



20

10

RAPPORT D'ACTIVITÉ



M. Philippe Doucet  
Président d'AB-Habitat  
Maire d'Argenteuil  
Président de  
l'Agglomération  
Argenteuil-Bezons

Quinze ans après avoir cessé toute construction de logements, AB-Habitat renoue cette année avec cette part de sa vocation : créer des logements de qualité pour permettre aux familles de vivre dans des conditions dignes. L'année 2009 avait été marquée par le démarrage du plan d'amélioration de l'Habitat, mis en œuvre jusqu'en 2013. 2010 va voir notre patrimoine grandir.

Quinze programmes de construction ont été lancés en 2010, malgré le désengagement préoccupant de l'Etat de ce domaine où sa responsabilité est pourtant majeure. Ces programmes ont pu être lancés grâce à la santé financière de notre Office public et avec le soutien des collectivités locales et de nos partenaires institutionnels.

AB-Habitat fait face à ses responsabilités, comme tant d'autres Offices publics de l'habitat membres de l'Union sociale de l'habitat présidée par Thierry Repentin. Nous faisons face à nos responsabilités dans un contexte économique difficile, dans un contexte social tendu : des millions de familles sont aujourd'hui touchées par ce que la Fondation Abbé-Pierre appelle le «mal logement». Nous y faisons face avec exigence et responsabilité, refusant de faire du logement un enjeu d'affrontement politique et préférant le considérer comme un instrument de bien vivre qui doit être partagé.

Cet engagement est partagé par toutes les équipes d'AB-Habitat, conduites par Philippe Rêve, Directeur Général. Je tiens à saluer ce travail, de qualité, explicité dans les pages qui suivent.



M. Philippe Rêve  
Directeur Général  
d'AB-Habitat

L'année 2010 a été marquée par les traces profondes de la crise sur les marchés du travail et les finances publiques. Dans ce contexte, notre organisme joue à plein son rôle contra-cyclique de soutien économique et de prévention des risques de rupture et d'exclusion. Il a choisi de développer son patrimoine locatif social et de mettre en œuvre, avec le soutien de l'Agglomération, un plan ambitieux de rénovation de l'existant. Il a choisi de miser sur la proximité et la qualité du service rendu à ses locataires. Toutes sortes de solutions innovantes ont été mises en œuvre pour accélérer nos programmes, créer du lien social et aider les locataires les plus fragiles, tout en maintenant le cap d'une gestion responsable de nos moyens financiers, comme en attestent nos résultats. J'en remercie ici le Conseil d'Administration, que j'ai l'honneur de servir, et les équipes de l'Office, que j'ai l'honneur de conduire.

## Sommaire

04	CONSEIL D'ADMINISTRATION
05	CHIFFRES CLÉS
0607	L'ANNÉE 2010 EN BREF
0817	LE DÉVELOPPEMENT ET L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE
	10 Le développement de l'offre de logements
	13 L'amélioration de l'habitat
1825	LES POLITIQUES SOCIALES ET LOCATIVES
	20 Le Parcours résidentiel
	22 Bien vivre ensemble
	24 L'amélioration de la qualité
2633	LA PROXIMITÉ
	28 La relation avec les locataires
	32 Le soutien à la dynamique des quartiers
3440	LES RESSOURCES INTERNES
	36 Les ressources humaines
	38 La communication
	39 Les marchés
4143	LES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS

# Conseil d'Administration

**Le Conseil d'Administration 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, loyer, 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, Maire d'Argenteuil, Président de la Communauté d'Agglomération Argenteuil Bezons, assisté par le Vice-Président, M. Dominique LESPARRÉ, Maire de Bezons et Vice-Président de la Communauté d'Agglomération Argenteuil Bezons.

L'année 2010 a été marquée par la tenue des élections pour le renouvellement des 4 sièges des représentants des locataires. Plus de 2000 locataires ont participé au scrutin.

**Le Conseil est composé de 23 membres.**

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

Sur ces 13 membres :

- 6 sont élus au sein de la Communauté d'Agglomération :
  - M. DOUCET, Président de la Communauté d'Agglomération et Maire d'Argenteuil,
  - M. LESPARRÉ, 1<sup>er</sup> Vice-Président de la Communauté d'Agglomération et Maire de Bezons,
  - Mme COLIN, 2<sup>ème</sup> Vice-Présidente de la Communauté d'Agglomération et 1<sup>ère</sup> adjointe au Maire d'Argenteuil,
  - M. BOUSSELAT, conseiller communautaire,
  - Mme ROBION, conseillère communautaire,
  - M. SLIFI, conseiller communautaire.

- 7 sont des personnalités qualifiées, dont deux ayant la qualité d' élu local d'une collectivité ou d'un EPCI, autre que celle de rattachement :
  - M. BREUNEVAL,
  - M. COTREL,
  - Mme DOBIGNY,
  - Mme FERRATY,
  - M. MEMBRE,
  - M. POLLASTRO,
  - M. RENAULD.

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

- M. AMOROS (associés 1% logement),
- Mme COPPOLA (C.G.T.),
- M. JOURNO (C.F.D.T.),
- M. MONNIER (CAF),
- M. VAYSSIERES (UDAF).

• 1 membre représente les associations d'insertion :

- 4 sont des représentants élus par les locataires :
  - M. CARLIER (CNL),
  - M. LECLERT (CNL),
  - M. HARANG (CLCV),
  - Mme Patricia DOHERTY (CGL).

Assistent également au CA, avec voix consultative :

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



## Chiffres clés



**30 058**  
PERSONNES LOGÉES

**11 046**  
LOGEMENTS

**5 487**  
PLACES DE PARKING

**321**  
COMMERCES  
ET LOCAUX D'ACTIVITÉ

**85** MILLIONS D'EUROS  
DE FONCTIONNEMENT

**29** MILLIONS D'EUROS  
INVESTIS

**284**  
COLLABORATEURS

**17 HA**  
D'ESPACES  
VERTS

**4**  
AGENCES DE  
PROXIMITÉ

**700**  
HALLS  
D'ENTRÉE

**1 GARDIEN**  
POUR **100**  
LOGEMENTS

**300 M€**  
PRÉVUS EN  
INVESTISSEMENT  
SUR 5 ANS

**65%** DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX D'ARGENTEUIL • **50%** DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX DE BEZONS • **35%** DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX DE MONTIGNY-LÈS-CORMEILLES • **4,49%** DE TAUX DE ROTATION • **5762** FAMILLES LOGÉES NE DISPOSENT QUE D'UN SEUL REVENU • **176** AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE ET **108** COLLABORATEURS DE DROIT PRIVÉ • **14** PROGRAMMES DE CONSTRUCTION ET **28** OPÉRATIONS DE RÉHABILITATION EN COURS D'ÉTUDE OU EN PHASE OPÉRATIONNELLE.



# ■ L'année 2010 en bref



## JANVIER

- Un nouveau moyen de paiement du loyer, le TIP, est proposé aux locataires.
- Le projet d'aménagement des espaces extérieurs de la résidence Victor Hugo, à Bezons, est présenté aux locataires.

## FÉVRIER

- Le logement-témoin des Lilas, à Bezons, en cours de réhabilitation, est présenté aux locataires.
- Une deuxième régularisation des charges d'eau est mise en place, afin de faciliter la gestion du budget des locataires.

## MARS

- La campagne de lutte contre l'incivilité est lancée.
- Les lauréats du concours de maîtrise d'œuvre pour les opérations de construction rue de Villeneuve (29 logements) et rue Rosenberg (31 logements) à Bezons, sont désignés.
- La réhabilitation de la résidence Balmont, à Argenteuil, démarre.

## AVRIL

- Des formations «espaces verts» pour les gardiens sont lancées, avec l'appui du CAUE 95.
- Le projet de réhabilitation des Canuts, à Argenteuil, est accepté par les locataires.

## MAI

- Le logement-témoin du bâtiment réhabilité 71/79 avenue Gabriel Péri, à Argenteuil, est prêt. Plusieurs anciens habitants sont invités à le visiter.
- AB-Habitat renoue avec la construction, en posant la première pierre de la résidence Aubrac à Bezons le 28 mai.
- Le premier concours «Cités fleuries» ouvert aux locataires et aux gardiens est lancé.
- Les gardiens d'AB-Habitat organisent une opération «plantations dans les cités» avec les enfants.

## JUIN

- Les résidences Aimé Césaire (36 logements) au Val d'Argent et Croix Bressée (16 logements) au Centre Ville d'Argenteuil sont inaugurées.
- Le logement-témoin de Balmont est présenté aux locataires.



## JUILLET



## AOÛT

- Les ateliers créatifs des «Quatre Saisons» à Carasso sont lancés, pour accompagner les locataires dans leur dernière année dans la cité.



