

magazine

LE MAGAZINE D'INFORMATION DES CLIENTS-LOCATAIRES DE PARTENORD HABITAT

DOSSIER p. 12-14



Mieux vivre dans son logement et faire des économies d'énergie



p. 4

Votre qualité de vie



p. 5

Paroles de locataire



p.6

Comptez sur nous !

www.partenordhabitat.fr

brèves

JUIN 2013 - N° 13

› Certification ISO 9001 reconduite vous assurer une organisation de qualité pour vos logements neufs

Depuis 2010, Partenord Habitat a choisi de faire certifier son activité de production de logements locatifs et en accession à la propriété. Chaque année, un organisme reconnu et indépendant vient vérifier que l'organisation de l'Office est conforme aux exigences spécifiées par le référentiel de la norme ISO 9001 : 2008. Cette année encore, en avril, sa certification a été confirmée. Objectif : toujours mieux s'organiser pour livrer un logement neuf locatif ou en accession sociale à la propriété afin d'améliorer votre satisfaction.

› Fête des voisins pour mieux vivre ensemble

Cette année encore, vous avez été nombreux à participer à l'événement incontournable qu'est devenue la fête des voisins ! Convivialité, proximité, citoyenneté, simplicité et solidarité autant de mots qui ont pris tout leur sens ce vendredi 31 mai. Se rencontrer, partager un moment ou un repas, rien de tel pour tisser des liens et mieux vivre ensemble.

Rendez-vous l'année prochaine !

Notre service clientèle est à votre écoute
du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h au

► N°Cristal 09 69 39 59 59

APPEL NON SURTAXE

Pour les cas d'urgence (fuite de gaz, dégât des eaux...) :
de 19 h à 8 h, les week-ends et jours fériés,
composez également ce numéro.

PARTENORD magazine

JUIN 2013 - N° 13

LE MAGAZINE D'INFORMATION DES CLIENTS-LOCATAIRES DE PARTENORD HABITAT

Office Public de l'Habitat (OPH)

27, boulevard Vauban - BP 309 - 59020 Lille Cedex

Tél. 03 20 78 56 00 - Fax 03 20 78 58 92

Directeur de la publication : Christophe Bécuwe

Rédaction/Conception/Réalisation : Direction de la Communication

Stéphanie Carpentier, Isabelle Dubus, Marc Jallageas

Crédit photos : Partenord Habitat, fotolia

Impression : Imprimerie Nord/Imprim - Route de Godewaersvelde - 59114 Steenvoorde

Date de parution : juin 2013 - Dépôt légal à parution. ISSN 2100-9627

Tirage : 40 000 ex. - Tous droits de reproduction réservés © 2013

Partenord magazine est distribué gratuitement à tous nos locataires et partenaires





Alléger la facture énergétique Nos clients-locataires au cœur de démarches innovantes

Contrairement aux idées reçues, le logement social a toujours été à la pointe de l'innovation en matière de développement durable, de performances énergétiques. Le patrimoine HLM affiche des performances très supérieures à celles du logement du marché privé. Avec des résultats

notables à la clef : nos consommations d'énergie sont inférieures de 30% à celles de l'ensemble des logements français.

La maîtrise des charges de nos locataires étant au cœur de nos priorités, notre vigilance porte aussi bien sur notre production neuve que sur le patrimoine existant. En plus d'une politique d'investissement ambitieuse en maintenance, le Conseil d'Administration de Partenord Habitat a décidé de consacrer plus de 400 M€ à la réhabilitation de 11 500 logements, plus d'un quart de notre parc, axés sur nos résidences les plus énergivores. La qualité énergétique de nos logements neufs fait également l'objet d'une attention particulière que ce soit dans l'anticipation des normes ou l'expérimentation de pratiques innovantes. Notez que ces dispositifs novateurs ne sont pas le domaine réservé du neuf : vous découvrirez dans votre magazine l'expérience menée à Lomme où 92 logements réhabilités passent d'une étiquette E à C et décrochent le label BBC (Bâtiment Basse Consommation). Inaugurée dans le cadre de notre 1^{re} semaine des HLM, cette opération exemplaire illustre cette volonté permanente d'innover, de tester de nouvelles solutions techniques mais aussi de les évaluer. A cet effet, ont été posés des instruments de mesure afin de vérifier l'efficacité des travaux réalisés. Ces outils nous seront utiles pour suivre de près les consommations, apprécier la satisfaction de nos clients-locataires et constater avec eux si les économies sont bien réelles.

