



## Énergie : adoptez les bons réflexes

*voir p. 08*

**02** **Actualités**

Une nouvelle  
agence à  
Valenciennes

**05** **À vendre**

Devenez  
propriétaire  
à Houplines

**06** **Dossier**

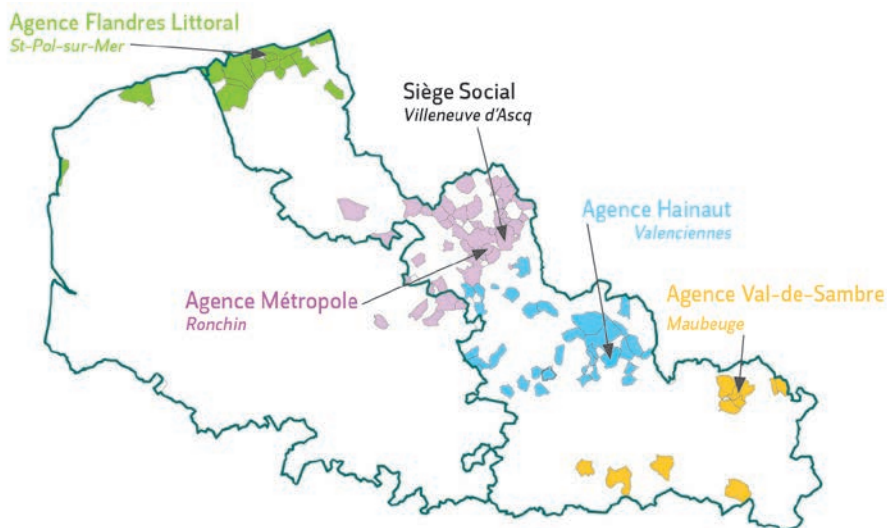
Améliorer  
le cadre de vie

# Une nouvelle organisation pour plus de proximité

Habitat du Nord, c'est plus de 10 000 logements et 20 000 personnes logées, répartis sur les départements du Nord et du Pas-de-Calais.

“ En avril 2023, ouverture d'une 4<sup>e</sup> agence dans le Hainaut, à Valenciennes. ”

> Proche de nos territoires, proche de nos clients-locataires



À travers nos quatre agences, notre volonté est d'être plus proche de nos clients locataires, mais aussi de nos partenaires (mairies, collectivités locales, associations...):

- **agence Flandres Littoral** - Saint-Pol-sur-Mer, 2 rue Ernest-Lannoy
- **agence Métropole** - Ronchin, 1 place du Général-de-Gaulle
- **agence Hainaut** - Valenciennes, 368 bd Henry-Harpignies
- **agence Val de Sambre** - Maubeuge, 172 avenue Jean-Jaurès

Vous y retrouverez nos équipes dédiées à la relation client, à l'accompagnement social, à la proximité, au commercial ou encore au contentieux.



Et pour toute question concernant votre logement, vous pouvez nous contacter au 03 59 75 59 59 ou vous rapprocher de votre Gestionnaire Clientèle lors de ses permanences.



## Habitat du Nord vous répond

### MA CHAUDIÈRE EST EN PANNE ? QUI DOIS-JE CONTACTER ?

Dans ce cas de figure, et pour tout dysfonctionnement sur un équipement de plomberie, chauffage individuel, menuiseries, électricité, contactez directement votre prestataire multiservices :

- **LOGISTA** au 0801 90 22 37 (ou sur [monlogista.fr](http://monlogista.fr)) si vous dépendez des agences Métropole, Hainaut et Val de Sambre,
- **PROXISERVE** au 0800 08 63 05 (ou sur [extranet.proxiserve.fr](http://extranet.proxiserve.fr)) si vous dépendez de l'agence Flandres Littoral.

“ 68% de notre personnel dédié au cadre de vie et à la relation client ”

Nos agences sont ouvertes du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h30. Vous pouvez également joindre nos équipes :

- par téléphone au 03 59 75 59 59 de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h (16h30 le vendredi).

