

# Rapport d'activité

2017

**AB.H** *abitat*  
Coopérative HLM



## Sommaire

- L'édito du Président ◆ page 3
- Les chiffres clefs de l'année ◆ page 4
- L'édito du Directeur général ◆ page 5
- Les événements marquants de l'année 2017 ◆ page 6/9
- Une gouvernance sociale et solidaire ◆ page 10
- Une gestion de proximité pour favoriser le bien-vivre ensemble ◆ page 14
- Accompagner les locataires dans leur parcours de vie ◆ page 26
- Rénover le patrimoine et construire pour développer la Coopérative ◆ page 36
- RSE et ressources internes ◆ page 48
- Les principaux ratios financiers ◆ page 58



## Édito du Président

### 2017, une année difficile pour le devenir du logement social.

Alors qu'en cette année 2017, AB-Habitat, après son arrivée dans la famille des coopératives HLM, commençait à stabiliser son avenir et assurer une continuité de services pour ses locataires, le nouveau Président de la République et son exécutif ont décidé de taper très fort sur le secteur du logement social.

Après une première baisse de l'APL de 5 euros dans le parc privé, une nouvelle diminution des aides au logement de 60 à 90 euros a été décrétée, cette fois dans le parc social. Cette baisse des aides devra être compensée par une baisse des loyers. Une double peine pour les locataires et les bailleurs sociaux.

Pour AB-Habitat, l'impact financier est important : c'est une perte au minimum de 4,5 millions d'euros par an. C'est moins d'argent pour l'entretien du patrimoine et les locataires du secteur HLM en sont les principales victimes.

Le projet de loi ELAN (Évolution du logement et aménagement numérique), c'est la privatisation d'un bien public financé avec la solidarité nationale. L'État livre aux gros organismes privés les fleurons des HLM et, sous le prétexte de la modernisation, cette loi fragilisera un peu plus les locataires de logements sociaux.

La vraie modernité serait de donner plus de moyens pour construire des logements, d'augmenter l'aide à la pierre pour réaliser les 500 000 logements par an nécessaires aux familles et de faire respecter l'obligation des 25% de logements sociaux dans chaque ville.

Toutefois, chez AB-Habitat, malgré ce contexte inquiétant, le Conseil d'administration déploie tous les efforts nécessaires pour garantir l'avenir de notre coopérative HLM. Pour cela nous pouvons compter sur les salariés, les locataires et leurs amicales.

Enfin, en 2017 nos missions ont été assurées au quotidien par une équipe responsable et professionnelle.

**Dominique LESPARE**  
Président d'AB-Habitat



## Les chiffres clefs de l'année

- ◆ **54,6 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel**
- ◆ 2,7 millions d'euros de Chiffre d'Affaires générés par les locaux d'activité
- ◆ **11 072 logements familiaux gérés**
- ◆ 78% du patrimoine se situe à Argenteuil et 22% à Bezons
- ◆ 5 948 logements en QPV (Quartiers prioritaires de la politique de la ville)
- ◆ 92 % de logements en DPE (Diagnostic de performance énergétique) D ou mieux
- ◆ 270 places en résidences spécialisées
- ◆ **6 314 places de stationnement**
- ◆ 383 locaux d'activités (commerciaux, professionnels, associatifs et institutionnels)
- ◆ **620 logements attribués**
- ◆ 4,98 % de taux de rotation
- ◆ 77,2 % de locataires satisfaits (chiffre 2016)
- ◆ **37 amicales, collectifs ou associations de locataires** sur notre patrimoine
- ◆ 17 hectares d'espaces verts
- ◆ 28 terrains constructibles totalisant une surface totale de 26 000 m<sup>2</sup>
- ◆ 24 nouveaux logements locatifs livrés
- ◆ **108 nouveaux logements acquis** dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne
- ◆ **26 logements ASP** réservés dont 21 en PSLA (Prêt social location-accession)
- ◆ 180 logements en accession sociale à la propriété en développement sur le territoire pour les trois prochaines années
- ◆ **270 salariés** dont 40 dans les agences, et plus de 100 gardiens et aide-gardiens

## Édito du Directeur général

*" Le futur appartient à ceux qui croient à la beauté de leurs rêves."*  
Eleanor Roosevelt

2017 marquera le début d'une mutation profonde du secteur HLM avec notamment la réforme du code du travail, au travers de la loi El Khomri suivie des ordonnances de septembre 2017, qui oblige le regroupement des branches professionnelles de moins de 5000 salariés, dont celle des Coopératives d'HLM, la réforme de la fiscalité des HLM, la baisse des APL, la réduction du loyer de solidarité, l'augmentation des cotisations versées par les bailleurs sociaux, le projet de loi Elan qui organise et imposera le regroupement des organismes de logements sociaux gérant moins de 15 000 logements au 1<sup>er</sup> janvier 2021, etc.

Des bouleversements pour certains ou des évolutions nécessaires pour d'autres ne doivent pas remettre en cause les missions qui sont les nôtres : conforter nos implantations territoriales, maîtriser nos coûts, développer l'offre de logements sociaux, entretenir notre patrimoine, garantir une qualité de service, accompagner nos locataires dans leurs parcours résidentiels, développer des partenariats innovants au profit des locataires, de leurs représentants, des collaborateurs et des territoires et collectivités locales.

Ces actions et missions sont et demeurent l'essence même de notre raison d'être et de nos métiers, que nous ne pouvons exercer efficacement qu'avec nos prestataires et partenaires.

2017 donc, l'année d'un nouveau cycle pour AB-Habitat, qui prépare les années 2018 et suivantes, placées sous le signe de l'engagement de tous, sociétaires, administrateurs, collaborateurs, locataires et partenaires d'AB-Habitat.

Ces futures années annoncent de nombreux défis, sociaux, humains et financiers.

Ils constitueront aussi l'opportunité de renforcer et d'élargir notre implantation territoriale, de rechercher de nouveaux partenaires dans le respect de nos valeurs, de nos politiques sociales et locatives et de nous donner les moyens de pouvoir célébrer dans quelques années le centenaire de « notre belle maison commune ».

**Salah LOUNICI**  
Directeur général d'AB-Habitat

# Les événements marquants

# de l'année 2017



## Janvier

### ◆ 18 et 28 janvier

Ateliers découverte autour du Livre *C'est chez nous* (résidence Haie Normande et Joliot-Curie) organisés par la Fabrique solidaire.

### ◆ 20 janvier

Cérémonie des vœux aux salariés et remise des médailles du travail.

### ◆ 28 janvier

**INAUGURATION avec les locataires de la résidence Paul Cézanne (31 logements à Bezons).**



## Février

### ◆ 1<sup>er</sup> février

**ACQUISITION de l'ensemble immobilier du 33 avenue du Château comprenant 108 logements et 11 locaux d'activités en pied d'immeuble (Argenteuil).**

### ◆ 1<sup>er</sup> février

Démarrage des travaux de réhabilitation de la résidence Roger-Masson (234 logements à Bezons).

### ◆ 25 février

**INAUGURATION de la réhabilitation de la résidence Francisco-Ferrer (85 logements à Bezons).**

◆ Ouverture de l'Agora, nouvelle salle polyvalente en gradins qui peut accueillir 150 personnes assises.

◆ Projet CAP-COOP : 1<sup>ère</sup> journée de travail du groupe « Codir ».



## Mars

### ◆ 6 mars

Concertation locataire pour la réhabilitation de la résidence rue de Diane (5 logements à Argenteuil).

### ◆ 11 mars

Lancement de la commercialisation des 8 lots en portage du Val d'Argent (Argenteuil).

### ◆ 25 mars

**INAUGURATION de la résidence Defresne-Bast (10 logements et un local commercial à Argenteuil).**

### ◆ 25 mars

Premières portes ouvertes à l'espace Fabrique solidaire d'Argenteuil.

◆ Présentation de l'observatoire des charges 2015.

◆ Validation du Plan stratégique du patrimoine.

◆ Projet CAP-COOP : 1<sup>ère</sup> journée de travail des groupes collaborateurs et instances représentatives du personnel.



## Avril

### ◆ 19 avril

**INAUGURATION de l'espace Fabrique solidaire de Bezons au 147 rue Édouard-Vaillant.**

◆ Fin du ravalement de la tour Braque et du 4/10 bis Braque (171 et 7 logements à Argenteuil).

◆ **LIVRAISON** des travaux de réhabilitation de l'esplanade Salvador Allende (2<sup>e</sup> tranche, 373 logements à Argenteuil).



## Mai

◆ **LIVRAISON de la résidence Donnet-Lévêque, opération d'acquisition-amélioration (24 logements à Argenteuil).**

◆ Signature du nouveau Plan de Concertation Locative.

### ◆ 10 mai

Atelier et exposition autour du livre *C'est chez nous* à la médiathèque de Bezons.

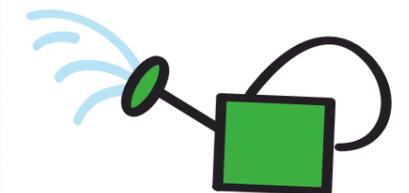
### ◆ 17 & 31 mai

À Argenteuil et à Bezons, 8<sup>e</sup> édition des ateliers Petits jardiniers dans 14 résidences du territoire.

### ◆ 19 mai

Fête des voisins avec 13 amicales et collectifs mobilisés.

◆ Organisation interne : déploiement des équipements smartphones et messagerie auprès des gardiens.



# Les événements marquants

## Juin

### ◆ 2 juin

REMISE DU PRIX SPÉCIAL DU JURY de la construction Durable par le CAUE du Val d'Oise pour la résidence Defresne-Bast (centre-ville à Argenteuil).

### ◆ 17 & 18 juin

Participation à la première édition du tournoi international U9 Argenteuil Cup, organisé par le Racing Football Club d'Argenteuil au stade du Coudray.

### ◆ 24 juin au 2 juillet

À l'occasion de la semaine nationale des HLM, les deux espaces Fabrique solidaire ont proposé : des ateliers papier recyclé, la visite guidée de la chaufferie biomasse de Joliot-Curie (Argenteuil), et deux après-midis de jeux autour du tri avec le syndicat Azur.

### ◆ 29 juin

Assemblée générale annuelle de la Coopérative.

### ◆ 30 juin

Spectacle final des ateliers « Tous en scène » menés depuis plusieurs mois avec les habitants de Joliot-Curie (Argenteuil).



## Juillet-Août

### ◆ 5 & 6 juillet

Visites du logement témoin présenté aux locataires de la résidence Roger-Masson dans le cadre de la réhabilitation (Bezons).

### ◆ 12 juillet

Signature du contrat de réservation VEFA avec Perspective Habitat pour 16 logements en vue d'une revente en PSLA : Villa Vaillant version ZEN (Bezons).

### ◆ 28 juillet

Acquisition d'un immeuble à usage commercial SCI Haie Normande (la Ruche) 1 allée Beethoven, composé de 5 commerces (Argenteuil).



## Septembre

### ◆ 14 septembre

Signature du contrat de réservation VEFA avec Nexity et Primarte pour 60 logements LLS (rue Sampaix à Bezons).

### ◆ 25 septembre

Démarrage des travaux de chemisage de la VMC de la résidence Joliot-Curie (Argenteuil).

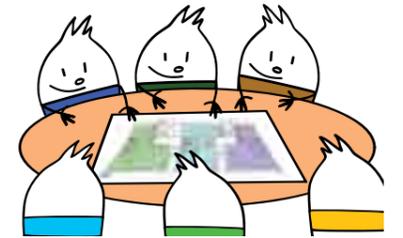
◆ Renouvellement du partenariat avec le GARAC pour la cinquantième année consécutive.

◆ Début de la participation au projet Unis-Citri sous le pilotage conjoint de Citeo et du syndicat Azur et mis en œuvre par Unis-Cité (à Argenteuil et à Bezons jusqu'en juin 2018).

◆ Organisation interne : transferts des archives de l'ancien siège dans un nouveau local dédié.



# de l'année 2017



## Octobre

### ◆ 6 octobre

Projet CAP COOP : séminaire de restitution à l'ensemble des salariés.

### ◆ 13 & 14 octobre

Lancement de la commercialisation de Villa Vaillant version zen, **16 appartements en accession sociale à la propriété (Bezons).**

◆ Signature de l'avenant à la convention de portage des lots des copropriétés du Val d'Argent. (Argenteuil).

### ◆ 16 octobre

Démarrage des travaux de réhabilitation de la résidence Bellevue (176 logements à Argenteuil).

### ◆ 23 octobre

Démarrage des travaux de réhabilitation de la résidence Dunant-Joly (76 logements à Argenteuil).

## Novembre

### ◆ 20 novembre

Démarrage des travaux de construction de la résidence de Mathilde, **25 logements en accession sociale à la propriété (Bezons).**

◆ Concertation locataires pour la réhabilitation de la résidence Hôtel Dieu (93 logements à Argenteuil).



## Décembre

### ◆ 19 décembre

Acquisition du fonds de commerce au 134 rue Michel Carré (Argenteuil).

◆ Dépôt du permis de construire de 13 logements en accession sociale à la propriété (TVA réduite) 10 rue de Seine (Argenteuil).

◆ Dépôt du permis de construire modificatif de 11 logements participatifs en PSLA à Courdimanche (95).

◆ Signature de l'acte d'acquisition en VEFA auprès d'EMERIGE de 29 logements 37 av. G. Péri à Bezons (livraison 2020).

◆ Démarrage des travaux de réhabilitation des 5 logements de la rue de Diane (Argenteuil).

◆ Organisation interne des services : regroupement des services brigade et régie au sein de la direction des relations locataires.

◆ Fête de Noël organisée par le CE pour les salariés et leur famille.



## Une gouvernance sociale et solidaire

### Nos administrateurs engagés

La Coopérative AB-Habitat est gérée par l'Assemblée générale de tous ses sociétaires (locataires, accédants, partenaires socio-économiques, bailleurs sociaux...).

L'Assemblée générale valide les comptes et nomme 18 administrateurs bénévoles. Ils forment le Conseil d'administration qui valide les grandes orientations stratégiques de la Coopérative : comptes financiers, travaux, constructions, loyers,....

### Au 31 décembre 2017, 18 administrateurs composent le Conseil d'administration

- ◆ **Président : M. Dominique LEPARRE (Maire de Bezons),**
- ◆ M. Jean-Albert AMOROS (Action logement)
- ◆ M. Nicolas BOUGEARD,
- ◆ M. Marcel CARLIER (Représentant CNL des locataires),
- ◆ M. Laurent CHARIRAS (Représentant CNL des locataires),
- ◆ M. Christian CHEVE (Coopimmo),
- ◆ Mme Chantal COLIN,
- ◆ M. Philippe DOUCET,
- ◆ M. Christophe FORGET (Caisse d'Épargne Île-de-France),
- ◆ M. Georges FRESNEAU,
- ◆ M. Jean-Luc LANTENOIS,
- ◆ M. Vincent LOURIER (Fédération Nationale des Coopératives HLM),
- ◆ Mme Nadia METREF,
- ◆ M. Georges MOTHRON (Maire d'Argenteuil),
- ◆ M. Christian OURMIÈRES,
- ◆ Mme Florelle PRIO,
- ◆ M. Frédéric RAGUENEAU (Les Habitations Populaires),
- ◆ Mme Christine ROBION.

Enfin, assistent également au Conseil d'administration sans voix délibérative :

- ◆ Quatre représentants des salariés, membres du comité d'entreprise de la Coopérative,
- ◆ Cinq censeurs.

# 18

administrateurs  
au Conseil  
d'administration

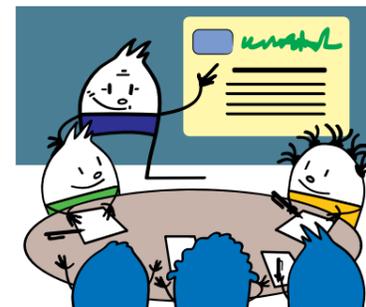
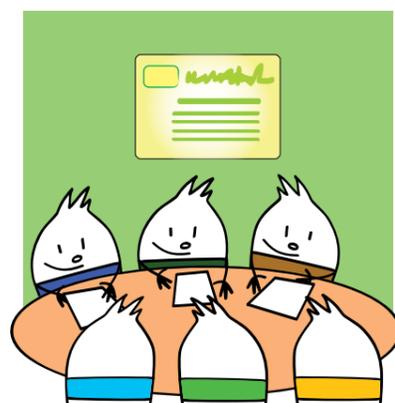


6 séances et  
63 délibérations  
en 2017

**Avec 6 séances du Conseil d'administration et 63 délibérations sur l'année 2017, les administrateurs de la Coopérative ont poursuivi la dynamique d'actions engagée au service des locataires**

L'année 2017 a été marquée par

- ◆ **23 mars**, 20 délibérations, dont :
  - la validation du Plan stratégique du patrimoine (PSP).
- ◆ **11 mai**, 12 délibérations dont :
  - le rapport annuel de gestion (approbation des comptes au 31/12/2016),
  - le rapport d'activités 2016,
  - la révision et la modification du Plan de concertation locative (PCL).
- ◆ **29 juin**, 4 délibérations
- ◆ **17 octobre**, 14 délibérations, dont :
  - la révision des loyers,
  - l'application de la réglementation sur la régularisation des charges récupérables,
  - l'engagement dans la démarche de la Convention d'utilité sociale (CUS) 2018-2023,
  - l'avenant à la convention d'action de portage et de remise à niveau des logements en copropriété dans le cadre du projet de rénovation urbaine du Val d'Argent.
- ◆ **23 novembre**, 3 délibérations, dont :
  - Le Débat d'orientation budgétaire,
  - la politique de refus de vendre des logements HLM.
- ◆ **12 décembre**, 10 délibérations dont :
  - l'approbation du budget 2018,
  - le report d'un an de la CUS avec révision du PSP le cas échéant.