Le client-locataire est bien au cœur de la démarche. S'il en est le bénéficiaire, il est aussi consommateur-acteur. L'appropriation de ces innovations nécessite une mobilisation citoyenne, une mobilisation des énergies. De toutes les énergies !

Didier Manier

Président de Partenord Habitat
1^{er} Vice-président du conseil général du Nord

Incendie

Que faire en cas d'incendie ?

600 à 800 personnes perdent la vie chaque année dans un incendie, 10 000 sont blessées dont 3 000 très gravement. Que faire pour éviter les incendies ? Quels sont les bons gestes à suivre ? Conseils.

En cas d'incendie

Prévenez ou faites prévenir les sapeurs-pompiers en composant le 18 ou le 112 depuis un portable et attendez leur intervention en appliquant les consignes suivantes :



Le feu se déclare dans une pièce de votre appartement :

- Fermez la porte de cette pièce et toutes les fenêtres de l'appartement pour éviter tout appel d'air.
- Coupez le gaz.
- Appliquez des linges mouillés sur les parties en feu (en bas des portes...).
- Sortez de l'appartement et attendez l'intervention des sapeurs pompiers.
- N'oubliez pas de fermer la porte en sortant.

Le feu se déclare à l'extérieur de votre logement et les flammes menacent la porte d'entrée ou les fenêtres :

- Restez à l'intérieur de votre logement à l'abri des fumées et du feu.
- Gardez la porte d'entrée et les fenêtres fermées pour éviter tout appel d'air.
- Coupez le gaz.
- Disposez des linges humides en bas des portes et arrosez-les.
- Manifestez-vous à la fenêtre sans l'ouvrir afin d'être repéré par les secours.
- En présence de fumées, allongez-vous au plus près du sol car l'oxygène reste en bas, tandis que les fumées toxiques vont se propager dans l'air.

En cas d'incendie après avoir prévenu les pompiers, contactez Partenord Habitat au numéro cristal ... et pensez à prévenir vos voisins !

Eviter l'incendie

La première gestion de l'incendie est bien entendu sa prévention :

- Ne surchargez pas les prises électriques pour éviter les surchauffes,
- Ne laissez pas les appareils électriques en veille,
- Eteignez complètement votre cigarette, ne fumez pas au lit, ne jetez jamais votre mégot de votre balcon,
- Tenez les allumettes et les briquets hors de portée des enfants (qui ne doivent jamais rester seuls à la maison),
- Ne laissez pas de casserole, de poêle, de plat et encore moins de friteuse en train de chauffer sans surveillance,
- Ne faites jamais sécher du linge sur un appareil d'appoint électrique,
- Eloignez les produits inflammables des radiateurs, ampoules, plaques chauffantes...
- Ne laissez pas des bougies allumées sans surveillance,
- Apprenez aux enfants les dangers du feu ainsi que les consignes d'incendie.

Une précaution simple et peu coûteuse : le détecteur de fumée

Retrouvez toutes les informations sur la réglementation concernant les détecteurs de fumée dans le Partenord actualités joint à l'avis d'échéance de juin.



Soyez assurés !

Personne n'est à l'abri d'un incident. Terrible épreuve, cet accident peut se transformer en cauchemar financier si vous n'êtes pas assuré.

Emplois d'avenir

Faciliter l'insertion professionnelle et la formation de nos clients-locataires

De la clause d'insertion, aux missions sociales d'accompagnement en passant par les emplois d'avenir... Partenord Habitat est engagé et utilise tous les dispositifs d'insertion professionnelle pour permettre aux habitants et notamment à ses clients-locataires d'en bénéficier. Entrés en vigueur en début d'année, les emplois d'avenir permettent à l'Office de recruter, en priorité parmi ses locataires, et de former de nouveaux collaborateurs.

Quand des clients deviennent des collaborateurs

Medhi Honnart, locataire au Parc à Haubourdin Devenu technicien de secteur à Partenord Lille

Le 14 janvier, Medhi Honnart a signé le 1^{er} contrat d'emploi d'avenir de Partenord Habitat. A l'âge de 25 ans, il est titulaire d'un bac pro bâtiment. Attiré par les métiers du bâtiment, il souhaitait entreprendre un BTS Technicien du bâtiment en alternance, formation qu'il n'a pas pu engager faute d'avoir trouvé une entreprise prête à l'accueillir. C'est pourquoi, il s'est orienté vers un BTS Design d'espace.

