obligation DALO et 28 au titre du PDALPD						T7	8	542,16 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE									
AGE	RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES						
< 25 ans	1,84 %	< 20% des plafonds	29,55 %	Personnes isolées	37,67 %	T8	1	714,64 €	0,00 %
25-29 ans	6,86 %	20-59 % des plafonds	39,60 %	Familles monoparentales	29,73 %	T9+	-	-	-
30-64 ans	69,46 %	60-100 % des plafonds	24,70 %	Couples	32,60 %				
> 65 ans	21,84 %	> 100 % des plafonds	6,15 %						

■ PARTENORD LILLE



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPOLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	13,64 %	< 20% des plafonds	36,56 %	Personnes isolées	35,57 %	T1	152	217,75 €	10,53 %		
25-29 ans	22,33 %	20-59 % des plafonds	38,34 %	Familles monoparentales	18,97 %	T1 bis	8	254,35 €	12,50 %		
30-64 ans	58,30 %	60-100 % des plafonds	23,52 %	Couples	45,46 %	T2	1104	293,63 €	11,32 %		
> 65 ans	5,73 %	> 100 % des plafonds	1,58 %			T3	1887	337,25 €	11,29 %		
Nombre d'attributions : 506				Nombre de mutations : 93				T4	1409	382,98 €	8,02 %
Délai moyen d'attribution : 355,29 jours				Taux de rotation : 10,48				T5	268	438,87 €	7,09 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 24,21 %								T6	13	633,71 €	23,08 %
Attributions aux publics prioritaires : 34, dont 9 dans le cadre de l'obligation DALO et 25 au titre du PDALPD								T7	1	700,90 €	0,00 %
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	-	-	-
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	1	799,39 €	0,00 %		
< 25 ans	2,12 %	< 20% des plafonds	25,84 %	Personnes isolées	41,21 %						
25-29 ans	8,26 %	20-59 % des plafonds	40,41 %	Familles monoparentales	29,90 %						
30-64 ans	66,91 %	60-100 % des plafonds	26,81 %	Couples	28,89 %						
> 65 ans	22,71 %	> 100 % des plafonds	6,94 %								

■ PARTENORD MÉTROPOLE OUEST



LES ATTRIBUTIONS				L'OFFRE							
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		TYPOLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION		
< 25 ans	16,19 %	< 20% des plafonds	36,67 %	Personnes isolées	38,41 %	T1	174	226,39 €	18,39 %		
25-29 ans	21,43 %	20-59 % des plafonds	39,36 %	Familles monoparentales	20,16 %	T1 bis	44	262,79 €	22,73 %		
30-64 ans	56,35 %	60-100 % des plafonds	21,43 %	Couples	41,43 %	T2	1130	293,61 €	13,81 %		
> 65 ans	6,03 %	> 100 % des plafonds	2,54 %			T3	1951	354,29 €	10,40 %		
Nombre d'attributions : 630				Nombre de mutations : 124				T4	1837	388,68 €	9,42 %
Délai moyen d'attribution : 253,61 jours				Taux de rotation : 11,32 %				T5	411	445,47 €	5,84 %
Taux d'effort moyen des clients entrants : 25,99 %								T6	27	440,53 €	11,11 %
Attributions aux publics prioritaires : 21, dont 5 dans le cadre de l'obligation DALO et 16 au titre du PDALPD								T7	-	-	-
L'OCCUPATION SOCIALE								T8	-	-	-
AGE		RESSOURCES		COMPOSITION DES MÉNAGES		T9+	-	-	-		
< 25 ans	3,22 %	< 20% des plafonds	24,70 %	Personnes isolées	37,37 %						
25-29 ans	9,16 %	20-59 % des plafonds	42,34 %	Familles monoparentales	29,23 %						
30-64 ans	65,94 %	60-100 % des plafonds	27,13 %	Couples	33,41 %						
> 65 ans	21,68 %	> 100 % des plafonds	5,83 %								

■ PARTENORD VAL DE LYS



LES ATTRIBUTIONS

AGE	RESSOURCES	COMPOSITION DES MÉNAGES			
< 25 ans	11,47 %	< 20% des plafonds	31,17 %	Personnes isolées	32,42 %
25-29 ans	18,95 %	20-59 % des plafonds	41,64 %	Familles monoparentales	23,44 %
30-64 ans	62,85 %	60-100 % des plafonds	25,44 %	Couples	44,14 %
> 65 ans	6,73 %	> 100 % des plafonds	1,75 %		
Nombre d'attributions : 401		Nombre de mutations : 56			
Délai moyen d'attribution : 291,06 jours		Taux de rotation : 12,86 %			
Taux d'effort moyen des clients entrants : 27,61 %					
Attributions aux publics prioritaires : 19, dont 4 dans le cadre de l'obligation DALO et 15 au titre du PDALPD					

L'OCCUPATION SOCIALE

AGE	RESSOURCES	COMPOSITION DES MÉNAGES			
< 25 ans	1,94 %	< 20% des plafonds	27,18 %	Personnes isolées	39,58 %
25-29 ans	6,69 %	20-59 % des plafonds	43,02 %	Familles monoparentales	29,76 %
30-64 ans	65,33 %	60-100 % des plafonds	24,67 %	Couples	30,66 %
> 65 ans	26,04 %	> 100 % des plafonds	5,13 %		

L'OFFRE

TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION
T1	99	253,92 €	9,09 %
T1 bis	-	-	-
T2	690	301,39 €	11,16 %
T3	985	347,26 €	12,08 %
T4	1043	390,87 €	8,82 %
T5	280	462,72 €	5,71 %
T6	25	518,70 €	8,00 %
T7	2	302,24 €	0,00 %
T8	-	-	-
T9+	1	683,19 €	0,00 %

■ PARTENORD SAMBRE AVESNOIS



LES ATTRIBUTIONS

AGE	RESSOURCES	COMPOSITION DES MÉNAGES			
< 25 ans	12,37 %	< 20% des plafonds	51,42 %	Personnes isolées	32,68 %
25-29 ans	19,97 %	20-59 % des plafonds	32,33 %	Familles monoparentales	29,86 %
30-64 ans	61,48 %	60-100 % des plafonds	15,72 %	Couples	37,46 %
> 65 ans	6,18 %	> 100 % des plafonds	0,53 %		
Nombre d'attributions : 566		Nombre de mutations : 90			
Délai moyen d'attribution : 161,35 jours		Taux de rotation : 15,04 %			
Taux d'effort moyen des clients entrants : 29,76 %					
Attributions aux publics prioritaires : 41 au titre du PDALPD					

L'OCCUPATION SOCIALE

AGE	RESSOURCES	COMPOSITION DES MÉNAGES			
< 25 ans	3,34 %	< 20% des plafonds	36,58 %	Personnes isolées	37,91 %
25-29 ans	8,10 %	20-59 % des plafonds	39,21 %	Familles monoparentales	30,60 %
30-64 ans	64,97 %	60-100 % des plafonds	20,00 %	Couples	31,49 %
> 65 ans	23,59 %	> 100 % des plafonds	4,21 %		

L'OFFRE

TYPLOGIE	NOMBRE DE LOGEMENTS	MOYENNE LOYER	TAUX DE ROTATION
T1	24	214,83 €	25,00 %
T1 bis	10	235,03 €	10,00 %
T2	545	263,39 €	14,68 %
T3	1206	334,41 €	14,34 %
T4	1392	384,91 €	13,22 %
T5	558	428,23 €	10,93 %
T6	72	502,69 €	9,72 %
T7	13	575,90 €	23,08 %
T8	1	590,95 €	0,00 %
T9+	-	-	-

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.