## SEPTEMBRE

- La résidence Monmousseau à Argenteuil fête son Cinquantième et la fin de la réhabilitation.
- Les nouveaux locaux de l'agence de Bezons sont inaugurés.
- AB-Habitat propose des ateliers de formation à la gestion du budget pour les locataires en difficulté.
- Les travaux de réhabilitation de Dunant Joly à Argenteuil démarrent.

## OCTOBRE

- La première pierre du bâtiment Camille Doncieux, qui accueillera le futur siège d'AB-Habitat aux côtés de celui de la Communauté d'agglomération Argenteuil-Bezons, est posée.



## NOVEMBRE

- La première pierre du Carré des Aubépines à Argenteuil, au sein duquel AB-Habitat achète 30 logements en VEFA, est posée.
- Le chantier-école Roger Masson à Bezons est inauguré.
- Les prix du Concours Cités Fleuries sont remis aux trois lauréats.
- La résidentialisation de la cité Victor Hugo, à Bezons, démarre.
- Le projet d'aménagement des espaces extérieurs de la résidence du Prunet est présenté aux locataires.
- Une quarantaine de gardiens d'AB-Habitat obtiennent leur «permis vert».

## DÉCEMBRE

- Les nouveaux représentants des locataires au Conseil d'Administration sont élus.
- Une poissonnerie avenue Gabriel Péri et un fleuriste-salon de thé rue Paul Vaillant Couturier à Argenteuil, ouvrent dans des murs appartenant à AB-Habitat.



# LE DÉVELOPPEMENT ET L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE



L'année 2010 a vu monter en puissance une équipe nouvelle, riche de sa diversité. Anciens et nouveaux collaborateurs d'origines et de métiers différents, ont mis en commun leur savoir-faire. Ils ont créé une dynamique indispensable à la réalisation des objectifs de développement et d'amélioration du parc de logements. Un vrai travail d'équipe, au service des projets.

Sophie Rottner  
Directrice du Développement  
et du Patrimoine

RÉSIDENCE DIDEROT, ARGENTEUIL

ALLEGORIA, ARGENTEUIL



LUCIE ET RAYMOND AUBRAC, BEZONS



# Le développement de l'offre de logements

L'année 2010 a été marquée par la mise en œuvre d'un nombre important de programmes de construction. A Argenteuil comme à Bezons, la volonté affichée d'AB-Habitat de proposer plus de logements locatifs sociaux sur son territoire, se concrétise : 14 programmes sont en cours d'études ou sont entrés en phase opérationnelle. Parallèlement, le patrimoine a été étoffé de 54 logements supplémentaires avec la livraison de 2 opérations d'acquisition-amélioration signées à Argenteuil.

## LA CONSTRUCTION EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE

AB-Habitat pilote et réalise directement la majorité des opérations de construction neuve. Une attention particulière est accordée à tous les stades d'avancement, de la conception à la mise en service.

L'année a été marquée par le démarrage ou la poursuite des études de maîtrise d'œuvre de 6 nouvelles opérations et le démarrage des travaux de construction d'un programme de 32 logements.

- > **A Argenteuil :**
  - 44 bis rue Antonin Georges Belin
  - 9 allée Beethoven
  - 17 rue Pierre Joly
- > **A Bezons :**
  - rue Rosenberg
  - rue Villeneuve
  - 39-41 avenue Gabriel Péri

A Bezons, les travaux de construction de la résidence Lucie et Raymond Aubrac ont démarré en début d'année. Cette opération est la première réalisée au titre de la reconstruction de l'offre locative suite aux démolitions prévues dans le programme de rénovation urbaine des Bords de Seine. La livraison de ce programme de 32 logements, rue Branchard est prévue en milieu d'année 2011. Composée de trois bâtiments de 3 à 4 étages, l'architecture de ce petit ensemble s'articule autour d'un espace vert central, la plupart des logements disposent de balcons, de jardins ou de terrasses et tous bénéficient d'une double exposition. 2 logements sont équipés pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Un parking de 32 places est disponible en sous-sol et accessible par ascenseur.

## LES ACQUISITIONS EN VEFA

La Vente en Etat Futur d'Achèvement permet au bailleur de devenir propriétaire de logements, réalisés par un autre opérateur. Selon les cas, il s'agit soit de logements sociaux construits dans un programme global comprenant également de l'accession à la propriété, soit de logements sociaux composant un bâtiment entier.

Quatre actes d'acquisition ont été signés en 2010. Ces programmes permettront d'étoffer le parc locatif de 212 logements neufs supplémentaires, d'ici 2 ans.

- > **A Argenteuil :**
  - 30 logements dans le programme Carré des Aubépines, et 66 dans celui d'Allegoria, quartier du Val Notre Dame.
  - 66 logements dans l'opération Allegoria, quartier du Val Notre Dame.
  - 35 logements dans le programme Althéa, route de Pontoise.
- > **A Bezons :**
  - 81 logements composent la totalité du programme Henri Grouès, quartier des Bords de Seine.

Deux protocoles de réservation en VEFA ont également été signés. Ces réservations préfigurent l'acquisition de 62 logements neufs supplémentaires en 2011 à Argenteuil.

- 46 logements rue des Chanconnets, quartier du Val Notre Dame.
- 16 logements dans le programme Villactuel, rue de la grande ceinture.

Une négociation a été engagée pour l'acquisition d'un bâtiment de 55 logements, route de Pontoise.

## CONSTRUCTION ET ENVIRONNEMENT

LES PROGRAMMES DE LOGEMENTS NEUFS D'AB-HABITAT RÉPONDENT À DES NORMES ÉNERGÉTIQUES ET ENVIRONNEMENTALES STRICTES. ILS VISENT L'OBTENTION DES CERTIFICATIONS QUALITEL ET HABITAT & ENVIRONNEMENT ET DU LABEL THPE (TRÈS HAUTE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE). CES NORMES GARANTISSENT AUX FUTURS LOCATAIRES UN GRAND CONFORT ACOUSTIQUE ET THERMIQUE AINSI QU'UNE LIMITATION DES CHARGES LOCATIVES. POUR L'OFFICE, C'EST UN GAGE DE MAÎTRISE DES DÉPENSES D'ENTRETIEN ET D'ÉNERGIE. L'INTÉGRATION DU PROJET DANS SON ENVIRONNEMENT EST AUSSI UN ÉLÉMENT ESSENTIEL. L'ORIENTATION, LA HAUTEUR DES BÂTIMENTS, LA PLACE LAISSÉE AUX ESPACES VERTS OU LA PROXIMITÉ DES TRANSPORTS SONT ÉTUDIÉS POUR QUE LES RÉSIDENCES S'INTÈGENT HARMONIEUSEMENT DANS LA VILLE.

AIMÉ CÉSAIRE, ARGENTEUIL



LES LILAS, BEZONS

# L' amélioration de l'habitat

## LES AUTRES DÉVELOPPEMENTS

Dans le cadre du projet de rénovation urbaine du Val d'Argent, AB-Habitat est engagé dans une démarche d'acquisition-amélioration de plusieurs immeubles appartenant à la ville d'Argenteuil, destinés jusqu'alors au logement de fonction des instituteurs.

Deux opérations se sont achevées en 2010 et ont contribué à élargir le patrimoine locatif social de 54 nouveaux logements. Au Val d'Argent, le bâtiment Aimé Césaire, contigu à l'école Paul Langevin, a fait l'objet d'une restructuration et d'une remise en état des 36 logements existants et 2 logements supplémentaires ont été créés par la transformation de locaux en rez-de-chaussée.

En centre ville, le bâtiment contigu au groupe scolaire Paul Vaillant Couturier, a fait l'objet d'une réhabilitation et d'une remise en état de ses 16 logements. La Résidence rénovée a été baptisée Croix Bressée.

En 2010, l'étude de faisabilité et la consultation de maîtrise d'œuvre ont aussi été lancées pour l'acquisition-amélioration de 19 autres logements, Résidence Paul Eluard. Cette opération visera le label BBC.

AB-Habitat a également racheté à la SEMCO, 25 logements situés en centre ville d'Argenteuil, dans le cadre d'une reprise de patrimoine locatif.

## LES DÉVELOPPEMENTS EN INTERNE

L'OFFICE A SIGNÉ EN 2010 L'ACTE D'ACQUISITION EN VEFA DE SON FUTUR SIÈGE SOCIAL QU'IL PARTAGERA AVEC LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION ARGENTEUIL-BEZONS, AVENUE DU GÉNÉRAL DELAMBRE. LES TRAVAUX ONT DÉMARRÉ AU DERNIER TRIMESTRE DE L'ANNÉE. DEUX ÉTUDES ONT ÉTÉ LANCÉES. L'UNE POUR LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'AGENCE AB-HABITAT DU VAL D'ARGENT, L'AUTRE POUR LA CRÉATION D'UNE CINQUIÈME AGENCE DANS LE QUARTIER DU VAL NOTRE DAME.

