Carnet de Voyage(s)

n°3

Pas-de-Calais habitat

RESPONSABLES & SOLIDAIRES

SOMMAIRE

4 > 15

AUJOURD'HUI, PLUS PROCHE, PLUS ACCESSIBLE

UN ENGAGEMENT SUR L'ENSEMBLE DU DÉPARTEMENT

- la maison du logement pour tous à arras
- les agences se transforment
- le point dialogue ancré dans les territoires
- le pimms médiation à saint-michel

UN SOUTIEN QUI FAIT SOCIÉTÉ

- les collectifs habitants
- sur le terrain de l'insertion
- un partenariat innovant pour l'accès aux soins
- aux côtés des personnes âgées

UNE PORTE D'ENTRÉE VERS LA CULTURE

- l'opéra s'invite en pied d'immeubles
- un hommage aux mineurs

16 > 25

L'HABITAT À L'AUNE DE NOUVEAUX DÉFIS

UN PATRIMOINE À ÉNERGIE POSITIVE

- L'élaboration de la stratégie énergétique et de résilience du patrimoine
- À la reconquête des logements vacants

UN TERRAIN DE JEU VERTUEUX

- Des constructions hors-site à Arras et Frévent
- Des logements inclusifs à Vieille-Chapelle
- Une synergie avec la gendarmerie nationale

DES RÉHABILITATIONS POUR REPENSER LA VILLE

- La tour cézanne à arras
- Kemmel Cassel Gris-Nez à sSaint-Nicolas-lez-Arras
- Le NPNRU de la ZAC des deux-villes
- Le npnru du quartier de la République à Avion
- la résidence Victoria Bajeux à Liévin
- Le NPNRU de la Tour du Renard à Outreau
- La résidence Pierre Pollet à Marquise
- La garenne à Arques

26 > 29

UNE MISE AU VERT ESSENTIELLE

LA NATURE SOUS TOUTES SES COUTURES

- Végétalisation des villes et des quartiers
- La tonte raisonnée
- Le bois aux oiseaux
- Le projet "les quartiers fertiles"

30 > 35

LES COLLABORATEURS AU CŒUR DU CHANGEMENT

- Le pgi ulis
- L'accord QVCT
- La santé et la sécurité au travail
- Faciliter le quotidien des équipes de proximité
- Une entreprise inclusive

36 > 39

UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE

- La certification iso 9001
- L'application mobile PDCH
- Mieux vaut prévenir que guérir avec Active 3D

40 > 47

DEMAIN, ENSEMBLE, TOUJOURS PLUS LOIN

LE DPE A LA CÔTE

- Les logements individuels à la loupe
- Une accélération des opérations de réhabilitation thermique
- Le démonstrateur Cuvier à Dainville

DES MÉTAMORPHOSES URBAINES

- La transformation du quartier Baudimont à Arras
- Le groupe de travail Grande Résidence à Lens
- La réhabilitation de la résidence Danvers à Arques
- La reconquête de 600 logements vacants

DE NOUVEAUX PACTES

- KLARO, l'allié pouvoir d'achat des locataires
- Un règlement intérieur enrichi et adapté
- Le GIE Coresial

ÉDITO

POURSUIVRE LE CHEMIN, ACCÉLÉRER LE PAS

Pour la troisième année, nous vous invitons à reprendre la route avec nous, à travers ce carnet de voyage pas comme les autres, désormais entièrement numérique.
Plus qu'un simple format, ce choix reflète notre volonté d'agir avec plus d'agilité et de sobriété.

2024 fut une année de mouvement, de défis relevés et d'élan collectif. Dans un contexte social et économique incertain, Pas-de-Calais habitat a su conjuguer **transformation profonde** et **fidélité à ses valeurs fondatrices** : proximité, solidarité, service public.

Réhabiliter massivement, construire autrement, innover pour mieux accompagner… Autant d'actions concrètes, portées par les équipes de l'Office et nos partenaires territoriaux. Ensemble, nous faisons du logement social un **véritable levier de cohésion, d'égalité**, et **d'avenir durable**.

Ce carnet numérique retrace les grandes étapes de ce parcours. Vous y trouverez des récits d'habitants, des témoignages de collaborateurs, des projets qui redessinent nos villes et nos vies. Car chaque action, chaque engagement, chaque réussite collective mérite d'être partagée et prolongée.

Merci à toutes celles et ceux qui, chaque jour, construisent un habitat plus juste et plus humain.



Jean-Louis Cottigny
Président

Bruno Fontalirand
Directeur général



AUJOURD'HUI, PLUS PROCHE, PLUS ACCESSIBLE

UN ENGAGEMENT SUR L'ENSEMBLE DU DÉPARTEMENT

LA MAISON DU LOGEMENT POUR TOUS À ARRAS

Faire maison commune pour créer la Maison du Logement Pour Tous, telle est la volonté de Pas-de-Calais habitat et de Maisons & Cités à travers ce projet novateur, inédit en France. Contrairement à ce que ce nouveau nom pourrait laisser croire, les appartements ne sont pas en reste, rassurez-vous !

Le mercredi 17 juillet restera une date marquante pour l'habitat dans l'Arrageois, avec l'inauguration officielle de la Maison du Logement Pour Tous.
Cette vitrine partagée, unique en France, facilite les démarches des habitants à la recherche d'un logement à louer ou à vendre. Ils peuvent trouver, à un seul et même endroit, des logements centralisés avec le bailleur Maisons & Cités, sa coopérative Maisons & Cités Accession ainsi que Coopartois pour Pas-de-Calais habitat.

En se mettant au service du locataire ou de l'accédant, nous répondons en un même lieu aux besoins des familles nombreuses mais aussi à ceux de personnes seules.

Bruno Fontalirand précise

"Derrière ce projet, il y a la volonté de deux bailleurs, animés par l'intérêt public, de faire maison commune. L'objectif est de se mettre totalement au service des locataires et des prospects par un effort commun de coordination et de recherche de logement."

Située au sein de l'agence Pas-de-Calais habitat d'Arras Centre, la Maison du Logement pour Tous témoigne de l'engagement des différents partenaires à travailler ensemble pour améliorer la qualité de vie des habitants et répondre aux défis du logement.

Jean-Louis Cottigny
a souligné la valeur humaine de ce projet

"Tant que nous aurons à l'esprit d'accompagner les populations, alors nous remplirons notre mission."



LES AGENCES SE TRANSFORMENT

Un air de nouveauté souffle sur les agences… Afin de renforcer la qualité de service, la sécurité et la confidentialité, certaines agences ont bénéficié en 2024 d'une cure de jouvence avec une volonté affichée de modernisation et d'uniformisation conformément à la nouvelle identité graphique de l'Office.

Pas-de-Calais habitat compte 28 agences et 13 points contact sur l'ensemble du département, implanté à proximité immédiate des habitants, des partenaires et des collectivités.
En 2024, certaines agences ont déménagé ou ont bénéficié d'un relooking avec un modèle d'organisation basé sur un accueil de qualité et de proximité ainsi qu'une meilleure transversalité entre les services : Liévin, Bruay-la-Buissière, Bully-les-Mines, Sallaumines, Saint-Pol-sur-Ternoise, Saint-Martin-Boulogne, Le Portel, Saint-Étienne-au-Mont. De plus, afin d'harmoniser ses lieux d'accueil, Pas-de-Calais habitat déploie progressivement la nouvelle identité de ses agences, dans lesquelles les couleurs du logo s'expriment.
Sur le territoire de Béthune-Bruay, les agences ont été réorganisées en termes de zone d'intervention géographique avec dorénavant l'agence Béthune, l'agence Bruay-Auchel et l'agence Beuvry-Nœux.

Depuis le 12 février, l'équipe de l'agence de Liévin Centre accueille le public dans ses nouveaux locaux, situés rue Guy Mollet à Liévin.
Le SAS d'accueil et la présence d'un bureau " tampon " garantissent une meilleure confidentialité. C'est désormais un lieu spacieux, lumineux et sécurisé.



LE POINT DIALOGUE ANCRÉ DANS LES TERRITOIRES

La plateforme téléphonique de Pas-de-Calais habitat est bien loin de l'image " déshumanisée " des call-centers. Centralisée à Lens depuis sa création en 2002, elle a pris un nouveau virage en 2024, celui de l'hyper-proximité, au cœur des territoires, pour plus de fluidité.

Après un test concluant mené sur le territoire de la Côte d'Opale et de l'Audomarois, le déploiement du Point dialogue dans les autres territoires a débuté en mai.

Virginie, Responsable du Point dialogue lors de la décentralisation, explique

" L'objectif est d'être plus proche des locataires, de mieux connaître le patrimoine, de mieux leur répondre, de travailler en lien avec les agences, pour éviter les relances et mieux traiter les dossiers. "

Avec une meilleure connaissance du patrimoine, des dossiers et un lien direct avec les collaborateurs de terrain, les conseillers ont une plus grande réactivité et efficacité dans les réponses apportées aux locataires.

" C'est une nouvelle aventure et que du plaisir, cette décentralisation c'est l'opportunité d'accroître le sentiment d'appartenance à l'Office et de bénéficier d'une plus grande autonomie. " témoigne Fanny qui a pris ses marques en tant que référente dans les locaux de l'agence d'Avion et d'Hénin-Beaumont.

Kévin, référent du territoire Béthune-Bruay, souligne

" Cette organisation humanise davantage le métier de conseiller. "

En parallèle et depuis le 31 juillet, le serveur vocal interactif du Point dialogue a évolué. Les demandes sont traitées par un conseiller dédié en fonction du lieu de résidence de l'interlocuteur. Cela permet un traitement plus efficace grâce à une connaissance plus fine des locataires.

En 2024, le Point dialogue c'est 163 302 appels servis, 19 912 mails et 2306 formulaires de demande d'intervention reçus et traités.



LE PIMMS MÉDIATION À SAINT-MICHEL

Faciliter l'accès aux services publics et renforcer le lien social en permettant aux organismes de s'installer au cœur des quartiers en mettant à disposition des locaux, c'est aussi la vocation de Pas-de-Calais habitat.
L'arrivée, en novembre, du Point Information Médiation Multi-Services (PIMMS), labellisé France Services, au pied de la résidence Saint-Michel à Arras confirme le renouveau et l'attractivité du quartier.

PIMMS Médiation, situé dans un local moderne de 170 m² aménagé par Pas-de-Calais habitat, s'inscrit résolument dans la dynamique d'accompagnement social du Département. Ce nouvel espace, propriété de l'Office, est implanté au cœur de la résidence Saint-Michel qui achève sa réhabilitation.
Il symbolise notre engagement en faveur d'un meilleur accès aux services publics.

Grâce à cette initiative, l'association se dote d'un environnement optimal pour faciliter les démarches administratives et l'orientation des usagers. Le local offre un cadre accueillant et fonctionnel alliant modernité et accessibilité, notamment pour les personnes à mobilité réduite. Sur place, une équipe de médiateurs et un conseiller numérique mettent en œuvre leur expertise pour accompagner les citoyens dans les démarches de la vie quotidienne, qu'il s'agisse de recherches d'emploi, de soutien administratif ou d'accès aux outils numériques.

À travers cette démarche partenariale, Pas-de-Calais habitat répond aux besoins de proximité des usagers en termes d'accès aux services nécessaires à la vie courante.







Camille Deregnaucourt,
référente médiatrice sociale

"Les locaux sont neufs et modernes, ce qui correspond plus à notre image."

UN SOUTIEN QUI FAIT SOCIÉTÉ

LES COLLECTIFS D'HABITANTS

Au cœur des quartiers, Pas-de-Calais habitat ouvre la voie au bien-vivre ensemble.
En tant que bailleur social, il crée des passerelles entre locataires, collectifs et associations.
Grâce à un accompagnement de proximité et des partenariats fructueux, l'Office favorise l'émergence de projets qui réinventent l'habitat en véritable levier de cohésion sociale et de développement local.

Pas-de-Calais habitat soutient les collectifs d'habitants dans l'économie sociale et solidaire.
Depuis 2019, l'Office est aux côtés des habitants investis dans leurs quartiers. Il accompagne les membres des 22 collectifs d'habitants dans la création d'actions bénéfiques au service de la collectivité.

