

RAPPORT  
D'ACTIVITÉ 2012

17 HA  
d'espaces verts

385  
commerces  
et associations

5  
agences au cœur  
du patrimoine

199  
résidences

+30 000  
personnes logées

33  
amicales  
de locataires

11 268  
logements

57 M€  
de dépenses d'investissement

8 M€  
de travaux de gros entretien  
et entretien courant

117  
gardiens  
et aides-gardiens

298  
collaborateurs  
impliqués  
au quotidien



## PHILIPPE DOUCET

### ■ Les Offices : un siècle d'engagement, 100 ans d'action.

Il y a un siècle, en décembre 1912, la promulgation de la loi Bonnevey ouvrait la voie aux premiers Offices d'Habitations à Bon Marché. Les Communes et Départements allaient pouvoir construire des logements pour les familles les plus modestes, en intervenant dans le secteur encore balbutiant des " services d'utilité publique ".

Pendant 100 ans, les défis économiques et architecturaux se sont succédés pour les Offices HLM. Il a fallu reconstruire des logements en masse après la seconde guerre mondiale puis loger les babyboomers. Il a aussi fallu faire face au basculement d'une partie de la population dans la précarité après deux chocs pétroliers et une crise économique sans précédent.

Malgré les embûches, le chemin parcouru est immense. Les HLM logent désormais près de 10 millions de personnes.

Sur notre territoire d'Argenteuil-Bezons, nous sommes fiers de contribuer à cette mission indéfectible : accueillir les familles les plus modestes dans des logements de qualité à loyer modéré.

100 ans après la Loi Bonnevey, la réponse apportée par AB-Habitat sur son territoire est à la hauteur des attentes. Le patrimoine est désormais constitué de plus de 11 000 logements, que les équipes gèrent, rénovent et étoffent avec détermination.

Plus qu'un bilan, ce Rapport d'Activité reflète leur engagement quotidien au service des locataires et de leurs familles.

## PHILIPPE REVE

### ■ 2012, des réalisations marquantes.

Après une année 2011 marquée par le lancement de nombreux chantiers et de nouveaux projets, 2012 se devait d'être une année porteuse de réalisations. Non pas pour nous-mêmes, mais pour que nos locataires recueillent les fruits de la politique volontariste insufflée par notre Conseil d'Administration.

Objectif atteint ! AB-Habitat accueille de nouvelles familles, grâce aux 228 logements livrés cette année. Construction, acquisition, restructuration, toutes les ressources et les énergies ont été mises à profit pour réaliser de nouvelles opérations dans un contexte économique qui exige la plus grande rigueur.

Cet environnement socio-économique difficile renforce la détermination de l'Office dans sa lutte contre l'exclusion des plus fragiles. En 2012, AB-Habitat innove pour trouver des réponses adaptées : aménagement des logements pour permettre le maintien à domicile malgré l'âge ou le handicap, accompagnement social des ménages dont les difficultés financières s'accroissent, extension du Service Plus ou encore logement pédagogique.

C'est sans doute la plus grande réalisation de 2012, que d'avoir préservé, et même porté plus loin encore, ce lien précieux entre les équipes de l'Office et les locataires. Redéployés sur 5 secteurs, réorganisés pour accomplir des missions nouvelles, les agents de terrain ont apporté le service quotidien indispensable à la qualité de vie sur notre patrimoine.

Cette proximité revendiquée nous pousse chaque année à accomplir notre engagement : offrir au plus grand nombre un logement de qualité, dans un cadre de vie sûr et agréable.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de l'Office Public de l'Habitat définit les orientations fondamentales et les choix stratégiques de l'Office à moyen et long terme : politique à l'égard des locataires et du personnel, investissements, économie et finances, loyers, foncier. C'est donc lui qui prend toutes les décisions engageant l'avenir de l'Office, ses valeurs et les projets qu'il développe.

Il est présidé par M. Philippe DOUCET, Député-Maire d'Argenteuil, assisté par le Vice-Président, M. Dominique LESPARRE, Maire de Bezons. Il est composé de 23 membres, le Président compris.

**13 membres représentent la collectivité de rattachement (la Communauté d'Agglomération d'Argenteuil et Bezons).**

**6 sont élus au sein de l'organe délibérant de la Communauté d'Agglomération :**

- M. DOUCET, Président de la Communauté d'Agglomération et Député-Maire d'Argenteuil ;
- M. LESPARRE, 1<sup>er</sup> Vice-Président de la Communauté d'Agglomération et Maire de Bezons ;
- M<sup>me</sup> COLIN, 2<sup>e</sup> Vice Présidente de la Communauté d'Agglomération et 1<sup>ère</sup> adjointe au Maire d'Argenteuil ;
- M. BOUSSELAT, conseiller communautaire ;
- M<sup>me</sup> ROBION, conseillère communautaire ;
- M. SLJFI, conseiller communautaire.

**7 sont des personnalités qualifiées, dont 2 ayant la qualité d'élu local d'une collectivité ou d'un EPCI, autre que celle de rattachement :**

- M. BREUNEVAL ;
- M. COTREL ;
- M<sup>me</sup> DOBIGNY ;
- M<sup>me</sup> FERRATY ;
- M. MEMBRE ;
- M. POLLASTRO ;
- M. RENAULD.

**5 membres représentent les organismes socio-professionnels partenaires de l'Office :**

- M. AMOROS (associés 1% logement) ;
- M. DUPAU (C.G.T.) ;
- M. JOURNO (C.F.D.T.) ;
- M. TISSERAND (CAF) ;
- M. VAYSSIERES (UDAF).

**1 membre représente les associations d'insertion :**

- M. FRESNEAU.

**4 sont des représentants élus par les locataires :**

- M. CARLIER (CNL) ;
- M. LECLERT (CNL) ;
- M. HARANG (CLCV) ;
- M<sup>me</sup> DOHERTY (CGL).

**Assistent également au CA :**

- un représentant des salariés de l'Office, avec voix consultative ;
- le Préfet, en qualité de Commissaire du gouvernement ;
- le Trésorier de l'Office, avec voix consultative.

p04 **L'agenda 2012**

PATRIMOINE

06

p08 **Construire**

p10 **Rénover**

p12 **Entretenir**

POLITIQUES SOCIALES  
ET LOCATIVES

14

p16 **Adapter les réponses aux besoins des familles**

p18 **Accompagner**

SERVICES DE  
PROXIMITÉ

20

p22 **S'engager pour la qualité du cadre de vie**

p24 **Se mobiliser au quotidien**

p26 **Soutenir la dynamique des quartiers**

RESSOURCES  
INTERNES

28

p30 **Soutenir les ressources humaines**

p32 **Accompagner les services et les équipes**

p34 **Agir en transversalité**

DIRECTION  
ADMINISTRATIVE  
ET FINANCIÈRE

36

p38 **Gérer et anticiper**

p40 **Les principaux ratios financiers**

## Janvier

- Les travaux d'isolation et de ravalement de la résidence située au 17 Braque à Argenteuil sont présentés à ses habitants.
- Le programme des travaux de résidentialisation est présenté aux locataires de la cité Berionne Ecuireuil au Val d'Argent.

## Mars

- La première pierre de la résidence Laurent Bonnevey est posée au Val d'Argent.
- Les locataires des cités Clémenceau et Coudray donnent leur accord pour le démarrage des travaux de réhabilitation de leurs résidences.
- Un logement témoin donne un aperçu des 66 appartements prochainement livrés au sein de la résidence Allegoria, au Val Notre Dame.
- Au cœur du centre-ville d'Argenteuil, la première pierre de la résidence des Ursulines est posée.
- A Joliot-Curie, le programme des travaux de réhabilitation est présenté aux locataires.
- La Maison des Femmes d'Argenteuil ouvre en centre-ville.

## Avril/Mai

- Le café Columbus ouvre ses portes près de la gare d'Argenteuil.
- L'opération "Petits Jardiniers" réunit les enfants et les gardiens pour un atelier de plantations de fleurs.
- Au Val Notre Dame, la construction de la Villa Impressionniste est lancée.



Henri Grouès, Bezons.

