



**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2018**

www.ab-habitat.fr



AB.Habitat
Coopérative HLM

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION
Salah Lounici
DIRECTEUR DE LA RÉDACTION
Mathieu Rouault
PILOTAGE ET COORDINATION
Isabelle Dubois
RÉDACTION
Service communication
SECRÉTARIAT DE RÉDACTION
Morgane Lombard
CRÉATION GRAPHIQUE ET MAQUETTE
Corlet Com
ILLUSTRATIONS
Patrice Vaidie
CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES
AB-Habitat, Anthony Voisin,
Lansy Siessie limagerie.fr
IMPRESSION
Corlet Numeric
TIRAGE
300 exemplaires

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

© AB-Habitat, juin 2019

VISUEL DE COUVERTURE
Projet d'immeuble AB-Habitat,
Cœur de ville de Bezons, architecte (voir p.7)

pages 1 - 5

- ▶ Le mot du Président
- ▶ Le Conseil d'administration & le Comité de direction
- ▶ Le mot du Directeur général
- ▶ Chiffres clés 2018 & événements marquants

pages 6 - 11

DÉVELOPPER

- ▶ Acquérir & construire
- ▶ Entretien & réhabiliter

pages 12 - 17

LOGER

- ▶ Entretien & sécuriser
- ▶ Informer & dialoguer

pages 18 - 23

ACCOMPAGNER

- ▶ Attribuer des logements & accompagner la mobilité
- ▶ Favoriser le bien-vivre ensemble

pages 24 - 29

SOUTENIR

- ▶ Accompagner les collaborateurs & communiquer
- ▶ Assurer, acheter & préserver la qualité

▶ Encart central

PLAN DU PATRIMOINE

& RÉSULTATS

FINANCIERS

LE MOT DU PRÉSIDENT



LE MODÈLE DU LOGEMENT SOCIAL FRANÇAIS MIS À L'ÉPREUVE

Les organismes de logement social vont se retrouver en très grandes difficultés pour assurer leur développement et l'entretien de leur patrimoine en raison de la loi Elan qui a suscité beaucoup de réserves. Les organismes HLM logent plus de 11 millions de personnes et **AB-Habitat permet à près de 30 000 personnes de disposer d'un habitat digne, sûr et confortable.**

Le rapport annuel de la Fondation Abbé Pierre alerte chaque année sur le mal logement comme facteur important d'exclusion. Ce rapport rappelle également que 80% de la population française est aujourd'hui éligible à un logement social ou intermédiaire. Alors, OUI, nous pouvons l'affirmer, défendre le logement social, c'est penser à l'avenir de toutes celles et ceux qui un jour pourraient en avoir besoin et apporter de la stabilité aux familles qui souffrent de la précarité.

Pourquoi alors, le Président de République veut-il mettre à mal ce modèle qui loge 1/6^e de la population française avec la mise en place de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité), l'augmentation de la TVA sur la construction, la réduction de l'aide à la pierre, le regroupement forcé des organismes Hlm... ? **La perte financière annuelle qui en résulte pour AB-Habitat s'évalue autour de 5 à 6 millions d'euros qui peuvent se traduire par une baisse de l'entretien des résidences ou encore une diminution importante de la construction.**

L'ensemble de ces mesures est catastrophique pour le secteur et nous avons décidé de nous battre parce que nous contribuons au bien-être des français. AB-Habitat s'y emploie au quotidien.

Dominique Lesparre - Président d'AB-Habitat

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

M. Dominique LESPARRE

▶ Collectivités et leurs groupements

M. George MOTHRON
(Ville d'Argenteuil)
Mme Florelle PRIO
(Ville de Bezons)

▶ Bailleurs sociaux

M. Frédéric RAGUENEAU
(Les Habitations populaires)
Mme Delphine VALENTIN
(Coopimmo)

▶ Partenaires socio-économiques

M. Jean-Albert AMOROS
(Action logement)
M. Nicolas BOUGEARD
Mme Chantal COLIN
M. Philippe DOUCET
Mme Geneviève DUBOURG
M. Christophe FORGET
(Caisse d'Épargne IDF)
M. Georges FRESNEAU
M. Vincent LOURIER
(Fédération Nationale des Coopératives HLM)
Mme Nadia METREF
M. Christian OURMIÈRES
Mme Christine ROBION

▶ Locataires

M. Marcel CARLIER
M. Daniel HOMMEAU

▶ Voix consultatives

Deux représentants des salariés, membres du CSE
M. Daniel BLANC
Mme Cécile SELLIER

▶ Censeurs

M. Mohand GHILAS
M. Renée KARCHER
M. Michel TETART
M. Jean-Yves VAYSSIERES

4 SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET 42 DÉLIBÉRATIONS POUR L'ANNÉE 2018

2



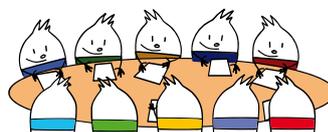
VINCENT LOURIER

Directeur de la Fédération des Coopératives HLM

« Je suis fier, en tant que Directeur de la Fédération des Coopératives, qu'un organisme comme AB-Habitat avec son histoire et ses valeurs déjà anciennes ait rejoint notre mouvement.

AB-Habitat avec un patrimoine de près de 12 000 logements, en location et en accession sociale, fait partie du peloton de tête du mouvement coopératif.

Il sera moteur pour nous dans la mise en place du fait Coopératif et permettra de créer une relation plus directe avec les locataires en redonnant du sens à cette forme de coopération ».



LE COMITÉ DE DIRECTION

Directeur général

M. Salah LOUNICI

Secrétaire général et directeur juridique

M. Brahim TERKI

Directeur du développement et de l'accession sociale

M. Patrick CODELUPPI

Directrice administrative et financière

Mme Carine FEKAM

Directrice de la proximité et des politiques sociales

Mme Pélagie N'GUESSAN

Directeur du patrimoine et de la maintenance

M. Patrick PETRA

Directrice des ressources humaines et des services supports

Mme Cécile RODRIGUES

Chef de cabinet du Président

M. Mackendie TOUPOUSSANT

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

NOUVELLE ORGANISATION ET PERSPECTIVES DE DÉVELOPPEMENT



L'année 2018 a été particulièrement marquante pour les organismes HLM et pour notre Coopérative. Les mutations profondes que vit le secteur depuis un an et qui vont se poursuivre imposent aux organismes de logement social d'être attentifs et de se repenser face à ces évolutions lourdes. Les discussions sur les regroupements et les mutualisations, la baisse des APL, la politique de réduction des loyers, les nouvelles modalités de financement des HLM imposées par les pouvoirs publics, illustrent, à titre d'exemple, ces enjeux.

Nous concernant, les conclusions des rapports ANCOLS (Agence nationale de contrôle du logement social) et DIS (Dossier individuel de situation) de 2016, nous confortent dans nos actions pour améliorer le fonctionnement d'AB-Habitat et pérenniser son avenir.

La réorganisation, tant structurelle que fonctionnelle, que j'ai souhaité mener pour notre Coopérative répond à ces enjeux. L'objectif ? Mieux répondre aux défis économiques, sociaux et sociétaux dans l'intérêt des locataires et des collaborateurs de notre organisme, aujourd'hui et demain. Mais pour garder notre indépendance, il faut nous **développer et anticiper**. Le seuil fixé par la loi ELAN est de 12 000 logements aujourd'hui mais demain ? C'est pourquoi, en accord avec le Conseil d'administration, je ne m'interdis pas de trouver des solutions de développement en dehors de nos territoires historiques d'Argenteuil et Bezons et de réfléchir à des partenariats préservant toujours l'indépendance, les finances et les valeurs de notre Coopérative.

Pour relever ces défis, nos collaborateurs sont la clé de voûte de la réussite et 2018 a été une année riche en dispositifs novateurs qui s'appliquent ou se poursuivent en ce début d'année 2019 : extranet client, renégociation de l'ensemble de nos prêts immobiliers à long terme, évolution de l'organisation, groupe de travail « proximité », séminaire des managers, mise en place du Conseil social et économique (CSE), négociation d'accords collectifs sur le télétravail, le droit à la déconnexion...

Nous avons la chance d'appartenir à **un mouvement coopératif** qui fait notre force et, en 2019, nous allons revivifier le sociétariat au sein de notre organisme. Les valeurs portées par le mouvement, de proximité, de solidarité, de démocratie, de transparence et de responsabilité... nous permettront de cultiver notre différence au service de nos locataires et du bien collectif.

