



PLUS QUE JAMAIS *un Office engagé*

RAPPORT ANNUEL 2017



LORSQU'UN
SEUL HOMME
RÊVE,
*ce n'est
qu'un rêve.*
MAIS SI BEAUCOUP
D'HOMMES
RÊVENT
ENSEMBLE,
*c'est le début d'une
nouvelle
réalité.*

UN ENGAGEMENT *quotidien*



Institution citoyenne, Pas-de-Calais habitat est au cœur des politiques de solidarité. C'est notre mission, notre raison d'être et cela fait de nous un acteur différent sur notre territoire. Cette différence, nous la cultivons au quotidien, en portant une attention toute particulière aux logements que nous construisons ou que nous réhabilitons. En proposant une offre adaptée et qualitative, en étant présent aux côtés des communes pour accompagner leurs projets, nous répondons aux besoins présents et futurs des habitants.

Notre différence se manifeste aussi par l'engagement que nous avons auprès des populations les plus fragiles, si souvent malmenées par les accidents de la vie. Les réponses apportées sont nombreuses et innovantes. Elles permettent aujourd'hui d'obtenir des résultats concrets, notamment dans la réduction des factures énergétiques. En associant de manière systématique l'innovation technologique à l'accompagnement des familles dans la maîtrise des nouveaux usages, Pas-de-Calais habitat garantit à ses locataires les meilleures conditions de confort et des charges qui sont les plus basses dans le secteur du logement social.

Si la préservation du pouvoir d'achat est l'un de nos combats, la qualité de vie au sein de nos résidences et de nos quartiers est un véritable enjeu. Elle ne peut s'obtenir que par la présence nombreuse et l'engagement de nos équipes de proximité, qui veillent quotidiennement au maintien et au développement du lien social. Cela se traduit, par exemple, par la co-production d'événements qu'ils soient culturels, sportifs, caritatifs ou tout simplement festifs. Et lorsque parfois, la tranquillité de nos locataires est remise en question, Pas-de-Calais habitat met en œuvre des outils adaptés, telle que la vidéoprotection qui vient compléter la présence humaine indispensable.

L'énergie que nous mettons au service de nos locataires est aussi importante que celle déployée à garantir à nos collaborateurs qui œuvrent au quotidien, une vraie qualité de vie au travail. En favorisant l'emploi des jeunes et des personnes handicapées, en donnant la priorité à la formation, en permettant aux salariés d'évoluer au sein de l'Office, ou encore en faisant appel à l'insertion au travers de marchés dédiés, nous faisons de l'Office dans ce domaine comme dans tous les autres, un organisme véritablement solidaire et responsable.

Fabrice CRÉPIN
Directeur général

Jean-Louis COTTIGNY
Président de Pas-de-Calais habitat
Vice-Président du Conseil départemental



Au sein des béguinages Pas-de-Calais habitat, tout a été pensé pour la tranquillité de nos aînés.

POUR MOI, *pour toi,* *pour eux !*

Produire et réhabiliter des logements est essentiel afin de toujours répondre aux besoins des habitants et des communes. En 2017, le développement a été renforcé et les mises en service ont connu une hausse. Pour aller encore plus loin, Pas-de-Calais habitat propose une offre adaptée aux habitants, afin d'accueillir toutes les populations dans le respect de sa mission sociale, y compris les populations vieillissantes ou porteuses d'handicaps.

Pas-de-Calais habitat propose des logements pour les jeunes, les familles, monoparentales ou recomposées, les couples sans enfant, les célibataires, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite... Quels que soient les besoins des habitants, l'Office peut proposer une offre adaptée, évolutive pour les accompagner dans toutes les étapes de leur vie.

Avec plus de **8 000 locataires de plus de 65 ans**, Pas-de-Calais habitat veille au bien-vieillir au sein de ses logements. Ainsi, en 2017, l'offre en direction des personnes vieillissantes s'est encore renforcée.

Déjà **55 béguinages** construits dans le Département, permettent à 900 locataires de bénéficier d'un logement adapté à leurs besoins. En 2017, ce sont **58 logements supplémentaires** qui ont été proposés à nos seniors, avec au-delà de la qualité du bâti, la proposition d'un vrai projet de vie pour des personnes âgées seules ou en couple. Parallèlement, Pas-de-Calais habitat poursuit l'adaptation de son patrimoine au vieillissement et au handicap. Ainsi, de nombreux logements font l'objet de travaux importants, essentiels au bien-vivre des locataires, comme par exemple l'installation de douches et de sanitaires adaptés.