**Les conseils de concertation locative sont composés :**

- ◆ des représentants des associations de locataires (jusqu'à 3),
- ◆ d'un Président du conseil de concertation locative,
- ◆ du Directeur général AB-Habitat ou de son représentant,
- ◆ de représentants des services d'AB-Habitat.

**L'enveloppe financière annuelle accordée aux associations de locataires s'est montée en 2017 à 21 422 €, répartis en fonction de la représentativité respective de chacune des associations.**

**Notre concertation locative s'appuie sur des représentants des locataires**

La révision du Plan de concertation locative (PCL) a été validée par le Conseil d'administration du 11 mai 2017 ainsi que par l'ensemble des associations représentatives présentes sur le patrimoine d'AB-Habitat.

- ◆ Il détermine les conditions et les moyens alloués pour l'exercice de la concertation locative.
- ◆ Il définit les compétences du Conseil de concertation locative en matière de consultation.
- ◆ Il tient compte de la loi n°2017-86 du 27.01.2017 relative à l'Égalité et à la Citoyenneté fixant à 2 € par logement le montant de la subvention. Elle est répartie entre les associations de locataires représentatives sur le patrimoine et proportionnellement aux résultats obtenus lors des dernières élections de décembre 2014.

**Depuis de nombreuses années, une politique de concertation forte est développée avec les habitants.** 37 amicales de locataires présentes sur le patrimoine permettent à AB-Habitat d'associer les locataires à la réflexion menée sur les projets en matière de travaux et d'amélioration du cadre de vie.

Les Conseils de concertation locative locaux sont réunis au moins une fois par an, sur convocation d'AB-Habitat ou sur demande des représentants des associations représentatives des locataires et membres du Conseil de concertation locative, afin :

- ◆ **d'informer** sur la gestion et l'organisation d'AB-Habitat et de ses structures de proximité.
- ◆ **d'échanger** sur des thématiques d'ordre général concernant l'ensemble de nos résidences.
- ◆ **de prendre l'avis** des représentants des locataires sur les projets ayant une incidence sur les loyers et charges, ainsi que sur les opérations de démolition/reconstruction.



**5 réunions en 2017 ont associé plus de 100 personnes.**



## Une gestion de proximité pour favoriser le bien-vivre ensemble

Plus de 170 collaborateurs sont engagés au quotidien pour accompagner les habitants au cœur même des résidences

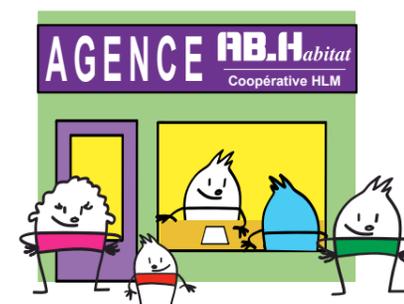
C'est une mobilisation au plus près de la vie quotidienne des locataires, avec le soutien des services supports (du siège, de la régie-brigade...). Dans un environnement complexe et parfois déstabilisant, les équipes travaillent avec un savoir-être en cohérence avec notre mission d'intérêt général.

### Quatre agences de proximité maillent le territoire

Les 4 agences proposent aux locataires tous les services permettant de répondre aux questions de la vie quotidienne, de l'entrée du locataire dans son logement à sa sortie : signature et gestion du bail locatif, traitement des demandes techniques et administratives, aide apportée aux locataires dans la résolution des difficultés, notamment en matière d'impayés de loyers, de troubles de jouissance et de voisinage.

Dans chaque agence, trois à quatre « **chargées de gestion locative** » sont les interlocutrices privilégiées des locataires qui y résident.

**Deux techniciens** y assurent la gestion des états des lieux et la maintenance curative des logements, avec **un/une secrétaire technique** qui traite les réclamations techniques notamment sur demande des gardiens. Les « **chargé/es de relations locataires** » assurent l'accueil physique, l'accueil téléphonique, les encaissements, la gestion des épaves et autres stationnements gênants et diverses missions administratives. Ils sont tous coordonnés par **un directeur(trice) d'agence**, encadrant par ailleurs la vingtaine de gardiens et coordonnateurs gardiens sur le patrimoine de l'agence.



+ de  
**170**  
collaborateurs  
de proximité



### Nos gardiens, aidés par des aides-gardiens et des ouvriers polyvalents, assurent une présence permanente

Premiers représentants de la Coopérative sur les territoires, ils réalisent l'entretien courant des résidences : nettoyage, rotation des conteneurs à ordures, entretien des espaces verts, petites réparations, gestion des intervenants extérieurs, contrôles de sécurité.

Environ une semaine par mois, ils assurent tout au long de la nuit et du week-end des astreintes, pour le patrimoine de 4 à 7 gardiens selon les secteurs : ils sont alors mobilisables à tout instant, sur appel de la plate-forme d'urgence mise à disposition des locataires, pour une intervention immédiate et urgente d'ordre technique (fuite de gaz, inondation, etc).

Avec une ancienneté moyenne de 15 ans, plus de la moitié des gardiens ont plus de 50 ans. Du fait des tâches répétées et physiques, cette population a un taux d'absentéisme supérieur à la moyenne des personnels et des pathologies restrictives qui ont conduit à positionner une vingtaine de personnels en complément sur les sites : des **aides-gardiens**, qui réalisent des interventions de nettoyage, de « sur-entretien », de gestion des ordures ménagères, et des **ouvriers polyvalents de la Brigade** pour la remise en peinture des parties communes et l'entretien des espaces verts.

**86** gardiens sont logés au cœur même des résidences pour assurer, au quotidien, un service de proximité, attaché à l'hygiène, à la propreté et au lien social de leurs résidences.

- ◆ 23 gardiens logés (dont 1 hors secteur) pour le centre ville.
- ◆ 20 gardiens logés pour le secteur de Bezons.
- ◆ 19 gardiens logés pour le secteur d'Orgemont.
- ◆ 22 gardiens logés pour le secteur du Val d'Argent.



En 2017, un nouveau pas est franchi dans l'informatisation des procédures.

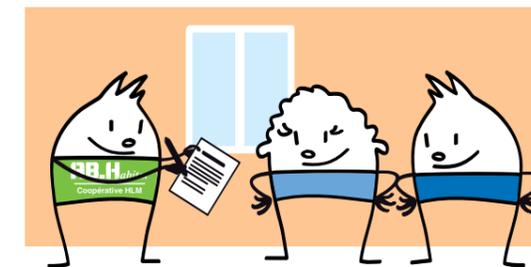
Après le développement d'un système de SMS automatisés (sur le volet technique) favorisant la transmission des informations auprès du gardien (pour qu'il soit toujours au fait des événements se déroulant dans sa résidence), depuis le mois de mai 2017, chaque gardien est équipé d'un smartphone et d'une boîte mail. Cela permet des échanges plus suivis et de meilleure qualité avec les services internes.

### Un service technique réactif

Positionné au sein de la Direction des relations locataires, avec 11 collaborateurs, le service technique est chargé des études et du contrôle de l'exécution de toutes les opérations de GE (gros entretien) non programmées, de commerces et copropriétés, de petites réhabilitations de moins de 30 logements et d'accessibilité handicapés, de la conception à la réalisation des travaux.

Pendant la phase de conception, le service technique réalise des études et des diagnostics techniques avant travaux (plans, rapports, programme travaux, sinistres lourds...). Il présente des préconisations d'interventions ou des rapports de synthèse suite aux visites sur site, élabore des pièces écrites pour la passation des marchés de travaux en maîtrise d'ouvrage direct et transmet les demandes de permis et de déclarations préalables de travaux auprès des mairies.

Pendant la phase de réalisation, le service technique planifie et assure l'organisation et le pilotage des chantiers jusqu'à leur terme (suivi des études d'exécution dans le respect des règles de sécurité et de qualité). Il anime des réunions et rédige des comptes rendus de chantier, pilote et coordonne les entreprises et les intervenants, surveille les coûts, fait respecter les délais et réceptionne les travaux. De plus, le service technique a réalisé le diagnostic technique du patrimoine qui permettra de programmer les travaux à venir. Il travaille en transversalité et conseille les équipes internes de la Coopérative.



### Nos techniciens état des lieux conseillent depuis l'arrivée jusqu'à la sortie

Les techniciens état des lieux interviennent auprès des locataires : à l'arrivée pour réaliser l'état des lieux d'entrée dans le logement, lors du congé pour proposer la « visite conseil » préparatoire au départ du logement, et lors des états des lieux de sortie à la fin du bail.

- ◆ En 2017, 979 états des lieux et 102 visites-conseils ont ainsi été menés.
- ◆ 372 EDL réalisés au centre-ville ainsi que 48 visites conseils. Avec un coût moyen de remise en état des logements de 1 902 €.
- ◆ 167 EDL réalisés à Bezons ainsi que 39 visites conseils. Avec un coût moyen de remise en état des logements de 3 370 €. (Les coûts de remise en état plus importants que sur les autres agences s'expliquent par un plus grand nombre de logements non réhabilités).
- ◆ 177 EDL réalisés à Orgemont ainsi que 10 visites conseils. Avec un coût moyen de remise en état des logements de 2 008 €.
- ◆ 263 EDL réalisés au Val d'Argent ainsi que 5 visites conseils. Avec un coût moyen de remise en état des logements de 3 247 €.

En 2017, 30 gardiens ont suivi une formation à la conduite d'un état des lieux d'entrée sur tablette. Ils ont réalisé près de 150 états des lieux dématérialisés sur la période. Le déploiement de ce dispositif devrait se poursuivre en 2018.



## Les ouvriers de la Brigade participent à l'entretien des résidences

L'intervention **des 8 agents composant la Brigade** consiste à entretenir des résidences en soutien à certains gardiens, sur demande des directeurs d'agence. Ils réalisent des travaux dans les espaces verts (taille, tonte, petit élagage, ramassage de feuilles, déneigement). Ils assurent des travaux de peinture dans les caves, parkings en sous-sol, ainsi que dans les locaux communs résidentiels (LCR).

Ils sont regroupés avec le personnel de la Régie depuis la fin de l'année 2017.

## Les ouvriers de la Régie interviennent dans les parties communes et veillent à la qualité du cadre de vie

♦ **La maintenance au quotidien des résidences** est assurée par des équipes techniques formées et rompues aux techniques de détection des pathologies des bâtiments et de la maintenance technique, quels que soient les corps d'état.

♦ **Les 8 ouvriers de la régie de travaux** concourent quotidiennement à maintenir un patrimoine de qualité, et assurent au locataire le meilleur confort dans son logement et dans sa résidence. Ils interviennent notamment pour remettre en état les logements après le départ des anciens occupants et pour assurer certaines réparations dues aux locataires.

♦ **En 2017, 86 interventions** ont été menées pour la remise en état des logements vacants en TCE (plomberie, électricité, menuiserie, serrurerie, carrelage et sanitaires), pour un montant de 150 000 €.

♦ **Depuis 2017**, il est proposé aux ménages de réaliser eux-mêmes les travaux d'embellissement (remise en peinture, réfection des sols) réalisables avant l'entrée dans les lieux, moyennant un remboursement afin que la famille qui arrive s'approprie son lieu de vie (sur présentation des justificatifs à hauteur de 100 €TTC par pièce du logement).



### Les parkings entretenus sont un enjeu de tranquillité résidentielle

De nombreux travaux d'amélioration et de sécurisation des parkings sont réalisés chaque année, notamment par la Brigade, afin de contribuer à améliorer leur attractivité.

6 314 emplacements de stationnement sont proposés à la location.

Les parkings situés en surface sont résidentialisés, modernisés, sécurisés et mis en location au profit des locataires.

Ces emplacements de stationnement sont par ailleurs entretenus annuellement par le passage d'une balayeuse motorisée prévue à cet effet.

**300 000 €**  
ont été consacrés à  
la maintenance technique  
dans les parties communes.

(Régie et service technique  
des agences)



### Le Service Plus dédié aux locataires

Depuis 2011, cette même régie propose, dans le cadre de son « **Service Plus** », la possibilité aux locataires de faire réaliser des petits travaux d'amélioration et de confort du logement. Ces réparations locatives sont réalisées dans « les règles de l'art » à des coûts maîtrisés.

En 2017, 108 locataires ont bénéficié des interventions du « **Service Plus** » pour des travaux divers avec une très forte intervention en matière de plomberie et de sanitaires.



♦ **Plus de 90 % des utilisateurs** ont exprimé leur satisfaction quant à la conformité des travaux à leurs attentes. Près de 9 locataires sur 10 referont appel à ce service ou le conseilleraient à des voisins.

♦ **Une mise à jour des tarifs** de ce Service Plus a été proposée lors des Conseils de concertation locative de décembre 2016. Cette nouvelle tarification a été déployée au 1<sup>er</sup> février 2017.



## Promouvoir l'équilibre des territoires par notre présence

### AB-Habitat contribue à la mixité sociale et à l'égalité des chances sur le territoire

Notre offre de logements répond aux attentes des habitants, aux contraintes des territoires et aux besoins de mixité sociale. Nous sommes engagés dans la lutte contre le mal-logement et notamment dans le relogement des candidats DALO et des familles labellisées accords collectifs au titre du PDALPD, et ce sur l'ensemble de son patrimoine en veillant au respect de la mixité sociale. La présence de notre directrice des politiques sociales et locatives comme commissaire de la commission DALO permet une réactivité dans les réponses à apporter aux dossiers examinés.

♦ **Notre politique de développement de l'offre locative** doit être bénéfique pour tous, au travers notamment d'une politique sociale active, se traduisant par une diversité d'engagements.

♦ **118 attributions ont été effectuées au titre du DALO** et des accords collectifs pour un objectif annuel de 161 (soit 73% des objectifs) représentant ainsi 19% des attributions.

♦ Cependant, concernant les locataires entrés en 2017, 79% des attributions se sont faites au profit des locataires ayant moins de 60% des plafonds de ressources. En 2016, ils étaient 71% soit une hausse de 8 points démontrant la fragilisation des demandeurs de logement et de nos locataires en demande de mutation.

## L'insertion économique et le développement social, vecteurs d'intégration sociale

L'accueil de stagiaires, de jeunes en service civique et de jeunes en contrats de professionnalisation, formalise nos engagements pour l'emploi. Les salariés d'AB-Habitat se positionnent comme des tuteurs en assurant un transfert de compétences.

Par ailleurs, AB-Habitat met en place, en collaboration avec des structures d'insertion partenaires, des chantiers d'insertion permettant à des locataires et habitants du territoire éloignés de l'emploi de bénéficier d'un dispositif d'insertion et d'apprentissage des techniques du bâtiment en réalisant des travaux de réfection et d'aménagement de locaux appartenant à la Coopérative.

♦ En 2017, un chantier mis en œuvre par l'association ABC Formation a permis à 5 jeunes en insertion de participer à la rénovation d'un local LCR d'une résidence de Bezons.

♦ Un partenariat entre AB-Habitat et les Restos du Cœur, via la signature d'une convention en 2017, a permis aux locataires étant dans l'impossibilité physique et/ou matérielle de réaliser des travaux d'entretien de leur logement de bénéficier de l'intervention de personnes en insertion pour la réalisation gratuite de travaux locatifs de remise en état de leur logement. 5 familles ont pu bénéficier de ce dispositif.

♦ De plus, des clauses d'insertion sont prévues dans l'ensemble de nos marchés permettant à des personnes logées dans nos résidences et plus généralement sur les territoires d'implantation du patrimoine d'AB-Habitat de contractualiser avec les entreprises sur les chantiers en cours.

♦ En 2017, 3 577 heures d'insertion ont été effectuées via 7 chantiers avec respectivement 1 601 heures d'insertion réalisées à Argenteuil (3 chantiers) et 1 976 heures à Bezons (4 chantiers), permettant ainsi de faire travailler 30 candidats ayant permis pour certains d'aboutir à 15 contrats à durée déterminée.

L'option la plus choisie par les entreprises est le recours à une Entreprise de travail temporaire d'insertion (67%).

## Notre activité a des impacts sociaux forts

La Coopérative poursuit son engagement social avec l'emploi de TIG (Travaux d'intérêt général).

