Emmaüs habitat

Rapport d'activité 2019

«On ne peut pas, sous prétexte qu'il est impossible de tout faire en un jour, ne rien faire du tout.»

Abbé Pierre

Emmaüs Habitat est une entreprise sociale pour l'habitat qui gère 14 000 logements locatifs sociaux.

salariés

248

dont
personnels de proximité

118

logements gérés

13 062

foyers et résidences sociales

35

directions teritoriales

3

Nord-Est à Villepinte
Nord-Ouest à Saint-Ouen-l'Aumône
Paris-Sud à Charenton-le-Pont

personnes logées

+ 50 000

membre de

HABITAT RÉUNI La force du logement social

Résidence Moulin de Grais – Verrières le Buisson (91)

Conseil d'administration
Au 31 décembre 2019

Président
François Delarue

Fondation Abbé Pierre
Représentée par Aminata Kone
Christophe Robert
Jacques Oudot
Pierre Marcenac
Laëtitia Moyon
François Chaillou
Geneviève Gueydan

Emmaüs France
Représentée par Marie-Hélène Le Nedic

Emmaüs Solidarité
Représentée par Bruno Morel

Action Logement Immobilier
Représentée par Marie Lefebvre Souce
Mathias Levy-Nogueres

Conseil départemental du Val d'Oise
Représenté par Philippe Métézeau

Conseil départemental de Seine-Saint-Denis
Représenté par Abdel Sadi

Établissement Public Territorial
Vallée Sud Grand Paris
Représenté par Colette Huard

Représentants des locataires
Claude Brouillard
Confédération Nationale du Logement

Marie-Claude Clain
Confédération Syndicale des Familles

Abdessalem Moujid
Association Force Ouvrière
Consommateurs

Représentants du personnel
Boualem Ait Kaci
Djelloul Bekrattou
Laurent Bossard
Karim Larabi

Direction générale
Claire Lanly

Commissions d'attribution
Direction Territoriale Nord-Est
Direction Territoriale Nord-Ouest
Direction Territoriale Paris-Sud

Présidente
Laëtitia Moyon

Commission d'appels d'offres
Claire Lanly
Catherine Loncle
Jérôme Guerard

Commissaires aux Comptes
Cabinet Mazars
Price Waterhouse Coopers

2019, des évolutions majeures pour Emmaüs Habitat

François Delarue
président

Claire Lanly
directrice générale

2019 a été pour Emmaüs Habitat une année de mise en place progressive d'évolutions de son cadre d'activité, dans le triple objectif de faire face à l'impact des dispositions de la loi de finances 2018 sur les équilibres financiers de la société, de poursuivre sa mission sociale et d'améliorer la qualité du service rendu à ses locataires.

Le plan d'action qualité de service, élaboré à la suite d'une intense concertation interne, s'est traduit sur le terrain par un meilleur encadrement des équipes de proximité en accordant de plus larges responsabilités à des professionnels de terrain, promus gestionnaires de site, et en déchargeant les gestionnaires habitat itinérants de résidences nécessitant des déplacements consommateurs de temps et d'énergie. Les premiers résultats tangibles en matière de délais de réponse aux demandes d'intervention technique des locataires témoignent de la pertinence de ces évolutions.

Les efforts entrepris qui visent à mieux répondre aux attentes des locataires tout en maîtrisant les coûts de gestion de la société seront vigoureusement poursuivis, notamment à travers la modernisation des outils numériques et, à terme, une organisation fondée sur deux directions territoriales.

La réhabilitation des résidences s'est poursuivie activement avec nombre de chantiers visibles et un accompagnement toujours soutenu des habitants, et de leurs initiatives collectives, dans ces périodes de travaux porteurs d'amélioration de la qualité de l'habitat, notamment en matière de confort et de performance thermique, parfois difficiles à vivre.