DERRIÈRE LES CHIFFRES, *des hommes et des femmes*

416
NOUVEAUX
LOGEMENTS
MIS EN SERVICE
EN 2017

58
NOUVEAUX
LOGEMENTS
EN BÉGUINAGE

447
LOGEMENTS ADAPTÉS
POUR PERMETTRE
UN MAINTIEN À DOMICILE

Le magasin Lidl
au Portel, un atout
pour l'attractivité
du quartier.



CRÉER DE NOUVEAUX SERVICES EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

Parce qu'un Office Public de l'Habitat est au cœur de la vie d'une commune, il lui revient de participer au développement des services qui, demain, **renforceront la qualité de vie des habitants**. Qu'il s'agisse d'une salle polyvalente, d'une gendarmerie, de surfaces commerciales, d'un pôle santé ou encore de locaux à vélos. Pas-de-Calais habitat est chaque jour à vos côtés sur tous les territoires.



La résidence
Devillers présente
un nouveau visage.

3 900 000 €
C'EST LE MONTANT
DES TRAVAUX RÉALISÉS

pour renforcer les performances
techniques des 112 logements de
la résidence Devillers construite en 1961.



ET DES RÉHABILITATIONS EXEMPLAIRES, COMME À LA RÉSIDENCE DEVILLERS À ARRAS.

Le programme de travaux a été réalisé après une phase de concertation avec les habitants, l'objectif étant de garantir un **confort accru** et une **baisse des coûts** liés aux fluides énergétiques. L'amélioration des performances thermiques des logements a été rendue possible grâce à la **pose d'un isolant**, d'un **nouveau bardage** et le **changement des menuiseries extérieures** pour un coût de 3 900 000 €. Chaque logement a aussi bénéficié d'un complément d'installation électrique, de la **pose d'une douche**, de **toilettes suspendus** et de la mise en place d'une **chaudière connectée à condensation**. Les vides ordures ont également été condamnés et des **Points d'Apports Volontaires** ont été installés au mois de novembre.

COMBATTRE L'EXCLUSION et la précarité économique

64% DE BÉNÉFICIAIRES
D'APL EN 2017

TAUX DE COUVERTURE
APL/LOYERS BRUTS :
46%

Très engagé, Pas-de-Calais habitat double l'objectif annuel fixé par le Conseil départemental dans le cadre du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées.

**OBJECTIF ASSIGNÉ EN
2017 DANS LE CADRE DU FSL :**

142 RÉALISÉ :
287

Le combat contre l'exclusion et la précarité économique sont au cœur des objectifs d'un Office de l'habitat. Fidèle à son histoire et à son territoire, l'Office a développé un savoir-faire qui dépasse le périmètre habituel d'un bailleur social et lui permet d'être aux avant-postes de ce combat. **Plusieurs actions sont menées simultanément afin d'amplifier les effets pour les locataires.**

LES 8 LEVIERS POUR LUTTER CONTRE L'EXCLUSION ET LA PRÉCARITÉ ÉCONOMIQUE



L'ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES À LA MAÎTRISE DE L'ÉNERGIE (MDE)

Si les efforts faits sur le bâti permettent de réduire la consommation énergétique, il est possible d'obtenir des résultats spectaculaires, sans attendre ce type d'intervention, en accompagnant directement les locataires. C'est ce que Pas-de-Calais habitat a mis en place à grande échelle, avec une clause dans le contrat multiservice et la mobilisation des équipes de proximité, formées pour suivre les consommations et conseiller les locataires. Sur un bâtiment donné, l'accompagnement cible en priorité les personnes les plus éloignées de la consommation moyenne des autres logements. Tous fluides confondus, la baisse constatée sur **16 286 logements** bénéficiant de l'accompagnement MDE est de **5,32 %** soit un gain de **1 064 577,21 euros**, soit **65 € par logement**.

1347 m² de panneaux solaires sont dédiés à la baisse des charges énergétiques.