Par exemple, le collectif d'habitants de la rue de Verquin à Nœux-les-Mines a vu le jour en 2024 dans le cadre du programme Etinç'ailes Le Parcours, porté par la Mission ingénierie sociale urbaine tranquillité et qualité résidentielle. Pour ses débuts, il a été accompagné par l'équipe de proximité de l'agence de Bruay-Nœux.

Le Département qualifie son Budget citoyen comme une "politique novatrice, ascendante, avec une forme démocratique et un budget participatif".
Parmi les 59 projets issus du Budget citoyen 2023 du Département, trois collectifs ont été suivis par les équipes de proximité tout au long de l'année 2024 :
l'Association Génération du Quartier Salengro (AGQS), les Jardins de Ramsès implantés à Outreau et l'association Bien vivre à Jean Jaurès à Arras.
Cette dernière s'est distinguée, en novembre 2024, pour son projet de mini-ferme de la deuxième chance.
Représentée par sa présidente, Marina Risbetz, également locataire de Pas-de-Calais habitat, l'association a reçu une enveloppe de 16 000 euros dans la catégorie innovation sociale du Budget citoyen pour concrétiser ses ambitions.
En effet, un an auparavant Marina rencontrait les équipes pour échanger sur son souhait de dynamiser le quartier.

"la ferme a apporté un petit coin de nature au sein du quartier, on la fait vivre avec les enfants." **explique-t-elle.**

C'est autour de l'idée d'une mini ferme où des animaux issus de dons et de sauvetages pourraient vivre une deuxième vie, que le projet a pris forme.
Grâce à Etinç'ailes le Parcours, Marina a bénéficié d'un accompagnement pour créer son association et Pas-de-Calais habitat a mis à disposition une friche pour accueillir cette belle initiative.



SUR LE TERRAIN DE L'INSERTION

Dans un contexte où l'insertion représente un enjeu essentiel pour le territoire, Pas-de-Calais habitat déploie des actions innovantes et partenariales pour offrir à ses locataires des opportunités concrètes de retour à l'emploi et de développement personnel. En 2024, l'Office a ainsi articulé sa démarche autour de dispositifs variés. Qu'il s'agisse du programme " Vis ma vie ", d'un chantier citoyen porteur d'initiatives, d'un forum facilitant la rencontre entre acteurs de proximité ou encore un partenariat fort avec l'E2C, l'Office démontre que l'insertion se construit dans la collaboration et la solidarité.

VIS MA VIE : IMMERSION ET DÉCOUVERTE DES MÉTIERS

Mettre en relation et faire découvrir un métier qui recrute avant de postuler telle est la philosophie de " Vis ma vie ". Renouvelé en 2024 sur l'Arrageois où il a été testé avec succès, ce dispositif d'insertion a essaimé sur le territoire Artois-Gohelle, notamment sur le secteur de la ZAC des 2 Villes à Montigny-en-Gohelle et Hénin-Beaumont. En partenariat avec France Travail, la Maison de l'Emploi en Pays d'Artois, McDonald's, le centre d'appel Ateliance et le centre de formation aux métiers de l'aide à la personne Adepeco, l'Office accompagne les locataires en les amenant dans un parcours d'insertion professionnelle qui leur redonne confiance en eux grâce à la découverte d'entreprises qui recrutent.

Redha, participante au dispositif, se réjouit

"Je ne savais pas que Pas-de-Calais habitat était un véritable accompagnateur dans le retour à l'emploi. Ça fait chaud au cœur honnêtement et ça motive vraiment."



Les équipes de proximité des agences d'Achicourt Beaurains et extérieurs, Arras Sud et Hénin-Beaumont (ZAC des Deux-Villes) ont été mobilisées, en 2024, pour identifier des locataires en recherche d'emploi au format " porte à porte " des plus efficaces. Puis, grâce aux partenaires, les candidats ont bénéficié d'un accompagnement personnalisé (réunion atelier coaching avec analyse des CV et conseils pratiques, rencontre en entreprise avec le recruteur lors d'une mise en immersion). Il y a Lydie et sa fille en alternance, Thierry en reconversion professionnelle, issu du monde du bâtiment, Hafida, très impliquée dans la vie associative du quartier et

Chrystelle, ancienne aide-soignante, laquelle exprime sa satisfaction

"C'était trop bien cette demi-journée ! C'est fluide, et l'outil est bien adapté : toutes les informations défilent au fur et à mesure sur l'écran. C'est très rassurant. Tout est très clair !"

Nathalie confie

"Le Vis ma vie est une belle opportunité de découvrir un nouveau métier avant de postuler. Cette réunion nous a permis de recevoir des conseils avisés qui nous seront utiles lors d'un entretien d'embauche."

Loïc témoigne du bénéfice à pouvoir tester un métier

"C'était très intéressant de découvrir différents métiers. C'est la première fois que je participe à un atelier Vis ma vie de Pas-de-Calais habitat et je trouve le principe génial. Cela m'a permis de réaliser que le métier de technicien m'attire plus que celui de l'aide à la personne."

Alban

"J'ai découvert l'envers du décor de l'entreprise McDonald's à Beaurains : la cuisine, les salles, mais aussi le directeur et la DRH qui étaient très accueillants."

Le dispositif, qui a vu 37 participants se mobiliser en 2024, s'est également révélé être un véritable tremplin : 7 personnes ont retrouvé un emploi dans les trois mois suivant leur intégration dans ce parcours.

CHANTIER JEUNES À OUTREAU : L'ENGAGEMENT CITOYEN EN ACTION

En parallèle du dispositif " Vis ma vie ", un chantier à Outreau a mobilisé des jeunes volontaires dans le quartier Ramsès pour un coup d'éclat collectif.
Ce chantier, réalisé en partenariat avec la Communauté d'Agglomération du Boulonnais, la Ville de Saint-Léonard et l'Office municipal de la Jeunesse d'Outreau a permis la remise en peinture des halls d'entrée de plusieurs résidences (Matisse, Millet, Manet et Géricault) du 21 au 25 octobre.

Georges Bacquet, agent de proximité, explique

"Les locataires ont été surpris par cette initiative. Ils sont satisfaits du travail réalisé par les jeunes permettant d'améliorer leur cadre de vie. Certains d'entre eux trouveront peut-être aussi leur vocation dans le métier de peintre en bâtiment ou encore dans les professions liées au nettoyage. "

Outre le travail d'embellissement, cette opération a offert aux jeunes une expérience citoyenne enrichissante.

PARTENARIAT AVEC L'E2C CÔTE D'OPALE : UNE 2e CHANCE POUR LES JEUNES

En 2024, un partenariat a été instauré entre Pas-de-Calais habitat et l'E2C Côte d'Opale (École de la 2e Chance) pour une durée de trois ans, renforçant l'engagement en faveur de l'insertion et de l'emploi des jeunes dans le bassin du Boulonnais.
Ce partenariat prévoit notamment l'organisation de séances de découverte des métiers, des visites de sites et des simulations d'entretien.

Cette collaboration se veut être une réponse adaptée aux besoins spécifiques des jeunes en quête de reconversion et d'opportunités dans un marché de l'emploi concurrentiel. Elle offre aux jeunes une véritable 2ème chance d'acquérir les compétences et la confiance nécessaires pour s'intégrer professionnellement et socialement.

FORUM "LES ACTEURS ET VOUS " À LENS : TISSER DU LIEN DANS LE QUARTIER

En juin, le forum " Les Acteurs et vous " a rassemblé une trentaine de structures associatives et institutionnelles dans le quartier de la Grande Résidence à Lens. Organisé en collaboration avec la Ville de Lens et le Centre Socioculturel Dumas/Flament, cet événement a permis d'informer et de conseiller les habitants sur un large éventail d'aides et de services, couvrant les domaines de l'emploi, de la formation et de la santé.

Céline Figas, Responsable d'agence, témoigne de l'importance de ces rencontres

"Ce forum est devenu un rendez-vous incontournable pour les partenaires. Il participe à la vie du quartier et permet aux différents acteurs de mieux se connaître. "

Les participants ont également profité de la proximité des stands et d'ateliers ludiques et pédagogiques.

Madame Duhen, Administratrice de Pas-de-Calais habitat, ajoute

"Je suis contente d'avoir pu découvrir ce forum. C'est très concret, car cela permet de se rendre compte du quotidien des locataires. "

Avec la création d'un livret d'information pour cette troisième édition, le forum a renforcé les liens entre les acteurs locaux et consolidé un réseau de plus de 50 partenaires, illustrant ainsi toute la force de la coopération au service de l'insertion et de la vie du quartier. Chaque action, soutenue par des partenariats solides et des retours d'expérience encourageants, dessine les contours d'un avenir où chaque locataire peut envisager sereinement son chemin vers l'emploi et l'épanouissement personnel. Un chemin qui mène aussi vers un meilleur accès aux soins.







UN PARTENARIAT INNOVANT POUR L'ACCÈS AUX SOINS

Pas-de-Calais habitat et la CPAM unissent leurs forces pour améliorer l'accès aux soins dans les quartiers prioritaires, en misant sur la proximité et l'écoute des équipes de terrain.

Les travaux préparatoires menés dans le cadre des contrats de ville 2024/2030 ont mis en lumière la complexité d'accès aux soins dans les Quartiers en Politique de la Ville (QPV) avec des indicateurs préoccupants. En effet, près de 13% des habitants des communautés d'agglomération de Lens-Liévin et d'Hénin-Carvin n'ont pas de médecin traitant et plus de 13% n'ont pas de mutuelle. Conscients de cette réalité, Pas-de-Calais habitat a signé une convention inédite avec la CPAM pour proposer des solutions de terrain concrètes. L'initiative vise à former les équipes de proximité – gardiens et chargés de secteur – pour repérer les situations de difficultés et orienter les habitants vers les dispositifs de prévention et de soins. Grâce à des sessions de formation menées par la CPAM, le personnel de terrain est équipé pour détecter les signaux d'alerte et, via un formulaire de contact, activer un accompagnement personnalisé pour chaque locataire concerné. Cette démarche est expérimentée dans quatre quartiers pilotes (République à Avion, Grande Résidence à Lens, ZAC des Deux-Villes à Montigny-en-Gohelle et Hénin-Beaumont).

Sécurité sociale
l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun
Artois

Thierry Daubresse, président du Conseil de surveillance du centre hospitalier de Lens et conseiller municipal, confirme

"Les différents acteurs (CPAM, ARS, Hôpital, Professionnels de santé) redoublent d'efforts pour faire connaître les parcours de prévention, mais on mesure encore la difficulté à contacter les citoyens qui en sont éloignés. Les collaborateurs de Pas-de-Calais habitat sont d'excellents relais d'information : ils connaissent parfaitement leurs locataires qui leur font confiance. "

Ce partenariat réaffirme l'engagement de l'Office aux côtés des acteurs locaux en faveur de l'égalité d'accès aux soins, en insufflant une dynamique de proximité et d'écoute sur le territoire.



AUX CÔTÉS DES PERSONNES ÂGÉES

Face à une population vieillissante et un accroissement du nombre de résidents pour lesquels le maintien à domicile pose question, Pas-de-Calais habitat a mis les bouchées doubles avec des dispositifs d'accompagnement innovants tout en poursuivant l'adaptation de ses logements.

Cet accompagnement renforcé s'est d'abord concrétisé en 2023 avec **l'opération "Mieux vivre à la maison": un forfait de 10 heures de services offertes** aux locataires de l'Office de plus de 65 ans vivant dans les Quartiers prioritaires de la ville (QPV). Ils peuvent solliciter l'association Domartois, partenaire du projet, pour des interventionsb de type jardinage, bricolage ou ménage.
En 2024, **61 personnes** réparties sur cinq communes ont eu accès à ce service entièrement gratuit. Chaque heure est facturée 25 euros à l'OPH, pour lequel la note annuelle avoisine les **9000 euros**.
Un coût entièrement financé par l'abattement de taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB).
Une fois le crédit épuisé, un accompagnement est proposé pour aider les locataires à solliciter d'autres aides existantes, via cette fois les dispositifs nationaux et départementaux, tels que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Regroupées sous la démarche Monsenior, en partenariat avec la CARSAT, des initiatives ont été pensées pour offrir plus de confort et d'autonomie aux locataires seniors, tout en favorisant leur maintien à domicile le plus longtemps possible.
La première de ces initiatives est **un "Service de courtoisie" qui vise à recenser les besoins des personnes âgées en allant les rencontrer directement chez elles**. En 2024, l'opération de porte-à-porte, assurée par les équipes de proximité, a permis d'entrer en contact avec 46 personnes et de définir d'éventuels **besoins d'équipement dans le logement,** d'accompagnement dans certaines démarches du quotidien, d'information vis-à-vis des activités ou services disponibles, ou d'intervention médicale.