L'adhésion à Habitat Réuni, effective depuis le 1er janvier 2019, a été particulièrement bienvenue et a déjà apporté des retombées positives : l'adhésion pour le personnel d'Emmaüs Habitat au contrat collectif mutualisé de santé et de prévoyance au 1er janvier 2020, tout comme le recours à un appel d'offres groupé avec plusieurs associés pour des emprunts à conditions intéressantes en sont des exemples. La transformation prochaine d'Habitat Réuni en société de coordination de la loi ELAN, devrait permettre de renforcer un mode original de coopération entre organismes HLM, respectueux de l'identité de chacun et profitable à tous.

La société a poursuivi en 2019 son action en faveur du logement de ceux qui en ont le plus besoin. Ainsi, les attributions au profit des publics prioritaires ont été en augmentation, bien que – situation commune à l'ensemble du logement social en Île-de-France – le taux de rotation dans le parc a continué à reculer. Un autre témoignage de cet engagement a été la livraison à Versailles d'une résidence pour jeunes travailleurs gérée par les apprentis d'Auteuil. 2019 a également été une année importante pour ce qui est de l'engagement d'Emmaüs Habitat au sein du Mouvement Emmaüs avec la mise en chantier de plusieurs projets au bénéfice de l'habitat des compagnons, pour les communautés de Longjumeau (91), du Plessis-Trévise (94) d'Emmaüs Liberté à Charenton-le-Pont (94), et hors Île-de-France, pour celle de Brest (29).

Ces efforts et ces succès ne doivent pas masquer le fait que le chiffre d'affaires de la société s'est vu amputé d'un montant de 2 784 K€ au titre de la réduction de loyer de solidarité (RLS), soit 4,6% des loyers des logements facturés sur un exercice plein de 12 mois. Alors qu'Emmaüs Habitat compte un nombre de bénéficiaires de l'APL supérieur à la moyenne régionale, le mécanisme de péréquation via la CGLLS, bien qu'il soit passé de négatif à positif, ne compense cet impact que de façon totalement marginale. Il en est résulté en 2019, alors même que le plein effet de la RLS ne se fera sentir qu'à partir de l'exercice 2020, une exploitation courante très tendue et tout juste équilibrée. La renégociation de la dette auprès de la Banque des Territoires, menée en 2019, apporte toutefois un allègement des annuités des emprunts en cours, qui a permis un redressement bienvenu de l'autofinancement.

Le cours normal des choses aurait voulu que 2020 s'inscrive dans la continuité des actions entreprises en 2019. Mais la crise sanitaire et ses lourdes conséquences économiques auront sur la société un impact encore difficile à apprécier, mais de toute évidence considérable. Parmi les multiples défis à relever, les plus importants sont le maintien de conditions d'habitat les plus normales possibles pendant la crise sanitaire, et l'accompagnement des locataires, sans doute nombreux, qui de façon que l'on peut craindre durable, subiront une baisse de leurs ressources.
Dès le début de la crise, les équipes de la société se sont pleinement mobilisées autour de ces enjeux, fidèles aux valeurs que porte depuis toujours Emmaüs Habitat.

Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

Panorama 2019

6 Emmaüs Habitat une entreprise éco-responsable

7 Événements marquants de l'année 2019

10 Évolution du cadre législatif, réglementaire et financier

13 Chiffres-clés 2019

1 Développement, requalification et maintenance

18 Construction et acquisition-amélioration
Réhabilitations et résidentialisations

19 Démolitions
Décisions de financement de l'État
Opérations en études

20 Focus sur les deux PNRU

22 Maintenance et entretien du patrimoine

25 Commissions d'appels d'offres (CAO)

27 Chiffres-clés 2019

2 Gestion locative et occupation sociale

30 Gestion locative

32 Mobilité des locataires

35 Chiffres-clés 2019

3 Qualité de service et satisfaction des locataires

38 Enregistrement et suivi des demandes techniques sur l'outil IGRT

40 Plan d'action Qualité de service

41 10 Engagements de service

4 Cohésion sociale et qualité de vie dans les quartiers

44 Prévention des expulsions

45 Politique du Logement d'abord
Aide aux femmes victimes de violence

46 Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques

49 Actions centrées autour de la santé, de la parentalité et de la petite enfance

50 Insertion par l'économique

51 Chiffres-clés 2019

5 Ressources humaines

55 Évolutions législatives et réglementaires
Faits marquants

57 Chiffres-clés 2019

6 Administration générale et systèmes d'information

60 Système d'information
Organisation et études

61 Moyens généraux
Juridique

62 Autres informations réglementaires

Emmaüs Habitat une entreprise éco-responsable

un employeur éco-responsable

des salariés **sensibilisés au tri sélectif** et aux consommations énergétiques

une **charte écocitoyenne** diffusée à l'ensemble des collaborateurs

des **vélos électriques** mis à disposition des personnels de proximité

des **véhicules de fonction hybrides**

des **impressions** papier optimisées en **recto-verso**

des **dons de matériel** au Mouvement Emmaüs

un maître d'ouvrage éco-responsable

un patrimoine comprenant **79,1% de logements avec une étiquette peu énergivore**

une utilisation du **Métisse**, matériau recyclé à base de jean comme **isolant thermique** pour des réhabilitations, fabriqué par le Relais (membre du mouvement Emmaüs)

une opération de **recyclage des fenêtres** pour **réaliser des tables et chevets** pour un FJT à Versailles, par les chantiers Peupins (membre du Mouvement Emmaüs)

des actions sociales éco-responsables

création de **9 jardins partagés**

sensibilisation des locataires **au tri sélectif** et aux économies d'énergie et de consommation d'eau

15 ateliers de réparation de vélos réalisés dans les résidences

des partenariats avec les communautés Emmaüs et Envie pour **équiper les locataires en difficultés en mobilier et électroménager**

des Noëls solidaires organisés sur la base de collecte, de réparation et de **redistribution de jouets** entre locataires

Événements marquants de l'année 2019

1er janvier

Prise d'effet de l'adhésion d'Emmaüs Habitat à Habitat Réuni

Après une demande d'adhésion sollicitée par Emmaüs Habitat en juin 2018 et validée par le Conseil d'Administration d'Habitat Réuni le 23 novembre 2018, Emmaüs Habitat est devenu officiellement membre du groupe coopératif décentralisé Habitat Réuni au 1er janvier 2019 rejoignant ainsi les 18 autres associés du groupe qui gèrent plus de 160 000 logements locatifs sur l'ensemble du territoire national et réalisent de nombreux programmes d'accession sociale à la propriété.

8 mars

Visite ministérielle cité de la Viosne à Osny (95)

Nathalie Loiseau, Secrétaire d'Etat en charge des affaires européennes, a souhaité visiter la cité de la Viosne à Osny (95), celle-ci ayant bénéficié de financements européens pour sa réhabilitation, notamment sur le volet thermique. En présence de Sébastien Jallet, Préfet délégué à l'Egalité des Chances, de Jean-Michel Levesque, Maire d'Osny, et de Claire Lanly, Directrice générale d'Emmaüs Habitat, Madame Loiseau a échangé avec les équipes sur l'amélioration possible des financements européens à destination du logement social.

29 mars

Inauguration de la Place Joseph Wresinsky à Noisy-le-Grand avec ATD Quart-Monde (93)

En présence de Pascale Cotte-Moreton, Maire adjointe en charge du patrimoine historique, de Claire Hédon, Présidente du mouvement ATD Quart-Monde et de Claire Lanly, Directrice générale d'Emmaüs Habitat, a été inaugurée la Place Joseph Wresinky dans la Cité des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand pour rendre hommage au fondateur d'ATD Quart-Monde et à son engagement dans cette commune où se situent le centre de promotion familiale et un CHRS qui accueillent des familles en très grandes difficultés.

25 avril

Mobilisation des jeunes collaborateurs pour faciliter l'ameublement du foyer de jeunes travailleurs Marcel Callo à Versailles (78)

Le projet de rénovation du FJT Marcel Callo à Versailles a permis de réaliser une démarche innovante de recyclage de déchets de chantier avec la transformation des anciennes fenêtres du bâtiment en mobilier pour les futurs occupants (bureaux et chevets). Cette action a été rendue possible grâce au chantier d'insertion Peupins, membre du Mouvement Emmaüs. Pour aider les Apprentis d'Auteuil, gestionnaire du FJT, à gérer l'ameublement du foyer, les collaborateurs d'Emmaüs Habitat de moins de 25 ans ont été sollicités au côté de compagnons Emmaüs également présents. Cette journée de cohésion a permis à ces jeunes collaborateurs de découvrir le fonctionnement d'un FJT et de mieux connaître le Mouvement Emmaüs.