« Ce contrat représente la concrétisation de ce que j'ai toujours voulu faire : travailler dans le bâtiment. Je vais enfin pouvoir être formé et m'investir dans mon domaine de prédilection. Cela me remet sur les rails. Ma double casquette : client et salarié de Partenord Habitat m'aide à atteindre mon objectif : améliorer la vie des locataires au quotidien. En quelques mois, j'ai beaucoup appris... Je comprends mieux maintenant pourquoi l'Office ne peut pas répondre favorablement à toutes les demandes. Il privilégie en priorité la sécurité de ses clients et des bâtiments ».



Signature du contrat de Medhi Honnart avec Sylvie Bernard, directrice des ressources humaines

Les emplois d'avenir chez Partenord Habitat

Partenord Habitat a souhaité s'associer à cette démarche en privilégiant ses clients-locataires.

Métiers ciblés : techniciens de secteur, commerciaux de secteur, agents sociaux, chargés d'entretien et de maintenance, responsables d'immeuble.

Nombre de postes prévus : 10

Principe : contrat d'un an renouvelable deux fois en vue d'une pérennisation en CDI, temps complet, rémunération équivalente aux collaborateurs en place, accompagnement par un tuteur.

Vous souhaitez postuler ?

Rendez-vous sur www.partenordhabitat.fr

Emplois d'avenir, explications

Objectif : faciliter l'insertion professionnelle et l'accès à la qualification des jeunes peu ou pas qualifiés

Qui est concerné ?

Les jeunes sans emploi de 16 à 25 ans et les personnes handicapées sans emploi de moins de 30 ans qui :

- sont sortis sans diplôme du système de formation initiale,
- ou sont titulaires d'un diplôme de type CAP-BEP et sont à la recherche d'un emploi depuis au moins 6 mois au cours des 12 derniers mois,
- ou résident en ZUS (Zone Urbaine Sensible) ou ZRR (Zone de Revitalisation Rurale) et sont titulaires d'un bac+3 maximum et totalisent 12 mois de recherche d'emploi au cours des 18 derniers mois.

Les missions locales ont été mandatées par l'Etat pour mettre en œuvre et suivre cette nouvelle mesure.

Objectifs nationaux

En 2013 : 100 000 contrats signés

En 2014 : 50 000 contrats

Pour tout savoir sur les emplois d'avenir :

<http://www.gouvernement.fr/gouvernement/emplois-d-avenir-l-emploi-tous-ensemble>

Espace clients

De nouveaux services en ligne !

Simple, rapide, votre nouvel Espace clients est en ligne depuis le 2 avril. En créant votre compte client, vous pouvez accéder à de nombreux services en quelques clics. Doté d'une ergonomie intuitive et enrichi de nombreuses fonctionnalités, il vous permet de faciliter vos démarches de chez vous, sans avoir besoin de vous déplacer au point service.

Retrouvez ci-dessous les informations et services auxquels vous aurez accès :

Mes informations

- ✦ modifier vos coordonnées téléphoniques et mail
- ✦ signaler tout changement de situation

Mes factures

- ✦ payer par prélèvement automatique ou en ligne
- ✦ consulter votre compte et recevoir un relevé de compte
- ✦ connaître les différents modes de paiement

Mes consommations

- ✦ consulter l'historique de vos consommations
- ✦ bénéficier de conseils utiles sur la régularisation de charges, le chauffage et l'eau

Mes demandes

- ✦ retrouver vos interlocuteurs privilégiés
- ✦ faire une demande en ligne
- ✦ suivre vos demandes

Changer de logement

- ✦ consulter les conditions d'accès
- ✦ faire une demande de changement de logement
- ✦ suivre, modifier et renouveler votre demande

De nombreuses informations utiles sont également à votre disposition : délais d'intervention dans le cadre des contrats d'entretien, réparations à la charge du locataire, les noms et coordonnées de vos représentants...



Pour créer votre compte client, rien de plus simple !