Ginette, bénéficiaire du service, se félicite

"Ce rendez-vous était très sympathique et enrichissant, je suis contente de savoir que les bailleurs s'occupent des personnes âgées. "

Ainsi, une seconde initiative consiste à installer des aides techniques préventives qui visent à prévenir les chutes et autres accidents domestiques tout en facilitant la mobilité au sein du logement.
36 d'entre eux ont été équipés en 2024.

Les équipes de proximité ont reçu la formation de deux jours "Gestion locative adaptée aux locataires âgés " de l'Afpols, afin d'optimiser la prise de contact, d'apprendre à mettre en confiance les personnes rencontrées et d'être capables d'identifier d'éventuelles démences qui nécessiteraient une intervention médicale.

"Certaines personnes âgées, résignées face aux difficultés qu'elles rencontrent, sont sur le point de partir en Ehpad", témoigne Sabine Lippens, responsable de l'innovation et de l'anticipation des transformations sociétales. *" Pourtant, parfois, une simple visite pourrait déclencher de nombreuses améliorations de leurs équipements et de leur cadre de vie en général et repousser l'échéance d'un départ de leur logement".*

Toujours en collaboration avec les caisses d'assurance retraite des Hauts-de-France, l'Office a aussi lancé **l'initiative "Défi autonomie seniors", un programme de proximité qui vise à préserver l'autonomie des personnes âgées dans plusieurs communes.**
Grâce à ce partenariat innovant avec le groupement de coopération sociale et médico-sociale "Défi autonomie seniors", un parcours de prévention santé entièrement gratuit a pu être construit en parfaite adéquation avec les besoins des locataires seniors.
Plusieurs ateliers thématiques sont proposés : dormez bien, vivez bien à Avion, Vitalité à Arras, prévention des chutes à Bully-les-Mines… ou encore nutrition, bien-être et activité physique adaptée.

Claudine, locataire et participante, partage son expérience

"Un atelier génial qui m'a permis de faire travailler ma mémoire tout en m'amusant. À notre âge, c'est important de continuer à stimuler nos méninges. J'ai adoré ces sessions et j'ai hâte de découvrir les prochains ateliers."

En 2024, cinq défis autonomie senior ont été organisés pour un total de 94 participants.

Pas-de-Calais habitat organise aussi des rencontres régulières avec ses seniors afin de les sensibiliser aux arnaques et aussi d'éviter les abus de faiblesse. **Cette année, quatre " Rendez-vous sécurité seniors "** ont fait participer les gendarmes (via une convention de partenariat), mais aussi les personnels de proximité, les institutions et les centres sociaux locaux.

En parallèle, **Pas-de-Calais habitat développe l'offre locative de type béguinage afin d'apporter un habitat de qualité adapté aux besoins des populations âgées.**
Les béguinages permettent à ceux qui ne souhaitent plus vivre à leur domicile d'évoluer dans une résidence sécurisée, sans pour autant intégrer un établissement pour personnes âgées.
En septembre, les locataires seniors du **béguinage Jeannine Skowronek à Avion** ont fait leurs premiers pas dans leur logement flambant neuf.

Nicole affirme

" Je suis très heureuse d'avoir emménagé ici. J'ai quitté une maison devenue trop grande et qui demandait trop d'entretien. Je trouve le concept du béguinage très convivial ! Nous avons déjà fait connaissance entre voisins et nous avons plein d'idées pour faire vivre la résidence. Nous avons de la chance avec cette grande salle bien aménagée au cœur du béguinage. Nous allons pouvoir, j'imagine, organiser des temps forts ensemble ! Je suis très enthousiaste ! "

Ce nouveau béguinage comprend **26 maisons individuelles** de style classique et moderne avec des références aux matériaux du nord comme les briques utilisées pour les soubassements et les tuiles de ton rouge orangé.
Il porte le nom d'une figure emblématique de la ville, Jeannine Skowronek, décédée en 2021.

Le vieillissement de la population est un enjeu majeur pour le secteur du logement social. L'Office souhaite anticiper les besoins de ses locataires les plus âgés en offrant une réponse concrète et durable à ce défi.



UNE PORTE D'ENTRÉE VERS LA CULTURE

L'OPÉRA S'INVITE EN PIED D'IMMEUBLES

Qui a dit que l'opéra était réservé à certaines personnes, sûrement pas Pas-de-Calais habitat qui le démocratise auprès de ses locataires et cela juste en bas de chez eux.

En partenariat avec l'association Harmonia Sacra, l'Opérabus a sillonné le bassin minier (Hénin-Beaumont, Montigny-en-Gohelle, Avion et Sains-en-Gohelle), pendant cinq jours en octobre, pour sensibiliser au spectacle vivant.
Cette salle de spectacle sur quatre roues a emmené le public à la découverte d'Adventice " Le chant des mauvaises herbes ", une pièce musicale et visuelle de spectacle vivant. Traitant des enjeux écologiques et questionnant l'idée de prendre soin du vivant, la pièce prenait la forme d'un conte féerique et enchanté avec une mise en scène qui intègre des séquences de cinéma d'animation et des effets spéciaux.

Hélène, spectatrice avec sa fille de 8 ans, témoigne

" C'était une première pour moi, je n'aurai jamais pensé aller à l'opéra, c'est original dans un bus.
Le spectacle était super même si c'est triste à la fin !
C'est bien que Pas-de-Calais habitat propose ce type de spectacle gratuit."

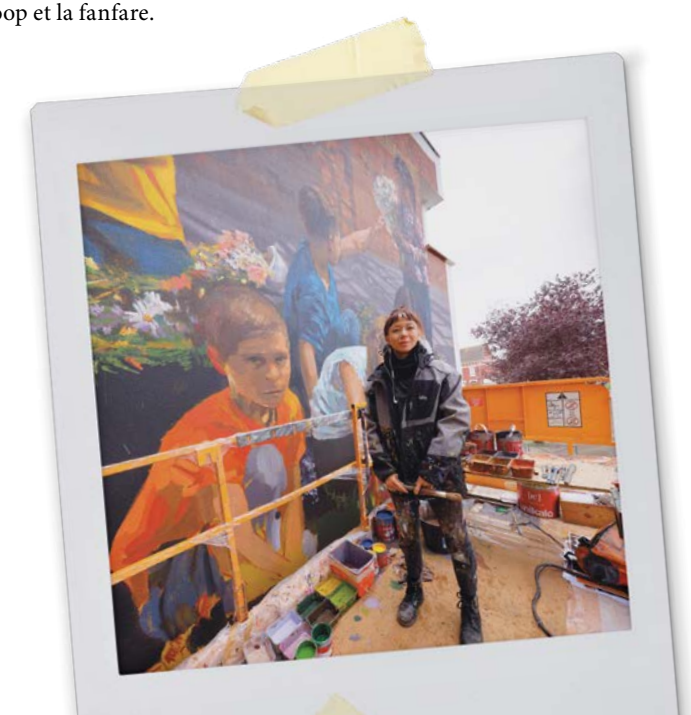
À travers cette collaboration innovante, Pas-de-Calais habitat a mené un travail de médiation et de démocratisation culturelle auprès des locataires. C'est aussi un moyen pour l'Office de sensibiliser à sa politique en faveur de la préservation de la biodiversité.
L'initiative a été financée par Pas-de-Calais habitat, dans le cadre des plans d'action de l'abattement de la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) négociés avec les villes.



UN HOMMAGE AUX MINEURS

À l'occasion des 50 ans de la catastrophe minière du 27 décembre 1974 qui causa la mort de 42 mineurs à Liévin, Pas-de-Calais habitat a rendu hommage aux victimes avec une fresque incroyable et un livret réalisé avec les habitants.

Une nouvelle fresque est apparue à Liévin, dans le quartier St-Amé non loin de l'église du même nom, sur une résidence de la rue Louis Dacquin appartenant à l'Office et elle n'est pas comme les autres. Elle représente des enfants entretenant un parterre de fleurs. Une scène tendre, belle et poétique qui évoque en fait un drame : la catastrophe minière du 27 décembre 1974 à Liévin, où 42 mineurs perdirent la vie dans un coup de grisou. Elle a été commandée par la Ville de Liévin, en lien avec Pas-de-Calais habitat et confiée à l'association Run.da. ART qui a sélectionné l'artiste Rouge Hartley.
Elle a été réalisée en septembre 2024. Pas-de-Calais habitat a également donné la parole aux Liévinois dans un ouvrage intitulé " Des Vies ". 42 mots-clés en mémoire des 42 disparus, du briquet à la solidarité en passant par la coop et la fanfare.



Marie-Agnès, fille d'un mineur et d'une maman qui travaillait à la mine, se rappelle

" Je vis rue Dacquin depuis 17 ans. Le quartier a bien changé grâce aux aménagements de l'espace central et à la rénovation récente de ma résidence. La verdure y apporte une bouffée d'air frais et les rires des enfants résonnent chaque jour. C'est agréable de voir cet endroit évoluer. Mon père, mineur, a dû prendre une retraite anticipée à cause de la silicose. Pour moi, la commémoration est un moment chargé d'émotions, un hommage à ceux qui ont souffert et tant sacrifié pour les générations futures.

Je suis la troisième d'une fratrie de sept enfants. Nous vivions dans un baraquement en bois à Hénin-Liétard, une petite maison rudimentaire, sans réel confort. Ces souvenirs ont marqué ma vie à jamais. La réalisation de la fresque sur le pignon de ma maison, que j'ai suivie jour après jour en septembre, est un symbole fort. J'ai vu l'œuvre prendre vie, sous la main experte de Jessica, l'artiste - je l'appelle par son prénom - et les deux messieurs à ses côtés.Maintenant, je vois cette fresque chaque jour. "





L'HABITAT À L'AUNE DE NOUVEAUX DÉFIS

UN PATRIMOINE À ÉNERGIE POSITIVE

L'ÉLABORATION DE LA STRATÉGIE ÉNERGÉTIQUE ET DE RÉSILIENCE DU PATRIMOINE

Avec un plan d'investissement ambitieux, soutenu par le Conseil départemental, l'Office a engagé de grands projets de réhabilitation visant à améliorer le confort des logements et à réduire leur impact environnemental.

L'un des enjeux pour Pas-de-Calais habitat est de répondre à l'évolution de la réglementation des passoires énergétiques (classes F et G du DPE), compte tenu du caractère élevé de leur consommation. Les biens classés G sont interdits à la location au 1er janvier 2025, les logements classés F le seront à compter de 2028 et les logements classés E à compter de 2034.

Deux grandes études stratégiques ont été lancées : une étude sur la résilience du patrimoine de l'Office, c'est-à-dire sa capacité à s'adapter aux changements climatiques et une étude énergétique. Elles permettent de définir les travaux de réhabilitation à mener à horizon 2033. L'objectif est de passer à minima tout le patrimoine au niveau de l'étiquette D.

Les résultats des études ont été intégrés dans le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), permettant dès juin 2024 de pré formater le Plan à Moyen Terme (PMT) 2025-2033.

Le PMT 2024 comprend 32 opérations de réhabilitation.

À LA RECONQUÊTE DES LOGEMENTS VACANTS

Dans un contexte tendu où la demande de logements explose par rapport à l'offre et parce que l'accès à un logement digne est un droit, l'Office a remis en location sur le marché plus de 400 logements inoccupés en menant de front son programme reconquête 2023-2024 sur l'ensemble du département.

Grâce à la subvention de 4 millions d'euros accordée par le Conseil départemental, Pas-de-Calais habitat a accéléré la reconquête de ses logements en vacance technique. L'objectif était de remettre rapidement en location 400 logements afin de répondre aux besoins des habitants du territoire. Celui-ci est largement atteint à la fin de l'année avec 430 logements vacants rénovés, issus du programme Reconquête.

Les travaux s'inscrivent en dehors des opérations de réhabilitation programmées afin de répondre rapidement aux besoins des habitants.

Ils ont permis l'amélioration de l'état intérieur des logements (peinture, revêtements de sol…), la mise en conformité technique (électrique notamment) et les remplacements ponctuels de menuiseries et d'équipements (salle de bain, cuisine…).