## LE PLAN D'INVESTISSEMENT 2009-2013

Le plan d'investissement prévoit ainsi 100 millions d'Euros de travaux sur 5 ans, soit environ 20 millions d'euros par an pour réhabiliter et réaliser les travaux nécessaires au maintien d'un haut niveau de qualité des résidences du patrimoine.

Au travers de la Convention de partenariat signée en juin 2009, la Communauté d'Agglomération d'Argenteuil Bezons s'est engagée à soutenir financièrement les investissements pour l'amélioration et la réhabilitation du patrimoine locatif d'AB-Habitat.

Si 2009 fût l'année de la mise au point et de la signature de la convention, 2010 a été marquée par la mise en œuvre opérationnelle du plan d'investissement pour la réhabilitation et la résidentialisation:

2 résidences ont été livrées, 7 sont en cours de travaux et 21 sont en cours d'études de programmation ou d'appels d'offres de maîtrise d'ouvrage et de travaux.





## LES RÉHABILITATIONS

**Pour chaque réhabilitation, AB-Habitat investit dans des programmes de travaux visant à apporter de réelles améliorations en termes de qualité des bâtiments et de confort pour ses locataires.**

Un programme de réhabilitation comporte trois volets. La rénovation extérieure (isolation, étanchéité, embellissement des façades...); la réfection des parties communes (peinture, éclairage, carrelage, portes de halls, accès aux caves...) et l'intervention dans les logements (changement des sanitaires, électricité, chauffage, fenêtres et volets...).

A l'automne 2010, **les travaux de réhabilitation de deux cités ont été achevés.**

A Argenteuil, les 131 logements de la Cité Monmousseau, dans le quartier d'Orgemont, ont été réhabilités pour un montant total de travaux de 3,2 M €.

A Bezons dans le quartier de l'agriculture, les 158 logements de la cité des Lilas ont été rénovés pour un montant total de 3,6 M €.



**Les travaux de réhabilitation ont démarré ou se sont poursuivis dans 4 autres résidences d'Argenteuil.** Au total, 440 logements bénéficient d'opérations de réhabilitation dans les cités Balmont, Dunant-Joly, Haie Normande 15 et 71/79 avenue Gabriel Péri.

Pour préparer les futures réhabilitations, **des études de programmation et de maîtrise d'œuvre ont été menées** pour les cités Sisley, Coudray, Clémenceau, Canuts, Bellevue, Champagne et Joliot-Curie à Argenteuil. A Bezons, les études portent sur les cités Joliot-Curie et Belles Vues.

## UNE LETTRE D'INFORMATION POUR SUIVRE LES TRAVAUX

DEPUIS L'AUTOMNE 2010, CHAQUE RÉHABILITATION FAIT L'OBJET D'UNE LETTRE D'INFORMATION SPÉCIFIQUE. INTITULÉ « QUOI DE NEUF ? », CE BULLETIN PERMET AUX LOCATAIRES DE CONNAÎTRE L'AVANCÉE DES PHASES OPÉRATIONNELLES. ILS Y TROUVENT UN GRAND NOMBRE D'INFORMATIONS PRATIQUES POUR FACILITER LEUR VIE QUOTIDIENNE PENDANT LES TRAVAUX.



PLAN MASSE ILÔT BRAQUE, ARGENTEUIL

## LES RÉSIDENTIALISATIONS

**L'amélioration de l'habitat concerne les logements et les bâtiments, mais aussi leur environnement direct. Elle s'appuie sur la requalification des espaces extérieurs pour garantir un niveau optimal de sécurité, de confort et d'agrément dans les résidences de l'Office.**

En 2010, les travaux de résidentialisation ont débuté dans 3 cités. Les cités du Prunet et de l'Îlot Braque à Argenteuil et dans la cité Victor Hugo à Bezons. Les travaux consistent notamment à :

- améliorer la relation des résidences avec les espaces publics attenants, en matérialisant leurs limites,
- rationaliser les parkings et en contrôler les accès,
- embellir les abords des bâtiments par le réaménagement des espaces verts.

A Argenteuil, les études pré-opérationnelles sont en cours pour d'autres résidences du patrimoine comme les cités Henri Wallon, Bérionne-Ecureuil et Haie Normande 14 et 15 dans le quartier dit « des Musiciens », les Canuts, les Champioux, Clémenceau, Coudray, Sisley et Champagne.

A Bezons, l'appel d'offres travaux est lancé pour la cité Christophe Colomb. Les études se poursuivent pour les cités des Lilas, des Sycomores et Roger Masson. Au total 11 résidences font l'objet d'études en 2010.



## LA MAINTENANCE ET LES TRAVAUX PROGRAMMÉS

**Le programme de travaux 2010 a été élaboré en priorisant les interventions liées à la sécurité des personnes et des biens, corrélées à la mise aux normes du patrimoine. Il est le fruit du croisement des besoins identifiés par le service Proximité et de l'analyse du service gros entretien.**

Plus de 3,6 M € de travaux ont été réalisés en 2010, pour mener 3 types d'intervention sur le patrimoine :

- les travaux visant à garantir la sécurité des personnes et des biens ;
- la préservation du bâti ;
- l'amélioration du bâti.

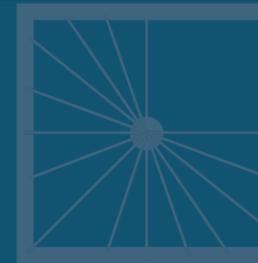
Les travaux d'aménagement de l'Agence de Bezons, dont la maîtrise d'œuvre d'exécution a été assurée en interne, ont été achevés.

Par ailleurs, les actions se poursuivent pour améliorer le taux d'exécution du budget et l'apurement des reports accumulés ces dernières années.

## 200 000 EUROS DU BUDGET GROS ENTRETIEN, POUR LES AIRES DE JEUX

**SOUS L'IMPULSION DE SON PRÉSIDENT, AB-HABITAT S'ENGAGE AUPRÈS DES JEUNES GÉNÉRATIONS NOTAMMENT EN RÉAMÉNAGEANT PROGRESSIVEMENT LES AIRES DE JEUX DE SON PATRIMOINE. DES ESPACES DÉDIÉS SONT CRÉÉS OU REDESSINÉS ET DU MATÉRIEL NEUF ET ADAPTÉ À CHAQUE ÂGE DE L'ENFANCE EST INSTALLÉ. EN 2010, LA RÉNOVATION DES AIRES DE JEUX A CONCERNÉ LES CITÉS DU PRUNET, DE JOLIOT-CURIE ET DE MARTIN LUTHER KING À ARGENTEUIL.**





# LES POLITIQUES SOCIALES ET LOCATIVES



Dans le contexte de crise actuel, continuer à maintenir notre bon taux de recouvrement, sans plus avoir recours à l'expulsion, n'a été possible que par un très gros travail d'équipe. Prévention, pédagogie, renforcement du lien social avec les locataires, consolidation du lien partenarial, notamment avec les villes, sont autant d'actions qui ont été menées dans ce sens avec succès. C'est donc possible...

Pélégie N'Guessan  
Directrice des Politiques  
Sociales et Locatives

SYCOMORES, BEZONS



HAIE NORMANDE, ARGENTEUIL

# Le parcours résidentiel

Avec l'objectif constant de proposer un meilleur service, AB-Habitat accompagne les locataires dans leur parcours résidentiel et apporte un soin rigoureux à l'analyse de leurs besoins.

## LES ATTRIBUTIONS

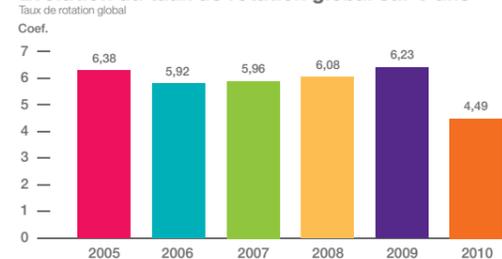
Depuis plusieurs années, la crise économique et la hausse des loyers du secteur privé incitent les locataires à conserver leur logement locatif social, plus sécurisant. Le parcours résidentiel s'en trouve freiné et le taux de rotation atteint 4,49 % contre 6,23 % en 2009.

La commission d'attribution a attribué 686 logements au cours de l'année (contre 658 en 2009). Toutefois 26 % de ces attributions bénéficient à des demandes de mutation en sein du parc, ce qui limite à 505, le nombre de nouveaux entrants. Parmi eux, les familles monoparentales sont majoritaires.