En 2017, nous avons reçu 23 personnes en TIG, soit un total de 1 968 heures pour des personnes majeures envoyées par le Service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), 1 TIG par Mars 95 pour 65 heures, 5 mesures réparatoires pour 200 heures par l'UEMO (Unité éducative en milieu ouvert) de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ).

Ces TIG sont encadrés dans leur activité professionnelle par des gardiens (92 jours) ou par le responsable de la brigade (190 jours).

AB-Habitat accueille aussi des stagiaires non rémunérés, préparant le CAP Gardien d'immeubles, en partenariat avec des organismes de formation.

Un chargé de mission gardiennage coordonne les stages pratiques d'hommes et de femmes, souvent en reconversion professionnelle, souhaitant obtenir le CAP de gardien.

En 2017, il a pu accueillir 33 stagiaires proposés par le GRETA, le GMG, le SFMAD et l'AFPA. La formation pratique sur le terrain est assurée par des gardiens volontaires.

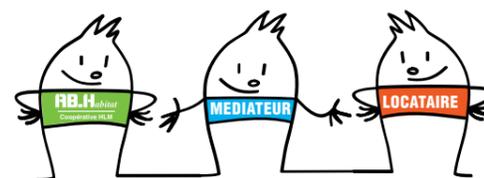
## Le médiateur au service de la relation locataires

Le recours à la médiation représente un mode alternatif de résolution des difficultés entre AB-Habitat et le locataire.

Le médiateur aide à restaurer le dialogue entre les locataires et la Coopérative, il contribue donc à régler à l'amiable des désaccords sans avoir recours à des procédures lourdes.

En 2017, 93 demandes de médiation reçues, parmi ces requêtes 84 demandes étaient recevables, et 9 demandes de locataires ont été réorientées vers d'autres institutions, associations, organismes... Environ 83% des sollicitations émanent directement des locataires.

Alors qu'en 2016 et en 2017 les missions du médiateur ont été recentrées sur les seuls conflits de voisinage, en 2018, une redéfinition de ses missions sera effectuée pour élargir son champ d'action.



## Nos actions de prévention et nos partenariats

En lien étroit avec les villes, les services de l'État et les associations, nous veillons à assurer la tranquillité résidentielle. À ce titre, AB-Habitat s'inscrit pleinement dans le postulat développé par l'Union sociale d'habitat, à savoir être « Acteur de la tranquillité résidentielle et partenaire de la sécurité ».

♦ Le dispositif d'abattement TFPB consiste à engager les bailleurs sociaux, en contrepartie d'un abattement de 30% sur la Taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) situées dans un Quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), à mettre en place sur ces mêmes quartiers des actions permettant d'améliorer le cadre de vie des locataires et leur qualité de vie au quotidien.

♦ Les habitants, via leurs représentants (Conseil citoyen...) participent au suivi et à l'évaluation des actions.

♦ L'État a réengagé ce dispositif, pour une durée de 5 ans en signant le Contrat de ville (2015-2020).

Actions communes à tous les QPV du patrimoine d'AB-Habitat (soit 6 248 logements, dont 2 828 sur l'Agence du Val d'Argent)

♦ Renforcement de la présence du personnel de proximité : gardiennage et surveillance, médiateur, observatoire de la sécurité,

♦ formation / soutien des personnels de proximité : développer les connaissances et compétences sur le service rendu aux locataires, l'appropriation de la démarche qualité,

♦ sur-entretien : renforcement du nettoyage, réparation du bris de vitres (équipements vandalisés), activités de la Brigade,

♦ gestion des déchets et des encombrants,

♦ tranquillité résidentielle : suivi tranquillité résidentielle par le bailleur et veille sécuritaire sur le bâti,



♦ **concertation et sensibilisation des locataires** : soutien aux Conseils de concertation locative, informations pratiques (animaux nuisibles, moyens de paiement, entretien du logement, assurances locatives et réduction des risques de sinistres, respect des stationnements...),

♦ **animation, lien social et vivre ensemble** : actions d'insertion pour divers travaux dans le patrimoine, avec intervention de TIG, actions d'accompagnement social spécifique, suivi de l'insertion par l'activité économique, ateliers Petits Jardiniers, participation à la Fête des voisins, actions partenariales, deux espaces Fabrique solidaire...

♦ **petits travaux d'amélioration de la qualité de service** : Service Plus (petits travaux locatifs à coût minimal), travaux de sécurisation.

**AB-Habitat a mis en place des partenariats avec les associations et divers organismes œuvrant dans le domaine du logement et du cadre de vie et également dans le renforcement du lien social.**

À titre d'exemple :

♦ **Mise en place d'un théâtre participatif**, co-conçu avec les locataires, déployé en 2017 sur la résidence Joliot-Curie à Argenteuil axé sur les questions du vivre-ensemble ; un projet dans cette même résidence intitulé « Bar à sons » a été mis en place pour sensibiliser sur les nuisances sonores,

♦ **proposition d'activités sportives** au cœur des résidences en partenariat avec l'Argenteuil Football Club et le Racing Football Club d'Argenteuil pour initier au sport, apprendre le respect d'autrui et favoriser le lien social,

♦ **partenariat avec le Centre social Doisneau à Bezons** visant au renforcement du lien social notamment à destination des locataires du quartier de l'Agriculture,

♦ **renforcement d'actions** permettant de fédérer l'ensemble des acteurs locaux sur des projets communs au sein des quartiers, créant du lien social et sensibilisant les jeunes au respect du patrimoine avec pour objectif une diminution de la malveillance et des incivilités,

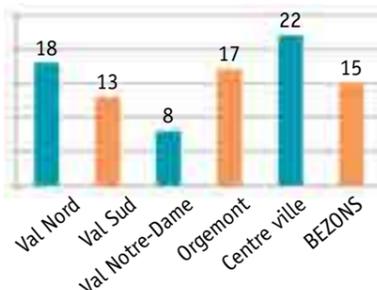
♦ **poursuite du partenariat avec les villes d'Argenteuil et Bezons** dans dans le cadre de la gestion urbaine et sociale de proximité.



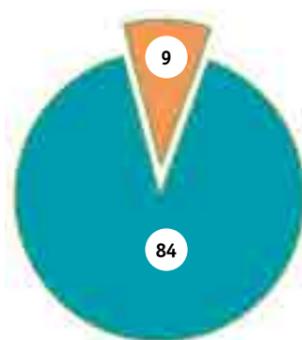
### La répartition géographique des demandes auprès du médiateur en 2017 :

Les secteurs représentant le plus grand nombre de demandes sont ceux ayant des projets de réhabilitation (Sisley, Clémenceau, Renoir, Coudray pour le Val Nord, Joliot-Curie pour Orgemont, Allende pour le centre-ville...).

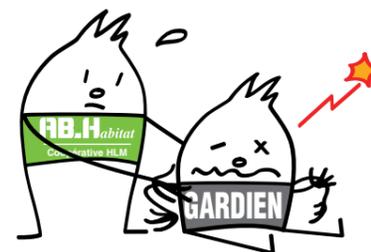
Le poste de médiateur garantit la qualité de la relation locataires et une réponse immédiate lorsqu'un locataire sollicite un avis complémentaire. Bien que 84 dossiers soient comptabilisés, la prise en charge d'un dossier peut nécessiter plusieurs interventions jusqu'à la clôture du dossier. Ses actions s'effectuent en lien étroit avec les agences et le service contentieux.



DEMANDES 2017



■ recevables  
■ réorientées



Afin de marquer l'intransigeance d'AB-Habitat face aux problématiques de troubles, et bien que la résorption de ce phénomène demeure difficile et complexe, 20 procédures ont été engagées en 2017, 4 expulsions pour troubles ont été effectives et 3 départs volontaires suite à l'engagement de procédures.

### Une vigilance constante face aux troubles et aux agressions

Conformément à notre politique et à nos pratiques de prévention, de dissuasion et de répression des faits d'incivilités, de lutte contre les infractions et la délinquance et de développement du « bien-vivre ensemble » dans nos résidences, **AB-Habitat engage systématiquement des procédures** tant au civil (convocations, mises en demeure, sommations d'huissiers, assignations, expulsions) qu'au pénal (condamnations, interdictions de paraître, dommages et intérêts).

**Les agressions verbales, les menaces et autres insultes sont le fait de demandeurs de logements ou de mutations, de locataires eux-mêmes** tels que des **personnes rencontrant des difficultés en lien avec le contrat de location** (réparations locatives, pannes d'équipements, impayés,...), des **personnes atteintes de troubles du comportement** (phénomène en augmentation constante), parfois des trafiquants (résine de cannabis, recels,...).

Nombre d'incidents résultent ainsi du **manque de respect des règles de vie** en société et du **non-respect du bail et du règlement intérieur des résidences** (tapages, stationnements anarchiques et illégaux ...) qui font l'objet de remarques des gardiens ou/et de l'agence voire du siège et qui entraînent des réactions condamnables.

Cela s'est traduit par exemple par :

♦ **des gardiens pris à parti et agressés** sur le secteur du Val Notre-Dame, d'autres qui font l'objet d'insultes ou de pressions de la part des dealers et autres perturbateurs (exemples de résidences à Bezons ou Argenteuil au centre-ville ou au Val d'Argent), dont certains sont des enfants ou des ayants-droit de locataires,

♦ **des personnels d'accueil régulièrement insultés et menacés** notamment en agences, par exemple au centre-ville, au Val d'Argent et à Orgemont ce qui a parfois nécessité l'intervention des services de police comme à Orgemont,

♦ **une directrice d'agence qui a été menacée et insultée** (l'auteur des faits a été condamné au pénal et l'expulsion de la famille réalisée au civil).

Pour conforter la lutte contre ces phénomènes, AB-Habitat s'appuie sur ses **prestataires** (huissiers, avocats,...) et **partenaires** (USH, AORIF, Fédération des Coops,...) ainsi que sur les **services de l'État** (préfecture, sous-préfecture, DDSF, PJJ et SPIP,...).

De même, dans le domaine de la prévention et de la lutte contre la délinquance, AB-Habitat participe activement aux CLSPDR et aux cellules de veille tant à Argenteuil qu'à Bezons, réunions qui se tiennent en principe 3 à 4 fois par an, au niveau des villes et de leurs quartiers, ainsi qu'à de nombreuses commissions et groupes de travail au niveau national et régional dans le domaine de la tranquillité publique et résidentielle ainsi que de la sécurité (CIPDR-USH-AORIF-PSQ).



## Participer à la dynamique des quartiers, c'est aussi y maintenir les services de proximité

### Les copropriétés bénéficient également des engagements d'AB-Habitat, acteur incontournable du territoire

AB-Habitat est propriétaire de **98 logements dans 21 copropriétés**. 23 copropriétés sont gérées par la Coopérative qui, depuis de nombreuses années, a développé **un métier de Syndic : 855 lots** (351 copropriétaires) sont ainsi gérés, générant **140 133 € d'honoraires en 2017**.

◆ Par ailleurs, engagé dans une convention triennale avec l'ANRU et la ville d'Argenteuil, **AB-Habitat a acquis 21 logements sur trois ans** en très mauvais état, situés dans des copropriétés très dégradées du Val d'Argent. Après avoir relogé leurs occupants dans des logements décentes et répondant à leurs capacités financières (6 relogements dont 1 en 2017), la Coopérative a accompagné les copropriétaires et les syndic pour la requalification de leurs copropriétés (OPAH et PDS). En 2017, les quatre bâtiments concernés ont été entièrement ravalés et toutes les fenêtres ont été changées. AB-Habitat a ensuite remis en état 18 des 21 logements acquis : plomberie, électricité, sanitaires, peintures, sols...

◆ Un avenant à la convention avec la ville d'Argenteuil a été signé en octobre 2017 permettant la commercialisation de 9 appartements.

### Les commerces de proximité dynamisent les quartiers et apportent un réel service à nos résidents

Convaincu qu'un dynamisme commercial apporte des services à nos locataires et de la vie dans le quartier, AB-Habitat prévoit systématiquement, dans ses opérations de développement, des locaux pour des commerces de proximité, des bureaux et services en pied d'immeuble (commerces de bouche, professions libérales, associations).

◆ Avec **383 locaux d'activités** (commerciaux, professionnels, associatifs et institutionnels), AB-Habitat poursuit sa politique en faveur d'une offre commerciale et d'activité répondant au mieux à l'attente des habitants, générant **2 678 563 € de chiffre d'affaires**.



#### En 2017, 21 nouvelles activités :

- ◆ 5 commerces de service à la personne ou aux entreprises,
- ◆ 9 commerces « métiers de bouche »,
- ◆ 1 commerce équipement de la maison ou de la personne,
- ◆ 2 cabinets médicaux ou paramédicaux (infirmière, pédiatre),
- ◆ 4 associations de quartier.



#### En 2017, dans les espaces Fabrique solidaire

Environ **200 familles** ont bénéficié des actions à Bezons (ouvert en avril 2017).

Environ **800 familles** ont bénéficié des actions à Argenteuil.

#### Des actions ou ateliers récurrents

◆ Ateliers couture, ateliers informatique, ateliers initiation à la peinture, ateliers cuisine, les jeudis bleus pour les seniors, club La Fabrique à lire, café bla bla, discu'thè, ateliers créatifs, ateliers pédagogiques.

#### Des actions ou ateliers ponctuels

◆ Atelier art floral, discussion autour de l'entretien d'embauche, des mots pour s'exprimer, conversation en français, expo photos (suite à des ateliers), initiation au rugby, diverses sorties/découvertes, ateliers gourmands, journées portes ouvertes, semaine de la femme, ateliers artistiques, ateliers ruche, ateliers retap'meuble, atelier nutrition, atelier recycl'malin, soirée repas partagés avec les amicales, participation aux animations estivales dans les quartiers (exemple à Bezons : Roger Masson, Victor Hugo... ; à Argenteuil : 33 château, Val d'Argent...).

#### Des goûters partagés et animations en pied d'immeuble ont permis d'aller à la rencontre des locataires

◆ Exemple de résidences concernées à Bezons : Roger Masson, Auguste Delaune, Rosenberg, Dulcie September, Sycomores, Joliot-Curie, Victor Hugo, les Lilas, Henri Groues, Bellevue...

◆ Exemple de résidences concernées à Argenteuil : 33 Château, Prunet, Paul Eluard, square Anjou, AG Belin, Monmousseau, Barbusse/Lévêque, Saints-Pères, Joliot-Curie, les résidences du secteur Val Notre-Dame...



### Deux espaces Fabrique solidaire pour encourager les partages et le bien-vivre ensemble des locataires

Les deux espaces conviviaux, ouverts à Argenteuil et à Bezons, à destination des locataires, s'inscrivent en complémentarité avec les acteurs des quartiers et les actions déjà développées au sein d'AB-Habitat et/ou sur le territoire.

◆ Ce projet s'inscrit dans la politique de la Ville et dans le cadre des engagements forts pris par la Coopérative dans sa convention d'utilité sociale. Ces structures permettent aux personnes accueillies de lutter contre l'isolement en favorisant un accueil convivial, des échanges interpersonnels, la mixité et les liens inter générationnels, dans la perspective de valoriser leur « **estime de soi** » et améliorer le « **vivre ensemble** ».

◆ Ainsi, en 2017 aussi bien sur Argenteuil que sur Bezons (inauguration de l'espace le 19 avril 2017), la mobilisation quotidienne d'agents d'AB-Habitat et de locataires bénévoles a permis la tenue de divers ateliers et moments de convivialité autour de thèmes variés. Les animations effectuées cette année ont été riches et ont confirmé le positionnement de la Fabrique solidaire comme des espaces de vie, de lien social, de convivialité et de proximité.





## Accompagner les locataires dans leur parcours de vie

### La diversité de nos locataires confirme notre volonté de mixité sociale

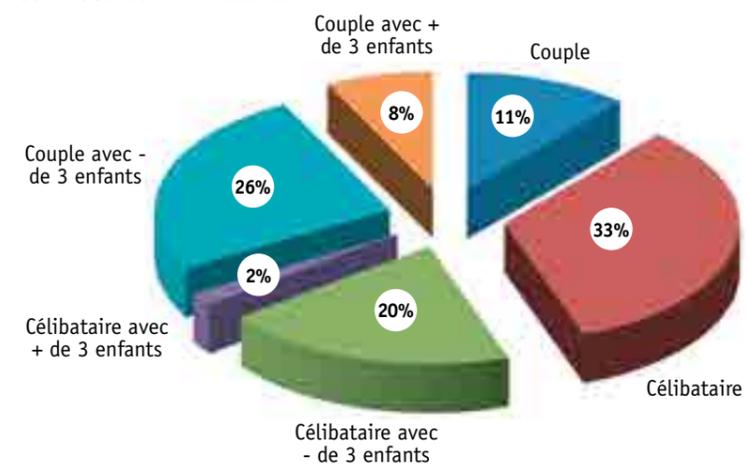
Pour offrir des logements adaptés aux évolutions socio-économiques de la société et aux nouveaux besoins des locataires, l'analyse de l'enquête biennale d'Occupation du parc social (OPS) permet d'avoir une idée précise de la composition et des situations des familles que nous logeons. Imposée par l'État et réalisée chaque année, l'enquête sur le surloyer de solidarité vise à vérifier que le niveau de revenu des habitants du parc ne dépasse pas les plafonds de ressource.

