

AGIR AU CŒUR DES TERRITOIRES

EDITION LILLE METROPOLE





Mons en Barœul - Résidence Napoléon Ouest
24 logements collectifs locatifs neufs
Investissement : 3,4 M€



Lille - Cité Menu
19 logements individuels locatifs réhabilités
Investissement : 2,1 M€



Wervicq Sud - L'Orée du Bois
Restructuration de 27 logements - Construction de 44 logements - Réhabilitation de la résidence (58 appartements)
Investissement : 14,4 M€ - Gestionnaire : CCAS

CONSTRUIRE

La diversité des situations territoriales appelle des réponses différenciées en matière d'habitat, adaptées aux projets conduits par les collectivités et à même de fournir aux habitants des logements de qualité à un prix compatible avec leurs revenus. Partenord Habitat apporte son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles capables de répondre aux besoins émanant de populations spécifiques. Les principales orientations du Plan départemental de l'Habitat sont déclinées dans une convention de partenariat conclue par Partenord Habitat avec sa collectivité de rattachement, confortant l'action de l'Office au bénéfice de la revitalisation et de l'attractivité des centres-bourgs et du développement de l'offre locative dans les communes en secteur hors délégation des aides à la pierre.

L'habitat adapté aux besoins locaux

Répondre à la diversité des besoins est une problématique commune à l'ensemble des territoires dans le cadre de leur projet de développement, qu'ils soient urbains ou ruraux. Les besoins, liés aux mutations sociales et au contexte économique impliquent une juste compréhension des problématiques territoriales dans le cadre des politiques liées à l'habitat. Partenord Habitat se positionne en acteur pérenne au cœur des territoires et en véritable partenaire des politiques publiques liées à l'habitat en étant force de proposition pour le développement de produits adaptés et de modèles d'habiter innovants.

L'habitat digne et durable

La réhabilitation thermique de nos logements constitue un enjeu majeur sur le plan de la maîtrise des charges locatives, de la réduction des émissions de gaz à effet de serre et de la qualité de vie des habitants. Elle fait l'objet, par le biais de notre plan stratégique énergétique et environnemental, d'une action de long terme à l'échelle de notre parc immobilier. Partenord Habitat maintient dans ce cadre une activité soutenue dans le domaine de l'acquisition amélioration. Cet outil de développement de l'offre contribue à résorber les problématiques d'habitat privé dégradé tout en améliorant les réponses aux besoins résidentiel des familles.

L'habitat spécialisé

Partenord Habitat apporte son expertise de constructeur sur des solutions résidentielles adaptées aux besoins émanant de populations spécifiques. Investisseur, maître d'ouvrage et propriétaire d'établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, d'établissements pour les personnes âgées ou pour les jeunes, d'établissements pour personnes handicapées, de maisons de santé ou encore de gendarmeries, Partenord Habitat confie à des associations spécialisées ou aux services de l'Etat et des collectivités territoriales la gestion et l'exploitation de ces structures.



INVESTISSEMENT ANNUEL
200 M€

LIVRAISONS ET ACQUISITIONS
700 logements/an
Objectif 2022 : 1 000 logements/an

RÉNOVATION THERMIQUE
1 250 logements/an
Objectif 2022 : 12 500

Près de **40%** de notre patrimoine en étiquettes énergétiques A-B-C

NOTRE PARC SPÉCIALISÉ : UNE OFFRE DE 1 500 ÉQUIVALENTS LOGEMENTS

- 5** foyers de jeunes travailleurs
- 3** établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- 9** foyers d'accueil pour personnes en situation précaire
- 5** établissements publics départementaux de soins, d'adaptation et d'éducation
- 7** foyers pour personnes handicapées
- 5** résidences universitaires
- 7** foyers pour personnes âgées
- 2** sites adaptés pour les gens du voyage
- 26** gendarmeries
- 137** bureaux et commerces



LOGGER

Développer la qualité de service et améliorer le cadre de vie constituent des enjeux essentiels et font l'objet d'une mobilisation permanente de la part de l'ensemble des salariés de l'Office. Notre présence au cœur des quartiers, nos engagements « qualité de service » en direction de tous nos clients et la valorisation de notre parc immobilier constituent le socle de notre investissement dans la durée auprès des habitants.

Au plus près des habitants

Afin d'être plus proche des habitants, notre organisation est décentralisée à travers 18 agences et 28 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. Le positionnement au cœur des territoires de nos structures d'accueil 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.

Au service des habitants

L'amélioration de la qualité de service constitue un enjeu essentiel. Nos clients pleinement partie prenante, sont à nos côtés pour mener à bien cette mission par laquelle nous intégrons l'expertise d'usage des habitants, favorisant ainsi une vision juste, objective et partagée de la qualité et de ses critères. Notre contrat de service « S'engager ensemble » 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. 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).

