AB_Habitat

Coopérative HLM

Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale sur les comptes de l'exercice 2016

Face aux difficultés, AB-Habitat s'engage toujours plus

Ce rapport 2016 est le premier sous les nouveaux statuts d'AB-Habitat en tant que Coopérative HLM. Notre entrée dans cette nouvelle famille au 1er janvier 2016 a été marquée par deux années assez difficiles : des salariés aux locataires, la transformation en SCIC* affirme notre volonté de maintenir un outil local, dans l'intérêt des habitants et des villes d'Argenteuil et de Bezons.

AB-Habitat reste un organisme HLM d'intérêt général et sa mission perdure pour « loger plus, loger mieux ».

Il nous faut poursuivre l'amélioration de la qualité de service car nous sommes un véritable service public. Une importante réorganisation de l'organisme, avec l'objectif de le rendre plus performant dans l'intérêt de notre profession et des locataires, marque l'année 2016. De même, une nouvelle feuille de route a été donnée à la nouvelle Directrice Générale avec les moyens de sa mise en œuvre.

Le secteur du logement, et particulièrement du logement social, doit constamment innover et se réinventer en intégrant les nouvelles conditions ou contraintes de vie sociales et environnementales.

Malgré quelques inquiétudes sur les financements du logement social avec la baisse des aides à la pierre qui préfigurent des années extrêmement difficiles pour la construction et la réhabilitation de logements, la situation financière d'AB-Habitat lui permettra de **faire de belles réalisations avec un nouveau plan pluriannuel d'investissement allant de 2017 à 2022.**

C'est ainsi que nous nous sommes engagés dans la signature du manifeste **« OUI AU LOGEMENT SOCIAL »** initié par l'Union Sociale pour l'Habitat pour influer sur les orientations politiques en faveur du logement social.

Enfin, **nous contribuons au « bien vivre ensemble »** en expérimentant de nouveaux espaces comme « la Fabrique solidaire » à Argenteuil et à Bezons, véritables lieux de rencontre et de partage à destination exclusive des locataires d'AB-Habitat.

Être bien logé est un facteur essentiel de la vie sociale, AB-Habitat y contribue avec l'ensemble de ses collaborateurs.

AB-Habitat reste un organisme HLM d'intérêt général et sa mission perdure pour « loger plus, loger mieux ».

Dominique Lesparre

Président d'AB-Habitat,
Maire de Bezons.

* SCIC : Société Coopérative d'Intérêt Collectif

Continuer à investir pour mieux répondre à la demande sociale

Notre Office Public, devenu Coopérative HLM, poursuit sa volonté d'être l'un des premiers opérateurs de logement du territoire. **C'est un engagement qui garantit la continuité de nos missions pour l'intérêt général,** en proposant des logements de qualité à des prix modérés, au plus grand nombre d'Argenteuillais et de Bezonnais.

Face à la pénurie de logements et au nombre toujours croissant de demandeurs, nous poursuivons nos actions volontaristes : étendre notre parc locatif, lutter contre l'habitat insalubre, trouver des solutions pour construire et, aussi, développer l'accession sociale à la propriété.

Et même si notre développement est considérablement freiné sur Argenteuil, **nous persistons et trouvons des solutions pour agir.** L'ambition de notre Plan Pluriannuel d'Investissement pour les années 2017 à 2022 en témoigne, avec 342 millions d'investissement sur 6 ans.

Nos engagements se déclinent également au niveau de l'entretien de notre patrimoine, avec des projets de réhabilitation et de résidentialisation concertés avec les locataires. Près de 3 500 logements sont concernés pour les années à venir.

Car **nous restons toujours attentifs à la qualité du cadre de vie de nos résidences.** Avec des équipes de terrain au plus près des besoins quotidiens (gardiens logés, équipes d'agence renforcées, …) et deux nouveaux espaces Fabrique solidaire qui favorisent les rencontres de voisinage, **nous cultivons notre singularité de bailleur social de proximité.**

Sensibles à la baisse du pouvoir d'achat de nos locataires, **nous avons gelé le prix de nos loyers** en 2015 et 2016 et il n'y aura pas d'augmentations non plus en 2017. Nous devrons faire encore mieux avec les contraintes financières et les constats économiques.

Face à la pénurie de logements et au nombre toujours croissant de demandeurs, nous poursuivons nos actions volontaristes.

C'est grâce à la combinaison de ces différentes actions, inscrites dans la durée, et avec l'investissement de collaborateurs motivés, **que nous contribuons à renforcer le bien-vivre ensemble sur nos territoires.**

Philippe Doucet

Vice-Président d'AB-Habitat,
Député du Val-d'Oise.

Sommaire

Les temps forts de l'année 2016 6
Les chiffres-clefs de l'année 2016 8

Chapitre 1 : Associer nos parties prenantes dans notre projet coopératif 9
A. Nos administrateurs engagés concourent au bien-vivre ensemble 10
B. La diversité de nos locataires confirme notre volonté de mixité sociale 12
C. Nos 150 collaborateurs de proximité mobilisés accompagnent les habitants au cœur même des résidences 14
D. Nos interactions avec nos partenaires portent nos valeurs de coopération 17

Chapitre 2 : Promouvoir l'équilibre des territoires par notre présence et nos expérimentations 20
A. AB-Habitat s'engage pour contribuer à la mixité sociale et à l'égalité des chances sur le territoire 21
B. L'accompagnement des locataires vise à permettre leur maintien dans le logement 23
C. Le parcours résidentiel fidélise nos locataires tout au long de leur vie 25
D. Participer à la dynamique des quartiers, c'est aussi y maintenir les services de proximité 28

Chapitre 3 : Décliner nos ambitions citoyennes pour notre environnement sociétal 31
A. AB-Habitat est engagé dans une démarche de réussite globale 32
B. La rénovation du patrimoine existant pérennise la Coopérative 34

Chapitre 4 : Optimiser les relations humaines comme levier du développement de notre Coopérative 39
A. Les Ressources Humaines sont garantes des équipes et des compétences pour soutenir les ambitions de la Coopérative 40
B. Les services transverses donnent aux équipes les moyens d'accomplir leurs missions 42

Chapitre 5 : Contribuer à une économie durable en optimisant nos ratios financiers 43
A. Le développement de logements vise à répondre aux 8 000 demandeurs du territoire en diversifiant notre offre 44

Chapitre 6 : Présentation des informations juridiques et financières sur les comptes 2016 48
6.1 : Informations relatives aux associés et à la Coopérative
6.1.A : Modifications au sein du Conseil d'Administration
6.1.B : Administration de la SCIC
6.1.C : Modification des statuts
6.1.D : Liste des mandats et fonctions exercées dans toutes sociétés par chacun des administrateurs de la société au cours de l'exercice écoulé
6.2 : Résultats de l'exercice 2016
6.2.A : Faits caractéristiques de l'exercice
6.2.B : Montant des dépenses somptuaires
6.2.C : Distribution de dividendes
6.3 : Autres informations présentées
6.3.A : Information sur les délais de paiement des dettes fournisseurs
6.3.B : Cession et prise de participation
6.3.C : Recherche et développement
6.3.D : Évolution prévisible et perspectives d'avenir
6.3.E : Évènements postérieurs à la clotûre
6.3.F : Informations sur les conventions réglementées
6.3.G : Activités de l'Accession Sociale à la Propriété
6.4 : Documents annexes au rapport de gestion
6.4.A : Présentation du résultat
6.4.B : Principes, règles et méthodes d'évaluation comptable
6.4.C : Bilan
6.4.D : Compte de résultat
6.4.E : Notes sur le bilan et le résultat

Écrivons ensemble une nouvelle histoire

Après deux années difficiles, mouvementées, une trentaine de départs,… **mon arrivée en septembre 2016 ambitionne d'écrire une nouvelle page de notre histoire** en associant toutes les parties prenantes de notre Coopérative dans la réflexion stratégique sur son positionnement à moyen et long terme.

Un séminaire du personnel en septembre, un débat d'orientations budgétaires lors d'un conseil d'administration en octobre, deux plénières gardiens en novembre, les réunions mensuelles des comités d'entreprise, les quatre conseils de concertation locative organisées en décembre…. nous ont permis de **décliner nos projets prioritaires en chantiers opérationnels** avec une organisation clarifiée, souple et évolutive.

Le Plan Pluriannuel d'Investissements 2017-2022 (PPI 2) et le budget 2017 ont été adoptés par notre gouvernance avec un investissement prévisionnel de 342 millions pour 6 ans, qui est compatible avec les 36 millions disponibles à fin 2016 et le taux d'endettement de 34 % à fin 2016.

Ces investissements se déclineront via :

- La construction de près de 1 300 logements, dont 40 % en accession sociale
- La réhabilitation de près de 2 500 logements
- La résidentialisation d'environ 800 logements
- Des travaux en Gros Entretien de 26 millions d'euros
- Des acquisitions en bloc envisagées pour 27 millions d'euros

Ces ambitions permettent de relever ensemble les deux défis de la période à venir : assurer une réponse adaptée aux besoins exprimés par les demandeurs de mutation et de logement, dont certains sont dans des situations parfois dramatiques, **et accentuer le bien-vivre ensemble dans nos quartiers.** Ce programme correspond à un savoir-faire d'AB-Habitat, qui conduit sans discontinuité des politiques de résorption de l'habitat insalubre depuis plus de 30 ans, avec une gestion de proximité humaine, en proposant des services innovants (Service Plus, Travaux d'Intérêt Général, insertion, commerces de proximité…). Cela se confirme par la satisfaction des locataires et un taux de rotation régulièrement en baisse.

Notre Coopérative doit continuer à se développer, tout en gardant ce qui fait son positionnement concurrentiel en termes de qualité de la proximité, avec des gardiens logés au cœur des résidences qui assurent des astreintes, des accueils décentralisés qui apportent les réponses aux demandes administratives et techniques, des locaux en pied d'immeuble qui offrent des commerces de proximité, des actions quotidiennes sur la tranquillité résidentielle, la prévention de la délinquance et l'incitation à la citoyenneté.

L'élaboration de notre projet Coopératif, courant 2017, s'appuie sur notre volonté d'un travail en transversalité où **chacun est au service de son collègue, dans une obligation de résultat,** avec une capacité d'être force de proposition, facilitateur, aidant… dans le respect des orientations et des axes d'améliorations définis par la gouvernance, suite notamment au rapport de l'ANCOLS.

C'est ensemble, grâce à la force du collectif, à la complémentarité des agents, que nous libèrerons les potentiels individuels. Les équipes seront grandies de cette volonté commune d'entraide et de professionnalisme, mise au service de tous, pour **poursuivre en 2017 sur la lancée de 2016. Voilà une belle expression collective de notre raison d'être pour les années à venir…**

C'est ensemble, grâce à la force du collectif, que nous poursuivrons 2017 sur la lancée de 2016. Voilà une belle expression collective de notre raison d'être pour les années à venir…

Raphaëlle Gilaber

Directrice Générale d'AB-Habitat.

Les temps forts de l'année 2016

Janvier

- **22 : réunion d'information** aux collaborateurs finalisant le passage en Coopérative,
- **23 et 24 : vente en Accession Sociale à la Propriété** des 14 pavillons de la future **résidence Hameau Fleuri à Bezons,** en priorité aux locataires de logements sociaux,
- **29 :** cérémonie des **vœux** aux salariés,
- **29 :** restitution du **spectacle « tous en scène à Bezons»,** co-réalisé par la troupe l'Artisanat des menteurs et les habitants des résidences Roger Masson, Auguste Delaune et Christophe Colomb à Bezons.

Février

- **6 & 7 : vente en Accession Sociale à la Propriété des 14 pavillons de la future résidence le Hameau Fleuri**, élargie aux habitants du territoire,
- **17 :** réunion de concertation avant réhabilitation de la résidence **Henri Dunant** en Centre-Ville d'Argenteuil,
- **24 : Journée d'animation football au Val d'Argent,** en partenariat avec le Racing Football Club d'Argenteuil.

Mars

- **29 :** concertation avant réhabilitation et résidentialisation de la cité **Kléber** à Argenteuil.

Avril

- **29 :** plantation du 1er arbre de la résidence située **58 rue de Rochefort** à Argenteuil, acquise et améliorée par AB-Habitat dans le cadre de la lutte contre l'habitat indigne,
- **29 :** inauguration de la nouvelle résidence **Gabriel Péri** à Bezons.

Mai

- **2 :** concertation avant réhabilitation de la résidence **Roger Masson** à Bezons,
- **12 :** présentation du logement témoin de la future résidence **Defresne-Bast** en Centre-Ville d'Argenteuil,
- **20, 21 et 22 :** vente en Accession Sociale à la Propriété des 25 logements de la future **résidence de Mathilde**, à Bezons, en priorité aux locataires de logements sociaux,
- **25 : atelier** avec les habitants de Joliot Curie Argenteuil pour préparer la réfection de leurs 19 ascenseurs,
- **27 : fête des Voisins,**
- **28 :** rassemblement des locataires et de la gouvernance d'AB-Habitat au **29 rue du château à Argenteuil** pour dénoncer le refus du permis de construire 21 nouveaux logements,
- **28 : atelier biodiversité** et découverte de l'apiculture à la résidence Bellevue à Argenteuil.

Juin

- **1er :** les **Petits Jardiniers** fleurissent 5 résidences d'Argenteuil avec leurs gardiens,
- **8 :** les **Petits Jardiniers** fleurissent 4 résidences de Bezons avec leurs gardiens,
- **8 : atelier football** « Euro des cités » au cœur de la résidence du Prunet à Argenteuil, en partenariat avec l'Argenteuil Football Club,
- **15 : atelier football** « Euro des cités » au cœur de la cité Joliot-Curie à Argenteuil, en partenariat avec l'Argenteuil Football Club,
- **22 : atelier football** « Euro des cités » au cœur l'ensemble Allende à Argenteuil, en partenariat avec l'Argenteuil Football Club,
- **24 et 25 : vente en Accession Sociale à la Propriété** des 25 logements de la future résidence de Mathilde, à Bezons, élargie aux habitants du territoire,
- **29 : grand tournoi de football,** ouvert à tous les enfants des résidences, au stade du Marais à Argenteuil, en partenariat avec l'Argenteuil Football Club,
- **30 : Assemblée Générale de la Coopérative.**

Juillet

- **7 :** inauguration du ravalement du foyer **Ambroise Croizat**, en centre-ville d'Argenteuil.

Septembre

- **6 : réunion d'information** des salariés à l'occasion de l'arrivée de la nouvelle Directrice Générale,
- **16 : séminaire** des 270 collaborateurs d'AB-Habitat.

Octobre

- **4 :** ouverture de la **Fabrique solidaire** à Argenteuil,
- **6 :** inauguration de la nouvelle résidence **Paul Cézanne** à Bezons,
- **7 :** inauguration du ravalement de la résidence des **Glycines** à Bezons,
- **13 :** concertation avant réhabilitation de la cité **Bellevue** à Argenteuil,
- **14 :** inauguration de la résidentialisation du **8 rue Pierre Joly,** en Centre-Ville d'Argenteuil,
- **25 : distribution gratuite de compost** aux habitants de la résidence Auguste Delaune à Bezons.