En parallèle, cette requête a eu un effet de levier important sur l'emploi et l'activité des entreprises du territoire.

La stratégie de réhabilitation des logements de l'Office est complétée par une stratégie de réhabilitation des locaux dits " spécifiques " (commerces, foyers, gendarmeries…) et de locaux de travail.



UN TERRAIN DE JEU VERTUEUX

DES CONSTRUCTIONS HORS-SITE À ARRAS ET FRÉVENT

Comment construire plus rapidement ? Comment réduire les coûts ? Comment adopter une approche plus respectueuse de l'environnement ?
Des questions nécessaires dans une société fragilisée par différentes crises (économiques, écologiques…), mais auxquelles Pas-de-Calais habitat a su apporter une réponse avec son projet innovant de construction modulaire de 99 logements à Arras et Frévent.
Une première pour l'Office et en région Hauts-de-France !



C'est une transformation significative dans la manière de construire et de penser l'habitat qui se joue à travers ces deux premiers chantiers, avec des enjeux de performance et de qualité d'usage, dans une temporalité courte pour le secteur de la construction.

Les logements modulaires, appelés aussi construction hors-site, sont une méthode novatrice qui consiste à modéliser les éléments de structure et les équipements d'un bâtiment, de les fabriquer en usine, puis de les acheminer sur le chantier pour les assembler. Une fois sur place, la dernière étape consiste à installer soigneusement la couverture et la façade

Séverine Peulmeule, chargée d'opérations chez Pas-de-Calais habitat, précise

" La construction hors-site est inédite chez Pas-de-Calais habitat. C'est une nouvelle façon de concevoir les chantiers, qui permet non seulement de réduire notre empreinte carbone, mais également de gagner en productivité. "

En juin s'est tenu le kick-off du projet de construction modulaire de 99 logements à Arras et Frévent.

Ce rendez-vous a permis de mettre en relation les différents acteurs du projet - notamment Bouygues Bâtiment Nord-Est et TH Groupe - regroupés au sein d'un groupement, d'expliquer le déroulement des travaux et de déterminer les potentiels problématiques qui pourraient apparaître afin de les éviter et fluidifier l'avancement du projet.

Les modules préfabriqués, réalisés dans l'usine du constructeur bas-carbone TH à St-Quentin, seront assemblés directement sur les sites d'Arras (42 logements) et de Frévent (57 logements) en 2025.

Le lendemain de la réunion, c'est dans le Jura, à Dole, que les équipes de la direction du Patrimoine et de la Maîtrise d'Ouvrage se sont retrouvées pour une visite de l'usine TH. Au programme : découverte des équipes sur place, présentation des différents modules et choix de quelques matériaux. La visite a permis de réaliser les spécificités de ce type de construction et d'apprécier la qualité des modules.

Ce projet s'inscrit également dans une dynamique de réindustrialisation des Hauts-de-France. En effet, TH Groupe a déjà recruté et formé 40 compagnons menuisiers spécialisés, avec une montée en effectif prévue à 100 d'ici 2025.





DES LOGEMENTS INCLUSIFS À VIEILLE-CHAPELLE

" Sourires d'autistes ", une association qui porte bien son nom car des sourires il y avait à profusion le 17 juillet lors de la pose de la première pierre de trois habitats inclusifs à la Ferme Sénéchal de Vieille-Chapelle.

La Ferme Sénéchal est constituée d'un corps de ferme d'environ 1200 m² et de 2 hectares de terre attenant à l'habitation. Portée par l'association Sourires d'Autistes et soutenue par le Département du Pas-de-Calais dans le cadre de son engagement handicap, elle est devenue une Maison Inclusive et Solidaire. La structure accueille, en journée, des personnes avec autisme de plus de 16 ans dans un cadre chaleureux pour favoriser l'épanouissement, l'insertion sociale et professionnelle.

Pour aller plus loin dans la prise d'autonomie des jeunes autistes et leur proposer une alternative à la vie en établissement médicalisé, l'association Sourires d'Autistes a fait appel à Pas-de-Calais habitat pour construire à l'arrière de la ferme, trois grandes maisons de six chambres chacune en habitat inclusif.

Antoine, futur locataire de 22 ans, se réjouit

" Quand je suis à la ferme, je me sens bien. Alors, quand je pourrais y être tout le temps, je serai encore plus heureux ".

Chaque pavillon, d'une superficie de 250 m², comprend des espaces communs et un espace privé. Ils ont été adaptés aux besoins des jeunes autistes : grands espaces, gestion de la lumière et des bruits.

UNE SYNERGIE AVEC LA GENDARMERIE NATIONALE

Pas-de-Calais habitat renforce la sécurité et le bien-être de ses habitants aux côtés de la Gendarmerie nationale : de la pose de la première pierre de la future caserne de Savy-Berlette à nos actions de prévention pour protéger les seniors contre les arnaques et les cambriolages.

Un partenariat inédit qui place l'humain et la tranquillité d'esprit au cœur des priorités.

Le 21 novembre s'est déroulée la pose de la première pierre de la gendarmerie de Savy-Berlette.

La sortie de terre des bâtiments, en décembre 2025, permettra de concentrer en un même lieu les brigades d'Aubigny-en-Artois et d'Avesnes-le-Comte.

Le projet comprend une brigade de gendarmerie d'une superficie de 414 m² ainsi que 18 logements de fonction dont 11 logements individuels et 7 semi-collectifs répartis sur deux bâtiments.

Le Général Frantz Tavard, Commandant le Groupement de gendarmerie départementale du Pas-de-Calais, a salué ce projet qui permettra à des " *familles d'être mieux logées grâce à la qualité des logements et renforcera l'attractivité du Pas-de-Calais.*"

Pas-de-Calais habitat est le premier partenaire de la Gendarmerie pour la construction de nouvelles casernes dans le département. Depuis 2011, l'Office a ainsi réalisé 9 casernes, permettant à celles et ceux qui nous protègent, de remplir leurs missions dans les meilleures conditions.

Le coût de l'opération est estimé à 5 578 286 €.

Un partenariat qui va bien au-delà du bâti, puisque l'Office a organisé, en avril et mai, quatre " Rendez-vous sécurité " à Saint-Martin-Boulogne, Hénin-Beaumont, Bully-les-Mines et Arras, en lien avec la Gendarmerie nationale et les mairies. Ces sessions visent à sensibiliser les locataires seniors aux arnaques en ligne, aux démarchages abusifs et aux risques de cambriolage.

Pascaline Pierret, chargée de mission sécurité et qualité résidentielle explique

" Une convention a été signée il y a trois ans avec la gendarmerie. L'objectif est double : développer la prévention à destination de nos publics seniors afin d'accroître leur sécurité et mettre en place des formations à l'interne pour les gardiens de façon à mieux gérer les situations conflictuelles. Ces formations sont dispensées par deux négociateurs GIGN "

Un rendez-vous sécurité instructif pour Annick

" Je suis déjà plutôt bien informée sur le sujet. Mes enfants sont très vigilants aux arnaques sur le net et me sensibilisent régulièrement. Cependant, j'ai appris qu'il est crucial de fermer les pages des sites officiels après utilisation pour éviter les cyber-attaques ! "



DES RÉHABILITATIONS POUR REPENSER LA VILLE

LA TOUR CÉZANNE À ARRAS

Du haut de ses 54 mètres, le ravalement de façade de la soixantenaire s'annonçait délicat, d'autant plus qu'elle devait s'élargir avec 102 logements occupés. Trois ans de travaux ont été nécessaires pour que cette tour emblématique se dresse à nouveau fièrement au cœur du quartier Baudimont, toujours en pleine transformation.

Inaugurée le 21 mars, la réhabilitation de la résidence Paul Cézanne aura été un véritable défi architectural et technique pour Pas-de-Calais habitat.

En déportant la façade d'1,20 m en milieu occupé, chacun des 102 logements bénéficie désormais de 12 m² supplémentaires.



Lucienne, locataire, exprime son bien-être

" C'est du beau travail, je me sens mieux ". Martine se réjouit quant à elle de la fin des travaux : *" J'ai fait mon coin lecture et mon coin musique dans l'extension du séjour, c'est agréable quand les travaux sont terminés ! "*

Les travaux entrepris, notamment en termes d'isolation, ont aussi permis de la rendre plus économe en énergie. Elle est passée de la classe E à la classe B. De plus, une production d'eau chaude mutualisée alimentée par le réseau de chaleur urbain a été mise en place.

Dans une démarche de réemploi, Pas-de-Calais habitat a souhaité que les menuiseries et vitrages soient récupérés. Les matériaux ont été acheminés jusqu'à un centre de recyclage puis réutilisés pour d'autres projets dans la région. C'est la première opération livrée dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier Baudimont, elle représente un coût total de 9,2 millions d'euros, soit 90 176 euros investis par logement.

KEMMEL CASSEL GRIS-NEZ À SAINT-NICOLAS-LEZ-ARRAS

Lancé au printemps 2024, le chantier de réhabilitation des résidences Kemmel, Cassel et Gris-Nez à Saint-Nicolas-lez-Arras offre un nouveau souffle aux 172 appartements construits en 1971, alliant confort et performance énergétique.

Organisé en trois phases successives, le chantier a démarré par la résidence Gris-Nez d'avril à octobre 2024, avant de se poursuivre sur Cassel de septembre 2024 à avril 2025 et enfin sur Kemmel de mars à novembre 2025.

Au programme : rénovation complète des halls, paliers et escaliers, création d'un local deux-roues par bâtiment et une série d'améliorations visant à réduire la consommation énergétique des logements. L'objectif étant de hisser le classement énergétique de E ou D à C.

Pour permettre aux locataires de se projeter dans leur nouveau chez eux, un logement témoin a ouvert ses portes de mars à décembre. Aménagé en T3 d'environ 70 m², il présentait deux options de sol souple car des goûts et des couleurs, on ne discute pas.

L'accompagnement des locataires est assuré par un pilote social. Il organise les rendez-vous, facilite les échanges avec les entreprises et veille au bon déroulement des interventions en milieu occupé.

Jean-Louis Cottigny,
Président de Pas-de-Calais Habitat explique

" Le logement témoin a été la clé pour rassurer et impliquer nos locataires dès les premiers coups de marteau "



LE NPNRU DE LA ZAC DES DEUX-VILLES

Au cœur de la ZAC des Deux-Villes, le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) se déploie pour transformer en profondeur le cadre de vie des habitants d'Hénin-Beaumont et Montigny-en-Gohelle. Entre réhabilitation énergétique, démolitions ciblées et accompagnement social, Pas-de-Calais habitat, avec le soutien de ses partenaires, engage un chantier majeur jusqu'en 2030.

Depuis février 2024, cinq résidences collectives – Platanes, Peupliers, Saules, Ormes et Oliviers – totalisant 144 logements, font l'objet d'une réhabilitation complète avec pour objectif de passer de la classe énergétique D à B. L'enjeu est double : moderniser les appartements pour en améliorer le confort et réduire la consommation énergétique grâce à l'isolation thermique renforcée, au remplacement des menuiseries et à l'installation de systèmes de chauffage plus performants.

En octobre, un logement témoin a permis aux locataires de se projeter.

En parallèle, dès le mois de mars, les résidences Flandres, Bourgogne et Dauphiné à Montigny-en-Gohelle ont été démolies.

En s'inscrivant dans le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), le quartier de plus de 2000 habitant vit une transformation profonde. Sur la ZAC, Pas-de-Calais habitat est le bailleur social majoritaire avec 1157 logements collectifs

Sylviane et Thierry, locataires à la résidence Bretagne située entre Montigny-en-Gohelle et Hénin-Beaumont, témoignent des économies d'énergie réalisées suite aux travaux d'isolation.

Sylviane se réjouit

" Il y a un grand changement. Au niveau du bruit, on n'entend plu rien à l'extérieur. Il n'y a plus d'air sous la porte, il y a moins de problèmes niveau chauffage. La température reste quand ça chauf c'est vraiment agréable. Il y a une réelle diminution au niveau du compteur. Quand je vais payer ma facture au mois de septembre, j vais faire des économies "

Thierry poursuit

" Le premier hiver, j'étais choqué de la chaleur qu'il faisait ici. Cet hiver je n'ai pas allumé de chauffage. "



LE NPNRU DU QUARTIER DE LA RÉPUBLIQUE À AVION

Au cœur du quartier de la République, inscrit dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU), Pas-de-Calais habitat a engagé en 2024 des opérations emblématiques pour offrir aux habitants un cadre de vie plus sûr, plus confortable et plus respectueux de l'environnement, sans rompre les liens qui font l'âme et l'histoire du quartier.