Et 24h/24, 7j/7 pour tout appel d'urgence lié à la sécurité des biens et des personnes.

- par mail à [contact@habitatdunord.fr](mailto:contact@habitatdunord.fr)

### ENQUÊTE

Dans le cadre de notre enquête de satisfaction, vous serez peut-être interrogé par téléphone pour répondre à quelques questions concernant votre logement, votre résidence... Merci par avance du temps que vous voudrez bien y consacrer.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

En 2022, notre centre de contact a reçu et traité 58 258 appels téléphoniques. 57% d'entre eux ont abouti à une réponse immédiate de la part de nos Conseillers Clientèle (soit 33 237 appels). Les autres demandes ont été prises en charge par les services concernés pour apporter une réponse plus détaillée.

**Directeur de la publication** : Franck PORIER • **Rédaction** : Julie MADDENS • **Tous nos remerciements à** : Akissi AHONOU, Sabrina BAUDRY, Luc BOULANGER, Hélène CASTELAIN, Stéphanie DE GRES, Christelle GUEFFIER, Leslie HOUTE, Céline KUDLASZYK et Aurélie SORRIAUX • **Tirage** : 9 700 exemplaires par l'imprimerie Cogeprint • **N° ISSN** : 1 633-2059 • **Conception graphique** : Empreinte communication • **Crédits photos** : Habitat du Nord, Altima assurances, AEP Jeumont • **Illustrations** : Destyle.

RONCHIN



De nouveaux aménagements sous les voûtes piétonnes de La Comtesse, pour circuler plus en sécurité.

SAINT-POL-SUR-MER



Un café-chantier pour parler des démolitions à venir sur le quartier Jean Bart – Guynemer. En présence du Maire, des entreprises et des équipes d'Habitat du Nord.

ARMENTIÈRES



Pour répondre à une problématique de stationnement sur le quartier, et suite à une concertation avec les habitants, le "haricot" de la résidence de l'Attargette a été réaménagé avec la création de places de parking végétalisées.

MAUBEUGE



Quartier des Présidents, les travaux préparatoires aux futures démolitions (prévues cet été) ont démarré. Ici le bâtiment Fallières, en cours de curage et désamiantage.

ARMENTIÈRES



Des visites à domicile pour sensibiliser aux dangers du gaz et à ses bons usages. L'occasion aussi de rappeler quelques écogestes. Le projet CIVIGAZ est un partenariat avec GRDF et Interfaces.

JEUMONT



Une entrée remise en peinture par une équipe de jeunes en insertion. Porté par l'association Éducation Prévention de Jeumont et financé par Habitat du Nord, ce chantier permettra de soutenir un projet de solidarité internationale au Maroc.

C'est le printemps !



Nos jardins partagés ainsi que les aménagements de nos espaces verts reprennent ! Ici un avant-après éloquent des abords de la résidence de l'Arbrisseau à Wattignies, fruit d'une collaboration avec les habitants.

**la fête**  
des  
**voisins**  
vendredi 2 juin 2023



La CNL tient à remercier les locataires qui ont porté leur choix sur notre fédération lors des dernières élections HLM, en élisant Monsieur **Walter Grenz**. Cette période ne nous a pas laissé beaucoup de temps pour répondre à vos sollicitations ni pour y remédier dans les meilleurs délais.

Nous tenons également à remercier nos colistiers qui ont donné de leurs temps pour cette campagne et qui vont vous apporter des réponses concrètes à vos attentes. Avec les locataires, nous avons la possibilité de créer une force vive afin de faire entendre nos voix.

Cependant les crises diverses, inflation, pouvoir d'achat en baisse, hausse de loyer, charges, pénuries diverses, ne nous permettent pas aujourd'hui de nous réjouir de l'avenir en faveur des familles en difficultés.