17 juin

Inauguration de la résidence Gabriel Péri à Bezons (95)

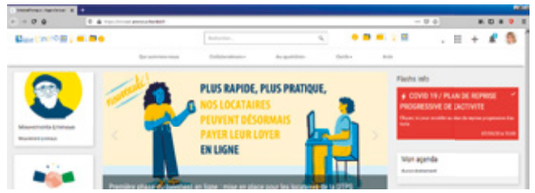
Dominique Lesparre, Maire de Bezons, Monsieur Stéphane Pons, Président de Nexity Immobilier Résidentiel Grand Paris et Claire Lanly, Directrice générale d'Emmaüs Habitat, ont inauguré une résidence de 23 logements locatifs sociaux à Bezons, réalisée dans le cadre d'une VEFA. Cette opération, voisine de la Cité de la Paix, permet à Emmaüs Habitat de renforcer sa présence à Bezons.

20 juin

Élection de François Delarue

Le Conseil d'administration réuni à l'issue de l'Assemblée générale a élu François Delarue comme Président d'Emmaüs Habitat.

2 juillet



Lancement de l'intranet Emmaüs Habitat

Très attendu par le personnel d'Emmaüs Habitat et après un travail participatif de 9 mois, l'intranet a été officiellement lancé le 2 juillet.
Cet outil vise à renforcer la communication interne, notamment auprès des personnels de proximité, et à faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs. Depuis sa mise en place, la fréquentation de l'intranet ne cesse de progresser.

8 juillet

Signature de la convention de partenariat avec le Collectif Plus Sans Ascenseur et le Maire du Blanc-Mesnil (93)

Emmaüs Habitat s'est engagé avec le collectif Plus Sans Ascenseur dans un projet expérimental de mobilité verticale sur l'ensemble de son patrimoine du Blanc-Mesnil (93).
Le projet permet aux locataires à mobilité réduite de bénéficier d'une assistance pour descendre et monter leurs escaliers en cas de pannes d'ascenseur ou de problèmes passagers de santé. Le Collectif Plus Sans Ascenseur, fondé par Fouad Ben Ahmed, est engagé depuis 3 ans dans la défense des personnes «victimes» de pannes d'ascenseur de longues durées et bloquées dans leur logement.
Au-delà de l'action de lobbying, le Collectif a souhaité développer une réponse par un service dédié.
Emmaüs Habitat et la Mairie du Blanc Mesnil ont accepté d'expérimenter ce service dans la perspective de le développer. Une convention de partenariat a été signée le 8 juillet afin de matérialiser ce soutien.

10 juillet

Inauguration de la résidence Marie Curie à Bussy-Saint-Georges (77)

En présence de Yann Dubosc, Maire de Bussy-Saint-Georges, de Thihongchau Van, Conseillère Régionale, de Laurent Girometti, Directeur général de l'EPAMARNE, de Charles Tamazount, Chef de service Habitat Rénovation Urbaine à la Direction Départementale des Territoires de Seine-et-Marne, de François Delarue et de Claire Lanly, respectivement Président et Directrice générale d'Emmaüs Habitat, la résidence Marie Curie, construction neuve de 109 logements a été inaugurée le 10 juillet à la satisfaction générale des partenaires de ce projet. Cette résidence fait partie des premières réalisations de l'éco-quartier du Sycomore. Elle a fait l'objet du premier permis de construire BIM déposé en matière de logement social.