		2013	2014	2015	Unités
SOC 1 CONTRIBUTION A 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.					
SOC 1.1	Croissance de l'offre				
	Croissance de l'offre de logements locatifs	0,00	1,24	0,54	%
	Croissance de l'offre en structures collectives	0,00	0,10	1,39	%
	Nombre de logements neufs livrés ou acquis	507,00	402,00	299,00	logements
	Nombre de logements anciens acquis	0,00	816,00	0,00	logements

		2013		2014		2015		Unités
		Nbre	m ²	Nbre	m ²	Nbre	m ²	
SOC 1.2	Répartition des logements livrés et acquis dans l'année							
	<i>Par type (nombre et surface moyenne)</i>							
	T1	2	35	0	0	0	0	logements
	T2	184	58	95	57	40	57	logements
	T3	381	75	177	74	115	74	logements
	T4	333	90	132	91	157	90	logements
	T5	89	102	50	105	19	102	logements
	T6 et plus	26	119	7	134	2	115	logements
	Répartition par catégorie							
	«Très social»	119		69		66		logements
	«Social»	377		186		186		logements
	«Social Intermédiaire»	409		119		66		logements
	«Intermédiaire»	79		70		0		logements
	Locatif non conventionné à loyers maîtrisés	31		17		15		logements

SOC 1.3	Production en accession sociale	Logements neufs livrés	79	-	7	logements
		Logements neufs livrés en location-accession	15	-	8	logements

SOC 1.4	Part du parc locatif adapté aux personnes âgées et/ou handicapées	Part de logements conformes à la réglementation PMR	2,43	1,09	0,79	%
		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	-	-	-	%

		2013	2014	2015	Unités	
SOC 1.5	Offre spécifique en structures collectives	Étudiants (rés. universitaires)	473	473	473	places
		Personnes âgées autonomes	517	429	429	places
		Personnes âgées dépendantes	163	251	251	places
		Personnes handicapées	263	263	263	places
		Ménages en situation de fragilité (CHRS, résidences sociales...)	360	355	381	places
		Travailleurs (FJT, FTM)	195	204	190	places
		Autres (CADA, logements pour saisonniers, etc.)	na	na	na	places
		Total	1971	1975	1987	places

		2013	2014	2015	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»	4,62	4,65	4,79	€/m ² Shab
		Parc «Social»	5,19	5,24	5,40	€/m ² Shab
		Parc «Social Intermédiaire»	7,26	7,38	7,50	€/m ² Shab
		Parc «Intermédiaire»	7,09	7,49	7,52	€/m ² Shab
		Labels / certifications concernés	5,11	6,00	6,59	€/m ² Shab
		Parc «Très social»	4,94	4,77	4,98	€/m ² Shab
		Parc «Social»	5,53	5,65	7,94	€/m ² Shab
		Parc «Social Intermédiaire»	8,56	8,18	na	€/m ² Shab
		Parc «Intermédiaire»	na	na	na	€/m ² Shab
		Logements non conventionnés à loyers maîtrisés	4,98	0,00	4,16	€/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	24,74	21,86	25,70	%
		Ménages aux ressources > 60% des plafonds	28,81	28,99	31,70	%

SOC 2.3	Évolution globale du montant des loyers²	1,70	0,85	0,50	%
----------------	--	------	------	------	---

SOC 2.4	Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires		0,09	-	-	€/m ² Shab
		<i>Évolution du montant des charges locatives payées par les locataires hors énergie</i>	0,76	-	-	€/m ² Shab

		2013	2014	2015	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	6	2	5	ETP	
	Chargé(e) de recouvrement	26	27	28	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	4 246	3 819	4 994	plans d'apurement	
SOC 2.7	Taux de mutations internes	Total	23,11	18,87	16,91	% des attributions
		<i>Mutations internes dues à des démolitions ou travaux nécessitant un relogement</i>	5,14	1,70	-	% des attributions
SOC 2.8	Soutien à l'accès à la propriété	Logements existants vendus à des particuliers	11	23	26	logements
	<i>dont :</i>	Logements vendus à des locataires de l'organisme	11	17	24	logements
		Logements vendus avec une garantie de rachat et relogement	11	23	26	logements

		2013	2014	2015	Unités		
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.							
SOC 3.1	Profil socio-économique des ménages entrants (attributions de l'année)	<i>AGE</i>	- de 25 ans	14,40	15,26	14,74	%
		<i>du titulaire du bail</i>	25-39 ans	47,53	47,76	48,47	%
			40-59 ans	28,23	27,51	27,64	%
			60-74 ans	7,29	7,16	7,34	%
			75 ans et +	2,55	2,30	1,81	%
		<i>RESSOURCES des ménages</i>	< 60% du plafond de ressources	80,12	78,97	79,11	%
			comprises entre 60 et 100% du plafond de ressources	18,09	19,14	19,86	%
			> 100% du plafond de ressources	1,79	1,89	1,03	%
		<i>COMPOSITION des ménages</i>	Personne seule	29,20	32,04	33,14	%
			Famille monoparentale	22,87	21,47	21,04	%
		Couple sans enfant	27,97	20,31	21,44	%	
		Couple avec enfant(s)	19,96	26,18	24,37	%	
		Autre configuration (cohabitation, colocation...)	na	na	na	%	

			2013	2014	2015	Unités
SOC 3.2	Soutien financier aux projets locaux	portés par les associations de locataires	-	53 265	58 408	€
		portés par d'autres associations	-	-	-	€

			2013	2014	2015	Unités
SOC 3.3	Locaux mis à disposition d'associations	Associations de locataires	-	87	87	locaux
		Autres associations	-	-	-	locaux

Note méthodologique :

1. «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)
2. Augmentation globale des loyers décidée par le Conseil d'administration, différente de la variation individuelle de chaque loyer
3. 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 ENCARTS DESCRIPTIFS

SOC A

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.



7

■■■ PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

p.52 | Développer un patrimoine durable

Agir sur le parc existant
Construire durable
Opérations remarquables

p.58 | Réduire l'impact environnemental de nos activités administratives

Diminuer l'impact de nos déplacements
Réduire la consommation énergétique de nos bâtiments administratifs

p.60 | Indicateurs



Développer un patrimoine durable

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.

■ Agir sur le parc existant

Assurer la transition énergétique du parc

L'Office s'attache à réduire l'impact environnemental de son parc locatif au moyen de son plan stratégique énergétique et environnemental, conformément aux engagements du Grenelle de l'Environnement. L'objet premier est de contenir le coût de la facture énergétique des ménages que nous logeons et, à ce titre, relève avant tout de notre action en faveur de l'inclusion sociale des familles et personnes les plus modestes. Il s'agit aussi de réduire significativement l'empreinte énergétique du patrimoine. Notre plan stratégique énergétique et environnemental définit les orientations patrimoniales qui conduiront la rénovation thermique du parc dans les dix ans, permettant de ramener nos 12 500 logements les plus énergivores des étiquettes énergétiques E, F ou G en étiquette C. 360 millions d'euros sur 10 ans seront consacrés à atteindre ces objectifs. Dans 85% des situations, ce résultat sera obtenu par le seul recours au traitement du bâti existant, travaux qui s'accompagneront pour le reste essentiellement d'une optimisation du système thermique.

Révisé annuellement afin de mieux cibler nos programmes et de vérifier l'adéquation entre nos ressources et les besoins du patrimoine, ce plan atteint au cours de l'exercice 2015 un rythme de 1 000 logements traités annuellement.



Sin-le-Noble
Réhabilitation de la résidence Les Salamandres

Réduire les consommations d'eau



Afin de contribuer à une meilleure gestion de cette ressource naturelle, Partenord Habitat conduit des actions de plusieurs ordres :

- des équipements performants destinés à limiter la consommation d'eau sont installés dans l'ensemble de notre patrimoine collectif ;
- les clients-locataires sont sensibilisés aux bons gestes et aux bonnes pratiques en la matière ;
- les locataires peuvent appeler en direct le titulaire du contrat de plomberie pour traiter un problème de fuite ou de goutte à goutte, l'intervention étant prise en charge dans un délai maximum de cinq jours, plus rapidement en cas de risque de dégât des eaux.

CONSOMMATION RESPONSABLE : PARTENORD HABITAT S'ASSOCIE AUX COLLECTIVITÉS

Un partenariat de ce type a été initié en 2014 à l'échelle du territoire de la communauté urbaine de Dunkerque Grand Littoral, visant, par le basculement de la gestion du comptage d'eau en logements collectifs vers le concessionnaire, à faire bénéficier aux clients d'un tarif préférentiel adapté à leurs consommations et à leur composition familiale. Le bilan est le suivant :

- Création de 4 623 comptes clients dont 64% en prélèvement automatique (53% pour l'ensemble des abonnés)
- Baisse de la consommation moyenne de nos clients de 64 m³ à 62 m³/an (80 m³ pour les autres abonnés)
- 70,4 % de nos clients ont une consommation inférieure à 75 m³, correspondant à la première tranche de facturation
- 307 clients bénéficiaires de la CMU ont bénéficié du tarif adapté et 51 clients d'une aide FSL.

■ Développer le tri enterré

Les conteneurs enterrés favorisent une collecte des ordures ménagères efficace, confortable et économe, améliorent les conditions de sécurité et d'hygiène de nos ensembles immobiliers ainsi que les conditions de travail de notre personnel de proximité et des entreprises employées au nettoyage. En outre, ils permettent d'inscrire la gestion du tri dans un objectif de développement durable et contribuent à embellir le cadre de vie des habitants. L'Office a installé ses premières bornes de tri enterré en 2004. Dix ans après, 15% de nos bâtiments collectifs en sont équipés. Depuis 2015, un effort supplémentaire a été apporté dans ce

domaine puisque le pourcentage est passé en une année de 15 à 25%.



■ Construire durable

Notre politique s'inscrit dans la législation du Grenelle complétée par la RT 2012 applicable au 1^{er} 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.