Connectez-vous sur notre site internet :

■ www.partenordhabitat.fr

Espace clients

■ Cliquez sur le bouton 1^{ère} connexion

1^{ère} connexion

■ Complétez vos informations personnelles : n° compte-affaire (les 6 premiers chiffres), nom, prénom, date de naissance

■ Validez

■ Renseignez ensuite votre adresse mail et le mot de passe que vous avez choisi

■ Vous recevez alors un code d'activation à l'adresse mail que vous avez indiquée. Vous devez le copier-coller dans la zone prévue à cet effet.

Vous pouvez maintenant accéder à votre compte client !

Pour les connexions suivantes :

■ Cliquez sur le bouton Déjà inscrit

Déjà inscrit

■ Renseignez votre adresse mail et votre mot de passe

**Vous êtes connecté !
BONNE VISITE !**

Déjà 2 000 clients inscrits !

L'insertion professionnelle, un outil pour tous ?

Le 12 mars dernier, professionnels du bâtiment, associations et entreprises étaient invités par Partenord Habitat à échanger sur le thème de l'insertion professionnelle. Clause d'insertion, missions sociales d'accompagnement ... l'Office mène une politique d'insertion forte pour donner la possibilité à un public éloigné de l'emploi d'y revenir de façon durable par le biais de missions conjuguant expérience et formation qualifiante. Convaincre et sensibiliser ses partenaires, tels étaient les objectifs de cette rencontre.



En 2012, 443 personnes, dont 163 locataires de Partenord Habitat ont été recrutées dans le cadre de cette politique d'insertion.

Les bons côtés d'être à côté Pour un été tranquille

VOISINS
SOLIDAIRES

En cette période estivale et de vacances, des petits gestes d'entraide entre voisins : prendre le courrier, garder un oeil sur les logements inoccupés, échanger les numéros de portable pour être averti en cas de problème, se confier le soin des chats, des chiens, arroser les plantes...

Pensez également à

- ne pas laisser traîner de nourriture. Celle-ci peut attirer blattes et autres insectes indésirables...
- fermer l'arrivée d'eau et à couper le cumulus s'il est électrique,
- ranger les objets et bacs à fleurs que vous pourriez avoir sur votre balcon ou dans votre jardin ainsi que vos poubelles,
- signalez votre absence auprès des services de police ou de gendarmerie qui peuvent passer régulièrement.

Bonnes vacances !

Avec Partenord Habitat, vos idées prennent vie !

Le mercredi 3 avril

Pour cette 6^{ème} édition de la journée du développement durable organisée par Partenord Habitat avec les habitants, associations, élus ..., 1 000 clients-locataires ont pu participer aux quelques 44 manifestations proposées dans l'ensemble du département du Nord sur :

- la sensibilisation à la protection de la planète avec le respect du tri, la réalisation d'objets (avec des matériaux de récupération), la collecte de médicaments, la fabrication de produits d'entretien naturels,
- l'amélioration du cadre de vie et de la nature : plantations, compostage, ateliers de jardinage,
- les éco-gestes et conseils sur le mieux-consommer,
- la maîtrise des charges, la visite du 1^{er} stade vert...

A l'année prochaine !



Nos enfants ont la main verte - Villeneuve d'Ascq



Compostage, les bons gestes - Dunkerque



Nettoyons notre cadre de vie - Marly

Mieux vivre dans son faire des économies

Un enjeu d'aujourd'hui

Partenord Habitat a intégré le développement durable à toutes ses activités de bailleur social, de constructeur et d'aménageur. Concrètement, cela se traduit par la recherche et la mise en œuvre de solutions architecturales et techniques garantissant une réduction maximale des consommations d'énergie et des émissions polluantes. La finalité : permettre à ses clients-locataires de maîtriser leurs charges dans un cadre de vie et de confort optimal. Au cœur de cet enjeu : l'efficacité énergétique.