«Diriger, c'est se dévouer à une idée, à un rêve, à une vision de ce qui peut advenir.»

Benazir Bhutto,
Les Architectes de la paix, 2000.

Salah Lounici - Directeur général d'AB-Habitat

CHIFFRES CLÉS 2018

▶ **11 200** logements
• 200 logements en foyers
• 290 logements acquis
au Cœur de ville de Bezons

▶ **9 465**
demandeurs de
logements enregistrés
(7 276 à Argenteuil &
2 189 à Bezons)

▶ **46 ans** est l'âge
moyen du parc de logements
d'AB-Habitat contre 37 ans
en Île-de-France

▶ **78 M€** de CA

▶ **262** collaborateurs

▶ **2** communes

1 département

2 intercommunalités

4 agences de proximité

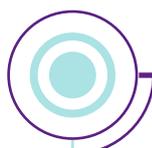
▶ **322** logements
réhabilités dans
4 résidences et 176 en
cours (livrés en juin 2019)

▶ **1 058** logements
dans 7 résidences en
construction ou en cours
d'étude



PETITS JARDINIERS

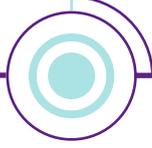
Près de 140 enfants ont participé les **16 et 30 mai** aux ateliers Petits jardiniers, animés par une quinzaine de gardiens volontaires et d'employés de la Brigade. Depuis 8 ans, les enfants des locataires participent ainsi chaque année au fleurissement des espaces verts, parfois avec la participation des amicales de locataires.



UNIS-CITRI

De novembre 2017
à juin 2018,

16 jeunes volontaires en service civique ont initié les locataires de la cité Joliot-Curie à Orgemont, à partir de novembre, et de 3 résidences de Bezons, à partir de mars, au tri et à la réduction des déchets.



CŒUR DE VILLE

Signature en **juin 2018** de l'acquisition de 290 logements auprès de Cogedim Île-de-France, sur l'opération immobilière « Cœur de Ville », située à proximité de la ligne 2 du tramway à Bezons.



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

60 ANS DE LA CITÉ JOLIOT-CURIE

Samedi 29 septembre se déroulait le 60^e anniversaire de la cité Joliot-Curie. Journée festive avec au programme : témoignages de locataires et verre de l'amitié à l'agence de proximité, animations photos et ateliers coloriages sur le stand AB-Habitat au sein du parc Joliot-Curie.

FORM' ACTIONS AVEC LES PETITS DÉBROUILLARDS

AB-Habitat et sa Fabrique Solidaire, en partenariat avec l'association Les Petits Débrouillards, ont organisé en **décembre** des Form'actions de 4 demi-journées à destination des locataires volontaires pour leur apprendre, autour d'expériences scientifiques, le métier d'animateur.

DÉCISION DE DÉMOLIR LA CITÉ 33 CHÂTEAU

Achetée en 2017 par AB-Habitat dans le cadre de son engagement contre l'habitat indigne, la cité de 108 logements et 7 commerces a été jugée trop dégradée pour être réhabilitée. La décision de reloger les locataires puis de la démolir et de requalifier ce secteur par un projet de construction neuve a été validée **en décembre 2018** par la Coopérative, l'État et la ville d'Argenteuil.

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

Dernier Conseil de concertation locative (CCL) de l'année en **décembre 2018** avec une cinquantaine de locataires. Au sommaire de la réunion : la présentation du contexte national du logement social puis les élections des représentants des locataires au Conseil d'administration et le prévisionnel 2019 dans le cadre de la programmation des travaux.



EN

CHIFFRES

6 M€

CONSACRÉS À LA
RÉHABILITATION DE

322

LOGEMENTS

55

LOGEMENTS



EN ACCESSION SOCIALE
EN CHANTIER À LIVRER
EN 2019



1

DÉVELOPPER

Depuis presque cent ans, AB-Habitat n'a cessé de se développer par la construction de résidences comportant plusieurs dizaines voire, parfois, centaines de logements à Argenteuil et Bezons.

Ces dernières années, les réhabilitations du patrimoine ancien (70% du parc a été construit avant 1975) ont accompagné la construction de résidences à plus petite échelle.

En 2018, un ambitieux programme de construction débute à Bezons renouant avec les grands chantiers des années 1960-70. Dans le même temps, de nouvelles pratiques s'installent durablement : construction de résidences en accession sociale à la propriété, achat de logements à des promoteurs dans le cadre de VEFA et prospection hors du territoire historique.

ACQUÉRIR & CONSTRUIRE

Perspective du projet Cœur de ville de Bezons



LE DÉVELOPPEMENT PAR L'ACQUISITION : LE CŒUR DE VILLE DE BEZONS, COLLECTIF D'ARCHITECTES COORDONNÉ PAR L'ARCHITECTE-URBANISTE MAKAN RAFATDJOU

Le projet cœur de ville de Bezons - ZAC aménagée par la SADEV 94 de 23 bâtiments, 20 000 m² de commerces et cinémas avec un parc de 4,6 ha - changera la physionomie de la ville dans la continuité de l'arrivée du tramway et de la refonte du quartier Bords de Seine.

AB-Habitat y est le seul organisme de logement social : déjà présente au centre-ville de Bezons avec plusieurs résidences, la Coopérative a acquis auprès d'Altarea Cogedim **290 logements**, répartis entre 3 nouvelles résidences qui voisineront avec 4 résidences privées de 430 logements.

Début des travaux



juin 2018

Livraison des locaux d'activité



mi 2020

Livraison des logements



fin 2020

LES AUTRES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT

La loi Elan impose à AB-Habitat de se développer par tous les moyens. L'achat de foncier, notamment dans le secteur de la porte Saint-Germain à Argenteuil, s'est poursuivi en 2018 mais ne débouchera sur des constructions qu'à moyenne échéance.

Des opérations de démolition/reconstruction sont en cours ou programmées : **en 2018, a été démoli l'ancien siège de la coopérative, à Argenteuil.** 55 logements en accession sociale seront construits sur le site. En 2018, a été prise la décision, en concertation avec la ville d'Argenteuil, de démolir le 33 Château, trop dégradé. Racheté en 2017, sa démolition est prévue en 2020 après relogement de la centaine de locataires. Des logements sociaux en locatif et en accession sociale seront ensuite réalisés sur le site.

Des prospections ont débuté en 2018 en direction des communes des environs, des aménageurs et des promoteurs afin de positionner AB-Habitat sur des opérations de construction.

Des études prospectives ont débuté en 2018 pour d'éventuels regroupements avec des organismes HLM franciliens au moyen d'une Société Anonyme de Coordination (les SAC créées par la loi Elan).



JÉRÔME GARDON

Directeur Construction Adjoint
Altarea cogedim IDF Grandes Affaires

« Cœur de Ville à Bezons est aujourd'hui un des plus gros chantiers d'Île-de-France. Altarea-Cogedim y réalise un lieu de vie agréable pour tous, avec logements, commerces, restaurants et cinémas ».

Sur les 728 logements, 40% sont des logements sociaux, dont AB-Habitat aura la gestion.

« 800 ouvriers en pointe, dont des Bezonnais en voie d'insertion, travailleront à ce vaste projet ».



Résidence de Mathilde à Bezons

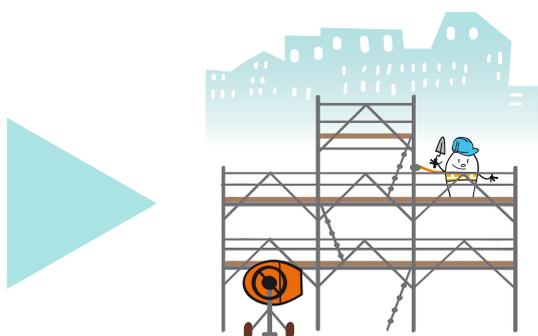
LES PROGRAMMES EN ACCESSION SOCIALE

Devenue Coopérative HLM en 2016, AB-Habitat a désormais au cœur de son métier, sous la marque Seine Accession, l'accession sociale à la propriété qui offre à ses locataires la possibilité d'accéder sans risque à la propriété à des prix attractifs.

55 logements sont en construction dans 3 programmes à Bezons : **La Résidence de Mathilde** (25 logements), **Villa Vaillant version zen** (16 logements) et **Le Hameau fleuri** (14 maisons individuelles):



Un projet novateur d'habitat participatif de 11 logements est en cours à **Courdimanche** dans le Val-d'Oise. Les futurs accédants à la propriété y ont la possibilité de demander des aménagements particuliers aux plans de l'architecte.