Assurer durablement la qualité de 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. 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 et adapté à leurs besoins...). 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 collectivités locales et de la société en général.



AU PLUS PRÈS DES BESOINS DE NOS CLIENTS

46 structures de proximité
100 000 clients locataires

Plus de **4 500** attributions de logement/an

10% des collaborateurs dévolus à l'accompagnement social

ADAPTATION DE L'HABITAT AUX SITUATIONS DE HANDICAP ET AU VIEILLISSEMENT

Près de **5** M€ annuels

L'ENTRETIEN ET LA MAINTENANCE DU PARC

Un budget de plus de **50** M€ annuels

Effort annuel moyen en entretien et maintenance : plus de **900€**/logement

UNE ORGANISATION ANCRÉE DANS LES TERRITOIRES

Notre ambition est d'être un partenaire solide, proche de ses clients, des habitants, de ses partenaires et des élus communaux et intercommunaux. Dans cette perspective, nous avons fait le choix d'une organisation qui s'inscrit pleinement dans le mouvement de territorialisation des politiques liées à l'habitat. Celle-ci s'appuie sur quatre directions territoriales qui fédèrent l'ensemble de nos capacités d'action en vue de mettre en œuvre efficacement les politiques territorialisées et d'en rendre compte localement.



LA DIRECTION TERRITORIALE DE LILLE MÉTROPOLE : ACCOMPAGNER VOTRE PROJET DE TERRITOIRE

La direction territoriale Lille Métropole est construite sur la base d'un territoire correspondant au périmètre de la Métropole Européenne de Lille, chef de file des politiques de l'habitat, coordonnant les interventions des bailleurs sur l'accueil des publics prioritaires, la gestion de la demande de logement, les attributions, la politique tarifaire, le renouvellement urbain et le financement des aides à la pierre. Elle est chargée d'assurer la valorisation commerciale et financière du patrimoine de l'Office, de la mise en œuvre les politiques techniques et patrimoniales dont le développement de l'offre, dans le respect de nos objectifs et des normes et conventions dont nous sommes partie prenante.

AU COEUR DES QUARTIERS, AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

18 structures de proximité sont implantées au cœur du patrimoine. Cette organisation décentralisée, au plus proche des habitants, est garante d'une meilleure écoute, de réponses adaptées et de qualité de service pour l'ensemble de nos clients-locataires.



8 AGENCES POUR UN VÉRITABLE SERVICE DE PROXIMITÉ AU QUOTIDIEN

Nos agences assurent une couverture fine et opérationnelle de l'ensemble du territoire métropolitain au plus près des besoins des habitants et ce, sur l'ensemble du parcours résidentiel, de l'attribution à la résiliation en passant par la demande de mutation, la gestion de la réclamation ou encore le suivi social.

• LILLE • HAUBOURDIN • ROUBAIX • WATTIGNIES • LOOS • ARMENTIERES • MONS EN BARŒUL •
• VILLENEUVE D'ASCQ •



10 POINTS SERVICE

Le point service, implanté au cœur de nos ensembles immobiliers, assure la gestion quotidienne du patrimoine. Lieu dédié à l'accueil de nos clients-locataires, les collaborateurs y traitent l'ensemble des demandes et se mobilisent chaque jour pour assurer les services liés au logement et au cadre de vie.



18 000 LOGEMENTS GÉRÉS DANS 60 COMMUNES DE LA MÉTROPOLE LILLOISE



INCLURE

Partenord Habitat inscrit son activité dans une perspective de mixité sociale, économique et intergénérationnelle au service des territoires. Fabriquer de la mixité pour favoriser l'inclusion sociale et développer le vivre ensemble, c'est le sens des projets et du partenariat que nous voulons mettre en œuvre aux côtés des collectivités locales.

La mixité intergénérationnelle

Les personnes âgées sont de plus en plus présentes parmi nos clients et parmi les demandeurs de logement. Afin de répondre à la volonté des seniors de rester chez eux le plus longtemps possible, l'Office améliore l'accessibilité de son parc à l'occasion de travaux à la relocation ou lors de travaux menés sur les bâtiments. Nous nous engageons également à travers notre contrat de service à étudier, lorsque le besoin est exprimé par le client, l'aménagement et l'adaptabilité du logement afin d'y favoriser son maintien au domicile le plus longtemps possible. Ainsi, nous nous attachons à développer l'habitat intergénérationnel, à l'échelle d'une résidence ou plus largement d'un quartier, permettant d'accueillir les personnes âgées sur les mêmes lieux que les autres habitants. Cette attention portée à la solidarité entre les générations et à la lutte contre l'isolement se traduit également dans nos constructions neuves qui dédient une partie des programmes au logement des familles et une autre au logement adapté, le projet social complétant ainsi le projet d'habitat en tant que tel.