■ Minimiser des nuisances liées au chantier

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. Celui-ci vient en annexe de leur acte d'engagement. La minimisation des nuisances liées au chantier im-

porte désormais dans les critères d'attribution, 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. L'engagement devient ainsi contractuel et permet aux entreprises d'intervenir conformément à leurs propres pratiques.

■ Promouvoir les bonnes pratiques auprès des habitants

Si les aspects environnementaux sont intégrés à nos projets et ce, sur l'ensemble de la chaîne immobilière, la qualité de l'occupation par l'habitant suivant la phase de livraison est bien entendu essentielle. Des actions de sensibilisation sont mises en œuvre auprès de nos clients-locataires. 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. Dans ce cadre, 403 ménages ont été sensibilisés au cours de l'exercice 2015 au « bien habiter » grâce à des guides personnalisés créés pour accompagner nos livraisons. Au-delà, l'ensemble de nos supports d'information et de communication intègrent largement cette sensibilisation en direction de nos 100 000 clients-locataires.

■ Opérations remarquables

Gravelines : Logements individuels du quartier du Polder



Ce vaste programme de réhabilitation a pour objectif l'amélioration de la performance énergétique des logements notamment par le raccordement au réseau gaz de ville, l'installation de chaudières à condensation et le traitement de l'enveloppe, ce qui permettra une évolution de l'étiquette G vers C. Le traitement esthétique vise une amélioration du cadre de vie des habitants et de l'image du quartier.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 76 logements individuels
- ▶ **Livraison** : avril 2018

Nouveau Mons : Résidences Bartholdi, Bessières et Erables



Le programme de rénovation urbaine est, pour ce quartier qui couvre la moitié du territoire communal et où vivent près de 12 000 habitants, un véritable moteur de progrès. Au cœur de la métamorphose du quartier : la sensibilisation des habitants visant l'appropriation de « nouveaux usages ». Le développement de l'« écocitoyenneté » constitue un enjeu fondamental de la réduction de l'empreinte écologique du quartier. Dans le cadre de cette opération, Partenord Habitat a procédé à la réhabilitation thermique de 433 logements. Le niveau de performance énergétique atteint est celui du BBC Effinergie.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 159 logements
- ▶ **Livraison** : 1^{er} semestre 2015

Haubourdin : Résidence du Parc de l'Heurtebise



Cette vaste opération de rénovation thermique a permis le passage des logements de l'étiquette F à l'étiquette C. En complément, un tiers des logements ont été équipés (sanitaires adaptés, accessibilité personnes à mobilité réduite...) en vue d'accueillir les personnes âgées et de favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions.

- ▶ **Programme** : réhabilitation de 194 logements
- ▶ **Livraison** : mars et octobre 2015

Roubaix : Potennerie - Bâtiment Renan



La réhabilitation du bâtiment Renan s'inscrit dans l'opération de renouvellement urbain de Roubaix. Travaux d'isolation, traitement de l'enveloppe et réfection du système de chauffage sont autant d'éléments du programme qui permettront le passage de l'étiquette E à C. Le traitement esthétique des façades assurera un renouvellement de l'expression architecturale de cet ensemble.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 90 logements
- ▶ **Livraison** : mars et octobre 2015

Villeneuve d'Ascq : Résidences Vacluse, Vercors et Vendée

Partenord Habitat s'inscrit dans le projet de renouvellement urbain « ville renouvelée » par la réhabilitation de ces 200 logements dont les objectifs sont l'amélioration du cadre de vie en offrant un nouveau visage à cet ensemble résidentiel et l'amélioration de la performance thermique des logements par le passage de l'étiquette D à B.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 200 logements
- ▶ **Livraison** : février 2017

Lomme : Résidences Saelen et Jaurès

Cette réhabilitation thermique a permis le passage des étiquettes E et F à l'étiquette C par le traitement des façades, des toitures, le remplacement des menuiseries extérieures ainsi que l'installation d'un chauffage collectif et d'un système de production d'eau chaude collective au gaz.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 130 logements incluant la restructuration de 38 logements
- ▶ **Livraison** : septembre 2016

Sainte Marie Cappel : 12 logements individuels



Le raccordement des logements au réseau gaz de ville, la création d'un chauffage au gaz individuel avec chaudières à condensation, le remplacement des ventilations mécaniques contrôlées, l'isolation des combles, l'adaptation des installations électriques aux nouveaux équipements et le remplacement partiel des menuiseries extérieures favoriseront le passage des logements de l'étiquette F à l'étiquette C.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 12 logements individuels
- ▶ **Livraison** : novembre 2015

Avesnes sur Helpe : Résidence Peltriset



Cette réhabilitation thermique vise le passage de l'étiquette E à l'étiquette C. Les travaux visent à offrir des logements thermiquement et économiquement performants et viennent compléter le programme d'amélioration de l'espace public entourant la résidence mis en œuvre par la ville (aménagement paysager, réfection de l'éclairage public, requalification des pieds d'immeubles, aménagement d'espaces ludiques pour les enfants de la résidence). La même volonté d'améliorer le quotidien des habitants est le socle du partenariat Ville/Office ayant permis cette action commune.

- ▶ **Programme** : réhabilitation thermique de 100 logements
- ▶ **Livraison** : février 2017

Réduire l'impact environnemental de nos activités administratives

Répondre aux enjeux sanitaires énergétiques et environnementaux compte parmi les ambitions de notre projet d'entreprise. 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'action. Il s'agit de l'un des fondements du développement de notre responsabilité sociétale, pleinement inscrit dans notre stratégie pour les dix années à venir.

■ Diminuer l'impact de nos déplacements

Les émissions sont passées de 224 tonnes d'équivalents CO₂ en 2012 à 155 en 2015 grâce à la mise en place d'un plan de déplacement entreprise axé sur :

- le recours à chaque fois que c'est possible par les collaborateurs à la visio-conférence dont la durée globale d'utilisation passe de 289 heures en 2014 à 400 heures en 2015 ;
- une politique incitative à l'utilisation des transports en commun grâce au remboursement à 75 % des frais d'abonnement (évolution de 66 salariés pour un montant employeur de 57 330 € en 2014 à 70 salariés pour un montant

de 61 445 € en 2015)

- la mise à disposition de vélos et l'achat de véhicules électriques (le niveau moyen d'émission des véhicules de service passe de 102g de CO₂/km en 2013 à 82 en 2015) ;
- la formation de 44 collaborateurs à l'éco-conduite.

Notre objectif de réduction de 10% de nos émissions pour la période 2012-2014 est dépassé puisque l'Office a atteint 30% de réduction. Nous sommes actuellement en cours d'évaluation pour l'exercice 2015.

■ Réduire la consommation énergétique de nos bâtiments administratifs

Notre objectif vise une réduction des émissions de GES de 57 tonnes de CO₂ sur trois années (2013-2015). L'évaluation au terme de ce programme triennal est actuellement en cours. Dans ce cadre, un plan action « énergie » consiste à passer d'une étiquette énergétique dégradée à une étiquette énergétique performante, nous ayant amenés à réhabiliter plus de deux sites au cours de l'exercice 2015. Ces

actions sont accompagnées d'une sensibilisation des collaborateurs aux gestes simples permettant d'évoluer vers la sobriété énergétique. L'Office entretient également un partenariat avec l'association ELISE qui accompagne les entreprises dans la mise en place du tri sélectif des déchets de bureaux en créant des emplois solidaires.



Mons en Baroeul - L'antenne réhabilitée

Installé au cœur de notre patrimoine et au plus proche des résidents, cette antenne répond pleinement à notre engagement sociétal en ce qu'elle concilie performance énergétique (passage de l'étiquette E à l'étiquette B), amélioration de l'accueil de nos clients et des conditions de travail de nos collaborateurs.



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.

