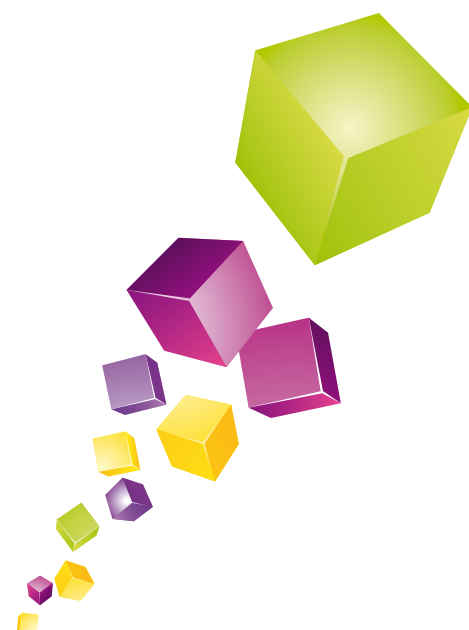




Office Public de l'Habitat d'Argenteuil-Bezons
39, boulevard Léon Feix - 95107 Argenteuil Cedex
Tél : 01 34 23 51 51 - Fax : 01 34 23 52 06
www.ab-habitat.fr

NK&SR - Juin 2012 - Comité de rédaction : C. Dubois, M. Kerrouche - Crédits photos : AB-Habitat, Gilles Larvor, André Lejarre, Anthony Voisin



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2011





02 Conseil d'Administration

03 Édito du Président

04 Mot du Directeur Général

05 Chiffres clés

06 2011 en bref

08 Le Patrimoine

10 Le développement de l'offre

12 La rénovation du patrimoine existant

16 Les politiques sociales et locatives

18 Un parcours résidentiel personnalisé

20 Le soutien aux locataires les plus fragiles

22 La proximité

24 Le nouveau déploiement des équipes

26 La qualité du cadre de vie : une priorité

28 Le soutien à la dynamique des quartiers

30 Ressources humaines et fonctions support

32 Des équipes engagées

34 Des services, relais du terrain

36 Les marchés et les finances

38 Maîtriser les coûts

40 Les principaux ratios financiers

CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

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

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

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

- M. DOUCET, Président de la Communauté d'Agglomération et Maire d'Argenteuil,
- M. LESPARE, 1^{er} Vice-Président de la Communauté d'Agglomération et Maire de Bezons,
- Mme COLIN, 2^{ème} Vice-Présidente de la Communauté d'Agglomération et 1^{ère} adjointe au Maire d'Argenteuil,
- M. BOUSSELAT, conseiller communautaire,
- Mme ROBION, conseillère communautaire,
- M. SLIFI, conseiller communautaire.

7 sont des personnalités qualifiées, dont deux ayant la qualité d'élue local(e) d'une collectivité ou d'un EPCI, autre que celle de rattachement :

- M. BREUNEVAL,
- M. COTREL,
- Mme DOBIGNY,

- Mme FERRATY,
- M. MEMBRE,
- M. POLLASTRO,
- M. RENAULD.

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

- M. AMOROS (associés 1% logement),
- M. DUPAU (CGT),
- M. JOURNO (CFDT),
- M. TISSERAND (CAF),
- M. VAYSSIERES (UDAF).

1 membre représente les associations d'insertion :

- M. FRESNEAU.

4 sont des représentants élus par les locataires :

- M. CARLIER (CNL),
- M. LECLERT (CNL),
- M. HARANG (CLCV),
- Mme DOHERTY (CGL).

Assistent également au CA :

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



M. PHILIPPE DOUCET

Président d'AB-Habitat
Maire d'Argenteuil
Président de l'Agglomération Argenteuil-Bezons



Poursuivre notre œuvre de développement et d'amélioration

À l'heure où j'écris ces lignes, l'année 2011 est derrière nous et nos yeux se tournent déjà vers l'avenir.

Le logement demeure une préoccupation grandissante des Français. Selon le dernier baromètre d'image du logement social réalisé en avril 2012 par TNS Sofres, médias et politiques échouent à traiter cette question à la hauteur de leurs espérances.

Notre expérience d'élus locaux le confirme : les besoins de logement de qualité, à prix abordable, restent criants. Le patrimoine locatif social, même lorsqu'il a été bien entretenu, nécessite des rénovations en profondeur.

Une politique ambitieuse dans ce domaine a des effets positifs tant sur le pouvoir d'achat des ménages, qui consacrent au logement entre un tiers et la moitié de leurs revenus, que sur l'activité des entreprises, et notamment des PME. Nous le savons bien, nous qui insufflons depuis 2009, envers et contre tout, **une dynamique volontariste de développement et de rénovation de notre patrimoine locatif social.** Soixante-quatre millions d'euros ont été investis en 2011, sur un programme qui en comptera en tout plus de 300 millions en cinq ans. Cet effort conséquent, soutenu par les collectivités locales et par nos partenaires institutionnels, commence à porter ses fruits, comme vous le lirez dans les pages qui suivent.

« Notre Office doit rester l'instrument habile et puissant du bien vivre ensemble qu'il est déjà. »

Les résultats d'ores et déjà obtenus nous incitent à poursuivre, et à envisager la période suivante : comment permettre à notre Office de rester l'instrument habile et puissant du « bien vivre ensemble » qu'il est déjà et de poursuivre l'œuvre de développement et d'amélioration entreprise ? Comment garantir à long terme ses capacités d'action ? De grands chantiers restent à ouvrir et doivent trouver leurs financements.

C'est le sens du projet de vente du patrimoine de Montigny à un autre bailleur social, qui a été lancé cette année. Le but est simple :

concentrer nos efforts sur notre agglomération d'Argenteuil-Bezons.

Nous nous assurerons, bien sûr, que les locataires de Montigny n'aient pas à souffrir de ce transfert, et que

l'opération nous permettra de construire au moins autant de logements que ceux qui auront été vendus.

Mais que l'objectif de cette vente soit bien clair pour tous : il s'agit de poursuivre l'action de l'Office, telle que nous la menons aujourd'hui, au-delà de 2013, sur l'agglomération Argenteuil-Bezons.

Construire, rénover, entretenir des logements de qualité, au bénéfice des plus modestes.

M. PHILIPPE RÊVE

Directeur Général d'AB-Habitat



■ 2011, au cœur de l'action

2011 a été l'année « du milieu du gué » dans le beau projet de développement et d'amélioration de l'habitat que le Conseil d'Administration nous a demandé de conduire. **En plein cœur de notre action, nous continuons à labourer et semer en vue de l'accomplissement de l'ensemble de nos programmes**, mais nous avons l'immense satisfaction d'en voir les premiers fruits.

La politique de développement et d'amélioration de l'offre de logement d'AB-Habitat commence à se concrétiser. À cet égard, **les grands chantiers engagés sur notre patrimoine prennent tout leur sens**, qu'il s'agisse de construire, de réhabiliter, de résidentialiser, d'entretenir. Depuis l'année dernière, les efforts des équipes de maîtrise d'ouvrage, et par conséquent de celles du service marchés et du service foncier, très sollicitées, ont porté leurs fruits : le développement et la rénovation de notre patrimoine se poursuit à un rythme soutenu. Des livraisons importantes se profilent. De très beaux programmes de réhabilitation, attendus depuis de longues années, ont été finalisés, d'autres présentés et acceptés par les locataires. Ils sont en cours ou vont démarrer. Les opérations de gros entretien et le déploiement des aires de jeux ont été largement réalisés, et se poursuivent. Un plan d'amélioration des parkings et d'harmonisation de la tarification a été bâti et mis en œuvre.