Novembre

- **Du 1er au 30 :** distribution gracieuse de **kits d'ampoules** basse consommation à tous les locataires du patrimoine,
- **3 :** présentation du logement témoin de la future résidence située **58 rue de Rochefort** à Argenteuil,
- **15 et 16 : réunions plénières** de la filière des gardiens et aides-gardiens,
- **30 : conférence départementale des bailleurs du Val-d'Oise**, organisée par l'AORIF et accueillie au siège d'AB-Habitat.

Décembre

- **7 : fête de Noël** organisée par le CE pour les salariés et leur famille,
- **19 : lancement du livre pour enfants « C'est chez nous ! »** à la Fabrique solidaire d'Argenteuil, avec un atelier co-animé par l'auteure et la dessinatrice à destination des enfants des résidences d'AB-Habitat,
- **21 : lancement du livre pour enfants « C'est chez nous ! »** à la Fabrique solidaire de Bezons, avec un atelier animé par l'auteure à destination des enfants des résidences d'AB-Habitat.

Les chiffres-clefs de l'année 2016

270 places en résidences spécialisées

17 hectares d'espaces verts

78 % du patrimoine sur Argenteuil et 22 % sur Bezons

77,2 % de locataires satisfaits

36 amicales, collectifs ou associations de locataires sur notre patrimoine.

6 059 places de stationnement

28 terrains constructibles totalisant une surface totale de 26 000 m²

10 855 logements locatifs

39 logements vendus en PSLA pour une Accession Sociale à la Propriété sécurisée

6 176 logements en QPV (Quartiers Prioritaires des politiques de la Ville)

268 salariés dont 40 dans les agences, et plus de 100 gardiens et aide-gardiens.

4 ruches installées pour la biodiversité, et 25 kilos de miel produits en 2016

54,6 millions d'euros de Chiffre d'Affaires annuel

357 commerces et locaux commerciaux représentant un CA annuel de 2,5 millions d'euros

5,65 % de taux de rotation

644 logements attribués

57 nouveaux logements locatifs livrés en 2016

90 % de logements en DPE D ou meilleur

Chapitre 1

Associer nos parties prenantes dans notre projet coopératif

A. Nos administrateurs engagés concourent au bien-vivre ensemble

Depuis le 1er janvier 2016, AB-Habitat est une Coopérative HLM. Cette Coopérative est gérée par l'Assemblée Générale de tous ses sociétaires (locataires, accédants, collectivités territoriales, partenaires socio-économiques, bailleurs sociaux...). L'Assemblée Générale est une assemblée nombreuse, qui valide les comptes et nomme 18 « administrateurs bénévoles ». Ils forment le Conseil d'Administration, qui valide les grandes orientations stratégiques de la Coopérative : comptes financiers, travaux, constructions, loyers... Ce Conseil d'Administration se réunit au minimum 4 fois par an, et les décisions, appelées «délibérations», sont prises à la majorité.

Le Conseil d'Administration d'AB-Habitat

Au 31 décembre 2016, 18 administrateurs composent le Conseil d'Administration :

- **Président :** M. Dominique LESPARRE (Maire de Bezons),
- **Vice-Président :** M. Philippe DOUCET (Député du Val-d'Oise),

Collège des Collectivités :

- M. Georges MOTHRON (Maire d'Argenteuil),
- Mme Florelle PRIO.

Collège des Bailleurs sociaux :

- M. Christian CHEVE (Coopimmo),
- M. Frédéric RAGUENEAU (Les Habitations Populaires).

Collège des Partenaires Socio-économiques :

- M. Jean-Albert AMOROS (Procilia),
- M. Christophe FORGET (Caisse d'Épargne Île-De-France),
- M. Vincent LOURIER (Fédération Nationale des Coopératives HLM),
- M. Nicolas BOUGEARD,
- Mme Chantal COLIN,
- M. Georges FRESNEAU,
- M. Jean-Luc LANTENOIS,
- Mme Nadia METREF,
- M. Christian OURMIÈRES,
- Mme Christine ROBION.

Collège des Utilisateurs :

- M. Marcel CARLIER (Représentant CNL des locataires),
- M. Laurent CHARIRAS (Représentant CNL des locataires).

Enfin, assistent également au CA :

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

Avec 73 délibérations, 5 séances et 2 Assemblées Générales sur l'année 2016, les administrateurs ont influé sur l'installation de la Coopérative dans une nouvelle dynamique au service de ses locataires

L'année 2016 a été marquée par de grandes évolutions structurelles : **un nouveau Conseil d'Administration et un nouveau Président** ont été choisis en début d'année, avant le traditionnel vote du Budget 2016.

Le capital de la SCIC a été augmenté via une souscription supplémentaire de la ville de Bezons et le changement du siège social a été établi à Bezons. En juillet, **la nouvelle Directrice Générale a été nommée.**

Le nouveau règlement intérieur de la Commission d'Attribution des Logements a été adopté au dernier trimestre, de même que l'évolution des conditions d'accès des locataires, accédants et salariés au sociétariat. L'analyse du rapport produit par les inspecteurs de l'Ancols et nos engagements dans un plan d'actions pour remédier aux observations formulées ont fait l'objet d'un débat au sein de cette instance lors de sa séance d'octobre.

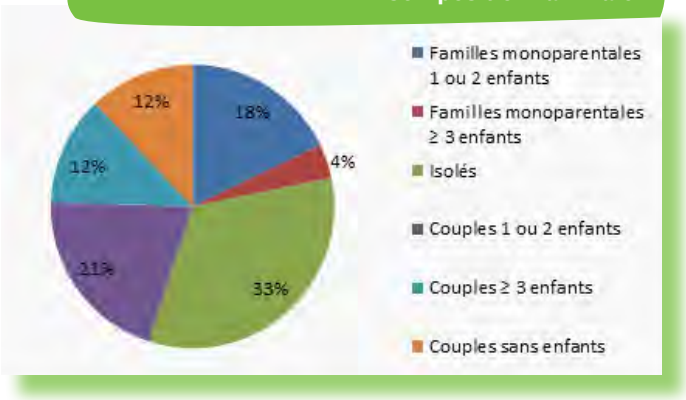
Enfin, **le budget 2017 a été voté** lors de la séance de décembre, **en cohérence avec le PPI2.**

B. La diversité de nos locataires confirme notre volonté de mixité sociale

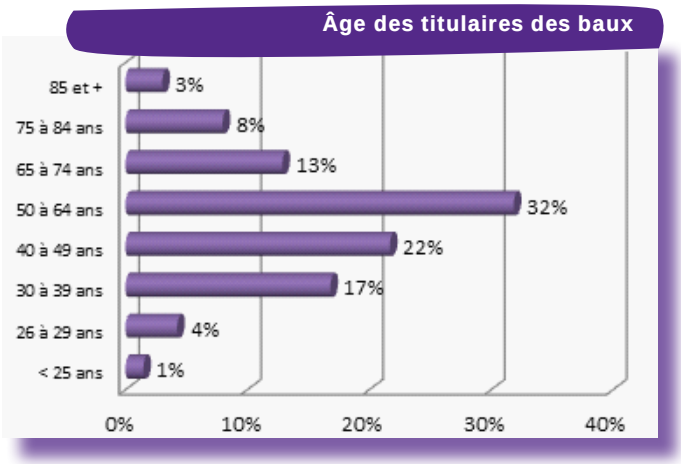
Pour offrir des logements adaptés aux évolutions socio-économiques de la société et aux nouveaux besoins des locataires, l'analyse de l'enquête biennale d'Occupation du Parc Social permet d'avoir une idée précise de la composition et des situations des familles que nous logeons. Réalisée chaque année, l'enquête sur le SurLoyer de Solidarité vise à vérifier que le niveau de revenu des habitants du parc ne dépasse pas les plafonds de ressource.

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

Une composition familiale à l'image de la population :

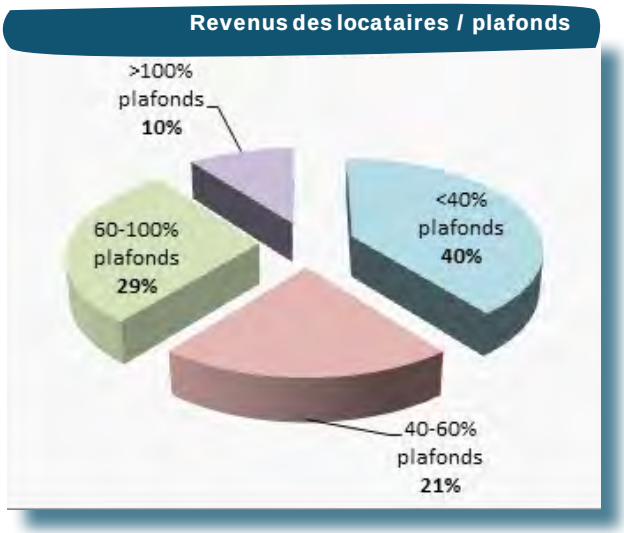


Des locataires vieillissants qui restent dans leurs logements, et différentes tranches d'âges qui se côtoient :

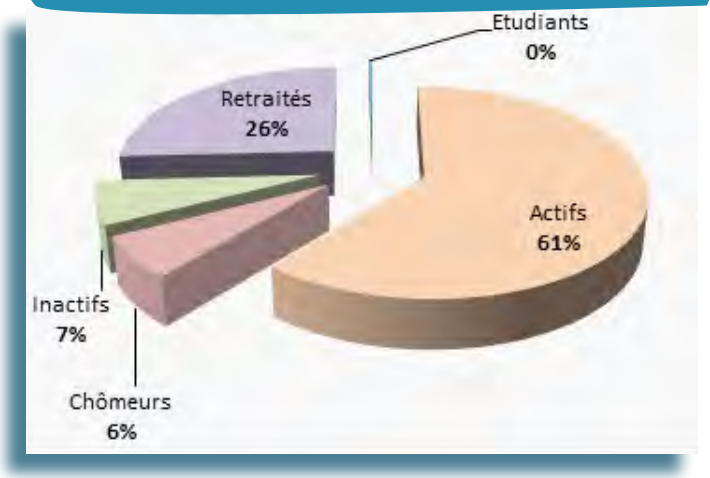


Leurs revenus sont largement inférieurs aux plafonds réglementaires :

- 59 % (+1 point en un an) des ménages disposent de revenus inférieurs à 60 % des plafonds de ressources ;
- 46 % des familles bénéficient de l'Aide Personnalisée au Logement.



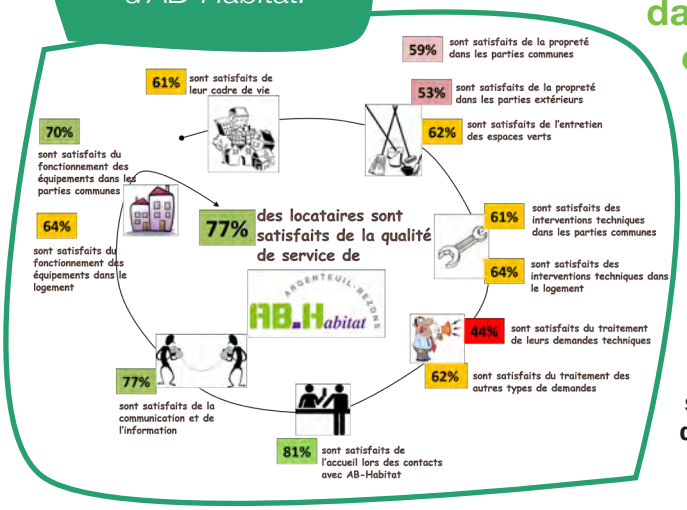
Situation professionnelle des locataires



Avec 61 % de titulaires actifs (bien souvent avec un emploi précaire de type CDD, temps partiel...) et 26 % de retraités, une grande majorité des occupants d'AB-Habitat sont actifs et disposent de ressources stables, mais certains ne bénéficient que d'emplois précaires (intérim, CDD, temps partiels...).

Malgré une grande proportion de ménages avec des ressources stables, près de 46 % des familles d'AB-Habitat sont bénéficiaires de l'APL.

77,2 % des locataires sont satisfaits d'AB-Habitat.



La parole donnée aux locataires au travers de l'enquête de satisfaction oriente nos actions pour répondre à leurs attentes dans le respect des engagements contractuels réciproques

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

Au total, 77,2 % des locataires d'AB-Habitat sont satisfaits de leur bailleur, et 61 % sont satisfaits de leur cadre de vie.

Focus : nos dispositifs innovants pour répondre aux défis émergeants, pilotés par le service qualité, visent à améliorer la satisfaction des habitants.

En lien avec l'informatisation de ses procédures pour un meilleur suivi, AB-Habitat développe un système de SMS automatisés (sur le volet technique) pour favoriser la transmission des informations auprès du gardien pour qu'il soit toujours au fait des événements se déroulant dans sa résidence. En 2017, cette démarche sera opérationnelle : chaque gardien sera équipé d'un smartphone et d'une boite mail, pour une meilleure qualité du suivi des échanges avec les services internes et les prestataires.

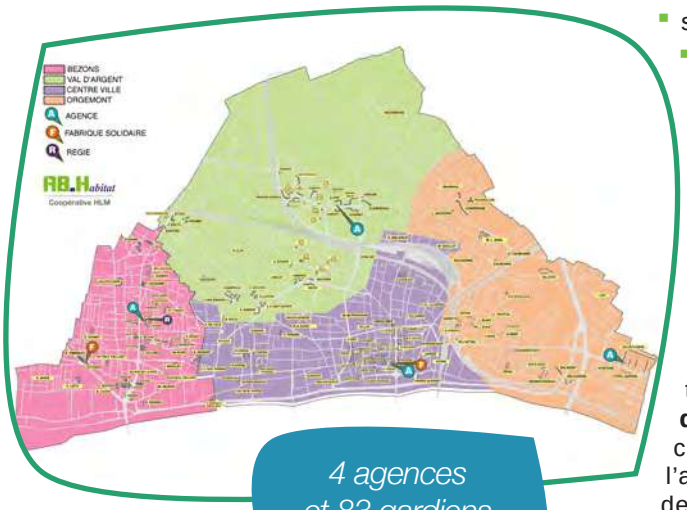
C. Nos 150 collaborateurs de proximité mobilisés accompagnent les habitants au cœur même des résidences

Chacun apporte sa contribution à notre ambition avec une importance donnée aux agences, dont l'autonomie et la responsabilité ont été réaffirmées, et des services qui concourent à l'atteinte de nos objectifs. Le savoir-être de chacun, en cohérence avec notre mission de service public, donne du sens à notre engagement quotidien dans un environnement complexe et parfois déstabilisant.

Quatre agences de proximité maillent le territoire

Les trois agences d'Argenteuil (Centre-Ville, Orgemont et Val d'Argent) et l'agence de Bezons proposent aux locataires tous les services permettant de résoudre les problèmes de la vie quotidienne, de l'entrée du locataire dans son logement à sa sortie :

- signature et gestion du bail locatif,
- traitement des demandes techniques et administratives,
- aide apportée aux locataires dans la résolution des difficultés, notamment en matière d'impayés de loyers, de troubles de jouissance et de voisinage.