### Composition familiale des nouveaux locataires

	ARGENTEUIL	BEZONS	MONTIGNY	TOTAL
Personne seule	109	21	15	145
Couple sans enfant	50	9	13	72
Couple avec moins de 3 enfants	91	17	11	119
Couple avec 3 enfants et plus	23	7	7	37
Personne seule avec moins de 3 enfants	78	25	6	109
Personne seule avec 3 enfants et plus	15	7	1	23
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>86</b>	<b>53</b>	<b>505</b>

### Evolution du taux de rotation global sur 6 ans



### Répartition des attributions par origine de la demande

	NOUVEAUX LOCATAIRES		TRANSFERT DE BAIL	MUTATION	TOTAL
	MALS LOGÉS	DÉCOHABITATION			
CENTRE-VILLE	79	27	1	53	160
VAL D'ARGENT	104	27	-	46	177
ORGEMONT	96	30	2	35	163
ARGENTEUIL	279	84			
		363	3	134	500
BEZONS	67	19	-	42	128
MONTIGNY	42	11	-	5	58
<b>TOTAL</b>	<b>388</b>	<b>114</b>	<b>3</b>	<b>181</b>	<b>686</b>

## L'INCITATION À LA MOBILITÉ

Initiée en début d'année, la nouvelle procédure de mutation vise à mieux analyser les demandes de mobilité au sein du patrimoine et à identifier les locataires en sur-occupation ou en sous-occupation. Ce dispositif permet de gagner du temps, notamment en refusant sans délai, les demandes injustifiées. Le service logement peut alors se concentrer sur la recherche de logements pour les mutations justifiées. Grâce à ce travail fin d'analyse, 181 demandes de mobilité ont été satisfaites en 2010, contre 160 en 2009.

## LES RELOGEMENTS

Les relogements du Val d'Argent à Argenteuil et du programme ANRU des Bords de Seine à Bezons se poursuivent.

A Argenteuil, 13 procédures de relogement sont en cours en raison des restructurations prévues lors de travaux de réhabilitation. Elles concernent 9 familles de la Haie Normande et 4 de la cité des Canuts au Val d'Argent.

A Bezons, 173 familles sont concernées par la démolition des cités Jean Jaurès (99 familles) et Carasso (74 familles). Fin 2010, des solutions de relogement sont trouvées pour 87 ménages, dont 20 décohabitations.





# Bien vivre ensemble

**La population accueillie dans les résidences AB-Habitat, évolue d'année en année. L'organisme adapte son offre et son savoir-faire en permanence pour répondre aux besoins des locataires les plus fragiles et pour favoriser le « bien-vivre ensemble ». Parallèlement, elle renforce sa politique de fermeté envers les locataires non respectueux de la vie en collectivité.**

## LA PREVENTION DE L'EXCLUSION

En 2010, la Commission Contentieuse est devenue Commission Contentieuse et de Prévention de l'Exclusion. Son rôle : maintenir, coûte que coûte, les locataires en difficulté dans leur logement, afin de ne pas les faire basculer d'une situation précaire dans une situation d'exclusion.

La crise économique qui sévit en 2010 fragilise les ménages, mais plus encore ceux dont les revenus étaient déjà faibles. Les locataires d'AB-Habitat sont particulièrement touchés. AB-Habitat, à travers différents dispositifs, s'assure, avant la mise en œuvre de toute procédure d'expulsion, que toutes les solutions ont été tentées pour l'éviter : solidarité familiale, mise en jeu du cautionnement solidaire, FSL, plan d'apurement proposé par l'Office, etc... Ces actions ont permis en 2010 de maintenir un très bon taux de recouvrement (97,79%, soit 1,06 point de plus que le taux moyen des offices d'Ile-de-France) sans que le nombre d'expulsions n'augmente. Les missions de la Commission ont de plus été élargies. Dans certains cas très précis, elle a la possibilité d'attribuer des aides à la quittance. Ceci concerne certains locataires qui, suite à un événement imprévisible, se retrouvent en difficulté temporaire, mais dans une perspective de rétablissement relativement proche.

Des ateliers d'éducation financière ont également été mis en place. Proposés aux locataires en procédure contentieuse, ils ont pour objectif de sensibiliser les ménages à la tenue d'un budget, en privilégiant le paiement des charges incompressibles. Six ateliers ont eu lieu cette année.

## L'ADAPTATION DES LOGEMENTS AU HANDICAP

La Commission a également pour rôle de gérer le fond d'intervention pour la réalisation de travaux d'aménagement et d'adaptation de logements occupés par des locataires âgés ou handicapés. En effet, la population vieillit. Les pensions de retraite s'amointrissent. Afin que les locataires puissent jouir de leur logement le plus longtemps possible, l'Office a réalisé des travaux d'adaptation au handicap dans 38 logements.

AB-Habitat réalise aussi les travaux de réhabilitation dans les logements occupés par les mêmes familles depuis plus de 30 ans, lorsque la résidence n'est pas inscrite dans un programme global de travaux. 14 dossiers ont été pris en charge en 2010.

## Agissons pour nous-mêmes, luttons contre l'incivilité



Les déchets et ordures ménagères, emballés dans les sacs fermés, doivent être jetés dans les containers prévus à cet effet.



Les parties communes ne doivent en aucun cas être utilisées pour stocker des meubles ou objets personnels.

## LES DIAGNOSTICS SOCIAUX

Grâce à un entretien approfondi avec chaque locataire, le diagnostic social avant réhabilitation permet de détecter et de prendre en charge les familles risquant d'être fragilisées par des travaux dans leur logement. En 2010, cette démarche a été mise en place dans 4 cités concernées par de futures réhabilitations : Sysley-Renoir, Coudray, Clémenceau et Champagne. L'équipe a rencontré 685 locataires.

## LA LUTTE CONTRE LES TROUBLES ET L'INCIVILITÉ

Par différents dispositifs, AB-habitat a renforcé en 2010 ses actions de lutte contre les troubles et les incivilités. Mise en place de nouvelles procédures, formation de la chaîne des collaborateurs concernés, actions ciblées devant les tribunaux contre les locataires responsables de troubles de voisinage ont été appuyés par une campagne de communication contre les petites incivilités. Les règles simples de vie en collectivité ont été rappelées à tous.

## LE MAINTIEN ET LE DEVELOPPEMENT DU LIEN SOCIAL

AB-HABITAT POURSUIT SON INVESTISSEMENT DANS LES ACTIONS D'INSERTION PAR L'EMPLOI. OUTRE LES « CLAUSES D'INSERTION » PRÉSENTES DANS CERTAINS DE SES MARCHÉS PUBLICS, UN LOGEMENT DU VAL D'ARGENT ÉTÉ RÉNOVÉ PAR 16 ADOLESCENTS DANS LE CADRE D'UN CHANTIER-ÉCOLE. PAR AILLEURS, DANS LE CADRE DE L'ABATTEMENT TFPB, IL A ÉTÉ POSSIBLE DE DÉVELOPPER DES NOUVEAUX PARTENARIATS AVEC LES CENTRES SOCIAUX, LES ASSOCIATIONS ET LES SERVICES DES MAIRIES, EN DIRECTION DES LOCATAIRES LES PLUS JEUNES OU LES PLUS ÂGÉS. ON PEUT CITER NOTAMMENT LA MISE EN PLACE D'UN PARTENARIAT AVEC L'ARGENTEUIL FOOTBALL CLUB, UN AUTRE AVEC L'ASSOCIATION BERGES À BEZONS, AINSI QUE LE SOUTIEN À LA RÉALISATION DE SORTIES À LA MER AVEC DEUX CENTRES SOCIAUX SUR BEZONS.





# L'amélioration de la qualité

**L'amélioration des services proposés** aux locataires est au cœur des priorités d'AB-Habitat. A ce titre, plusieurs démarches ont été initiées en 2010. Elles prendront leur pleine mesure dans les années qui viennent.

## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Dans le cadre de la démarche qualité, la première enquête annuelle de satisfaction organisée directement par AB-Habitat s'est déroulée courant 2010, sur les territoires des agences du Centre Ville et du Val d'Argent à Argenteuil. Les territoires d'Orgemont et de Bezons seront enquêtés en 2011.

Environ 4380 familles ont reçu un questionnaire d'une quarantaine de questions, portant sur les mêmes thèmes que l'enquête trisannuelle réalisée en partenariat avec l'AORIF. Plus de 41% d'entre elles ont répondu, ce qui démontre un fort besoin d'expression. Si le taux de satisfaction globale est de 76%, ce qui est plutôt bon,

de fortes attentes ont été relevées concernant la propreté, la lutte contre l'incivilité, l'écoute et la prise en compte des attentes individuelles. Les écarts d'une résidence à l'autre ont montré la nécessité de mettre en place, sur certains patrimoines, des plans de gestion de site.