		2013	2014	2015	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	0,95	1,23	1,51	%	
		B 51-90 kWh/m ² /an	4,18	4,63	5,73	%	
		C 91-150 kWh/m ² /an	30,02	30,66	31,46	%	
		D 151-230kWh/m ² /an	40,13	40,19	38,43	%	
		E 231-330 kWh/m ² /an	17,34	17,17	16,82	%	
		F 331-450 kWh/m ² /an	4,69	4,77	3,98	%	
		G bâti énergivore	1,35	1,34	1,25	%	
		Données non disponibles	1,33	0,00	0,82	%	
	Classement du patrimoine selon les émissions de gaz à effet de serre*	< 6 kg CO ₂ /m ² /an	0,37	0,47	0,46	%	
		6-10 kg CO ₂ /m ² /an	1,49	1,70	1,89	%	
		11-20 kg CO ₂ /m ² /an	10,76	11,09	12,24	%	
		21-35 kg CO ₂ /m ² /an	37,32	38,03	37,44	%	
		36-55 kg CO ₂ /m ² /an	30,51	30,65	29,87	%	
		56-80 kg CO ₂ /m ² /an	15,52	15,51	14,99	%	
		> 80kg CO ₂ /m ² /an	2,71	2,77	2,29	%	
		Données non disponibles	1,33	-0,22	0,82	%	
	Logements récents (< 5 ans)	<i>Performance énergétique*</i>	Moyenne	90	79	60	kWh/m ² /an
			Médiane	76	64	57	kWh/m ² /an
		<i>Émissions de gaz à effet de serre*</i>	Moyenne	18	17	13	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
			Médiane	16	14	13	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an
Patrimoine locatif total		<i>Performance énergétique*</i>	Moyenne	191	191	186	kWh/m ² /an
			Médiane	176	174	170	kWh/m ² /an
	<i>Émissions de gaz à effet de serre*</i>	Moyenne	40	40	39	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an	
		Médiane	35	35	35	kg d'équiv. CO ₂ /m ² /an	

ENV 1.2

Part des logements alimentés en énergies renouvelables¹ (tout ou partie)

	2013	2014	2015	Unités
Par une technologie dédiée (solaire, etc.)	1,51	1,83	1,91	%
Logements reliés à un chauffage urbain	11,23	11,59	12,99	%
Logements couverts par des contrats spécifiques avec les fournisseurs d'énergie	0,00	0,00	0,00	%

		2013	2014	2015	Unités
ENV 1.3	Consommations d'eau sur le patrimoine	1,10	1,09	-	m ³ /m ² /an
	Part du parc couverte par la mesure des consommations d'eau	54,94	55,88	-	%
ENV 1.4	Part de logements équipés de dispositifs hydro-économiques²	-	-	-	%
	Nombre d'installations de récupération d'eau de pluie	159	159	205	installations

		2013	2014	2015	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		2013	2014	2015	Unités
		Logements neufs	68,57	74,87	61,86	% des livraisons
		Nom des labels/certifications	QUALITEL - CERQUAL - H&E - BBC - EFFINERGIE			
		Logement réhabilités	72,57	60,07	62,88	% des livraisons
		Nom des labels/certifications	-	-	-	

ENV 2.2	Opérations livrées conformes aux critères de «chantiers à faibles nuisances»		2013	2014	2015	Unités
			26,76	36,73	50,45	% des opérations

ENV 2.3	Émissions de CO2 liées aux déplacements³		2013	2014	2015	Unités
		Total des émissions de CO2 des déplacements professionnels quotidiens	168,00	157,00	155,00	t. de CO2
		Nombre de véhicules de service	106,00	106,00	106,00	véhicules
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de service	101,00	101,00	82,00	g. de CO2/km
		Nombre de véhicules de fonction	11,00	11,00	11,00	véhicules
		Niveau moyen d'émissions des véhicules de fonction	134,00	123,00	113,00	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)		2013	2014	2015	Unités
		Consommation énergétique moyenne	196	192	-	kWh/m ² /an
		Émissions moyennes de gaz à effet de serre	33	32	-	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

ENV ENCARTS DESCRIPTIFS**ENV A****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.



8

■■■ CONTRIBUER À UNE ÉCONOMIE DURABLE

p.66 | **Une politique** centrée sur l'attractivité du parc
Un effort soutenu en matière de maintenance du parc
Résorber la vacance technique lourde

p.67 | **Agir** pour l'emploi
Un investissement durable
Contribuer à l'insertion professionnelle

p.68 | **Indicateurs**

Une politique centrée sur l'attractivité du parc

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 : vieillissement, handicaps, sécurité, préservation du pouvoir d'achat. Il s'agit aussi de mieux répondre aux besoins, notamment très sociaux, d'améliorer le cadre de vie dans les quartiers les plus sensibles et d'enrayer la croissance de la vacance.

■ Un effort soutenu en matière de maintenance du parc



Partenord Habitat continue à augmenter les moyens dévolus à la maintenance et à l'entretien de son parc avec plus de 73 M€ répartis comme suit :

- 34,4 M€, dont 18% sur fonds propres, consacrés à la rénovation thermique ;
- 16,3 M€ pour l'activité d'entretien courant couvrant les travaux à la relocation, la réponse aux réclamations techniques, les interventions en parties communes en termes de sécurité, les interventions urgentes de clos et couverts ;
- 4 M€ pour notre plan « Accessibilité pour tous » touchant à la fois l'adaptation des parties communes et celle des logements ;
- 2,9 M€ au traitement de l'amiante hors investissements ;
- 3,6 M€ consacrés au remplacement anticipé d'équipements (ascenseurs, équipements de production collective de chauffage et d'eau chaude sanitaire, chaudières individuelles permettant d'allier le confort de service, la sécurité et la performance des dits équipements) ;
- 11,8 M€ consacrés aux gros travaux réalisés sur le parc.

Ce niveau élevé est révélateur des ambitions de l'Office au titre de la qualité du service rendu ainsi que de l'âge moyen de son patrimoine (supérieur à la moyenne régionale).

■ Résorber la vacance technique lourde

Partenord Habitat s'est engagé dans le traitement de la résorption de la vacance technique lourde touchant principalement du logement individuel en diffus, acquis et amélioré dans les années 90. Ces logements, destinés à l'accueil des grandes familles à très faibles revenus, financés en PLAI ou PLA TS, nécessitent au départ des clients des travaux de remise à niveau. Au-delà d'un programme classique de rénovation, Partenord Habitat investit durablement dans ces logements en intervenant

tant sur l'agencement pour les rendre plus adaptés à la vie moderne que sur l'amélioration de leur performance thermique pour les ramener dans la moyenne de l'étiquette C (soit 120 kWh/m²/SHAB) afin de faire bénéficier aux futurs occupants d'un coût de chauffage de 2 à 3 fois moins cher qu'avant travaux. En 2015, 20 logements ont pu bénéficier de ce traitement pour un investissement de 1 944 000 €, soit 97 200 € par logement.

Agir pour l'emploi

Si notre mission première est d'assurer à nos locataires, copropriétaires et accédants, 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. En sa qualité d'acteur économique départemental, Partenord Habitat soutient l'emploi par l'optimisation de sa commande publique.

■ Un investissement durable

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 127 M€ au cours de l'exercice 2015, Partenord Habitat a directement contribué au maintien ou à la création de quelques 1 104 emplois équivalents temps plein. 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.



■ Contribuer à l'insertion professionnelle

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 encore sur les ateliers chantiers d'insertion. En 2015, 256 personnes ont bénéficié d'un contrat de travail ou ont été aidées dans ce cadre, dont 39 locataires de Partenord Habitat, pour un total de 112 278 heures soit 61 équivalents temps plein. Ces actions d'insertion professionnelle, si elles ont pour premier objectif de faciliter l'accès ou le retour à l'emploi, contribuent aussi au développement du lien social dans les quartiers et à un meilleur respect des travaux réalisés.



PARTENORD HABITAT S'ENGAGE EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES AUPRÈS DE JEUNES DIPLÔMÉS ISSUS DES QUARTIERS PRIORITAIRES.



L'association Nos quartiers ont des talents (NQT) accompagne des jeunes diplômés vers l'emploi en leur proposant d'être parrainés par des cadres et dirigeants de ses structures partenaires. Ce dispositif d'insertion professionnelle s'adresse aux jeunes diplômés (Bac+3 minimum), âgés de moins de 30 ans et issus de quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés. Partenord Habitat a choisi d'adhérer à ce dispositif afin de confirmer sa politique d'entreprise responsable et solidaire. Il s'agit pour l'Office de favoriser l'accès à l'emploi et de conforter ses interventions dans les quartiers prioritaires au titre de la politique de la ville.

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.

		2013	2014	2015	Unités
ECO 1 PÉRENNITÉ ET DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME ET DE SON PATRIMOINE					

ECO 1.1	Autofinancement net rapporté aux loyers	12,11	13,08	10,32	%
----------------	--	-------	-------	-------	---

ECO 1.2	Effort annuel moyen en maintenance et entretien courant, par logement	834	898	913	€/lgt
----------------	--	-----	-----	-----	-------

		2009-2013	2010-2014	2011-2015	Unités
ECO 1.3	Effort annuel moyen en production et acquisition du parc de logements				

Investissement annuel moyen	95 104 000	89 880 200	80 403 000	€
Par logement acquis ou produit	136 876	91 537	97 255	€/logement

ECO 1.4	Équilibre financier moyen des opérations				
	<i>Croissance du parc</i>				
	Fonds propres	13,88	9,68	6,43	€
	Emprunts	79,67	79,24	80,47	€/logement
	Subventions	6,45	11,07	13,10	€
	Montant moyen de fonds propres investis par logement neuf	21108,66	14022,38	8693,85	€/logement
	<i>Amélioration du parc</i>				
	Fonds propres	17,76	29,82	29,12	%
	Emprunts	55,84	55,87	52,27	%
	Subventions	6,40	14,31	18,61	%