1



2

1 Lomme - réhabilitation de 92 logements 2 Dunkerque - La Verrerie, réhabilitation de 246 logements

3 Anzin - Anatole France, réhabilitation de 56 logements

logement et d'énergie

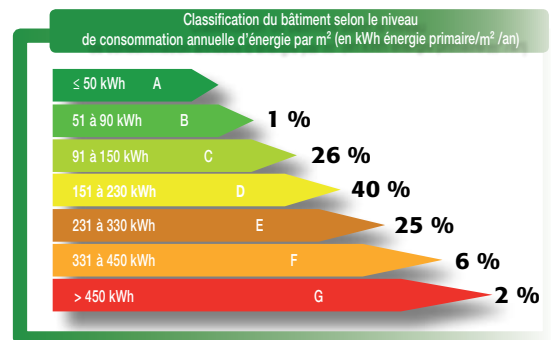
Une stratégie volontariste et innovante

Face à l'enjeu que constitue la maîtrise des charges de ses clients-locataires, le conseil d'administration de l'Office a décidé de consacrer 400 millions d'euros à la réhabilitation de près d'un quart de son patrimoine. En adoptant son plan stratégique énergétique et environnemental, Partenord Habitat a défini les orientations lui permettant de conduire la rénovation thermique de son parc d'ici 2022 par lequel près de 11 500 logements les plus énergivores seront ramenés des étiquettes E, F, G vers l'étiquette C. Le seul traitement du bâti existant permettra, dans près de 85% des situations d'obtenir ce résultat. Les travaux s'accompagnent pour le reste essentiellement d'une optimisation du système thermique. Ainsi, l'Office intègre sa stratégie en matière de réhabilitation à une gestion durable des énergies et de réduction des gaz à effet de serre en cohérence avec les objectifs du Grenelle de l'environnement.

Chiffres

400 millions d'euros consacrés à la réhabilitation thermique de 11 500 logements

Répartition du patrimoine par étiquette énergétique



Mesurer l'efficacité énergétique

Dans le cadre de ces rénovations thermiques et notamment celle visant le niveau Bâtiment Basse Consommation (BBC) rénovation, des solutions souvent innovantes sont mises en œuvre et nécessitent d'être ensuite mesurées et analysées pour vérifier leur efficacité et les généraliser. C'est dans ce cadre que quatre sites tests ont été retenus. A la fin des travaux réalisés, Partenord Habitat fait poser des capteurs sur un certain nombre de compteurs d'énergie dans les logements. Ce dispositif permet ainsi d'effectuer des mesures réelles de consommation d'énergie et les comparer à celles attendues suite aux travaux de réhabilitation réalisés, d'identifier les sources d'écart et, dans la mesure du possible, de les traiter par la suite, de vérifier le niveau de confort dans les logements, après travaux, et d'apprécier la satisfaction des clients-locataires. L'instrumentation de certains sites sert aussi et avant tout à valider des solutions techniques, donc à capitaliser et définir si ces solutions sont à la fois pérennes en terme de résultats et reproductibles ou non sur d'autres sites.



3

● ● ● suite page 14



Mieux vivre dans son logement et faire des économies d'énergie

● ● ● suite de la page 13

Zoom sur

Lomme, résidences Liberté, Egalité, Fraternité et Renaissance

92 appartements réhabilités BBC Effinergie rénovation

Pour améliorer la performance énergétique de ces 4 tours et permettre de passer d'une étiquette E (de 231 à 330 kWh) à C (de 91 à 150 kWh), les travaux suivants ont été réalisés : isolation des façades par la pose d'un bardage et d'une laine de verre de 170 mm d'épaisseur, isolation des planchers bas des rez-de-chaussées par la mise en œuvre d'un fibrastyène de 150 mm, réfection complète de l'isolation des terrasses (180 mm d'épaisseur), isolation des locaux non-chauffés par un polystyrène de 100 mm, pose de robinets thermostatiques sur les radiateurs, installation d'une Ventilation Mécanique Contrôlée hygroréglable de type B, installation de panneaux solaires en terrasse pour la production de l'eau chaude sanitaire.

Un suivi des consommations pendant deux ans

Conformément à sa volonté de permettre aux clients-locataires de maîtriser au mieux leurs consommations énergétiques, Partenord Habitat a mis en œuvre un suivi des consommations énergétiques réelles après travaux pendant deux ans, pour 23 logements et les équipements communs de la résidence Fraternité. Par analogie, les résultats obtenus pourront être étendus aux 59 autres appartements. Pour les 3 autres résidences, les consommations énergétiques des équipements communs seront également mesurées. L'Office veut s'assurer ainsi que les objectifs annoncés seront bien atteints dans l'intérêt de ses locataires.