Depuis 1967, la tour des Frênes dominait le paysage résidentiel de la République. En avril, cet immeuble de 72 logements a été démoli pour répondre à plusieurs enjeux conjoints de sécurité, de performance énergétique et de renouveau urbain.

Parallèlement, la résidence de la rue Marcel Dandre a fait l'objet d'une réhabilitation complète, pour un budget de 1,1 M€. Les travaux ont permis de faire passer l'étiquette énergétique de D à C.

Le vécu de Liliane rappelle combien ces immeubles ne sont pas de simples structures : ils constituent le cœur de la vie de quartier, un " havre de paix " où se tissent des amitiés de longue date et jaillit un sentiment d'appartenance.

Locataire pendant 50 ans à la résidence Jasmin à Avion, elle témoigne

" La résidence était un havre de paix pendant plus de cinquante ans. J'ai gardé un lien avec certains voisins pendant de nombreuses années. Beaucoup sont revenus vivre dans le quartier de la République. Comme quoi, il n'y a pas que moi qui affectionne énormément ce quartier !

Quand j'ai appris que la résidence allait être détruite, ça m'a beaucoup affectée. Nous avions construit notre vie là-bas, je n'avais pas envie de partir. Si mon mari avait encore été parmi nous à cette période, il se serait cramponné aux murs pour que la résidence ne soit pas détruite ! "

Pas-de-Calais habitat répond aux défis énergétiques actuels en garantissant aux locataires un approvisionnement durable tout en maîtrisant les coûts. Le Bassin minier dispose d'une source d'énergie locale et innovante : le gaz de mine (grisou). Il sera exploité par la ville d'Avion pour son nouveau réseau de chaleur. Grâce à un partenariat avec la commune, Idex Territoires - acteur majeur de la gestion des réseaux de chaleur et Gazonor - entreprise spécialisée dans la valorisation du gaz de mine - Pas-de-Calais habitat raccordera les logements du quartier République au nouveau réseau pour chauffer les habitants.





LA RÉSIDENCE VICTORIA BAJEUX À LIÉVIN

La résidence Victoria Bajeux, inaugurée en avril, marque l'aboutissement d'un chantier mené par Pas-de-Calais habitat. Situées dans un quartier en pleine mutation " La Tranchée de Calonne ", les 22 maisons individuelles répondent aux enjeux de performance énergétique et de mixité sociale.

Conçue pour favoriser la convivialité, la résidence est adaptée à différents profils de ménages, du jeune actif à la famille.

Le parti architectural, sobre et élégant, s'inscrit dans la continuité des constructions locales. Les façades, largement ouvertes sur l'extérieur, offrent un confort lumineux optimal, tandis que l'isolation renforcée et les équipements de chauffage performants garantissent une maîtrise des consommations énergétiques.

L'implantation à proximité des écoles, des commerces et des transports en commun facilite, quant à elle, le quotidien des résidents.

Céline, locataire, souhaitait vivre à Liévin pour être près de son travail et des écoles de ses deux filles

" J'apprécie le quartier, le cadre de vie et le sentiment de sécurité qui y règne. J'ai eu un véritable coup de cœur pour la maison. Tout me plaît : son agencement avec un grand séjour et un cellier, ainsi que le jardin et un garage. Il n'y a pas de mitoyenneté. Le logement est très lumineux avec de grandes fenêtres.
Le prix du loyer, peu élevé, a aussi été un critère décisif.
L'accompagnement de Pas-de-Calais habitat a été très efficace, la conseillère logement a su répondre rapidement à mes demandes. "







LE NPNRU DE LA TOUR DU RENARD À OUTREAU

Le 8 avril s'est tenue la pose de la première pierre des neuf maisons individuelles construites rue Alfred Letailleur à Outreau. Elles marquent le point de départ du renouveau du quartier de la Tour du Renard, lequel s'inscrit dans une dynamique plus large de transformation avec le renouvellement du réseau de chaleur de la ville.

Ça y est ! Le quartier de la Tour du Renard, à Outreau, a débuté sa métamorphose. Quasiment toutes les tours HLM ont été démolies et la première pierre du grand chantier de reconstruction a été posée. C'est en partie avec Pas-de-Calais habitat que la Ville d'Outreau a décidé des reconstructions sur ce secteur dans le cadre du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU).

Ce chantier d'ampleur atteste d'un engagement fort en faveur de l'amélioration de l'habitat et de l'attractivité du quartier. Au total, 85 logements seront reconstruits, dont 47 maisons en accession à la propriété, ainsi qu'une vingtaine de logements collectifs.

Le quartier de la Tour du Renard va donc changer de visage. Les habitants apportent aussi leur pierre à l'édifice comme l'explique Mathieu Delattre, chef de projet à l'agence COREM, qui aide à structurer et dynamiser le Conseil citoyen de la Tour du Renard : " *Le Conseil citoyen est un outil de démocratie participative. C'est un outil intéressant pour créer du lien, entre les parties-prenantes du projet et intégrer les habitants et acteurs locaux dans les actions d'aménagement. Concrètement, les membres du collectif organisent des réunions 1 à 2 fois par mois et un travail de mémoire et de communication sur le quartier est mené, en lien avec les partenaires : vidéos, réunions publiques, lettre d'informations, création artistique avec la compagnie de théâtre le Rollmops, café citoyen et animations du quartier.* "

Dans ce contexte de renouveau, Pas-de-Calais habitat et les Villes d'Outreau et du Portel ont acté une convention pour la passation et l'exécution d'un contrat de délégation de service public relatif à la conception, la réalisation et l'exploitation d'un réseau de chaleur urbain d'une durée de 20 ans soit jusqu'au 31 décembre 2044.

L'ancienne chaufferie de la Tour du Renard, devenue surdimensionnée suite à la requalification du quartier, cède la place à un dispositif moderne et commun qui desservira des logements mais aussi des équipements publics.

L'interconnexion permettra notamment au réseau d'Outreau de bénéficier de nouveaux abonnés pour compenser le surdimensionnement des installations et au réseau du Portel de maîtriser son coût de chaleur en profitant des productions du réseau d'Outreau.

Ce projet a été confié à la société Dalkia pour un investissement de 30 millions d'euros, subventionné par l'État à hauteur de 64%.

LA RÉSIDENCE PIERRE POLLET À MARQUISE

C'est une transformation totale qu'a connu la cité HLM de Marquise. Devenue la résidence Pierre Pollet du nom d'un ancien maire de la commune, elle fait aujourd'hui peau neuve avec ses maisons individuelles rénovées. Depuis le mois d'août, les locataires bénéficient de logements bien isolés et embellis.

Construite en 1956, la cité HLM de 39 logements T4, disposés en 12 îlots constitués de 1 à 5 maisons individuelles, nécessitait d'importants travaux de rénovation thermique.

Les façades et les combles ont été isolés, les portes ont été remplacées et des volets roulants ont été installés avec les nouvelles menuiseries. À l'intérieur de chaque logement, la cuisine, la salle de bain et les WC ont été rénovés. Un revêtement de sol souple a été posé dans les pièces humides et certaines ont bénéficié d'embellissements des murs, des plafonds, des boiseries et des tuyauteries.

Chaque logement est désormais équipé d'un système de ventilation mécanique et d'une chaudière à condensation. Le confort dans les logements en hiver se trouve amélioré avec des radiateurs équipés de robinets thermostatiques. Les logements en bandes évoluent de l'étiquette énergétique E à B et ceux en pignon passent de F à C.

Guy et Louisa, locataire depuis 47 ans, sont ravis des changements.

Guy assure

" *J'ai fait mes petits calculs, normalement notre consommation devrait baisser de 40%.* "

Conformément à la politique volontariste menée par Pas-de-Calais habitat, 534 heures d'insertion ont été réalisées sur le chantier en partenariat avec l'Association Mission Insertion Emploi (AMIE) du Boulonnais.

LA GARENNE À ARQUES

Dans un cadre verdoyant, la résidence La Garenne située à Arques s'est transformée pour offrir à ses habitants un quotidien alliant confort moderne, économies d'énergie et espaces extérieurs repensés.

Le 4 septembre a été le coup de sifflet final d'une réhabilitation d'envergure. Les 18 logements collectifs de la résidence La Garenne ont vu leur étiquette énergétique passer de G à C grâce à des travaux majeurs d'isolation, de rénovation des toitures, de remplacement des menuiseries et de modernisation des équipements intérieurs, notamment des sanitaires, du réseau électrique et du système de ventilation.

Pour redessiner les espaces extérieurs, une véritable démarche participative a été engagée. En octobre 2022, une balade résidentielle a permis aux habitants d'exprimer leurs souhaits, évitant par exemple l'abattage d'un majestueux cèdre du Liban et aboutissant à la création d'espaces verts soignés et de nouveaux aménagements mobiliers.

Jean-Louis Cottigny,
Président de Pas-de-Calais habitat, souligne

" En initiant ici la première concertation locative sur les espaces verts, Pas-de-Calais habitat offre aux locataires la possibilité de se prononcer sur l'amélioration de leur cadre de vie extérieur. "





UNE MISE AU VERT ESSENTIELLE

LA NATURE SOUS TOUTES SES COUTURES

VÉGÉTALISATION DES VILLES ET DES QUARTIERS

La volonté de Pas-de-Calais habitat est de participer à la végétalisation des villes, de créer des îlots de fraîcheur l'été, de mettre en valeur les abords extérieurs des résidences, de favoriser la biodiversité et d'améliorer le cadre de vie.

L'inventaire du patrimoine arboré de l'Office réalisé avec l'ensemble des agences a conduit à mener une campagne d'abattage durant l'année 2022 au cours de laquelle un peu plus de 250 arbres, malades ou trop vieux ont été abattus afin d'assurer la sécurité de tous.

Animé par une démarche de végétalisation, Pas-de-Calais habitat a retenu comme règle : 1 arbre abattu équivaut à 2 arbres replantés.

À la fin de l'année 2024 "dès la Sainte Catherine, où tout bois prend racine", ce principe s'est concrétisé par la plantation de 115 arbres sur l'ensemble du département.

Samuel Blouin, chargé d'études en environnement détaille

" Des sites ont été choisis en priorité comme la résidence Romain Rolland à Rouvroy ou encore le secteur de Goudemand à Arras étant donné que ces sites disposent de larges espaces.
Lorsque cela a été possible, les nouveaux arbres ont été plantés dans les résidences où des congénères ont été supprimés comme par exemple à la résidence Bristol à Béthune et à la résidence Salvador Allende à Saint-Etienne-au-Mont. "

Au total, pas moins de 16 résidences ont bénéficié d'opérations de plantations. Les petits nouveaux viennent ainsi conforter un patrimoine arboré fort d'un peu plus de 7000 arbres !

Pour une bonne adaptation à l'environnement et pour favoriser la repousse, les essences locales sont privilégiées comme le chêne pédonculé ou le sorbier des oiseleurs.

Un partenariat en circuit court est privilégié avec un producteur local, la serre de la Cluse à Wimille.

Pour anticiper les modifications climatiques, d'autres essences sont mises en place : l'aulne de Corse ou le chêne vert. Ainsi, 7 essences différentes de feuillus et 3 types de fruitiers ont été retenus.

Les deux entreprises du marché d'élagage, Terideal et J & S Espaces Verts spécialisés dans les aménagements et l'entretien paysager ont été mises à contribution.

En 2025, l'objectif est d'effectuer 200 nouvelles plantations.





LA TONTE RAISONNÉE

Afin de préserver la biodiversité, Pas-de-Calais habitat continue d'adopter la tonte raisonnée.

Cette méthode s'inscrit résolument dans une logique de développement durable qui prépare le terrain pour les générations futures.

La tonte raisonnée dépasse largement l'idée d'un simple coup de tondeuse. En modulant la hauteur (de 8 à 10 cm sur certaines zones et de 13 à 15 cm sur d'autres) et la fréquence des tontes (12 par an), des mosaïques de pelouses variées se créent pour offrir à la faune et à la flore locales un véritable refuge. Cette méthode préserve les conditions de vie des pollinisateurs et autres espèces essentielles à l'équilibre de l'environnement, tout en renforçant la résistance des gazons face aux défis du changement climatique.