NAWAL SMATI

Responsable de programmes
Direction du développement
et de l'Accession sociale

« En 2018, j'ai beaucoup travaillé sur des opérations d'accession sociale car c'est ce que nous avons le plus développé mais je suis également impliquée sur du locatif en VEFA (Vente en l'état futur d'achèvement), à Bezons, avec Cogedim ou Emerige et aussi, avec **LinkCity, à Bezons, sur un projet innovant de locatif intergénérationnel de 80 logements avec résidence étudiante, crèche et cabinet médical** ».

ENTRETIEN & RÉHABILITER



Résidence Roger Masson, à Bezons

LES RÉHABILITATIONS

La Coopérative a poursuivi en 2018 les réhabilitations de son patrimoine ancien afin de rénover et remettre aux normes les façades (isolation thermique par l'extérieur, huisseries...) et les parties communes et d'intervenir dans les logements sur les pièces humides (remplacements des faïences, sanitaires et, si besoin, VMC, électricité, désamiantage...).

Quatre chantiers (322 Lgts), entamés en 2017, ont été livrés en 2018 pour un total de 5 905K€.

- ▶ **Bezons : Roger Masson** (234 Lgts : 3 754 K€)
- ▶ **Argenteuil : Henri Dunant – Pierre Joly** (76 Lgts : 1 850 K€)
- ▶ **16 rue de Diane** (5 Lgts : 206 K€)
- ▶ **Kléber** (7 Lgts : 275 K€)

Un cinquième chantier, Bellevue à **Argenteuil** (176 Lgts : 5 810 K€), lancé en 2017, sera terminé au 1^{er} semestre 2019.

Les **résidentialisations**, qui accompagnent parfois les réhabilitations ou se font indépendamment, visent à l'amélioration des espaces extérieurs : clôtures, espaces verts, contrôles d'accès, cheminements piétons, parkings... Elles ont modifié ces dernières années la physionomie du patrimoine.

Six résidences (313 Lgts) ont été concernées en 2018 pour un investissement de 520 K€. Les chantiers livrés en 2018 sont, à **Argenteuil** : **Kléber** (7 Lgts) en plus de la réhabilitation, **Victor Hugo** (12 Lgts) et **Gainsbourg** (20 Lgts). À **Bezons**, des résidentialisations démarrées en 2018 sont encore en cours : **Colonel Fabien** (126 Lgts) et **Claude Bernard** (76 Lgts). **Trois réunions** de concertation locative se sont tenues en 2018 en prévision d'appels d'offres travaux au 1^{er} ou 2^e trimestre 2019 : **Auguste Renoir** à **Bezons** (117 Lgts : 3 800 K€) et, à **Argenteuil**, **5-8 Hôtel Dieu** (93 Lgts : 3 670K€), **Cité Jardins du Marais** (37 Lgts occupés : 1 236 K€) et **Notre-Dame** (100 Lgts : 1 841 K€).

Trois études ont également été lancées en prévision d'appels d'offres travaux au 3^e et 4^e trimestre 2019 : **Auguste Delaune** (**Bezons**, 159 Lgts : 4 661 K€), **Roussillon** (**Argenteuil**, 173 Lgts : 4 643 K€) et **Champagne** (**Argenteuil**, 379 Lgts : 12 131 K€).

Les « **réhabilitations douces** », qui consistent à rénover entièrement un appartement, vont reprendre en 2019 après avoir revu les coûts à la baisse. En 2019, 14 logements à **Joliot-Curie** Argenteuil et 4 à **Champagne** feront l'objet d'une réhabilitation douce.

En 2019, le programme des réhabilitations sera beaucoup plus conséquent avec des études lancées pour 12 résidences, 4 à Bezons et 8 à Argenteuil, et des appels d'offres travaux prévus aux 2^e, 3^e et 4^e trimestre 2020.



ANNICK JAFFREZOU

Entreprise SAEC
(Société d'Aménagement
d'espaces collectifs)

« Notre entreprise travaille avec AB-Habitat depuis 30 ans, c'est un vrai partenariat au long cours. Nous nous occupons de tout ce qui est aménagement extérieur : dallage, clôtures mais aussi les espaces verts...

Cette polyvalence fait que nous intervenons aussi bien sur de gros chantiers, comme à Colonel Fabien à Bezons qu'en urgence, en cas de sinistre ou de vandalisme pour des prestations telles que : la remise en état du réseau d'assainissement, la remise en état suite à affaissement de chaussée sur voie piétonne, la réparation de clôtures et portails endommagés, les travaux d'abattage et de tronçonnage d'arbres dangereux suite à tempête, etc. »



Résidence Notre Dame, Argenteuil

ASCENSEURS, FLUIDES ET AUTOMATISMES

L'entretien et le renouvellement du parc d'ascenseurs sont des éléments cruciaux de la qualité de vie dans les résidences, les pannes d'ascenseurs perturbant la vie quotidienne des locataires. Par ailleurs, pour ces équipements, la sécurité est un enjeu primordial.

2018, LE PLAN PLURIANNUEL DE CONFORMITÉ ET DE MODERNISATION DES ASCENSEURS



GROS ENTRETIEN - GROSSES RÉPARATIONS (GE/GR)

Ces gros travaux programmés annuellement concernent notamment les **ravalements**. L'ensemble des travaux programmés en GE/GR sur 2018, comme ceux programmés dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissement, ont été réalisés :

- ▶ **Val d'argent**
GE/GR (733 660 €)
+ PPI 2 (163 495 €)
= 897 155 €
- ▶ **Orgemont**
GE/GR (465 030 €)
= 465 030 €
- ▶ **Centre-ville**
GE/GR (415 441 €)
+ PPI 2 (494 882 €)
= 910 323 €
- ▶ **Bezons**
GE/GR (681 939 €)
+ PPI 2 (63 301 €)
= 745 241 €



12
appareils



sur 7
résidences

711K€

budget
total

Sycomores (2 - 124 K€)
Victor Hugo (1 - 54 K€)
Champagne (2 - 100 K€)
RPA Jean Baillet (1 - 55 K€)

Claude Bernard (2 - 138 K€)
Paul Éluard (2 - 110 K€)
Salvador Allende (2 - 130 K€)

En 2018, le contrôle technique quinquennal a porté sur 101 ascenseurs.

2018, MODERNISATION DES SYSTÈMES DE CHAUFFAGE



259
chaudières



501
chauffe-eaux

739K€

budget
total

Dulcie-September (50 Lgts - 96 K€) **Héloïse** (12 Lgts - 23 K€)
Maryse Bastié (20 Lgts - 39 K€) **Gabriel Péri** (161 Lgts - 248 K€)
Le Château (16 Lgts - 42 K€) **Haie Normande** (290 Lgts - 168 K€)
Bérionne Écureuil (211 Lgts - 123 K€)

Les projections 2019 se situent dans la continuité de 2018 : avec la modernisation de 12 ascenseurs (955 K€) et le remplacement des chaudières individuelles dans 1 résidence de 24 logements (93 K€) et des chauffe-eaux gaz dans 6 résidences (1 004 logements - 910 K€).

EN

CHIFFRES

83

GARDIENS POUR

11 200

LOGEMENTS



4

AGENCES DE
PROXIMITÉ

129

INTERVENTIONS
DU SERVICE +

47

AMICALES DE
LOCATAIRES



2

LOGER

13



AB-Habitat cultive sa singularité : la proximité. Forte d'une connaissance de son territoire et de ses spécificités, la Coopérative, à la différence d'un certain nombre d'organismes HLM de taille comparable, a fait le choix de conserver des échelons locaux : **4 agences de proximité employant une quarantaine de collaborateurs et une centaine de gardiens et employés d'immeubles.** Elle entretient également des relations étroites et directes avec ses locataires grâce à l'intégration des amicales à la vie de la Coopérative. Pour permettre à ses locataires de vivre dans leurs résidences dans les meilleures conditions possibles, AB-Habitat est en pointe sur les questions de sécurité et aide ses locataires à entretenir leur logement.



MARIE-ROBERTE MERLIN

Gardiennne - Résidence Sisley,
Val d'Argenteuil

« C'est un très beau métier que j'exerce depuis 18 mois mais qui m'attirait depuis longtemps. Je consacre beaucoup de temps à entretenir les liens directs avec les locataires et **je veille à garder la résidence propre et agréable. Cela aide les gens à se revaloriser.** Le côté technique m'intéresse également... J'estime le degré d'urgence puis je suis très attentive au suivi des interventions des entreprises pour réparer les fuites d'eau notamment. Je note tout dans mon carnet...»