## LES ENQUÊTES THÉMATIQUES

Quatre autres enquêtes spécifiques ont été organisées en 2010, aux fins de sonder les attentes et besoins des locataires dans certaines situations précises. Il s'agit des enquêtes :

- **Nouveaux entrants** (500 questionnaires ont été envoyés pour connaître la perception de l'accueil qui leur est réservé par les nouveaux locataires d'AB-Habitat, pour un taux de retour de 34%),
- **Nouvelle résidence** (60 questionnaires ont été adressés aux locataires ayant emménagé dans les résidences Aimé Césaire et Croix Bressée, pour un taux de retour de 45%),
- **Post réhabilitation ou intervention technique** (en 2010, l'enquête a concerné la résidence Béronne Ecuireuil à Argenteuil, réhabilitée en 2009),
- **Locataires sortants** (cette enquête permettra de mieux cerner les raisons et les conditions du départ des locataires - analyses en cours).

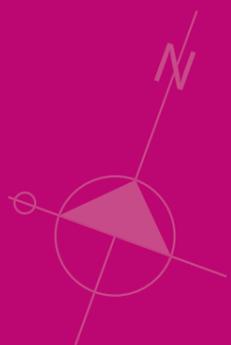
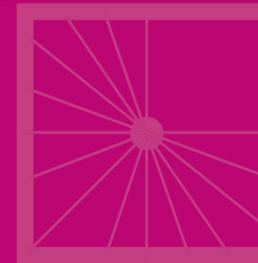
## LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ

UNE CONVENTION A ÉTÉ SIGNÉE EN 2010 POUR ACCOMPAGNER LE PROGRAMME ANRU DES BORDS DE SEINE À BEZONS. LA GESTION URBAINE DE PROXIMITÉ COMPORTE 3 VOLETS : LA SÉCURITÉ, LA PROPRETÉ ET L'ANIMATION SOCIALE PENDANT LA DURÉE DU CHANTIER DE RÉNOVATION. DANS CE CADRE, AB-HABITAT PILOTE UN ATELIER « QUATRE SAISONS À CARASSO ». SOUS LA CONDUITE D'UNE ARTISTE PEINTRE, L'ATELIER A ACCOMPAGNÉ LES LOCATAIRES PENDANT LA PHASE DE RELOGEMENT PRÉCÉDANT LA DÉMOLITION ANNONCÉE DE LEUR CITÉ.

## LES MISSIONS DE PROSPECTIVES

POUR ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS PROFONDES DE LA STRUCTURE DE LA POPULATION, L'OFFICE A DÉVELOPPÉ PLUSIEURS DÉMARCHES PROSPECTIVES. UN DIAGNOSTIC A ÉTÉ LANCÉ POUR ÉTUDIER L'ACCESSIBILITÉ DU PATRIMOINE PAR LES PERSONNES HANDICAPÉES. CETTE ÉTUDE CONDUIRA À LA HIÉRARCHISATION DES TRAVAUX À ENTREPRENDRE DANS LES PROCHAINES ANNÉES. UN OBSERVATOIRE DES CHARGES A ÉTÉ MIS EN PLACE DANS LE BUT DE MIEUX APPRÉHENDER ET DE MESURER LE POIDS DES CHARGES LOCATIVES POUR LES MÉNAGES.





# LA PROXIMITÉ



**A**B-Habitat s'est mis plus que jamais à l'écoute de ses locataires. Enquêtes de satisfaction, rencontres régulières avec les conseils de concertation locative et les représentants des locataires, ont permis d'initier de nouveaux services. Une nouvelle dynamique a été lancée avec les gardiens, notamment concernant l'entretien des espaces verts, pour une présence et une action sur le cadre de vie plus fortes.

Malick Amedah  
Directeur des Services de Proximité



AGENCE AB-HABITAT, BEZONS

# La relation avec les locataires

**En 2010, 160 collaborateurs de proximité** ont concouru à la qualité du service rendu par AB-Habitat. Qu'ils travaillent au siège, en agence ou directement dans les résidences, les personnels de proximité accompagnent les locataires dans leur vie quotidienne et créent le lien indispensable à la réussite du « vivre ensemble ».

## LES AGENCES

Les agences Centre Ville, Orgemont, Val d'Argent à Argenteuil, l'agence de Bezons et l'antenne de proximité de Montigny-Lès-Cormeilles assurent un maillage complet du territoire.

Chaque agence intervient sur un patrimoine d'environ 2500 logements. L'agence est garante de l'accueil des nouveaux locataires, de la diffusion des informations qui les concernent, du traitement de la prévention des impayés de loyer, du suivi et du traitement des troubles de voisinage et des petites incivilités.

Une attention particulière est portée aux ménages en situation de fragilité financière. En 2010, près de 1500 locataires ont été reçus pour un examen approfondi de leur situation. Tout est mis en œuvre pour que des solutions soient trouvées, adaptées à chaque cas particulier.



Pour assurer la sécurité et le bien être de tous, AB-Habitat renforce sa politique de lutte contre les troubles de voisinage et les incivilités. En 2010, plus de 800 locataires ont fait l'objet de lettres de rappel ou convocations en agence pour instruction d'une procédure.

## LES GARDIENS

Interlocuteurs privilégiés des locataires, les gardiens sont au cœur de la stratégie de proximité développée par AB-Habitat. Avec 120 collaborateurs, la « filière gardiens » assure une présence humaine précieuse sur l'ensemble du patrimoine, avec en moyenne 1 gardien pour 100 logements.

Les gardiens logent au cœur de la résidence dont ils ont la charge et participent avec l'agence au suivi et au traitement de la demande locative, des troubles et petites incivilités. Dans chaque résidence, ils sont les garants du bon entretien des parties communes et des espaces extérieurs.

Pour gagner en réactivité et en qualité de service auprès des locataires, les 23 coordonnateurs gardiens que compte l'office, disposent d'un budget qui leur est propre pour faire intervenir des entreprises pour de petits travaux (interphonie, télévision, électricité, plomberie). En 2010, le montant des travaux réalisés s'est élevé à 190 K€.

En collaboration avec la Communauté d'agglomération d'Argenteuil-Bezons, un plan propreté a été mis en place en 2010. Il vise à généraliser l'installation des colonnes enterrées, à supprimer les anciens locaux vide-ordures et à créer de locaux encombrants au sein des résidences.

## UN PERMIS VERT POUR LES GARDIENS

EN 2010, 50 GARDIENS ONT OBTENU UN « PERMIS VERT » APRÈS AVOIR ASSISTÉ À DES FORMATIONS THÉORIQUES ET PRATIQUES DISPENSÉES PAR LE CAUE 95, CONCERNANT L'ENTRETIEN DES ESPACES VERTS. 48 K€ ONT ÉTÉ CONSACRÉS À L'ACHAT DE FLEURS, VÉGÉTAUX ET DE PRODUITS PHYTOSANITAIRES EN 2010 POUR EMBELLIR LES ESPACES EXTÉRIEURS DU PATRIMOINE DE L'OFFICE.





ROMAIN ROLLAND, ARGENTEUIL

## LES TECHNICIENS

**Acteurs de terrain par excellence, les techniciens interviennent tout au long du bail, depuis l'état des lieux d'entrée jusqu'à l'étape de remise en état des logements après le départ des locataires.**

### Les techniciens de maintenance interviennent :

- pour des travaux préventifs et curatifs sur les bâtiments,
  - pour la remise en état de logements occupés,
  - pour des travaux dans les parties communes.
- Ils assurent un appui logistique auprès des gardiens dans la mise en œuvre du petit entretien quotidien. Au titre de l'année 2010, ils ont traité 3525 demandes d'interventions représentant 1 M€ de travaux en maintenance courante et 126 000€ en gros entretien.

**Les techniciens d'états des lieux** réalisent les états des lieux d'entrée et de sortie ainsi que les visites conseils. Après la libération des logements, ils organisent et planifient les chantiers de remise en état et assurent la réception des travaux réalisés par les entreprises ou la régie de travaux. En 2010, 737 sorties de logements ont été réalisées, 2,4 M€ ont été consacrés à leur remise en état, soit un coût moyen de remise en état de 3 346€ par logement.

Ils assurent également le suivi des travaux d'adaptation de logements occupés pour des personnes à mobilité réduite et la rénovation des logements pour des locataires occupants depuis plus de 30 ans.

En 2010, 38 logements ont été adaptés pour des personnes à mobilité réduite et 14 logements ont été rénovés pour les locataires occupant leur logement depuis plus de 30 ans.