4 agences et 83 gardiens sur le patrimoine.

Dans chaque agence, deux à quatre **« chargés de gestion locative »** sont les interlocuteurs privilégiés des locataires qui y résident. Deux **techniciens** y assurent la gestion des états des lieux et la maintenance curative des logements, avec une **secrétaire technique** qui traite les réclamations techniques sur demande des gardiens. Les **« Chargés de Relations Locataires »** garantissent la disponibilité constante d'un interlocuteur pour l'accueil physique, l'accueil téléphonique, les encaissements, la gestion des stationnements gênants, épaves et ventouses, ainsi que diverses missions administratives. Ils sont tous coordonnés par un **Directeur d'Agence** (ou une Directrice), encadrant par ailleurs la vingtaine de gardiens et coordonnateurs gardiens sur le patrimoine de l'agence.

Nos gardiens logés dans les résidences assurent une présence permanente, aidés par des aides gardiens et ouvriers polyvalents

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

Premiers représentants du service public sur les territoires les plus en difficulté, ils assurent l'entretien courant des résidences : nettoyage, rotation des conteneurs, entretien des espaces verts, petites réparations, gestion des intervenants extérieurs, contrôles de sécurité.

Environ une semaine par mois, ils assurent tout au long de l'année, la nuit, le week-end et les jours fériés, des astreintes pour le patrimoine de 6 à 8 gardiens : ils sont alors mobilisables à tout instant, sur appel de la plate-forme d'urgence mise à disposition des locataires, pour une intervention immédiate et urgente d'ordre technique (fuite de gaz, inondation).

Avec une ancienneté moyenne au sein d'AB-Habitat de 15 années, plus de la moitié ayant plus de 50 ans, des tâches physiques répétées et une certaine insécurité latente, cette population a un taux d'absentéisme supérieur à la moyenne et des pathologies restrictives qui a conduit à ajouter une vingtaine de personnels en complément sur les sites : des aides-gardiens, qui réalisent des interventions de nettoyage, de sur-entretien, de gestion des ordures ménagères… et des ouvriers polyvalents pour la remise en peinture des parties communes et l'entretien des espaces verts.

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

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

Les plénières gardiens organisées en novembre 2016 ont vu émerger une vingtaine de gardiens volontaires pour assurer eux-mêmes les états des lieux d'entrée de leurs nouveaux locataires. Véritable opportunité de prise de contact avec les nouvelles familles, cet instant sera aussi l'occasion d'un rappel des règles du bien-vivre ensemble et des modalités pratiques de la résidence : jours de passage des encombrants, stationnement des vélos et poussettes, etc… Les premières mises en pratique après une formation à l'outil numérique ont été réalisées en fin d'année.

Nos ouvriers de Régie interviennent sur toutes les parties communes et veillent à la qualité du cadre de vie

1 541 600 € consacrés à la maintenance technique du patrimoine

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

1 763 413 € consacrés à la remise en état des logements vacants

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

Dès 2017, les travaux d'embellissement (remise en peinture, réfection des sols) réalisables avant l'entrée dans les lieux seront proposés au ménage entrant moyennant un remboursement afin que la famille « entrante » s'approprie son lieu de vie.

Trois « réhabilitations douces » sont déployées dans les résidences Joliot-Curie et Champagne à Argenteuil et la résidence Roger Masson à Bezons. Ce dispositif échelonne la réhabilitation des logements à chaque départ de locataires. Les travaux intègrent les mêmes interventions qu'une réhabilitation classique : remplacement de porte palière, réfection intégrale des pièces d'eau, électricité, plomberie, remise en peinture. Les investissements sont ainsi répartis sur plusieurs années, et s'accompagnent d'interventions sur les parties communes et les façades.

Les équipes de l'ingénierie sociale assurent le suivi des locataires volontaires, et le déploiement des travaux est organisé par les équipes de la maintenance. 20 logements ont ainsi été réhabilités à Joliot-Curie en 2016 (pour un coût total de 326 000 €), 7 à Champagne (143 000 €) et 9 à Roger Masson (138 000 €).

Un Service Plus est proposé pour aider les locataires qui le souhaitent

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

96,2 % des utilisateurs du Service Plus le recommandent à leurs proches.

AB Habitat SERVICE +

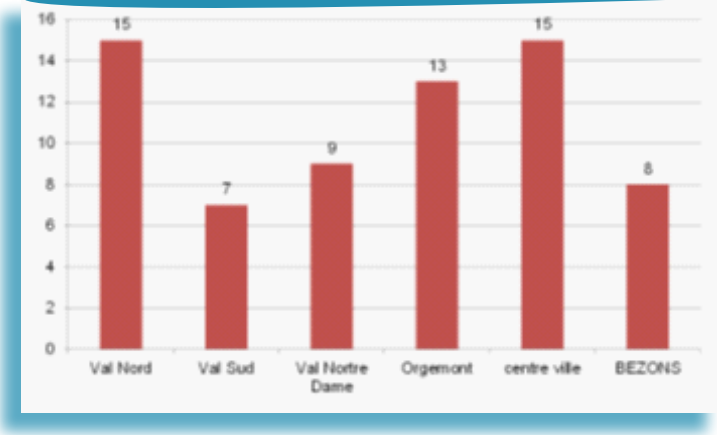
En 2016, **123 locataires ont bénéficié des interventions du « Service Plus »** pour des travaux divers avec une très forte intervention en matière de plomberie et de sanitaires, et 53 interventions dédiées à la pose des Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumées. Avec un **taux de satisfaction de 96,2 %,** les locataires plébiscitent la qualité des travaux réalisés par les équipes de la Régie de travaux « Service Plus ».

Une mise à jour des tarifs de ce Service Plus a été proposée lors des Conseils de Concertation Locative de décembre 2016 afin de :

- remettre à plat la tarification pour atteindre le plus juste prix de chaque prestation proposée,
- simplifier les libellés et l'organisation du bordereau pour une facilité de lecture,
- mettre en adéquation l'offre et la demande,
- développer l'offre sur la menuiserie,
- supprimer les prestations non-demandées.

Cette nouvelle tarification sera déployée au 1er février 2017.

Répartition des médiations



Le médiateur est garant de la qualité des échanges entre les locataires et les services d'AB-Habitat

En 2016, seulement 67 demandes de médiation ont été reçues, ce qui traduit **la qualité du premier niveau d'accueil en agence**.

Les secteurs où il y a des demandes sont principalement sur Argenteuil avec des grands projets de réhabilitations (Sisley, Clémenceau, Renoir, Coudray pour le Val Nord, Joliot Curie pour Orgemont, Allende pour le Centre-Ville).

Le poste de médiateur garantit la qualité de la relation au locataire, et une réponse immédiate lorsqu'il sollicite un avis complémentaire.

D. Nos interactions avec nos partenaires portent nos valeurs de coopération

Nous impliquons nos partenaires pour communiquer sur les ambitions d'AB-Habitat et deux nouvelles banques nous ont déjà fait confiance en accordant un prêt de 10 millions à un taux fixe attractif.

Nos actions vis-à-vis des locataires visent à en faire des citoyens engagés et responsables, ce que traduisent :

- nos discours lors des conseils de concertation locative,
- les activités portées par la Fabrique solidaire, principalement animées par des bénévoles, ont déjà intégré ce positionnement de notre Coopérative dans le bien vivre ensemble auprès des nombreuses familles qui ont bénéficié des animations et des goûters de Noël,
- le livre pour enfants « C'est chez nous » est un exemple de notre capacité d'influence (cf page 18).

AB-Habitat a édité en 2016 son premier livre pour enfants «C'est chez nous !»

Des collaborateurs d'AB-Habitat s'impliquent dans différents groupes de travail et commissions pour innover, rechercher, échanger des actions en faveur du développement de l'habitat et du lien social et participent à des manifestations pour faire connaitre les bonnes pratiques reproductibles.

Cet échange de bonnes pratiques avec les parties prenantes s'inscrit dans le cadre de notre engagement sociétal. Notre engagement dans des réseaux de professionnels permet une professionnalisation permanente.

Nous adaptons notre communication pour associer toujours plus les locataires dans leur cadre de vie, les élus dans la stratégie territoriale, les partenaires dans leurs obligations de moyens et les prestataires dans leurs obligations de résultats

En 2016, le **journal d'information Bonjour**, distribué à l'ensemble des locataires d'AB Habitat, est paru 3 fois. Il informe les locataires des programmes de constructions, réhabilitations, résidentialisations (à venir ou livrés), valorise les actions de vivre-ensemble. Il sensibilise également les locataires à certains sujets qui les concernent. Il renseigne sur des services rendus par la Coopérative, témoigne de moments conviviaux organisés dans les résidences et met en avant des portraits de personnalités, de représentants d'amicales ou autres acteurs des résidences, qui œuvrent au quotidien pour le bien vivre ensemble.

Pour renforcer la praticité et l'immédiateté des réponses apportées en agence, **quatre nouvelles « Fiches Pratiques »** sont venues étoffer les supports de communication : Moyens de Paiement, Plomberie & canalisations, Ventilation et Nuisibles.

Afin de contribuer directement à l'animation de résidences et offrir aux locataires des temps conviviaux partagés, ont été organisés **12 événements patrimoniaux** (présentation de logement témoin, concertation avant réhabilitation, atelier ascenseurs), **13 temps forts de développement social urbain** (pièce de théâtre co-produite par les habitants, Petits Jardiniers, fêtes des Voisins…) et enfin **5 moments de convivialité pour inaugurer des espaces neufs ou requalifiés.**

Comme chaque année depuis sa création, AB-Habitat a été partenaire de la **Semaine Nationale des HLM** : tout au long du mois de Juin (pendant l'Euro de foot 2016), des ateliers football ont été proposés en partenariat avec l'Argenteuil Football Club aux enfants des résidences, avant de retrouver les meilleures équipes pendant un tournoi « inter-résidences » au stade du Marais à Argenteuil, le 29 juin 2016.

Enfin, dans le cadre de l'attention particulière portée à l'accompagnement des plus jeunes habitants du patrimoine, AB-Habitat a édité en décembre 2016 son tout premier livre pour enfants : intitulé **« C'est chez nous ! »** il retrace de manière ludique la vie d'Agnieszka et Eunice, 10 ans, dont les familles vivent dans les résidences Joliot-Curie (Argenteuil) et Henri Grouès (Bezons). **À travers leur amitié et l'histoire de leurs familles, c'est un peu la grande histoire du logement social et du territoire Argenteuil-Bezons qui est expliquée simplement aux jeunes habitants.** Le livre a fait l'objet d'un grand lancement pendant les vacances de Noël, et l'ensemble des enfants du patrimoine ont été conviés à des ateliers de peinture animés par l'auteure et l'illustratrice.

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

Depuis de nombreuses années, une politique de concertation forte est développée avec les habitants. 36 amicales de locataires présentes sur le patrimoine permettent à AB-Habitat d'associer les locataires à la réflexion menée sur les projets en matière de travaux et d'amélioration du cadre de vie.

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

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

Les conseils de concertation locative sont composés :

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

36 amicales, collectifs ou associations de locataires assurent une bonne concertation.

Nos fournisseurs s'impliquent comme partenaires de la qualité de service

Avec un service Marchés dont le rôle est de veiller à la sécurité des achats réalisés par AB-Habitat, nous garantissons l'équité de traitement de tous les fournisseurs et contribuons à l'économie locale.

En 2016, l'activité du service Marchés a été marquée par :

- la nécessité d'intégrer au sein de nos procédures les modifications induites successivement par le changement de statut d'AB-Habitat au 1er janvier 2016 et la réforme de la commande publique, entrée en vigueur le 1er avril 2016,
- une orientation forte de l'activité de maîtrise d'ouvrage vers les programmes d'accession sociale à la propriété.

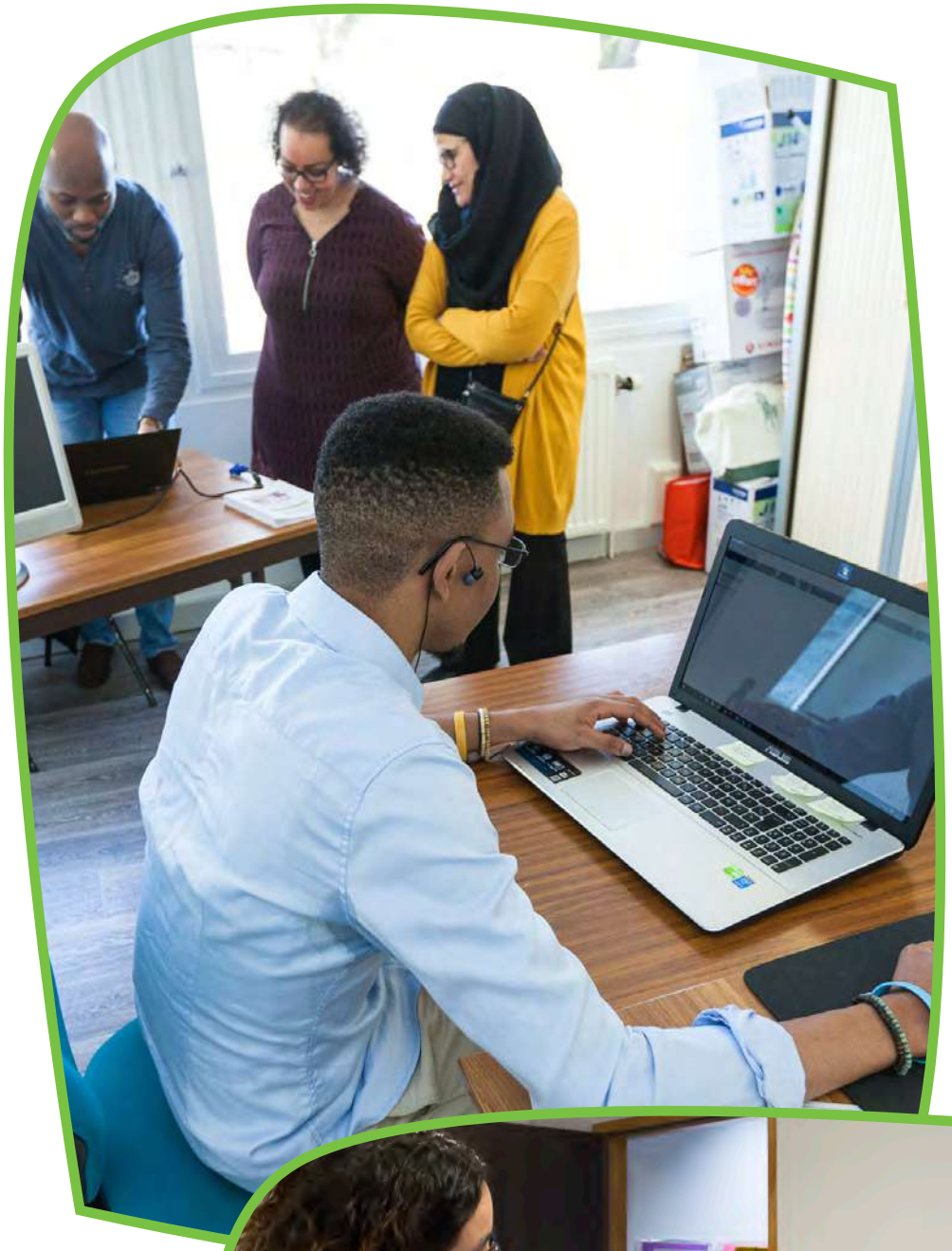
Concernant les prestations récurrentes et pluriannuelles, la mise en concurrence et nos actions préventives sur le long terme ont permis de minorer substantiellement les coûts pour deux marchés, à périmètre constant, à savoir :

- l'assurance dommages aux biens (- 43 %),
- la maintenance des portes automatiques de garage et autres systèmes d'accès automatisés (- 54 %), ce dernier marché ayant une répercussion directe sur les charges locatives.