ENTREtenir & SÉCURISER



Une des missions du gardien : la propreté

© Anthony Voisin

PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE : LES MISSIONS DU GARDIEN

La qualité de service au locataire est en partie assurée par la gestion de proximité et, en particulier, la présence dans les résidences et le travail des gardiens et employés d'immeubles, aidés des employés de la Brigade (voir page suivante). Les gardiens et ouvriers d'immeubles sont équipés de smartphones depuis 2017, pour une meilleure réactivité dans le traitement des réclamations des locataires.

Un groupe de travail composé de 14 personnes représentant les métiers de la proximité, s'est réuni 3 fois en 2018, afin de réfléchir aux évolutions de ces métiers. 2019 verra l'aboutissement de cette réflexion collégiale, orchestrée par la nouvelle DRH (voir p. 26).

Une des tâches importantes du gardien et de l'employé d'immeuble est **la propreté et la gestion des déchets**. À ce titre, ils sont les premiers interlocuteurs du **syndicat Azur**, chargé du tri et du ramassage des ordures sur le territoire et partenaire d'AB-Habitat. L'amélioration du tri et la réduction des déchets seront un des objectifs de 2019, sous le pilotage du service qualité (voir p. 29).

Le métier de gardien a changé ces dernières années : il comporte plus **de technicité, de suivi administratif** et l'adoption d'une posture « impartiale » en cas de conflits. La Coopérative accompagne ses gardiens par des formations adaptées et favorise la mobilité interne.



GILBERT AH-YU
Président du
Syndicat Azur



RICHARD GAUVRIT
DGS du
Syndicat Azur

« Nous avons tissé une relation privilégiée avec AB-Habitat qui nous accompagne afin de faciliter la collecte des déchets.

Objectif : étendre le tri sélectif sur l'ensemble des résidences à horizon 2020.

Le rôle des gardiens est primordial puisqu'un dialogue quotidien avec les locataires doit être instauré pour expliquer les bons gestes. »

L'ENTRETIEN AU QUOTIDIEN : LE RÔLE DE LA RÉGIE, DE LA BRIGADE ET LA SPÉCIFICITÉ DU SERVICE PLUS

Pour assurer la maintenance de son patrimoine, AB-Habitat dispose, en interne, de 2 équipes :

- **L'équipe de la Brigade** assure de mars à octobre, en complément du travail quotidien des gardiens et employés d'immeubles, l'entretien « lourd » des espaces verts... L'hiver ou en cas d'intempéries, la Brigade se consacre aux travaux et à la peinture dans les parties communes. En 2018, elle a ainsi repeint le parking de la résidence Franz Liszt à Bezons ou de Bonnevay à Argenteuil.
- **La Régie**, composée d'ouvriers spécialisés, intervient, elle, à l'intérieur des logements, ponctuellement ou pour une remise en état des logements vacants. Elle a effectué **81 interventions en 2018**.

Les ouvriers de la Régie, effectuent aussi dans le cadre du **Service +** des réparations locatives à des tarifs maîtrisés. **En 2018, 129 interventions** essentiellement en plomberie ont été réalisées dans le cadre de ce service aux locataires, créé en 2011.

LE RÔLE SUPPORT DU MAGASIN

Le Magasin fournit différents types de matériel et d'EPI (Équipements de Protection Individuelle) à tous les collaborateurs et en particulier à la Régie, la Brigade et aux gardiens et employés d'immeubles.

LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENIELLE AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DE LA COOPÉRATIVE

La forte présence de proximité (86 gardiens logés sur place avec des contraintes physiques) permet des remontées d'informations et de la réactivité afin d'assurer la « **tranquillité Résidentielle** », obligation légale pour les organismes de logement social, qui englobe la gestion des **troubles** de jouissance ou de voisinage, mais aussi la veille sociale et technique.

Elle ne peut s'entendre indépendamment de la tranquillité publique (assurée par les municipalités) et de la sécurité publique (assurée par l'État) : AB-Habitat a signé en mai 2018 une **Convention de partenariat**, entérinant une collaboration ancienne, avec le Préfet du Val-d'Oise, le Procureur de la République de Pontoise et les services de police, à laquelle se sont associés les 20 autres organismes HLM du département. En 2018 ont été menées 16 procédures de reprises des lieux suite à des problématiques d'occupation « sans droit ni titres » et à des problématiques de « troubles et mauvais comportement ». Ces actions participent efficacement à la tranquillité résidentielle.

Depuis le début des années 1990, AB-Habitat a développé différents partenariats avec les services de justice. La Coopérative est ainsi le 2^e organisme du Val-d'Oise à accueillir des **T.I.G. (Travaux d'Intérêt Général)** : 4 000 heures en 2018, surtout dans les emplois de proximité.



L'entretien des espaces verts

© photo d'Anthony Volsin



PHILIPPE MALIZARD
Sous-préfet d'Argenteuil

« **AB-Habitat, partenaire essentiel des services de l'État dans le Val-d'Oise**, s'est notamment illustré par la signature et la mise en place d'une convention de coordination entre bailleurs, police et justice. Elle fait aujourd'hui des émules parmi les bailleurs sociaux d'autres départements franciliens. J'apprécie la qualité des échanges que nos services entretiennent avec AB-Habitat. »

INFORMER & DIALOGUER



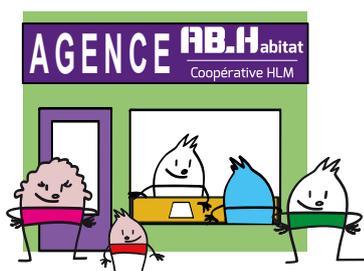
DENIS VALOGNES

Directeur de l'agence
du centre-ville d'Argentueil

« Je fais ce métier passionnant et très polyvalent depuis 2011. Je consacre beaucoup de temps aux relations locataires : problèmes techniques, médiation entre voisins, gestion des troubles, demandes de mutation...

*Le métier a évolué car
les locataires attendent de plus
en plus de leur organisme HLM.*

J'ai aussi davantage de responsabilités de contrôle budgétaire, notamment sur les interventions techniques. »



QUATRE AGENCES AU CŒUR DES RÉSIDENCES

Une des spécificités d'AB-Habitat est d'avoir conservé ce maillage territorial au bénéfice des locataires. Présentes physiquement au cœur des résidences, les 3 agences d'Argentueil et l'agence de Bezons sont ouvertes tous les jours pour les locataires.

Accueillis par les 2 **CRL (Chargés de Relations Locataires)** qui s'occupent de l'accueil physique et téléphonique, des encaissements et des attestations d'assurance, les locataires peuvent demander un rendez-vous à l'une des 3 ou 4 **CGL (Chargées de Gestion Locatives)**. Elles sont leurs interlocutrices, depuis la signature du bail jusqu'à la sortie, en passant par les problèmes d'impayés ou de troubles. Pour les demandes techniques, le 1^{er} interlocuteur du locataire est le gardien qui transmet, en agence, au (à la) **ST (Secrétaire Technique)** qui oriente la demande vers **les Techniciens** qui, outre la maintenance des logements, s'occupent des états des lieux d'entrée et de sortie.

Chaque Directeur-trice d'agence encadre une trentaine de collaborateurs : une dizaine en agence et une vingtaine de gardiens et employés d'immeubles. Il-Elle est présent-e au plus près du terrain notamment au travers de ces repérages des problèmes techniques appelés « **diagnostics en marchant** », faits avec des collaborateurs du siège afin d'anticiper les travaux.

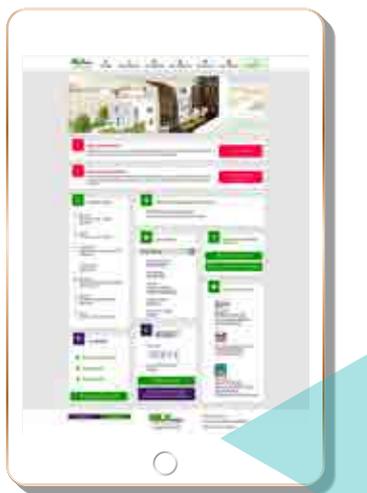
LES OUTILS DE COMMUNICATION : TRADITIONNELS ET NUMÉRIQUES

LE MAGAZINE BONJOUR



Distribué dans les boîtes aux lettres par les gardiens, c'est un moyen d'informer les locataires sur les actualités de la Coopérative. Il est également disponible en agence ou sur ab-habitat.fr

- ▶ En 2018 : 3 numéros + un spécial « Petits jardiniers » en juin.