26 septembre

Inauguration de la réhabilitation de la résidence 9 rue Victor Hugo à Charenton-le-Pont (94)

En présence de Hervé Gicquel, Maire de Charenton-le-Pont, et Claire Lanly, Directrice générale d'Emmaüs Habitat, et des membres de l'amicale des locataires, a été inaugurée la réhabilitation de la résidence située 9 rue Victor Hugo à Charenton-le-Pont. Le Maire a salué la qualité de cette rénovation pour cet immeuble situé en plein centre-ville. Cette opération marque une seconde étape dans les différentes réhabilitations engagées et en cours par Emmaüs Habitat dans la commune de Charenton-le-Pont où sont gérés 904 logements.

27 septembre

Inauguration du FJT Marcel Callo à Versailles (78)

Le 27 septembre a été inauguré le FJT Marcel Callo situé rue du Maréchal Joffre à Versailles en présence de Valérie Pécresse, Présidente de la Région Île-de-France, de Pierre Bédier, Président du Conseil Départemental des Yvelines, de François de Mazière, Maire de Versailles, de Monseigneur Eric Aumonier, Evêque de Versailles, de Jean-Marc Sauvé, Président des Apprentis d'Auteuil, de François Delarue et Claire Lanly, Président et Directrice générale d'Emmaüs Habitat. Cette opération de 93 logements est remarquable à plusieurs égards, par sa qualité architecturale dans un environnement privilégié près de la pièce d'eau des Suisses du parc du château de Versailles et par son projet social très investi par les Apprentis d'Auteuil, gestionnaire du FJT. Tous les partenaires ont tenu à saluer la qualité de cette opération.

2 octobre

Séminaire interne sur les processus

Emmaüs Habitat s'est engagé dans une démarche «processus» afin de favoriser le travail en transversalité entre les directions et améliorer ainsi la qualité de service rendue à ses locataires. Un séminaire interne a réuni autour de la Direction générale et du Secrétariat général l'ensemble des pilotes de processus afin de lancer officiellement cette dynamique, de prioriser les travaux à engager et de mesurer tous les enjeux de cette nouvelle approche donnant du sens à nos procédures.

4 octobre

Exposition photos de Nicolas Henry dans le cadre des 70 ans du Mouvement Emmaüs

Le Mouvement Emmaüs est né il y a 70 ans avec la création de la première communauté à Neuilly-Plaisance dans le Val-de-Marne. Pour fêter cet anniversaire, plusieurs évènements ont été organisés en 2019 parmi lesquels l'exposition photo de Nicolas Henry Place du Palais Royal à Paris. 40 personnes hébergées ou logées dans des groupes Emmaüs ont été photographiées dans des décors reflétant le parcours de leur vie. Pour Emmaüs Habitat, c'est Madame Armelle Thiry, locataire de la Cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois, qui a bien voulu participer comme modèle à cette exposition photo intitulée «Emmaüs Le tour d'un monde» qui s'est tenue du 4 au 27 octobre.

Première pierre de la résidence de 17 logements en VEFA à Montreuil-sous-Bois (93)

La pose de la Première Pierre des programmes «Sérénité et Inspiration» organisée par ALTAREA COGEDIM a eu lieu le 4 octobre 2019. Emmaüs Habitat a acquis en VEFA, le 24 janvier 2019 un bâtiment comprenant 17 logements et un local associatif ou commercial donnant sur le boulevard Barbusse. La cérémonie s'est déroulée en présence de Gaylord le Chequer, Adjoint au maire chargé de l'Urbanisme et du Logement.

Évolution du cadre législatif, réglementaire et financier

Les décrets d'application de la loi ELAN et l'adoption d'une logique d'anticipation financière ont marqué l'année 2019.

Les textes marquants de l'année 2019

La production législative et réglementaire 2019 a été dense, en raison notamment de la publication de nombreux décrets et ordonnances venant préciser les modalités d'application de la loi 2018-1021 du 23 novembre 2018, dite loi ELAN, portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique. Les principales évolutions à noter sur l'exercice portent sur les thèmes suivants :

Secteur HLM

— Précision des modalités de circulation et de placement des fonds au sein des groupes (**décrets 2019-383 du 29 avril 2019 et 2019-535 du 28 mai 2019**), décompte des logements gérés au regard du seuil de 12.000 pour le regroupement (**décret 2019-634 du 24 juin 2019**), clauses types des sociétés de coordination (**décret 2019-911 du 29 août 2019**).
— Précision du régime juridique et des clauses types des sociétés de vente d'HLM issues de la loi ELAN (**décret 2019-929 du 3 septembre 2019 et arrêté du 11 septembre 2019**).