### L'enquête annuelle « OPS » permet de mieux connaître les habitants de notre patrimoine

Beaucoup d'enfants résident sur le patrimoine : au total 56% du parc est occupé par des familles avec enfants.

- ♦ Une répartition égale entre les isolés sans enfant et les couples avec enfants, respectivement 1/3 chacun ;
- ♦ 22 % du parc est occupé par des familles monoparentales ;
- ♦ 11 % des locataires sont des couples sans enfant et 33 % sont des personnes isolées.

#### COMPOSITION FAMILIALE



# 7857

enfants (de moins de 18 ans) logent dans nos résidences

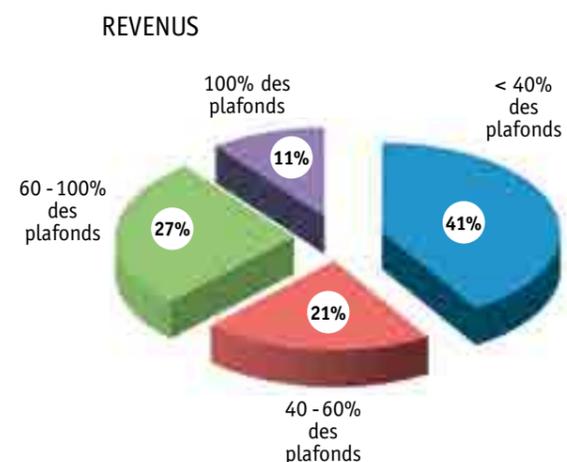
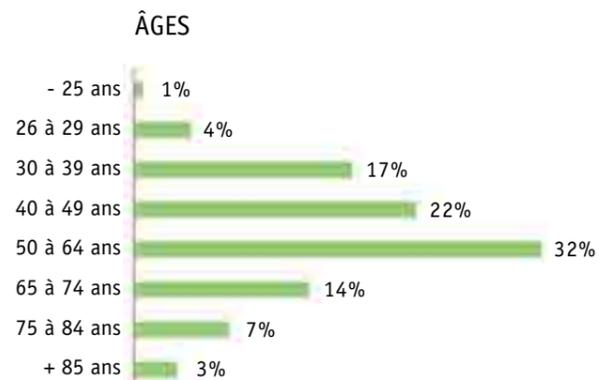
## Nos locataires sont de plus en plus âgés

- ♦ La majorité des titulaires du bail ont entre 40 et 64 ans (54% du patrimoine) ;
- ♦ Seulement 5% des locataires ont moins de 30 ans ;
- ♦ 24% des ménages ont 65 ans ou plus ;
- ♦ 10% des locataires sont âgés de plus de 75 ans.

## Leurs revenus sont largement inférieurs aux plafonds réglementaires

- ♦ Un peu moins de deux tiers des ménages disposent de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources et 41% sont en grande fragilité puisqu'ils disposent de moins de 40% des plafonds ;
- ♦ 27% des ménages ont entre 60 et 100% des plafonds de ressources ;
- ♦ Seulement 11% ont des revenus supérieurs à 100% des plafonds.

Une grande majorité des occupants d'AB-Habitat sont actifs et disposent de ressources stables, mais certains ne bénéficient que d'emplois précaires (intérim, CDD, temps partiels..).



## Des enjeux d'adaptation et d'accompagnement

### L'adaptation des logements permet aux locataires de rester dans leur lieu de vie

La Commission contentieuse et de prévention de l'exclusion (CCPE) est également l'instance qui statue sur l'adaptation des logements, nécessaire suite aux pertes de mobilité et sur les travaux dans les logements des locataires ayant un bail de plus de 30 ans.

42 dossiers de demande, accompagnés de justificatifs médicaux fournis par les locataires, ont été instruits en 2017.

35 ont reçu des avis favorables, et 121 887,08 € ont été alloués aux travaux d'adaptation (remplacement de la baignoire par une douche, adaptation des sanitaires).

En complément, 14 familles ayant emménagé il y a plus de 30 ans dans leur logement ont bénéficié de travaux de remise en état pour un montant de 24 370,27 € (électricité, plomberie, équipements sanitaires, carrelages et peintures).

## L'accompagnement des locataires vise à permettre leur maintien dans le logement

Pour manifester sa volonté forte d'aider les familles dont la situation s'est aggravée depuis quelques années, AB-Habitat s'implique en amont dans le suivi des locataires en difficulté, notamment par :

- ♦ **La prévention des impayés de loyers** : dès l'impayé constaté, la chargée de gestion locative (CGL) qui suit le ménage concerné organise une entrevue, pour analyser au plus tôt les causes et les solutions possibles, un impayé maîtrisé au plus tôt étant plus aisé à résorber. Les CGL, installées dans les quatre agences se mobilisent au quotidien auprès des locataires en difficulté et auprès des partenaires pour tenter de trouver des solutions pour solvabiliser les ménages, y compris vis-à-vis du paiement des charges individuelles. Différentes actions sont menées pour permettre de résorber la dette durant la phase contentieuse, par les chargés du contentieux, pour éviter l'expulsion.

- ♦ **L'inscription de la Coopérative dans les dispositifs partenariaux** d'aide au logement des personnes défavorisées (PDALPD,...).

- ♦ **L'accompagnement par une conseillère** en économie sociale et familiale.

- ♦ **La participation financière** au Fonds de solidarité logement.

- ♦ **Le partenariat** avec les services de la CAF.

- ♦ **L'aide au déménagement dans le cadre de la mobilité incitée** : cette aide permet de faire adhérer les locataires, âgés de plus de 65 ans et/ou reconnus handicapés, en sous occupation (qu'on ne peut contraindre, eu égard à la loi MOLLE) à muter. En effet, le relogement est parfois psychologiquement difficile à accepter (en particulier les locataires qui ont vu leurs enfants grandir dans ce logement, ou malheureusement ont vécu des décès douloureux).

- ♦ **La prise en compte des problématiques de mobilité** et des situations de handicap.

- ♦ **Les travaux effectués dans les logements** de locataires vivant depuis au moins 30 ans dans leur logement.



## Attribution : favoriser l'accès à un logement adapté à chaque situation

Les membres de la Commission d'attribution des logements en 2017 ont examiné 840 dossiers de primo-demandeurs et de demandeurs de mutation lors de 16 commissions.

### Sur ces 840 dossiers

- ♦ **824** étaient présentés par AB-Habitat et les divers réservataires et concernaient des primo-demandeurs ou des demandeurs de mutations ;
- ♦ **15 demandes de transfert de bail** suite au décès du locataire en titre ont été présentées. Sur ces 15 dossiers, 11 ont été acceptés et 4 ont fait l'objet d'un refus, avec possibilité de relogement de la part d'AB-Habitat ;
- ♦ **1 demande de co-titularité** a été entérinée par la CAL, étant observé que ce type de dossier est présenté aux membres de la CAL à titre informatif. Un avenant au contrat de bail est signé mais il ne s'agit pas d'une nouvelle entrée dans les lieux.

**620** dossiers ont été acceptés sur la totalité des CAL à Argenteuil et à Bezons.

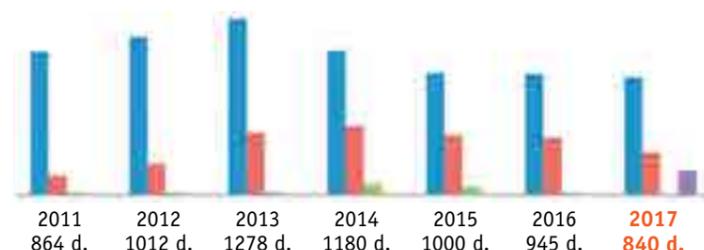
224 dossiers ont reçu un avis de non-attribution, dont 4 demandes de transferts de bail. Ces nombreuses non attributions sont bien souvent liées au fait que plusieurs candidats (jusqu'à 3) sont proposés sur un même logement.

Au 31/12/2017, sur les 620 candidats acceptés en 2017, seuls 598 ont signé un bail en 2017.

Ce décalage provient du fait que certains candidats passés en CAL en fin d'année ne peuvent signer leur bail que début 2018.

Sur les 620 dossiers acceptés, 16 primo-demandeurs ou demandeurs de mutations ont refusé la proposition faite après passage en CAL (13 à Argenteuil, 3 à Bezons).

### SUITE DONNÉE AUX DOSSIERS EN CAL (en nombre de dossiers)



### NOMBRE DE CANDIDATS ACCEPTÉS PAR LOGEMENT PROPOSÉ (jusqu'à 3 candidats par logement)

	Nombre de logements proposés	Nombre de logements avec 1 candidat	Nombre de logements avec 2 candidats et +	Accord	Non attribution	Dossiers examinés
Ville d'Argenteuil	78*	72	6	80	6	86
Ville de Bezons	80**	52	28	81	32	113
AB-Habitat	281	274	7	288	0	288
Collecteurs	33	20	13	29	21	50
Autres organismes***	11	6	5	8	10	18
Collecteurs et autres organismes Bezons***	7	5	2	5	4	9
Préfecture Argenteuil	99	35	64	95	97	192
Préfecture Bezons	34	9	25	33	51	84
Total Préfecture	133	44	89	128	148	276
Argenteuil	502	407	95	500	134	634
Bezons	121	66	55	119****	87	206

\* 2 refus candidats après un accord CAL

\*\* 1 logement proposé deux fois suite congé en cours d'année

\*\*\* autres : représentent Conseil Régional, Conseil Départemental, hôpital, SNCF

\*\*\*\* Une demande de co-titularité a été entérinée soit 620 dossiers accords/informations

## Analyse des baux signés en 2017

♦ **660 candidats** (547 primo-demandeurs et 113 demandeurs de mutation) ont signé leur bail entre le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et le 31 décembre 2017 sur notre patrimoine : 598 candidats acceptés en CAL et ayant accepté le logement en 2017 et 62 candidats présentés en CAL en fin d'année 2016.

L'analyse porte sur les 660 candidats ayant signé un bail en 2017.

La grande majorité des demandes de mutations s'effectue pour un motif de sur-occupation, c'est la raison pour laquelle 88% des familles ont été relogées sur des typologies à partir du type 3.

### ATTRIBUTIONS GLOBALES PAR COMMUNE

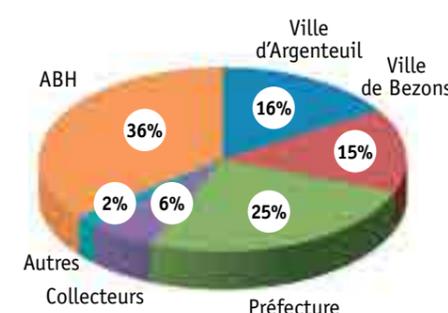
	Argenteuil	Bezons	TOTAL
2011	460	161	621
2012	432	214	646
2013	613	171	784
2014	500	157	657
2015	485	151	636
2016	413	198	611
2017	525	135	660

### TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS

♦ POUR LES PRIMO-DEMANDEURS	Type 1	Type 1bis-2	Type 3	Type 4	Type 5-6	TOTAL
Centre-ville	18	29	73	12	0	132
Val d'Argent	16	30	73	32	3	154
Orgemont	9	37	64	20	7	137
Bezons	10	40	44	22	8	124
TOTAL	53	136	254	86	18	547

♦ POUR LES MUTATIONS	Type 1	Type 1bis-2	Type 3	Type 4	Type 5-6	TOTAL
Centre-ville	1	4	16	6	4	31
Val d'Argent	0	3	12	12	13	40
Orgemont	0	3	16	9	3	31
Bezons	0	3	2	4	2	11
TOTAL	1	13	46	31	22	113

### RÉPARTITION GLOBALE PAR DÉSIGNATAIRE





**50%** des locataires résident dans leur logement depuis plus de 10 ans

### La mobilité via les échanges et les mutations est encouragée pour accélérer le parcours résidentiel

Ce souhait correspond notamment au changement de la composition familiale, à une perte de mobilité nécessitant des équipements spécifiques...

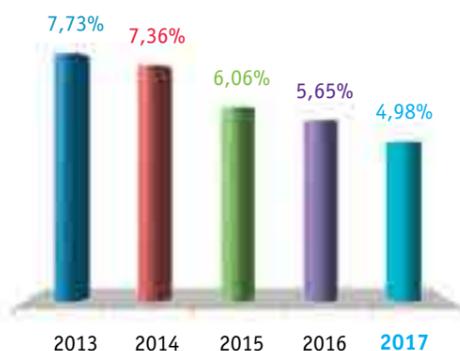
- ♦ **50 % des locataires** résident dans leur logement depuis plus de 10 ans
- ♦ Le taux de rotation poursuit sa baisse sur les 3 dernières années : il est passé de 6,06% à 5,65% puis à 4,95% de 2015 à 2017
- ♦ La vacance de plus de 3 mois est également en baisse à 1,10 % en décembre 2017 contre 1,40% en décembre 2016.

**17% des logements attribués en 2017 ont répondu au souhait de mobilité exprimé par des locataires déjà présents au sein du patrimoine d'AB-Habitat.** Ce souhait correspond notamment au changement de la composition familiale, à une perte de mobilité nécessitant des équipements spécifiques...

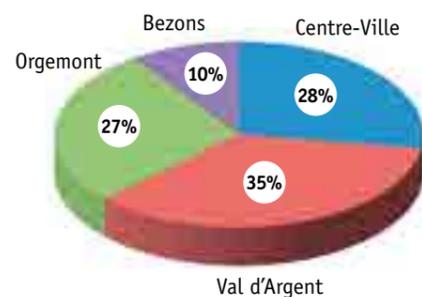
La Commission d'Attribution des Logements est particulièrement attentive à la cohérence du parcours résidentiel, garante de la qualité de vie des familles. Dans le cadre de l'accompagnement des locataires, certaines difficultés rencontrées (perte de mobilité, changement de structure familiale, inadéquation du loyer par rapport aux ressources), peuvent justifier une proposition de relogement.

Au-delà du processus de mobilité, **la Coopérative effectue de la mobilité incitée**, c'est-à-dire une proposition de relogement à son initiative, compte tenu des caractéristiques et difficultés socio-économiques du locataire - de la problématique d'handicap/mobilité et de la sous-occupation du logement. Celle-ci représente **5,35% des mutations en 2017**.

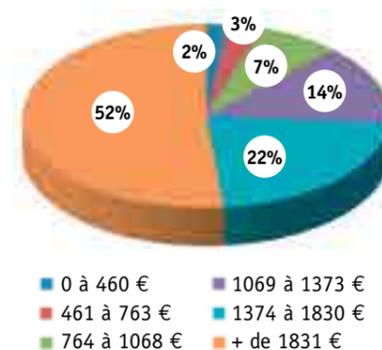
ÉVOLUTION DU TAUX DE ROTATION GLOBAL SUR 5 ANS



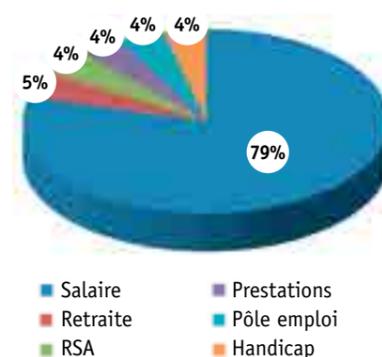
MUTATIONS PAR AGENCE



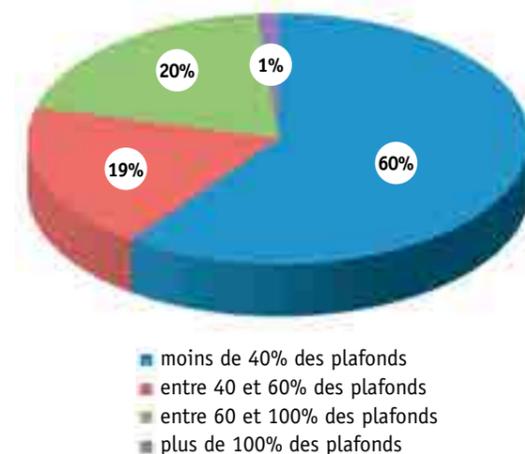
RÉPARTITION PAR TRANCHES DE REVENUS



RÉPARTITION DES RESSOURCES PRINCIPALES



% GLOBAL DES PLAFONDS DE RESSOURCES EN 2017



ATTRIBUTIONS EN 2017

	Nouveaux locataires		Mutations	TOTAL
	Mals logés	Dé-cohabitation		
<b>Centre-ville</b>	126	6	31	163
<b>Val d'Argent</b>	145	9	40	194
<b>Orgemont</b>	125	12	31	168
<b>Sous-Total Argenteuil</b>	396	27	102	525
<b>Total Argenteuil</b>	<b>423</b>		<b>102</b>	<b>525</b>
<b>Sous-Total Bezons</b>	122	2	11	135
<b>Total Bezons</b>	<b>124</b>		<b>113</b>	<b>660</b>
<b>TOTAL ATTRIBUTIONS</b>	<b>518</b>	<b>29</b>	<b>113</b>	<b>660</b>
	<b>547</b>			

### L'activité annuelle des Commissions d'attribution des logements est riche d'enseignements

Si la Commission d'attribution des logements veille à stabiliser l'équilibre social des territoires et des résidences, elle a pour première vocation de permettre aux ménages, même les plus fragiles, d'accéder à un logement digne et de qualité.