Les Commissions d'Appels d'Offres	2016
Nombre	5
Nombre de marchés attribués :	**10**
Travaux	-
Fournitures / services	*10*
Les Jurys de maîtrise d'œuvre	
Nombre	1
Nombre de marchés attribués :	**1**
Les Commissions ad hoc	
Nombre	5
Nombre de marchés attribués :	**5**
Travaux	*4*
Fournitures / services	*1*
Les marchés	
Nombre de marchés notifiés	**16**
Marchés de travaux *(dont 6 marchés comportant une clause d'insertion par l'emploi)*	8
Marchés de fournitures / services	8
Montant total H.T. des marchés à prix forfaitaires uniquement (hors bons de commandes)	
Marchés de travaux (3 marchés)	**2 292 421,77 € HT**
Marchés de fournitures / services (5 marchés)	**2 920 705,63 € HT**
Données complémentaires	
Nombre d'avis d'appel public à la concurrence (procédures lancées)	**18,** correspondant à 25 marchés (3 consultations alloties)
Courriers offres non retenues motivés	35
Avenants notifiés	**18**
Sous-traitants déclarés	92

Chapitre 2

Promouvoir l'équilibre des territoires par notre présence et nos expérimentations



A. AB-Habitat s'engage pour contribuer à la mixité sociale et à l'égalité des chances sur le territoire

L'offre de logements d'AB-Habitat répond aux attentes des habitants, aux contraintes des territoires et aux besoins de mixité sociale. AB-Habitat lutte contre le mal logement au travers du relogement des candidats DALO et des familles labellisées « accords collectifs » au titre du Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD), et ce sur l'ensemble de son patrimoine, en veillant au respect de la mixité sociale. La présence de la Directrice des politiques sociales et locatives comme commissaire de la commission DALO permet une réactivité dans les réponses à apporter aux dossiers examinés.

La volonté de la Coopérative est que sa politique de développement de l'offre locative soit bénéfique pour tous, au travers notamment d'une politique sociale active, se traduisant par une diversité d'engagements.

Jeunes et seniors se retrouvent dans les nouveaux espaces résidentialisés du 8, rue Pierre Joly, en Centre-Ville d'Argenteuil.

L'insertion économique et le développement social utilisés comme des vecteurs d'intégration sociale

L'accueil de stagiaires et des jeunes en contrats de professionnalisation formalise nos engagements dans la bataille nationale pour l'emploi. Les salariés d'AB-Habitat se positionnent comme des tuteurs qui prennent à cœur leur mission de formation en assurant un transfert de compétences qui permet au stagiaire accueilli de trouver plus facilement un emploi et au salarié embauché une intégration la meilleure possible.

Nos chartes d'insertion, prévues systématiquement dans nos contrats de travaux et dans nos opérations de construction, permettent à des habitants de nos résidences de contractualiser avec les entreprises sur les chantiers en cours.

En 2016, **3 875 heures d'insertion** ont été effectuées sur **6 chantiers** situés sur la commune d'Argenteuil et **2 334 heures d'insertion** ont été effectuées sur **4 chantiers** situés sur la commune de Bezons, permettant ainsi de faire travailler 75 candidats : 46 à Argenteuil et 29 à Bezons.

L'option le plus souvent retenue par les entreprises est le recours à une Entreprise de Travail Temporaire d'Insertion (73 %).

75 demandeurs d'emploi ont été accueillis dans le cadre de clauses d'insertion sur des chantiers d'AB-Habitat en 2016.

Nos actions de prévention et nos partenariats avec les associations veillent à assurer une tranquillité résidentielle

Le dispositif d'abattement TFPB consiste à engager les bailleurs sociaux, en contrepartie d'un abattement de 30 % sur la Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties (TFPB) situées dans un Quartier Prioritaire de la politique de la Ville (QPV), **à mettre en place sur ces mêmes quartiers des actions liées à la qualité de vie des habitants au quotidien.**

Les habitants via leurs représentants (Conseil citoyen...) participent au suivi et à l'évaluation des actions liées. L'État a réengagé ce dispositif pour une durée de 5 ans en signant le contrat ville (2015-2020).

Les actions communes à tous les Q.P.V. du patrimoine d'AB-Habitat (soit 6 176 logements, dont 2 805 sur l'Agence du Val d'Argent) sont les suivantes :

- **Renforcement de la présence du personnel de proximité :** gardiennage et surveillance, médiateur, observatoire de la sécurité,
- **Sur-entretien :** Service Plus, bris de vitre (réparation équipement vandalisé), Brigade verte,
- **Gestion des déchets et des encombrants,**
- **Tranquillité résidentielle :** suivi tranquillité résidentielle par le bailleur et veille sécuritaire,
- **Concertation et sensibilisation des locataires :** soutien aux CCL, Fiche pratique (nuisible, moyen de paiements, entretien logement, ...),
- **Animation, lien social et vivre ensemble :** actions d'insertions divers travaux dans le patrimoine avec intervention TIG, suivie de l'insertion par l'activité économique, ateliers petits jardiniers, participation à la fête des voisins, actions partenariales, Fabrique solidaire...

6 176 logements, soit 56,9 % du patrimoine, sont situés en QPV.

AB-Habitat a mis en place des partenariats avec les associations œuvrant dans le domaine du logement et dans le domaine de la culture, comme par exemple le **projet de théâtre participatif déployé en 2015-2016 à Bezons dans les résidences Roger Masson, Auguste Delaune et Christophe Colomb. Axé sur les questions du vivre-ensemble,** ce projet a permis aux habitants des résidences de co-concevoir, avec la compagnie de théâtre professionnelle « l'artisanat des menteurs », un spectacle de saynètes relatant avec humour les difficultés de voisinage des résidences.

AB-Habitat met également en place, avec les partenaires locaux, des chantiers d'insertion : ces dispositifs permettent de fédérer l'ensemble des acteurs locaux sur des projets communs pour les quartiers, et amènent un lien social naturel avec pour conséquence une diminution de la malveillance et des incivilités.

En 2016, nous déplorons encore quelques agressions, verbales le plus souvent, mais aussi malheureusement parfois physiques, à l'encontre des personnels d'AB-Habitat, notamment des personnels de proximité, des agents d'accueil, tant en agences qu'au siège, voire des atteintes et menaces à l'encontre des personnels de nos prestataires (ascensoriste, portes d'accès parkings et bâtiments, chauffagiste, plombier…)

Les comportements que nous dénonçons systématiquement viennent :

- soit de **demandeurs de logements ou de mutations**,
- soit de **personnes rencontrant des difficultés en lien avec le contrat de location** (réparations locatives, pannes d'équipements, impayés…),
- soit malheureusement de **personnes atteintes de troubles du comportement** (phénomène en augmentation constante),
- soit de **locataires eux-mêmes**, sans raison particulière.

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

Cela s'est traduit par exemple par :

- **des gardiens pris à partie et agressés** à Champagne et au Prunet, d'autres qui font l'objet d'insultes ou de pressions de la part des dealers, des perturbateurs (certaines résidences à Argenteuil et à Bezons), dont certains sont des enfants ou autres ayants-droit de locataires,
- **des personnels d'accueil régulièrement insultés et menacés** notamment en agence, par exemple au Centre-Ville et à Orgemont ce qui a parfois nécessité l'intervention des services de police comme à Orgemont,
- **une directrice d'agence qui a été menacée et insultée** (auteur condamné au pénal et procédure d'expulsion en cours contre la famille au civil).

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

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

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

- **La prévention des impayés de loyers :** dès l'impayé constaté, le chargé de gestion locative (CGL) qui suit le ménage concerné demande une entrevue, pour analyser au plus tôt les causes et les solutions possibles, un impayé maîtrisé au plus tôt étant plus aisé à résorber. Les CGL, installés au cœur de nos résidences dans les 4 agences, se mobilisent au quotidien auprès des locataires en difficulté et auprès des partenaires pour tenter de trouver des solutions pour solvabiliser les ménages,
- **L'inscription de la Coopérative dans les dispositifs partenariaux** d'aide au logement des personnes défavorisées (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées...),
- L'accompagnement par une **Conseillère en économie Sociale et Familiale**,
- La participation financière au **Fonds de Solidarité Logement :** en 2016, ce sont ainsi 52 838,98 € qui ont été mobilisés pour la stabilité financière de nos locataires, pour 24 familles aidées.
- La prise en compte des situations **de handicap**.

52 838,98 € mobilisés via le FSL pour la stabilité financière de nos locataires

Avec un taux de recouvrement optimisé, nous mobilisons tous les dispositifs existants pour prévenir l'expulsion

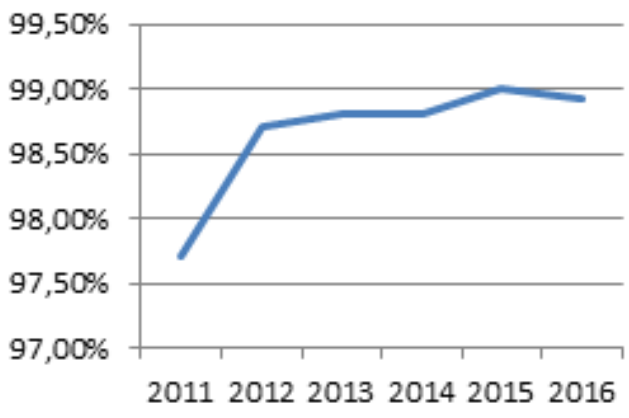
La crise économique et sociale qui a débuté en 2008 a de lourdes conséquences sur la sécurisation financière des familles. L'accompagnement des locataires vise à prévenir des situations de désinsertion. Une perte de mobilité ou des difficultés économiques peuvent survenir, sans interrompre le parcours résidentiel.

La Commission Contentieuse et de Prévention de l'Exclusion est la principale instance d'analyse et de rétablissement des difficultés identifiées par les agents de proximité. Réunie trimestriellement, la commission s'appuie sur le travail d'analyse réalisé en amont : visites à domicile, identification des facteurs à l'origine des difficultés, prise de contact avec les partenaires éventuels. Toutes les équipes sont mobilisées pour trouver des solutions alternatives à l'expulsion, en faveur du maintien dans les lieux des locataires. **En 2016, 33 dossiers contentieux ont été examinés par la CCPE.** Chaque CRL participe aux commissions d'impayés et la Directrice des politiques sociales et locatives est membre de la commission de médiation DALO où elle assure le lien avec les autres bailleurs du département.

En 2016, le partenariat liant AB-Habitat et la Caisse d'Allocations Familiales du Val d'Oise s'est traduit par l'instruction facilitée de 518 dossiers.

L'impayé locatif est déclaré lorsque la dette atteint 3 mois de loyer. L'enquête d'occupation du parc social a mis au jour un fort impact de la crise économique sur les habitants du parc social. La politique de formation et la forte implication des collaborateurs, ainsi que le soutien réaffirmé des partenaires sociaux (centres d'action sociale, Caisse d'Allocations Familiales, Fonds de Solidarité Logement) ont malgré tout permis de n'enregistrer que 189 procédures contentieuses en 2016. Sur ces procédures, **seules 122 ont fait l'objet d'une saisine judiciaire, soit une baisse de 26,5 % en 7 ans.** Ces chiffres en constante réduction sont le fruit de la mobilisation de tous les dispositifs alternatifs à la voie judiciaire : plans d'apurement, mobilisation du Fond de Solidarité Logement, ou encore orientation du locataire vers un logement plus adapté à ses moyens.

Taux de recouvrement annuel en %



Les indicateurs de la prévention des impayés mettent en évidence le travail personnalisé réalisé vis à vis de ces familles en dette longue par nos CGL qui accordent un délai de paiement pour maintenir ces familles dans leur logement. Les recherches de solutions s'effectuent également dans la phase contentieuse. Le coût total des impayés s'établit à 3,96 % des loyers courants à fin 2016.

La politique volontariste d'accompagnement social d'AB-Habitat permet de **stabiliser le taux de recouvrement des loyers à 98,93 % à la fin de l'année 2016.**

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

Equipements dédiés à la mobilité réduite à Francisco Ferrer (Bezons)

La CCPE est également l'instance de prévention de l'exclusion, par l'adaptation des logements aux pertes de mobilité. 21 dossiers de demande, accompagnés de justificatifs médicaux fournis par les locataires, ont été instruits en 2016. 17 ont reçu des avis favorables, et **71 825,64 € ont été alloués aux travaux d'adaptation** (remplacement de la baignoire par une douche, adaptation des sanitaires) réalisés par la régie d'AB-Habitat dans 19 logements.

En complément, 2 familles ayant emménagé il y a plus de 30 ans dans leur logement ont bénéficié de travaux de remise en état (électricité, plomberie, équipements sanitaires, carrelages et peintures).

C. Le parcours résidentiel fidélise nos locataires tout au long de leur vie

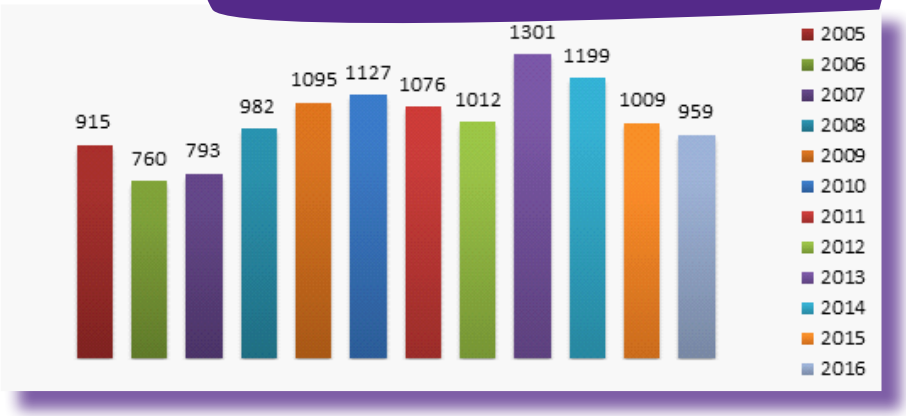
Notre vigilance au niveau des attributions concourt à l'accès à un logement adapté, même pour les plus fragiles

Les 16 Commissions d'Attribution des Logements tenues en 2016 ont examiné 959 dossiers de primo-demandeurs et de demandeurs de mutation.