INNOVATION 2017 : VERS LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION D'ÉNERGIE

Après avoir été le premier Office public à expérimenter l'autonomie des parties communes, Pas-de-Calais habitat veut être désormais l'un des tous premiers bailleurs sociaux à produire et à distribuer de l'électricité photovoltaïque à ses propres locataires, abaissant ainsi leur facture énergétique. Pour y parvenir, l'année 2017 a été consacrée à l'élaboration d'un partenariat d'innovation composé de près de 14 partenaires. Ce groupe piloté par la direction de l'innovation va donner à **Pas-de-Calais habitat** la capacité à :

- produire localement et massivement de l'énergie solaire,
- acheter puis fournir des énergies gaz et électricité pour ses 2500 parties communes puis pour les consommations de ses 40 000 locataires, afin de diminuer leur facture,
- proposer un modèle économique et social donnant au locataire les moyens de développer, dans son quartier, des activités favorisant le mieux vivre ensemble,
- développer un système intégré de communication locale, de l'entrée d'immeuble via l'interphonie jusqu'à l'information privée par la fourniture d'une tablette connectée en passant par les parties communes où seront installés des écrans interactifs.

Le déploiement de ces solutions sera effectif dès 2018.



POLITIQUE D'INSERTION : *objectif emploi !*

L'emploi de nos locataires, en particulier des moins qualifiés, constitue un axe prioritaire de Pas-de-Calais habitat. En 2017, **plus de 440 chantiers d'insertion et 2 chantiers écoles** ont permis d'insérer **95 personnes** qui ont découvert des métiers et redécouvert l'envie d'être utiles.

**43 NOUVEAUX
CONTRATS GEIQ BTP**

dont 41 ont bénéficié directement
à des locataires de l'Office

**58 EMPLOIS
DURABLES**

parmi les 138
personnes insérées

Pas-de-Calais habitat a consacré cette même année, plus de 2,3 M€ de commande publique au secteur économique de l'insertion, un chiffre qui ne cesse de grandir.

L'enjeu pour l'Office dans les années à venir est la recherche de la qualité des parcours d'insertion professionnelle, afin que les bénéficiaires trouvent un emploi durable.

PROTÉGER LES PLUS FRAGILES

Par la création de boucliers sociaux, Pas-de-Calais habitat limite la charge de loyer à 25 % des ressources mensuelles de ses locataires.

POUR LES PLUS DE 65 ANS

526 bénéficiaires en 2017 dont la moitié en quartier prioritaire de la ville.

62 € de baisse en moyenne par mois soit l'équivalent d'un mois du minimum vieillesse.

Le bouclier social senior vient compenser la faiblesse des aides au logement pour les revenus intermédiaires.

UN PARCOURS RÉSIDENTIEL POUR LES GENS DU VOYAGE

Dans le cadre de son futur schéma Départemental d'Accueil des Gens du Voyage 2019-2025, le Département du Pas-de-Calais s'est adressé à l'Office pour bénéficier de son retour d'expérience issu de la réalisation du **premier Habitat Adapté Gens du Voyage** du département sur le territoire de la Communauté d'agglomération d'Hénin-Carvin. L'Office s'est entouré de partenaires qui se sont nourris des expérimentations réalisées chez nos voisins ainsi que des retours d'usages des Gens du Voyage eux-mêmes. Tout au long de l'année 2017, le groupe de travail s'est réuni pour co-produire un cahier des charges qui doit répondre à un triple impératif :

- une **accessibilité financière** pour les futurs locataires
- un **bâti fonctionnel** répondant aux enjeux de sédentarisation présents et futurs
- un bâti au service d'un **accompagnement social de qualité**.

Ce travail collectif a pour objectif d'être accessible à l'ensemble des parties prenantes d'un projet Habitat Adapté Gens du Voyage sur le territoire départemental et démontre qu'un tel projet est une réelle opportunité pour les collectivités et les bailleurs sociaux.



POUR LES MOINS DE 30 ANS

63 bénéficiaires dont la moitié en quartier prioritaire de la ville

83 € de baisse du loyer par mois en moyenne.

Les actions de Pas-de-Calais habitat en faveur de la jeunesse, sous l'égide du projet « #1jeune1logement » ont obtenu le soutien financier du Conseil départemental du Pas-de-Calais pour l'année 2016 et 2017. Ces actions s'inscrivent dans le Pacte départemental de la Jeunesse et dans le Plan Logement Hébergement 2015-2020.