ECO 1.5	Taux de vacance *	Total	3,33	2,38	2,22	% du parc
	<i>dont</i> Moins de 3 mois en exploitation		0,19	0,17	0,19	% du parc
	Plus de 3 mois en exploitation		0,08	0,08	0,06	% du parc
	Taux de vacance technique		3,06	2,13	1,97	% du parc
	Taux de logements neutralisés définitivement		0,00	0,09	0,09	% du parc

* chiffres au 31/12/2015

	2013	2014	2015	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		2013	2014	2015	Unités
		Salariés	30 510	30 541	30 695	k€
		Fournisseurs et prestataires	172 538	145 485	130 317	k€
		Administrations fiscales	15 981	16 417	17 560	k€
		Banques	23 753	20 253	18 967	k€
		Actionnaires	na	na	na	k€
		État (Cotisations à des fins redistributives)	647	2 436	3 941	k€

ECO 2.2	Heures d'insertion générées par l'activité économique	2013	2014	2015	Unités
		159 159	127 234	112 278	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		2013	2014	2015	Unités
		Nombre de fournisseurs et prestataires	1 340	1 286	1 259	entreprises
		Part d'entreprises locales*	42,24	41,60	40,03	%

* entreprises dont l'adresse de facturation est située:

Département du Nord

ECO 2.4	Délai moyen de paiement des fournisseurs	2013	2014	2015	Unités	
		40,85	36,5	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**ENCARTS DESCRIPTIFS****ECO A****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.



PAR
TENERS

9

■■■ VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES

p.74 | Favoriser le développement professionnel et l'engagement des salariés

- Associer les collaborateurs à la performance
- Accompagner les parcours professionnels
- Favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle

p.77 | Œuvrer en faveur de la qualité de vie au travail

- Améliorer les conditions de travail
- Prévenir les risques professionnels

p.78 | Indicateurs

Favoriser le développement professionnel et l'engagement des salariés

Notre engagement se concrétise par une attention constante au développement et à l'engagement de nos collaborateurs ainsi que par le respect et le dialogue avec nos parties prenantes internes. Les salariés sont les premiers acteurs de la mise en œuvre de notre projet d'entreprise dont l'objectif est d'assurer pleinement la mission de l'Office au service des habitants. Dans ce cadre, la motivation des collaborateurs et leur souci constant d'offrir la meilleure qualité de service constituent un levier essentiel de réussite de notre projet et de croissance pour notre entreprise.

■ Associer les collaborateurs à la performance

Partenord Habitat favorise la culture du résultat, condition nécessaire à la réussite de son projet d'entreprise en valorisant les performances individuelles et collectives des salariés. Dans ce cadre, 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 ainsi 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. 491 093 € ont été distribués en 2015 au titre de la prime individuelle ;
 - 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 424 023 € ;
 - la prime d'intéressement qui associe collectivement les salariés aux résultats opérationnels de l'entreprise : au terme de l'accord signé pour les années 2013 à 2015, 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 2015, un intéressement d'un montant de 1 226 079 € net de CGS-CRDS a été versé. 472 collaborateurs ont investi sur le plan d'épargne entreprise et ont bénéficié d'un abondement s'élevant à 204 024 €.
- Enfin, dans le cadre des négociations annuelles obligatoires 2015 et pour contribuer à la préservation du pouvoir d'achat des salariés, la prime de motivation, jusqu'alors élément de rémunération variable, a été remplacée par 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 2015 s'élève à 2 065 103 €.

■ Accompagner les parcours professionnels

| Former pour développer les compétences

Partenord Habitat vise à proposer à chaque collaborateur un parcours lui permettant de progresser dans l'entreprise. La formation comme levier de motivation et de développement professionnel du collaborateur mais aussi comme source de performance pour l'entreprise constitue dans cette perspective une priorité. Partenord Habitat investit chaque année 5,09 % de sa masse salariale dans la formation de ses salariés, un chiffre qui prend tout son sens quand on sait que le minimum légal de 1,6 % a été revu à la baisse courant 2015. L'Office dispose notamment d'une université d'entreprise et compte 98 collaborateurs intervenant dans le domaine de la formation (dont 44 formateurs et 54 tuteurs). Notre politique de formation est définie en réponse aux besoins stratégiques de l'entreprise. Le plan de formation, qu'il s'agisse de parcours évolutifs ou tout simplement de réaliser pleinement ses missions du moment, participe à la mise à niveau des compétences des métiers concernés et vise à accompagner la mise en œuvre du projet d'entreprise. Les grandes lignes du plan de formation 2015 se sont articulées autour des 5 dimensions que couvre la RSE :

- la durabilité environnementale : limitation des impacts environnementaux du parc et de son occupation, limitation des impacts des modes de production et fonctionnement de l'organisme ;

- l'économie responsable et durable : pérennité et développement de l'organisme et de son patrimoine ;
- la gouvernance et les relations équilibrées aux parties prenantes : instance de décision et instance de management ;
- l'équilibre social des territoires : contribution à l'offre de logement et au cadre de vie des territoires, réponses aux attentes et besoins des locataires et accédants, contribution à la mixité et au développement social des territoires ;
- la gestion responsable des ressources humaines : équité d'accès et conditions d'emploi, employabilité et évolutions professionnelles, santé et bien-être des salariés.

LA FORMATION DES COLLABORATEURS

	Salariés			Dont salariés seniors		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Management	69	100	169	31	61	92
Sécurité	144	238	382	44	132	176
Développement personnel	44	74	118	14	32	46
Informatique	193	200	393	81	91	172
Compétences métiers	200	259	459	80	130	210
Total	650	871	1521	250	446	696



| L'entretien professionnel au service de l'évolution professionnelle

Dans le cadre de la réforme de la formation, nous avons mis en place les entretiens professionnels pour accompagner les salariés dans leurs perspectives d'évolution professionnelle, quelles qu'elles soient, et à identifier leurs besoins de formation. L'entretien professionnel s'est avéré être un moment privilégié entre le manager et le collaborateur. Grâce à ce nouveau dispositif, les managers sont de véritables

relais RH, en évaluant les capacités des collaborateurs et en détectant les pistes de progrès et en les accompagnant dans leur réflexion. 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 bilan social individuel : faire des salariés des acteurs de leur évolution professionnelle



Chaque salarié est, à compter de 2015, destinataire de son « BSI ». Celui-ci a vocation à fournir, sur un seul et même support, une vision claire, précise 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 rémunération globale de l'Office. Véritable document à vocation pédagogique, il donne au collaborateur une vision globale de sa rémunération, mais également de son investissement dans la société. Cet outil s'inscrit dans la durée et montre l'évolution du collaborateur depuis son arrivée dans l'entreprise.

| Développer la mobilité

La promotion et la mobilité professionnelle sont également mises en avant. 101 collaborateurs, soit 13% de l'effectif, en ont bénéficié au cours de l'exercice 2015. Partenord Habitat privilégie l'évolution de ses propres collaborateurs

avant tout recrutement externe. Ainsi, 77 % des postes ayant fait l'objet d'une offre ont été pourvus à l'interne. Chaque collaborateur est accompagné dans sa prise de poste par des formations individualisées.

■ Favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle

Au-delà des éléments de rémunération, l'Office accroît, au titre de sa responsabilité sociale, les réponses citoyennes en direction de ses salariés sur des enjeux sociétaux majeurs tels que la retraite ou le vieillissement. Il s'agit de contribuer à favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Dans ce cadre, les collaborateurs bénéficient d'avantages sociaux en matière de santé (couverture sociale et prévoyance) ou pour préparer l'avenir (plan d'épargne, retraite collective).

| Préparer la retraite

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.

Œuvrer en faveur de la qualité de vie au travail

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

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 44 postes en 2015, 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.



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.