Malgré toutes ces difficultés, nous restons toujours à votre écoute et vous pouvez toujours nous contacter aux adresses suivantes :

**Confédération Nationale du Logement**

- Fédération du Nord  
42/01 rue de Tournai  
59000 LILLE  
Tél. : 03 20 07 09 58  
contact@cni59.fr
- Fédération du Pas-de-Calais  
Pavillon Colette  
rue Gustave-Courbet  
62300 LENS  
Tél. : 09 61 32 91 66  
ou 07 88 28 07 93  
contact@cni62.fr

Après les élections des représentants des locataires aux conseils de surveillance d'Habitat du Nord, la CLCV remercie tous les locataires qui lui ont fait confiance. La CLCV conserve les deux sièges sur les trois qu'elle occupait pour représenter les locataires chez notre bailleur (664 voix contre 476 à la CNL). **Les élus, Madame Annette Leclercq et Monsieur Michel Hochart**, continueront à défendre vos intérêts notamment votre pouvoir d'achat dans cette période particulièrement difficile.

Nous sommes déjà sur le pont. En début d'année, vous avez subi une augmentation de loyer de 2,8% (contrairement à la quasi-totalité des bailleurs sociaux du département du Nord qui ont appliqué le "bouclier loyer" fixé par le gouvernement à 3,6%).

La CLCV vous a défendu en demandant au Ministre de l'Economie, dans un contexte de hausse des prix extrêmement importante y compris pour les produits essentiels, d'appliquer un gel des loyers d'une durée de 12 mois à compter du 1er juillet 2022. Le risque d'impayés est donc important pour les locataires qui sont aujourd'hui dans l'obligation d'arbitrer entre remplir leur frigo pour nourrir leur famille et payer leur loyer et leurs factures (gaz, électricité...).

Vos élus ont exposé cette position au Conseil de Surveillance du 15 décembre 2022 et ont conclu en espérant que les impayés de loyer qui risquent encore de s'accroître en 2023 ne viennent pas trop amputer les financements pour réaliser les travaux réglementaires pour la remise en état énergétique des logements.

Pour nous contacter :

**Consommation Logement et Cadre de Vie**

Union Départementale du Nord  
5 rue Jules-Vicq  
MRES  
59800 LILLE  
Tél. : 03 20 52 76 94  
ud59@clcv.org

**AU CŒUR DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE**

*Plusieurs fois par an, le Conseil de Concertation Locative se réunit pour échanger sur les sujets qui font l'actualité d'Habitat du Nord (vie quotidienne des habitants, stratégie d'entreprise). Coup de phare sur l'un d'entre eux : les **Diagnostics de Performance Énergétique (DPE)**.*

Le diagnostic de performance énergétique (DPE) est un document qui sert à estimer la consommation d'énergie et les taux d'émission de gaz à effet de serre d'un logement (ou bâtiment). Réalisé par un professionnel certifié, le DPE permet de déterminer "l'étiquette" du logement (de A à G). Il est transmis au locataire (ou acquéreur) lors de la signature d'un contrat de location (ou de vente) d'un logement.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2021, la réglementation a évolué et a notamment modifié les méthodes de calcul utilisées dans le cadre des DPE. C'est pourquoi Habitat du Nord a entamé une campagne de mise à jour des DPE de son patrimoine.

Dans ce contexte, **il se peut que vous receviez la visite d'un diagnostiqueur professionnel à votre domicile**. Auquel cas, il vous contactera afin de convenir d'un rendez-vous. Les sociétés\* que nous avons mandaté à cet effet sont : AB Expertises, ADX allo diag et Socotec. Merci par avance de leur réserver un bon accueil.

*\*susceptibles de changer au 1<sup>er</sup> juin 2023*

## HOUPLINES : UN BEL ÉQUILIBRE ENTRE VILLE ET CAMPAGNE

Au cœur de l'agréable quartier du Pont Casier, en retrait de la rue Roger-Salengro, ce sont 28 maisons à vendre qui verront le jour en 2024...