Il faut loger plus en construisant plus, mais aussi loger mieux en améliorant la qualité du cadre de vie des locataires. La présence des gardiens au sein même des résidences, celle des agences au cœur

des quartiers, le renfort apporté par la brigade proximité et cadre de vie, le nouvel appui apporté par le Service Plus, toutes ces actions sont infiniment précieuses pour améliorer le service aux locataires. En témoignent les bons résultats de la dernière enquête de satisfaction : **78 % des locataires se disent globalement satisfaits ou très satisfaits d'AB-Habitat.**

Le soutien apporté par les équipes des politiques sociales et locatives est également déterminant : **la prise en compte des difficultés personnelles des locataires**, qu'elles soient de nature familiale, professionnelles et financières, ou liées à leur santé, au vieillissement, au handicap, mais aussi le délicat travail de préparation des commissions (commission d'attribution et commission contentieuse et de prévention de l'exclusion), font d'**AB-Habitat un acteur majeur de la cohésion sociale du territoire.**

Enfin, il me faut saluer le précieux appui des équipes qui œuvrent, en lien étroit avec les pouvoirs publics, pour la tranquillité et la sécurité dans nos résidences.

Dans cet effort porté par vous tous, je n'oublie pas non plus les services dits « support », fort sollicités eux aussi : finances, informatique, qualité, contrôle de gestion, communication, moyens généraux, ressources humaines.

Je suis heureux et fier du travail réalisé, et j'en remercie, le Conseil d'Administration, qui m'a accordé sa confiance, et mes équipes, sans lesquelles rien de tout cela ne serait possible.

CHIFFRES CLÉS

+30 000
PERSONNES LOGÉES/

11 046
LOGEMENTS/

64
MILLIONS D'EUROS
INVESTIS/

76
MILLIONS D'EUROS
DE FONCTIONNEMENT/

5
AGENCES DE
PROXIMITÉ/

112
GARDIENS ET AIDES
GARDIENS/

17
HA
D'ESPACES VERTS/

5 487
PLACES DE PARKING/

350
COMMERCES/

65 % du parc de logements sociaux d'Argenteuil **50 %** du parc de logements sociaux de Bezons **35 %** du parc de logements sociaux de Montigny-lès-Cormeilles **5,77 %** de taux de rotation **14** programmes de construction et **28** opérations de réhabilitation en cours d'étude ou en phase opérationnelle.

2011

EN BREF !

1

JANVIER

- Les travaux de résidentialisation sont présentés aux locataires des Champioux et de l'Îlot Braque à Argenteuil.
- La 1^{ère} pierre de la résidence Henri Grouès, dit l'Abbé Pierre, est posée à Bezons.
- Les travaux de réhabilitation démarrent à la Haie Normande au Val d'Argent.



3

MARS

- Le logement témoin de la résidence Aubrac est présenté aux futurs locataires à Bezons.
- 5 locaux sont inaugurés et mis à disposition d'associations argenteuillaises.

4

5

AVRIL - MAI

- Le groupe de travail ad-hoc visite la plate-forme d'appels téléphoniques du prestataire SOFRATEL.
- Les réunions plénières annuelles sont organisées pour la Filière Gardiens.
- Le dernier atelier « Quatre Saisons à Carasso » se déroule au pied de la cité dans le quartier des bords de Seine de Bezons, autour d'un pot de l'amitié.
- La 1^{ère} pierre de la Résidence Camille Pissarro est posée à Argenteuil, quartier du Val Notre Dame.
- La Fête des voisins réunit plusieurs centaines de locataires dans les cités.



2



FÉVRIER

- Des goûters sont organisés pour inaugurer les nouvelles aires de jeux de la cité du Prunet et de Joliot-Curie.
- La 1^{ère} pierre de la résidence Allegoria est posée dans le quartier du Val Notre Dame à Argenteuil.

6

JUIN

- Des ateliers plantations de fleurs avec les enfants sont organisés par les gardiens.
- Le Plan de Concertation Locative est présenté aux administrateurs représentant les locataires.



- Les Terrains Sportifs de Proximité du Prunet et de Joliot-Curie sont inaugurés par un match de foot et un après-midi de fête.
- La résidence des Lilas à Bezons fête la fin de ses travaux de réhabilitation.
- La Fête de l'Office réunit plus de 150 agents.
- Le projet de résidentialisation des Lilas est présenté et accepté par les locataires.

7

8

JUILLET - AOÛT

- Les 1^{ers} locataires emménagent dans la toute nouvelle résidence Aubrac à Bezons.

9

SEPTEMBRE

- Le détail des travaux de réhabilitation est présenté aux locataires des Canuts au Val d'Argent.
- Un moment convivial entre voisins célèbre l'inauguration de la résidence Aubrac à Bezons.

10

OCTOBRE

- Les travaux de résidentialisation de la résidence Victor Hugo à Bezons sont livrés.
- Les prix sont remis aux participants du concours Cités Fleuries.
- La négociation du protocole électoral a lieu pour les élections du Comité d'Entreprise et des Délégués du Personnel d'AB-Habitat.
- Les travaux de résidentialisation du secteur des Musiciens démarrent à Argenteuil.

11

NOVEMBRE

- Les nouvelles Instances Représentatives du Personnel sont élues.
- Les chantiers-écoles de Victor Hugo et Christophe Colomb à Bezons sont inaugurés.

12

DÉCEMBRE

- Une boulangerie ouvre ses portes dans l'une des coques commerciales sur le secteur d'Orgemont.
- La résidence Balmont à Argenteuil fête la fin des travaux de réhabilitation.
- Le logement témoin des Canuts est présenté aux locataires.
- Les 1^{ères} réunions d'installation du Comité d'Entreprise et des Délégués du Personnel se déroulent au Siège de l'Office.
- AB-Habitat achète à l'Opievoy, 64 pavillons de la cité-jardin du Marais à Argenteuil.
- À la cité du Prunet à Argenteuil, l'aménagement des espaces extérieurs démarre.
- Les travaux de démolition des tours Carasso débutent au pont de Bezons.





LE PATRIMOINE



L'ACTION EN 2011 ? Ce sont les chantiers dans tous les sens du terme : les immeubles qui sortent de terre pour loger plus, mais aussi les rénovations des bâtiments existants pour loger mieux.

D LE ÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE POUR LOGER PLUS



La Résidence Lucie et Raymond Aubrac

32 logements neufs livrés dans le quartier des Bords de Seine à Bezons.

Cette opération est la 1^{ère} réalisée au titre de la reconstruction de l'offre locative suite aux démolitions prévues dans le cadre du programme de rénovation urbaine des Bords de Seine.

Cette petite résidence composée de 3 bâtiments est articulée autour d'un espace vert central. Tous les logements disposent d'un balcon, d'une double exposition et d'un parking en sous-sol. L'opération a obtenu les certifications Qualitel et Habitat et Environnement Label THPE. Les locataires ont pris possession de leur nouveau logement au cours de l'été.

- Livraison 3^{ème} trimestre 2011
- Montant des travaux : 6,5 M€
- Labels Qualitel et Habitat & Environnement Profil A THPE
- Architecte : Gemaile Rechak

Les logements neufs

Sur les communes d'Argenteuil et de Bezons, 8 opérations neuves sont en cours de construction, ce qui représente, à terme, la mise en location de 355 logements.

Maîtrise d'ouvrage directe

En maîtrise d'ouvrage directe, AB-Habitat a démarré la construction de la Résidence Laurent Bonnevey (anciennement dénommée Romain Rolland), rue Beethoven dans le quartier du Val D'argent (25 logements).

En décembre 2011, l'Ordre de service a été lancé pour une opération de 35 logements située au 44/44bis rue A.-G. Belin, dans le centre-ville d'Argenteuil.

Parallèlement au démarrage des chantiers, les développements se poursuivent pour de futures opérations :

À Argenteuil :

- Étude de maîtrise d'œuvre pour l'extension de la Haie Normande 15 (9 logements).
- Acquisition, auprès de la Caisse d'Epargne, de l'immeuble sis 32 rue Antonin-Georges Belin.