		2013	2014	2015	Unités				
HR 1 ÉQUITE 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)									
HR 1.1	Répartition des effectifs par type d'emploi (effectifs en moyenne annuelle)	CDI	99,57	99,11	99,70	% des ETP			
		CDD (Hors CDD de remplacement)	0,43	1,04	0,28	% des ETP			
		Interim	0,26	0,23	0,06	% des ETP			
	<i>Contrats spécifiques</i>	Contrats aidés (contrat d'avenir, CUI-CAE, etc.)	8,00	5,00	2,92	salariés			
		Contrats d'apprentissage / de professionnalisation	12,00	14,00	14,58	salariés			
		Stagiaires	91,00	111,00	4,17	stagiaires			
	HR 1.2								
Répartition des salariés par âge, par catégorie et par sexe	Nombre de salariés en CDI		♂ 412	♀ 328	♂ 418	♀ 319	♂ 408	♀ 313	Unités
	< 25 ans		1	1	1	1	1	0	% des salariés
	25-55 ans		44	38	43	36	43	36	% des salariés
	> 55 ans		10	6	12	6	13	7	% des salariés
	Ouvriers de maintenance / personnel de service		1	0	17	6	18	6	% des salariés
	Personnel de proximité / gardiens		19	7	4	1	2	1	% des salariés
	Employés administratifs / employés et ouvriers		2	3	2	2	2	2	% des salariés
	Agents de maîtrise		21	24	22	24	21	24	% des salariés
	Cadres		10	8	10	8	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	40	50	43	salariés			
		Équivalent en ETP	33	39	37	ETP			
	Montant des contrats auprès d'établissements spécialisés d'aide par le travail		86 592	97 064	163 970	k€			
	Compensation versée à l'AGEFIPH *		0	0	-	k€			

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

		2013		2014		2015		Unités
HR 1.4 Rémunérations annuelles brutes moyennes, par sexe et catégorie*		♂	♀	♂	♀	♂	♀	Unités
	Ouvriers de maintenance / personnel de service	22,39	22,48	22,93	23,04	22,67	21,88	k€
	Personnel de proximité / gardiens	21,11	20,55	21,84	21,35	21,38	21,12	k€
	Employés administratifs / employés et ouvriers	22,33	22,01	24,54	22,60	25,89	22,65	k€
	Agents de maîtrise	27,40	26,26	27,45	26,40	27,94	26,67	k€
	Cadres	40,34	37,84	41,24	38,05	40,46	38,50	k€
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	69,36	64,42	70,76	65,98	69,72	66,15	k€
HR 1.5 Écart de rémunérations*		Rémunération médiane		26 203	26 492	26 613		k€
	Ratio entre les 5 plus élevées et les 5 plus faibles	4,47		4,5		4,5		
HR 1.6 Avantages sociaux financés par l'employeur**		8,04		7,94		8,24		% 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 (P.E.E), intéressement 6% du salaire brut fixe.

		2013		2014		2015	
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		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	na	0	0	na	na
	Personnels de proximité / gardiens	155	5082	134	3 227	178	1 939
	Employés administratifs / employés et ouvriers	33	378	36	553	29	427
	Agents de maîtrise	284	5999	301	7 560	337	9 345
	Cadres	133	2926	129	3 773	161	6 664
	Directeurs et cadres dirigeants (hors mandataires sociaux)	0	0	0	0	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		78,88 (% des salariés H/F)	85,37	77,99 (% des salariés H/F)	85,89	95,59 (% des salariés H/F)	100,64

			2013	2014	2015	Unités
HR 2.3	Recrutement et mobilité interne	Nombre de mobilités internes dans l'année	50	101	75	mobilités
		dont: nombre de promotions internes dans l'année	13	29	14	promotions
		Total de postes pourvus dans l'année (recrutements externes + mobilités internes)	145	214	173	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 le 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 lesquels 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.

			2013	2014	2015	Unités
HR 3 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS						
Corr Art. R.225-105-1: Santé et sécurité; absentéisme						
HR 3.1	Taux d'absentéisme	Taux d'absentéisme global	7,57	8,22	6,79	%
		(% des jours ouvrés)				
		Taux d'absentéisme dû aux AT/MP	0,89	1,05	1,42	%
		Nombre d'AT/MP reconnus dans l'année	176,00	90,00	137,00	AT/MP
HR 3.2	Contribution de l'employeur au CE (% masse salariale)		1,05	1,05	1,06	% 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 ENCARTS DESCRIPTIFS

HR A

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. Pour 2015, Toit de soi a été sollicité pour 20 debriefings.

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.



10

■■■ GOUVERNANCE ET RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES

p.84 | L'habitant au cœur de notre mission

Des « clubs utilisateurs » pour améliorer, ensemble et en continu, la qualité du service rendu
Les Comités locaux d'évaluation et de suivi : pérenniser les acquis de la rénovation urbaine pour et avec les habitants
Bilan de la concertation locative 2015

p.85 | Développer avec les collectivités locales une politique de l'habitat au service de l'intérêt général

Avec le Département du Nord
Avec l'État
Avec les autres collectivités et leurs groupements

p.86 | Promouvoir et renforcer le dialogue avec nos parties prenantes internes

Développer l'écoute des salariés pour progresser
Œuvrer pour le dialogue social, moteur du changement

p.88 | Indicateurs



L'habitant au cœur de notre mission

Plusieurs dispositions législatives et réglementaires garantissent aux représentants des locataires les moyens de peser sur les grandes décisions de l'Office. Au-delà, Partenord Habitat mène une politique volontariste de coproduction d'actions et de projets avec les habitants et leurs représentants. Le dialogue s'inscrit sur l'ensemble de notre politique « qualité de service » et, plus largement, sur tout projet structurant pour le quotidien, tant sur la définition des projets que sur l'évaluation. Le renforcement de cette collaboration au service d'intérêts communs constitue un axe de progrès privilégié par l'Office sur le plan de sa gouvernance.

■ Des « clubs utilisateurs » pour améliorer, ensemble et en continu, la qualité du service rendu

Les « clubs utilisateurs » marquent une étape nouvelle et complémentaire de coproduction avec les associations de locataires. Après la coproduction de l'espace clients et du contrat de service formalisant nos engagements mutuels, Partenord Habitat a souhaité aller plus loin dans cette démarche participative avec l'ambition d'évaluer avec les représentants des locataires la qualité de service et de faire

évoluer ces deux outils. Un objectif qui place nos clients-locataires toujours au cœur de l'action. Composés de représentants volontaires et des collaborateurs d'agence de l'Office, ces « clubs utilisateurs » se réunissent deux fois par an et inscrivent leur action dans un objectif d'échange, d'évaluation et de progrès pour améliorer en permanence la qualité du service rendu.

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

Nous sommes engagés dans la coproduction avec nos clients-locataires en termes de suivi de travaux, particulièrement dans le cadre de projets de rénovation urbaine. Quatre comités locaux d'évaluation et de suivi sont opérationnels (Nouveau Mons, Denain-Faubourg Duchâteau, Dunkerque-Jeu de Mail et Grande-Synthe-Îlot des Peintres). La mise en place de ces « CLES » s'inscrit parfaitement dans de nouveaux modes de collaboration avec les habitants de quartier ayant connu ou connaissant de pro-

fondes 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.

■ Bilan de la concertation locative

La concertation locative évolue dans un cadre opérationnel et partagé. Le fonctionnement des conseils de concertation locative (CCL) se veut proche du terrain pour une meilleure valorisation de l'expertise d'usage des habitants. Ainsi, trois conseils territoriaux permettent d'ancrer le travail au plus près des réalités, ancrage que vient renforcer la signature de treize conventions de concertation locative locales en 2015. Partenord Habitat s'attache à former les membres des associations et à allouer les moyens et ressources nécessaires à la concertation.

La concertation locative permet d'aller progressivement vers une véritable concrétisation de projets communs tels que l'espace clients, ou encore le contrat de service. Les « CCL » deviennent ainsi un acteur clé dans

le domaine de la qualité de service. Plus largement, les thèmes traités ont concerné les loyers et les charges locatives, la rénovation urbaine et les projets patrimoniaux, l'entretien courant, la sécurité et la qualité de service.



Développer avec les collectivités locales une politique de l'habitat au service de l'intérêt général

Les collectivités publiques se partagent la compétence dans le domaine des politiques de l'habitat et du logement. L'Office renforce son dialogue avec l'État, les représentants des collectivités locales, élus et services et les autres réservataires éventuels.

■ Avec le Département du Nord



Le Département du Nord, collectivité des solidarités humaines et territoriales, est la collectivité de rattachement de Partenord Habitat. A ce titre, il joue un rôle majeur dans la gouvernance de l'Office en désignant la majorité des membres de son conseil d'administration (conseillers départementaux et personnalités qualifiées) et en assurant sa présidence par l'intermédiaire d'un conseiller départemental, nécessairement. Le Département soutient Partenord Habitat au moyen d'une convention triennale définissant les priorités communes en faveur de l'accès

au logement, notamment des publics des politiques départementales et dans les territoires à dominante rurale.

Les engagements de l'Office pour la période 2015-2017 caractérisent :

- une politique d'investissement dynamique ;
- une action pour une meilleure performance thermique des logements et la maîtrise des charges, intégrant en particulier à ces deux titres les objectifs de la politique de la ville ;
- un haut niveau de dépenses pour l'amélioration en continu du patrimoine.

■ Avec l'État

En matière d'habitat et de logement social, l'État détermine les stratégies nationales. Elles sont déclinées dans les territoires par ses services déconcentrés qui exercent également les contrôles adéquats. L'État dispose à ce titre, avec voix consultative, d'un siège au conseil d'administration de l'Office dévolu au Préfet du Nord ou à son représentant pour l'exercice des fonctions de commissaire du Gouvernement. Sur le plan opérationnel, l'État décide de la programmation de l'offre nouvelle dans les limites des enveloppes financières qu'il décide. Il peut déléguer par convention la compétence pour l'attribution des aides à la pierre aux EPCI dotés d'une stratégie locale de l'habitat et du logement qui a son agrément. Depuis une loi de 2006, l'État peut également déléguer cette compétence aux Départements, dans les territoires non concernés par les délégations aux EPCI.