**La régie de travaux** prend en charge les travaux d'urgence dans les parties communes, la remise en état des logements vacants et les travaux complémentaires dans les logements des locataires nouvellement entrés. En 2010, 456 chantiers de remise en état des logements ou interventions urgentes dans les parties communes ont été réalisés.

### La gestion des sinistres

En 2010, le nombre de sinistres a augmenté de 8 % par rapport à l'année précédente. 423 dossiers ont été traités (152 dossiers ouverts auprès de la compagnie d'assurance et 271 dossiers non déclarés inférieurs à la franchise) pour un montant de dépenses de 576 389€ inférieur de 8,5 % par rapport aux dépenses 2009.



## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DE PROXIMITÉ

**Depuis plusieurs années, AB-Habitat développe un service d'accompagnement social afin de suivre les locataires se trouvant dans des situations sociales graves, de dépendance importante liée à l'âge ou atteints de troubles mentaux.**

Cette année, 64 situations particulières ont été prises en charge par ce service.

Une grande attention est portée aux personnes âgées et aux personnes à mobilité réduite. Des campagnes importantes de communication sont mises en œuvre auprès de ces populations fragiles, locataires d'AB-Habitat, notamment dans le cas de risques liés aux fortes températures ou aux grands froids.

## LA CONCERTATION LOCATIVE

**AB-Habitat développe une politique participative pour impliquer les locataires et leurs représentants dans la vie de leur résidence.**

Les personnels de proximité rencontrent régulièrement les amicales de locataires. 4 Conseils de Concertation Locative (1 conseil par agence) se réunissent au minimum 2 fois par an. Ils sont associés à la définition des programmes pluriannuels d'entretien et à la définition du contenu de certains marchés d'entretien.

Plus largement, le plan de concertation locative d'AB-Habitat définit les principes et les modalités de la mise en œuvre des phases de concertation. Chaque projet de réhabilitation, de résidentialisation ou de travaux de gros entretien fait l'objet d'une présentation ou d'une concertation avec les locataires. En 2010, 9 réunions d'information et/ou de concertation ont été organisées.



# Le soutien à la dynamique des quartiers

**A côté de son métier de bailleur social, AB-Habitat développe depuis plusieurs années des actions de proximité pour soutenir le dynamisme de son territoire en termes économique et social.**

## LES COMMERCES

Sur son territoire AB-Habitat possède **321 commerces et locaux d'activités**, situés pour l'essentiel dans les centres villes d'Argenteuil, de Bezons et de Montigny-Lès-Cormeilles. Pendant l'année 2010, le service a commercialisé 16 lots, traité 7 cessions de fonds de commerce et a procédé à l'acquisition de 2 murs commerciaux et 3 fonds de commerce.

AB-Habitat contribue au dynamisme des trois villes par :

- l'implantation de commerces de proximité de qualité répondant aux besoins des habitants,
- l'accueil d'enseignes commerciales nationales,
- la restructuration, l'adaptation et l'équipement de coques commerciales,
- l'acquisition de murs commerciaux ou la reprise de fonds de commerce permettant de regagner la maîtrise des implantations et de l'occupation commerciale.

**En 2010, 6 nouveaux commerces de proximité ont ouvert leurs portes.**

### A Argenteuil :

- poissonnerie
- salon de thé
- fleuriste
- enseigne de vente de café

### A Bezons :

- cave à vin
- restaurant de cuisine gastronomique Libanais

## LES COPROPRIÉTÉS

AB-Habitat gère 29 copropriétés en qualité de syndic. Propriétaire de 260 logements, et de 800 emplacements de stationnement dans 37 copropriétés situées essentiellement sur la commune d'Argenteuil (quartiers Val d'Argent Nord et Sud), AB-Habitat conforte cette activité en reprenant la gestion de copropriétés dans lesquelles il est propriétaire de lots.

En 2010, l'Office a repris la gestion de syndic de 2 copropriétés représentant 400 lots (parkings / logements).

AB-Habitat participe activement à la vie des copropriétés dans lesquelles il est propriétaire par une présence dans les Conseils Syndicaux et sa participation dans le cadre de projets de redressement de copropriétés en difficultés (OPAH, plan de sauvegarde).

A ce titre et dans les copropriétés en difficulté, l'office se porte acquéreur de logements, consolidant ainsi la situation financière de celles-ci.

## LES EMPLACEMENTS DE STATIONNEMENT

AB-Habitat est propriétaire de 5487 emplacements de stationnement dont 3734 parkings et 1753 boîtes ou garages.

L'Office poursuit son plan pluriannuel de sécurisation des emplacements de stationnement (amélioration de l'éclairage, renforcement de la sécurisation des accès, mise en place de la vidéo-surveillance), d'adaptation de produits en transformant des espaces parkings en boîtes et de développement d'une offre tarifaire adaptée.

NATURE DU STATIONNEMENT	NOMBRE	TAUX DE VACANCE AU 31/12/2010
PARKINGS AÉRIENS ET PARKINGS ENTERRÉS	3 734	42,95%
BOXES ET GARAGES	1 753	14,71%
<b>TOTAL</b>	<b>5487</b>	<b>33,93%</b>



# LES RESSOURCES INTERNES



**R**ecrutement, formation, mise en œuvre d'une politique d'avantages sociaux, relations sociales intenses, préparation et négociation de la classification des emplois pour les collaborateurs de droit privé sont autant de grands chantiers qui accompagnent la feuille de route tracée par le CA. Leur réussite est indispensable à la réalisation de notre projet, car ce sont les hommes et les femmes de l'organisme qui en sont les premiers acteurs.

Séverine Jouvin  
Directrice des Ressources Humaines



**L**e changement de rythme que connaît notre organisme impacte fortement les activités des marchés et de la finance. Notre enjeu est de permettre que soient lancés les opérations et les services attendus par les locataires et par les élus, sans compromettre les grands équilibres financiers nécessaires à la pérennité de l'organisme. Des arbitrages sont constamment à réaliser dans ce sens, pour assurer une continuité de veille.

Jean-Claude Calani  
Directeur Administratif et Financier



# Les ressources humaines

**La volonté de l'organisme** est de mettre en place des conditions favorables au développement personnel et professionnel des collaborateurs, en vue de mener à bien l'ensemble des missions qui leurs sont confiées. Un certain nombre de recrutements ont également été nécessaires en 2010, afin de doter l'organisme de nouvelles compétences et d'adapter l'effectif à la charge de travail.

## LES EFFECTIFS ET LA MASSE SALARIALE

**La nouvelle organisation des services d'AB-Habitat initiée en 2009, a été pleinement mise en œuvre en 2010. Au 1<sup>er</sup> décembre, l'effectif total de l'Office s'élevait à 284 collaborateurs, contre 276 fin 2009, soit une augmentation de 4%.**

28 recrutements externes et 4 mobilités ont été réalisés au cours de l'année, pour un solde net de 13 emplois.

Les effectifs sont composés de 176 agents de la fonction publique territoriale et 108 collaborateurs de droit privé.

La répartition entre hommes et femmes reste équivalente à celle de l'année précédente. (respectivement 62,2 % et 37,8 %), l'âge médian est de 46 ans.

43 % des collaborateurs ont plus de 15 ans d'ancienneté et 17 d'entre eux ont été honorés de la médaille du travail en 2010.

12 contrats saisonniers (principalement pour des postes de gardien) et 16 stagiaires ont été accueillis pendant l'année.

**La masse salariale et avantages sociaux représentent 21,8% du montant des loyers.** Elle est passée de 9,59 M€ à 11,13 M€ en 2010, soit une progression de +16 %.

## LA FORMATION

**AB-Habitat porte une attention particulière à la formation de ses collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle.**

En 2010, 60 thèmes de formation ont été abordés, 172 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année et 708 jours de formation ont été dispensés soit près de 5000 heures pour un coût total de 130 K€.

L'Office a pour ambition de développer une vaste politique de prévention des risques professionnels.

**Le thème de la prévention des risques a été particulièrement abordé dans les programmes de formation 2010.** Le Document Unique et le Plan de Prévention (DUPP) sont en cours de rédaction en partenariat avec le CHSCT.

## LES RELATIONS SOCIALES

**L'année 2010 a été marquée par une forte volonté de dialogue avec les instances sociales** afin d'aboutir à des changements dans l'organisation et la vie de l'Office: 4 réunions du Comité Technique Paritaire, 4 réunions du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ainsi que des réunions régulières avec des Instances Représentatives du Personnel ont eu lieu en 2010.

Les travaux ont abouti à :

- l'approfondissement et la poursuite de la concertation sur la classification des emplois.
- la première application de la Négociation Annuelle Obligatoire 2010, avec fixation d'un salaire minimum à 1500 €.
- la mise en œuvre d'un règlement intérieur.
- la mise en place et le déploiement de dispositifs sociaux dont la mutuelle, la prévoyance, les titres-restaurant et les chèques vacances.