- Îlot Delambre : amorce de la démarche de maîtrise foncière.
 - Signature d'une promesse de vente en vue de l'implantation d'un programme locatif social d'environ 22 logements BBC, avenue du Château.
- À Bezons :
- Acquisition d'un terrain rue des Vallées en vue de l'implantation d'un programme semi-collectif d'environ 22 logements locatifs BBC.
 - Études de maîtrise d'œuvre des opérations Rosenberg (32 logements), Villeuneuve (29 logements) et Gabriel Péri (16 logements) situées dans la zone ANRU des Bords de Seine.
 - Études et ouverture de négociations en vue de l'acquisition d'une unité foncière, rue Edouard Vaillant.

D'autres négociations foncières se sont ouvertes en 2011 sur tout le territoire, afin de pérenniser les objectifs de développements futurs.

VEFA

Pour répondre de manière plus rapide à la forte demande de logements sur le territoire, certaines opérations sont réalisées en Vente en État Futur d'Achèvement (VEFA). En 2011, les VEFA en cours ont concerné 6 opérations à Argenteuil :

- Carré des Aubépines, avenue Jean Jaurès (30 logements).
- Altéa, route de Pontoise (35 logements).
- Allegoria, avenue Jean Jaurès (66 logements).
- Camille Pissaro, rue de Chanconnet (46 logements).
- Villa Impressionniste, route de Pontoise (55 logements).
- Ainsi que 16 logements dans l'opération Villactuel, rue de la Grande Ceinture.

À Bezons, la résidence Henri Grouès de 81 logements est en cours de construction au cœur du nouveau quartier des Bords de Seine.

Un contrat de réservation a également été signé pour 16 logements qui seront livrés en 2012.

Les acquisitions améliorations

À l'automne 2011, AB-Habitat a racheté au bailleur Opievoy, 64 pavillons situés dans la cité jardin du Marais, emblématique des cités ouvrières argenteuillaises. 47 d'entre eux sont occupés par leurs anciens locataires ; les autres feront l'objet d'importants travaux de réhabilitation avant d'accueillir de nouvelles familles.

Des études sont en cours pour trois autres opérations à Argenteuil. Elles concernent les logements enseignants de :

- l'école Casanova (8 logements),
- l'école P. Eluard (19 logements),
- l'école Lapierre (7 logements).

R LA ÉNOVATION DU PATRIMOINE EXISTANT



La Résidence Balmont

162 logements réhabilités sur la butte d'Orgemont à Argenteuil.

Construite en 1968, la cité Balmont n'avait subi qu'une réhabilitation légère en 1982. Il était donc nécessaire de mener un programme de réhabilitation en profondeur. C'est chose faite en 2010-2011 avec un investissement de près de 5 millions d'euros. Au programme des rénovations, le remplacement de toutes les fenêtres par des modèles double vitrage équipés de volets roulants, le changement de tous les équipements sanitaires (éviers, lavabos, baignoires, wc), ainsi que la réfection complète de l'électricité et de l'interphonie. Pour parfaire les travaux, les portes palières ont été remplacées par des modèles anti-dégondage en bois clair, qui apportent de la luminosité aux paliers.

Les parties communes et les revêtements extérieurs ont également été totalement rénovés. Les halls d'entrée se sont modernisés grâce aux nouvelles boîtes aux lettres et à la réfection des sols et des peintures. Les locataires accueillent très favorablement ces nouveaux équipements qui offrent à leurs visiteurs une image moderne de leur résidence, loin des clichés.

- 162 logements
- 4,9 millions d'euros
- 18 mois de travaux

Les réhabilitations

Le plan d'investissement 2009-2013 prévoit **un budget de 100 millions d'euros de travaux sur 5 ans**, soit environ 20 millions d'euros par an pour rénover et réhabiliter en profondeur les cités du patrimoine.

La priorité est donnée à l'amélioration de la sécurité (électrique, gaz, ventilation), de l'isolation thermique, et d'une façon générale à tout ce qui peut améliorer le confort des locataires au quotidien.

Cette année, les travaux de réhabilitation ont été **livrés dans 3 résidences**. Il s'agit des cités Balmont (162 logements) et Gabriel Péri (59 logements) à Argenteuil et de la cité des Lilas (158 logements) à Bezons.

Pour ces 3 cités, le montant total des travaux s'est élevé à 14 millions d'euros.

3 autres réhabilitations sont en cours

à Argenteuil dans les cités Dunant Joly en centre-ville et à la Haie Normande 15 et aux Canuts au Val d'Argent. Les travaux concernent 394 logements.

Dans le même temps, **les études sont menées** pour la réhabilitation de 8 autres cités du patrimoine :

- Joliot-Curie, Clémenceau, Coudray, Sysley/Renoir à Argenteuil ainsi que Joliot-Curie et Belles Vues à Bezons pour les études de maîtrise d'œuvre.
- Champagne et Allende à Argenteuil pour les études de programmation.

10,4 M€
EN RÉHABILITATIONS

Des espaces extérieurs beaux et sécurisés

Les aménagements des espaces extérieurs au pied des résidences contribuent largement à l'**amélioration du cadre de vie** dans les cités. Embellir, sécuriser, délimiter des usages, rationaliser le stationnement, tels sont les objectifs des travaux entrepris dans le cadre des résidentialisations.

En 2011, 2 cités ont bénéficié d'une réfection complète de leurs espaces extérieurs.

Il s'agit des cités Champioux à Argenteuil et Victor Hugo à Bezons pour un budget total de 1,3 million d'euros.

Cinq autres opérations sont en cours de réalisation. Il s'agit des cités de L'Îlot Braque, du Prunet, de Bérionne Ecureuil, de la Haie Normande 15 à Argenteuil.

Les études de maîtrise d'œuvre ont été lancées en 2011, pour les cités des Lilas et de Christophe Colomb à Bezons ainsi que pour les cités des Canuts, Clémenceau, Coudray et Sisley-Renoir à Argenteuil.

Trois programmes de travaux ont par ailleurs été élaborés pour les cités Champagne à Argenteuil et les Sycomores et Roger Masson à Bezons.



10,4
M€

EN PROGRAMMES
DE GROS TRAVAUX

Maintenance, gros entretien et énergies

En 2011, le montant des travaux de gros entretien et de maintenance s'est élevé à 10,4 millions d'euros. La rationalisation des modalités de passation des marchés, la planification et l'anticipation des réparations à effectuer, ont permis d'**améliorer le taux d'exécution du budget** (79 % en 2011 contre 50 % en 2010).

Six ravalements importants ont eu lieu sur le patrimoine ainsi que de nombreux travaux de rénovation dans les parties communes.

AB-Habitat développe depuis 2011 une véritable **politique énergétique** pour son patrimoine. Le service des fluides intervient pour des missions de conseil et d'ingénierie internes, axées sur la performance énergétique et le développement des énergies renouvelables. L'ambition affichée est de réduire les charges, tout en portant attention à l'environnement.



Des aires de jeux pour tous

Sous l'impulsion du Conseil d'Administration, très attaché au bien-être des plus jeunes générations, un plan d'investissement d'1 million d'euros a été engagé dès 2010, pour développer largement l'installation d'aires de jeux dans les résidences.

Ainsi, 7 nouvelles résidences ont été équipées cette année d'espaces dédiés aux jeunes enfants. Parallèlement, 2 Terrains Sportifs de Proximité ont vu le jour dans les cités de Joliot-Curie et du Prunet à Argenteuil.

De nouvelles résidences seront équipées en 2012, à mesure de l'avancée des travaux de résidentialisation.

■ **Investissement total de 500 000 euros**





2

LES POLITIQUES SOCIALES ET LOCATIVES

L'ACTION EN 2011 ? C'est trouver sans cesse de nouveaux moyens pour prévenir l'exclusion. Ecouter, aider, s'impliquer pour trouver un logement adapté à chaque situation.