■ Avec les autres collectivités et leurs groupements

Les communes, par l'intermédiaire de leurs groupements (EPCI), interviennent dans le domaine de l'habitat et du logement dans le cadre principalement de leurs programmes locaux de l'habitat (PLH) et de la mise en œuvre des orientations que ces documents réunissent. Tous les groupements de communes n'ont pas à ce jour ces prescriptions stratégiques, obligatoires pour les seules métropoles, communautés urbaines ou communautés d'agglomération.

Dans cette hypothèse, les communes restent les partenaires privilégiés de l'Office. Six EPCI du Nord dotés d'un PLH ont conclu avec l'État une convention de délégation du service de l'aide à la pierre : les CUDGL, MEL, CAD, CAPH, CAVM et CAMVS. Ces conventions accordent des marges de manœuvre utiles pour les politiques locales de l'habitat et du logement.

Promouvoir et renforcer le dialogue avec nos parties prenantes internes

Partenord Habitat est engagé de longue date dans un dialogue avec ses salariés et les organisations représentatives du personnel. Au-delà de la simple pratique, l'écoute et le dialogue sont désormais conçus comme fondement de notre performance.

■ Développer l'écoute des salariés pour progresser

■ Baromètre social : 2^{ème} édition

A l'instar de la mesure de la satisfaction de nos clients, il nous est apparu incontournable de nous doter d'indicateurs d'opinion interne visant à « quantifier les perceptions ». Dans cette perspective, Partenord Habitat a mis en place en 2014 un baromètre social permettant aux collaborateurs de s'exprimer de façon directe, sincère et anonyme sur leur motivation, leur perception des enjeux de management et leurs conditions de travail. Cette démarche,

reconduite annuellement se veut un réel outil de progrès collectif au service de l'entreprise et de chacune de ses entités. Chaque année, la mesure des résultats permet d'évaluer la pertinence des actions mises en œuvre, d'en initier de nouvelles pour toujours intensifier la dynamique interne. En 2015, le taux de participation est passé de 62 à 71%, confirmant le bien fondé de la démarche.

■ Communication d'entreprise : tous acteurs !



Inscrire la communication interne dans une démarche d'amélioration continue, apporter des réponses aux besoins exprimés sur cet item à l'occasion du baromètre social et participer à l'amélioration de la qualité de vie au travail, tels sont les objectifs de cette enquête (bisannuelle) menée en direction de l'ensemble des salariés en 2015. L'analyse des résultats a permis d'identifier des axes de progrès, notamment le développement de la communication managériale et des supports numériques, comme autant de moyens de toujours mieux accompagner la mise en œuvre de notre projet d'entreprise.

■ Œuvrer pour le dialogue social, moteur du changement

Le dialogue social est placé au cœur de la mise en œuvre de notre projet d'entreprise. L'attention portée au dialogue social dans l'entreprise s'est traduite en 2015 par la conclusion de sept accords collectifs :

- avenant n°3 à l'accord d'intéressement 2013/2015 ;
- Deux avenants à l'accord cadre relatif à la classification des postes et aux barèmes de rémunération ;
- avenant n°3 à l'accord d'entreprise pour la retraite collective ;
- avenant à l'accord cadre relatif à la classification des postes et aux barèmes de rémunération ;

- accord relatif au régime collectif de frais de santé ;
- accord relatif au régime collectif de prévoyance.

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.



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.

		2013	2014	2015	Unités	
GOV 1 INSTANCES DE DÉCISION ET SYSTÈMES DE MANAGEMENT						
GOV 1.1	Évaluations/Certifications des systèmes de management	Champ	QUALITÉ			
	<i>Certification / évaluation 1</i>	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)	Obtention en 2010 Renouvellement en 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	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	29,17	34,78	%

		2013	2014	2015	Unités	
GOV 2 RELATIONS AUX PARTIES PRENANTES ET PRISES EN COMPTE DE LEURS INTÉRÊTS						
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	Date des trois dernières enquête	2011	2014	2015	
		Taux de satisfaction globale*	71	73	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	2013	2014	2015		
		Taux de satisfaction globale*	na	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		19	22	21	conventions	

Note méthodologique :

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

GOV ENCARTS DESCRIPTIFS

GOV A	<p>Éthique et déontologie à tous les niveaux de l'organisme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs et mesures de prévention de toute forme de corruption: guide de procédures internes pour les marchés, contrôle des rapports d'analyses des offres, contrôle de légalité, clause de confidentialité sur les offres reçues, etc. • 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; • Partenariat avec un ensemble d'acteurs comme Pôle Emploi, Cap emploi, etc. • Dispositifs et mesures de protection des données personnelles et confidentielles: Politique de changement de mot de passe avec authentification forte; Établissement d'une procédure concernant les données des personnes quittant l'Entreprise, etc. <p>Dans IKOS l'accès aux informations des clients-locataires est fonction des métiers. Extranet client : Certificat de sécurité qui garantit que la connexion ne peut être usurpée (HTTPS), login et mot de passe modifiables.</p>
GOV B	<p>Organisation et fonctionnement des instances de gouvernance</p> <p>Voir p. 14/15 de ce rapport pour une présentation des instances de gouvernance de Partenord Habitat</p>
GOV C	<p>Relations aux collectivités et implication dans les politiques locales</p> <p>Voir p. 85 de ce rapport</p>

GOV

ENCARTS DESCRIPTIFS

GOV D

Relations et coopération avec les locataires et leurs représentants

- Signature le 16 décembre 2015 du plan de concertation locatif de Partenord Habitat à l'unanimité des associations présentes et la création des ateliers dans les quartiers prioritaires de la ville. Création du conseil de concertation départemental. Création d'un catalogue de formation. Tenue d'ateliers thématiques, reconnaissance de l'expertise d'usage.

GOV E

Dialogue social et prise en compte des attentes des salariés

- Actions d'accords collectifs en 2015 : accord classifications, intéressement, retraite collective, frais de santé, prévoyance, négociations annuelles obligatoires.
- Diffusion des comptes-rendus des institutions représentatives du personnel à l'ensemble des collaborateurs (comité d'entreprise, comité d'hygiène, sécurité et des conditions de travail, délégués du personnel)
- Réalisation d'un baromètre social depuis 2014
- Visites régulières de la DRH dans les agences pour répondre aux questions des collaborateurs, pour expliquer une nouvelle réforme ou la signature des accords collectifs
- Communication régulière sur les orientations stratégiques de l'entreprise, (groupes de réflexion du projet d'entreprise, cérémonie des vœux, lettre mensuelle aux salariés).



11

■■■ RAPPORT FINANCIER

p.94 | Évolution de l'investissement
Un chiffre d'affaires en hausse
Capacité d'autofinancement
Charges de structure
Annuités financières