## Février

- Un grand forum urbain permet aux habitants de Bezons de mieux comprendre le projet ANRU Bords de Seine.
- Au Val Notre Dame, les élus et le Conseil d'Administration visitent le logement témoin du Carré des Aubépines.
- Les locataires de Sisley-Renoir confirment leur accord pour la réhabilitation de leur résidence.
- La résidence Henri Grouès dans le quartier des Bords de Seine

de Bezons ouvre ses portes, le temps de la découverte du logement témoin.

- Un accord de partenariat est signé avec GrDF pour étudier les solutions de chauffage les plus performantes pour le patrimoine de l'Office.





## Juin

- Dans de nombreuses résidences, les locataires se rassemblent pour la Fête des Voisins.
- Plus de 200 collaborateurs de l'Office se réunissent pour la fête annuelle.
- Les travaux de la résidentialisation de la cité des Lilas à Bezons démarrent par le réaménagement du parking et la création d'une aire de jeux.
- AB-Habitat prolonge son partenariat avec EDF, qui rétribue les certificats d'économies d'énergie.

## Septembre

- Le logement témoin de la résidence Camille Pissaro au Val Notre Dame est présenté aux administrateurs.
- Les locataires ayant participé au Concours Cités Fleuries se réunissent pour la remise des prix.
- La cinquième agence d'AB-Habitat est inaugurée au Val Notre Dame.
- Les aires de jeux des cités Morinval et Balmont sont inaugurées autour d'un goûter pour petits et grands.

## Octobre

- Les travaux de réhabilitation de Sisley-Renoir, Clémenceau et Coudray sont lancés au Val d'Argent.
- La résidence de 81 logements Henri Grouès est inaugurée. Elle est située au pied du nouveau tramway de Bezons.
- Le logement témoin de la résidence Laurent Bonnefoy au Val d'Argent, est présenté aux administrateurs.



## Novembre

- La Communauté d'Agglomération, AB-Habitat et SFR signent une convention pour le déploiement de la fibre optique sur le patrimoine.
- Le logement témoin de Vill'actuel, à Orgemont, est présenté.
- L'avancée des travaux d'aménagement des Bords de Seine est présentée lors d'un forum urbain. L'Office y présente ces projets en cours.
- Une enseigne de loisirs créatifs s'installe en centre-ville d'Argenteuil.



## Décembre

- Le logement témoin des Ursulines, au centre-ville, ouvre ses portes le temps d'une visite.
- Les travaux de réhabilitation démarrent à Joliot-Curie.
- Le chantier école du Local Commun Résidentiel d'Arthur Rimbaud, à Bezons, est inauguré en présence des 6 jeunes qui l'ont rénové.
- Le logement pédagogique Éco-l'Hab est inauguré à Joliot-Curie.
- Les locataires de Sisley-Renoir, Clémenceau et Coudray choisissent la couleur des façades qui seront posées chez eux dans le cadre de la réhabilitation de leurs cités.
- Un chapelier ouvre sa première boutique en centre-ville d'Argenteuil.



# PATRIMOINE

1

Mobiliser toutes les énergies pour offrir des logements agréables, de qualité, à des loyers modérés.





Henri Grouès, Bezons.



Athéa, Argenteuil.



## CONSTRUIRE

Avec plus de 200 logements neufs livrés pour cette seule année 2012, l'Office atteint ses objectifs de production de son offre locative. Ce n'est pourtant qu'un début : 2013 verra la livraison de 255 logements supplémentaires.

### ■ Produire des logements

Deux modes opératoires permettent à AB-Habitat de construire de nouveaux logements : la réalisation en maîtrise d'ouvrage directe et l'acquisition de logements Vendus en Etat Futur d'Achèvement (VEFA).

#### Maîtrise d'ouvrage directe

En 2012, cinq chantiers sous la maîtrise d'ouvrage directe des équipes de l'Office ont démarré :

- à Argenteuil, Résidences Laurent **Bonnevay** (25 logements au Val d'Argent) et **Les Ursulines** (35 logements au cœur du centre-ville) ;

- à Bezons, Résidences de la rue **Rosenberg** (32 logements), **rue de Villeneuve** (29 logements) et **Boulevard Gabriel Péri** (16 logements).

Parallèlement, les études pré-opérationnelles ont été engagées pour la réalisation de 4 opérations, dont deux à Argenteuil et deux à Bezons : les mises en chantier interviendront entre mi-2014 et mi-2015.

#### VEFA

2012 a également été marquée par la concrétisation de 9 opérations de VEFA, à différents stades d'avancement.

#### Argenteuil :

- Livraison du **Carré des Aubépines** (30 logements au Val Notre Dame), d'**Althéa** (35 logements au Val Notre Dame), et d'**Allegoria** (66 logements au Val Notre Dame).
- Chantiers en cours pour les opérations **Camille Pissaro** (46 logements au Val

**38 M€**  
investis pour  
la construction.

**228**  
logements neufs  
livrés en 2012.

Notre Dame), **Villactuel** (16 logements à Orgemont), **Villa Impressionniste** (55 logements au Val Notre Dame) et **Azaly** (30 logements au Val Notre Dame).

#### Bezons :

- Livraison de la résidence **Henri Grouès**, dit 'l'Abbé Pierre' : (81 logements au cœur du nouveau quartier des Bords de Seine).
- Chantiers en cours pour la Résidence **Kléber** (16 logements).

#### Maîtriser le foncier

La poursuite de l'effort de construction passe par la maîtrise du foncier nécessaire à la réalisation de nouveaux programmes de logements. Dix opérations d'acquisition ont connu des avancements significatifs, en 2012 :

- à Argenteuil, dans le cadre de la résorption de l'habitat privé dégradé :
  - achèvement de la maîtrise foncière d'un immeuble collectif ancien en centre-ville ;
  - concrétisation de l'accord de rachat d'un petit immeuble collectif situé dans le Val Notre Dame.

En vue de réaliser les travaux d'acquisition-amélioration, AB-Habitat a acquis, à la Ville d'Argenteuil, quatre bâtiments enseignants.

Des négociations portant sur un terrain non-bâti, en centre-ville ont également débouché sur la signature d'une promesse de vente.

- À Bezons, AB-Habitat a acquis à la SEM Sequano Aménagement les terrains d'assiette des deux programmes de logements neufs restant à engager dans le projet de rénovation urbaine ANRU Bords de Seine (rue de Villeneuve et rue Rosenberg).
- En centre-ville, l'Office a acheté un tènement foncier bâti en vue d'une démolition-reconstruction.

#### Préparer la cession du patrimoine de Montigny-Lès-Cormeilles

Début 2012, le Conseil d'Administration a réaffirmé sa volonté de voir AB-Habitat poursuivre la requalification de son parc et la production de logements sociaux sur le territoire de l'Agglomération Argenteuil-Bezons, au-delà des échéances du Plan Pluri Annuel d'Investissements 2009-2013. Afin de soutenir cette dynamique et de continuer à disposer de capacités de

financement adaptées, l'Office a engagé des études relatives à l'opportunité de céder en bloc, à un autre bailleur social, son patrimoine de 632 logements situé à Montigny-Lès-Cormeilles.

À l'issue de ces études, au 4<sup>e</sup> trimestre 2012, une consultation auprès de différents opérateurs de logement social a été lancée.

#### Renouvellement urbain

**Au-delà des livraisons de nouveaux logements, 2012 a également vu l'avancement de 2 démolitions liées à la mutation urbaine du quartier Bords de Seine à Bezons.**

- **A Carasso**, l'achèvement de la démolition des deux tours jumelles laisse la place à l'édification d'un immeuble de bureaux, générateur d'emplois et d'activités économiques au pied du nouveau tramway.
- **A Jean Jaurès**, la fin des logements et le démarrage des travaux de démolition contribuent à la reconstitution du front bâti réalisé aux abords du nouveau mail planté.

**Ces deux opérations de démolition ont lieu dans le cadre du PRU des Bords de Seine de Bezons. AB-Habitat assure la reconstitution de l'offre au 1 pour 1 (1 logement démolit, 1 logement reconstruit).**

#### Valoriser les Acquisitions-Améliorations

Le développement de l'offre de logements est soutenu par l'acquisition de bâtiments anciens et vacants en vue de créer de nouveaux logements sociaux.