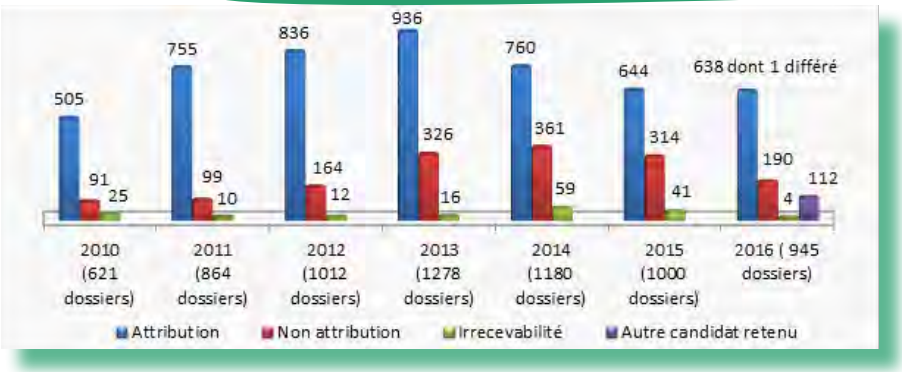
Sur ces 959 dossiers :

- 944 primo-demandeurs ou demandes de mutations,
- **10 demandes de transfert de bail** suite au décès du locataire en titre (dont 6 acceptées et 4 refusées), avec possibilité de relogement de la part d'AB-Habitat,
- **4 demandes de co-titularité** entérinées par la CAL, étant observé que ces dossiers sont d'abord étudiés et validés par la DPSL au niveau réglementaire et ne sont donc présentés aux membres de la CAL qu'à titre informatif. Un avenant au contrat de bail est signé mais il ne s'agit pas d'une nouvelle entrée dans les lieux.

Nombre de dossiers examinés en CAL chaque année



Suite donnée aux dossiers en CAL



644 dossiers ont été acceptés sur la totalité des CAL sur Argenteuil et Bezons, soit **80% de dossiers acceptés pour 814 logements proposés.** Il convient de noter que plusieurs candidats (jusqu'à 3) sont proposés sur un même logement par divers réservataires, conformément à la législation.

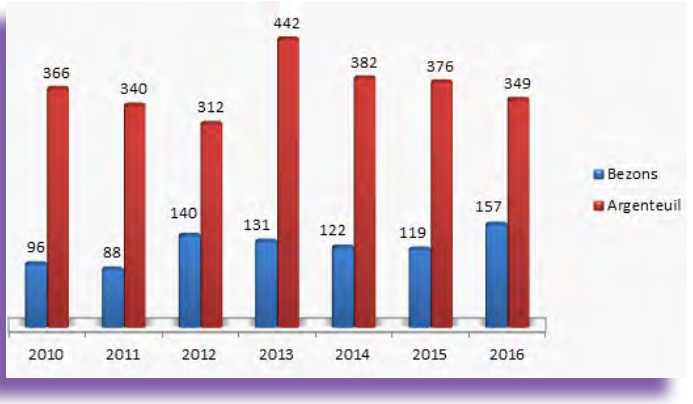
Sur les 644 dossiers acceptés, 16 primo-demandeurs ou demandeurs de mutations ont refusé la proposition faite après passage en CAL.

Nombre de logements attribués

	Logements proposés	Logements attribués	Taux de logements attribués
Ville d'Argenteuil	76	67	88 %
Ville de Bezons	138	111	80 %
AB-Habitat	270	268	99 %
Collecteur et autres	143	91	64 %
Préfecture	187	107	57 %
Total logements Argenteuil	**589**	**442**	**75 %**
Total logements Bezons	**225**	**202**	**89 %**
Ensemble des logements	**814**	**644**	**79 %**

Répartition globale par désignataire

Répartition globale par ville



Taux de rotation sur 5 ans

Les entrées sont effectives après attributions en CAL

Typologie des logements attribués pour les primo-demandeurs						
	Type 1	Type 1 Bis - 2	Type 3	Type 4	Type 5 et 6	Total
Centre-Ville	20	38	62	9	2	**131**
Val d'Argent	8	18	41	24	4	**95**
Orge-mont	11	26	35	21	1	**94**
Val Notre Dame	3	7	17	2	0	**29**
Bezons	12	45	63	29	8	**157**
Total	54	134	218	85	15	**506**

Typologie des logements attribués pour les mutations						
	Type 1	Type 1 Bis - 2	Type 3	Type 4	Type 5 et 6	Total
Centre-Ville	1	3	9	3	2	**18**
Val d'Argent	0	3	8	7	3	**22**
Orge-mont	0	3	13	2	1	**19**
Val Notre Dame	0	1	1	1	2	**5**
Bezons	0	5	12	18	6	**41**
Total	1	15	44	31	14	**105**

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

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

Le taux de rotation poursuit sa baisse sur les 3 dernières années : il est passé de 7,36 % à 6,06 % puis à 5,65 % de 2014 à 2016.

La vacance de plus de 3 mois est également en baisse à 1,40 % en décembre 2016 contre 1,86 % en décembre 2015.

Ancienneté d'occupation

17 % des logements attribués en 2016 ont répondu au souhait de mobilité exprimé par des locataires déjà présents au sein du patrimoine d'AB-Habitat : changement de la composition familiale, reprise d'activité professionnelle nécessitant de se rapprocher des transports en commun, perte de mobilité nécessitant des équipements spécifiques…

La Commission d'Attribution des Logements est particulièrement attentive à la cohérence du parcours résidentiel, garante de la qualité de vie des familles. Dans le cadre de l'accompagnement des locataires, certaines difficultés rencontrées (perte de mobilité, changement de structure familiale, inadéquation du loyer par rapport aux ressources), peuvent justifier une proposition de relogement. La **mobilité incitée** est une proposition de relogement à l'initiative d'AB-Habitat, compte tenu des caractéristiques et difficultés socio-économiques du locataire, représentant environ **14 % des mutations en 2016.**

Les attributions 2016				
	Nouveaux locataires		Mutations	Total
	Mal logés	Déco-habitation		
Centre-Ville	105	26	18	**149**
Val d'Argent	81	14	22	**117**
Orgemont	80	14	19	**113**
Val Notre Dame	24	5	5	**34**
	290	*59*		
Argenteuil	**349**		64	**413**
Bezons	144	13	41	**198**
	157			
Total	434	72	105	**611**
	506			

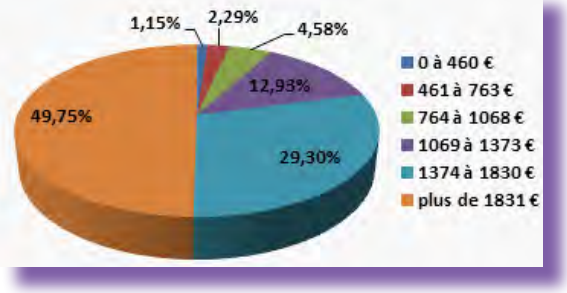
Focus : l'activité annuelle des Commissions d'Attribution des Logements est riche d'enseignements

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

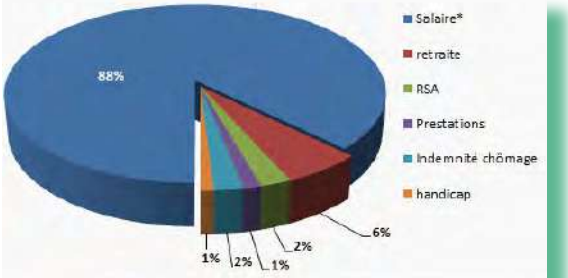
Près des trois quarts des familles nouvellement logées en 2016 sur le parc d'AB-Habitat ont des revenus inférieurs à 60 % des plafonds de revenus, pourtant bas. Néanmoins, une écrasante majorité de ces revenus proviennent d'une activité salariée : la précarisation des emplois creuse l'inégalité d'accès au logement, dont les bailleurs sociaux comme AB-Habitat sont aujourd'hui garants.

Mutations par agence

Répartition par tranche de revenus

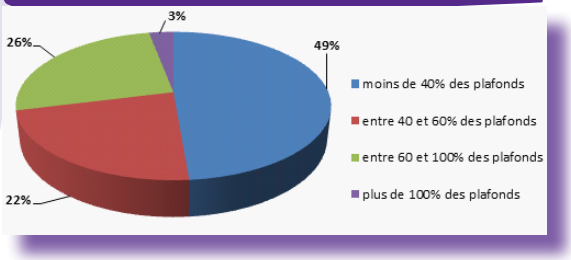


Répartition des ressources principales



*Les salaires sont la plus importante proportion, mais l'on constate l'augmentation des petits salaires (CDD, mi-temps, contrats de professionnalisation…).

71 % des nouveaux locataires ont moins de 60 % des plafonds de ressources



Neufs appartements
acquis pour redresser des copropriétés
en difficulté au Val d'Argent.

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

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

AB-Habitat est propriétaire de 109 logements mis en location dans 22 copropriétés. Par ailleurs, 24 copropriétés sont gérées par la Coopérative qui, depuis de nombreuses années, a développé un **métier de Syndic :** 1 600 lots (569 copropriétaires) sont ainsi gérés, générant **135 000 € d'honoraires en 2016.**

Par ailleurs, engagé dans une convention triennale avec l'ANRU et la Ville d'Argenteuil, **AB-Habitat a acquis 21 logements en très mauvais état situés dans des copropriétés très dégradées du Val d'Argent.** Après avoir relogé leurs occupants dans des logements dignes et répondant à leurs capacités financières, la Coopérative a ainsi été en mesure d'inciter les copropriétaires et les syndics à engager des plans ambitieux de requalification de leurs copropriétés. En 2016, quatre bâtiments concernés ont été entièrement ravalés et toutes les fenêtres ont été changées. **AB-Habitat a ensuite remis en état les logements acquis : plomberie, électricité, sanitaires, peintures, sols…**

Flambant neufs, 9 logements vacants seront **commercialisés en 2017 dans le cadre de l'Accession Sociale à la Propriété.**

2 546 053 € de chiffre d'affaires générés par les locaux d'activité.

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

Convaincu qu'un dynamisme commercial apporte des services à nos locataires et de la vie dans le quartier, AB-Habitat prévoit systématiquement dans ses opérations de développement des locaux pour des commerces de proximité, des bureaux et services en pied d'immeuble (commerces de bouches, professions libérales, associations, services publics, salles pour organisation de réunions…) afin de maintenir une cohérence urbaine et d'assurer un entretien pérenne dans le temps.

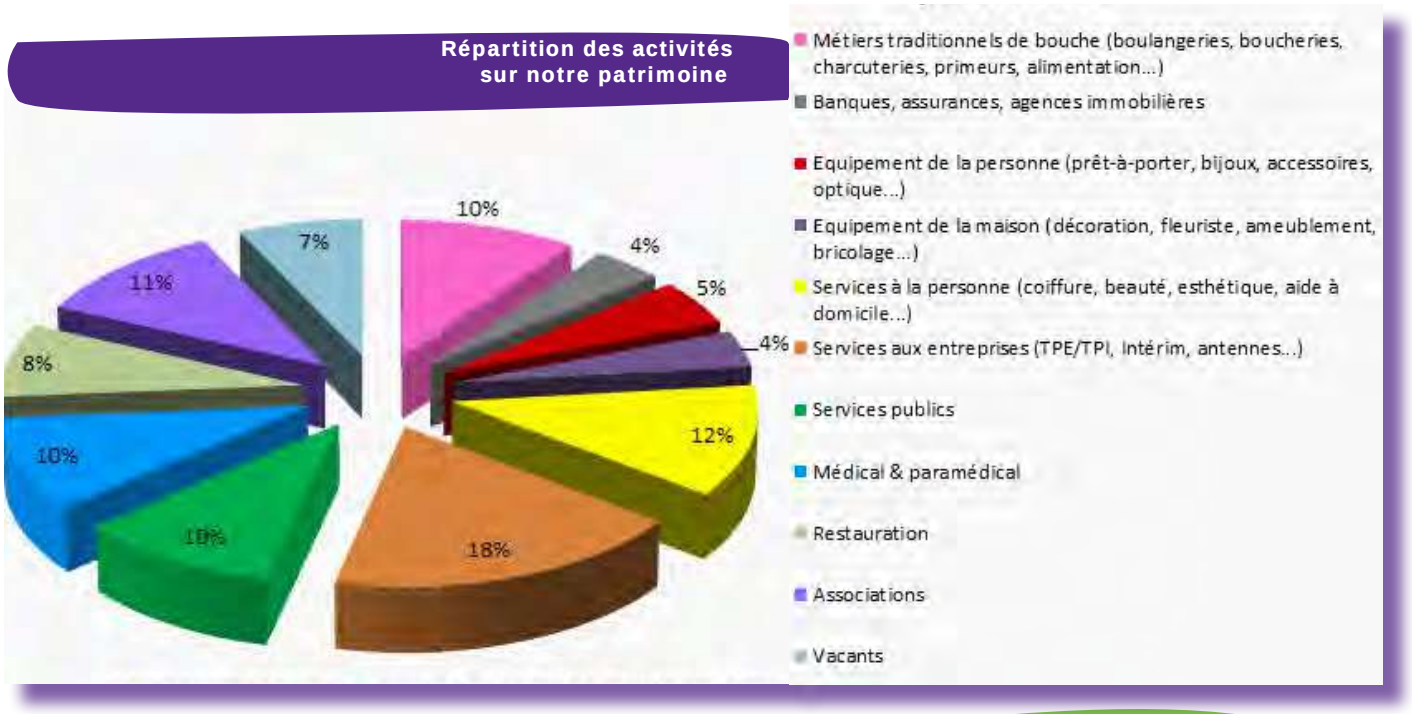
Avec **357 locaux commerciaux et d'activité**, AB-Habitat poursuit sa politique d'une offre commerciale et d'activité répondant au mieux à l'attente des habitants, générant par ailleurs un montant annuel de 2 546 053 € de loyers encaissés. 37 sont dédiés aux activités médicales ou para-médicales, la Coopérative étant engagée depuis plusieurs années dans une lutte active contre la désertification médicale.

En 2016, 20 nouvelles ouvertures ont vu le jour :

- 2 micro-crèches pour répondre au déficit d'offres de garde d'enfants en collectivité,
- 3 commerces de service à la personne ou aux entreprises,
- 3 commerces métiers de bouche,
- 3 commerces équipement de la maison ou de la personne,
- 7 cabinets médicaux ou para-médicaux (infirmières, pédiatres, kinésithérapeutes),
- 2 associations de quartier.

AB-Habitat accueille 37
professionnels de santé pour garantir
à ses habitants un accès aux soins.

Répartition des activités sur notre patrimoine



Résidence Gabriel Péri à Bezons.

Les parkings entretenus sont un enjeu de tranquillité résidentielle

6 059 emplacements de stationnement sont proposés à la location. De nombreux travaux d'amélioration et de sécurisation des parkings sont réalisés chaque année, notamment par la Brigade Environnement et Cadre de Vie, afin de contribuer à améliorer leur attractivité. Les parkings situés en surface sont résidentialisés, modernisés, sécurisés et mis en location au profit des locataires. Ces emplacements de stationnement sont par ailleurs entretenus annuellement par le passage d'une balayeuse motorisée prévue à cet effet.