Près des trois quarts des familles nouvellement logées en 2017 sur le parc d'AB-Habitat ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de revenus, pourtant bas. Néanmoins, une majorité de ces revenus proviennent d'une activité salariée : la précarisation des emplois creuse l'inégalité d'accès au logement, dont les bailleurs sociaux comme AB-Habitat sont aujourd'hui garants.

**Les salaires représentent la plus importante proportion des répartitions des ressources**, mais l'augmentation des petits salaires (CDD, mi-temps, contrats de professionnalisation...) est de plus en plus constatée.

**79 %**  
des locataires entrants ont moins de 60% des plafonds de ressources

## Prévenir les expulsions en mobilisant tous les dispositifs

Avec un taux de recouvrement maîtrisé, nous mobilisons tous les dispositifs existants pour prévenir l'expulsion (sauf en cas de troubles de jouissance : troubles de voisinage, troubles causés par des activités de trafic, auquel cas aucune mansuétude ou soutien n'est accordé par AB-Habitat).

La crise économique et sociale qui perdure a de lourdes conséquences sur la sécurisation financière des familles. L'accompagnement des locataires vise à prévenir des situations de désinsertion. Une perte de mobilité ou des difficultés économiques peuvent survenir, sans interrompre le parcours résidentiel.

La Commission contentieuse et de prévention de l'exclusion est la principale instance d'analyse et de rétablissement des difficultés identifiées par les agents de proximité.

Réunie trimestriellement, la Commission s'appuie sur le travail d'analyse réalisé en amont : visite à domicile, identification des facteurs à l'origine des difficultés, prise de contact avec les partenaires éventuels. Toutes les équipes sont mobilisées pour trouver des solutions alternatives à l'expulsion, en faveur du maintien dans les lieux des locataires.

**En 2017, 49 dossiers contentieux ont été examinés par la CCPE.**

Chaque chargée de gestion locative participe aux commissions d'impayés et la directrice des politiques sociales et locatives est membre de la commission de médiation DALO où elle assure le lien avec les autres bailleurs du département.

Le travail volontariste d'AB-Habitat quant à la prévention des exclusions se traduit par un nombre réduit d'expulsions



**7 expulsions sur 15 sont liées à des troubles et autres motifs.**

La mobilisation de nos partenaires locaux et sociaux a permis le relogement de nos locataires en impayés (relogements dans des structures adaptées, déménagements...).

L'impayé locatif est déclaré lorsque la dette atteint 3 mois de loyer. L'enquête d'occupation du parc social a mis au jour un fort impact de la crise économique sur les habitants du parc social. La politique de formation et la forte implication des collaborateurs, ainsi que le soutien réaffirmé des partenaires sociaux (Centres d'action sociale, Caisse d'allocations familiales, Fonds de solidarité logement) ont malgré tout permis de n'engager réellement que 158 procédures contentieuses en 2017.

Sur ces procédures, seules **88 ont fait l'objet d'une assignation en justice**. Ces chiffres en constante réduction sont le fruit de la mobilisation de tous les dispositifs alternatifs à la voie judiciaire : plans d'apurement, mobilisation du Fonds de solidarité logement, ou encore orientation du locataire vers un logement plus adapté à ses moyens.

En 2017, **19 locataires ont bénéficié durant la phase contentieuse** d'un soutien du Fonds de solidarité logement, pour un montant total de **56 672,73 €**. Les indicateurs de la prévention des impayés mettent également en évidence le travail personnalisé réalisé vis à vis de ces familles en dette longue par nos CGL qui accordent un délai de paiement pour maintenir ces familles dans leur logement : Le coût des impayés s'établit à **4,17 % des loyers courants** à fin 2017 contre 3,91 % en 2016.

**Notre politique volontariste d'accompagnement social permet de stabiliser le taux de recouvrement des loyers à 95,53% à la fin de l'année 2017 (95,39% en 2016).**

Au titre de l'année 2017, 18 débiteurs (contre 45 en 2015) ont bénéficié d'une procédure de rétablissement personnel (surendettement) avec un jugement ordonnant l'effacement des dettes ce qui a représenté pour AB-Habitat un abandon de créance de 43 754,72 € (contre 124 404,95 € en 2015).

### EXPULSIONS

	Centre-ville	Bezons	Val d'Argent	Orgemont	TOTAL
Impayé locatif	1	4	1	2	<b>8</b>
Occupation sans droit ni titre ou non occupation	1	-	1	1	<b>3</b>
Troubles	1	-	1	2	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>

### REPRISE DES LIEUX SUR REMISE VOLONTAIRE DES CLÉS

	Centre-ville	Bezons	Val d'Argent	Orgemont	TOTAL
Impayé locatif	1	4	2	2	<b>9</b>
Occupation sans droit ni titre ou non occupation	6	5	2	1	<b>14</b>
Troubles	1	1	1	-	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>26</b>





# Rénover le patrimoine et construire pour développer la Coopérative

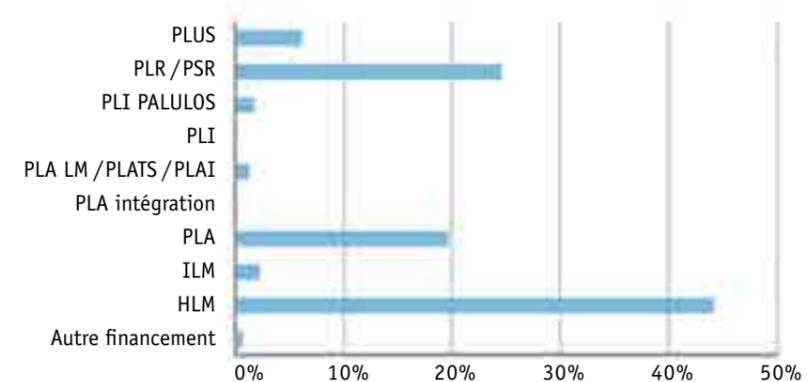
## La pérennité du parc renforce le potentiel d'AB-Habitat

Nos 11 072 logements sont répartis géographiquement sur les deux villes d'Argenteuil (78%) et de Bezons (22%). Le parc est à très large majorité collectif (75%), avec seulement 14% de logements individuels et 11 % d'habitat mixte.

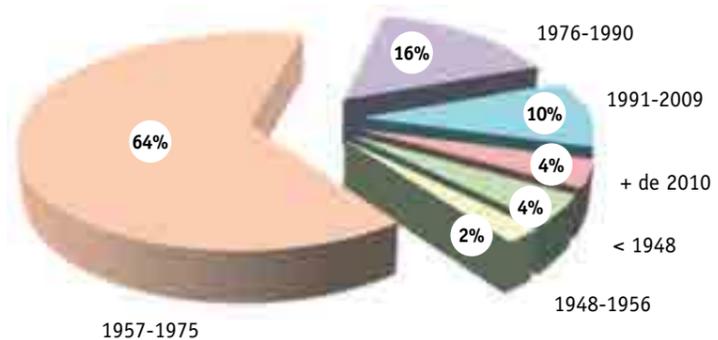
70% du parc a été construit avant 1975 et seul 30% date d'après 1990. 44% du patrimoine est de type HLM, 24% de type PLR/PSR, et 20% de type PLA.

En tenant compte des équivalences au niveau des financements actuels par rapport aux financements d'origine, 3% du patrimoine est de type PLAI, 96% PLUS et le restant correspond au PLI, PLS et fonds propres.

FINANCEMENT PRINCIPAL (en % des logements)



ÉPOQUE DE CONSTRUCTION (en % des logements)



41 ans

âge moyen de notre patrimoine

## 67% du patrimoine a été réhabilité au moins une fois

Dans la précédente répartition, 50% du patrimoine d'AB-Habitat était situé en Z.U.S. (79,5% pour la ville de Bezons et 42% pour Argenteuil). Désormais avec la redéfinition des périmètres de la politique de la ville, **AB-Habitat a 57% de son patrimoine situé dans les nouveaux Quartiers prioritaires de la politique de la ville** (66% du patrimoine total d'Argenteuil et 34% du patrimoine de Bezons).

La qualité urbaine des résidences est plutôt bien cotée: 65% du parc est jugé « bon » ou « très bon » sur l'aspect urbain.

**La qualité patrimoniale est également positive**, tant du point de vue de la conception que de l'état :

- ♦ respectivement **65% et 73%** du patrimoine est jugé dans un état bon voire très bon,
- ♦ le patrimoine jugé de très mauvaise conception (2%) et en très mauvais état (2%) est quasi nul. Toutefois 25% est jugé non attractif suite à l'état du patrimoine et 34% eu égard à la conception.

## À fin 2017, quatre grandes familles segmentent le patrimoine d'AB-Habitat selon la qualité urbaine et la conception du bâti

### ♦ Les groupes fragiles avec une situation favorable : 22% du parc.

Selon l'ampleur et la nature du handicap sur ces produits, des enjeux de rénovation, de requalification ou de renouvellement seront à étudier en 2018 ;

### ♦ Les bons groupes avec une situation favorable : 43% du parc.

AB-Habitat continue à gérer et à maintenir l'existant pour que cette qualité perdure ;

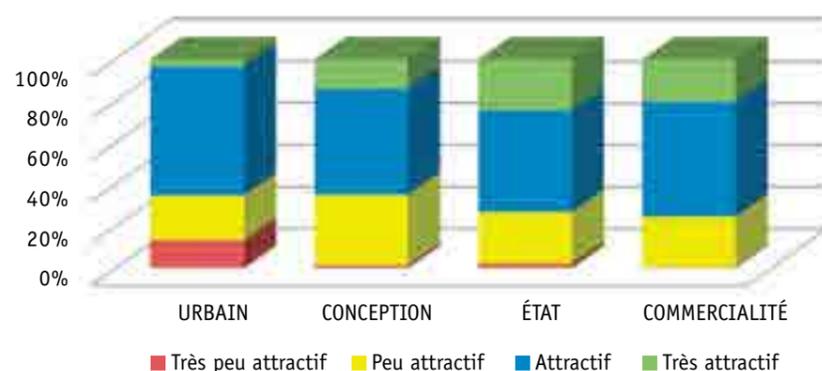
### ♦ Les groupes fragiles avec une situation défavorable : 13% du parc.

Ce sont les résidences qui concentrent les enjeux les plus lourds pour l'organisme, avec des enjeux urbains qui peuvent impliquer les collectivités ;

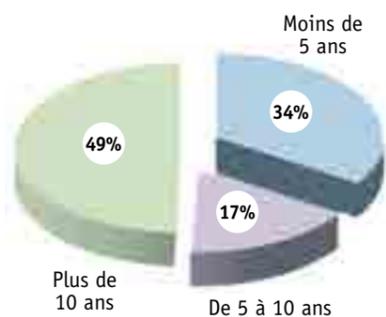
### ♦ Les bons groupes avec une situation défavorable : 22% du parc.

AB-Habitat doit veiller à conserver, voire renforcer l'attractivité de ses résidences en termes de qualité d'entretien et de conception et à échanger avec la collectivité pour les enjeux urbains qui peuvent l'impliquer.

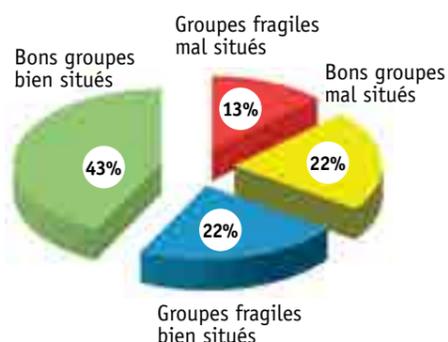
ATTRACTIVITÉ / NIVEAU DE SERVICE RENDU  
(Segmentations par rubrique / en % des logements)



ANCIENNETÉ D'OCCUPATION



FAMILLE PATRIMOINE  
(en % des logements)



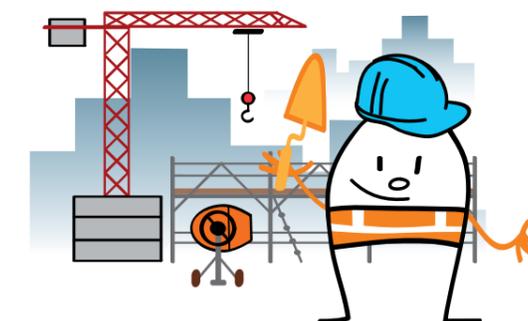
- ♦ Le montant moyen de **réhabilitation** est de **29 592 €** par logement.
- ♦ Le montant moyen de **résidentialisation** est de **6 677 €** par logement.

## Le Plan pluri-annual d'investissement 2017-2022, pour loger plus et loger mieux

Face à la pénurie de logements et au nombre croissant de demandeurs, la Coopérative poursuit son ambition de développer et diversifier l'offre de logements sur les territoires.

Avec son plan pluri-annual d'investissement 2017-2022, voté au CA de décembre 2016, AB-Habitat prévoit d'**intensifier les actions de réhabilitation et de résidentialisation de son patrimoine**, mais aussi de construire ou d'acquérir des logements neufs.

	Argenteuil	Bezons	TOTAL
Nbre logements construits	750	540	<b>1290</b>
Total investissement	150 000 000 €	88 452 000 €	<b>238 452 000 €</b>
Nbre logements réhabilités	2 075	393	<b>2468</b>
Total investissement	62 774 000 €	10 259 000 €	<b>73 033 000 €</b>
Nbre logements résidentialisés	631	159	<b>790</b>
Total investissement	3 930 000 €	1 345 000 €	<b>5 275 000 €</b>
Total Gros entretien	20 017 440 €	5 569 440 €	<b>25 586 880 €</b>
<b>TOTAL</b>	<b>236 721 440 €</b>	<b>105 625 440 €</b>	<b>342 346 880 €</b>
	69,1 %	30,9 %	





## Les réhabilitations améliorent la qualité des logements

Les réhabilitations sont des travaux d'importance qui concernent nos résidences les plus anciennes et permettent la rénovation complète des bâtiments : revêtement extérieur, fenêtres, balcons ; des parties communes (halls, escaliers, etc.), des parkings et des caves mais aussi des logements : peinture des pièces humides, électricité, sanitaires... Chaque réhabilitation s'adapte aux besoins spécifiques de la résidence. La Coopérative reste attentive aux demandes et avis des locataires.

> Avril 2017, livraison de la 2<sup>e</sup> tranche de travaux des 373 logements de la résidence esplanade **Salvador Allende** comprenant la réhabilitation complète des logements et des parties communes.

### Les réhabilitations lancées en 2017

#### À Argenteuil :

- ◆ Résidence **Dunant Joly** : lancement des travaux en octobre 2017 (PRP de 1 977 000 €TTC - TVA 10%) comprenant la réfection extérieure des loggias et l'intérieur des 76 logements.
- ◆ Résidence **Bellevue** : lancement des travaux en octobre 2017 (PRP de 5 810 000 €TTC - TVA 10%) comprenant la réfection des façades, des parties communes et l'intérieur des 176 logements.
- ◆ Résidence **Joliot-Curie** : démarrage des travaux de chemisage de la VMC en octobre 2017 pour les 10 041 logements (1 062 000 €TTC).
- ◆ Résidence **rue de Diane** : démarrage des travaux en décembre 2017 (PRP selon PPI2 : 206 000 €TTC) comprenant l'isolation des façades, la réfection des parties communes et l'intérieur des cinq logements.
- ◆ **Cité Jardin du Marais** : réalisation des diagnostics et des études préalables et de la concertation des locataires (mars 2017) ; lancement des travaux en 2018 (PRP de 1 236 000 €TTC - TVA 10%).

Trois « réhabilitations douces » ont été poursuivies dans les résidences **Joliot-Curie** et **Champagne** à Argenteuil et la résidence **Roger Masson** à Bezons. Ce dispositif échelonne la réhabilitation des logements à chaque départ de locataires.

Les travaux intègrent les mêmes interventions qu'une réhabilitation classique :

- ◆ remplacement de porte palière,
- ◆ réfection intégrale des pièces d'eau,
- ◆ électricité,
- ◆ plomberie,
- ◆ remise en peinture.