51 logements ont été acquis en 2012, répartis sur 4 résidences à taille humaine :

- **Victor Dupouy** : acquisition d'un ancien foyer pour personnes âgées au cœur du centre-ville d'Argenteuil, et rénovation en 16 studios pour les étudiants de la nouvelle section universitaire et les jeunes adultes.
- **Paul Eluard** : dans le cadre de la rénovation urbaine du Val d'Argent, démarrage d'une restructuration totale d'un ancien immeuble de logements enseignants.
- **Lapierre et Casanova** : réalisation des études de maîtrise d'œuvre pour la requalification de deux bâtiments enseignants, totalisant 15 logements situés au Val d'Argent et à Orgemont, dont les travaux démarreront en 2013.





Halle Normands - Argentan.

157

logements réhabilités en 2012,  
et travaux en cours dans 237  
logements supplémentaires.



**15,5 M€**  
investis pour  
les réhabilitations.

## RÉNOVER

L'Office poursuit son plan pluriannuel d'investissement, qui consacre 100 Millions d'euros sur 5 ans à la requalification du patrimoine existant. Après d'importantes livraisons en 2011, l'année 2012 a été marquée par de nouvelles mises en chantier.

### ■ Réhabiliter

Une réhabilitation est une intervention lourde sur un bâtiment, tant sur ses façades que ses éléments intérieurs – parties communes et logements. AB-Habitat intègre systématiquement dans ses programmes de travaux la mise aux normes de sécurité, la performance environnementale du bâti et l'amélioration durable du confort des habitants.

Livrée en septembre 2012, la réhabilitation de la **Haie Normande 15** a inclus le traitement complet de l'enveloppe extérieure du bâtiment (réfection des façades, isolation des pignons, étanchéité toiture), la mise en place d'un contrôle des accès, la remise en état complète des parties communes (électricité, éclairage, peinture, sols), la restructuration des locaux techniques, le remplacement de toutes les menuiseries dans les 157 logements...

### Les réhabilitations douces

**Une première "réhabilitation douce" a démarré à Joliot-Curie, à Argenteuil.** Le dispositif échelonne la réhabilitation, en intervenant dans les logements occupés (du bail le plus ancien au plus récent), en accord avec les locataires ou lors des vacances suite à un changement de locataire. Les travaux et investissements se répartiront sur les 10 années à venir afin de rénover les 1041 logements que compte la cité.

La qualité des interventions est identique à une réhabilitation classique : remplacement de porte palière, réfection intégrale des pièces d'eau, électricité et plomberie, ou encore remise en peinture... Parallèlement, 12 millions d'euros sont investis pour traiter les façades et les parties communes.

Les études sont lancées pour une seconde réhabilitation douce à la cité Champagne, dont le démarrage est attendu au 1<sup>er</sup> semestre 2013.

La volonté de proposer aux locataires un niveau de confort toujours plus élevé a également été illustrée par la réhabilitation des **Canuts**, dont les travaux se sont achevés fin 2012.

À l'automne ont démarré les réhabilitations des bâtiments **Sisley, Renoir, Coudray** et **Clémenceau** au Val d'Argent. Huit autres opérations de réhabilitation sont en phase d'études, pour des mises en chantiers échelonnées entre 2013 et 2014.



# 8 M€

investis pour les  
résidentialisations.

## ENTREtenir

### ■ Résidentialiser

Depuis 2009, AB-Habitat réalise un vaste programme de résidentialisations sur son patrimoine. A Argenteuil comme à Bezons, une vingtaine de cités ont déjà bénéficié de ces aménagements qualitatifs pour un investissement global de plus de 22 Millions d'euros sur cinq ans.

Lors d'une telle opération, la totalité des espaces situés au pied des bâtiments est aménagée. Les abords extérieurs sont clôturés, les cheminements repensés, et chaque équipement retrouve sa place : espaces verts redessinés, réorganisation du stationnement, rationalisation de la collecte des ordures. Le cas échéant, création ou réfection d'aire de jeux, création de locaux encombrants... L'objectif est de redonner une fonction à chaque espace.

2012 a vu l'avancement de nombreuses opérations :

- Livraison : îlot **Dunant-Joly** en centre-ville d'Argenteuil, **Christophe Colomb** à Bezons.
- Poursuite des travaux : **Les Musiciens** (Val d'Argent), **Le Prunet** (Val Notre Dame), **Les Lilas** (Bezons).
- Mise en chantier : **Les Canuts**, **Clémenceau**, **Coudray**, **Sisley-Renoir** au Val d'Argent.
- Etudes et élaboration des programmes : **Champagne** (Val d'Argent), **Balmont** (Orgemont), **Les Sycomores**, **Roger Masson** et **Auguste Delaune** (Bezons).

### ■ Programmer l'entretien

L'amélioration du taux d'exécution du budget affecté aux actions d'entretien

programmé constatée les années précédentes, se pérennise en 2012, avec un taux de près de 80%. Parmi les travaux les plus significatifs figurent :

#### à Argenteuil :

- Paul Eluard : remplacement des portes de hall et poursuite de la pose de volets roulants sur les fenêtres des logements.
- Square Anjou : réfection de l'étanchéité des toitures-terrasses avec isolation.
- Champagne : remplacement des garde-corps.
- Martin Luther King : réfection des sous-faces des couvertures de toiture.
- Henri Dunant : mise en peinture des parties communes situées 17 à 21 rue P. Joly.
- 17 place Braque : remplacement des fenêtres et ravalement avec isolation.
- Liberté : démarrage des travaux de sécurisation des espaces extérieurs.

#### à Bezons :

- Claude Bernard : démarrage des travaux de mise en peinture des cages d'escaliers.
- Auguste Renoir : remplacement des portes palières extérieures.
- Dulcie September : réfection des coursives.

Le service chargé de piloter les actions et opérations relevant de l'Entretien Programmé des résidences assure également le suivi de l'aménagement des aires de jeux et terrains de sport destinés aux plus jeunes : 3 aires de jeux ont été créées dans les résidences Balmont, Morinval et Ilot Dunant-Joly à Argenteuil. Deux Terrains Sportifs de Proximité sont entrés en phase travaux à la fin de l'année : situés dans les résidences Bellevue et Belvédère à Argenteuil, ils offriront un cadre sécurisé pour la pratique des sports collectifs.

## ■ Maîtriser les Énergies, Fluides et Automatismes

L'Office se mobilise pour maîtriser les charges et dépenses d'énergie. L'extension du réseau de chauffage urbain de la ville d'Argenteuil offre la possibilité d'un raccordement de certaines cités du patrimoine. Une réduction des charges locatives d'énergie est attendue grâce

à ce dispositif. Après études préalables, le raccordement des résidences Square Anjou et La Marche (Val Sud) a été entériné. D'autres opérations de raccordement sont à l'étude.

Dans le cadre de l'échéance 2013 de la loi SAE sur la sécurité des ascenseurs, AB-Habitat a fait réaliser divers travaux de mise aux normes sur les mécanismes des portes palières et cabines de nombreuses résidences du patrimoine.

## A améliorer l'accueil des locataires en agence

**En septembre 2012, les bureaux de la nouvelle Agence du Val Notre Dame ont été mis en service.**

**En fin d'année, ont démarré les travaux de restructuration de l'agence du Val d'Argent qui s'inscrivent dans le programme de requalification urbaine du quartier.**

**- Agence du Val Notre Dame : conception et réalisation de locaux neufs, coût 500 k€ TTC.**

**- Agence du Val d'Argent : conception et restructuration complète des locaux existants coût 1 M€ TTC.**





-----  
Accompagner et sécuriser la situation  
financière des locataires, tout en relançant  
les parcours résidentiels.





**98,73 %**  
de recouvrement  
des loyers.

## ADAPTER LES RÉPONSES AUX BESOINS DES FAMILLES

Dans un contexte économique toujours plus tendu, de plus en plus de locataires rencontrent des difficultés dans leur quotidien. Pour stabiliser les situations individuelles, AB-Habitat porte une attention redoublée à la prévention de l'exclusion et mobilise les dispositifs en ce sens. Parallèlement l'Office tente de dynamiser un parcours résidentiel, souvent en panne en temps de crise.