P UN ARCOURS RÉSIDENTIEL PERSONNALISÉ



Les 176 autres mutations sont liées aux changements de situation familiale et aux relogements dans le cadre des démolitions liées aux programmes ANRU des Bords de Seine à Bezons et du Val d'Argent à Argenteuil.

Les relogements

L'année 2011 a été marquée par l'achèvement de l'opération de relogement des locataires de la cité Carasso à Bezons. Sur 72 familles concernées par la démolition programmée des deux tours, 62 ont été relogées dans le patrimoine existant. Parmi elles, 20 familles ont emménagé dans la nouvelle résidence Aubrac, livrée en juillet dans le même quartier. Les autres familles sont parties chez d'autres bailleurs ou ont résilié leur bail.

Les locataires de la cité voisine Jean Jaurès, également dans le périmètre du projet ANRU des Bords de Seine, sont progressivement relogés. À la fin de l'année, 14 familles ont déjà accepté les logements proposés. L'opération se poursuivra en 2012.

La prévention de l'exclusion

Malgré un contexte économique particulièrement difficile, le nombre de procédures en résiliation de bail pour impayés locatifs a fortement diminué (224 en 2011 contre 363 en 2010). Avec l'appui des services sociaux, AB-Habitat poursuit son objectif de tout mettre en œuvre pour **prévenir l'aggravation des dettes locatives** en trouvant des solutions alternatives avant la procédure juridique.

Le recouvrement des impayés

Dans le même temps, l'Office a réussi à contenir les situations d'impayés locatifs. Grâce notamment au **renforcement du traitement des situations pré-contentieuses et contentieuses**, le taux de recouvrement est resté constant à 97,79%, soit supérieur de 1,06 point au taux moyen des autres offices de l'Île-de-France. Selon le rapport du Trésor Public, «*les taux de recouvrement d'AB-Habitat affichent une progression continue et constante dans le temps*».

COMPOSITION FAMILIALE DES NOUVEAUX LOCATAIRES

	Argenteuil	Bezons	Montigny	TOTAL
Personne seule	99	20	15	134
Couple sans enfant	65	15	11	91
Personne seule avec moins de 3 enfants	83	23	9	115
Personne seule avec 3 enfants et plus	18	1	4	23
Couple avec moins de 3 enfants	69	25	12	106
Couple avec 3 enfants et plus	6	4	1	11
TOTAL	340	88	52	480

Mobilité choisie et mutations

Afin d'améliorer la corrélation entre l'offre et la demande de logement, **l'Office a renforcé sa politique de mobilité** au sein du patrimoine situé à Argenteuil.

Les locataires de grands logements en inadéquation avec la composition familiale ou rencontrant des difficultés liées à un handicap (logement en étage sans ascenseur par exemple), se sont vus proposer un appartement plus adapté à leurs besoins.

En 2011, la politique de mobilité a été étendue aux locataires en situation de dette, pouvant occuper un logement plus adéquat à leur situation financière. 26 dossiers ont été acceptés dans le cadre de la mobilité choisie.

Devant les difficultés croissantes que rencontrent les locataires dans leur quotidien, AB-Habitat s'engage pour dynamiser le parcours résidentiel et pour prévenir toutes les formes d'exclusion.

Les attributions

En 2011, **682 logements ont été attribués au cours de l'année**. Le nombre de baux signés reste équivalent à celui de l'année précédente (686 en 2010).

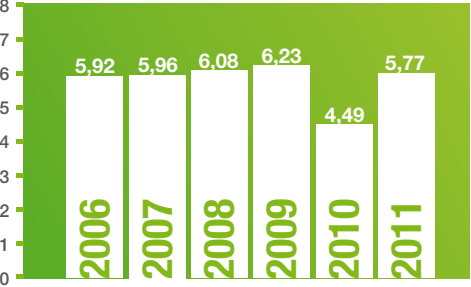
Le nombre de primo-demandeurs est également stable, avec environ 500 nouveaux locataires par an. Il est de 480 en 2011.

RÉPARTITION PAR NATURE D'ATTRIBUTION

	Nouveaux locataires		Mutations	TOTAL
	Mals-logés	Décohabitations		
Centre-ville	114	34	59	207
Val d'Argent	54	20	22	96
Orgemont	90	28	39	157
Argenteuil	258	82	120	460
Bezons	83	5	73	161
Montigny	47	5	9	61
TOTAL	388	92	202	682

Les autres logements loués le sont dans le cadre de mutations au sein du parc AB-Habitat. Ces demandes de mutation concernent 202 dossiers en 2011.

ÉVOLUTION DU TAUX DE ROTATION GLOBAL SUR 6 ANS



S LE SOUTIEN AUX LOCATAIRES LES PLUS FRAGILES



L'évolution de la population accueillie sur le patrimoine est étudiée attentivement par les équipes de l'Office. Afin d'offrir à tous les meilleures conditions de vie au quotidien, AB-Habitat s'engage fortement dans la mise en adéquation des logements avec les besoins de ses locataires.

Les diagnostics avant réhabilitation

AB-Habitat accompagne les ménages dans les phases préalables aux travaux. En 2011, **251 familles ont été rencontrées** dans ce cadre. Ces rendez-vous au domicile des locataires permettent d'identifier, de manière très précise, les personnes qui pourraient se trouver en difficulté pendant le déroulement des travaux (maladie, locataire âgé ou isolé...).

Ils permettent également de prendre en considération très en amont les adaptations nécessaires pour que les plus âgés puissent rester le plus longtemps possible dans leur logement.

L'adaptation des logements au handicap et au vieillissement

Comme dans la plupart des patrimoines locatifs sociaux, des adaptations des logements deviennent impératives pour que les locataires âgés ou handicapés puissent continuer à vivre à leur domicile. La réalisation de ces aménagements spécifiques est l'un des objectifs prioritaires de l'Office pour les prochaines années.

En 2011, **35 dossiers « handicap – vieillissement » ont été acceptés** par la Commission Contentieuse et de Prévention de l'Exclusion (CCPE). Après présentation des adaptations à engager et sur avis médical, les travaux sont mis en œuvre dans les logements.

Ils peuvent concerner l'élargissement d'une porte de passage, l'aménagement d'une pièce d'eau, l'installation de mains courantes... Depuis la mise en place de la Commission, **110 logements ont été adaptés**. En 2011, le montant moyen des travaux s'est élevé à 4 000 euros par logement.

La rénovation des logements à baux de plus de 30 ans

Plus de 1 100 familles sont logées depuis plus de 30 ans dans le même logement. Certains appartements sont rénovés dans le cadre des rénovations programmées de résidences, mais 550 ménages résident hors des cités concernées par les réhabilitations.



Le soutien à l'Argenteuil Football Club

En 2010, le Conseil d'Administration d'AB-Habitat a autorisé, pour deux saisons sportives, la signature d'une convention partenariale avec l'Association Argenteuil Football Club.

En 2011, l'Office a financé le renouvellement des maillots du club. La pratique sportive renforce les liens intergénérationnels et favorise la mixité sociale et culturelle, objectifs identiques à ceux que poursuit AB-Habitat dans son métier de bailleur social.

Lors de l'inauguration des Terrains sportifs de proximité, l'AFC a rencontré une équipe constituée de jeunes footballeurs de la cité Joliot Curie et du Prunet. Une équipe de collaborateurs AB-Habitat s'est également prêtée au jeu.

- 762 licenciés
- 39 équipes toutes catégories

Pour ceux d'entre eux qui le désirent, l'Office met en place gracieusement **un programme spécifique de remise en état** de leur logement. Il s'agit principalement de la réfection des installations électriques, du changement des équipements sanitaires et de la rénovation des peintures et des sols. En 2011, 14 locataires ont bénéficié de ces travaux pour une moyenne de 3 200 euros par logement.