En 2024, plusieurs résidences ont passé le cap pour atteindre le nombre de 150 sur tout le département : à Outreau, le quartier Ramsès, la ZAC 1/2/3, ainsi que les résidences situées rues Fauré, Verdi, Beethoven et du Biez et la résidence Allendé sont passées à la tonte raisonnée. A Saint-Étienne-au-Mont, ce sont les résidences Romain Rolland, La Cachaine, Les Quesnelets et Bardol qui sont concernées. À Équihen-Plage, la résidence Paul Christol adopte également ce mode de gestion des espaces verts.

Le jury des villes et villages fleuris a remis en 2024 le coup de cœur du jury pour le travail mené en ce sens par la Ville d'Outreau et Pas-de-Calais habitat.

Cette initiative s'inscrit dans la stratégie de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) en favorisant l'insertion professionnelle. En confiant ces interventions à des entreprises d'insertion, l'Office contribue activement à l'accès au monde du travail pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

Selon Samuel Blouin, chargé d'études en environnement

" C'est une autre façon de penser l'entretien des espaces verts aujourd'hui. De nombreuses municipalités ont adopté la tonte raisonnée, lancée par le Département dans un premier temps sur le bord des routes. Certains principes doivent être respectés pour ne pas donner l'idée d'un abandon d'entretien, mais d'une réelle volonté de maintenir la biodiversité en place ".



LE BOIS AUX OISEAUX

Engagé dans une politique active de requalification des espaces extérieurs, Pas-de-Calais habitat valorise des emprises foncières délaissées, afin d'offrir aux locataires de logements collectifs ou individuels sans extérieur, un espace de proximité cultivable et récréatif. C'est le Bois aux Oiseaux.

Le Bois aux oiseaux, à Sains-en-Gohelle, a été choisi comme site d'expérimentation pour la création de parcelles familiales permettant aux locataires de collectifs et de maisons individuelles sans jardin, d'accéder à un espace en extérieur, ouvert au champ des possibles : " la pièce verte en plus ". Espace jardiné ou simplement lieu de convivialité, il représente un espace de libre appropriation, dans le respect de règles définies communément.

L'ambition est de pouvoir recréer les conditions du vivre-ensemble autour de valeurs communes. En complément du travail de mobilisation mené par l'agence de Bully-les-Mines, Pas-de-Calais habitat se fait accompagner par l'association les Ajoncs pour animer le site.

Aurore Olech Wyss, responsable de la mission ingénierie et du développement social urbain explique

" Cette année, si on veut pouvoir créer un collectif et faire naître cette cohésion dont on a besoin dans ce type de projet, il faut que l'on arrive à rassembler les gens : il y aura donc des animations régulièrement organisées avec les habitants. On souhaite qu'à moyen terme, le collectif ainsi créé se constitue en association pour pouvoir être autonome, participer à des appels à projets tout en restant sous la responsabilité de Pas-de-Calais habitat. "

Inauguré en octobre, le Bois aux oiseaux a pour ambition de devenir le premier " schrebergarten " à la française.

Patrick, locataire, témoigne

" J'aime bien le lieu car il permet de faire de nombreuses activités ".

LE PROJET "LES QUARTIERS FERTILES"

Dans le quartier République d'Avion, la nature prend racine pour transformer le quotidien urbain en un véritable espace de convivialité. Au-delà d'un simple coin de verdure, le projet " Les Quartiers fertiles " incarne un terreau d'opportunités… Les habitants redécouvrent leur quartier sous un nouveau jour, où chaque plantation et chaque atelier invitent à semer l'espoir et l'entraide.

Un terrain appartenant à Pas-de-Calais habitat a été aménagé en carrés potagers, rue Courbet, entre les bâtiments les Pâquerettes et les Perce-neige. L'Office, avec la Ville d'Avion, est partenaire de ce projet et l'association Les Anges Gardins en est l'opératrice.

Entre l'aménagement du terrain et la remise en état du boulodrome, Pas-de-Calais habitat a investi 32 000 euros dans le cadre de la TFPB.

Dès avril, le Festival Gardins a inauguré une série d'activités qui ont su fédérer les habitants. Des ateliers de cuisine " de rue " et de compostage – baptisés " lasagnes " du jardin – se sont succédés aux côtés d'activités inédites comme l'écopâturage avec des moutons d'Ouessant et des chèvres.

Des arbres fruitiers et divers arbustes ont aussi été plantés aux côtés de plantations de légumes bio.

Organisées tous les 15 jours, ces animations permettent à chacun de s'impliquer dans la vie du jardin partagé et de contribuer à l'embellissement de leur cadre de vie.

Roland, enraciné dans le quartier depuis 45 ans s'est engagé avec enthousiasme dans ce projet collaboratif en déclarant

" Je suis arrivé dans le quartier de la République à l'âge de 23 ans. Mon père qui était mineur m'avait appris à produire des légumes bios. Les légumes que l'on fait pousser ici, ce n'est pas pour nous. On va les distribuer aux personnes les plus démunies ".

Derrière ces actions se trouve l'opération Quartiers fertiles, initiée par l'État via l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU), dans le cadre du plan France Relance.

Le projet se déploie dans trois quartiers du territoire : les quartiers République et cité du 4 à Avion, cité du 12-14 à Lens et Vent de Bise/Lebas à Liévin.





LES COLLABORATEURS AU CŒUR DU CHANGEMENT

LE PGI ULIS

Disposer d'un outil intégré au service de la performance globale de l'Office pour offrir une meilleure qualité de service aux locataires, c'est désormais chose faite. Le 8 janvier est la date historique de mise en exploitation du nouveau progiciel de gestion intégré, ULIS.

Depuis l'arrivée d'ULIS, l'efficacité et la fluidité des opérations n'ont cessé de croître.

Voici quelques résultats marquants :

- Les commandes passées : 1 180 commandes traitées en seulement 7 jours.
- La création de baux : 70 baux enregistrés dès la première semaine.
- Les paiements fournisseurs : 5,7 millions d'euros payés en une semaine.
- L'espace locataire plébiscité : 15 000 comptes actifs fin 2024, soit deux fois plus qu'avec l'ancien système PRH.
- Les Commissions d'attribution des logements (CAL) : 7 CAL réalisées en une semaine, un rythme qui prenait auparavant un mois entier.

Ces résultats n'auraient pas été possibles sans les équipes de l'Office. Leur engagement quotidien a permis de transformer un défi ambitieux en une réussite collective..

Les applications mobiles d'Ulis - Gestion des Réclamations Clients (GRC), Synthèse Patrimoine Locataire (SPL) et Visite de Conformité (VTC) - permettent au personnel de proximité d'accéder en temps réel à l'ensemble des données liées à un logement et à un locataire, que ce soit en termes de diagnostic technique, de gestion locative ou encore de situation administrative. De quoi répondre précisément et immédiatement aux locataires lors des visites à domicile.

Selon Tony Chochois, chargé de secteur

" Ça fonctionne bien, c'est simple d'utilisation, c'est complémentaire d'Intent déjà existant. Pour moi, c'est un gain de temps, ça peut aussi éviter certains déplacements. "





L'ACCORD QVCT

Le bien-être au travail n'est pas un vain mot, c'est une ambition partagée. Depuis plus de sept ans, Pas-de-Calais habitat place la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) au cœur de ses préoccupations. À travers 49 mesures concrètes, l'Office crée un environnement professionnel où l'humain trouve sa place.

Le 31 juillet a marqué un tournant décisif avec la signature de l'accord sur la politique de la QVCT. Fort de 49 mesures d'engagement, cet accord ambitionne de poser les piliers d'un cadre de travail stimulant et respectueux des aspirations de chacun.

Six grands thèmes relatifs au travail et à ses conditions de réalisation sont traités dans l'accord :

- le contenu du travail
- le management participatif et l'engagement
- l'égalité professionnelle pour tous
- les compétences et les parcours professionnels
- les relations professionnelles et le climat social
- la santé au travail



LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Cette année, deux rendez-vous majeurs au Louvre Lens Vallée ont démontré l'engagement et la cohésion au sein de l'Office. Managers et collaborateurs ont uni leurs expertises pour réinventer le quotidien professionnel dans un esprit innovant et humain.

En avril, le Louvre Lens Vallée fut le théâtre d'une journée exceptionnelle réunissant 50 managers de proximité issus de divers secteurs (centres d'exploitation, agences, services commerciaux, techniques et recouvrement). Les ateliers de travail ont permis d'aborder des questions essentielles, telles que la protection des travailleurs isolés, la prévention des maladies professionnelles par le biais d'équipements ergonomiques (balais et auto-laveuses) et l'intégration de pratiques de bien-être au quotidien. Des intervenants extérieurs ont enrichi ces échanges en présentant du matériel adapté et en prodiguant des conseils en nutrition, sport et gestion du stress.

En octobre, le Forum Santé organisé par la DTAG a offert une nouvelle dynamique de rencontre en rassemblant plus de 50 collaborateurs et six partenaires exposants. Les participants ont découvert des stands thématiques variés : de la sensibilisation au cancer du sein avec la Ligue contre le cancer, à un atelier sommeil dispensé par Action Santé au Travail, sans oublier des conseils ergonomiques et une approche préventive en sécurité routière.

Angélique, technicienne maîtrise d'ouvrage, témoigne

" J'étais très intéressée par l'atelier de la ligue contre le cancer. Mme Ambrosio nous a appris à nous auto-palper correctement. L'atelier prévention à la sécurité routière m'a beaucoup plu également. En ayant passé le permis à 25 ans, je peux vous dire qu'une piqûre de rappel ne m'a pas fait de mal ! "

De son côté, Enzo Soricelli, gardien, indique

" La vaccination contre la grippe nous a été proposée, en même temps que le forum santé. Je trouve que c'est une belle opportunité pour les salariés. Ça nous évite de prendre rendez-vous chez le médecin. J'ai sauté sur l'occasion. J'ai vraiment apprécié le forum ! "

La prévention est un axe au cœur de la culture d'entreprise. De nombreuses actions sont menées toute l'année (campagne de vaccination contre la grippe, TMS, don du sang, journée sans tabac, Octobre rose, Movember…).

Du 17 au 28 juin, c'est le challenge "Bougez !" qui a été organisé afin d'inciter les collaborateurs à la marche avec des défis à réaliser en équipe et des quiz.

Ces événements soulignent l'importance d'une approche collective et proactive pour réduire les risques professionnels tout en améliorant concrètement la qualité de vie au travail. Ils témoignent de la volonté de Pas-de-Calais habitat de faire de la santé et de la sécurité au travail une priorité.





FACILITER LE QUOTIDIEN DES ÉQUIPES DE PROXIMITÉ

Pas-de-Calais habitat innove pour transformer le quotidien de ses équipes de proximité. De la démonstration d'équipements de pointe à un showroom mobile inspirant, chaque initiative est pensée pour alléger la pénibilité du travail et renforcer le bien-être des collaborateurs.

Depuis mars 2024, Pas-de-Calais habitat a engagé une démarche proactive pour réduire la pénibilité au travail. Dans un souci constant d'améliorer les conditions de nettoyage, l'auto-laveuse a été déployée dans les entrées du quartier de Lens Grande Résidence. Cet appareil, alliant les fonctionnalités d'une monobrosse et d'un aspirateur à eau, assure en un seul passage l'aspiration, le lavage et le séchage des sols. Compacte et maniable, elle a démontré qu'un matériel adapté est la clé pour alléger les tâches quotidiennes et accroître l'efficacité sur le terrain.

Céline, responsable d'agence, partage son impression

" Je n'avais jamais bénéficié de ce type de test sur l'agence. Les équipes sont conquises ! Il faut dire que l'outil a l'air particulièrement maniable. Nous avons pu voir également un nettoyage en profondeur des joints de carrelage. Nous essayons tous les jours de réduire la pénibilité au travail. L'auto-laveuse est maniable et efficace. Suite à cette démonstration, j'ai fait une demande d'équipement, histoire de simplifier le travail quotidien de l'équipe. "

À Outreau, l'agence a orchestré des ateliers de démonstration de matériels. Après la manipulation des containers, les agents ont découvert une gamme d'outils ergonomiques – de la nouvelle monobrosse aux balais rasants – spécialement conçus pour prévenir les troubles musculo-squelettiques et améliorer la qualité des interventions au quotidien.