### ■ Attribuer

Malgré une relative stabilité du nombre total d'attributions sur l'année (694, contre 682 en 2011), la part des mutations a nettement progressé et a concerné 196 familles. Cette progression s'explique par les relogements liés aux démolitions programmées dans le cadre du Programme National de Rénovation Urbaine, et par la politique volontariste de relance des parcours résidentiels (28 % d'attributions à des demandeurs de mutation).

Le nombre de primo-attributaires reste stable : 498 ménages ont accédé pour la première fois à un logement AB-Habitat.

### ■ Développer la mobilité choisie et les mutations au sein du patrimoine

Bénéficier d'un logement plus adapté à la composition familiale, réduire la part du loyer dans les dépenses ou tout simplement accéder au confort d'une résidence neuve... Les raisons d'une demande de mobilité sont souvent légitimes, et les équipes veillent à mettre en corrélation l'offre et la demande. 196 demandes ont été traitées en 2012.

La prise en compte des locataires en situation d'impayés s'est accrue dans le cadre de la mobilité incitée : 14 familles ont

### Évolution du taux de rotation global sur 7 ans (en %)



	NOUVEAUX LOCATAIRES			Total
	Mal logés	Décohabitation	Mutations	
Centre-ville	81	27	41	149
Val d'Argent	61	25	38	38
Orgemont	39	21	28	88
Val Notre Dame	45	13	13	71
<b>ARGENTEUIL</b>	<b>312</b>		<b>120</b>	<b>432</b>
<b>BEZONS</b>	<b>123</b>	<b>17</b>	<b>74</b>	<b>214</b>
<b>MONTIGNY</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>48</b>
<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>113</b>	<b>196</b>	<b>694</b>

ainsi été concernées. La majorité des mutations reste liée aux évolutions de la cellule familiale ou aux pertes de mobilité liées à l'âge ou à la maladie.

### ■ Reloger

2012 a vu la fin des opérations de relogements liées au programme ANRU des Bords de Seine à Bezons. Après les tours Carasso en 2011, la Cité Jean Jaurès est entrée en phase de démolition. 68 familles (sur 99 à reloger) ont ré-éménagé dans le patrimoine d'AB-Habitat, les autres ont été relogées dans le cadre de la charte inter-bailleurs.

### ■ Prévenir l'exclusion

L'aggravation du contexte économique a conduit l'Office à développer de nouveaux soutiens à ses locataires les plus fragiles. 35 familles ont pu bénéficier d'un programme d'éducation financière sous forme d'ateliers dédiés à la gestion d'un budget. En leur offrant les moyens d'optimiser leurs ressources, AB-Habitat contribue à sécuriser leur situation financière.

Dans le cadre du partenariat avec la C.A.F., un technicien conseil itinérant assure chaque semaine une permanence en agence dédiée aux APL. Dépôt de dossier, régularisation ou évolution des situations : au cas par cas, des solutions efficaces et pérennes sont mises en place. 250 dossiers ont ainsi été traités en 2012.

L'application de tous ces dispositifs, associée aux projets d'ingénierie sociale, a permis cette année encore de réduire le nombre de procédures en résiliation de bail pour impayés locatifs (213 en 2012 contre 228 en 2011). Avec l'appui des services sociaux, AB-Habitat poursuit

son objectif de tout mettre en œuvre pour prévenir l'aggravation des dettes locatives en trouvant des solutions alternatives avant la procédure juridique.

### ■ Recouvrir les impayés

Cette année encore, la mobilisation de toutes les ressources pour prévenir le défaut de loyer a entraîné un taux de recouvrement de 98,73 %. Supérieur de 2 points au taux moyen 2011 des autres offices d'Ile-de-France, ce chiffre est le résultat d'un suivi assidu des situations précontentieuses et contentieuses.

Près de  
**700**  
attributions.





Le Gernmor, Bezons.



**4020 €**  
coût moyen  
des travaux  
d'adaptation  
par logement.

## ACCOMPAGNER

Connaître au plus près la composition et les modes de vie des familles logées, c'est intégrer leurs besoins dans chaque projet. Difficultés du vivre-ensemble, contraintes économiques, intégration par l'emploi ou encore maîtrise des charges... Les enjeux de l'ingénierie sociale sont en constante évolution, comme les dispositifs pour y répondre.

### ■ Adapter les logements

La prévention de l'exclusion passe par la prise en compte du vieillissement des populations logées sur le patrimoine. Quand cela est possible, l'adaptation du logement au grand âge ou aux problèmes de mobilité liés à la maladie est favorisée.

Elargissement d'une porte pour laisser passer un fauteuil roulant, aménagement d'une pièce d'eau, installation de mains courantes... En 2012, 40 dossiers ont été acceptés par la Commission Contentieuse et de Prévention de l'Exclusion, pour un montant moyen de 4 020 € par logement.

### ■ Porter les valeurs de la solidarité

#### Les chantiers d'insertion

Pour la vingtième année consécutive, AB-Habitat soutient l'insertion par l'emploi sur son territoire. Les "clauses d'insertion" consacrent 5 % du temps de travail sur les opérations de renouvellement urbain.

Le partenariat avec l'association d'insertion Berges a permis, pour la troisième fois, de proposer à de jeunes Bezonnais de s'initier aux techniques du bâtiment en assurant la rénovation du Local Commun Résidentiel de la résidence Arthur Rimbaud.

### Le lien social et la Gestion Urbaine de Proximité

Les évolutions réglementaires permettent aux bailleurs sociaux de mobiliser un abattement de la taxe foncière, en contrepartie d'actions visant à améliorer les relations entre voisins en Zones Urbaines Sensibles. De nombreux projets de développement du lien social mis en place en 2012 ont ainsi été refinancés :

- **Le Germoir** : dans le cadre du projet ANRU des Bords de Seine à Bezons, les habitants ont été conviés à concevoir et aménager un jardin partagé, où ils se retrouvent encore régulièrement.
- **Partenariat avec l'Argenteuil Football Club** : la collaboration entre le club sportif et l'Office s'est notamment concrétisée par des tournois de football pour les enfants de certaines résidences (Joliot-Curie, Prunet et Esplanade Allende) pendant les vacances scolaires de la Toussaint.
- **L'Éco-l'Hab** : en décembre, un appartement pédagogique a été mis en place pour 6 mois dans un logement de la résidence Joliot-Curie. Objectif : donner aux habitants les moyens de maîtriser les charges liées au logement, et les sensibiliser aux gestes citoyens.



L'Éco-l'Hab, Argenteuil.

### Les baux de plus de 30 ans

**AB-Habitat a poursuivi en 2012, ses actions de remise en état des logements occupés depuis plus de 30 ans par les mêmes locataires, lorsqu'ils n'ont pas bénéficié d'une réhabilitation. 550 logements sont éligibles à ce dispositif. Les locataires qui le souhaitent peuvent bénéficier de la réfection des installations électriques, du changement des équipements sanitaires et de la rénovation des peintures et des sols des salles de bain, cuisines et wc.**

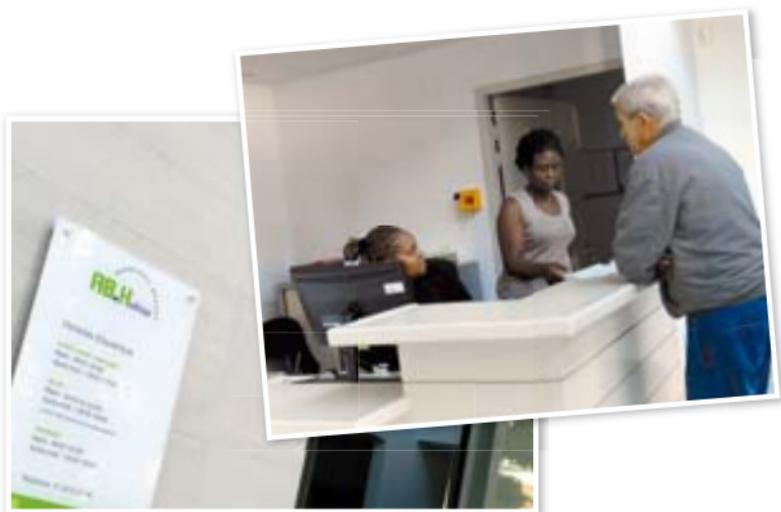




## SERVICES DE PROXIMITÉ

3

-----  
Accompagner les locataires au cœur des cités, dans un cadre de vie de qualité.