LES RÉSEAUX SOCIAUX EN 2018

La présence de la Coopérative sur les réseaux sociaux s'est intensifiée en 2018.



FACEBOOK

Suivie par **397 personnes**

- ▶ Actif depuis **2 ans**



TWITTER

68 abonnés

- ▶ Création en octobre 2018



LINKEDIN

347 abonnés

- ▶ Création en octobre 2018

UN NOUVEAU SITE INTERNET

Le site est aujourd'hui la porte d'entrée pour l'ensemble de nos locataires, de nos partenaires et pour le grand public. Il propose désormais une navigation simple et intuitive. www.ab-habitat.fr

- ▶ Lancement 14 février 2019

UN ESPACE LOCATAIRE

Création d'un compte, paiement en ligne, téléchargement d'une quittance, envoi d'attestation d'assurance...

- ▶ Lancement été 2019

LES AMICALES DE LOCATAIRES ET LES CONSEILS DE CONCERTATION LOCATIVE (CCL)

AB-Habitat accorde beaucoup d'importance à ses échanges avec les amicales de locataires, informels, ou cadrés à travers un PCL (Plan de Concertation Locative), voté en mai 2017 pour 3 ans. La majorité des amicales sont rattachées aux grandes organisations nationales mais il existe aussi des collectifs indépendants.

▶ JUIN 2018

Réunion annuelle / quartier 4 CCL (1 par agence)

▶ DÉCEMBRE 2018

Réunion plénière au siège de 47 amicales + des locataires « actifs »

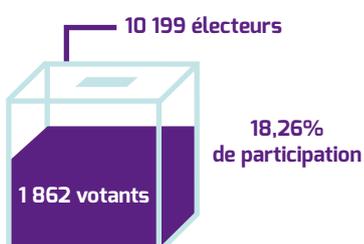


MAURICE DUIE

Président de l'amicale des locataires CNL de Paul Éluard, Val d'Argent

« J'habite Paul Éluard depuis 1985 et nous avons créé notre amicale CNL en 2000 afin de défendre les conditions de vie des locataires dans le contexte d'une réhabilitation compliquée. Depuis nous avons proposé et défendu de nombreux projets dont certains ont pu être réalisés. Le meilleur exemple en est la pose des volets dans les salles de séjour: AB-Habitat n'a accepté leur mise en place que parce que nous avons proposé de l'étaler sur plusieurs années, notre amicale déterminant avec l'ensemble des locataires les tranches prioritaires de cette réalisation. **Au fil des années, des relations constructives se sont ainsi établies avec les directeurs(trices) successifs(ves) de l'agence du Val.** »

ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES



RÉSULTATS 2019

2 représentants au Conseil d'administration élus pour 4 ans

M. Daniel Hommeau

Indecosa-CGT

M. Marcel Carlier

CNL

EN

CHIFFRES

1,6 M€

**D'ABATTEMENT
TFPB**

(TAXE FONCIÈRE SUR PROPRIÉTÉS BÂTIÉS)

5%

**DE TAUX DE ROTATION
DES LOGEMENTS**

808

**DOSSIERS
EXAMINÉS EN
COMMISSION
D'ATTRIBUTION
DES LOGEMENTS**

800

**LOCATAIRES
ACCUEILLIS LORS
DES ATELIERS
DES FABRIQUES
SOLIDAIRES**



3

ACCOMPAGNER

Accompagner les locataires dans leur parcours résidentiel est une mission à laquelle AB-Habitat demeure attachée. Elle mobilise pour cela différents leviers : **ingénierie sociale, médiation, préventions des impayés, aide au déménagement dans le cadre de mobilité incitée, prise en compte des problématiques de mobilité et de vieillissement**. C'est pour manifester sa volonté forte d'aider les familles dont la situation s'est aggravée que notre Coopérative s'implique très en amont à leur côté.

ATTRIBUER DES LOGEMENTS & ACCOMPAGNER LA MOBILITÉ

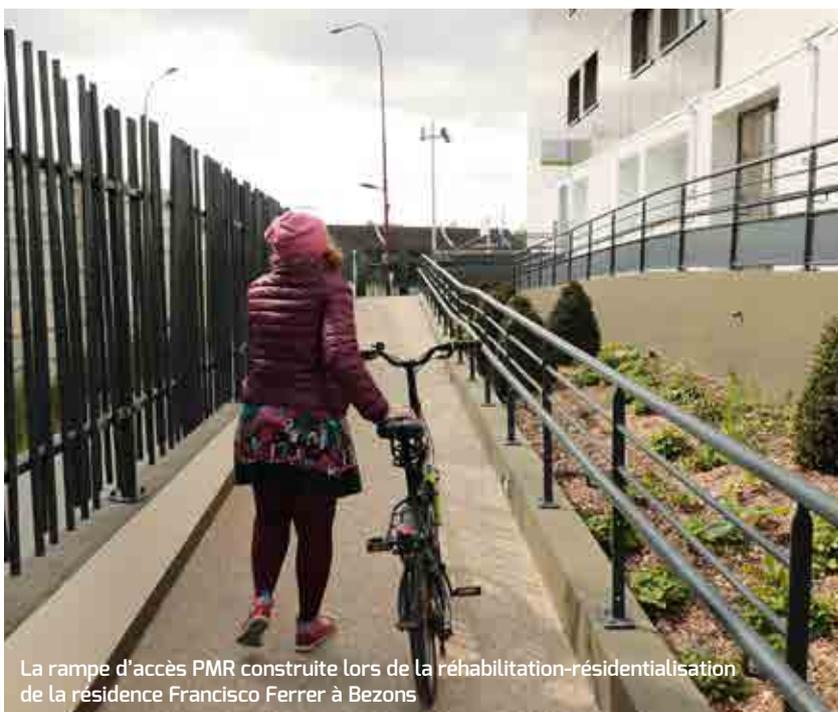


GEORGES MOTHRON

Maire d'Argenteuil et vice-président
du Territoire Boucle Nord de Seine

« Acteur essentiel du logement et du commerce à Argenteuil, AB-Habitat est un partenaire autant qu'un associé pour la ville et les Argenteuillais. Cette année a vu le renouveau de notre coopération et de notre travail.

2018 aura permis de développer nos échanges et les projets : une amélioration importante dont les premiers bénéficiaires seront ceux pour lesquels nous travaillons tous : les locataires et plus largement les habitants. »



La rampe d'accès PMR construite lors de la réhabilitation-résidentialisation de la résidence Francisco Ferrer à Bezons

DES ACTIONS DE PRÉVENTION FACE À UNE POPULATION FRAGILISÉE QUI SE PAUPÉRISE

En 2018, la commission d'attribution a examiné **808 dossiers** positionnés sur 791 logements lors de 16 Commissions d'attribution de logements (CAL). 2/3 des candidats ont bénéficié d'une attribution. Les objectifs fixés par la loi DALO ont été atteints (101%) et sont même en progression par rapport à 2017.

Nombre de **nouveaux locataires** sont fortement paupérisés et 79% de ces ménages disposent de revenus inférieurs à 60% des plafonds de ressources. Pourtant, une grande majorité est active et dispose de ressources stables, mais certains ne bénéficient que d'emplois précaires.

En 2018, **84 locataires ont bénéficié d'une mutation** et le taux de vacance sur l'ensemble du parc n'est que de 2.83% (la vacance de plus de 3 mois est de 0,63%). 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.





Les plus anciens locataires de la cité des Belles-Vues à Bezons

PRÉVENIR LES EXPLUSIONS

La Coopérative dispose d'une véritable **politique de prévention des expulsions** en recherchant le maximum de solutions avant de procéder à celles-ci. Cela se traduit par un nombre réduit d'expulsions. En 2018, 158 commandements à payer d'huissier, 48 dossiers traités par la CCPE (Commission de contentieux et de prévention de l'expulsion) qui s'est réunie 3 fois mais seulement 25 expulsions ont eu lieu dont 21 pour impayés.

Cette politique volontariste d'accompagnement, de prévention et de dialogue (voir aussi les actions des Chargés de Gestion Locative en page 16) permet de maintenir à un niveau élevé **le taux de recouvrement** (99,03%).