# La communication

**Pour accompagner son développement et la promotion de son activité, AB-Habitat a renforcé sa stratégie de communication en 2010.**

AB-Habitat a organisé 28 événements en 2010 (contre 18 en 2009), dont 9 réunions publiques liées aux opérations de travaux, 3 poses de premières pierres pour de futurs programmes, 4 inaugurations et 8 événements internes.

On peut également noter le renforcement de la communication institutionnelle de l'Office. Outre les publications habituelles (Rapport d'Activité, animation et maintenance du site internet), six numéros du journal Bonjour sont parus. Le Guide du Locataire a été entièrement refondu.

De nouveaux dispositifs et campagnes de communication de proximité ont été mis en place : lutte contre les incivilités, concours des Cités Fleuries, ateliers de plantation avec les gardiens, atelier de peinture « Quatre saisons à Carasso »...

La signalétique est progressivement mise à jour dans les résidences et dans les agences d'AB-Habitat. Cette mise à jour se poursuivra en 2011.



# Les marchés

**Le service des marchés a pour rôle de veiller à la sécurité juridique des achats réalisés par AB-Habitat. En 2010, une augmentation de 33 % de marchés notifiés a été enregistrée, témoignant de la forte augmentation des investissements.**

Le montant des marchés de travaux à prix forfaitaire notifiés est passé de 7,21 M€ HT en 2009 à 18,92 M€ HT en 2010. L'abaissement du seuil de mise en concurrence avec publicité (10 K€ HT au lieu de 20 K€ HT précédemment) a également contribué à l'augmentation du nombre de marchés.

En 2010, l'accent a été mis sur le développement d'équipements de proximité pour les résidences avec la conclusion d'un accord-cadre pour la création d'aires de jeux et la passation de deux marchés pour l'aménagement de terrains sportifs de proximité.

LES COMMISSIONS D'APPELS D'OFFRES	2008	2009	2010
<b>NOMBRE</b>	9	11	12
<b>NOMBRE DE MARCHÉS ATTRIBUÉS :</b>	26	8	14
- TRAVAUX	11	3	0
- FOURNITURES / SERVICES	15	5	14
LES JURYS DE CONCOURS + JURYS DE MAÎTRISE D'OEUVRE	2008	2009	2010
<b>NOMBRE</b>	0	0	5
<b>NOMBRE DE MARCHÉS ATTRIBUÉS</b>	0	0	2
LES COMMISSIONS AD HOC	2008	2009	2010
<b>NOMBRE</b>	11	17	20
<b>NOMBRE DE MARCHÉS ATTRIBUÉS :</b>	26	29	50
- TRAVAUX	1	15	30
- FOURNITURES / SERVICES	25	14	20
LES MARCHÉS	2008	2009	2010
<b>NOMBRE DE MARCHÉS NOTIFIÉS DONT :</b>	41	52	68
- MARCHÉS TRAVAUX	6	18	29
- MARCHÉS DE FOURNITURES / SERVICES	35	34	39

# LES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS



## LES MOYENS GÉNÉRAUX

AB-Habitat poursuit la rationalisation de ses dépenses de fonctionnement. Le budget des moyens généraux 2010 s'élève à 500 K€, soit une baisse de 18 % par rapport à 2009. Les frais postaux représentent plus de 46,5 % du budget, suivi de l'achat de fournitures et impression (17 %). Une nouvelle baisse des dépenses pour les véhicules a été enregistrée en 2010 (-2,5 %).

## L'INFORMATIQUE

Outre ses fonctions transversales au sein de l'Office, le service informatique traite tous les avis à destination des locataires (avis d'échéance, régularisations de charges, rappels de charges, courriers d'information etc...).

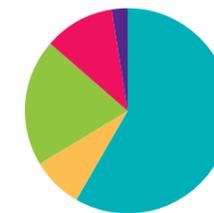
L'année 2010 a été marquée par le déploiement de l'informatique et de la téléphonie dans les nouveaux locaux de l'agence de Bezons et par la mise en place du Titre Interbancaire de Paiement (TIP) sur les avis d'échéances. 950 locataires ont utilisé ce nouveau moyen de paiement en 2010.

Les progiciels Prem Habitat et Even Gestion des copropriétés ont fait l'objet de mises à jour majeures. Une plateforme SMS a également été mise en place entre les gardiens et le siège de l'Office pour transmettre les informations urgentes.

Les recettes totales nettes pour l'année 2010 s'élèvent à 85 906 K€ dont 77 798 K€ en fonctionnement et 8 108 K€ en investissement.  
Les dépenses totales nettes pour l'année 2010 s'élèvent à 98 152 K€ dont 68 953 K€ en fonctionnement et 29 199 K€ en investissement.  
Les deux secteurs font l'objet d'analyses détaillées dans le compte administratif 2010.

## RECETTES DE FONCTIONNEMENT

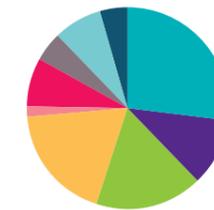
Les loyers des logements s'élèvent à 45 342 K€ et les charges facturées à 15 512 K€.



- LOYERS LOGEMENTS **58,28%**
- LOYERS HORS LOGEMENTS **8,02%**
- CHARGES **19,94%**
- PRODUITS FINANCIERS **0,06%**
- PRODUITS EXCEPTION **11,05%**
- REPRISE PROVISION ET TRANSFERT **2,65%**

## DEPENSES DE FONCTIONNEMENT

Les postes majeurs de dépenses sont la charge de la dette avec 18 693 K€ et les charges récupérables avec 12 784 K€. La charge de la dette est constatée à hauteur de 36 % des loyers (41 % en 2010). (rappel : cette charge était de 20 774 K€ en 2009 et de 20 582 K€ en 2008 ; elle était de 22 658 K€ en 2002).



- ANNUITÉ **27,11%**
- TAXES LOCALES **10,88%**
- PERSONNEL **17,17%**
- CHARGES RÉCUP. **18,54%**
- ENTRETIEN COURANT **1,82%**
- GROS ENTRETIEN **7,61%**
- FRAIS DE GESTION **4,85%**
- DOTATIONS **7,64%**
- CHGES FINANCIÈRES ET EXCEPTION **4,39%**

## RECETTES DIRECTES DE MAITRISE D'OUVRAGE (INVESTISSEMENTS)

Ces recettes ont principalement concerné les subventions de l'Etat (1 216 K€), du Département (530 K€), des communes (332 K€) et de la Communauté d'Agglomération (2000 K€) ainsi que les emprunts (total de 3 851 K€) avec principalement celui concernant le futur siège (2 804 K€).



- SUBVENTIONS ÉTAT **15,01%**
- SUBVENTIONS RÉGION **1,47%**
- SUBVENTIONS DÉPARTEMENT **6,54%**
- SUBVENTIONS COMMUNES ET DIVERS **4,82%**
- SUBVENTIONS COMM. AGGLO. **24,67%**
- EMPRUNTS **47,50%**

## DEPENSES DIRECTES DE MAITRISE D'OUVRAGE (INVESTISSEMENTS)

En acquisitions immobilières, les dépenses ont principalement concerné les VEFA J Jaurès (1 338 K€), Carré des Aubépines (1 087 K€) et Rue de la Mairie (1 584 K€) ainsi que le futur siège de l'office (2 913 K€) et l'achat des bâtiments SEMCO (2 100 K€). Elles concernent également les travaux de constructions neuves et d'acquisition-amélioration avec R et L Aubrac (2 905 K€), la Croix Bressée (1 157 K€) et la reconstruction de 14 logements au 71/79 G Péri (1 113 K€). Les travaux de réhabilitation ont concerné principalement Les Lilas (3 219 K€), les 45 logements au 71/79 G Péri (2 226 K€), Monmousseau (1 601 K€) et Balmont (909 K€). Les travaux de sécurisation (2 877 K€) concernent principalement les ascenseurs et dans les autres travaux, les dépenses relatives à l'adaptation des logements se sont élevées à 321 K€.