## S'ENGAGER POUR LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE

**94%**  
de satisfaction  
pour le Service Plus.

La structuration des équipes de proximité initiée en 2011 est entrée en phase opérationnelle. L'ouverture de la cinquième agence AB-Habitat offre une nouvelle répartition géographique, plus proche des locataires.

### ■ Accueillir en agence

Pour simplifier les démarches des locataires, AB-Habitat déploie progressivement le nouveau métier de " Chargé de Gestion Locative ", interlocuteur unique pour toutes les demandes liées au logement (mutation, impayés, réclamation, troubles...).

### Innover avec le Service Plus

**En 2012, 161 interventions du " Service Plus " ont été réalisées à la demande des locataires** pour des travaux d'entretien ou de petite réparation (plomberie, menuiserie, électricité...), pour une facturation moyenne de 140 €. L'enquête annuelle réalisée après travaux a démontré un taux de satisfaction de plus de 94 %.

L'objectif de ce service est de réaliser de petits travaux localifs pour les ménages qui ne peuvent pas effectuer les réparations ou souhaitent améliorer leur niveau de confort. Les prestations sont facturées au coût de revient, avec une volonté réelle de service rendu.

### ■ Evaluer la qualité de vie

Chaque année, plusieurs enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès des locataires : elles traduisent la volonté de mieux connaître les attentes et les besoins des familles logées. Les résultats donnent lieu à des plans d'actions spécifiques dits de " gestion de site ", touchant notamment à l'amélioration de la propreté, à l'embellissement des espaces extérieurs ou à la sécurité.

En 2012, les résidences Espace, Hôtel Dieu, Le tronc, Bellevue, Martin Luther King, Les Champioux, Square Anjou, La Marche, Square Aquitaine à Argenteuil et Les Lilas à Bezons, ont bénéficié de plans de gestion de site.



33  
amicales  
de locataires.

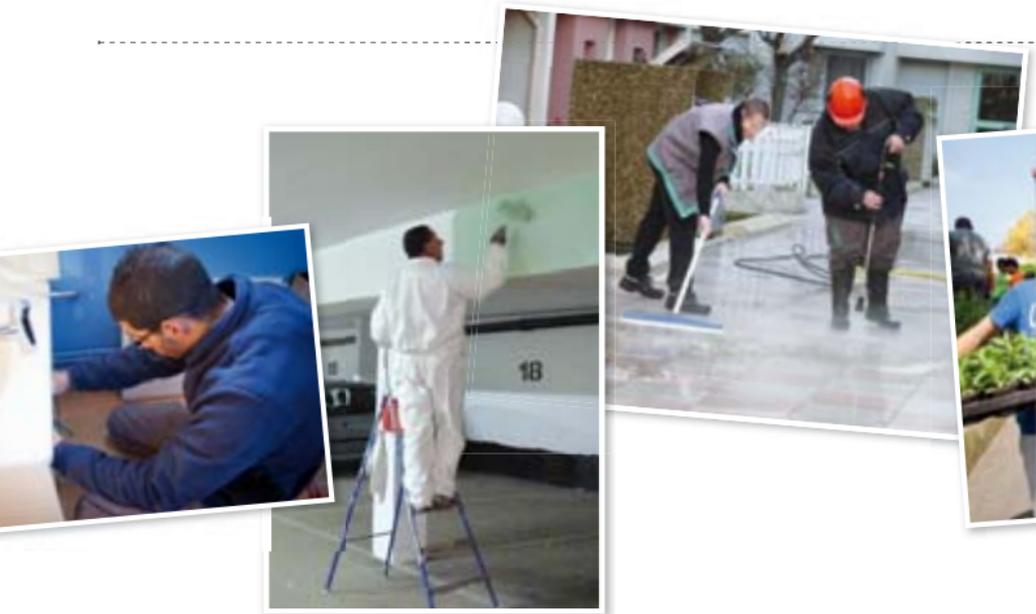
## ■ Concerter

AB-Habitat mène une politique de concertation locative active avec ses locataires et leurs représentants, qui a pour objectifs :

- de donner la parole aux locataires pour exprimer leurs attentes ;
- de transmettre aux habitants ou à leurs représentants les informations concernant la gestion et l'amélioration de leur cadre de vie ;
- de créer les conditions d'un dialogue constructif entre les locataires et les équipes de l'Office.

Cette concertation locative s'organise autour de rencontres régulières des agences avec les locataires et leurs représentants. Dans chaque agence, le Conseil de Concertation Locative réunit chaque semestre, les Administrateurs Locataires au Conseil d'Administration de l'Office, et les représentants des associations nationales de locataires (CNL, CLCV, GGL, AFOC). En 2012, 4 nouvelles amicales de locataires ont été créées et participent désormais aux CCL.





## SE MOBILISER AU QUOTIDIEN

### ■ Maintenir le patrimoine

La maintenance patrimoniale permet à l'Office de maintenir à un haut niveau, la qualité des logements de son patrimoine. Le service pilote les interventions de la réhabilitation douce, la rénovation des bâtiments acquis-améliorés et la préparation

des locaux commerciaux. En 2012, il a notamment réalisé :

- 71 appartements à Joliot-Curie - Argenteuil : coût total 1 300 000 €, soit 18 000 € par logement.
- 16 logements dans la Résidence Victor Dupouy en centre-ville d'Argenteuil : coût total 460 000 €.
- 3 locaux commerciaux avant leur mise en location.

Parallèlement, lors de chaque départ d'un locataire, les ouvriers spécialisés de la régie assurent la remise en état du logement en vue de la relocation. Sur l'ensemble du patrimoine, 1 436 000 € ont été consacrés à l'entretien courant.

### Porter une politique sociale de proximité :

Depuis de nombreuses années AB-Habitat propose un service d'accompagnement de proximité aux locataires en situation individuelle particulièrement fragile : personnes âgées dépendantes, difficultés matérielles et sociales graves, ou encore troubles mentaux. Les interventions portent sur deux domaines :

- **Pré-contentieux** : 81 dossiers suivis en 2012, dont 44 ont bénéficié du Fonds de Solidarité Logement.
- **Suivi social** : 56 locataires en situation de "vulnérabilité" (personnes rencontrant des pathologies psychiatriques ou personnes très âgées) ont été accompagnés.

### ■ Perfectionner les états des Lieux

Maîtriser l'impact financier d'un changement de locataire : les missions réglementaires des techniciens Etat des Lieux s'étendent au conseil des locataires sur leurs



obligations en matière d'entretien. Ils ont ainsi réalisé en 2012 :

- 600 visites conseil, qui permettent aux locataires " sortants " d'être informés des travaux de remise en état qu'ils ont à effectuer avant de quitter leur logement.
- Plus de 1 200 Etats des Lieux d'Entrée ou de Sortie.

L'informatisation des Etats des Lieux lancée en 2012 permettra de saisir directement les informations liées à l'Etat des Lieux ou visite conseil en cours, et de remettre au locataire des documents chiffrés et de qualité.

### ■ Renforcer la brigade Environnement et Cadre de Vie

Créée en 2011, la Brigade Environnement et Cadre de Vie est venue renforcer en 2012 l'action des gardiens, sur des travaux de propreté et d'embellissement tels que :

- création, entretien d'espaces verts, sur 12 Résidences à Argenteuil et à Bezons ;
- plantation et taille de végétaux ;
- mise en peinture et réfection des

parkings Pierre Joly, A.G. Belin, Jean Borderel et Hôtel Dieu à Argenteuil ;

- nettoyage haute pression des parkings, espaces extérieurs ou parties communes de 27 résidences.