6 059 emplacements de stationnement sont proposés à la location.

Résidence Roger Masson à Bezons.

Focus : Une Fabrique solidaire est expérimentée depuis octobre 2016 comme lieu de rencontres pour encourager les partages et le bien-vivre ensemble des habitants

AB-Habitat se positionne comme un créateur de « bien vivre ensemble » et intervient là où certains services publics et éducatifs ont baissé les bras. Avec des actions innovantes regroupées autour d'un concept de « Fabrique solidaire », AB-Habitat permet aux locataires de se rencontrer, de se cultiver, d'élargir leur horizon… en insistant sur les notions de citoyenneté pour s'inscrire dans le pacte républicain.

La Coopérative ouvre 2 espaces conviviaux, selon le modèle de « café social » à destination des locataires. Ce projet s'inscrit dans le cadre des engagements forts pris par AB-Habitat dans sa convention d'utilité sociale. Il fait suite aux diagnostics et à l'élaboration du Contrat de ville, piloté par l'Agglomération en 2015 et auquel AB-Habitat a largement contribué.

Les objectifs sont multiples :

- Renforcer l'engagement de la Coopérative pour l'amélioration du cadre de vie quotidien et du bien-vivre ensemble au cœur des quartiers,
- Favoriser les rencontres entre les locataires de tous âges et de toutes origines sociales et culturelles et lutter contre l'isolement des personnes les plus fragiles,
- Encourager les échanges et l'entraide et inviter à la mise en commun des savoirs et au partage des connaissances.

Dans un cadre chaleureux et accueillant, **cet espace de rencontres et d'expression,** largement ouvert, **propose :**

- Des **activités et des moments de partage :** ateliers cuisine, ateliers créatifs (couture, tricot, scrapbooking…), club jeux de société, club informatique pour les séniors, bibliothèque « circul'livres »…
- Des **actions de proximité dans les quartiers,** des partenariats avec des associations locales, la volonté de soutenir des projets solidaires et de faire émerger des talents parmi les locataires.

Ainsi, au cours du dernier trimestre 2016, la mobilisation quotidienne d'agents AB-Habitat et de locataires bénévoles ont permis la tenue de **plus d'une centaine d'ateliers et moments de convivialité autour de thèmes variés :** collecte de jouets, goûters de noël au cœur des résidences, ateliers créatifs (dessin, couture, tricot), ateliers cuisine, sorties découverte, ateliers art floral, décorations de Noël, expositions, club informatique, partage de livres, contes de Noël, club jeux de société...

Chapitre 3

Décliner nos ambitions citoyennes pour notre environnement sociétal

A. AB-Habitat est engagé dans une démarche de réussite globale

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

Une méthodologie responsable structure notre démarche

Notre projet coopératif se structure autour d'une démarche conforme à nos nouveaux statuts. Cette démarche nous amène à nous réinterroger sur notre vocation qui doit désormais aller au-delà de la simple gestion de logements sociaux, dépasser la logique purement financière pour considérer notre performance globale évaluée à travers 4 aspects fondamentaux : l'impact économique de notre activité, l'impact social, l'impact sociétal et l'impact environnemental.

La réussite globale : une «autoroute à quatre voies».

Chacune de nos décisions et de nos actions sera analysée à travers ce prisme méthodologique qui soutient une ambition qui se déploiera en 2017 à travers le projet Cap Coop, dans lequel les salariés sont totalement impliqués.

Le schéma ci-contre, dit de « l'autoroute à 4 voies » ou plus poétiquement de la Marguerite, illustre comment la définition de ces 4 aspects permet de mieux prendre en considération les attentes et les intérêts de toutes les parties prenantes à notre activité tout en améliorant nos pratiques professionnelles dans le sens de la transversalité, du dialogue, de la transparence et de l'exemplarité.

La démarche qualité se décline au niveau opérationnel

En complément de ses missions classiques de développement des procédures, de réalisation des audits et des enquêtes de satisfaction, d'automatisation des process pour gagner en productivité, et d'analyse des dysfonctionnements pour mettre en œuvre les actions correctives et imaginer les actions préventives, **le service qualité a mené en 2016** un certain nombre de missions « atypiques » qui visent à améliorer la qualité de vie des locataires mais aussi celle des collaborateurs et nous engager dans la maitrise de nos dépenses consommables :

- La **distribution gratuite de kit d'ampoules LED** au dernier trimestre à tous les locataires pour remplacer les anciennes ampoules ; il s'agit d'un service à nos locataires qui contribue à lutter contre la précarité énergétique et une action de sensibilisation à la maîtrise du budget familial.

- Fin mai 2016, un **atelier bio-diversité** a été organisé pour les locataires de la résidence Bellevue d'Argenteuil et leurs enfants, en lien avec l'installation de ruches par un apiculteur sur un espace vert de la Résidence. Cet atelier visait à la sensibilisation au rôle des abeilles dans la pollinisation et donc dans la chaîne du vivant.
- Le **partenariat avec un apiculteur** a permis de mettre à disposition un espace vert pour l'installation de 4 ruches, qui ont produit 25 kilos de miel,
- Le **partenariat avec l'association « Un bouchon une espérance »** s'est traduit par la collecte en 2016 de 60kg de bouchons qui ont permis d'acheter du matériel à destination de personnes en situation de handicap,
- L'acquisition en fin d'année de **5 vélos électriques** vise à encourager la mobilité douce entre nos résidences et permettre notamment aux séniors d'entretenir leur forme physique sans trop d'efforts et de façon ludique.

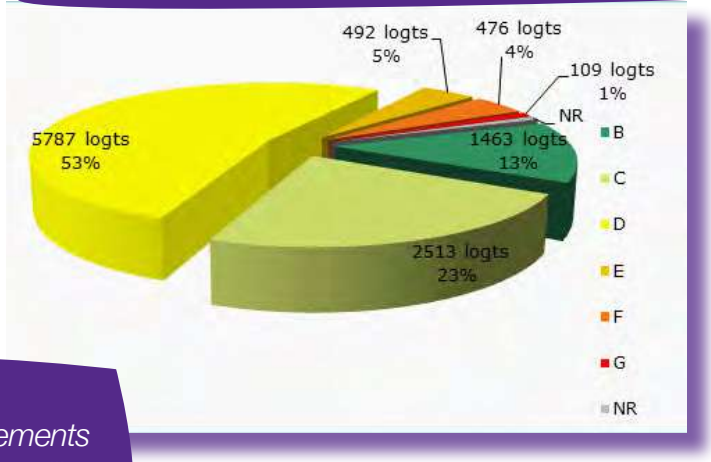
DPE moyen sur le patrimoine

L'impact environnemental de notre activité est maîtrisé

90 % des logements du parc font état, après analyse, d'un DPE (Diagnostic de Performance Environnementale) D ou meilleur. En moyenne peu consommateurs d'énergie, les logements du parc contribuent à maîtriser le coût des charges pour les locataires, et les impacts environnementaux (rejet de CO2, impact sur le réchauffement climatique) de notre activité.

90 % de logements en DPE D ou meilleur.

Répartition des DPE sur le patrimoine



Notre activité a des impacts sociaux forts

Employer des personnes effectuant des **Travaux d'Intérêt Général** (TIG) est un engagement social fort de la Coopérative dans la continuité de ce qui était fait depuis des années par l'Office public HLM AB-Habitat.

En 2016, nous avons employé 21 personnes en TIG, personnes majeures envoyées par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) et 3 mineurs en réparations pénales envoyés par l'UEMO (Unité Éducative en Milieu Ouvert) de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

Ces TIG sont encadrés dans leur activité professionnelle par des gardiens (221 jours) ou par le responsable de la Brigade verte (20 jours au total). Ce faisant, AB-Habitat s'inscrit dans l'action citoyenne et est partenaire des services du Ministère de la Justice.

B. La rénovation du patrimoine existant pérennise la Coopérative

Les réhabilitations améliorent la qualité des logements

Les réhabilitations sont des travaux d'importance qui concernent nos résidences les plus anciennes et permettent la rénovation complète des bâtiments : revêtement extérieur, fenêtres, balcons, que ce soit dans les parties communes (halls, escaliers, etc.), les parkings ou les caves mais aussi dans les logements : peintures des pièces humides, électricité, sanitaires… Chaque réhabilitation s'adapte aux besoins spécifiques de la résidence et intègre les demandes des locataires.

Plusieurs réhabilitations ont abouti ou démarré en 2016 :

- Bâtiments de **l'esplanade Allende** en Centre-Ville d'Argenteuil : la seconde tranche de la réhabilitation, qui finalise les travaux sur l'enveloppe du bâtiment livrés en 2015, a été poursuivie dans les 373 logements concernés pour un coût de 7 432 114 € TTC. La livraison est attendue en avril 2017.
- Résidence **Kléber**, à Orgemont (Argenteuil) : la concertation ayant été validée par les locataires en mai 2016, les travaux de réhabilitation des 8 logements démarreront à l'été 2017, pour un Prix de Revient Prévisionnel (PRP) de 220 000 € TTC.
- Résidence **Joliot-Curie** à Bezons : la réhabilitation de 122 logements s'est montée à 4 350 832 € TTC et a été livrée en juillet 2016.
- Résidence **Francisco Ferrer** : la réhabilitation complète des 85 logements a été complétée d'une résidentialisation des abords, permettant de mieux sécuriser les accès et les cheminements piétons. Le coût de l'ensemble des travaux a été porté à 4 059 000 € TTC.

Résidence Joliot-Curie à Bezons

Par ailleurs, dans le cadre de la préparation du second Plan Pluri-Annuel d'Investissements (2017-2022), plusieurs études de faisabilité ont été menées en 2016 en vue de réhabilitations prochaines :

- **À Argenteuil :**
  - Résidence **Dunant Joly** en Centre-Ville d'Argenteuil : lancement des diagnostics et des études préalables, concertation locative et dépôt de la déclaration préalable aux travaux. Le Prix de Revient Prévisionnel (PRP) s'établit à 1 977 000 € TTC, et le début des travaux est attendu en 2017.
  - Résidence **Bellevue** à Orgemont (Argenteuil) : lancement des diagnostics et des études préalables, concertation locative et dépôt de la déclaration préalable aux travaux. Le PRP est de 5 640 000 € TTC, et le lancement des travaux est attendu en 2017.
  - **Cité Jardin du Marais** à Argenteuil : lancement des diagnostics et des études préalables en vue d'un lancement des travaux en 2017, pour un PRP de 1 236 000 € TTC.
  - Résidence **la Marche** au Val Sud, à Argenteuil : lancement des études préalables, pour un PRP inscrit au PPI2 à hauteur de 4 177 000 € TTC.
  - Résidence **5-8 Hôtel Dieu** en Centre-Ville d'Argenteuil : lancement des études préalables, pour un PRP inscrit au PPI2 à hauteur de 2 752 000 € TTC
  - Les études ont également démarré en vue de travaux de réhabilitations futures sur les résidences **Roussillon, Notre Dame, et Rue de Diane.**

Esplanade Allende à Argenteuil.

Résidence Roger Masson à Bezons

- Enfin, les 379 logements de la cité **Champagne** ont fait l'objet d'un diagnostic pour « reconquérir » cette résidence, avec l'engagement d'un important programme de réhabilitation.

- **À Bezons :**
  - Résidence **Roger Masson** : à l'issue des travaux de résidentialisation, les études se sont poursuivies en vue d'une concertation des habitants en mai 2016, validée par leurs votes deux mois plus tard. Les travaux démarreront en février 2017 pour 14,5 mois, pour un total de 3 460 000 € TTC.
  - Résidence **Auguste Delaune** : les études ont démarré en fin d'année 2016 en vue du lancement de l'appel d'offres maîtrise d'œuvre, pour un prix estimatif de 4 660 000 € TTC.

588 logements réhabilités et 306 résidentialisés en 2016

Les résidentialisations de nos immeubles embellissent le cadre de vie

Résidence 8 rue Pierre Joly à Argenteuil

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

En septembre 2016, la résidentialisation des 99 logements du **8 rue Pierre Joly**, en Centre-Ville d'Argenteuil, a été livrée. Son coût s'est élevé à 240 000 € TTC.

À Bezons, la résidentialisation des 122 logements de **Joliot-Curie** s'est poursuivie, grâce à des investissements à hauteur de 160 000 € TTC, et sa livraison est attendue en 2017. La résidence **Francisco Ferrer** a également été résidentialisée en complément de la réhabilitation : livrés à la fin de l'année, les travaux de résidentialisation des 85 logements se sont montés à 1 082 000 € TTC.

Focus : anticiper les questions liées à l'amiante pour en améliorer la gestion

Un responsable a été nommé « référent amiante » pour développer un travail collaboratif avec la CRAMIF (Caisse Régionale d'Assurance Maladie d'Île-de-France).

En **2016 ont été lancés des DAPP** (Dossier Amiante en Parties Privatives) sur 280 logements (essentiellement des logements vacants). En 2017, les DAPP continueront, ciblant prioritairement les logements occupés les plus anciens (années 1960-1970).

Des procédures internes ont été formalisées pour nos prestataires, dont les repérages avant travaux de l'amiante pour toutes les interventions sur des résidences pour lesquelles le permis de construire a été déposé avant le 1er juillet 1997.

Foyer Ambroise Croizat à Argenteuil

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

12 chantiers ont été entrepris et terminés en 2016 :

- 3 ont concerné des **ravalements** : aux **Glycines** à Bezons (33 logements), à la résidence **Ambroize Croizat** à Argenteuil (49 logements) et au **11 bis ruelle de l'église** à Argenteuil (5 logements) pour un montant total de 311 613 €,
- Des locaux encombrants ou Ordures Ménagères (OM) ont été aménagés à **Morinval** (36 logements) et au **8 rue Pierre Joly** (99 logements) à Argenteuil,
- La réfection de la toiture a été faite au **38 rue Labrière** (1 logement et 1 crèche associative),
- La réfection de la peinture des cages d'escalier de la **Cité du Tronc** a concerné l'ensemble des 94 logements à Argenteuil,
- Une nouvelle aire de jeux a été créée à la résidence **Louis Blériot** (29 logements) à Argenteuil,
- Le réseau antennes Télévision/Satellite du **44 Péri/48 Paul-Vaillant-Couturier** a été refait (171 logements) en centre-ville d'Argenteuil,
- Le remplacement du contrôle d'accès a donné lieu à la mise en place du système Vigik à **Frantz Liszt** (117 logements) à Bezons.

Résidence Les Glycines à Bezons

Les travaux ci-dessous ont démarré en 2016 et seront réalisés en 2017 :

- Ravalement de la **tour Braque** (livraison Avril 2017) concernant 171 logements en centre-ville d'Argenteuil,
- Ravalement du **4/10 Bis Braque** (livraison Avril 2017) concernant 7 logements en centre-ville d'Argenteuil.