- CONSTR./ACQUIS. AMÉLIORATION **21,03%**
- RÉHABILITATIONS **29,13%**
- TRAVAUX SÉCURISATION **9,85%**
- ACQUISITIONS IMMOBILIÈRES **36,87%**
- AUTRES TRAVAUX ET DIVERS **3,11%**

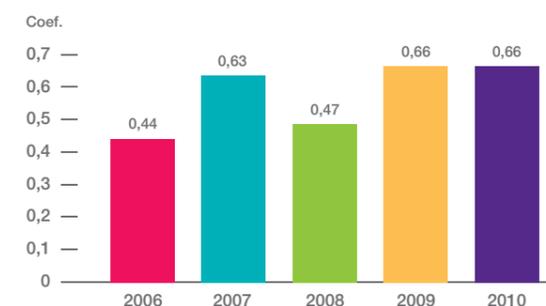
# Les principaux ratios financiers

## RATIO DE STRUCTURE

### Provision pour Gros Entretien / nombre de logements gérés

(7 278 K€ / 11 071 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 2010 constate un maintien de la provision, à hauteur de l'année 2009.



Comparatif :

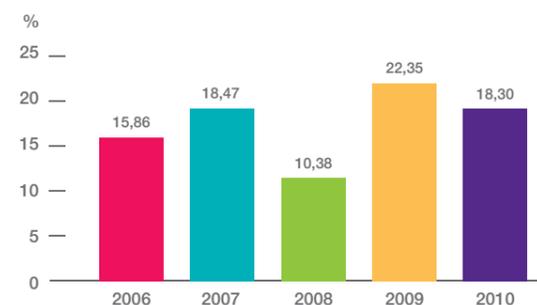
- Indice au niveau national pour 2009 : 318/logt (médiane)
- Indice pour ABH pour 2009 : 656 €/logt
- Indice pour ABH pour 2010 : 657 €/logt

## RATIO DE RENTABILITÉ

### Autofinancement net hors remboursement anticipé / chiffre d'affaires

(9 579 K€ / 52 352 K€ = 18,30 %)

L'autofinancement net comptable reste important sur l'année 2010 (18,30 % du chiffre d'affaires), en légère diminution par rapport à l'année 2009 (22,35 %) en raison de l'évolution du résultat de l'exercice.



Comparatif avec ratio « autofinancement de l'exploitation courante » (autofinancement courant / loyers) :

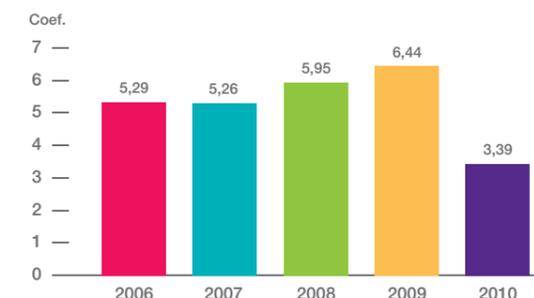
- Indice au niveau national pour 2009 : 10,2 %
- Indice pour ABH pour 2009 : 18,3 %

## RATIO DE TRÉSORERIE

### Trésorerie nette/dépenses mensuelles moyennes

(25 585 K€ / 90 598 K€ x 12 mois = 3,39)

Ce ratio permet d'apprécier la solvabilité à court terme de l'office et d'évaluer le nombre de mois pendant lesquels il peut faire face à ses dépenses (plus de 3 mois à fin 2010).



Comparatif :

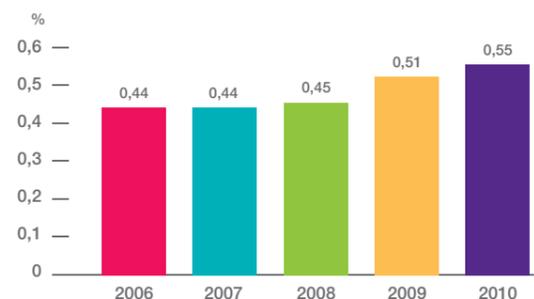
- Indice au niveau national pour 2009 : 3,9
- Indice pour ABH pour 2009 : 6,44
- Indice pour ABH pour 2010 : 3,39

## RATIO DE GESTION

### Taxe foncière / nombre de logements gérés

(6 067 K€ / 11 071 logts = 0,55)

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



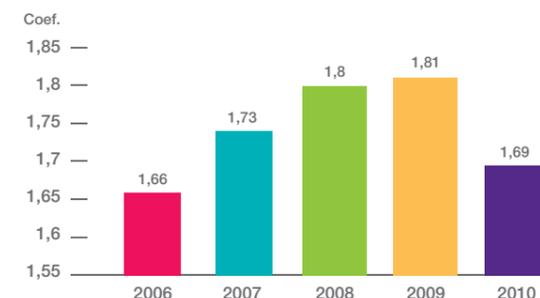
Comparatif :

- Indice au niveau national pour 2009 : 408 €/logt
- Indice pour ABH pour 2009 : 505 €/logt
- Indice pour ABH pour 2010 : 548 €/logt

## Annuités locatives / nombre de logements gérés

(18 692 K€ / 11 071 logts = 1,69)

Ce ratio s'est 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).



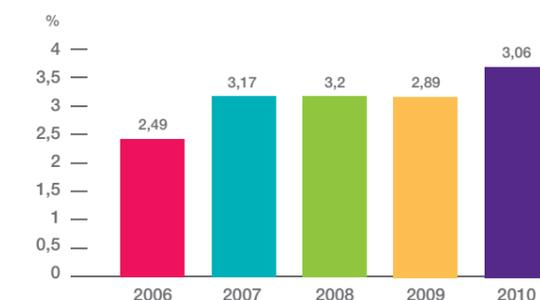
Comparatif avec « annuité totale / nombre de logements + équiv. foyers » :

- Indice au niveau national pour 2009 : 1 391 €/logt
- Indice pour ABH pour 2009 : 1 796 €/logt

## Taux de vacance de plus de trois mois

(339 logts / 11 071 logts = 3,06 %)

Ce ratio est toujours élevé compte tenu de la vacance liée aux démolitions des projets ANRU à Argenteuil (Haie Normande) et à Bezons (Carasso et Jaurès) et aux 59 logements sinistrés sur Gabriel Péri.



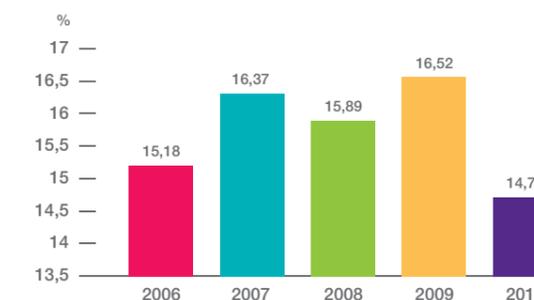
Comparatif :

- Indice au niveau national pour 2009 : 2,6 %
- Indice pour ABH pour 2009 : 2,89 %
- Indice pour ABH pour 2010 : 3,06 %

## Créances locataires / loyers et charges récupérées

(9 892 K€ / 67 125 K€ = 14,74 %)

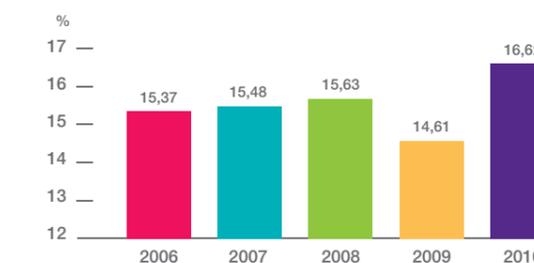
Ce ratio concerne un montant de créances à un instant T, le montant arrêté est par nature sujet à des variations prononcées d'un jour sur l'autre. Au 31 décembre 2010, le montant des créances est en diminution et de plus la provision sur créances douteuses passe de 4 148 K€ à fin 2009 à 3 272 K€ à fin 2010. La conjonction de baisse de ces deux montants explique le bon taux à fin 2010.



## Frais de personnel / loyers

(8 572 K€ / 51 579 K€ = 16,62 %)

Ce ratio montre une progression des frais de personnel rapportés aux loyers sur 2006-2008, dans le respect des préconisations inscrites dans le protocole CGLLS. Sa nette diminution sur 2009 s'explique par des économies sur charges patronales. Ce ratio est à dissocier de la masse salariale qui est stabilisée tout en prenant en compte les besoins liés aux orientations de développement de l'organisme.



Comparatif (analyse hors coût de la régie) :

- Indice au niveau national pour 2009 : 16,10 %
- Indice pour ABH pour 2009 : 13,10 %
- Indice pour ABH pour 2010 : 15,16 %

## Taux de récupération des charges locatives

(15 546 K€ / 16 147 K€ = 96,28 %)

Les différentes années montrent un bon taux de récupération.





---

AB-Habitat - 39 bld Léon Feix - 95100 Argenteuil - Tél : 01.34.23.51.51 - [www.ab-habitat.fr](http://www.ab-habitat.fr)

Comité de rédaction : C.Dubois, M. Kerrouche  
Crédits Photos : AB-Habitat, Gilles Larvor, André Lejarre, Anthony Voisin  
Conception : Camly - Impression : Sprint - Juin 2011