**1,43 M€**  
consacrés  
à l'entretien courant.





## SOUTENIR LA DYNAMIQUE DES QUARTIERS

### ■ Renforcer les commerces et locaux d'activités

Avec 385 locaux commerciaux et d'activités sur les villes d'Argenteuil, Bezons et Montigny-Lès-Cormeilles, AB-Habitat soutient au quotidien la vie dans les quartiers, en y favorisant l'implantation de lieux d'animation et d'activité. L'acquisition de murs et de fonds commerciaux, permet à des enseignes commerciales de proximité de

recréer une offre locale attractive pour les habitants. 5 nouveaux commerces ont ouvert en 2012 :

- un **restaurant**, en centre-ville d'Argenteuil ;
- un **café**, en centre-ville d'Argenteuil ;
- une **Auto-Ecole**, au Val Notre Dame ;
- un **chapelier**, en centre-ville d'Argenteuil ;
- une **enseigne de loisirs créatifs** en centre-ville d'Argenteuil.

9

commerces, services médicaux  
ou équipements publics ouverts  
en 2012.

En complément, 4 locaux accueillent désormais des équipements publics ou médicaux :

- la **Maison des Femmes**, en centre-ville d'Argenteuil ;
- un **médecin généraliste** à Bezons ;
- un **cabinet dentaire** à Bezons ;
- la **Médiathèque** de la Ville de Bezons, répartie sur 3 sites.

4 locaux ont été mis à disposition d'associations du territoire.

### ■ Favoriser le stationnement

Les 6 447 emplacements de stationnement d'AB-Habitat se répartissent en 4 705 parkings et 1 742 boxes ou garages. Afin de limiter le taux de vacance, le Conseil d'Administration a décidé en 2012, de baisser les tarifs des loyers de stationnement. Les résultats seront connus en 2013. Parallèlement les investissements se poursuivent :

- amélioration de l'éclairage ;
- sécurisation des accès ;
- mise en place de la vidéo-surveillance ;
- transformation d'emplacements de parkings en boxes ;
- mise en peinture des parkings souterrains et renforcement du nettoyage ;
- mise en place de barrières d'accès aux parkings en surface et offre de location de ces parkings aux locataires.

### ■ Accompagner les copropriétés

AB-Habitat exerce une activité de syndic pour 30 copropriétés, dont 1 copropriété de 27 lots reprise en gestion en 2012.

Propriétaire de plus de 260 logements et 800 emplacements de parkings dans 41 copropriétés, AB-Habitat participe activement à la vie des copropriétés dans lesquelles il est propriétaire, par sa présence aux réunions des Conseils Syndicaux et sa participation dans les projets de redressement des copropriétés en difficulté.







## RESSOURCES INTERNES

4

-----  
Soutenir à tout instant les projets et les  
équipes du logement social

## SOUTENIR LES RESSOURCES HUMAINES

### ■ Gérer les effectifs

298 collaborateurs se mobilisent au quotidien pour mener à bien la feuille de route et les engagements du Conseil d'Administration. Le renouvellement des équipes a amené en 2012 à réaliser 22 embauches en CDI, 6 Contrats à Durée Déterminée et 20 emplois saisonniers, principalement affectés au relai des gardiens pendant les congés estivaux.

Pour la première fois en 2012, une majorité de salariés relève du régime privé : ils sont 150, contre 148 agents de la Fonction Publique Territoriale. La répartition entre les hommes et les femmes est identique, avec 65 % d'hommes et 35 % de femmes. 3 postes de gardiens sont occupés par des femmes, contre seulement 2 en 2011.

Le recours aux missions d'intérim est en net recul en 2012 : 12 contrats (contre 19 en 2011), pour un total de 502,4 jours de travail. Cette maîtrise du recours aux contrats précaires va de pair avec une politique volontariste de formation et d'insertion par l'emploi sur son territoire. 95 personnes ont été accueillies dans le cadre de stages d'une durée supérieure à une semaine :

- 67 stagiaires en CAP de gardiens d'immeuble (+109 %) ;
- 7 stagiaires universitaires (+75 %) ;
- 12 stagiaires en bac professionnel (+20%) ;
- 4 stagiaires en stage " découverte " (niveau 3<sup>e</sup>) (-43 %) ;
- 5 stagiaires en CAP ou BEP.

AB-Habitat compte 7,42 % de collaborateurs reconnus handicapés, dont 2 ont bénéficié en 2012 de procédures de reclassement individualisées.

### ■ Piloter la masse salariale

La masse salariale brute a connu entre 2011 et 2012, une progression de 6 % pour s'établir à 8 771 777 €. Les frais de personnel s'élèvent à 13 603 295 €, soit une moyenne de 1 207 € par logement.

Le salaire annuel brut moyen est de 29 435 €. Tous statuts confondus, le rapport entre la rémunération moyenne des cadres de direction et celle des ouvriers / employés est de 2,87.

### ■ Développer les compétences

Plus de 186 000 € ont été consacrés à la formation continue en 2012, soit 2,12 % de la masse salariale. 87 % des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année, pour un total de 3 768 heures de formation. Les grands engagements de l'Office dans ses missions quotidiennes se sont reflétés dans les thématiques de développement des compétences : 164 collaborateurs, soit 55 % ont bénéficié de formations liées à la sécurité. Deux salariés ont poursuivi leur apprentissage au sein de l'Office en 2012.

### Répartition de l'effectif

au 31/12/2012, par sexe et par niveau de qualification, statuts confondus.

Catégorie / Niveau	Femmes	Hommes	Total
Catégorie C / C1	52	147	199
Catégorie B / C2	30	19	49
Catégorie A / C3	19	21	40
Catégorie A / C4	4	6	10
Total	105	193	298

\*DADS 2012 – Rubrique Frais de Personnel

## Conduire les relations sociales

2012 a été la première année d'activité des nouvelles Instances Représentatives du Personnel de droit privé, instaurées par les élections professionnelles de novembre 2011, conformément au décret 2011-636. Le Comité d'Entreprise s'est réuni à 13 reprises (dont 3 sessions extraordinaires), tout comme les Délégués du personnel qui ont siégé en 10 réunions. Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail a tenu 4 réunions ordinaires et 2 sessions extraordinaires, toujours en présence du médecin du travail.

## Prévenir les risques psycho-sociaux

Une enquête menée par le SIST-VO, attributaire du suivi médical professionnel des équipes, a révélé en 2011 une légère progression des risques psycho-sociaux, analogue à la situation nationale. Dès la tenue de la première réunion du CHSCT, un groupe de travail a été créé : tout au long de l'année, il a procédé à une analyse des risques psycho-sociaux spécifiques à l'organisme et à l'élaboration d'un plan d'action dont la mise en œuvre interviendra début 2013.

## Animer les négociations

Chaque année, une Négociation Annuelle Obligatoire s'impose à chaque organisme et aux partenaires sociaux qui y sont représentatifs. La fin de l'année 2011 avait été marquée par les résultats des élections professionnelles, qui avaient fait émerger une seconde organisation syndicale représentative. En 2012, ces deux syndicats ont participé activement aux négociations. Six accords ont été entérinés en 2012,



186 000 €  
consacrés à la formation continue.

portant sur le régime complémentaire, la Prévoyance, ou encore le Compte Epargne Temps. D'autres sont en cours de négociation en vue d'adapter les conditions de travail aux transformations de l'activité de l'Office. La concrétisation de nouveaux cadres sur le temps de travail, l'épargne salariale, la classification ou encore le dialogue social est attendue en 2013.



## ACCOMPAGNER LES SERVICES ET LES ÉQUIPES

### ■ Communiquer pour expliquer

Trois objectifs animent les activités du service communication :

- informer les locataires sur les nouvelles procédures, les travaux ou sur les événements ayant lieu à l'Office ;
- faciliter les échanges d'information entre services ;
- faire connaître les actions de l'Office à ses partenaires institutionnels.

En 2012, le service a piloté le déploiement du nouvel intranet Indigo. Six numéros du journal Bonjour sont parus à 13 000 exemplaires, pour l'information des locataires et des partenaires institutionnels. Deux campagnes de communication sont venues soutenir l'activité des services, comme la commercialisation des stationnements ou le lancement du logement pédagogique Eco-l'Hab.

L'Office a également poursuivi son engagement en faveur du lien social au sein des résidences : 40 événements ont été organisés, pour tout ou partie, par le service Communication d'AB-Habitat.