Cette opération expérimentale a été présentée à l'occasion de la semaine nationale des HLM qui s'est tenue du 8 au 16 juin

Témoignage



M et M^{me} Verhoeve,
locataires Tour Fraternité

« De nombreux travaux ont été réalisés dans notre logement et notre résidence. C'est mieux qu'avant et plus agréable, nous sentons une nette amélioration de notre qualité de vie. Nous avons gagné en chaleur et espérons que les nouveaux équipements installés nous permettront si ce n'est de faire des économies, tout au moins de contenir nos charges, c'est en tout cas ce que nous verrons avec les outils de mesure installés dans notre appartement. Nous sommes encore plus fiers d'habiter ici ! »

Les conseils de concertation locale

Rencontre avec le Conseil d'administration

Instances de dialogue décentralisées au sein de laquelle siègent les associations représentatives des locataires, les 3 conseils de concertation locale (CCL) (Flandre, sud du département et métropole lilloise) rencontrent, chaque année, le Conseil d'administration de l'Office. Le 10 avril dernier, cet échange annuel a permis de dresser le bilan de la concertation locale ainsi que les perspectives.



De la concertation à la coproduction

Après avoir dressé le bilan de la concertation locale 2012 et mis en avant les nombreuses avancées apportées, les associations de locataires et les administrateurs se sont penchés sur les perspectives et les pistes de réflexion en cours en matière de coproduction : contrôle et suivi des travaux, réhabilitation thermique, habitat partagé....

2 nouveautés mises en avant

Directement en lien avec le nouveau projet d'entreprise de l'Office, deux nouveautés ont été mises en place :

- **Un catalogue de formations** (axées sur le logement social, les domaines de la gestion locative, la relation client, la qualité de service....) proposées aux représentants des locataires afin de partager des connaissances sur l'essentiel des enjeux et points techniques des projets de développement de Partenord Habitat.

- **La mise en service d'un nouvel Espace clients** sur le site internet, le 2 avril 2013. Ce nouvel outil offre de nouveaux services aux clients-locataires de Partenord Habitat en quelques clics. En créant leur compte-client, ils peuvent réaliser certaines démarches sans se déplacer. Ce nouveau service a été conçu avec les représentants des associations de locataires qui ont pu le tester en avant-première et un club d'utilisateurs dédié à ce projet a été créé.

La coproduction 2013

■ Le club utilisateurs Espace clients

Les représentants des locataires accompagneront chaque amélioration apportée à l'espace clients telle que la mise en place d'une traçabilité sur le suivi en direct de l'état d'avancement de chaque demande en ligne prévue dans une version 2.



■ Le contrat de service

Les représentants des locataires ont été invités, le 20 juin, dans le cadre d'un inter CCL, à coproduire avec l'Office le nouveau contrat de service. Reprenant les principaux engagements de qualité pris auprès des clients, ce contrat se substituera à l'actuelle charte de service en la faisant évoluer selon plusieurs principes : simplicité, réciprocité et indemnité.

Acheter un logement neuf

Neuf Artres

708 €/mois

à partir de
153 600 €*



Claire Holton

- 8 maisons type 4 *en location / accession

Contact : Arielle Capelle au 03 20 78 58 43
acapelle@partenordhabitat.fr

Sous réserve d'éligibilité, dans la limite des stocks disponibles. Hors part acquitive.

Neuf Dechy

à partir de
98 000 €*

Livraison 1^{er} trimestre 2014
Appartement témoin, visite sur rendez-vous



A. Trum Architectes

- 16 appartements BBC du type 2 au type 4
*en location / accession

Contact : Judith Maes au 03 20 78 56 49
jmaes@partenordhabitat.fr

Sous réserve d'éligibilité, dans la limite des stocks disponibles. Hors part acquitive.

Neuf Denain

à partir de
129 900 €* TTC



Agence MAES Architectes et Urbanistes

- 20 maisons de type 4

Contact : Véronique Duthoit au 03 20 78 58 23
vduthoit@partenordhabitat.fr

* modèle contemporain prix prévisionnel pour un couple avec 2 enfants sous réserve de l'octroi de la subvention de la Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut.

Neuf Grande-Synthe

à partir de
139 900 € TTC



Cabinet Aedificat - Claire Holton

- 29 maisons types 4 et 5
 - 10 appartements types 3 et 4
- Contact : Fabien Marq au 03 20 78 58 01
fmarq@partenordhabitat.fr

Retrouvez toutes nos offres sur : www.partenordhabitat.fr