Pas-de-Calais habitat a également mis en place, en septembre, une initiative originale. Grâce à un showroom mobile, le camion Tricorp, les collaborateurs ont pu découvrir et essayer les vêtements de la nouvelle collection avant de recevoir leur dotation individuelle.

La recherche de solutions concrètes pour faciliter le quotidien est au cœur d'une politique d'entreprise tournée vers l'avenir, où chaque geste compte pour la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels.





UNE ENTREPRISE INCLUSIVE

Pas-de-Calais habitat prouve son engagement concret en intégrant 9,94% de collaborateurs en situation de handicap, un taux bien au-delà des attentes. L'organisation de journées d'immersion lors du DuoDay met en lumière cette volonté d'inclusion en rapprochant expérience professionnelle et talents diversifiés. Par ailleurs, l'obtention du label " Entreprise engagée " vient souligner et récompenser l'ensemble de ces actions exemplaires.

Avec un taux de 9,94% de collaborateurs en situation de handicap – bien au-delà des 6% requis – l'ensemble des dispositifs mis en place vise à faciliter l'accès et le maintien dans l'emploi.

Ce dynamisme se retrouve également lors du DUODAY, une journée d'immersion qui a permis à des collaborateurs de faire découvrir leur métier à des stagiaires en situation de handicap.

Chaque rencontre a renforcé l'idée que dépasser les différences permet de révéler de nouveaux talents et de favoriser une meilleure compréhension mutuelle.

Thomas, stagiaire partage

"J'aimerais devenir gardien d'immeuble. Cette journée d'immersion m'a permis de découvrir les nombreuses missions techniques, le contrôle des équipements, comme le gaz, l'électricité, les ascenseurs et les ventilations. Jean-Claude a pris le temps de m'expliquer chaque aspect du métier, ce qui m'a offert un bel aperçu du quotidien d'un gardien."

Par ailleurs, en octobre, une distinction institutionnelle a couronné ces efforts. Lors d'une cérémonie regroupant des représentants régionaux et des établissements scolaires, Pas-de-Calais habitat a été honoré du label " Entreprise engagée ", attestant de son rôle actif dans l'insertion professionnelle des jeunes. Ce prix symbolise l'accueil de 152 stagiaires depuis le début de l'année et le développement de partenariats avec des établissements locaux.





UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE

LA CERTIFICATION ISO 9001

Dans une ère où l'amélioration continue est nécessaire, Pas-de-Calais habitat se lance dans une transformation ambitieuse à travers la certification ISO 9001. Ce projet réaffirme notre volonté de placer la qualité et la satisfaction client au cœur de toutes les actions.

En se dotant de la norme ISO 9001, Pas-de-Calais habitat ne vise pas simplement l'obtention d'un label de qualité. Il s'agit avant tout d'un engagement collectif qui va transformer les modes de fonctionnement, anticiper les dysfonctionnements et offrir aux locataires une qualité de service optimale. En effet, ce label international est reconnu pour garantir un niveau de qualité élevé des services offerts.

Pour obtenir cette certification, Pas-de-Calais habitat mène de nombreux travaux depuis le début d'année pour structurer le système de management de la qualité, en impliquant tous les collaborateurs dans une démarche d'amélioration continue.

L'ensemble de ces efforts doit aboutir à l'audit de certification prévu pour juin 2025, marquant ainsi une nouvelle étape dans l'évolution de l'organisation.

Demain, l'ISO 9001 viendra conforter les résultats exprimés par les locataires dans les enquêtes de satisfaction sur la qualité de vie, les relations de services ou encore la prise en charge des demandes.





L'APPLICATION MOBILE PDCH

Imaginez avoir l'ensemble de vos démarches locatives à portée de main, à tout moment et en toute simplicité. Après un nouvel espace personnel en ligne accessible depuis le site internet de Pas-de-Calais habitat en mars est née, trois mois plus tard, l'application mobile.

Deux outils qui révolutionnent le quotidien des locataires en plaçant le digital au service de la relation de proximité.

Disponible gratuitement sur l'Apple Store et le Play Store, l'application mobile Espace locataire permet de payer son loyer, de consulter ses documents, de faire des demandes d'intervention et d'accéder aux informations de contact, tout en garantissant une sécurité et une personnalisation des échanges.

Pour favoriser son adoption, un dispositif a accompagné les utilisateurs : permanences en agence, vérification par le Point dialogue et vidéo explicative.

L'accompagnement des locataires est une priorité pour les équipes de Pas-de-Calais habitat.

Christelle, assistante d'agence à Arras Centre, partage son expérience

" J'ai accompagné un bon nombre de locataires dans l'installation de l'application. C'est utile pour les personnes qui ne peuvent pas se rendre en agence. "

Les premiers utilisateurs sont conquis.

Raymond, locataire à Billy-Berclau, souligne la praticité de la solution

" Aujourd'hui, les ordinateurs tiennent dans la poche ! Plus sérieusement, avoir l'application sur mon téléphone est très pratique.
On se connecte facilement à son compte client et on a tous les renseignements qui nous intéressent. "

De son côté, Emmanuelle, locataire à Arras, ajoute

" L'assistante d'agence m'a parlé de l'application et je l'ai installée immédiatement ! Pour des démarches simples comme demander un document ou payer son loyer, l'application permet de gagner un temps précieux. "

Grâce à cette application, Pas-de-Calais habitat renforce son engagement envers les locataires, en leur offrant un service personnalisé et sécurisé, adapté aux usages d'aujourd'hui.



MIEUX VAUT PRÉVENIR QUE GUÉRIR AVEC ACTIVE 3D

Dans un contexte où l'innovation se met au service de la qualité de vie, Pas-de-Calais habitat réinvente la maintenance de son patrimoine. Grâce à l'outil numérique Active 3D, l'entreprise anticipe les besoins et allie performance économique et satisfaction locataire.

Depuis septembre, Pas-de-Calais habitat travaille sur la mise en place d'Active 3D, un logiciel de gestion technique intégré au PGI Ulis. Cet outil centralise des données patrimoniales essentielles, permettant ainsi d'initier une maintenance préventive plus fine et réactive.

Ce dispositif offre une visibilité en temps réel sur l'état des équipements, facilitant la programmation des interventions et réduisant les coûts liés aux réparations en mode curatif.

Loïc Guillerm, responsable de la filière maintenance prévient

" le curatif coûte plus cher que le préventif "

Active 3D permet également une gestion simplifiée pour le personnel de terrain. En donnant une vision technique claire et précise, ces derniers peuvent agir avec efficacité et rapidité. L'impact se traduit par une diminution des délais d'intervention et une meilleure anticipation des réparations, offrant ainsi un double avantage : la maîtrise des coûts et une hausse significative de la satisfaction des locataires.

La mise en application est prévue en juillet 2025.





DEMAIN, ENSEMBLE, TOUJOURS PLUS LOIN



LE DPE A LA CÔTE

LES LOGEMENTS INDIVIDUELS À LA LOUPE

En 2025, Pas-de-Calais habitat engage le renouvellement de ses diagnostics de performance énergétique pour l'ensemble de ses logements individuels, posant les bases d'une stratégie de réhabilitation en accord avec les exigences de la loi Climat et Résilience.

La nouvelle année marque un tournant : tous les DPE des logements individuels seront renouvelés d'ici novembre, avec déjà 53% des diagnostics réalisés et 47% restants programmés " au fil de l'eau ". Au sein du Plan à Moyen Terme 2025-2033, le patrimoine individuel à traiter s'élève à 3 668 logements, dont 1 924 classés F et G, ainsi que 1 744 classés E.

Cette connaissance fine du patrimoine énergétique permet de programmer, dès le quatrième trimestre 2025, l'étude des logements individuels classés F et G pour les réhabiliter en priorité.

Au sein du parc collectif, 100% des DPE ont d'ores et déjà été intégrés dans l'outil de visualisation du PSP Immobilier, garantissant une vision exhaustive de leur performance énergétique. Les bâtiments collectifs classés F et G sont déjà passés en phase d'études au premier trimestre 2025, garantissant un lancement rapide des travaux.

En conjuguant diagnostic actualisé et planification stratégique, Pas-de-Calais habitat s'assure de répondre aux interdictions de mise en location progressive des passoires thermiques (G dès 2025, F dès 2028, E dès 2034). Au-delà de l'urgence énergétique, cette démarche s'inscrit dans une vision globale : la maintenance préventive pour les résidences dont les DPE sont compris entre A et D, l'intégration prochaine du critère de résilience climatique dans le PSP et la massification des opérations pour optimiser ressources et délais.

UNE ACCÉLÉRATION DES OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION THERMIQUE

En 2025, Pas-de-Calais habitat réaffirme son engagement en faveur du bien-être des locataires et de la modernisation de son parc immobilier. Avec un plan d'investissement ambitieux, soutenu par le Conseil départemental, l'Office engage de grands projets de réhabilitation visant à améliorer le confort des logements et à réduire leur impact environnemental. Des constructions neuves viendront compléter les opérations de réhabilitation.

Les chiffres 2025 sont conséquents : 1854 logements en chantier de réhabilitation, 450 logements réhabilités, 230 logements en chantier de construction, 34 logements neufs mis en service.

Dans le cadre de son Plan Stratégique de Patrimoine (PSP), décliné en un Plan à Moyen Terme (PMT) et des projets de rénovation urbaine (PRU) des collectivités territoriales, Pas-de-Calais habitat va mener en 2025 une politique forte en matière de réhabilitations mais aussi de constructions neuves, parfois inédites avec du hors-site.

Joseph Matraja, Directeur du Patrimoine et de la Maîtrise d'ouvrage explique

" Le PSP en définissant et classant le patrimoine dans sa totalité nous aide à définir une stratégie globale à 10 ans. Il nous aide aussi à communiquer sur nos actions auprès des collectivités territoriales. Notre objectif est de faire en sorte que notre patrimoine soit qualitatif pour accueillir le mieux possible les personnes ayant besoin d'un logement. "

Le classement opéré tient compte de deux types de priorités indépassables : la priorité sécuritaire dès lors qu'il en va de la sécurité des locataires et la priorité énergétique relative aux bâtiments ayant un DPE en G et dont la relocation est interdite en 2025.

Les chantiers de réhabilitation thermique, véritable pilier de cette transformation, illustrent concrètement cette ambition. Pas-de-Calais habitat répond à une réglementation de plus en plus exigeante en matière de passoires énergétiques.



LE DÉMONSTRATEUR CUVIER À DAINVILLE

En six mois, une maison située rue Cuvier à Dainville s'est réinventée pour illustrer comment un logement ancien peut se métamorphoser en un modèle d'innovation énergétique, invitant chacun à repenser la rénovation durable.

Piloté par Pas-de-Calais habitat en collaboration avec la Maison de l'Habitat Durable et la Communauté Urbaine d'Arras, ce chantier a permis de passer une " passoire thermique " de la catégorie G à un logement classé B. Les travaux ont notamment mis en œuvre l'utilisation de matériaux biosourcés, avec l'installation d'un isolant intérieur en fibre de bois.

Dans une volonté de sensibiliser les habitants à ce type de rénovation, Pas-de-Calais habitat a ouvert les portes de cette maison inoccupée pendant les travaux, en novembre 2024 et à la fin des travaux, en avril 2025.

Ces rencontres ont permis aux habitants d'appréhender le coût des travaux, les aides potentielles, les choix des matériaux et des équipements : remplacement des menuiseries, installation d'une VMC et d'une pompe à chaleur. L'objectif était de montrer aux particuliers qu'il est possible de rénover de manière durable tout en conservant l'esthétisme des bâtiments.

Jean-Louis Cottigny a souligné l'importance de ces travaux

" Cette rénovation illustre notre volonté d'accompagner la population vers un logement plus économe et confortable. "

Cette rénovation est un exemple concret du savoir-faire des équipes de Pas-de-Calais habitat et de ses partenaires, en faveur d'un habitat respectueux de l'environnement.



DES MÉTAMORPHOSES URBAINES

LA TRANSFORMATION DU QUARTIER BAUDIMONT À ARRAS

Au cœur du renouvellement urbain du quartier Baudimont à Arras, Pas-de-Calais habitat déploie en 2025 une opération de grande ampleur : la réhabilitation de 298 logements, portée par une vision énergétique, architecturale et sociale tournée vers l'avenir.