## ■ Les moyens généraux

La rationalisation des dispositifs et outils internes est un objectif constant de l'Office. En 2012, l'accent a été mis sur l'amélioration des conditions de travail (nouveaux équipements, renouvellement et adaptation du matériel...). Le pilotage de 2 déménagements a accompagné les travaux des agences du Val Notre Dame et du Val d'Argent.

En vue de sécuriser les échanges entre locataires et agents de l'Office, l'année 2012 a été marquée par l'installation de systèmes de vidéosurveillance dans les lieux d'accueil.

## ■ Harmoniser les processus en agence

Au printemps 2012, le service Qualité a réalisé une étude approfondie des pratiques professionnelles dans les 5 agences d'AB-Habitat. Réunies en plénière pour la présentation des conclusions, les équipes ont été associées à l'analyse des résultats. Un plan d'actions d'envergure a été initié en 2012, visant à harmoniser les pratiques professionnelles des collaborateurs. L'objectif est de garantir à tous les locataires, un même niveau de service. Les premiers retours sont attendus pour 2013.

## Contrôler la gestion

### En étroite collaboration avec la Direction

**Administrative et Financière**, le contrôle de gestion accompagne les équipes de la maîtrise d'ouvrage dans le volet financier du montage des opérations, jusqu'au dépôt des dossiers de financement. Son objectif est d'optimiser les recettes de l'Office, et donc ses capacités d'investissement, en cherchant des financements et ressources spécifiques. Au-delà du suivi des subventions et placements financiers, il mobilise tous les dispositifs existants.

**Dégrèvement de Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties** : les travaux d'économies d'énergie ou d'adaptation des logements au handicap ont donné lieu à plus d'un million d'euros de dégrèvement depuis 2010.

**Partenariats avec les fournisseurs d'énergie** : le rachat des Certificats d'Economie d'Énergie par EDF et une subvention de GrDF pour l'installation de chaudières gaz généreront environ 300 000 euros sur la durée des conventions.

**Mobilisation des crédits de TVA** : 2,7 millions d'euros ont été perçus au titre du remboursement de montants trop perçus par les services fiscaux suite à la réforme de la TVA immobilière.



# 62

logements  
de copropriétés  
requalifiés sur  
5 ans.

## AGIR EN TRANSVERSALITÉ

### ■ Porter et remettre à niveau les logements en copropriété

Ce projet s'appuie sur un dispositif national d'accompagnement des politiques d'aides aux copropriétés en redressement, concernées par les procédures Opérations Publiques Amélioration de l'Habitat ou Plans De Sauvegarde. Il s'applique uniquement aux lots aliénés dans le cadre de saisies immobilières.

L'action de portage de l'Office, initiée en 2012, est concentrée sur le secteur du Val d'Argent Nord et comporte 4 phases :

- Acquisition du lot vendu par adjudication. La Ville d'Argenteuil délègue son droit de préemption à l'Office.
  - Relogement du ménage occupant.
  - Portage transitoire et remise à niveau du logement : réalisation des travaux, règlement des charges courantes et des appels de fond travaux exigibles au moment de l'acquisition, émis par la copropriété dans le cadre des OPAH / PDS (parties communes).
  - Revente du logement dans un délai maximal de 3 ans sur le modèle de l'accession sociale à la propriété.
- Le nombre de logements visés par ce dispositif a été arrêté à 62 pour les années

8

audits  
internes.

2012 à 2017. L'acquisition et la remise en état des logements se feront par recours à l'emprunt auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Ce projet transversal mobilise les compétences foncières, l'ingénierie sociale, les services de proximité et la direction administrative et financière de l'office. L'ensemble des interventions est coordonné par un chef de projet dédié.

À la fin de l'année 2012, 12 logements ont été acquis par AB-Habitat et deux familles sont encore en cours de rélogement. Les appartements ont été sécurisés en attente de procéder à leur rénovation.

### ■ Améliorer les processus internes

L'engagement de l'Office à améliorer le service rendu s'est traduit par une politique volontariste d'audit interne, puisque 8 évaluations des processus internes de travail ont fait émerger 36 pistes d'amélioration.

Par ailleurs, la démarche de Responsabilité Sociétale s'est étendue au traitement des déchets liés à l'activité administrative : le contrat avec l'entreprise d'insertion ELISE qui régit le recyclage du papier a été augmenté du retraitement des canettes. La collecte a été étendue à l'ensemble des établissements (contre 50 % en 2011). Des études complémentaires sont en cours pour le recyclage des ampoules Basse Consommation, qui se concrétisera en 2013.







DIRECTION  
ADMINISTRATIVE  
ET FINANCIÈRE

5

-----  
Sécuriser la situation financière de l'Office,  
et lui donner les moyens de son  
engagement auprès des locataires.

## GÉRER ET ANTICIPER

### ■ Réglementer les marchés

En tant que service support, le Service Marchés intervient :

- pour définir les règles internes qui relèvent de la responsabilité des acheteurs publics (MAPA, délégation de compétences) ;
- pour apporter une expertise juridique sur les questions relatives à la passation et à l'exécution des marchés ;
- pour piloter directement les procédures d'achat nécessitant la publication d'un avis d'appel public à la concurrence.

Face à la progression constante de l'activité, le Conseil d'Administration a estimé en Novembre 2012 que le rythme du développement et de l'entretien du patrimoine motivait de nouveaux aménagements :

- en deçà de 15 000 € HT, pas d'obligation de procéder à une publicité ou à une mise en concurrence directe (néanmoins recommandée) ;
- de 15 000 à 60 000 € HT, nécessité de consulter au moins 3 entreprises.

Les procédures administratives ont également été simplifiées, mais 2 administrateurs restent présents aux commissions se réunissant pour l'attribution des marchés.

Si le nombre de procédures lancées connaît une baisse de 11% (69 en 2012 contre 78 en 2011), le volume financier connaît à l'inverse une croissance de 115%. Ce ratio est dû à la part importante (91%) des marchés de travaux, directement liés aux engagements d'AB-Habitat pour la rénovation de son patrimoine.

Face au contexte économique tendu, beaucoup d'efforts sont déployés pour prévenir les risques de contentieux avec les candidats non retenus, en motivant toute décision par un rapport d'analyse strict. Ce même contexte économique conduit également l'Office à maîtriser les montants alloués : en 2012, deux tiers des MAPA ont fait l'objet de négociations, pour un gain final de 2,82% du montant des dépenses.

### ■ Analyser les finances

Le pôle Finances de la Direction Administrative et Financière a pour rôle essentiel d'assurer la pérennité financière de l'Office en maîtrisant ses capacités d'investissement, via sa participation aux analyses des futurs projets, ainsi qu'à l'établissement des simulations financières établies sur les dix années à venir.

La constante augmentation de l'activité de l'Office sur les années écoulées a nécessité un travail d'optimisation des flux budgétaires.

La conclusion, au début de l'année 2012, des chantiers de simulation financière des opérations de maîtrise d'ouvrage a permis d'aboutir aux analyses Vésial sur la période de 2011 à 2020, présentées au Conseil d'Administration de juin 2012.

Après une progression de 11% entre 2010 et 2011, le nombre de titres de recettes, bons de commande, bons ou factures de fournisseurs traitées en 2012 s'établit à 35 000, soit une nouvelle augmentation de 16%. Au total, le nombre de traitements s'est accru de 47% depuis 2009.

Les recettes totales nettes pour l'année 2012 s'élèvent à 128 759 k€ dont 88 490 k€ en fonctionnement et 40 269 k€ en investissement (opérations maîtrise d'ouvrage). Les dépenses totales nettes pour l'année 2012 s'élèvent à 141 958 k€ dont 85 154 k€ en fonctionnement et 56 804 k€ en investissement (opérations maîtrise d'ouvrage).

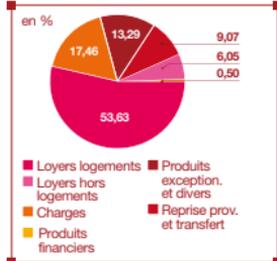
Les deux secteurs font l'objet d'analyses détaillées dans le compte administratif 2012.