Le programme sera poursuivi en 2012, mais il est à noter que tous les logements occupés depuis plus de 30 ans ne sont pas à rénover. Beaucoup de locataires entretiennent parfaitement leur logement et ont réalisé eux-mêmes les travaux d'entretien.

L'action d'AB-Habitat au cœur des quartiers

Les chantiers d'insertion

Depuis 1992, l'Office développe des missions d'insertion par l'activité économique au-delà des engagements établis par les chartes de rénovation urbaine. 5 % du temps de travail des travaux situés en périmètre ANRU sont consacrés à l'insertion. Un **étroit partenariat** est désormais tissé avec les entreprises et les organismes dédiés, sur l'ensemble du territoire. Ainsi, AB-Habitat inscrit depuis plusieurs années les « clauses d'insertion » dans la plupart des marchés et consacre des marchés dédiés à l'insertion.

La gestion urbaine de proximité

En tant que signataire des conventions de renouvellement urbain, l'Office participe pleinement aux dispositifs de gestion urbaine de proximité qui contribuent au renforcement du lien social.

AB-Habitat a signé en 2011 une nouvelle convention GUP, dans le cadre du programme

ANRU des Bords de Seine à Bezons. Outre le travail partenarial autour de la sécurité et de la propreté, les actions visent à **accompagner les ménages lors des relogements** programmés dans le cadre de L'ANRU :

- Des ateliers de peinture ont été réalisés dans les tours Carasso sous la direction d'une artiste peintre, avant le départ définitif des locataires de la résidence.
- Le projet du Gerموir, conduit par une équipe d'urbanistes, a permis aux locataires de la cité Jean Jaurès, dont la démolition est programmée, de travailler sur les enjeux urbanistiques du quartier et de mieux comprendre les changements qui s'y s'opèrent.

L'observatoire des charges

Créé en 2010, cet observatoire a pour but de mesurer l'évolution des charges récupérables et de proposer des solutions pour mieux maîtriser ce poste, de plus en plus élevé dans le budget des ménages. En 2011, **le chauffage individuel** a été particulièrement étudié car il représente 7 % des dossiers de précontentieux.

Progressivement, des actions seront mises en place pour aider les familles à réguler leurs consommations et éviter la précarité énergétique, comme par exemple, le remplacement des robinets de radiateurs par des thermostats d'ambiance programmables.

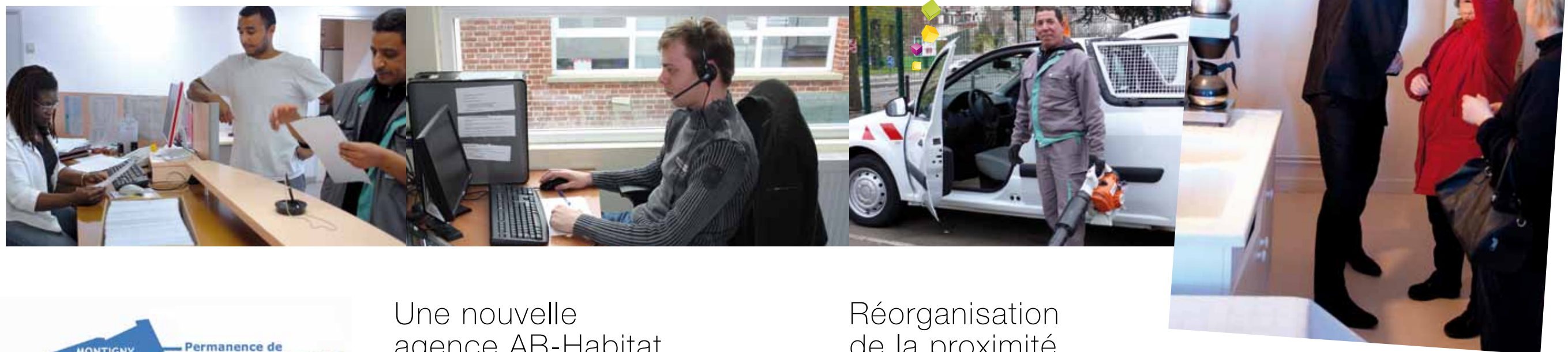


3

LA PROXIMITÉ

L'ACTION EN 2011 ? C'est la capacité à sans cesse innover, à inventer de nouveaux services comme le « Service Plus », pour offrir un cadre de vie de qualité, agréable et sûr à tous nos locataires.

D LE NOUVEAU ÉPLOIEMENT DES ÉQUIPES



Une nouvelle agence AB-Habitat

Pour affirmer sa volonté d'être physiquement présent dans les quartiers aux côtés des locataires, une nouvelle agence de proximité a ouvert ses portes dans des bureaux provisoires. Située dans le quartier du Val Notre Dame, elle porte ainsi à **5 le nombre d'agences couvrant le territoire de l'agglomération.**

Les personnels de l'agence AB-Habitat sont les garants de l'accueil réservé aux nouveaux locataires. Ils assurent ensuite la bonne diffusion des informations les concernant, travaillent à prévenir les impayés de loyer et suivent le traitement des troubles de voisinage. Chaque agence gérera à terme environ 2 200 logements.

Réorganisation de la proximité

Pour répondre aux exigences de qualité de service fixées par la Direction générale, une réorganisation des équipes de proximité a eu lieu en 2011.

Les **gardiens** sont désormais placés sous la responsabilité directe du Directeur d'agence. En soutien de cette nouvelle organisation, le service « Proximité et Cadre de Vie » apporte son expertise dans la définition de la politique générale de gardiennage et des ressources humaines liées à ce secteur.

Outre les formations obligatoires d'hygiène et sécurité, les gardiens bénéficient d'un parcours de formation pour le développement et le perfectionnement des compétences. En 2011, environ 50 gardiens ont suivi une formation liée à l'entretien des espaces verts ou à la gestion des troubles ou encore à la résolution des problèmes simples liés à l'entretien des équipements.

La plate-forme d'appels d'urgence

En 2011, l'organisme s'est doté d'un **numéro unique pour les appels d'urgence** en dehors des horaires de travail des gardiens. Centralisées par une plate-forme basée à Lille, les demandes d'interventions sont analysées avant d'être transmises au service d'astreinte d'AB-Habitat. L'objectif est de sécuriser et conforter le processus d'astreinte afin de répondre efficacement aux vraies urgences. Le dispositif fonctionne les nuits, week-ends et jours fériés. Sur les six premiers mois de fonctionnement, 1 600 appels ont été enregistrés. Ils ont déclenché 706 interventions des gardiens d'astreinte.



Q LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE : UNE PRIORITÉ



Le « Service Plus » : innovant

Pour inciter les locataires à maintenir leur logement en bon état, AB-Habitat a développé, en 2011, un service proposant d'effectuer certains travaux de réparation locative. Réalisés par les ouvriers de régie, les **travaux sont calculés au moindre coût** (l'Office ne réalise pas de marge). Le service a été pensé pour les locataires qui ne peuvent pas réaliser les travaux eux-mêmes : personne âgée isolée, non bricoleur ou manque de moyen.

Mis en place en site pilote sur l'agence de Val d'Argent au début de l'année, le dispositif a été étendu à tout le patrimoine à l'automne. **91 interventions ont eu lieu**, essentiellement pour de petits travaux de plomberie (robinets, chasse d'eau...), pour une facture moyenne de 100 euros dont le paiement peut être échelonné.



La brigade « Environnement et cadre de vie »

La brigade, née de la volonté de l'organisme de **renforcer son action** sur la qualité et la propreté des espaces extérieurs, s'est étoffée en 2011 avec le recrutement de 2 nouveaux agents. Composée de 5 permanents, elle intervient en renforcement du travail quotidien des gardiens pour des actions ciblées de propreté et d'embellissement comme :

- la taille des végétaux,
- la peinture des parkings,
- le nettoyage haute pression,
- la création d'espaces verts.