La mixité sociale

Partenord Habitat s'inscrit dans les objectifs développés par la loi Egalité et citoyenneté du 27 janvier 2017 qui vise à rééquilibrer les territoires pour contribuer au bien vivre ensemble. Il s'agit de favoriser des quartiers hétérogènes dans lesquels cohabitent des habitants de catégories socioprofessionnelles, de niveaux de vie, d'âges et de cultures différents. En collaboration avec les collectivités locales, il s'agit :

- d'améliorer l'équité et la gouvernance territoriale des attributions de logements ;
- de favoriser la mobilité dans le parc social et l'accès des ménages défavorisés aux quartiers attractifs ;
- de renforcer la démocratie locative dans le logement social ;
- de mieux répartir l'offre de logement social sur les territoires ;
- de simplifier les démarches.

L'insertion par l'emploi

En sa qualité d'acteur économique départemental, Partenord Habitat soutient l'emploi par l'optimisation de sa commande publique. 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. Sur 10 années, la clause d'insertion a représenté plus de 1,2 million d'heures d'insertion professionnelle au bénéfice de 2 851 personnes (dont 30% de clients-locataires de l'Office). Ces actions d'insertion professionnelle visent à faciliter l'accès ou le retour à l'emploi. Au-delà, elles contribuent également au développement du lien social dans les quartiers et à un meilleur respect des travaux réalisés. Partenord Habitat est engagé auprès du Département par une convention qui donne, dans le domaine du recrutement comme dans celui de la clause d'insertion, la priorité aux allocataires du RSA.



L'INSERTION

120 000 heures d'insertion/an
soit **66** équivalents temps plein

OBJECTIF :

Diversifier les profils (hommes/femmes, âge, niveaux d'étude) et les métiers (métiers administratifs, du bâtiment, prestations intellectuelles...)

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

10% des collaborateurs dédiés à cette mission

EVOLUTION MOYENNE DU MONTANT DES LOYERS

2014-2016 : **0,45%**

ENSEMBLE, RÉPONDONS AUX DÉFIS DE L'AVENIR !

La mission 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. Cette mission concerne une proportion de la population de plus en plus importante et dont les aspirations et les besoins sont très variables et est plus que jamais essentielle à la préservation de la cohésion sociale et du vivre-ensemble.

UNE ORGANISATION AU SERVICE DES POLITIQUES LOCALES DE L'HABITAT

Notre organisation intègre pleinement la montée en puissance des intercommunalités. Elle repose sur 18 agences qui assurent la gestion de la relation client au quotidien, regroupées au sein de 4 directions territoriales (dont la direction territoriale Lille Métropole) qui définissent les orientations politiques sur leur territoire. Enfin, le siège coordonne l'action globale, assure le portage des politiques nouvelles ou complexes, ainsi que l'interface avec la collectivité de tutelle et les organismes de contrôle. Notre ancrage territorial se traduit par le développement de partenariats approfondis avec l'ensemble des acteurs associatifs et institutionnels œuvrant localement, en particulier dans les quartiers prioritaires pour agir le plus efficacement possible.

UNE MISSION AU SERVICE DE L'ATTRACTIVITÉ ET DU DYNAMISME TERRITORIAL

Notre métier de bailleur social consiste à attribuer les logements, assurer un cadre de vie agréable, rendre un service de qualité aux habitants. L'Office améliore la qualité de son patrimoine au quotidien, ainsi que dans le cadre de programmes de réhabilitation et à travers le renouvellement urbain. Nos politiques sociales 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. L'Office s'engage, au titre des priorités de solidarité humaine et territoriale du Département, en faveur de la revitalisation et de l'attractivité des centres-bourgs, de la lutte contre la précarité énergétique, de l'innovation sociale et de la recherche de solutions d'habitat exemplaires et innovantes.



FAISONS LE CHOIX DU PARTENARIAT DE LONG TERME AU SERVICE DU MIEUX-VIVRE ENSEMBLE ET DE LA COHÉSION SOCIALE !

- ↳ Faisons le choix d'un habitat responsable qui contribue à préserver le porte-monnaie des habitants par la garantie d'un loyer abordable et la maîtrise des charges, limitant ainsi la restriction des dépenses d'alimentation, de santé ou d'éducation ;
- ↳ Faisons le choix d'un habitat qui soutient durablement le développement économique au service des entreprises et des filières locales par la garantie d'un volume de commande annuel de travaux d'investissement, d'entretien et de maintenance ;
- ↳ Faisons le choix d'un habitat capable d'attirer de jeunes ménages qui vont faire vivre les services et les équipements locaux ;
- ↳ Faisons le choix d'un habitat intégré au cœur des villes, conçu selon une architecture moderne et qualitative ;
- ↳ Faisons le choix d'un habitat à même de garantir une qualité et un cadre de vie dans la durée, par une présence quotidienne des personnels sur le terrain, une attention de chaque instant aux ménages les plus fragiles et une gestion patrimoniale performante.