Ce programme vous propose des maisons de type 4 aux intérieurs lumineux profitant de vues dégagées sur le jardin. Chaque habitation dispose d'un carport ainsi que d'une place de stationnement. Autres équipements : cellier, abri de jardin, terrasse, jardin clôturé, panneaux photovoltaïques, volets roulants.

**Pour en savoir plus :**

- contactez-nous au 06 31 23 99 16
- consultez la plaquette du programme :

Livraison prévisionnelle : 3<sup>e</sup> trimestre 2024.



## Découvrez l'offre d'assurance habitation ALTIMA

Parce qu'assurer son logement, c'est incontournable... parce que cela est coûteux et qu'il est souvent compliqué de se repérer dans les offres... Habitat du Nord vous fait bénéficier d'une offre d'assurance Habitation locataire Altima (groupe MAIF). Cette offre, qui fait suite à une consultation groupée de plusieurs bailleurs\*, propose :

- **une offre complète, multirisques et adaptée** à vos besoins
- **une souscription facilitée** : par internet ou téléphone
- **une tarification simplifiée** (une typologie de logement = un tarif unique. Exemple pour un T3 = 168 € TTC/an soit 14 € TTC/mois).

Pour en savoir plus, vous pouvez **contacter directement ALTIMA au 09 69 39 41 30** (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30) ou par internet en scannant le QR Code ci-contre.

*Le défaut d'assurance peut provoquer la résiliation de votre bail. Pensez à la renouveler chaque année et à nous la transmettre à [contact@habitatdunord.fr](mailto:contact@habitatdunord.fr).*



\*Consultation portée par Habitat Réuni et ses organismes hlm associés. Habitat du Nord ne perçoit aucune rémunération sur cette offre de service.



# Améliorer le cadre de vie, en concertation avec les habitants

Chaque année, de nombreuses actions sont menées dans nos quartiers pour améliorer le cadre de vie, et la vie tout court, des habitants. Une partie d'entre elles sont mises en place dans le cadre d'un dispositif spécifique aux quartiers dits "prioritaires de la politique de la ville". Explications...

## POURQUOI SUR CERTAINS QUARTIERS ET PAS D'AUTRES ?

Partant du principe que les quartiers prioritaires nécessitent une attention et un soutien spécifiques, l'État a mis en place un dispositif qui permet aux organismes HLM de bénéficier d'un allègement de 30% de la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) sur ces sites, à condition que les sommes économisées soient investies dans l'amélioration des conditions de vie des habitants. Un autre objectif est

d'assurer l'égalité et de réduire les écarts de développement entre les quartiers.

Dans ce contexte bien précis, les actions menées peuvent être de l'ordre de 8 domaines :

- le renforcement de la présence du personnel de proximité
- la formation et le soutien des personnels de proximité
- le sur-entretien
- la gestion des déchets et encombrants
- la tranquillité résidentielle
- la concertation et la sensibilisation des locataires
- le développement du lien social et du vivre-ensemble
- les petits travaux d'amélioration de la qualité de service.

## COMMENT CES ACTIONS SONT-ELLES DÉFINIES ?

Afin de déterminer les actions à mener pour améliorer le cadre de vie et la vie des habitants, c'est avant tout à ces derniers qu'il faut s'en remettre. Ils sont naturellement invités à participer aux "diagnostics en marchant" organisés dans leur quartier, en présence de l'ensemble des partenaires locaux et autres acteurs institutionnels (associations, conseillers citoyens, Maires, communautés de communes ou d'agglomération, délégué au Préfet...) et des équipes d'Habitat du Nord.

Cette visite du quartier est l'occasion de relever, constater, noter ce qui va... et ce qui va moins bien, et dans ce cas, de faire des propositions d'amélioration. Une fois définies, ces actions sont soumises pour contrôle et validation aux collectivités (communes, agglomérations, État).