Deux véhicules aménagés, une balayeuse micro-voirie ainsi que du matériel dédié ont été acquis cette année pour un montant de 122 000 euros.

Enquêtes et démarche qualité

Initiée en 2010, la démarche d'amélioration de la qualité a poursuivi son déploiement.

Le **deuxième volet de l'enquête de satisfaction** s'est traduit par l'envoi du questionnaire aux locataires du patrimoine situé dans le quartier d'Orgemont et à Bezons (le premier volet a été réalisé en 2010, sur les secteurs du centre-ville et du Val d'Argent).

44 % ont répondu à l'enquête, ce qui démontre leur forte sensibilité aux thématiques de qualité du cadre de vie et leur besoin d'expression. Les résultats seront connus au 1^{er} trimestre 2012.

Parallèlement, les enquêtes spécifiques « nouveaux entrants », « post réhabilitation », « nouvelle résidence » et « locataires sortants » se sont poursuivies en 2011.

Des modalités d'exploitation et de restitution des résultats de ces enquêtes ont été précisément définies avec comme objectifs de :

- permettre aux agents de proximité de s'approprier les résultats des enquêtes et d'en compléter l'analyse par leurs propres observations,
- définir des propositions d'axes de progrès,
- identifier les résidences prioritaires pour mettre en œuvre un plan d'actions de progrès.

S LE SOUTIEN À LA DYNAMIQUE DES QUARTIERS



Les commerces et locaux d'activités

Avec plus de 350 commerces et locaux d'activités dans les villes d'Argenteuil, de Bezons et de Montigny, AB-Habitat participe au dynamisme économique du territoire.

L'Office y poursuit plusieurs objectifs :

- jouer pleinement son rôle d'acteur de proximité en favorisant la création de lieux de vie et d'activité dans les quartiers,
- acquérir des murs dans des emplacements stratégiques,
- maîtriser les activités qui s'installent pour garantir une offre diversifiée,
- sélectionner des installations qualitatives, pour répondre aux attentes des habitants.

En 2011, 64 baux ont été signés (créations, renouvellements ou cessions). 7 coques commerciales stratégiques ont été acquises

(4 à Argenteuil et 3 à Bezons), pour un montant total de 2 millions d'euros.

Après les travaux d'aménagement d'usage, 3 commerces de proximité ont été inaugurés dans l'année à Argenteuil :

- une fromagerie-crèmerie (centre-ville),
- un restaurant lounge (centre-ville),
- une boulangerie (Orgemont).

À Bezons, les travaux se poursuivent avant l'ouverture en 2012 d'un cabinet dentaire de 250 m², place des Tournesols.

Dans le même temps, 8 locaux en rez-de-chaussée ont été rénovés puis mis à disposition d'associations locales. 6 TPE se sont également installées dans les locaux de la Zone Franche Urbaine située au Val d'Argent.



Les copropriétés et parkings

AB-Habitat gère 32 copropriétés en qualité de syndic. En 2011, 3 nouvelles copropriétés correspondant à 373 lots ont été prises en gestion, portant ainsi le nombre de logements gérés à 260. AB-Habitat est également propriétaire de 800 emplacements de stationnement situés dans 41 copropriétés, essentiellement à Argenteuil (Val d'Argent Nord et Sud).

Les emplacements de stationnement

AB-Habitat est propriétaire de 58 487 emplacements de stationnement, dont 3 734 parkings et 1 753 boxes ou garages. L'Office poursuit son **objectif de sécurisation et de rénovation de ses stationnements**. Grâce aux mesures de réfection déjà mises en œuvre, le taux de vacance des parkings aériens est progressivement réduit.

Nature du stationnement	Nombre	Taux de vacance 2010	Taux de vacance 2011
Parkings aériens et souterrains	3 734	42,95 %	37,84 %
Boxes et garages	1 753	14,71 %	15,88 %

Avec la volonté de préserver le pouvoir d'achat des locataires et pour permettre au plus grand nombre de bénéficier d'un emplacement de parking, le Conseil d'Administration a voté, fin 2011, **l'harmonisation à la baisse des tarifs de stationnement**.

Les prix passent ainsi :

- de 50 euros mensuels en moyenne à 35 euros pour un parking souterrain,
- de 17,50 euros mensuels en moyenne à 10 euros pour un parking aérien.

La concertation locale

Pour impliquer les locataires et leurs représentants dans la vie de leur quartier, AB-Habitat développe une politique participative active.

Les personnels de proximité rencontrent au moins deux fois par an les 4 conseils de concertation locale (CCL) présents sur le territoire. Ces derniers sont associés à la définition des programmes d'entretien.

Cette organisation est renforcée par des réunions annuelles de proximité avec les locataires. **7 ont eu lieu en 2011** dans les différentes cités d'Argenteuil et de Bezons. Elles ont pour objectifs :

- d'offrir aux locataires un canal supplémentaire de communication pour faire connaître leurs attentes,
- de transmettre aux locataires des informations et des clés de compréhension concernant la gestion et l'animation de leur cadre de vie,
- de mettre en place les conditions d'un dialogue constructif entre les locataires et les équipes de l'Office.



4

RESSOURCES HUMAINES ET FONCTIONS SUPPORT

L'ACTION EN 2011 ? C'est prendre pleinement en compte dans notre approche les ressources humaines et les dimensions environnementale, sociale et économique de notre métier de bailleur social. C'est relayer, faciliter, soutenir les projets et les actions de l'Office, en mobilisant la ressource adéquate.

E DES ÉQUIPES NGAGÉES



Les effectifs

Au 31 décembre 2011, l'effectif total de l'Office s'élève à 297 collaborateurs, contre 284 fin 2010 et 276 fin 2009, soit une augmentation de 4,5 %. L'organisme poursuit ainsi la nécessaire adaptation de la taille des équipes afin d'accomplir la feuille de route qui lui a été assignée par le Conseil d'Administration.

L'organisme a embauché 30 collaborateurs en CDI, 4 collaborateurs en CDD et 19 travailleurs saisonniers en 2011, créations de postes et remplacements des départs confondus.

Sur ces 297 collaborateurs, 162 sont agents de la fonction publique territoriale et 135 sont sous contrat de droit privé. 65 % des collaborateurs sont des hommes et 35 % des femmes (soit une population féminine en léger recul, la répartition en 2010 étant respectivement de 62,2 % et 37,8 %).

AB-Habitat a eu également recours au travail intérimaire. 19 contrats d'intérim ont été conclus par AB-Habitat en 2011, pour un volume de 610,5 jours travaillés.

Enfin, en 2011, AB-Habitat contribue largement à la formation des jeunes sur le bassin d'emploi : 53 personnes ont été accueillies lors de stages supérieurs à une semaine :

- 32 stagiaires en CAP de gardiens d'immeuble,
- 4 stagiaires universitaires,
- 10 stagiaires en bac professionnel,
- 7 stagiaires en stage « découverte » (niveau 3^{ème}).

AB-Habitat emploie **6,17 % de travailleurs reconnus handicapés** (l'obligation légale étant d'un minimum de 6 %).

En 2011, l'Office a favorisé le maintien dans l'emploi des travailleurs en situation de handicap en adaptant les postes de travail des agents concernés, après une étude conduite par un ergonome externe.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AU 31/12/2011 PAR SEXE ET PAR NIVEAU DE QUALIFICATION, STATUTS CONFONDUS

Catégorie / Niveau	F	H	TOTAL
Apprenti	3	-	3
Catégorie C / C1	46	151	197
Catégorie B / C2	36	16	52
Catégorie A / C3	16	19	35
Catégorie A / C4	4	6	10
TOTAL	105	192	297

La masse salariale

En 2011, la masse salariale brute annuelle s'élève à **8 268 800 euros**. Le salaire annuel brut moyen est de 28 555 euros. Chez AB-Habitat, le rapport entre la rémunération moyenne des cadres et la rémunération moyenne des ouvriers/employés, tous statuts confondus, est de 2,04.