LA MOBILITÉ

Pour éviter la mobilité forcée et favoriser **le maintien à domicile des personnes âgées**, des partenariats avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) sont mis en place. En 2018, 5 dossiers de demande d'adaptation du logement ont bénéficié de subventions avec un âge moyen des locataires concernés de 78 ans. Au total 17 dossiers, accompagnés de certificats médicaux, ont été acceptés sur les 21 déposés. AB-Habitat réalise ensuite des travaux d'adaptation des logements comme par exemple les remplacements des baignoires par des douches ...

Pour **les baux de plus de 30 ans**, des travaux sont réalisés gratuitement dans les logements. 6 dossiers en 2018 ont été acceptés pour un montant de 3 700 €. Ce dispositif permet à nos plus anciens locataires de bénéficier de travaux d'ordre locatif (travaux de plomberie, électricité, etc).



SAMUEL BLANCHARD

Chargé de mission ingénierie sociale chez AB-Habitat

« À partir de septembre 2018, nous avons mené avec ma collègue Chloé Deschamps un diagnostic social sur la cité 33 Château et depuis janvier, je pilote une M.O.U.S. (Maîtrise d'œuvre urbaine et sociale) pour reloger la centaine de locataires. Je dois aussi reloger 8 locataires, en partenariat avec le service logement de Bezons, avant la construction de la résidence intergénérationnelle à Bezons (voir p. 9). En 2019, nous devons aussi mettre en place un **Observatoire du vieillissement** et organiser un appel à projets de locataires. »

FAVORISER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

FABRIQUE SOLIDAIRE



FARID BERKANE

Responsable des Fabriques solidaires d'AB-Habitat

« Depuis mon arrivée à ce poste, nous développons des passerelles entre la Fabrique d'Argenteuil et celle de Bezons tout en assurant la continuité des ateliers qui avaient été mis en place avant moi à destination des locataires. **Nous cherchons aussi à développer les partenariats avec les villes, les acteurs locaux** : associations, maisons de quartiers, centres sociaux, acteurs de la GUSP, la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité. »



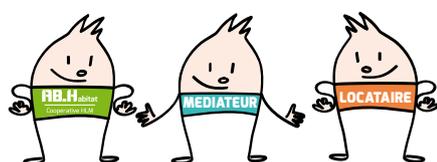
Atelier tricot-crochet, à la Fabrique solidaire d'Argenteuil

DES DISPOSITIFS VARIÉS POUR FAVORISER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Pour améliorer le dialogue avec nos locataires, AB-Habitat s'est dotée d'un dispositif de médiation, d'une Fabrique solidaire à Argenteuil et Bezons ainsi que d'un service dédié à l'ingénierie sociale.

En 2018, **81 dossiers de médiation** ont été traités dont 76 demandes recevables et 5 réorientées vers d'autres institutions (police, justice, associations, organismes...). L'objectif principal de ce dispositif est de favoriser le dialogue entre les locataires et la Coopérative, en cas de conflits non-résolus en amont, notamment au niveau des agences (voir entretien p. 16).

Les deux espaces conviviaux des **Fabriques solidaires**, créés en 2016, s'inscrivent en complémentarité avec les acteurs des quartiers et les actions déjà développées au sein d'AB-Habitat et/ou sur le territoire. En 2018, plus de 800 locataires ont été accueillis au sein des différents ateliers organisés par les Fabriques.





Maquette de l'esplanade Allende (Argenteuil), atelier Archichouette



Boucherie - dégustation, avenue Gabriel-Péri à Argenteuil

La majorité des actions mises en place par le service de **l'ingénierie sociale** bénéficient de l'abattement de la TFPB (taxe foncière sur les propriétés bâties). Elles permettent de favoriser le lien social et de tisser au quotidien des rapports de solidarité (Formations avec les Petits débrouillards, soutien aux fêtes de quartier en partenariat avec les villes d'Argenteuil et de Bezons, chantier éducatif avec l'association Contact...).

De plus, AB-Habitat développe **des missions d'insertion** au-delà des engagements établis dans les chartes de rénovation urbaine et travaille en partenariat avec les entreprises et les organismes habilités à développer ces démarches. En 2018, 7 898 heures ont été effectuées par 74 candidats via 7 chantiers, soit plus du double de 2017.

Mais favoriser le bien-vivre ensemble, c'est aussi participer à la dynamique des territoires. Ainsi, AB-Habitat poursuit sa politique en faveur **d'une offre commerciale et d'activité** avec près de 400 locaux, répondant au mieux à l'attente des habitants. AB-Habitat prévoit ainsi systématiquement dans ses opérations de développement, des locaux pour des commerces de proximité, des bureaux et des services en pied d'immeuble (commerces de bouche, professions libérales, cabinets médicaux et paramédicaux, associations).

La convention de **portage de copropriétés** dans des copropriétés en difficulté entre la Coopérative et la ville d'Argenteuil se poursuit avec 4 logements vendus en 2018 après rénovation complète. En 2019, AB-Habitat souhaite également développer des activités de syndic sous forme solidaire (à ce jour, la Coopérative gère 852 lots).



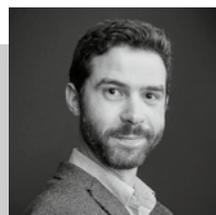
CHARLOTTE LUTHRINGER GENG

Architecte au CAUE du Val-d'Oise, au pôle pédagogique et de sensibilisation des publics

« **Archichouette est un projet partenarial tripartite entre AB-Habitat, la ville d'Argenteuil et le CAUE** (conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement) du Val-d'Oise. Destinés aux enfants des locataires d'AB-Habitat, les ateliers Archichouette proposent des stages culturels de sensibilisation à l'architecture et à la ville. Le temps des vacances scolaires, les enfants deviennent architecte, urbaniste ou artiste et apprennent à regarder la ville, et rêver la ville de demain ...

C'est la première fois que nous mettons en place un partenariat culturel de ce type avec un organisme HLM.

Permettre aux locataires de s'exprimer sur leur environnement est vraiment novateur et indispensable pour la qualité du cadre de vie. Nous espérons continuer à faire vivre ensemble cette belle expérience ! »



ULRIK MANDIAU

Responsable Copropriétés chez Vilogia Premium

« Nous avons eu l'occasion de rencontrer AB-Habitat autour des métiers de syndic de copropriétés, de la formation des collaborateurs à l'accompagnement des copropriétaires.

Le partage d'expérience, c'est primordial pour avancer et exister !

Une expérience utilisateur importante pour cette Coopérative qui souhaite se développer sur ce secteur. »

EN

CHIFFRES

262

COLLABORATEURS

163

99



7

JEUNES EN
ALTERNANCE

2

JEUNES EN
SERVICE CIVIQUE

3

ACCORDS
SIGNÉS AVEC
LES IRP
INSTANCES REPRÉSENTATIVES
DU PERSONNEL

3,26 %

DE LA MASSE
SALARIALE
CONSACRÉ À
LA FORMATION

14

MOBILITÉS
INTERNES

4

SOUTENIR

Dans un environnement très évolutif, l'innovation est également au rendez-vous dans ce qui est communément appelé les services support : ressources humaines, communication, qualité et RSE (Responsabilité sociale de l'entreprise), informatique, moyens généraux, conseil juridique, assurances et sinistres, gestion financière et marchés... **Ces fonctions stratégiques viennent en appui aux métiers spécifiques de la Coopérative.**

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS & COMMUNIQUER



26



PASCAL GARNIER

Gardien à Borderel (Argenteuil),
ancien employé d'immeuble

« J'ai été embauché comme pay-sagiste - c'est ma formation - **en 2013 à la Brigade, à l'entretien des espaces verts** (voir p. 15). J'ai fait des remplacements de gardien et cela m'a beaucoup plu : être responsable d'une cité, aider les gens... En mars 2018, j'ai rencontré M. Valognes (voir entretien p. 16) qui m'a proposé un poste d'employé d'immeuble et de me former pour devenir gardien. M. Fetouri que je remercie, m'a expliqué tous les aspects techniques de la fonction (recherche de fuites, suivi des travaux...) **Depuis début mars, je suis gardien en centre-ville d'Argenteuil et j'en suis ravi.** Il y a beaucoup de choses à faire, notamment nettoyer les parkings et... s'y retrouver dans la cinquantaine de clés différentes ! »

LES RESSOURCES HUMAINES

Une nouvelle Directrice des ressources humaines et des services supports est venue renforcer l'équipe en place au cours de l'été 2018. Sous son impulsion, les ressources humaines ont poursuivi leur **politique de mobilité interne** et de formation pour permettre notamment l'évolution des personnels de proximité (voir entretien de P. Garnier). Elles ont également accompagné la réorganisation interne des directions souhaitée par le Directeur général (qui s'est appliquée au 1^{er} janvier 2019) et ont mis en œuvre des dispositifs visant à améliorer les conditions de travail des salariés. Elles sont ainsi parvenues en décembre 2018 à un accord sur le **télétravail** (appliqué au 1^{er} février 2019).