p.96 | Bilan

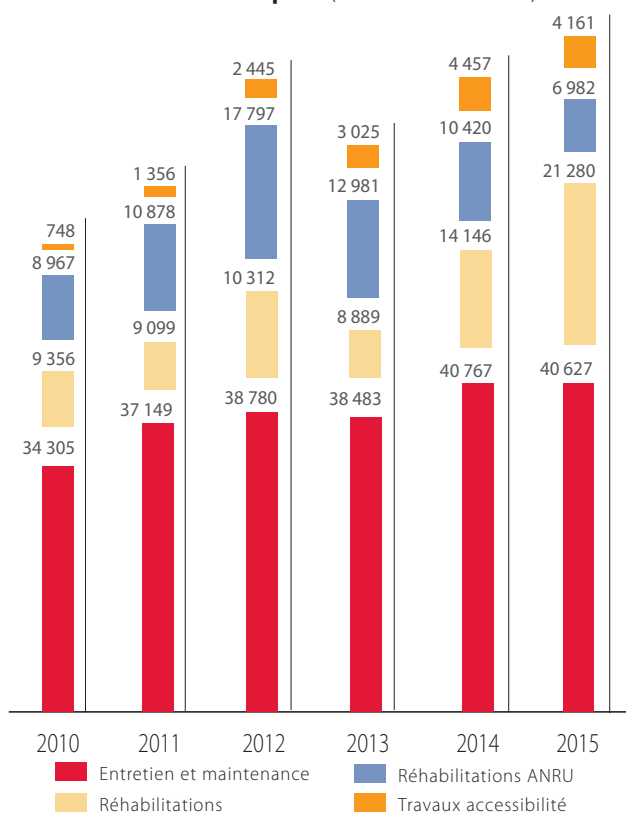
Rapport financier

■ Évolution de l'investissement

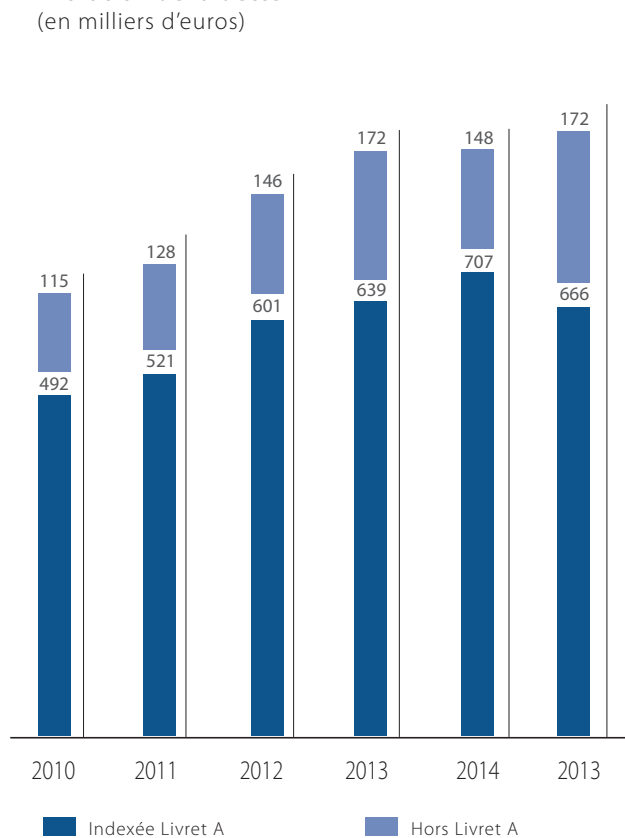
En 2015, les investissements ont dépassé les 71 M€, dont 10 M€ consacrés au programme de rénovation urbaine. Sur ces 71 M€, la part de la construction neuve représente 58 %, représentant 304 logements neufs, et la réhabilitation 42 %, représentant 642 logements. D'autre

part, au cours de l'exercice, l'Office a consacré 45 M€ à l'entretien de son parc, réaffirmant son attachement à améliorer sans cesse le confort de ses clients-locataires. Au total, ce sont donc plus de 73 M€ qui ont été consacrés à la réhabilitation et à l'entretien du parc immobilier.

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



Évolution de la dette (en milliers d'euros)



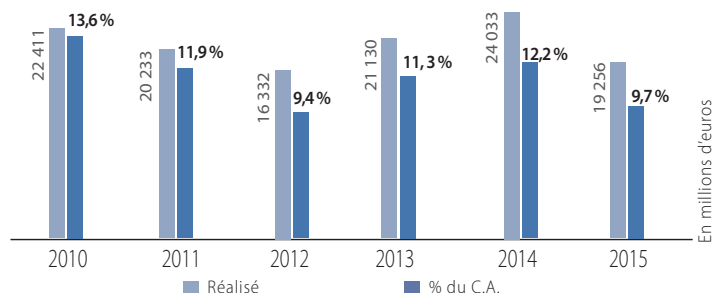
■ Un chiffre d'affaires en hausse

Le chiffre d'affaires s'est élevé à près de 199 M€, dont 187 M€ de loyers, soit une hausse de 1,4 % par rapport à 2014. Cette augmenta-

tion est le fruit de la politique volontariste de Partenord Habitat d'augmenter son offre locative.

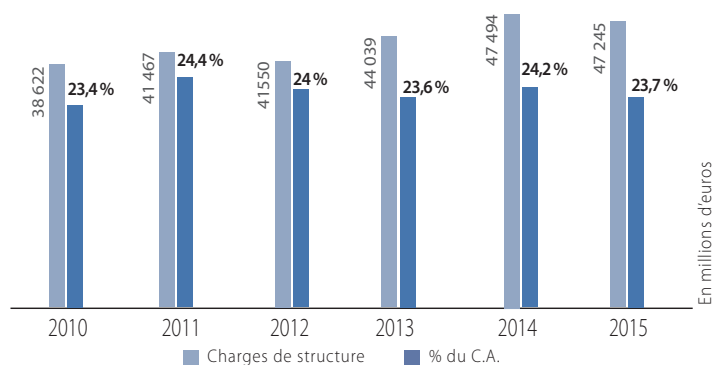
■ Capacité d'autofinancement

Conséquence de la hausse des annuités et de l'effort constant sur l'entretien de notre patrimoine, notre CAF s'est dégradée en 2015 et s'établit à 19 M€ contre 24 M€ en 2014. Elle reste toutefois largement positive, permettant à Partenord Habitat de continuer à mener sa politique volontariste d'accroissement et d'amélioration de son parc de logements au service des Nordistes.



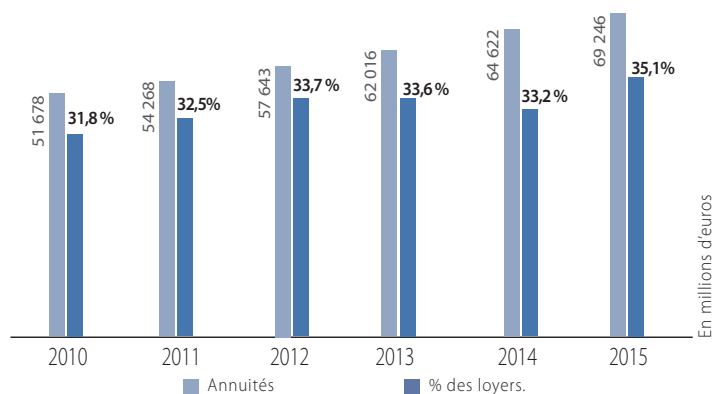
■ Charges de structure

Les charges de structure sont restées stables en 2015 à 47 M€, permettant une amélioration du ratio charges de structure / chiffre d'affaires qui passe de 24,2% à 23,7%. Cette baisse marque la volonté de l'Office de baisser ses charges structurelles afin de consacrer ses capacités financières sur l'offre nouvelle de logements et l'amélioration de son parc existant.



■ Annuités financières

Résultante de notre politique volontariste en termes d'investissement depuis près de 10 ans, les annuités ont progressé en 2015 à 69 M€ (35,1% du montant des loyers). Ces annuités restent contenues, notamment grâce à un taux du livret A historiquement bas.



■ Bilan

ACTIF (en milliers d'euros)				
	Brut	Amort. et provis.	Net 2015	Net 2014
Immobilisations incorporelles	9 260	6 850	2 410	2 192
Immobilisations corporelles :				
Terrains	112 127	807	111 321	103 873
	1 857 835	677 262	1 180 573	1 151 137
Constructions	4 737	3 684	1 053	1 095
Autres	1 974 699	681 752	1 292 947	1 256 105
Immobilisations corporelles en cours	54 594	172	54 422	67 402
Immobilisations financières	3 520	0	3 520	1 889
Actif immobilisé	2 042 074	688 775	1 353 299	1 327 588
Stocks et en cours	21 117	3 715	17 401	23 323
Créances d'exploitation	80 812	13 793	67 018	92 822
Créances diverses	2 364	0	2 364	2 046
VMP et disponibilités	171 968	0	171 968	82 786
Actif circulant	276 260	17 509	258 751	200 977
Charges constatées d'avance	619		619	173
Charges à répartir	0		0	0
Intérêts compensateurs	0		0	0
Comptes de régularisation	619		619	173
Total bilan	2 318 953	706 284	1 612 669	1 528 738

FDR* 2015
18 196FDR 2014
(6 352)

PASSIF (en milliers d'euros)		
	2015	2014
Dotations et réserves	74 955	73 126
Report à nouveau	208 750	171 057
Subventions d'investissement	216 885	220 908
Capitaux propres	500 590	465 092
Provisions gros entretien	31 780	41 361
Provisions risques et charges	12 797	10 907
Provisions risques et charges	44 576	52 268
Participation effort de construction	27 376	28 685
Emprunts établissement de crédit	876 494	825 293
Dépôts et cautionnement	12 599	12 167
Emprunts et dettes diverses	1 078	1 257
Intérêts courus non échus	9 827	10 876
Intérêts compensateurs	1 549	2 503
Crédit de trésorerie	59 904	40 758
Dettes financières	988 827	921 539
Clients créditeurs	8 156	9 418
Dettes d'exploitation	29 225	32 121
Dettes fiscales et sociales	18 176	19 564
Dettes diverses	18 604	21 801
Dettes d'exploitation et hors exploitation	74 161	82 904
Comptes de régularisation	4 516	6 935
Total bilan	1 612 669	1 528 738

Bilan au 31/12/2015

*FDR = fonds de roulement = excédent des ressources non utilisées pour le financement des actifs immobilisés.
L'actif immobilisé est en hausse de 26 M€, s'établissant à 1 353 M€ à fin 2015.
Le total du bilan est de 1 613 M€ contre 1 529 M€ à fin 2014.
Le niveau des provisions a baissé de 7 M€, lié au changement d'affectation comptable du désamiantage.



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