### Recettes de fonctionnement

Les loyers des logements s'élèvent à 47 455 k€ et les charges facturées à 15 449 k€.

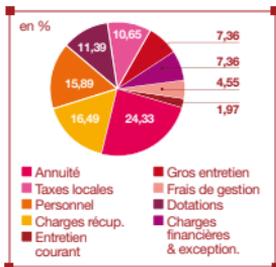
### Marchés

	2010	2011	2012
Nombre de commissions d'appels d'offres	12	14	19
Nombre de marchés attribués	14	15	19
Les jurys de concours + jurys de maîtrise d'oeuvre			
Nombre de jurys	5	11	3
Nombre de marchés attribués	2	6	0
Les commissions ad hoc			
Nombre de commissions ad hoc	20	25	23
Nombre de marchés attribués	50	56	38
Les marchés			
Nombre de marchés notifiés	68	86	59
Montant total H.T. des marchés à prix forfaitaire notifiés	18,92 M€	25,38 M€	55,67 M€

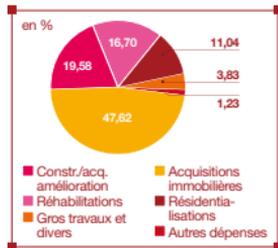


**Dépenses de fonctionnement**

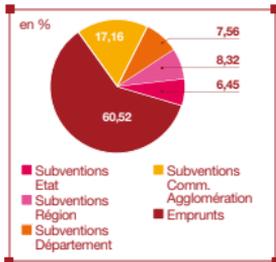
Les postes majeurs de dépenses sont la charge de la dette avec 20 716 k€ et les charges récupérables avec 14 043 k€. La charge de la dette est constatée à hauteur de 39% des loyers (37% en 2011).



la Mairie (5 564 k€), Kléber (2 533 k€) et Camille Doncieux (1 869 k€). Elles concernent les travaux de construction neuve et d'acquisition-amélioration avec 44 AG Belin (2 555 k€), Romain Rolland (2 344 k€), Rosenberg (1 062 k€) et Villeneuve (1 036 k€), les travaux de réhabilitation avec principalement les Canuts (4 833 k€) et Haie Normande (1 243 k€), ainsi que les travaux de résidentialisation dont les cités Haie Normande (1 033 k€) et Bérionne/Écureuil (1 124 k€). Les programmes de gros travaux se sont élevés à 2 176 k€.

**Recettes directes de maîtrise d'ouvrage (investissements)**

Ces recettes ont principalement concerné les subventions de l'Etat (2 596 k€), du Département (3 042 k€), de la région (3 351 k€), de la Communauté d'Agglomération (6 910 k€), ainsi que les emprunts (total de 24 369 k€).



**128,7 M€**  
de recettes.

**Dépenses directes de maîtrise d'ouvrage (investissements)**

En acquisitions foncières, les dépenses ont principalement concerné les VEFA : les Figuiers Blancs (2 245 k€), 136/138 Jean Jaurès (4 773 k€), Chanconnet (3 661 k€), Carré des Aubépines (1 977 k€), route de Pontoise (1 920 k€), rue de

## LES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS

### ■ Structure

**Provision pour Gros Entretien / nombre de logements gérés**  
(7 400 k€ / 11 268 logts = 0,66)

Ce ratio se fonde sur la Provision pour Gros Entretien, auparavant intitulée Provision pour Grosses Réparations. Elle est calculée sur la base d'une programmation pluriannuelle de travaux sur 2 ans. L'année 2012 constate un maintien de la provision, à hauteur des deux années précédentes.



**Comparatif :**

- Indice au niveau national pour 2011 : 386 / logt (médiane)
- Indice pour ABH pour 2011 : 667 € / logt
- Indice pour ABH pour 2012 : 656 € / logt

### ■ Rentabilité

**Autofinancement de l'exploitation courante / loyers**  
(1 666 k€ / 52 870 k€ = 3,15 %)

L'autofinancement de l'exploitation courante diminue sur l'année 2012 (3,15 % des loyers), en raison notamment de l'évolution du résultat de l'exercice.



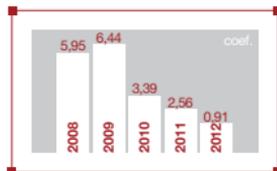
**Comparatif :**

- Indice au niveau national pour 2011 : 7,4%
- Indice pour ABH pour 2011 : 10,19%
- Indice pour ABH pour 2012 : 3,15%

### ■ Trésorerie

**Trésorerie nette / dépenses mensuelles moyennes** (13 629 k€ / 178 823 k€ \*12 mois = 0,91)

Ce ratio permet d'apprécier la solvabilité à court terme. Au 31/12/2012, l'office avait une trésorerie d'un mois de dépenses.



**Comparatif :**

- Indice au niveau national pour 2011 : 3,2
- Indice pour ABH pour 2011 : 2,56
- Indice pour ABH pour 2012 : 0,91

### ■ Gestion

**Taxe foncière / nombre de logements gérés**  
(7 594 k€ / 11 268 logts = 0,67)

Les taxes foncières, dépenses non récupérables, sont en constante augmentation depuis 2005.



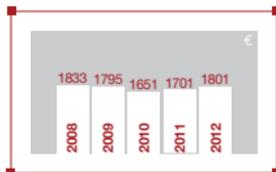
**Comparatif :**

- Indice au niveau national pour 2011 : 431 € / logt
- Indice pour ABH pour 2011 : 619 € / logt
- Indice pour ABH pour 2012 : 673 € / logt

**Annuité totale / nombre de logements + foyers**  
(20 823 k€ / 11 556 logts = 1 801 €)

Ce ratio est lié à l'évolution du taux du Livret A et aux emprunts nécessaires aux opérations d'investissement (livraisons de logements, réhabilitations, etc.). Il s'était

amélioré en 2010 en raison du maintien à un faible niveau du taux du Livret A sur la période précédant les échéances de 2010 (rappel : taux à 1,25 % à fin 2009) avant de remonter à 1,75% au 01 août 2010.



#### Comparatif :

- Indice au niveau national pour 2011 : 1 439 € / logt
- Indice pour ABH pour 2011 : 1 701 € / logt
- Indice pour ABH pour 2012 : 1 801 € / logt

#### Taux de vacance de plus de trois mois

(334 logts / 11 268 logts = 2,96 %)

Ce ratio progresse légèrement compte tenu des vacances liées aux démolitions des projets ANRU à Argenteuil (Haie Normande) et à Bezons (Carasso et Jaurès) et pour lesquelles les nouvelles livraisons étaient pour partie en cours.



#### Comparatif :

- Indice au niveau national pour 2011 : 2,8 %
- Indice pour ABH pour 2011 : 2,68 %
- Indice pour ABH pour 2012 : 2,96 %

#### Créances locataires / loyers et charges récupérées

( 6 754 k€ / 68 356 k€ = 9,88 %)

Ce ratio concerne le montant de créances à un instant T, le montant arrêté est par nature sujet à des variations prononcées d'un jour sur l'autre. Au 31 décembre 2012, le montant des créances est en forte baisse par rapport à la situation à fin 2011.

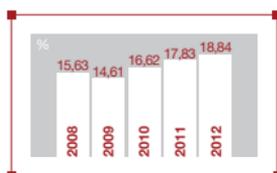


#### Frais de personnel / loyers

(9 959 k€ / 52 870 k€ = 18,84 %)

Ce ratio montre une progression des frais de personnel rapportés aux loyers.

Toutefois, la masse salariale pour ABH reste en pourcentage des loyers, proche de la médiane des offices (cf comparatif ci-dessous).



#### Comparatif :

- Indice au niveau national pour 2011 : 18,1 %
- Indice pour ABH pour 2011 : 17,8 %
- Indice pour ABH pour 2012 : 18,8 %

#### Taux de récupération des charges locatives

(15 486 k€ / 17 020 k€ = 90,99 %)

Les différentes années montrent un bon taux de récupération.





**Office Public de l'Habitat d'Argenteuil-Bezons**  
39, boulevard Léon Felix - 95107 Argenteuil Cedex  
Tél : 01 34 23 51 51 - Fax : 01 34 23 52 06  
[www.ab-habitat.fr](http://www.ab-habitat.fr)