La DRH pilote également **le groupe de travail « proximité »** (voir p. 14) qui devrait déboucher sur plusieurs mesures concrètes en 2019. Elle a préparé avec son équipe, en signant notamment un accord sur l'adoption du vote électronique, **l'élection du Comité social et économique (CSE)** qui s'est déroulée en février 2019. Elle a accompagné le service paye dans sa préparation au passage au **prélèvement à la source (PAS)** en janvier 2019.

Pour 2019, les sujets imposés par les évolutions législatives sont nombreux (voir entretien p.27) : des conséquences du **RGPD** (droit à l'oubli pour les candidats, refonte des contrats de travail, etc.), à la réforme de l'épargne salariale consécutive à la **loi PACTE** (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) en passant par les nouvelles obligations sur **l'égalité professionnelle homme/femme.**

LE SERVICE INFORMATIQUE

Plus qu'un service support, l'informatique est un facilitateur pour la productivité, la réactivité et les échanges tout en assurant la sécurité des données et des systèmes.

En 2018, l'informatique a accompagné le développement d'AB-Habitat à travers différents projets d'infrastructure mais également liés à nos activités :

- ▶ évolution du stockage des **serveurs** (de 5 à 12To)
- ▶ mise à jour de nombreux applicatifs métiers (progiciel de gestion, outils financiers, socle logiciel RH, etc.)
- ▶ mise en œuvre d'outils logiciels et de nouvelles pratiques en vue de renforcer la sécurité des systèmes et la **protection des données** personnelles et participation au projet de mise en conformité RGPD.

En 2019, l'accent sera mis sur la performance et la modernisation : mise en œuvre de l'extranet locataire (voir p.17), remplacement de matériels obsolètes...

LE SERVICE DES MOYENS GÉNÉRAUX

Il veille au bon fonctionnement matériel des services par la maintenance des locaux, l'achat de matériels et de fournitures mais aussi par la gestion de l'accueil au siège. En 2018, les **messages téléphoniques** d'attente et d'accueil ont été modernisés.

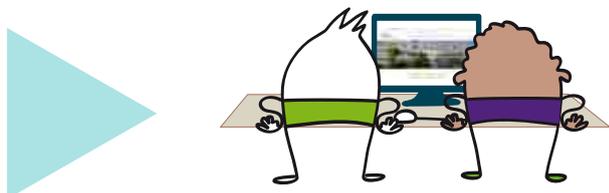
Concernant la gestion de la **flotte automobile**, en 2018 l'accent a été mis sur une maîtrise des coûts avec notamment une réduction de la flotte automobile. En plus de 2 véhicules électriques, 2 vélos électriques supplémentaires (7 au total) ont été mis en 2018 à disposition du personnel du siège et des agences.

LE SERVICE COMMUNICATION

Pour accompagner sa stratégie de développement et de modernisation, AB-Habitat s'est dotée en 2018 de nouveaux outils de communication.

Une nouvelle identité graphique a été mise en place, plus moderne et plus dynamique, mais dans une continuité historique. Avec un nouveau site internet, une présence accrue sur les **réseaux sociaux** (voir p. 16) et demain, l'extranet locataires, tous les moyens de Communication modernes sont désormais activés.

Le service communication accompagne également l'ensemble des directions dans leurs différents projets et participe à la vie de l'entreprise en relayant les informations auprès de l'ensemble des collaborateurs, des locataires de la Coopérative mais aussi en direction des partenaires.



Vélo électrique mis à disposition des collaborateurs



CECILE RODRIGUES

Directrice des Ressources Humaines & des services supports

« **L'environnement législatif applicable au droit social et aux relations humaines, individuelles et collectives, est en pleine mutation.** Cela s'est traduit dès le début de l'année 2019, par la réforme de la formation professionnelle, la mise en place du PAS, du CSE, de la désignation de référent(e)s de lutte contre le harcèlement et les agissements sexistes. Également, l'obligation de déclarer et de communiquer sur l'écart global de rémunération hommes-femmes, la fusion des régimes de retraites, sont d'autres exemples. Prochainement, la loi PACTE viendra modifier les règles relatives à l'épargne salariale, par exemple. En parallèle de cette actualité chargée, nous continuons de mettre en place **nos propres projets, par exemple autour du télétravail, de la réflexion sur les métiers de la proximité, etc.** »

ASSURER, ACHETER & PRÉSERVER LA QUALITÉ

ASSURANCES ET SINISTRES

Les sinistres de toute nature – incendies, dégâts des eaux, vandalisme... – sont une réalité. D'où l'importance de la bonne gestion de ce secteur et en particulier de la négociation de la prime annuelle au m² versée à l'assureur. Depuis janvier 2017, après un appel d'offre, **AB-Habitat a attribué pour 4 ans à un nouvel assureur, la SMABTP, le marché d'assurances pour toute la Coopérative ce qui lui a permis de diminuer de moitié en 2017 le montant de la prime :**

510 000 € 2016 249 345 € 2017 267 291 € 2018

	Dégât des eaux	Vandalisme	Incendie	Domage ouvrage	Autres sinistres	TOTAL
TOTAL sinistres 2018	228	108	17	24	43	420



► Modifications des seuils de mise en concurrence comme suit :

- 5 000 € HT pour l'obligation de mise en concurrence entre 3 opérateurs minimum (au lieu de 25 000 € HT)
- Un seuil intermédiaire est créé entre 10 000 € HT et 25 000 € HT : sollicitation de 5 opérateurs minimum et obtention de 3 devis.
- 25 000 € HT pour l'obligation de publication d'un avis d'appel public à la concurrence (au lieu de 60 000 € HT)

Au delà de 25 000 € HT :

- **Dématérialisation totale de la procédure.**
- **Publication des données essentielles des marchés.**

MARCHÉS ET ACHATS

Le service marchés veille à sécuriser les achats de toute nature effectués par AB-Habitat. Suite à une modification de la réglementation concernant la commande publique, le référentiel achats de la Coopérative a dû être modifié : **l'obligation de dématérialisation complète** des procédures de marchés publics prévue par l'ordonnance du 23 juillet 2015 et de son décret d'application du 25 mars 2016 est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2018, pour tous les marchés d'un montant supérieur ou égal à 25 000 € HT.

Les marchés	2018
MARCHÉS NOTIFIÉS	24
Marchés de travaux 5 marchés comportent une clause d'insertion par l'emploi	12
Marchés de fournitures - services	12
MONTANT TOTAL HT DES MARCHÉS À PRIX FORFAITAIRES	
Marchés de travaux	951 742 € - 10 marchés
Marchés de fournitures - services	3 282 877 € - 14 marchés

Données complémentaires	2018
NOMBRE D'AVIS D'APPEL PUBLIC À LA CONCURRENCE	18 correspondant à 24 marchés
COURRIERS OFFRES NON RETENUES MOTIVÉS	105
AVENANTS NOTIFIÉS	10
SOUS-TRAITANTS DÉCLARÉS	76



Atelier Solicycle à Bezons

© photo Solicycle

QUALITÉ ET RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE)

En 2018, outre les grands dossiers de fond du RGPD et de l'enquête de satisfaction (voir entretien), **des actions de terrain** ont été mises en place :

- ▶ La production de miel AB-Habitat : un deuxième rucher a été installé sur un terrain en friche à Montigny-les-Cormeilles.
- ▶ Le programme gouvernemental **Alvéole de développement du vélo** pour lutter contre la précarité énergétique dans le logement social a débuté dans une résidence de Bezons. Mené en partenariat avec **Solicycle** (atelier participatif de réparation de vélos installé dans un local associatif de Bezons), ce programme continuera en 2019.
- ▶ La poursuite du redéploiement archivistique de la Coopérative.

En 2019, le volet **RSE** sera favorisé au travers de partenariats locaux pour l'amélioration de la gestion des déchets sous toutes ses formes : réduction, tri et recyclage (économie circulaire).