“ Le maître mot, c'est la concertation. Chacun participe, au même niveau, à la co-construction de ces actions. ”



## ON VOUS RÉPOND

**"Au lieu de faire des fresques sur les immeubles, pourquoi ne rénove-t-on pas mon logement ?"**

Les budgets consacrés à ces actions leur sont strictement dédiés et font l'objet de contrôle. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés pour financer d'autres chantiers comme la réhabilitation de logements par exemple.

## QUELQUES EXEMPLES D' ACTIONS MENÉES SUR NOS QUARTIERS PRIORITAIRES CES DEUX DERNIÈRES ANNÉES



Fresque



Nos quartiers d'été



Chantier insertion

Plus de 40% de nos actions sont dédiées au renforcement du lien social et du vivre-ensemble, par exemple à travers des animations. Car nous pensons qu'il est important que les habitants s'approprient leurs espaces, qu'ils sortent et partagent des moments conviviaux entre voisins.

Amandine Rostan - Responsable Politique de la Ville et Cohésion sociale

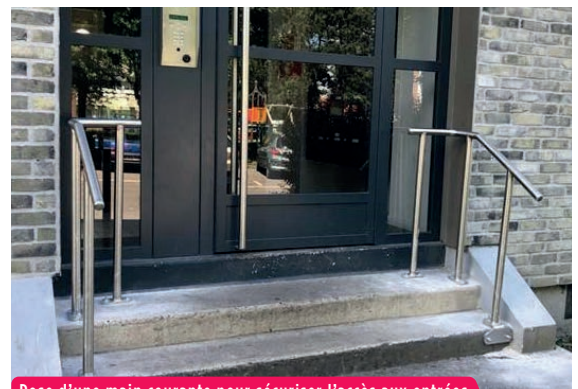


Création d'un préverger



Atelier jardinage

En 2021  
et 2022 :  
**675 000**  
euros  
investis dans  
l'amélioration  
du cadre  
de vie



Pose d'une main courante pour sécuriser l'accès aux entrées



Appartement pédagogique dédié aux écogestes

Photo : Le Phare Dunkerquois



Atelier repair vélo

SPÉCIAL  
ÉLECTRICITÉ

# Des gestes simples pour réduire vos factures tout en économisant l'énergie !

- Je remplis mon lave-linge et j'utilise le mode éco et/ou un lavage à 30°C.
- J'économise l'eau chaude : l'eau chaude sanitaire représente près de 13% de la facture d'électricité.

- J'éteins la lumière en quittant la pièce.
- Je débranche les multiprises ainsi que les chargeurs inutilisés.
- Je pense à couper les veilles des appareils électriques. Elles représentent jusqu'à 10% de la facture annuelle. 18h d'une télévision en veille = 6h d'une télévision en fonctionnement.

- Je couvre mes casseroles pendant la cuisson.
- Je laisse refroidir les plats avant de les mettre au réfrigérateur.
- Je dégivre régulièrement le congélateur (économie réalisée = 30€ par an). À partir de 3 mm de givre, la consommation augmente de 30% environ.
- Je remplis mon lave-vaisselle et j'utilise le mode éco.

J'installe des ampoules LED qui consomment 4 à 5 fois moins que des ampoules classiques.

Plus d'astuces sur [monecowatt.fr/ecogestes](http://monecowatt.fr/ecogestes)

## NOUS CONTACTER

### Par courrier

Habitat du Nord, 10 rue du Vaisseau, 59650 Villeneuve d'Ascq.  
Pour un traitement facilité de vos courriers, merci de ne pas y mettre de trombone ni d'agrafe.

### Par mail

[contact@habitatdunord.fr](mailto:contact@habitatdunord.fr)

### Par téléphone

au **03 59 75 59 59** du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h (16h30 le vendredi).

En dehors de ces horaires, le service d'astreinte reste disponible pour tout appel lié à la sécurité des biens et des personnes au **03 59 75 59 59**.