Gestion locative

— Modalités de mise en œuvre de la cotation des demandes de logements locatifs (**décret 2019-1378 du 17 décembre 2019**).
— Accès en urgence, via des associations agréées, au logement social au bénéfice des victimes de violences au sein de la famille (**loi 2019-1480 du 28 décembre 2019**).
— Adaptation des modalités d'élaboration, du contenu et du suivi des indicateurs CUS (**décret 2019-801 du 16 juillet 2019 et arrêté du 14 août 2019**).
— Faculté donnée à titre dérogatoire et expérimental de déroger aux plafonds de loyer des conventions APL pour faciliter l'accès des ménages très modestes au parc social (**ordonnance 2019-453 du 15 mai 2019**).
— Fixation des plafonds de ressources ouvrant au bénéfice de la RLS (**arrêté du 31 décembre 2019**).
— Adaptation du calcul du SLS pour les locataires d'un bail privé acceptant la signature d'un nouveau bail au moment du conventionnement APL de leur logement (**ordonnance 2019-454 du 15 mai 2019**).
— Recodification des aides au logement et leur contemporanéisation au regard des ressources des bénéficiaires pour mise en œuvre à partir de 2020 (**décret 2019-772 du 24 juillet 2019 et décret 2019-1574 du 30 décembre 2019**).

Ventes HLM

— Modalités de vente des logements vacants des organismes HLM concernant les mesures de publicité, l'ordre de priorité et la garantie de rachat (**décret 2019-1183 du 15 novembre 2019**).
— Définition et modalités de suivi des indicateurs relatifs aux ventes dans les CUS (**décret 2019-499 du 22 mai 2019 et arrêté du 14 nombre 2019**).

Copropriété

— Réforme des règles de fonctionnement (**décret 2019-650 du 27 juin 2019**), un recours accru à la dématérialisation des documents (**décret 2019-502 du 23 mai 2019**), la fixation de pénalités à la charge des syndics (**décret 2019-503 du 23 mai 2019**), la possibilité de prévoir une application différée du statut de la copropriété aux copropriétés issues de la vente HLM (**ordonnance 2019-418 du 7 mai 2019**).

Marchés publics

— Transposition dans le domaine de la commande publique de la directive Européenne relative au recours à la facturation électronique (**loi 2019-486 du 22 mai 2019 et décret 2019-748 du 18 juillet 2019**).
— Abaissement des seuils de recours à la procédure formalisée à compter du 1er janvier 2020 et augmentation à 40.000 € du seuil de dispense de mesures de publicité et de mise en concurrence (**décret 2019-1344 du 12 décembre 2019**).

Fiscalité

— Rétablissement du taux de TVA à 5,5% sur les opérations de constructions neuves de logements locatifs sociaux financés en PLAI, sur tout le territoire, sur les travaux réalisés dans le cadre d'acquisitions-améliorations financées en PLAI et en PLUS sur tout le territoire, sur certaines opérations dans le cadre du NPNRU (**loi 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finance pour 2020**).
— Suppression (avant la date prévue pour sa mise en application) de la taxe sur les plus-values réalisées par les organismes HLM sur les ventes HLM (**loi 2019-1479 du 28 décembre 2019 de finance pour 2020**).

Travaux

— Précision de la nature des travaux de finition et des éléments d'équipement que l'acquéreur peut se réserver en VEFA (**décret 2019-641 du 25/06/2019 et arrêté du 28 octobre 2019**).
— Création de la catégorie immeuble de moyenne hauteur IMH pour faciliter la transformation de bureaux en logements (**décret 2019-461 du 16 mai 2019**).