ASSURER

la qualité de vie des locataires

La relation que Pas-de-Calais habitat entretient avec ses locataires est un atout pour l'amélioration de la vie quotidienne et la tranquillité des habitants. Là où dans de nombreux quartiers les services à la population ont parfois disparu, l'Office demeure présent chaque jour, notamment grâce à ses collaborateurs de proximité qui tissent un lien social fort et essentiel.



Nos jeunes locataires en sortie nature.



UN LIEN INDÉFACTIBLE

L'Office est reconnu pour s'impliquer fortement auprès des habitants au travers de ses nombreuses équipes de proximité qui représentent la moitié des personnels de Pas-de-Calais habitat. Chaque année, l'objectif d'animations à réaliser en coproduction avec les habitants, ce que l'on appelle le « **Soutien Initiative habitant** » (SIH), est systématiquement et largement dépassé.

De la traditionnelle chasse aux œufs aux festivités de fin d'année, ces événements fédérateurs permettent de transcender toutes les différences.

En 2017, **271 actions SIH ont été réalisées.**

ASSURER LA TRANQUILLITÉ DES HABITANTS

Pas-de-Calais habitat s'engage au quotidien dans une politique active pour **assurer la quiétude des habitants**, en s'appuyant sur des outils juridiques et techniques, mais aussi sur une mobilisation du personnel de terrain. En 2017, la **commission Qualité de Vie et Sécurité des Quartiers** a validé le protocole d'installation d'un outil de **vidéoprotection**. **15 entrées sont équipées** dont la tour Pascal à Arras, le bâtiment les Frênes à Avion et le pavillon Audoux à Lens.

Le nombre des dégradations au sein de ces entrées a fortement chuté grâce à cet outil.

ASSURÉMENT *protégés*

L'assurance habitation est obligatoire et doit être justifiée auprès du bailleur. Pour les locataires qui ne seraient pas assurés, et conformément à la loi ALUR, Pas-de-Calais habitat a choisi de souscrire une assurance « pour compte », la couverture étant limitée à la stricte obligation légale.

Le bilan de ce dispositif fait état d'une mobilisation importante de la part de nos locataires car **plus de 85 % d'entre eux ont une assurance habitation à jour.**

En moyenne sur l'année 2017, seuls 4776 locataires ont été facturés mensuellement de 3 € pour cause de non réponse ou de dossier incomplet.

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

Pas-de-Calais habitat propose, pour la vente de son patrimoine, un accompagnement à toutes les étapes des accédants, qu'ils soient locataires ou non.

Cet accompagnement permet à des familles disposant de ressources inférieures ou égales à 2 smic, de devenir propriétaires.

Sur les 91 ventes réalisées en 2017, 35 l'ont été au profit des locataires de Pas-de-Calais habitat, soit près de 38 %.

Nos acquéreurs sont en majorité des employés et des ouvriers, pour 72 % des acquisitions. 69 % de nos acquéreurs ont des ressources inférieures ou égales à 2 SMIC. Le logement « type » vendu est un T4 de 79 m² au prix moyen de 96 384 €. À ces ventes, viennent s'ajouter celles des 26 terrains.



91 VENTES RÉALISÉES EN 2017

35

AU PROFIT DE LOCATAIRES DE PAS-DE-CALAIS HABITAT, SOIT 38 %



APERÇU DES *nouvelles livraisons* 2017*



Liévin, 18 logements, résidence Michel Vancaille



Anzin-Saint-Aubin, 27 logements, résidence la Romaine



Montigny-en-Gohelle, béguinage de 12 logements, rue du Parc, résiden ce les Lilas



Rouvroy, 40 logements, chemin d'Izel, résidence les Coquelicots



Liévin, 12 logements, résidence Raymond Delforge



Isbergues, 12 logements, les Hauts Champs



Givenchy-en-Gohelle, 5 logements, place d'Or, rue Dégréaux



Achicourt, 30 logements, rue Marc Lanvin



Adinfer, 16 logements intergénérationnels, rue d'Hendecourt



Noyelles-sous-Lens, 36 logements, rue Joseph Hay



Lens, 16 logements individuels, rue des Bergeronnettes



Le Portel, 46 logements, résidence Rosa Parks



Le Portel, 46 logements, résidence Rosa Parks 2

DES RICHESSES HUMAINES

100% *mobilisées*



Les ressources humaines ont toujours été essentielles, le pilier sur lequel s'est bâti le savoir-faire de l'Office. C'est pourquoi des moyens importants y sont consacrés année après année. À ce titre, 2017 marque un nouveau renforcement dans ce domaine.