Des études ont été menées en 2016 pour un démarrage des travaux en 2017 :

- Réfection de l'étanchéité de la terrasse de **Stéphane Hessel** - 124 logements à Bezons,
- Remplacement des portes palières à **Dulcie September** - 60 logements à Bezons,
- Remplacement des portes palières à **Gabriel Péri** - 220 logements en Centre-Ville d'Argenteuil,
- Ravalement de la résidence **Maryse Bastié** - 20 logements à Argenteuil.

La maîtrise des charges fait l'objet d'une attention quotidienne.

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

En 2016, a eu lieu la fin du déploiement de la télérelève pour les compteurs d'eau (10% restant) par notre prestataire Techem.

S'est également poursuivi en 2016 le **remplacement des chaudières individuelles au gaz les plus vétustes par des chaudières et des chauffe-eau plus performants à condensation. 540 logements ont été concernés** suite à la signature de l'accord-cadre pour 3 ans la même année.

Un nouveau marché pour l'entretien de la VMC a été signé. Conformément aux demandes des représentants des locataires vis-à-vis du précédent marché, il est désormais prévu que le prestataire entretient les conduits et les caissons mais que le locataire se charge de ses obligations réglementaires concernant l'entretien des bouches d'aération.

Focus : rénover les ascenseurs pour en réduire les coûts et apporter toujours plus de sécurité.

En 2016, une grosse campagne de rénovation des ascenseurs a eu lieu à **Joliot-Curie** à Argenteuil. Elle a concerné **12 ascenseurs pour un montant de 540 000 €**. Pendant toute la durée des travaux, des salariés en insertion ont aidé les locataires à remonter leurs courses les jours de marché.

Trois appareils ont été remplacés à la résidence **Stéphane Hessel** à Bezons pour un montant de 35 000 €.

À **Roger Masson**, à Bezons, 2 appareils ont été désamiantés avec changement de la machinerie et des cabines pour un montant de 240 000 €. Un portail et une barrière de parking ont été ponctuellement remplacés.

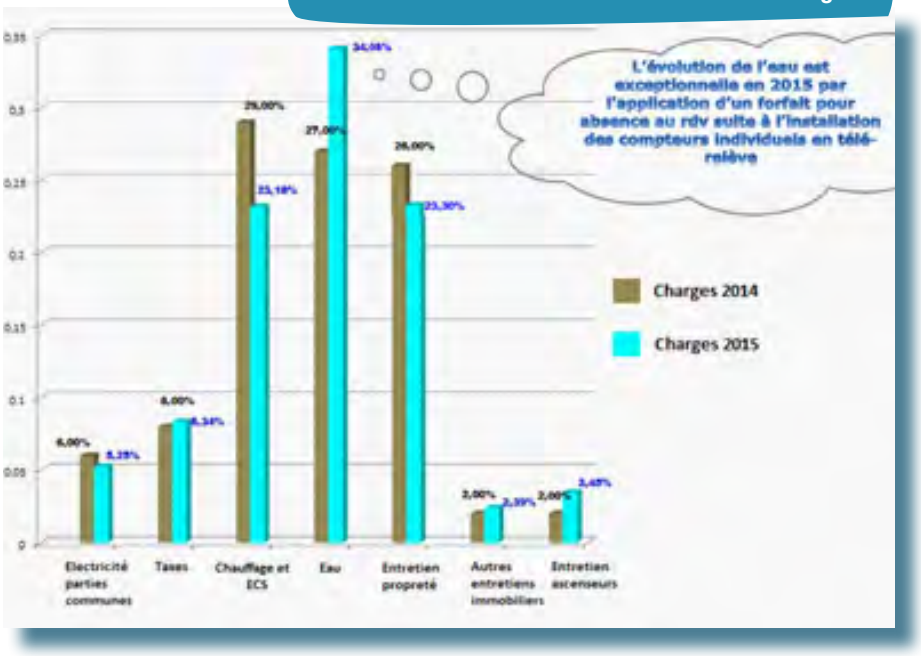
Portage des courses par des salariés en insertion pendant les travaux sur les acsenseurs.

L'observatoire des charges : observer les charges permet de mieux les maîtriser

Un observatoire des charges portant sur un comparatif 2014/2015 a été réalisé en 2016 puis a été enrichi des réflexions qui ont émergé du séminaire de septembre (voir page 41). Cet observatoire a été présenté aux encadrants à la fin de l'année 2016 afin de déterminer des points d'amélioration à mettre en œuvre en 2017.

Les postes de charges les plus couteux en 2015 étaient **l'eau** (34 %, lié à une situation exceptionnelle, en 2014 ce poste représentait 27 %), **le chauffage et l'Eau Chaude Sanitaire** (ECS, 23 % en 2015 contre 29% en 2014) et **l'entretien propreté** (23,30 % en 2015 contre 26 % en 2014). La tendance positive - dans le sens de la maîtrise des charges pour AB-Habitat et pour les locataires - pour le chauffage reflète le développement de réhabilitations thermiques performantes et la renégociation de contrat auprès de nos prestataires en plus de conditions climatiques favorables.

L'évolution des charges



Pour la **propreté**, AB-Habitat a une bonne maîtrise de ce poste, en dessous de celui moyen de la profession.

Pour **l'eau froide**, il faut inciter les locataires à modérer leur consommation, le prix du m³ étant en constante augmentation.

Pour **l'électricité en parties communes**, la diminution (5,25 % contre 6 %) reflète les conséquences positives de la mise en place dans les parties communes de nos résidences d'éclairage basse consommation ou LEDs et de détection de présence.

Nos charges d'entretien des **ascenseurs** sont en augmentation (3,45 % en 2015 contre 2 % en 2014) mais apparaissent maîtrisées : 3 € par mois et par logement en moyenne.

Le **séminaire du 16 septembre** a fait émerger de bonnes idées qui pourraient être mises en œuvre dans les années à venir, telles que l'installation de réservoirs WC avec économiseur d'eau ou de bacs de récupération des eaux pluviales. Dans le poste « Autre entretien d'immeubles », les consommables et produits sont des charges qui restent maîtrisées à 2€/mois par logement.

Cet observatoire des charges a également permis de mettre en évidence les 10 résidences avec des charges à maîtriser par différentes mesures incitatives, renégociation de contrats ou travaux d'isolation.

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

En 2016, 484 logements ont été rénovés avant l'entrée de nouveaux locataires dont 141 à Bezons, 143 au centre-ville d'Argenteuil, 75 au Val Notre-Dame, 67 au Val d'Argent et 58 à Orgemont.

Ces travaux ont atteint globalement le montant de 1 763 413 €, soit **3 643 € par logement.** Ils concernent essentiellement la réfection des peintures et des sols ainsi que la plomberie, les sanitaires et l'électricité.

484 logements rénovés avant l'arrivée de nouveaux locataires, pour un coût moyen de 3 643 € TTC

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

115 329 € ont été consacrés en 2016 aux vérifications annuelles dans l'ensemble de nos locaux : loges gardiens, LCR, locaux d'activité, logements, parkings…

Différents travaux de mise en conformité (pour un montant de 35 639 €), de dépannage et réparation (pour un montant de 27 972 €) ont été réalisés également en 2016.

Ces travaux de mise en conformité ont notamment concerné les 5 niveaux du nouveau siège de la Coopérative, 203 rue Michel Carré, ainsi que les espaces Fabrique solidaire d'Argenteuil et de Bezons et la salle Agora.

L'ensemble des dépenses sécurité incendie en 2016 s'élève à 268 571 €.

Chapitre 4

Optimiser les relations humaines comme levier du développement de notre Coopérative

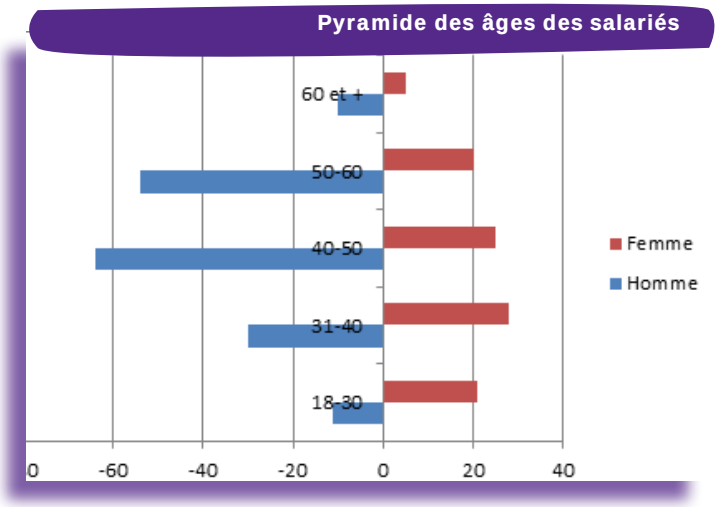
A. Les Ressources Humaines sont garantes des équipes et des compétences pour soutenir les ambitions de la Coopérative

Le renforcement du dialogue social contribue à s'engager dans les grandes orientations

Afin d'engager les 268 collaborateurs dans une nouvelle dynamique coopérative, nous accordons une grande importance au dialogue social, d'autant que le passage de l'Office Public HLM à la Coopérative HLM n'a pas été une chose facile en termes juridiques et humains.

En 2016, le **Comité d'Entreprise s'est réuni 12 fois** pour des réunions générales et 3 fois pour des réunions spécifiques. Les **Délégués du Personnel se sont réunis à 12** reprises également.

Le **CHSCT** (Comité d'hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) s'est réuni **7 fois**.



La formation développe les compétences nécessaires aux évolutions de notre activité et permet d'anticiper sur une pyramide des âges vieillissante

La Coopérative anticipe sur les départs en retraite des collaborateurs dans les années à venir : en effet, **74 salariés de la Coopérative ont entre 50 et 60 ans (et 89 entre 40 et 50 ans).**

AB-Habitat accompagne le positionnement professionnel des personnels en détachement pour les intégrer pleinement dans notre ambition d'efficience de façon pérenne par la démonstration de leur totale motivation et implication dans le devenir de notre Coopérative.

La Coopérative développe la **mobilité interne** en l'associant à une politique active de formation : **67,54 % des salariés ont bénéficié d'une formation en 2016, soit 500 jours de formation au total.** Les dépenses totales de formation ont représenté 325 037 €, soit 3,23% de la masse salariale.

AB-Habitat a mis en place pour 2017 une **nouvelle organisation** plus efficace et plus conforme aux attentes des locataires, des élus, des partenaires… dont le niveau d'exigence est devenu très élevé avec des demandes de réponses quasiment instantanées.

Nous sommes ainsi désormais organisés avec des **binômes de Directeurs** secondés par des Directeurs adjoints, des **Directeurs d'agence** qui travaillent en polyvalence, des **collaborateurs techniques** qui se positionnent comme **référents** pour accompagner, former leurs collègues (notamment des agences de proximité), des **gardiens** totalement associés et informés de l'évolution de la Coopérative qui seront bientôt équipés de **smartphones connectés**.

Catégorie	Hommes	Femmes
C1N1	27	0
C1N2	93	30
C2N1	11	29
C2N2	12	10
C3N1	13	18
C3N2	7	6
C4N1	3	1
C4N2	3	2
A5	0	1
A8	0	1
Hors catégorie	0	1
Total	**169**	**99**

Remarque : les codifications en A correspondent aux 2 collaboratrices salariées de Seine Accession avant le transfert des activités de l'OPH

Notre Coopérative emploie deux fois plus d'hommes que de femmes, en particulier dans les métiers de la proximité, mais les politiques de RH veillent à l'égalité des salaires et des progressions de carrières

Notre Coopérative compte 169 hommes et 99 femmes, principalement dans les personnels de proximité dont les tâches physiques poussent vers des recrutements masculins. Exceptée cette catégorie, les femmes sont majoritaires parmi les agents de maîtrise (C2) et cadres (C3 et C4).

La spécificité de la Coopérative en termes de métiers montre la forte proportion de métiers liés aux relations avec nos locataires

Métier	Nombre
Relations locataires en agence et sur le patrimoine	156
Gestion locative au siège	31
Maintenance et développement du patrimoine	31
Services Support	50

Focus : le séminaire du 16 septembre a permis aux agents d'exprimer leurs propositions pour améliorer le service aux locataires

Pour la première fois, la Fête du personnel d'AB-Habitat s'est ouverte par un **séminaire de réflexion** d'une demi-journée conviant l'ensemble des collaborateurs.

Organisé en tables rondes d'une dizaine de participants avec un animateur choisi parmi l'équipe encadrante, et mêlant des collaborateurs appartenant aux différents métiers, **le séminaire a permis d'aborder 3 thématiques différentes : des idées pour améliorer l'esprit d'équipe ; des idées pour mieux maîtriser les charges ; des idées pour améliorer le bien vivre des locataires.**

Une analyse des résultats a été faite pour une restitution, présentée lors des deux plénières gardiens de novembre, aux encadrants et lors d'un comité d'entreprise. **Ce travail servira dans le cadre de l'élaboration du projet coopératif dont les réunions d'échanges commenceront en 2017.**

B. Les services transverses donnent aux équipes les moyens d'accomplir leurs missions

Siège d'AB-Habitat à Bezons

Les Moyens Généraux, partenaires des services opérationnels, ont connu en 2016 une année de consolidation après une année 2015 exceptionnelle

Avec une équipe de 6 collaborateurs, les Moyens Généraux veillent au bon fonctionnement des services nécessaires à la réalisation des missions de la Coopérative : achats de matériels, de fournitures, gestion des sites administratifs et entretien (siège, agences), gestion de la flotte automobile, contrôles réglementaires, gestion de l'accueil « physique » et téléphonique au Siège, gestion des systèmes d'alarme-intrusion et vidéo protection des bâtiments administratifs…

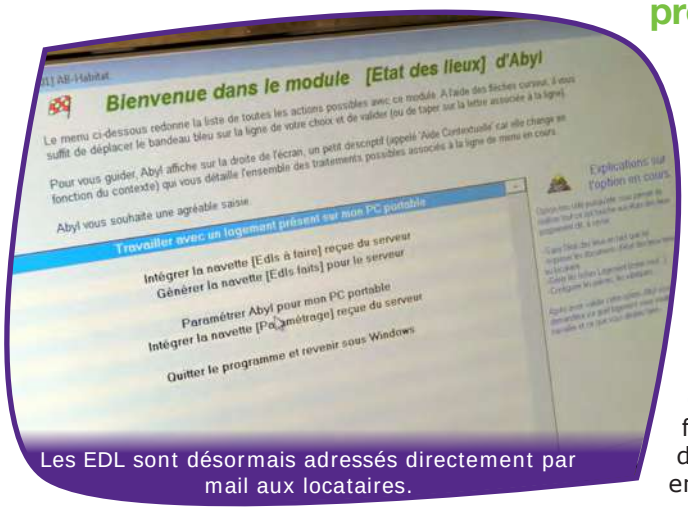
Nouvel espace d'archivage

Après une année 2015 particulièrement chargée pour les Moyens Généraux, avec la première partie du déménagement de l'ancien siège et la préparation des locaux dans le nouveau siège, l'année 2016 a vu la **2nde phase du déménagement**, qui a concerné la Direction Administrative et Financière, la Direction des Ressources Humaines et la Direction des Services de Proximité (devenue Direction des Relations Locataires).