Le coût global de la masse salariale s'élève à 11 662 000 euros*, ce qui représente en moyenne 1 060 euros par logement pour l'année.

* DADS 2011 – Rubrique frais de Personnel

La formation

La formation des collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle est un enjeu fort pour AB-Habitat. En 2011, l'organisme a consacré 297 999 euros à la formation continue, soit 3,56 % de sa masse salariale. 203 personnes ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année. L'ensemble des actions de formation a représenté **4 357 heures de formation**.

Enfin, **115 collaborateurs, soit 38,9 % de l'effectif** d'AB-Habitat, ont suivi un stage de formation à la sécurité (dont 23 un stage de formation au secourisme).

Deux salariés étaient en apprentissage chez AB-Habitat en 2011 et un en contrat de professionnalisation (contrats conclu en 2010).

Les relations sociales

En 2011, les instances représentatives du personnel fonctionnaient sous le régime de la fonction publique territoriale. Le décret n° 2011-636 portant sur les dispositions relatives aux personnels des offices publics de l'habitat est paru le 8 juin 2011.

Des élections ont donc été organisées, conformément au décret, en novembre 2011 au sein d'AB-Habitat, afin de doter **l'organisme d'un comité d'entreprise et de délégués du personnel**.

Ces élections ont été marquées par une forte participation (79,36 %), et par l'élection de deux listes : une liste CGT à 55 % des voix et une liste FSU à 45 % des voix.

Au cours de l'année ont eu lieu trois réunions du comité technique paritaire, une réunion d'installation du Comité d'entreprise et une réunion d'installation des délégués du personnel. Par ailleurs, le CHSCT s'est réuni cinq fois au cours de l'année. Les différentes négociations ont également donné lieu à cinq réunions avec le délégué syndical.

S DES SERVICES, RELAIS DU TERRAIN



La communication, un outil pour comprendre

Outre la communication interne et institutionnelle, le service communication accompagne l'Office dans sa volonté de dialogue avec ses locataires ou avec ses équipes internes. **Le journal Bonjour**, édité à 12 000 exemplaires, ou **la lettre « Quoi de neuf ? »**, créée pour informer les locataires pendant les travaux de réhabilitations, illustrent cette ambition.

Le service communication a également mis place en 2011 une lettre de communication interne appelée « LE FIL », diffusée mensuellement aux agents.

Pour soutenir le travail quotidien des équipes de proximité, AB-Habitat élabore annuellement

un **plan de communication événementielle**, en concertation avec les villes d'Argenteuil et de Bezons. L'objectif est de créer des moments conviviaux tout au long de l'année, afin de renforcer les liens entre les locataires et créer les conditions d'une bonne entente.

En 2011, l'Office a organisé ou participé à plus de 37 événements, dont 7 réunions publiques liées aux opérations de travaux, 3 poses de première pierre et 10 inaugurations : goûter familial pour l'ouverture d'une aire de jeux, organisation d'un concours de balcons fleuris ou encore plantations de fleurs avec les enfants... autant d'éléments qui contribuent à tisser et renforcer le lien social.



Les moyens généraux, un support pour l'action

Depuis plusieurs années, l'accent est mis sur la rationalisation des équipements mis à disposition des collaborateurs de l'Office. Le budget des moyens généraux est resté stable en fonctionnement en 2011 (environ 500 000 euros).

Consommer au meilleur coût, négocier les contrats, réduire les dépenses inutiles tout en offrant un service de qualités. Tels sont les principaux objectifs poursuivis par le service.

L'année 2011 a été marquée par l'étude et la passation d'un marché pour le renouvellement de la flotte de véhicules ainsi que par le pilotage de la mise en œuvre de la plate-forme d'appels d'urgence.

Le Concours Cités Fleuries

Pour la 2^{ème} année consécutive, le concours Cités Fleuries récompense les locataires qui participent à l'embellissement et au fleurissement des balcons, terrasses et jardins de leur résidence.

Durant l'été, un jury bénévole élit les plus belles réalisations dans plusieurs catégories. Tous les participants sont primés pour leur contribution à rendre les cités d'Argenteuil et de Bezons accueillantes et fleuries.

- *Plus de 20 cités participantes, le double d'inscrits par rapport à la 1^{ère} édition.*
- *Dotation de 3 000 euros pour des prix (ouvrages, plantes, bons cadeaux).*



LES MARCHÉS ET LES FINANCES

L'ACTION EN 2011 ? C'est la mise en œuvre de plusieurs analyses fines, notamment sur les simulations financières de nos opérations de maîtrise d'ouvrage. Notre action est au cœur du plan stratégique du patrimoine.



Le pôle Marchés

Le Service Marchés veille à la sécurité juridique des achats réalisés par AB-Habitat. Il définit les règles internes qui relèvent de la responsabilité des acheteurs publics, apporte son expertise pour la passation et l'exécution des marchés et pilote directement les procédures d'achat nécessitant la publication d'un avis d'appel public à la concurrence.

En 2011, AB-Habitat a choisi de mettre rapidement en œuvre la loi du 19 mai 2011 qui permet aux OPH de se soumettre aux dispositions de l'ordonnance du 6 juin 2005, et non plus au Code des Marchés Publics.

Ces nouvelles dispositions réglementaires ont permis à l'Office d'alléger ses procédures d'achat et de gagner en efficience. Le nouveau référentiel interne, adopté lors du Conseil d'Administration du 13 septembre, définit notamment les seuils intermédiaires applicables sous le seuil des procédures formalisées, qui ont été sensiblement augmentés.

En corrélation avec les développements et investissements engagés par les autres services d'AB-Habitat, le Service Marchés a connu une hausse sensible de son activité en 2011 : **le nombre de marchés notifiés passe ainsi de 68 à 86** (+ 26 %), pour un volume de plus de 25,3 millions d'euros (contre 19 millions d'euros en 2010).

LES COMMISSIONS D'APPELS D'OFFRES	2009	2010	2011
Nombre	11	12	14
Nombre de marchés attribués	8	14	15

LES JURYS DE CONCOURS + JURYS DE MAÎTRISE D'ŒUVRE	2009	2010	2011
Nombre	8	5	11
Nombre de marchés attribués	2	2	6

LES COMMISSIONS AD HOC	2009	2010	2011
Nombre	17	20	25
Nombre de marchés attribués	29	50	56

LES MARCHÉS	2009	2010	2011
Nombre de marchés notifiés	52	68	86
Montant total H.T. des marchés à prix forfaitaire notifiés	7,21 M€	18,92 M€	25,38 M€

Le pôle Finances

La forte progression de l'activité a entraîné **une forte augmentation des traitements financiers.**

Au total, ce sont plus de 30 000 titres de recettes, bons de commande, bons ou factures de fournisseurs qui ont été traités en 2011 (contre 27 000 en 2010).

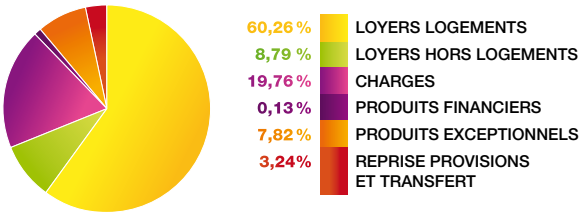
Les recettes totales nettes pour l'année 2011 s'élèvent à 146 706 k€, dont 76 162 k€ en fonctionnement et 70 544 k€ en investissement (opérations maîtrise d'ouvrage).

Les dépenses totales nettes pour l'année 2011 s'élèvent à 135 513 k€, dont 71 331 k€ en fonctionnement et 64 182 k€ en investissement (opérations maîtrise d'ouvrage).