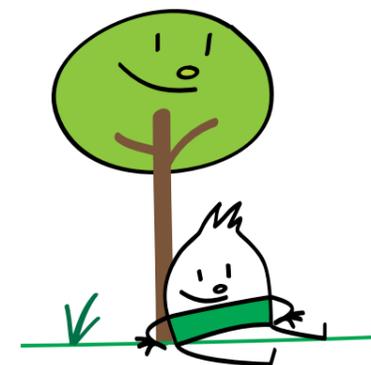
Les investissements sont ainsi répartis sur plusieurs années, et s'accompagnent d'interventions sur les parties communes et les façades. Les équipes de l'ingénierie sociale assurent le suivi et l'accompagnement des locataires volontaires, et le déploiement des travaux est organisé par les équipes de la maintenance.

#### En 2017 :

**61 logements** ont ainsi été réhabilités à **Joliot-Curie** (Argenteuil) pour un coût total de **1 334 346,49 €**  
**39** à **Champagne** (Argenteuil) **864 396,39 €**  
**3** à **Roger Masson** (Bezons) **23 815,95 €** pour une durée moyenne d'intervention de **30 jours**.

L'isolation thermique par l'extérieur (ITE) contribue à réduire les déperditions de chaleur

Que ce soit pour des projets de réhabilitations ou de gros entretien, les travaux sont essentiellement axés sur une amélioration de la performance énergétique de nos résidences. Celle-ci est souvent traitée par une isolation thermique par l'extérieur. L'objectif est d'amener en classe C les résidences les plus énergivores classées actuellement E, F ou G.



◆ Résidence **5-8 Hôtel Dieu** : attribution du Maître d'œuvre en mars 2017 et concertation locataires en novembre 2017 ; lancement des travaux en 2018 (PRP selon PPI2 : 3 670 000 €TTC).

◆ Résidence **la Marche** : lancement des études préalables fin 2017 (PRP selon PPI2 : 4 177 000 €TTC)

◆ Résidence **Notre Dame** : lancement des études préalables en 2017 et consultation maîtrise d'œuvre fin 2017. (PRP selon PPI2 : 1 841 000 €TTC). Et aussi : lancement des études préalables pour la résidence **Roussillon** et reprise des études pour la cité **Champagne**.

#### À Bezons :

◆ Résidence **Roger Masson** (234 logements): démarrage des travaux en février 2017 pour 14 mois et demi (PRP de 3 574 000 €TTC).

◆ Résidence **Auguste Delaune** : lancement de l'appel d'offres maîtrise d'œuvre (PRP de 4 661 000 €TTC) lancement des travaux fin 2018.

◆ Résidence **Auguste Renoir** : reprise des études fin 2017 et lancement des travaux fin 2018 (PRP de 3 800 000 €TTC).

## Les résidentialisations de nos immeubles embellissent le cadre de vie

Les résidentialisations consistent à rénover les abords, les espaces verts, à ajouter clôtures et portillons, à installer un double contrôle d'accès Vigik à l'extérieur et à l'entrée du hall, à installer le cas échéant des locaux extérieurs OM et encombrants. Ces travaux améliorent l'aspect esthétique de nos résidences, leur identité, et renforcent la sécurité.

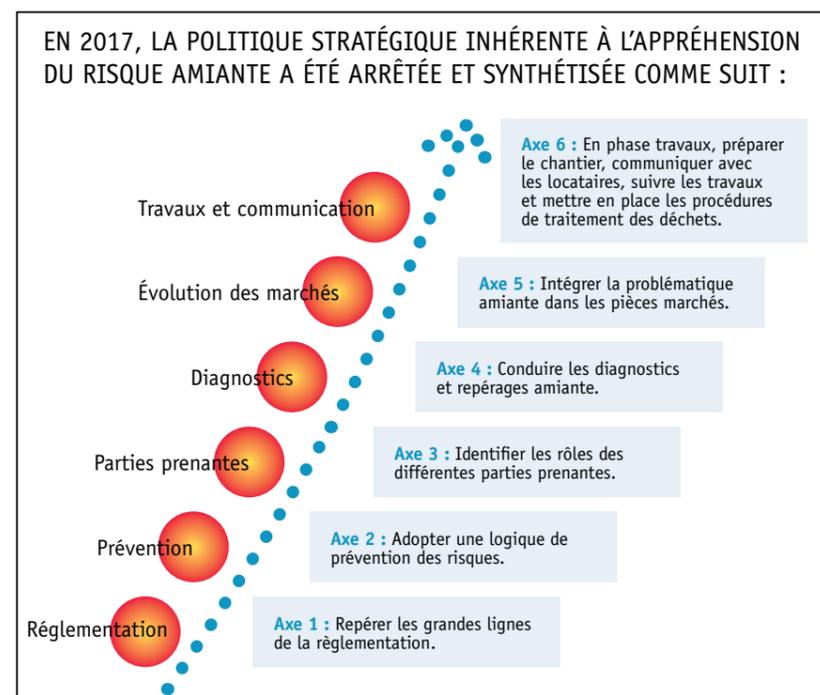
> Résidentialisation à **Joliot-Curie** (Bezons): Livraison octobre 2017 (PRP 220 000 €TTC) comprenant la réfection et la sécurisation du parking avec un nouveau portail d'accès, une aire de jeux, l'installation de bancs et de corbeilles.

> Fin 2017, lancement des études pour la résidentialisation des résidences **Borderel** (Argenteuil) et **Colonel Fabien** (Bezons).



## Anticiper les questions liées à l'amiante pour en améliorer la gestion

◆ En 2017, les DA-PP (Dossier amiante en parties privatives) continuent, ciblant prioritairement les logements occupés les plus anciens (années 1960-1970). À ce titre, un appel d'offres inhérent aux missions de diagnostic technique a été lancé en septembre 2017 dans lequel ont été intégrées les prestations forfaitaires de réalisation de tous les DA-PP (liste A et liste B) pour tous les logements dont les permis de construire sont antérieurs au 1<sup>er</sup> juillet 1997. L'objectif est d'achever les DA-PP en 2020, à raison de 100 DA-PP / mois jusqu'en 2020.



◆ En 2017, un premier mode opératoire a été rédigé pour le personnel de la régie leur permettant d'intervenir sur les carrelages muraux des pièces humides dans les logements contenant des colles amiantées. Pour les agences d'AB-Habitat, une procédure de classement relative aux fichiers de repérage amiante a été mise en œuvre afin de tracer toutes les actions avant travaux en lien avec l'amiante.

## La gestion fine des fluides, de l'énergie et des équipements contribue à l'amélioration des performances du patrimoine

Dans la poursuite de l'accord cadre de 2016, en 2017 un nouveau marché subséquent pour le **remplacement des chaudières individuelles et chauffe-eau** a été lancé pour **700 logements et 11 résidences** avec un objectif en lien avec la modernisation des équipements vétustes, le développement durable (chaudières à condensation) et avec la maîtrise des charges énergétiques pour les locataires. Montant des travaux : **795 000 € TTC**.

## La vigilance et la prévention sur les risques incendie est un objectif primordial

◆ En 2017, **132 000 €** ont été consacrés aux vérifications annuelles sur l'ensemble du patrimoine.

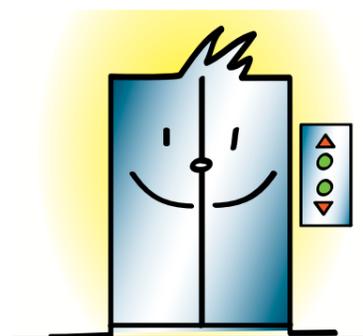
Depuis 2016, un référent amiante a été nommé pour développer un travail collaboratif avec la CRAMIF (Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France).

Des procédures internes ont été mises en place pour nos agents et nos prestataires. Il s'agit d'un repérage avant travaux de l'amiante pour toutes les interventions sur des résidences dont le permis de construire a été déposé avant le 1<sup>er</sup> juillet 1997.

En 2016 ont été lancées les premières DA-PP. **280 logements ont été concernés en 2016, essentiellement des logements vacants.**



Des ascenseurs rénovés pour plus de confort et de sécurité



En 2017 la politique de modernisation des ascenseurs a été poursuivie pour 24 appareils au sein des résidences :

◆ **Les Saints Pères :** 2 ascenseurs 121 000 € TTC

◆ **Joliot Curie Argenteuil :** Richard Lamaze - 4 ascenseurs 164 000 € TTC

Yves Farge - 9 ascenseurs 369 000 € TTC

◆ **Liberté :** 4 ascenseurs 92 300 € TTC

◆ **Roger Masson :** Désamiantage des 2 derniers ascenseurs 220 000 € TTC

◆ **Stéphane Hessel :** Modernisation partielle 3 ascenseurs 14 000 € TTC

## L'entretien programmé est garant de la longévité d'usage des bâtiments

15 chantiers ont été réalisés en 2017

- ◆ 4 ont concerné des ravalements : les Parentelles (MAPAD) à Bezons, 11 bis ruelle de l'église (5 logements), la façade cour au 19/21 Henri Barbusse (25 lots), la tour Braque (171 logements) à Argenteuil
- ◆ La réfection de la peinture des cages d'escalier de la cité Colonel Fabien (126 logts) à Bezons, Martin Luther King (127 logements), Anne Frank (24 logements), Belvédère (80 logements) à Argenteuil,
- ◆ La réfection du réseau antennes Télévision / Satellite à Gabriel Péri (160 logements) à Argenteuil,
- ◆ Le remplacement du contrôle d'accès et la mise en place du système Vigik à Espace (145 logements) à Argenteuil,
- ◆ La résidentialisation à Joliot Curie (122 logements) à Bezons,
- ◆ La réfection de l'éclairage des parties communes à Paul Eluard (148 logts), Belvédère (80 logements), Aquitaine (225 logements) à Argenteuil, Dulcie September (60 logements) et Arthur Rimbaud (103 logements) à Bezons.

## Des projets ont été démarrés en 2017 et sont en cours d'exécution en 2018 À Bezons

- ◆ La résidentialisation de Colonel Fabien (122 logements),
- ◆ La réfection de l'étanchéité de la terrasse de Stéphane Hessel / les Lilas (124 et 158 logements).

## À Argenteuil

- ◆ Le ravalement de la façade rue 19/21 Barbusse (25 logements), livraison avril 2018,
- ◆ La réfection de la terrasse du 30 boulevard Leclerc,
- ◆ Le remplacement des portes palières de la résidence Gabriel-Péri en centre-ville (220 logements).

## Nos travaux dans les logements libérés permettent aux nouveaux locataires de s'approprier leur espace de vie

- ◆ En 2017, 507 logements ont été rénovés avant l'entrée de nouveaux locataires. Ces travaux ont atteint globalement le montant de 1 434 000 €, soit 2 982 000 € par logement. Ils concernent essentiellement la réfection des peintures et des sols ainsi que la plomberie, les sanitaires et l'électricité.



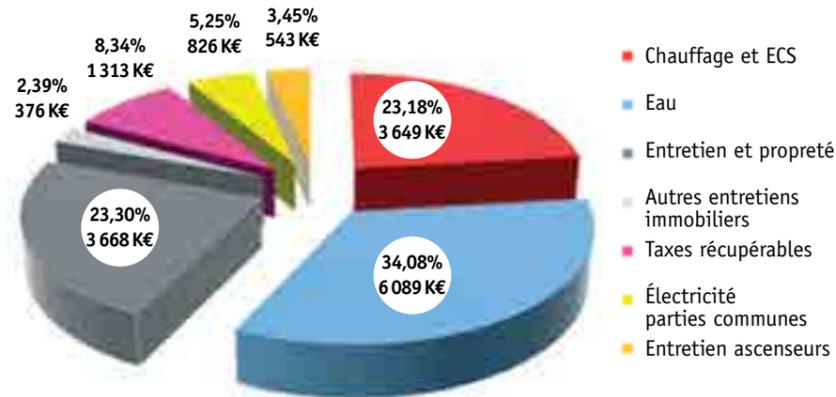
## L'observatoire des charges

### Une analyse pour mieux les maîtriser

L'analyse 2016 a été comparée avec celle de 2015 pour mesurer les évolutions sur les principaux postes de charges :

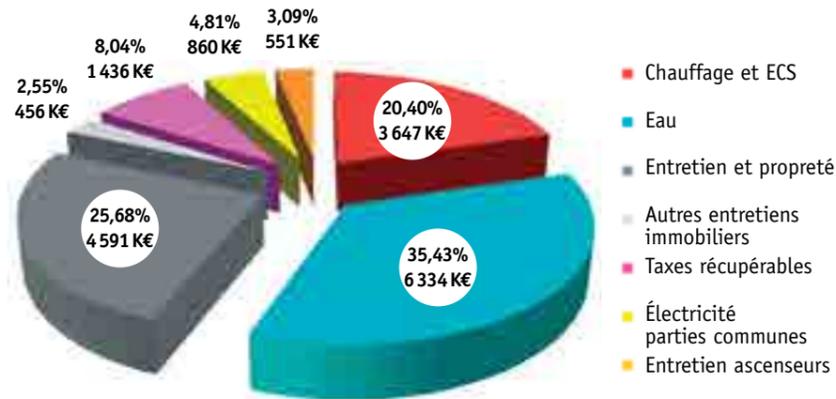
**2015**

POIDS DES POSTES CHARGES POUR 11 000 LOGEMENTS (source AB-Habitat)  
**Total 2015 autour de 16 586 000 € récupérés (eau dans les logements comprise)**



**2016**

POIDS DES POSTES CHARGES POUR 11 000 LOGEMENTS (source AB-Habitat)  
**Total 2016 autour de 17 880 000 € récupérés (eau dans les logements comprise)**



♦ En 2016, les charges sont en augmentation au regard de 2015 en raison des coûts de fonctionnement du personnel et de l'évolution des prix sur les postes concernés.

### Une refonte des contrats de maintenance a été engagée pour intégrer :

- ♦ La séparation des documents administratifs et des documents techniques.
- ♦ La création de nouvelles clauses techniques dans les CCTP.
- ♦ De nouvelles pénalités contractuelles permettant de mieux sanctionner les entreprises ne s'inscrivant pas dans l'exigence d'AB-Habitat sur l'engagement de qualité de service.
- ♦ Des clauses amiante.

**24** nouveaux logements locatifs livrés en 2017 et 108 acquis



## Des investissements pour l'avenir

AB-Habitat a continué en 2017 sa lutte contre l'habitat indigne avec la poursuite d'acquisitions-amélioration qui améliorent le cadre de vie des habitants.

Dans le centre-ville d'Argenteuil, la résidence **Defresne-Bast** a été inaugurée avec ses locataires en mars. Ce petit immeuble de **10 logements** dont un logement PMR (accessible aux personnes à mobilité réduite), et un local paramédical en rez-de-chaussée, est situé à deux pas de la gare. C'est un défi réussi : sur un terrain d'origine très étroit, il vient remplacer un bâtiment insalubre. Un petit jardin est aménagé à l'arrière de l'immeuble et la façade de zinc est réhaussée de jaune.

La réalisation des architectes Verdier-Rebierre a reçu, en juin, le prix spécial du jury de la construction durable en Val d'Oise, décerné par le CAUE (Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement).

Dans le quartier du Val Notre-Dame à Argenteuil (identifié pour une Opération d'intérêt national), la résidence **Donnet-Lévêque**, située au 58 rue de Rochefort, a été livrée au printemps pour un coût de 4 M€. La Coopérative avait acheté le bâtiment en 2013, relogé les 14 familles qui y vivaient dans des conditions indignes, puis débuté un chantier d'envergure. Après 15 mois de travaux, **24 logements de qualité**, entièrement rénovés dans une démarche de développement durable, ont été attribués. Les abords ont également été réaménagés avec l'installation d'une clôture, d'un portail automatique, de locaux vélos, déchets et encombrants, et de 27 places de stationnement.



Toujours au Val Notre-Dame, la Coopérative a fait l'acquisition au 1<sup>er</sup> février 2017, d'un bâtiment de **108 logements, 7 commerces et 4 locaux résidentiels, situé au 33 avenue du Château** et laissé à l'abandon par un bailleur privé.

**D'importants travaux d'urgence** ont été réalisés au cours de l'année 2017, en attendant la programmation d'une réhabilitation lourde pour le début 2019. Ce sont près de **170 000 euros** qui ont été engagés pour répondre dans l'urgence à des dysfonctionnements graves pouvant mettre en péril la tranquillité et la sécurité des résidents. In situ, se sont tenues des permanences régulières pour la réalisation de relevés techniques et la mise en place des mesures correctives d'urgence (près de 300 heures). Et l'amicale des locataires a été rencontrée chaque trimestre.

À **Bezons**, l'année 2017 a vu la mise en œuvre de plusieurs études en partenariat avec des promoteurs. Ainsi, 1,5 millions d'euros ont été investis dans le cadre de ces contrats de réservation pour des acquisitions en VEFA. Les livraisons sont attendues pour fin 2020.

### Les programmes en accession sociale à la propriété complètent le parcours résidentiel des locataires

En 2017, AB-Habitat a commercialisé deux programmes en accession sociale à la propriété sur la commune de Bezons :

- ♦ Villa Vaillant version zen, **16 appartements** (livraison prévue avril 2019),
- ♦ Résidence de Mathilde, **25 logements** (livraison prévue été 2019).