- ▶ Déploiement du **tri sélectif** dans 40 résidences avec le positionnement de 90 bacs.
- ▶ Ateliers de réparation de vélos (Solicycle, Réparticipatif)
- ▶ Participation à la plateforme Yoyo de collecte des bouteilles plastique.
- ▶ Des ateliers premiers secours (« Gestes qui sauvent ») en partenariat avec les pompiers du Val-d'Oise seront mis en place auprès des salariés volontaires d'AB-Habitat et dans les résidences à destination des locataires volontaires.
- ▶ Un projet **d'éco pastoralisme** débutera en juin près de la résidence Champagne avec une dizaine de chèvres et de moutons d'Ouessant ; Par ailleurs, la Coopérative va lancer en 2019 une étude sur un projet de **label interne** qui pourra certifier la propreté des parties communes, souvent décriée dans les enquêtes de satisfaction.



OLIVIER GUERREIRO

DPO et responsable qualité d'AB-Habitat

« L'avènement du RGPD et ma nomination en tant que DPO (Délégué à la protection des données) m'ont beaucoup mobilisé en 2018. L'aide du service informatique fut précieuse ! **Mon service a aussi entamé un nouveau cycle d'enquêtes de satisfaction sur 2 secteurs**, se prolongeant en 2019 sur les 2 autres secteurs. Cela représente plus de 3 000 questionnaires à traiter annuellement.

En plus de ces deux importants dossiers, nous lancerons en 2019, en lien avec la DPPS (Direction de la proximité et des politiques sociales) de nombreux projets en vue de réduire le volume de déchets produits sur le parc immobilier. »



 @abhabitat95

 ab_habitat95

 AB-Habitat

203 rue Michel Carré
95870 Bezons
Tél. 01 34 23 51 51

AB.Habitat

Coopérative HLM

www.ab-habitat.fr



PLAN DU PATRIMOINE & RÉSULTATS FINANCIERS

BEZONS

ARGENTEUIL

VAL D'ARGENT

ORGEMONT

CENTRE-VILLE



AGENCES



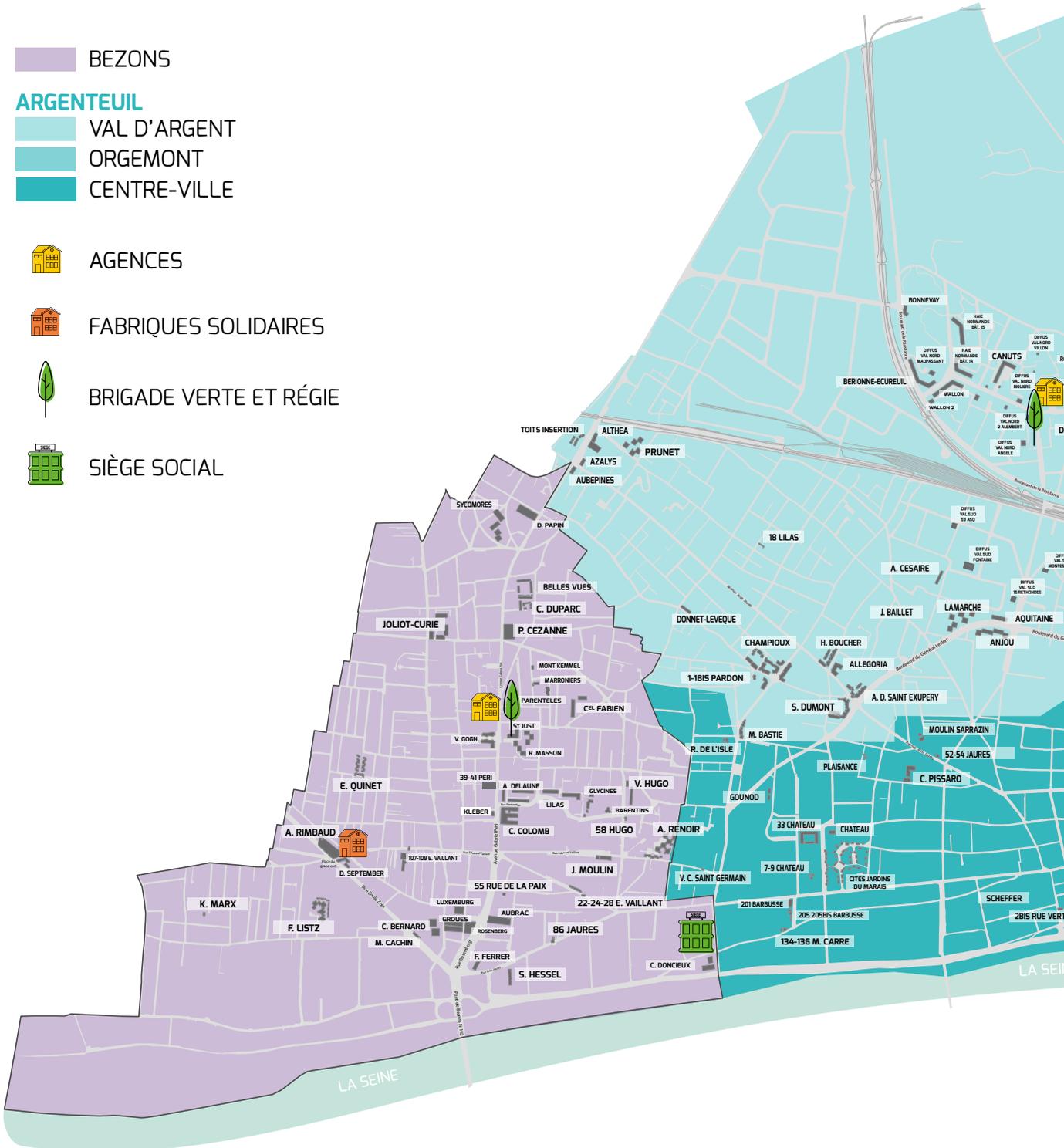
FABRIQUES SOLIDAIRES



BRIGADE VERTE ET RÉGIE



SIÈGE SOCIAL



PLAN DU PATRIMOINE



LES RÉSULTATS FINANCIERS 2018

Ce résultat 2018 s'inscrit dans un contexte 2018 particulièrement contraint par une loi de finances 2018 qui ampute une partie des recettes des organismes de logements sociaux.

Pour la coopérative AB-Habitat, cela se traduit en 2018 :

- ▶ Par une perte de recette de 2M€, suite à la réduction de loyer de solidarité (RLS)
- ▶ Par une hausse des cotisations CGLLS de 0.6M€ dont 0.2M€ liée à la modulation (péréquation des bénéficiaires APL)

Pour compenser ces effets, la Coopérative a sollicité auprès de la Banque des Territoires, au travers des mesures d'accompagnement prévues, un rallongement de la dette. En effet, cette mesure portant sur une enveloppe de 114M€ de capitaux restants dus, rallongés sur une durée supplémentaire de 10 ans, a permis de dégager une baisse des annuités de 2M€ dès 2018.

Résultat 2018
1 279K€

Autofinancement net HLM
2 846K€



5,1% des loyers
hors charges récupérées

Le résultat 2018 se clôture à 1 279K€ soit :

- ▶ Total des charges : 92 514K€
- ▶ Total des produits : 93 793K€

42M€
en investissement
en 2018

dont 30M€
en VEFA
& acquisition

dont 3,5M€
en Accession
Sociale

Le résultat net est la résultante de 3 résultats :

- ▶ **Le résultat d'exploitation** : Il exprime le résultat réalisé au travers des activités habituelles. Il s'établit à -0.4M€ et est en baisse par rapport à 2017 de 5.3M€
- ▶ **Le résultat financier** : Il exprime le résultat réalisé en raison de la situation financière et des choix en matière de financement. Il s'établit à 3.3M€ et il est en amélioration par rapport à 2017 de 1.8M€
- ▶ **Le résultat exceptionnel** : Il exprime le résultat réalisé en raison des événements non récurrents qui ont pris naissance au cours de l'exercice considéré et qui n'ont pas vocation à se reproduire ou dont la reproduction est incertaine. Ce résultat s'établit à 5.2M€, en baisse par rapport à 2017 de 3M€

Les ratios de structure et de gestion

- ▶ Taxe foncière (TFPB) / logement géré : **822€**
- ▶ Frais de personnel / total des loyers perçus : **23%**
- ▶ Provision sur Gros entretien/logement géré : **500€**
- ▶ Solvabilité à court terme : **12 mois de trésorerie**
- ▶ Taux de vacance de plus de 3 mois (nombre des logements vacants + 3 mois / nombre de logements gérés) : **0,63%**