Les deux secteurs font l'objet d'analyses détaillées dans le compte administratif 2011.

Recettes de fonctionnement

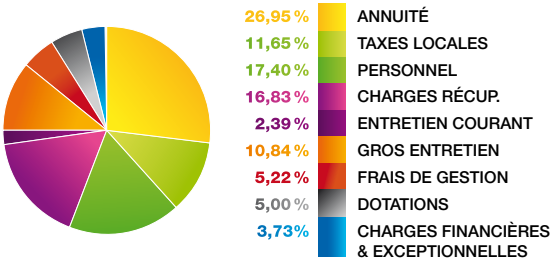
Les loyers des logements s'élèvent à 45 461 k€ et les charges facturées à 14 909 k€.



Dépenses de fonctionnement

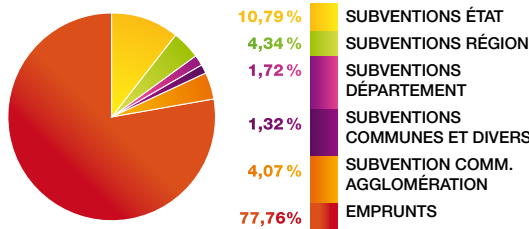
Les postes majeurs de dépenses sont la charge de la dette avec 19 221 k€ et les charges récupérables avec 12 006 k€.

La charge de la dette est constatée à hauteur de 37 % des loyers (36 % en 2010).



Recettes directes de maîtrise d'ouvrage (investissements)

Ces recettes ont principalement concerné les subventions de l'État (7 615 k€), du Département (1 213 k€), de la Région (3 059 k€), de la Communauté d'Agglomération (2 870 k€), des communes (680 k€) et divers (252 k€), ainsi que les emprunts (total de 54 855 k€).

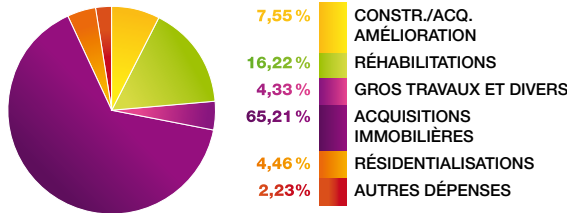


Dépenses directes de maîtrise d'ouvrage (investissements)

En acquisitions foncières, les dépenses ont principalement concerné les VEFA : J. Jaurès (7 362 k€), Carré des Aubépines (2 446 k€), Henri Grouès (8 877 k€), les Figuiers Blancs (3 588 k€), Chanconnet (4 324 k€) et Camille Doncieux (4 677 k€), ainsi que les acquisitions « Cité Jardin du Marais » (5 208 k€).

Elles concernent les travaux de construction neuve et d'acquisition-amélioration avec R. et L. Aubrac (3 036 k€), les travaux de réhabilitation avec principalement la Haie Normande (4 236 k€) et Balmont (3 357 k€), ainsi que les travaux de résidentialisation dont les cités Braque (1 011 k€) et Victor Hugo (664 k€).

Les programmes de gros travaux se sont élevés à 2 687 k€.



R

LES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS

Structure

Provision pour Gros Entretien / Nombre de logements gérés (7 373 k€ / 11 054 logts = 0,67)

Ce ratio se fonde sur la Provision pour Gros Entretien, auparavant intitulée Provision pour Grosses Réparations. Elle est calculée sur la base d'une programmation pluriannuelle de travaux sur 2 ans. L'année 2011 constate un maintien de la provision, à hauteur de l'année 2010.



COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 362 / logt (médiane)
- Indice pour ABH pour 2010 : 657 € / logt
- Indice pour ABH pour 2011 : 667 € / logt

Rentabilité

Autofinancement de l'exploitation courante / Loyers (5 311 k€ / 52 110 k€ = 10,19 %)

L'autofinancement de l'exploitation courante reste important sur l'année 2011 (10,19 % des loyers), en diminution par rapport à l'année 2010 (16,27 %) en raison de l'évolution du résultat de l'exercice.



COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 11,1 %
- Indice pour ABH pour 2010 : 16,27 %
- Indice pour ABH pour 2011 : 10,19 %

Trésorerie

Trésorerie nette / Dépenses mensuelles moyennes (27 975 k€ / 131 027 k€ * 12 mois = 2,56)

Ce ratio permet d'apprécier la solvabilité à court terme de l'Office et d'évaluer le nombre de mois pendant lesquels il peut faire face à ses dépenses (2,5 mois à fin 2011).



COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 3,8
- Indice pour ABH pour 2010 : 3,39
- Indice pour ABH pour 2011 : 2,56

Gestion

Taxe foncière / Nombre de logements gérés (6 844 k€ / 11 054 logts = 0,62)

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

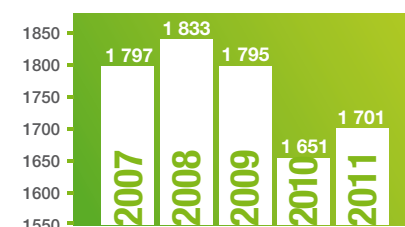


COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 416 € / logt
- Indice pour ABH pour 2010 : 548 € / logt
- Indice pour ABH pour 2011 : 619 € / logt

Annuité totale / Nombre de logements + foyers (19 327 k€ / 11 360 logts = 1 701 €)

Ce ratio est lié à l'évolution du taux du Livret A. Il s'était amélioré en 2010 en raison du maintien à un faible niveau du taux du livret A sur la période précédant les échéances de 2010 (rappel : taux à 1,25 % à fin 2009) avant de remonter à 1,75 % au 1^{er} août 2010.



COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 1 354 € / logt
- Indice pour ABH pour 2010 : 1 652 € / logt
- Indice pour ABH pour 2011 : 1 701 € / logt

Taux de vacance de plus de trois mois (296 logts / 11 054 logts = 2,68 %)

Ce ratio s'améliore compte tenu de la relocation des 59 logements sur Gabriel Péri à Argenteuil. Il comprend les vacances liées aux démolitions des projets ANRU à Argenteuil (Haie Normande) et à Bezons (Carasso et Jaurès).



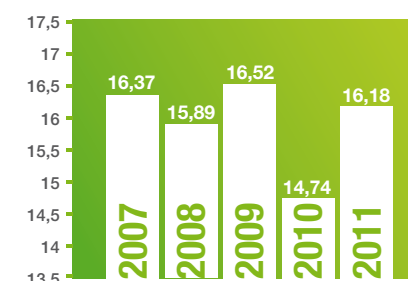
COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 2,7 %
- Indice pour ABH pour 2010 : 3,06 %
- Indice pour ABH pour 2011 : 2,68 %

Créances locataires / Loyers et charges récupérées (10 852 k€ / 67 061 k€ = 16,18 %)

Ce ratio concerne un montant de créances à un instant T, le montant arrêté est par nature sujet à des variations prononcées d'un jour sur l'autre.

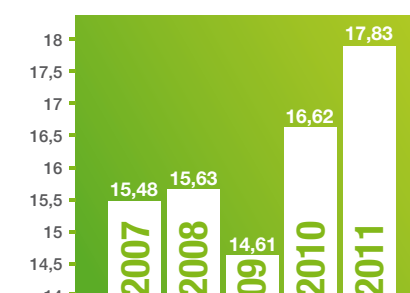
Au 31 décembre 2011, le montant des créances est en hausse par rapport à la situation à fin 2010.



Frais de personnel / Loyers (9 290 k€ / 52 110 k€ = 17,83 %)

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

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



COMPARATIF

- Indice au niveau national pour 2010 : 18,1 %
- Indice pour ABH pour 2010 : 16,6 %
- Indice pour ABH pour 2011 : 17,8 %

Taux de récupération des charges locatives (14 951 k€ / 15 891 k€ = 94,08 %)

Les différentes années montrent un bon taux de récupération.