Les travaux de **réaménagement de plateaux** ont nécessité des déménagements internes des directions installées au nouveau siège depuis 2015. L'aménagement et le choix de mobilier **du local qui accueille la Brigade environnement et Cadre de vie** et les Archives ont mobilisé les équipes, et l'aménagement du nouveau Siège (203 rue Michel Carré à Bezons) a été perfectionné grâce à :

- L'installation d'un nouveau système d'alarme,
- L'agrandissement de la salle de pause du 5ème étage,
- La réfection du système de projection de la grande salle de réunion du 5ème étage,
- L'installation, à l'accueil du rez-de-chaussée, d'un **grand écran** de 160 cm pour la diffusion continue d'images du patrimoine et d'informations locataires ainsi qu'une **borne informatique** de dépôt des dossiers pour faciliter les démarches des postulants au logement social.

L'informatique est un facilitateur pour la productivité, la réactivité et les échanges



Les EDL sont désormais adressés directement par mail aux locataires.

En 2016, l'informatique a accompagné le passage en Coopérative et en comptabilité privée en fournissant de nouveaux outils aux services RH et à la DAF :

- Mise place d'un **nouveau logiciel de paye** « Sigma avantage RH » correspondant au statut privé d'AB-Habitat.
- Déploiement de la comptabilité « privée » correspondant à la mutation du statut juridique d'AB-Habitat avec la mise en place **d'Exalog, solution de rapprochement bancaire et gestion de trésorerie**.

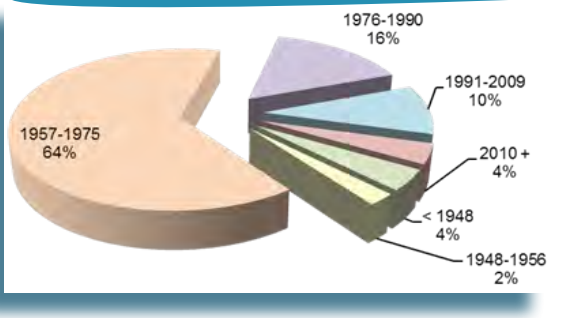
Pour moderniser la Gestion Locative et améliorer le **service aux locataires**, le service informatique a mis en place :

- de nouvelles procédures et interfaces de transfert financier vers les nouveaux partenaires financiers d'AB-Habitat remplaçant le Trésor Public (encaissements en espèces, Chèques, Tip SEPA),
- un nouveau de moyen de paiement locataire Eficash sur l'avis d'échéance.

Chapitre 5

Contribuer à une économie durable en optimisant nos ratios financiers

Mise en service du patrimoine

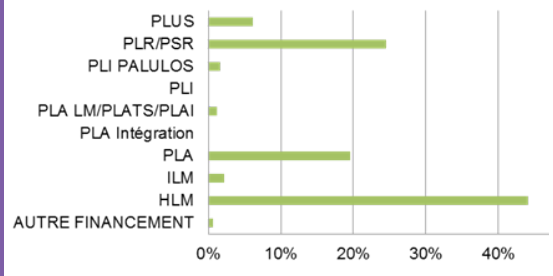


A. Le développement des logements vise à répondre aux 8 000 demandeurs du territoire en diversifiant notre offre

Le premier Plan Pluri-annuel d'Investissements, mené de 2009 à 2015, s'était déjà traduit par les investissements et réalisations suivantes :

	Argenteuil	Bezons	Total
Nombre de logements construits	526	237	**763**
Total investissement	92 196 437 €	49 498 465 €	**141 694 901 €**

Financement principal



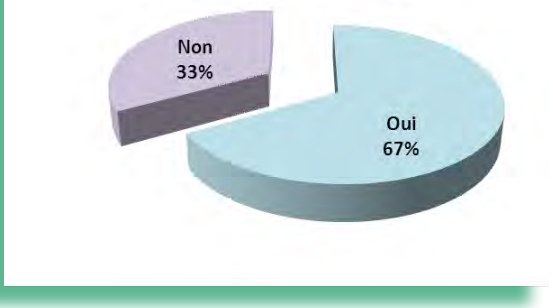
La pérennité du parc renforce le potentiel d'AB-Habitat

Le parc de 11 000 logements d'AB-Habitat est **réparti géographiquement sur les deux villes d'Argenteuil** (78 %) **et de Bezons** (22 %). Le parc est à très large majorité collectif (75 %), avec seulement 14 % de logements individuels et 11 % d'habitat mixte.

Il est réparti de manière homogène entre 4 agences dont 3 sur la commune d'Argenteuil et une agence sur Bezons. 70 % du parc a été mis en service avant 1975 et seul 30 % date d'après 1990.

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

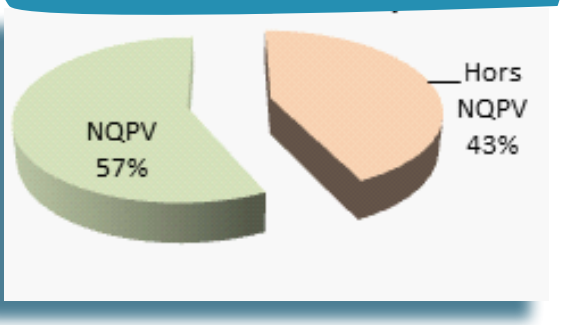
Patrimoine réhabilité



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

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

Politique de la ville (en %)



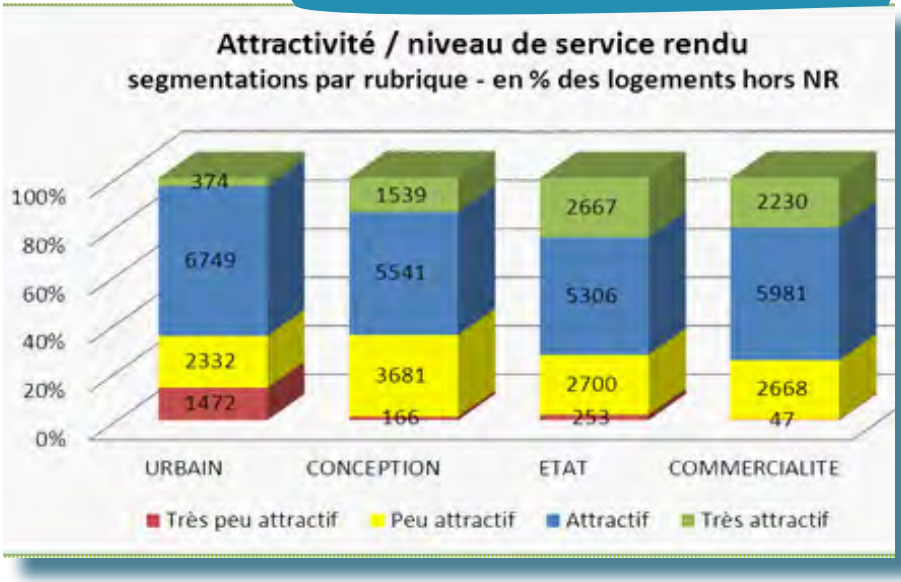
78 % du patrimoine situé à Argenteuil et 22 % à Bezons.

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

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

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

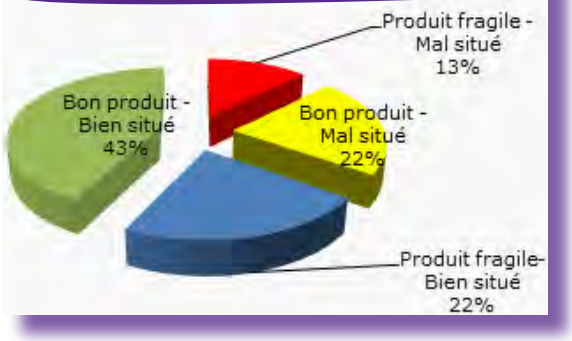
L'attractivité du patrimoine



À fin 2016, quatre grands groupes segmentent le patrimoine d'AB-Habitat selon la qualité urbaine et la conception du bâti :

1. les bons groupes avec une situation favorable (43 % du parc) : AB-Habitat continue à gérer et maintenir l'existant pour que cette qualité perdure,
2. les groupes fragiles avec une situation favorable (22 % du parc) : selon l'ampleur et la nature du handicap sur ces produits, des enjeux de rénovation, de requalification ou de renouvellement seront à étudier en 2017 pour les passer en famille 1,
3. les bons groupes avec une situation défavorable : 22 % du parc,
4. les groupes fragiles avec une situation défavorable (13 % du parc) : ce sont les résidences qui concentrent les enjeux les plus lourds pour l'organisme, avec des enjeux urbains qui peuvent impliquer les collectivités. Une réflexion est en cours sur ces résidences.

Familles de patrimoine



AB-Habitat veillera à conserver, voire renforcer l'attractivité de ces résidences en termes de qualité d'entretien et de conception et à échanger avec la collectivité pour les enjeux urbains qui peuvent expliquer cette perception défavorable de la situation (manque de commerces ou de transports, etc...).

Résidence Defresne-Bast à Argenteuil

Les logements neufs sont un investissement pour l'avenir

10,16 Millions d'euros ont été investis pour la construction neuve en 2015 et 16 Millions d'euros supplémentaires en 2016.

À ARGENTEUIL :

- **Livraison :** en décembre, le bâtiment de 10 logements (dont un adapté à la mobilité réduite) et le local dédié aux activités médicales de la **résidence Defresne-Bast,** conçu par le cabinet d'architecture Verdier-Rebière en centre-ville d'Argenteuil, a été livré pour un coût de 2 785 000 € TTC.
- **Chantiers en cours :** au **29 avenue du Château,** après le choix d'un projet architectural ambitieux, les négociations se sont poursuivies avec la Ville d'Argenteuil, sans que celle-ci ne donne son accord au projet de construction de 20 logements. Cette opération a été intégrée dans un projet plus vaste incluant d'autres parcelles et des logements dédiés à l'accession sociale.
- **Études de maîtrise d'œuvre en cours :** les analyses se sont poursuivies sur des opérations en Accession Sociale à la Propriété, détaillées page 47.

Résidence Gabriel Péri à Bezons.

57 nouveaux logements locatifs livrés en 2016

À BEZONS :

- **Livraisons :** le mois d'avril a vu l'emménagement des locataires des 16 logements de la toute nouvelle résidence **Gabriel Péri,** conçue par l'architecte Gemaile Rechack à deux pas du centre-ville, pour un coût de 4 170 000 € TTC. En septembre, ce sont également 31 nouveaux logements locatifs (dans un ensemble en comportant 104, dont 73 destinés à une opération d'accession à la propriété) qui ont été livrés au sein de la résidence **Paul Cézanne**, pour un coût total de 5 872 093 € TTC.
- **Chantiers en cours :** les opérations de maîtrise d'ouvrage se sont poursuivies en vue du lancement des travaux de la construction de 25 logements en PSLA à Bezons, Résidence de Mathilde, évoquée ci-après.
- **Études de maîtrise d'œuvre en cours :** le lancement prochain du grand chantier **« Cœur de ville de Bezons »** comportera, pour AB-Habitat, deux programmes de 280 et 80 logements neufs à bâtir et mettre en location à deux pas du centre-ville de Bezons, juste à côté du nouvel hôtel de Ville. Le contrat de réservation ayant été signé en juillet 2016, le démarrage opérationnel est attendu début 2018 pour une livraison fin 2020. Le prix de revient prévisionnel des 280 premiers logements s'établit à 51 569 K€. La fin de l'année a vu le lancement de plusieurs études d'opportunité d'acquisition en VEFA, qui devraient se concrétiser en 2017.

Résidence Paul Cézanne à Bezons

Les acquisitions - améliorations permettent d'améliorer considérablement le cadre de vie des habitants

AB-Habitat a poursuivi en 2016 sa **lutte contre l'habitat indigne,** et plus particulièrement dans le quartier du Val Notre Dame à Argenteuil, identifié pour une Opération d'Intérêt National. Ainsi, les travaux de requalification du bâtiment insalubre situé au **58 rue de Rochefort se sont poursuivis** : le premier arbre de la future résidence a été planté en avril par les administrateurs et les riverains du projet. Les 24 nouveaux logements devraient accueillir autant de familles au printemps 2017.

De plus, les négociations se sont poursuivies en vue de procéder à l'acquisition d'un bâtiment de 108 logements et 7 commerces, situés au **33 rue du Château** dans ce même quartier, laissés à l'abandon par leur bailleur privé.

L'année 2016 a également vu les traitements de fin des garanties de « parfait achèvement » et les clôtures budgétaires des résidences Louis Boucher et Rosa Park à Argenteuil, livrées en 2014.

Focus : les Programmes en Accession Sociale à la Propriété relancent le parcours résidentiel des locataires

2016 a vu AB-Habitat commercialiser deux programmes en Accession Sociale à la Propriété sur la commune de Bezons : en janvier, les 14 pavillons du futur **« Hameau Fleuri »** ont été réservés en l'espace de quelques heures sous la marque Seine Accession. Quelques mois plus tard, les 25 appartements de la future **résidence de Mathilde** (en hommage à Mathilde Péri) ont rencontré un succès similaire. Tous commercialisés en Prêt Social Location-Accession (PSLA) afin de sécuriser au maximum les parcours d'acquisition des accédants, les logements (dont le prix de revient prévisionnel est de 5 726 K€) verront leur construction démarrer à l'été 2017 pour des emménagements à la fin de l'année 2018.

Le marché de maîtrise d'œuvre pour la future opération des **Figuiers Blancs** a été attribué en mai 2016, et les études se sont poursuivies en vue d'une mise en chantier en 2018, pour un prix de revient prévisionnel de 7 800 K€ TTC.

Les études se sont aussi poursuivies en vue de proposer, en 2017, de nouveaux programmes à la vente. Les 30 logements à bâtir **Rue Gounod** à Argenteuil ont vu le choix de leur maître d'œuvre (architecte) lancé en juillet 2016. Enfin, l'ancien siège boulevard **Léon Feix** fera l'objet d'une démolition (dont le maître d'œuvre a été choisi en décembre 2016). Le maître d'œuvre pour la reconstruction d'un **programme neuf en Accession Sociale à la Propriété d'environ 58 logements** est en cours de sélection.

39 logements vendus en PSLA pour une Accession Sociale à la Propriété sécurisée

Chapitre 6

Présentation des informations juridiques et financières sur les comptes 2016

AB Habitat

Coopérative HLM

203 rue Michel Carré - 95 870 BEZONS
01 34 23 51 51 - contact@ab-habitat.fr

www.ab-habitat.fr
Facebook : @AB-Habitat

© AB-Habitat - avril 2017.
Directeur de publication : Raphaëlle Gilaber.
Comité de rédaction : Michèle Grassiot, Isabelle Dubois, Mackendie Toupuissant, Marion Fremolle & tous les services opérationnels.
Crédits photographiques : AB-Habitat, Anthony Voisin, Georges Fresneau, Gilles Larvor.