874

COLLABORATEURS
FORMÉS

9 324

HEURES
DE FORMATION
DISPENSÉES

3,14%

DE LA MASSE
SALARIALE
de Pas-de-Calais
habitat a été consacrée
à la formation.

51

CONTRATS DE
GÉNÉRATION



9 EMPLOIS D'AVENIR



Notre personnel de proximité diplômé dans le cadre du cycle de formation et de perfectionnement des gardiens.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES *et la qualification*

Faire progresser les compétences des équipes est une nécessité pour répondre aux attentes des locataires et s'adapter aux changements rapides que connaît la société. En 2017, **9 324 heures de formation** ont été dispensées et **874 stagiaires** ont été concernés par les actions de formation collectives et individuelles. Le montant total consacré à la formation a été de **731 177 €**, soit **3,14 %* de la masse salariale** de Pas-de-Calais habitat.

ENCOURAGER ET FACILITER L'INSERTION *des travailleurs handicapés*

Depuis de nombreuses années, Pas-de-Calais habitat honore son obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés, en embauchant directement les bénéficiaires et en concluant des contrats de sous-traitance, de fournitures ou de prestations de services avec le secteur protégé ou encore en accueillant des personnes handicapées dans le cadre de stages.

En 2017, Pas-de-Calais habitat compte 52 salariés reconnus travailleurs handicapés, 8 contrats de prestations de services avec des entreprises du secteur protégé et 1 stagiaire. Avec un taux de 7,91 %, Pas-de-Calais habitat se situe au-delà de son obligation légale de 6 %.

FACILITER L'ACCÈS À L'EMPLOI DES JEUNES *et maintenir celui des seniors*

Faire toute sa place à la jeunesse est un défi qui rejoint la préoccupation de maintenir les seniors dans l'emploi. Ainsi, l'Office s'est fixé comme objectif de rajeunir sa pyramide des âges pour transmettre les savoir-faire et savoir-être aux nouvelles générations et s'inscrire dans la priorité «jeunesse» du Département. Au total, **51 contrats de génération** (dont 15 recrutements en 2017) et **9 emplois d'avenir** (dont 1 recrutement en 2017) sont venus renforcer les équipes.

Par ailleurs, **125 stagiaires ont été accueillis en 2017** (écoles, universités, service national ville...).

Un sur deux concerne la proximité (gardien ou agent de proximité).

*Notre obligation en matière de formation professionnelle est de 1 %.



52
SALARIÉS
RECONNUS
TRAVAILLEURS
HANDICAPÉS
SOIT, POUR
PAS-DE-CALAIS
HABITAT,
UN TAUX DE
7,91 %

L'obligation légale est de 6 %.