Transition énergétique

— **Rénovation obligatoire des logements ayant une étiquette énergétique F ou G prévue par la loi 2019-1147 du 8 novembre 2019 Energie et Climat.**
— Obligation de mener des actions de réduction de la consommation d'énergie finale dans les bâtiments à usage tertiaire de plus de 1000 m² (**décret 2019-771 du 23 juillet 2019**).
— Facilitation du déploiement des bornes de recharge pour véhicules électriques dans les immeubles collectifs (**loi 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités**).
— Prorogation jusqu'au 31 décembre 2021 du dispositif des certificats d'économie d'énergie CEE (**décret 2019-1320 du 9 décembre 2019**).

Dématérialisation

— Mise en conformité des règles nationales relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés avec le règlement général sur la protection des données (RGPD) et avec la Directive UE 2016/680 (**décret 2019-536 du 29 mai 2019**) et impact sur les traitements comportant l'usage ou la consultation du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques (NIR) notamment le traitement des demandes de logement locatif social (**décret 2019-341 du 19 avril 2019**).

Réforme de l'organisation de la justice

— Modification des modalités de traitement des contentieux locatifs du fait de la fusion des tribunaux d'instance et de grande instance, remplacés par le tribunal judiciaire (**lois 2019-221 et 2019-222 du 23 mars 2019**).

Réaménagement des financements d'Emmaüs Habitat

En 2019, la Direction financière s'est fortement mobilisée pour faire évoluer nos marges de manœuvre financière et placer Emmaüs Habitat dans une logique d'anticipation.

Concours financier accordé par la Commission de péréquation et de réorganisation de la CGLLS :
Dans le cadre d'un processus partenarial de remembrement du patrimoine locatif social sur les communes d'Évry et Courcouronnes, Emmaüs Habitat a vendu à 1001 Vies Habitat un patrimoine de 129 logements locatifs sociaux. La CGLLS accorde son concours financier au bailleur pour participer au financement du déficit d'autofinancement net actualisé sur 20 ans du patrimoine cédé. Conformément aux calculs réalisés avec l'outil « mini-rush », la CGLLS apporte une aide valorisée à 256 K€, inscrite dans une convention signée des deux parties le 23 décembre 2019. L'aide a fait l'objet d'un versement le 26 février 2020.

Afin de permettre la mise en œuvre des orientations inscrites dans nos perspectives à moyen terme (PMT), le conseil d'administration du 20 juin 2019 a validé l'optimisation du portage des annuités de la dette souscrite auprès de la Banque des Territoires par les mesures suivantes :

1. Mise en œuvre de l'allongement de dette à 10 ans suite à l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) de 2018 :

— Recouvrement des garanties des collectivités territoriales
Emmaüs Habitat a signé la lettre d'offre d'allongement de son encours de dette à 10 ans en mai 2018.
Cet allongement a impliqué 15 nouvelles demandes de réitérations de garanties d'emprunts auprès des collectivités jusqu'en septembre 2019. De nouvelles conventions de réservations de logements ont été également été produites ou actualisées.
Toutes les collectivités territoriales sollicitées ont accordé leurs garanties en 2019.
— Traduction comptable de l'allongement de la dette
Sur la base des nouveaux tableaux d'amortissement des prêts communiqués par la Banque des Territoires, alignement comptable consécutif à l'allongement de notre encours de dette avec la transformation de 76 fiches de prêts dans notre base d'emprunts (Salvia Financements) lors du dernier trimestre 2019 pour un montant d'encours de prêt de 36,3 M€.