Dès le troisième trimestre 2025, 80 logements de la résidence Matisse, 79 de la résidence Renoir et 139 de la résidence Rouault s'engageront dans une transformation profonde visant à faire passer chaque bâtiment de l'étiquette énergétique D à B. Cette montée en gamme sera obtenue grâce à la réfection de l'isolation et de l'étanchéité des toitures-terrasses, au remplacement des menuiseries extérieures, à la modernisation des systèmes de ventilation et de chauffage et à la création d'une nouvelle sous-station pour l'eau chaude sanitaire.

Au-delà des performances thermiques, chaque logement bénéficiera d'aménagements intérieurs entièrement repensés. Les parties communes seront embellies et de nouveaux locaux à vélos aménagés en caves pour encourager les mobilités douces et favoriser le bien-vivre ensemble.

Particularité de la résidence Matisse : des typologies familiales T6 sont créées par fusion de logements existants et chaque logement se verra pourvu d'un balcon. Dans le même temps, 19 logements dans le bâtiment Rouault 1 seront démolis pour laisser place à des espaces verts réaménagés, créant un véritable poumon végétal.

Parallèlement à la réhabilitation, une maison des services ouvrira au rez-de-chaussée de la Tour Cézanne, remplaçant l'agence actuelle de Pas-de-Calais habitat située dans le bâtiment Rouault. Conçue comme un lieu collaboratif, elle offrira des espaces dédiés aux initiatives des habitants, renforçant ainsi le lien social et la participation citoyenne dans le quartier.



LE GROUPE DE TRAVAIL GRANDE RÉSIDENCE À LENS

À Lens, la Grande Résidence, encore perçue comme la ZUP, fait l'objet d'une mobilisation inédite : pour la première fois, tous les services de Pas-de-Calais habitat se sont réunis dans un même groupe de travail afin de redéfinir l'avenir de ce quartier prioritaire. Entre diagnostic partagé, concertation citoyenne et projet de requalification, l'heure est à la reconquête d'une image et d'un cadre de vie.

La Grande Résidence, regroupant 1 519 logements, souffre d'un taux de vacance d'environ 20% et d'impayés. Malgré les importants travaux de l'ANRU, le quartier dispose toujours d'une faible attractivité.

Désigné comme premier projet prioritaire de la stratégie d'entreprise, le chantier de la Grande Résidence mobilise l'ensemble des équipes de l'Office. La méthode retenue repose sur la co-construction : enquête de satisfaction, micro-trottoir, interviews permettent de recueillir les attentes des habitants, tandis que des ateliers posent les bases d'un plan d'action global.

Pour Eric Vilcot, gardien, cette dynamique offre un signal positif : " Les ateliers sont constructifs ; ce projet est une merveilleuse aventure, un véritable boost pour le quartier."

Les élus de la commune de Lens, les représentants du Conseil d'administration et les partenaires habituels de l'Office (CALL, services de l'État...) seront également associés à la réflexion.

Pierre Haem, directeur du territoire Artois-Gohelle souligne

" La situation de la Grande Résidence est assez paradoxale : idéalement située et riche d'une vie associative dense, elle souffre pourtant d'un défaut d'investissement dans les logements et parties communes. "

L'objectif fixé est de présenter, lors du Conseil d'administration du 20 juin 2025, un projet de requalification à déployer sur cinq à dix ans.

Yvette, locataire depuis 1968, partage ses souvenirs

" Pour nous c'était le paradis, on avait la baignoire, les toilettes à l'intérieur et l'eau chaude. Il y avait une bonne ambiance, on se réunissait au Mont Beethoven ou au bois pour jouer au ballon avec les enfants. J'ai travaillé bénévolement pendant 25 ans avec le Comité d'animations. Je me sens bien ici et il est hors de question de quitter la Grande Résidence. "



LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE DANVERS À ARQUES

Dans le cadre de la transformation continue de son patrimoine, Pas-de-Calais habitat lance en 2025 la réhabilitation de la résidence Adrien Danvers à Arques. Un programme ambitieux de 7,73 M€ visant à renforcer le confort des locataires et à optimiser les performances énergétiques.

La résidence Adrien Danvers, construite en 1964 et composée de 64 logements du T2 au T5, bénéficiera d'une isolation thermique intégrale de l'enveloppe (façades, toiture, dalle basse) et sera raccordée au réseau de chaleur municipal, permettant une transition de l'étiquette énergétique E à B. En parallèle, chaque logement sera rénové : agrandissement des séjours et salles de bain par suppression des loggias, mise aux normes électriques, remplacement des portes palières, menuiseries extérieures et équipements sanitaires.

Les extérieurs seront réaménagés pour offrir un cadre de vie sécurisé et agréable : le stationnement sera repositionné à l'avant, libérant l'arrière pour un parc arboré et clôturé, tandis que des enclos poubelles végétalisés et un nouvel éclairage viendront parfaire l'ensemble.

Jean-Louis Cottigny,
Président de Pas-de-Calais habitat déclare

" Ces travaux répondent aux objectifs fixés par notre Conseil d'administration : offrir aux locataires des logements plus spacieux, plus confortables et des charges énergétiques réduites. "

LA RECONQUÊTE DE 600 LOGEMENTS VACANTS

Fort du succès de la remise en service de plus de 400 logements en vacance technique, Pas-de-Calais habitat élargit son ambition : la rénovation de 600 logements supplémentaires en 2025-2026. Un projet d'envergure destiné à répondre plus rapidement et efficacement aux besoins croissants en logements sur l'ensemble du département.

Chaque logement fera l'objet d'une remise à neuf complète par les services techniques de l'Office. Isolation, menuiseries, système de chauffage et aménagements intérieurs seront repensés afin d'offrir aux futurs locataires des conditions de vie optimales et de maîtriser les charges.

En remettant rapidement ces 600 logements en location, Pas-de-Calais habitat répond à deux enjeux complémentaires : lutter contre la vacance, qui pèse sur l'attractivité des territoires et offrir un parc social moderne, économe en énergie et adapté aux attentes des habitants.

Un engagement fort qui s'inscrit dans la stratégie de reconquête de l'Office.

DE NOUVEAUX PACTES

KLARO, L'ALLIÉ POUVOIR D'ACHAT DES LOCATAIRES

Faciliter l'accès aux droits et augmenter le pouvoir d'achat des locataires, c'est désormais possible depuis le 1er janvier 2025. Pas-de-Calais habitat deviendra le premier bailleur social des Hauts-de-France à proposer la plateforme KLARO à ses locataires. KLARO est un simulateur en ligne qui regroupe plus de 2 000 aides et avantages nationaux, régionaux, départementaux et locaux.

Chaque année, un tiers des Français éligibles à certaines prestations sociales n'en bénéficie pas. Avec KLARO, les locataires peuvent, en quelques clics, tester leur éligibilité et être accompagnés dans leurs démarches. Les aides couvrent des domaines variés : emploi, logement, famille, mobilité ou handicap. En moyenne, chaque foyer pourrait percevoir jusqu'à 110 euros supplémentaires par mois.

KLARO est accessible gratuitement depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette.

Avec KLARO, Pas-de-Calais habitat continue de placer les besoins de ses locataires au cœur de ses priorités. En facilitant l'accès aux aides, l'Office agit concrètement pour le bien-être et le pouvoir d'achat des ménages.



En quelques chiffres (au 10/04/25) :

Top 5 des demandes d'aides :

- aides au logement
- prime d'activité
- RSA
- Allocation aux adultes handicapés (AAH)
- Allocation de soutien familial (ASF)

5 563

LOCATAIRES INSCRITS, SOIT 16% DES LOCATAIRES DU PARC

676 374 €

D'AIDES OBTENUES

UN RÈGLEMENT INTÉRIEUR ENRICHI ET ADAPTÉ

En avril 2025, un nouveau règlement intérieur est entré en application pour l'ensemble des résidences collectives, les parties privatives et communes, les espaces extérieurs, mais aussi les logements individuels de Pas-de-Calais habitat. Fruit d'un travail approfondi, il reflète l'engagement de l'Office à améliorer la qualité de vie de ses locataires tout en luttant fermement contre les incivilités.

Ce règlement s'appuie sur des principes essentiels de tranquillité, d'hygiène et de civisme pour offrir un cadre de vie serein et respectueux pour tous. En collaboration avec les associations de représentants des locataires, il se veut plus complet et moderne pour mieux répondre aux défis actuels et s'inscrit dans une volonté de fermeté vis-à-vis des locataires fauteurs de troubles avec des rappels au Code pénal. Il intègre de manière plus approfondie la notion d'agressions envers le personnel et/ou les prestataires, ainsi que la vidéoprotection.

Il responsabilise aussi davantage le locataire qui peut faire appel aux services de police ou de gendarmerie en cas de nuisances sonores ou de squat.

Il sert aussi de support pour relever les incivilités commises et facilite les poursuites, le cas échéant.

Bruno Fontalirand, Directeur général, affirme

" Cette refonte traduit notre volonté de fermeté envers les fauteurs de troubles, tout en renforçant la protection de nos collaborateurs. La prise en compte des agressions contre le personnel et les prestataires est essentielle pour leur sécurité et leur bien-être."





LE GIE CORESIAL

Dans un contexte où les exigences réglementaires se renforcent et où les coûts de construction ne cessent d'augmenter, la mutualisation devient une nécessité. La création du GIE CORESIAL en 2025 marque une avancée stratégique pour Pas-de-Calais habitat, Maisons & Cités, Maisons & Cités Accession et Coopartois.

Afin de répondre aux enjeux actuels du logement, l'union des forces est fondamentale.

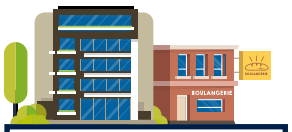
CORESIAL, contraction de cohésion, cohérence, résilience, alliance, résidences et social, traduit cette ambition commune : partager ses savoir-faire, optimiser ses ressources et innover ensemble, tout en préservant l'identité et l'indépendance de chacun.

Ce GIE permettra d'optimiser la gestion des opérations en matière de développement, maîtrise d'ouvrage, ventes et gestion des copropriétés, en apportant une organisation plus agile et plus efficace.

En associant ses forces avec un autre bailleur, Pas-de-Calais habitat se donne les moyens d'être plus performant et plus réactif face aux défis du secteur.

L'objectif est que le GIE devienne pleinement opérationnel en septembre 2025.

LES CHIFFRES CLÉS 2024



127
COMMERCES



49 348
M² DE BUREAUX

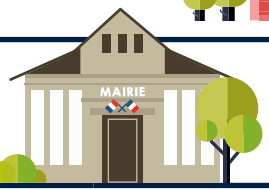




13 841
LOCATAIRES +65 ANS



82 013
PERSONNES LOGÉES



216
COMMUNES PARTENAIRES

62
BÉGUINAGES POUR LES SÉNIORS
SOIT 972 LOGEMENTS



40 718
LOGEMENTS ET PLACES EN FOYER

26 952
LOGEMENTS COLLECTIFS

12 014
LOGEMENTS INDIVIDUELS

2 792
LOGEMENTS ATTRIBUÉS

19 362
MÉNAGES BÉNÉFICIANT DE L'APL





174 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

26
LOGEMENTS NEUFS MIS EN SERVICE

13,89 M€
INVESTIS DANS LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS NEUFS

477
LOGEMENTS RÉHABILITÉS

41,36 M€
INVESTIS DANS LES RÉHABILITATIONS



836
COLLABORATEURS

31
AGENCES AU CŒUR DES QUARTIERS



430
LOGEMENTS RECONQUÊTE RÉNOVÉS

408
LOGEMENTS VACANTS REMIS EN LOCATION



35
NOUVEAUX RECRUTÉS EN CDI

9 620
HEURES DE FORMATION DISPENSÉES

16
CHANTIERS DE RÉNOVATION DE BÂTIMENT

898
LOGEMENTS MIS EN CHANTIER DE RÉHABILITATION

119 246
HEURES TRAVAILLÉES EN INSERTION - ACTIVITÉ BÂTIMENT -

6,69 M€
DE COMMANDE PUBLIQUE LIÉE À L'INSERTION



Pas-de-Calais habitat

RESPONSABLES & SOLIDAIRES

Service communication
communication@pasdecalais-habitat.fr
03 21 62 62 62

Crédits photos Samuel Dhote + Freepik + service communication
©Pas-de-Calais habitat - Juin 2025