À Argenteuil, en mars, **9 appartements rénovés**, en maîtrise d'ouvrage directe, ont pu être proposés à la vente dans le cadre d'un partenariat ville/Anru (portage de copropriétés).

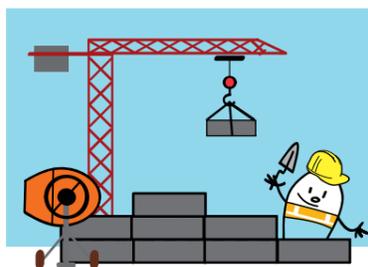
En décembre, **un permis de construire a été déposé pour 13 logements** en accession sociale à la propriété 10, rue de Seine.



© FGDN Architecture



**AB-Habitat a ratifié six contrats de réservation pour l'acquisition de logements en VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement)**



**34 logements ont trouvé preneurs dans nos différents programmes d'accession sociale à la propriété sécurisée**



© Nomade Architecture

Fidèle à la tradition d'innovation des coopératives, AB-Habitat accompagne un groupe d'habitat participatif à **Courdimanche** dans le Val d'Oise sur un projet de **11 logements en PSLA**. 2017 a permis de restructurer le programme et de finaliser les études de maîtrise d'œuvre. Un permis de construire modificatif a été déposé en décembre 2017 (et accepté depuis).

**L'année 2017 a été celle de quelques contretemps et aussi de nouveaux projets**

- ♦ Le programme du **Hameau Fleuri**, commercialisé en 2016, rencontre un retard important dans sa mise en œuvre suite à des difficultés avec le promoteur maître d'ouvrage.
- ♦ Le programme ASP **Figuier Blancs** a été suspendu à la fin de ses études de conception pour tenir compte des attentes de la ville d'Argenteuil.
- ♦ Le programme de l'ancien siège boulevard Léon-Feix à Argenteuil (environ 58 logements en TVA réduite pour un prix de revient prévisionnel de 11 602 239 € TTC), dont la démolition débutera en 2018.
- ♦ Le programme de la rue Gounod à Argenteuil (31 logements en TVA réduite pour un PRP de 5 549 000 € TTC).
- ♦ La Cité Jardin du Marais : poursuite du programme de réhabilitation de maisons de la Cité Jardin à Argenteuil.





## RSE et ressources internes

### Décliner nos ambitions citoyennes pour notre environnement sociétal

Anticiper les impacts de notre activité pour le développement durable des territoires, telle est notre responsabilité sociétale et environnementale.

#### AB-Habitat est engagé dans une démarche de réussite globale

La transformation d'AB-Habitat en SCIC HLM en 2016 a poussé l'organisme à s'interroger sur sa capacité d'adaptation et de développement face aux nombreux enjeux, présents et futurs, impactant tout particulièrement le logement social et ses parties prenantes.

En outre, AB-Habitat souhaitait s'engager dans une démarche RSE ambitionnant, par cette approche, l'intégration des questions économiques, environnementales, sociales et sociétales dans sa réflexion globale.

Cette volonté, exprimée en 2016, s'est concrétisée l'année suivante par le lancement du projet baptisé CAP COOP. La première phase, à laquelle 41 collaborateurs ont participé, visait à construire, selon une approche systémique, la vision d'AB-Habitat et la stratégie à suivre sur 5 ans.



#### Cap Coop

- ♦ 3 groupes de travail
- ♦ 12 réunions
- ♦ 70 collaborateurs « pilotes »

## CAP COOP

Le séminaire du personnel, dédié au projet CAP COOP, s'est tenu le 4 octobre. Il fut l'occasion de présenter à l'ensemble des collaborateurs le travail produit par les 41 participants durant les 6 premiers mois de l'année. Après présentation des 17 Facteurs clés du projet, les salariés ont été invités à s'inscrire aux groupes de travail qu'ils souhaitaient selon leurs centres d'intérêt.

Les participants ont ainsi élaboré conjointement les contours du besoin, lequel a abouti, en partant d'un diagnostic partagé, à la définition de la vocation :

**« Ensemble, faisons rayonner nos valeurs de solidarité pour loger plus, loger mieux dans une ambition durable et citoyenne. »**

Ce texte illustre une volonté de l'ensemble des équipes d'élargir leur vision de « simple » bailleur social à celle d'acteur du bien-vivre ensemble sur le territoire, tout en véhiculant leurs valeurs historiques auprès des parties prenantes. Chaque mot pris séparément exprime un enjeu, une volonté commune que l'organisme souhaite intégrer et véhiculer dans son fonctionnement au quotidien. Les participants au projet ont œuvré pour définir des actions à mettre en place pour faire « grandir » la Coopérative. Chacune d'entre elles devaient répondre à cette question scindée en quatre parties : Comment améliorer notre fonctionnement et notre transversalité ? Notre communication interne et externe ? Notre rayonnement et notre influence auprès de nos parties prenantes (locataires, institutionnels,...) ? Notre performance managériale ?

Elles ont été regroupées en 17 familles d'actions, également appelées Facteurs clé de succès (FCS), dont le pilotage est confié à quelques volontaires. La phase opérationnelle du projet sera lancée en 2018. Le projet se poursuivra avec la même philosophie. Des groupes de travail composés de salariés-volontaires sont constitués de manière à mettre en œuvre les actions nécessaires pour atteindre la réalisation de la vocation de la Coopérative.



**Un arbre robuste** a été choisi pour représenter AB-Habitat : ses racines évoquant son ancrage local et historique, et les fruits, produits par nous tous, au service des locataires et du territoire. Entre les deux, le tronc symbolisant notre vocation, la base sur lequel s'appuie notre projet coopératif ; **Les branches représentant les 5 ambitions stratégiques** visées par l'organisme. **Les jardiniers**, essentiels à la pousse de cet arbre, sont les forces vives présentes au sein d'AB-Habitat.

## L'environnement au cœur de nos préoccupations

En complément de ses missions classiques de développement des procédures, de réalisation des audits et des enquêtes de satisfaction, d'automatisation des process pour gagner en productivité, d'analyse des dysfonctionnements pour mettre en œuvre les actions correctives et imaginer les actions préventives... le service qualité a mené en 2017 plusieurs projets de prévention et de sensibilisation auprès des locataires et salariés sur les questions telles que la biodiversité, la gestion des déchets ou encore la nutrition en favorisant des projets ou acteurs locaux :

♦ **Renouvellement du partenariat** avec un apiculteur local pour la mise à disposition d'un terrain pour son activité apicole. En contrepartie, deux ateliers sur la biodiversité ont été animés par l'apiculteur au sein des espaces Fabrique solidaire.

♦ **Engagement** auprès du Syndicat AZUR, CITEO et UNIS-CITE pour le déploiement de l'opération pilote Unis-Citri sur une partie du patrimoine. Le projet réunit 16 jeunes en service civique, âgés de 17 à 25 ans. Ces derniers ont été formés au tri et à la communication interpersonnelle. Implantés au cœur des résidences ciblées et en contact permanent avec les habitants, ces jeunes en lien avec les gardiens, sont amenés à accompagner les habitants dans l'évolution de leur comportement de tri et dans la lutte contre certaines incivilités (jets de débris par les fenêtres, dépôts sauvages, encombrants,...).

Pour ce faire, ces volontaires réalisent des portes à portes, organisent des animations dans les quartiers concernés, des actions de sensibilisation dans des lieux publics à proximité des commerces et écoles. L'opération durera jusqu'au 30 juin 2018.

♦ **Signature d'un accord** avec le syndicat AZUR pour l'implantation de 2 sites de compostages partagés sur des résidences d'AB-Habitat. Hormis la résidence Auguste Delaune, les études lancées n'ont pas permis d'aboutir sur les 3 lieux identifiés. Loin d'être un échec, 2 nouveaux sites devraient voir le jour en 2018.



**La qualité de service mesurée par nos locataires au travers de l'enquête de satisfaction oriente nos actions pour répondre à leurs attentes dans le respect des engagements contractuels réciproques.**

Résultats cumulés des campagnes 2015-2016 :

♦ Avec 3 969 réponses, soit un taux de retour de 42,5 %, cette enquête annuelle permet un suivi précis du taux de satisfaction de nos locataires en 40 questions sur 6 items allant de la propreté des parties communes à la disponibilité des ascenseurs.

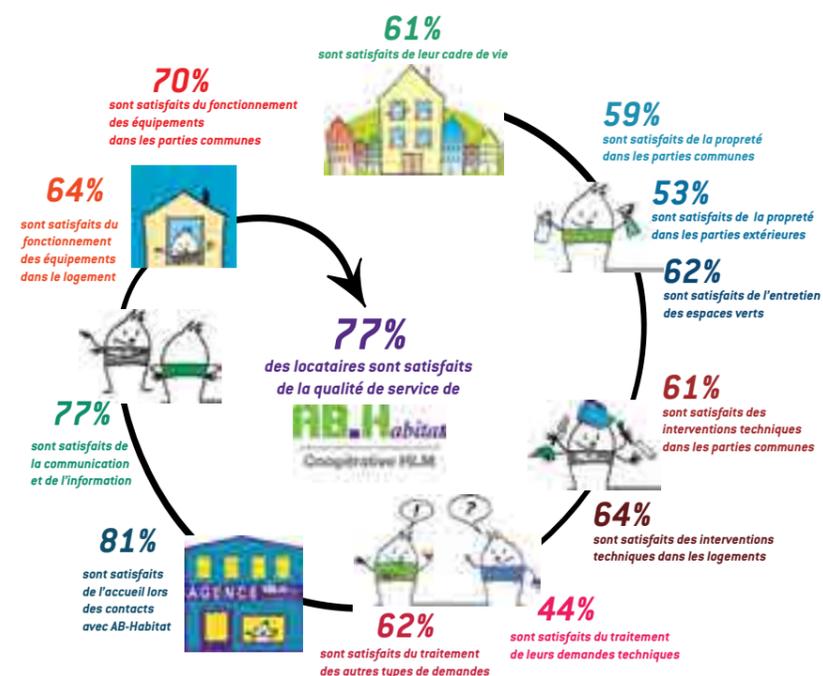
♦ Une baisse notée sur la satisfaction du traitement des demandes techniques a déclenché la décision d'un extranet destiné à fluidifier le traitement de ces demandes.

Au total, 77,2 % des locataires d'AB-Habitat sont satisfaits de leur bailleur, et 60 % sont satisfaits de leur cadre de vie.

Une nouvelle campagne sera lancée sur 2018 auprès des locataires des agences du Centre-Ville et du Val d'Argent puis ceux des secteurs d'Orgemont et de Bezons en 2019.

Des plans d'action ciblés sont menés selon les attentes de nos locataires et nous adaptons nos procédures :

- ♦ réponse systématique aux courriers,
- ♦ rencontres trimestrielles avec les amicales de locataires (des diagnostics « en marchant » sont organisés y compris hors GUP),
- ♦ déplacements sur site,
- ♦ contrôle accru de la qualité et des délais de nos prestataires,
- ♦ renforcement des partenariats.



**Une communication pour mieux associer nos locataires**

La Coopérative adapte et améliore ses dispositifs de communication afin de favoriser la diffusion des informations pratiques du quotidien, de mieux impliquer les locataires dans le respect de leur cadre de vie et de diffuser l'actualité de ses projets de réhabilitation et de développement.

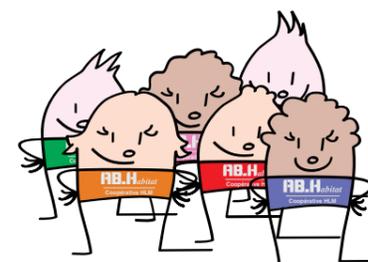


Ainsi, le magazine *Bonjour* (8 pages, 5 numéros en 2017, 13 000 exemplaires) a été restructuré avec la volonté de placer le locataire au cœur de la publication pour mieux capter son attention et son intérêt : avec des sujets plus clairs, courts et pratiques (une fiche pratique, présente dans chaque numéro), un ton direct et simple (moins institutionnel), une place plus importante accordée à l'image (chaque sujet est illustré par une photo ou un dessin). Sa diffusion dans les boîtes aux lettres est toujours assurée par les gardiens.

Une refonte du guide du locataire a été menée, en lien étroit avec les collaborateurs des agences, afin de gagner en lisibilité et en compréhension de ses contenus. Il est consultable ou téléchargeable sur le site web.

L'animation de la page Facebook a été amplifiée afin de cibler des publics différents et d'élargir l'audience.

Un travail transversal de communication de proximité a été engagé avec les agences afin d'optimiser l'impact des affichages aux accueils et dans les résidences. Il se prolonge en 2018.



**Favoriser le développement professionnel et la qualité de vie au travail**

En 2017, le service ressources humaines a notamment axé ses objectifs vers le développement des compétences en interne. Tout au long de l'année, le service a accompagné plusieurs projets de mobilité interne. En déployant une politique de recrutement en interne, les ressources humaines offrent aux collaborateurs des opportunités d'évolution reconnaissant l'implication et le travail accompli. Cette politique de fidélisation des meilleurs éléments qui possèdent une parfaite connaissance de l'environnement, permet de réduire le cycle d'intégration/formation. En effet, les équipes accueillent favorablement la mobilité interne. Le processus de recrutement est réalisé tout en tenant compte de la transformation des métiers et des nouveaux enjeux de la Coopérative.

Au 31 décembre 2017, l'effectif de salariés était de 270 collaborateurs.

Notre Coopérative emploie deux fois plus d'hommes que de femmes en particulier dans les métiers de la proximité mais les politiques de ressources humaines veillent au respect de l'égalité des salaires et des progressions de carrières.

Une prédominance marquée de collaborateurs masculins dans les métiers de proximité :

- ♦ Notre Coopérative compte 166 hommes contre 98 femmes, principalement dans les personnels de proximité.
- ♦ Ainsi, parmi la catégorie des ouvriers (A3), 15% sont des femmes, dans la catégorie des employés (A4 et A5), les femmes représentent 58%, et dans la catégorie des cadres (A6, A7, A8, et A9), ce taux est de 48%.
- ♦ La Coopérative anticipe sur les départs en retraite des collaborateurs dans les années à venir. En effet, 93 salariés de la Coopérative ont entre 50 et 60 ans, et 97 salariés entre 40 et 50 ans.

LA SPÉCIFICITÉ DE LA COOPÉRATIVE EN TERME DE MÉTIERS MONTRE LA FORTE PROPORTION DE MÉTIERS LIÉS AUX RELATIONS AVEC NOS LOCATAIRES ET LA PROXIMITÉ

MÉTIER	NOMBRE
Relation locataires en agence et sur le patrimoine	144
Gestion des locataires au siège	26
Maintenance et développement du patrimoine	14
Services support	80

### La mobilité interne et la formation

En déployant un plan de formation orienté vers l'adaptation au poste, l'employabilité des collaborateurs à moyen terme a été privilégiée. Cette orientation du plan de formation a pour objectif principal de permettre à l'ensemble des équipes de maîtriser à moyen terme de nouvelles compétences.

Ainsi, la Coopérative a développé la mobilité interne en l'associant à une politique active de formation : 92.42 % des salariés ont bénéficié d'une formation en 2017, soit 26.01 heures par salarié. Les dépenses totales de formation ont représenté 371 872.95 € soit 3.73 % de la masse salariale.

### Le renforcement du dialogue social accompagne les grandes orientations de la Coopérative

Afin d'engager les 270 collaborateurs dans une nouvelle dynamique coopérative, nous accordons une grande importance au dialogue social d'autant que le passage de l'Office public de l'habitat à la Coopérative HLM n'a pas été une chose facile en termes juridiques et humains.

♦ En 2017, le Comité d'entreprise s'est réuni 11 fois pour des réunions générales et 5 fois pour des réunions spécifiques. Les Délégués du Personnel se sont réunis à 12 reprises également.

♦ Le CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) s'est réuni 6 fois.

♦ Pour l'année 2017, les négociations annuelles obligatoires ont abouti à un accord conclu entre la Direction Générale et les partenaires sociaux. Conformément aux dispositions réglementaires, une attention particulière a été portée à l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes qu'il s'agisse de la rémunération, des conditions de travail tel que cela est prévu dans la Négociation annuelle obligatoire (NAO). De plus, 4 autres accords ont été signés en 2017 : sur la classification, l'Égalité Hommes/Femmes, la mutuelle, ainsi qu'un accord de « transposition des acquis ».

Ce dialogue social constructif participe à l'amélioration des conditions de travail de l'ensemble du personnel.



**En 2017, 5 accords ont été signés avec les délégués du personnel.**

**Les primes d'assurances payées ont été réduites de moitié entre 2016 et 2018**

**Par une gestion rigoureuse et un suivi régulier des dossiers, du fait d'un excellent taux de sinistralité, les primes payées ont été divisées par deux en 2017, passant de 510 000 € en 2016 à 283 000 € en 2017.**

## Des missions supports au service des locataires et des directions opérationnelles

### Le service assurances-sinistres

♦ Il veille à la protection des biens et des personnes (responsabilité civile des mandataires sociaux, des dirigeants, des personnels) par la souscription et le suivi des assurances de protection et des dommages-ouvrages.