125
STAGIAIRES
ACCUEILLIS
EN 2017

CHIFFRES *clés* 2017

Activités



416
LOGEMENTS
NEUFS MIS
EN SERVICE

1 035
LOGEMENTS
RÉHABILITÉS

123
DÉMOLITIONS

PATRIMOINE GÉRÉ

40 526
LOGEMENTS
DONT
12 400
INDIVIDUELS

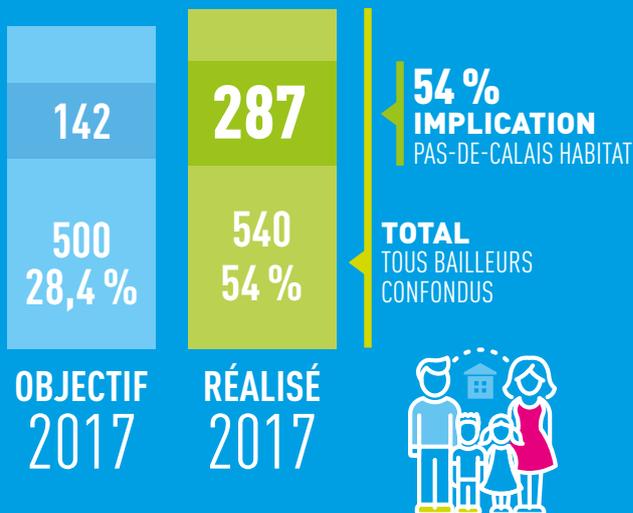
4 305
LOGEMENTS
ATTRIBUÉS



23 740
LOCATAIRES
PERCEVANT
L'APL

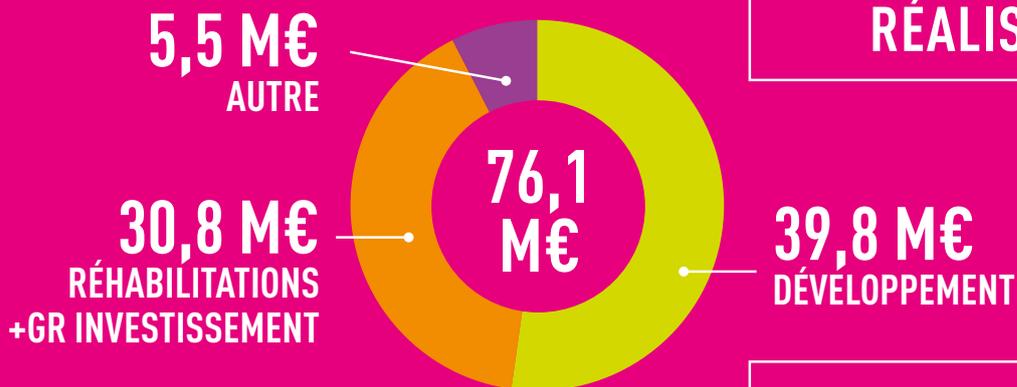
Relogement

DANS LE CADRE DU FONDS
DE SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)





Situation financière



76,1 M€
INVESTISSEMENTS
RÉALISÉS

Effectifs

819 COLLABORATEURS

38 RECRUTEMENTS EN CDI

DONT 1 EMPLOI D'AVENIR
ET 15 CONTRATS DE GÉNÉRATION

60 DÉPARTS
DONT **20** EN RETRAITE

PROMOTION INTERNE **4,89 %**



178 M€
CHIFFRE
D'AFFAIRES NET

19,4 M€
RÉSULTAT
NET

COMPOSITION du Conseil d'administration

→ En qualité de Conseillers départementaux

Jean-Louis COTTIGNY

Président de Pas-de-Calais habitat
Vice-Président du Conseil départemental

Jean-Claude LEROY

Président du Conseil départemental du Pas-de-Calais

Jean-Claude ÉTIENNE

Conseiller départemental
Adjoint au Maire de Boulogne-sur-Mer

Audrey DAUTRICHE

Conseillère départementale
Adjointe au Maire de Sallaumines

Pascale LEBON

Conseillère départementale
Adjointe au maire de Saint-Martin-Boulogne

Michel PETIT

Conseiller départemental
Maire de Berles-au-Bois

→ En qualité de personnalités qualifiées

Jacques MELLICK

Ancien Ministre

Jacqueline MAQUET

Députée du Pas-de-Calais

Christophe PILCH

Maire de Courrières
Président de la Communauté d'Agglomération d'Hénin-Carvin

Bernard BAUDE

Maire de Méricourt

Nadine LEFEBVRE

Maire de Beuvry
1^{re} Vice-présidente d'Artois Com

Françoise ROSSIGNOL

Maire de Dainville
Vice-présidente de la Communauté Urbaine d'Arras

Sabine VAN HEGHE

Sénatrice

→ En qualité de représentant des associations agréées dont l'objet est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées

Yvon DUCRON

Vice-président du Conseil de surveillance de SOLiHA Pas-de-Calais

→ En qualité de représentant de l'Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

Alain DUBREUCQ

Maire de Sains-en-Gohelle

→ En qualité de représentant des collecteurs de la PEEC (participation des employeurs à l'effort à la construction) dans le département

Bernard DECLÉMY

→ En qualité de représentant de la CAF

Bernard BAEY

→ En qualité de représentants des organisations syndicales

Pierre CHERET

Représentant du Syndicat CGT

Gérard PEZE

Représentant du Syndicat FO

→ En qualité de représentants des locataires (élu pour quatre ans à compter du 6 décembre 2014)

Françoise DUHEN

Représentante d'UFC QUE CHOISIR

Eric MASSA

Représentant de la CNL

Jean-Marie SMIS

Représentant de la CLCV

Danielle GAILLARD

Représentante de la CGL

→ Et, en qualité de représentant du Comité d'entreprise avec voix consultative

Josette MARLOT

Secrétaire du Comité d'entreprise



C'est chez moi!

Un organisme associé du