♦ Il accompagne les services de proximité et les moyens généraux (flotte automobile et autres véhicules) pour toutes les opérations, de la survenance du sinistre (dégâts des eaux, incendies, accidents, dégradations,...) jusqu'à sa réparation, y compris lors des expertises et des autres procédures de contestation ou de recours, et ce jusqu'à la perception des montants de l'indemnisation.



### SINISTRES 2017

	DÉGAT DES EAUX	VANDALISME	INCENDIE	VOL	RESPONSABILITÉ CIVILE	DOMMAGES OUVRAGE	FLOTTE AUTO-MOBILE	TOTAL
SINISTRES DÉCLARÉS	113	7	13	2	3	18	7	163
SINISTRES NON DÉCLARÉS*	79	81	5	12	-	-	-	177
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>88</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>340</b>

\* Sinistres non déclarés, hors convention CIDRE, pour lesquels nous avons toutefois établi un bon de commande.

AGENCES	DÉGAT DES EAUX	VANDALISME	INCENDIE	VOL	RESPONSABILITÉ CIVILE	DOMMAGES OUVRAGE	TOTAL
CENTRE-VILLE	63	16	2	3	1	6	91
BEZONS	43	43	5	6	1	11	109
VAL D'ARGENT	30	12	3	3	1	0	49
ORGEMONT	56	17	8	2	0	1	84
<b>TOTAL</b>	<b>192</b>	<b>88</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>333</b>



## Le service des moyens généraux

Il veille au bon fonctionnement des services nécessaires à la réalisation des missions de la Coopérative :

- ♦ Achats de matériels et de fournitures,
- ♦ Gestion des sites administratifs et entretien, contrôles réglementaires (installations électriques) et gestion des systèmes d'alarme intrusion et vidéo-protection des bâtiments administratifs (siège et agences).
- ♦ Gestion de la flotte automobile composée de 66 véhicules, de la téléphonie fixe et mobile, des moyens de reprographie, et du courrier sortant (48 134 plis expédiés en 2017).
- ♦ Au siège, la gestion de l'accueil « physique » et téléphonique.

En 2017, l'aménagement du siège rue Michel Carré a été perfectionné avec :

- ♦ Au rez-de-chaussée, le redimensionnement de la banque d'accueil du public, l'installation d'une 4<sup>e</sup> caméra de vidéo-protection et d'une alarme anti-agression télé-surveillée.

## Le service informatique

Il reste un facilitateur pour la productivité, la réactivité et les échanges. Un service support, transversal, mettant à disposition des outils technologiques et techniques pour la réalisation des missions confiées aux collaborateurs d'AB-Habitat, avec en 2017 :

- ♦ La mise en place d'une nouvelle version du progiciel métier Prem'Habitat (PRH 3) nécessitant notamment la formation des équipes, de nombreux tests fonctionnels ainsi que le remplacement d'une grande partie du parc d'écrans.
- ♦ Le renouvellement du marché du fournisseur internet et réseau VPN d'entreprise (marché attribué à l'opérateur Orange),
- ♦ La mise en œuvre d'une solution antispam mail, dans un projet de sécurité d'accès aux données.



- ♦ **Mai 2017. Le déploiement de la téléphonie mobile destinée aux gardiens offrant ainsi un service de messagerie d'entreprise à nos gardiens. Un projet qui s'inscrit dans la volonté de faciliter la mobilité de nos collaborateurs de proximité.**

- ♦ **Le renouvellement du parc de copieurs multifonctions au siège comme en agences, avec l'optimisation de celui-ci en réduisant le nombre de copieurs (11 copieurs au lieu de 13) et en ayant une capacité de mémoire doublée. Une démarche transversale et responsable menée avec la volonté de réduire le nombre de papiers imprimés.**

- ♦ **Dans une démarche écologique, l'implantation de deux bornes de rechargement pour voiture électrique dans le parking du siège. Et, depuis juin 2017, nous louons deux Renault Zoé, afin de diminuer notre empreinte carbone sur nos déplacements au départ du siège.**



## Le service marchés

Il veille à sécuriser les achats réalisés par AB-Habitat. Nous garantissons l'équité de traitement de tous les fournisseurs et contribuons à l'économie locale. En 2017, l'activité du service marchés a permis de consolider les actions déjà induites en 2016 à savoir :

- ♦ La poursuite de l'application des procédures suite au changement de statut d'AB-Habitat au 1<sup>er</sup> janvier 2016,
- ♦ L'application de la réforme de la commande publique entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2016,
- ♦ La mise en place des marchés dédiés à notre syndic de copropriétés conformément à la loi ALUR,
- ♦ La recherche d'optimisation dans la mise en place des marchés en lien avec l'ensemble des équipes d'AB-Habitat.

Une année 2017 marquée par **un fort volume de marchés de travaux** dont le 1<sup>er</sup> marché dédié à l'accession sociale à la propriété en maîtrise d'ouvrage direct.

### DONNÉES CHIFFRÉES

LES COMMISSIONS D'APPELS D'OFFRES	2017	LES MARCHÉS	2017
<b>Nombre</b>	<b>7</b>	<b>Nombre de marchés notifiés :</b>	<b>39</b>
<b>Nombre de marchés attribués :</b>	<b>17</b>	- travaux (16 marchés comportant une clause d'insertion par l'emploi)	<b>16</b>
- travaux	-	- fournitures / services (5 marchés)	23
- fournitures / services	17	<b>Montant total H.T. des marchés à prix forfaitaires uniquement (hors BDC)</b>	
<b>LES JURYS DE MAÎTRISE D'ŒUVRE</b>	<b>2017</b>	- travaux (15 marchés)	12 789 917,27 €HT
<b>Nombre</b>	<b>1</b>	- fournitures / services	1 416 024,75 €HT
<b>Nombre de marchés attribués :</b>	<b>-</b>	<b>DONNÉES COMPLÉMENTAIRES</b>	<b>2017</b>
<b>LES COMMISSIONS AD HOC</b>	<b>2017</b>	<b>Nombre d'avis d'appel public à la concurrence (procédures lancées) correspondant à 30 marchés (5 consultations alloties)</b>	<b>19</b>
<b>Nombre</b>	<b>8</b>	Courriers d'offres non retenues motivés	99
<b>Nombre de marchés attribués :</b>	<b>20</b>	<b>Avenants notifiés</b>	<b>18</b>
- travaux	15	Sous-traitants déclarés	51
- fournitures / services	5		

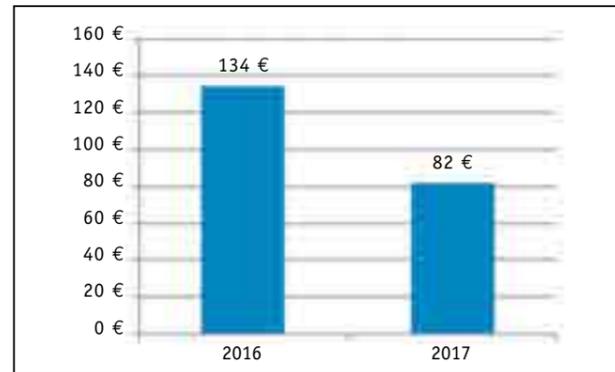


# Les principaux ratios financiers

## Les ratios de structure

Ce ratio se fonde sur la provision sur gros entretien. Elle est calculée sur la base d'une programmation pluriannuelle de travaux sur 2 ans. La baisse observée en 2017 est principalement liée au report de la programmation.

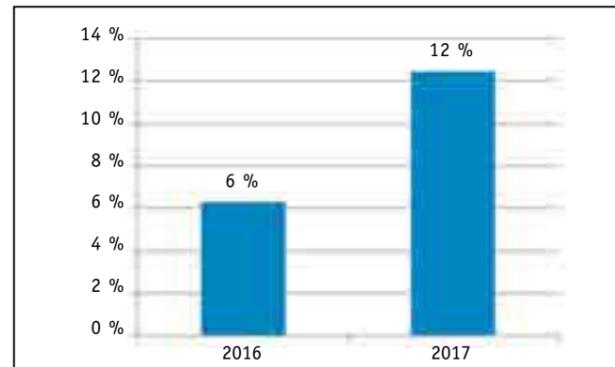
*Provision sur gros entretien / Nombre de logements gérés*



## Les ratios de rentabilité

En 2017, le ratio d'autofinancement établi à 12,3% (+ 6 points) par rapport à 2016.

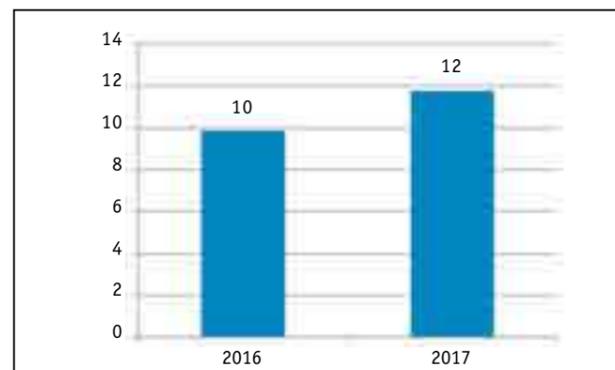
*Autofinancement net / Total des loyers + produits financiers*



## Le ratio de trésorerie

Ce ratio permet d'apprécier la solvabilité à court terme. Ce graphique indique le nombre de mois de dépenses courantes que représente la trésorerie.

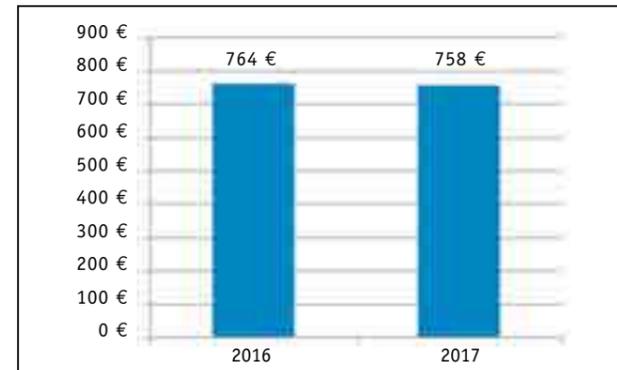
*Trésorerie nette / Dépenses mensuelles moyennes*



## Les ratios de gestion (1)

Ce ratio permet d'apprécier la part de la Taxe foncière sur propriétés bâties par logement géré, ce ratio est stable entre 2016 et 2017.

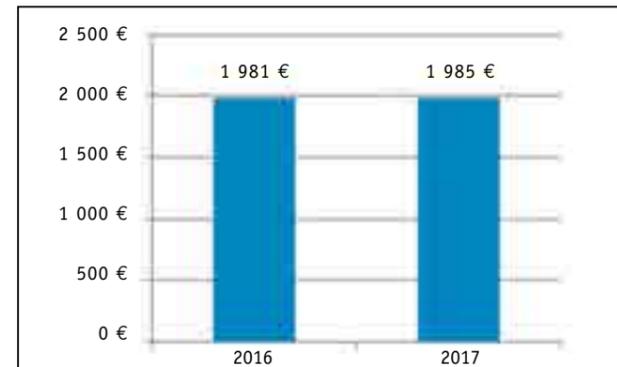
*TFPB / Nombre de logements gérés*



## Les ratios de gestion (2)

Ce ratio est lié à l'évolution du taux de livret A (à ce jour 0,75 %) et aux emprunts nécessaires aux opérations d'investissements. Ce ratio est stable entre 2016 et 2017.

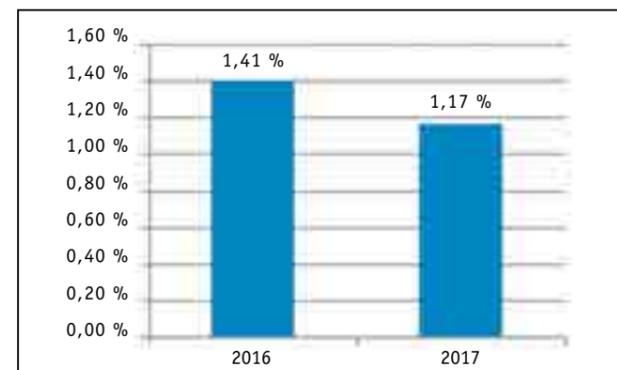
*Annuités / Nombre de logements gérés*



## Les ratios de gestion (3) taux de vacance de plus de 3 mois

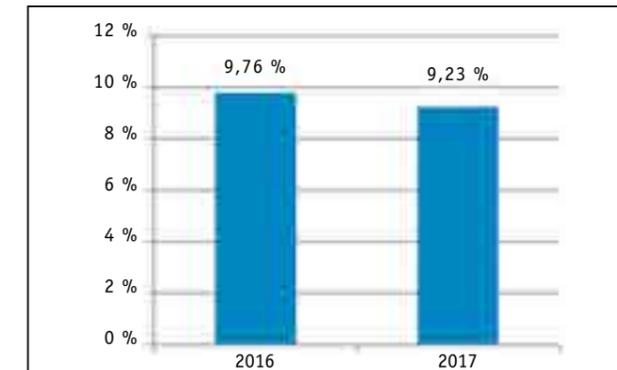
Un taux de vacance de plus de 3 mois en baisse de 0,24 point entre 2016 et 2017.

*Nombre de logements vacants + 3 mois / Nombre de logements gérés*



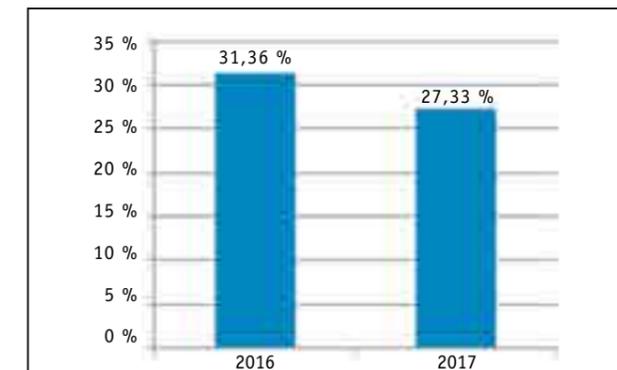
## Les ratios de gestion (4)

Ce ratio intègre le montant des créances locataires rapporté aux loyers et charges récupérées. Légère baisse (- 0,53 point) entre 2016 et 2017.



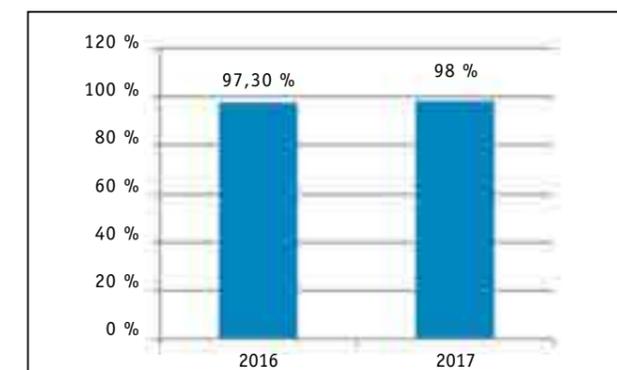
## Les ratios de gestion (5)

Ce ratio représente la part de la masse salariale (récupérable et non récupérable) sur le nombre de logements gérés. Il apparaît ici une baisse significative de 4 points entre 2016 et 2017. La masse salariale intègre les frais de personnel CIG. 2016 étant la 1<sup>ère</sup> année de la SCIC, certaines provisions ont été passées impactant le résultat.



## Les ratios de gestion (6) taux de récupération des charges locatives

Ce taux représente le taux de récupération des charges locatives soit le ratio entre les charges récupérées et les charges récupérables. Un taux de récupération stable et supérieur à 95% entre 2016 et 2017.



©AB-Habitat - mai 2018

Directeur de la publication :  
**Salah Lounici**

Pilotage et coordination :  
**Marion Fremolle**

Rédaction :  
**service communication  
et services opérationnels**

Relecture/correction :  
**Isabelle Dubois**

Création graphique et  
maquette : **gegeps@sfr.fr**

Illustrations :  
**Patrice Vaidie**

©Crédits photographiques :  
**AB-Habitat, Anthony Voisin,  
Lansy Siessie limagerie.fr**

Impression :  
**Le Réveil de la Marne**

Tirage :  
**300 exemplaires**

Nous remercions tous les partenaires  
et collaborateurs qui ont apporté  
leur contribution à la réalisation  
de ce rapport d'activité.



**AB.H**abitat

Coopérative HLM



203 rue Michel Carré  
95 870 Bezons  
Tél. 01 34 23 51 51

---

[contact@ab-habitat.fr](mailto:contact@ab-habitat.fr)

[ab-habitat.fr](http://ab-habitat.fr)

 [@AB-Habitat95](https://www.facebook.com/AB-Habitat95)