2. Analyse et signature de l'offre de réaménagement de dette obtenue en 2019

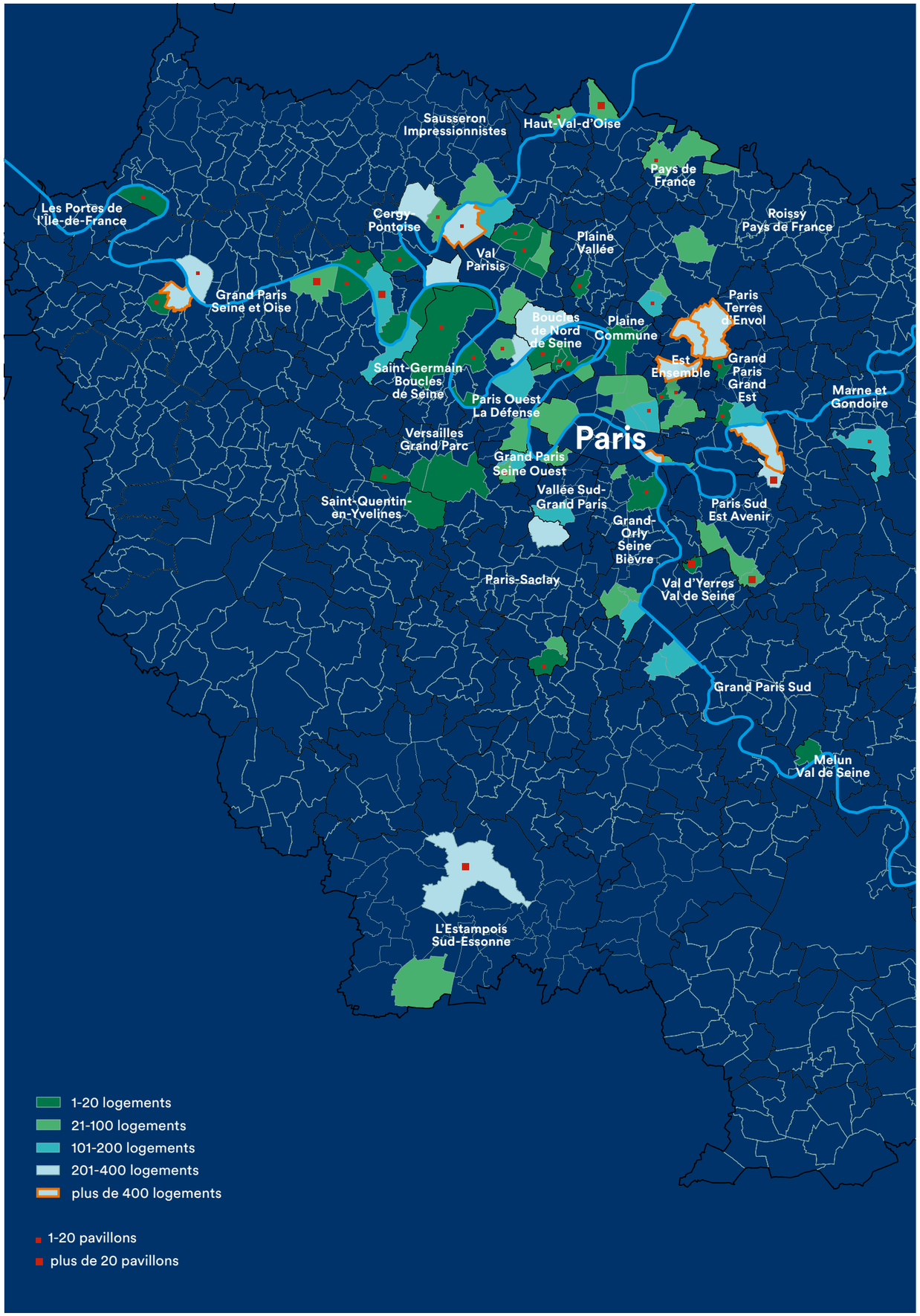
Dans le cadre de nos échanges avec la Banque des Territoires en vue de la seconde phase de réaménagement de notre encours de dette, de nombreuses simulations internes ont été produites de janvier à mars 2019 afin d'appréhender les gains futurs d'annuités.
Au terme de cette phase d'échange, Emmaüs Habitat a validé en mai 2019 la lettre d'offre de la Banque des Territoires portant sur un réaménagement de 175 lignes de prêts pour un encours de dette de 152,6 M€.
Les mesures de réaménagement portent sur des modifications de caractéristiques financières des lignes de prêts (différé d'amortissement, baisse de marge, allongement de durée) et nécessitent une réitération de garantie de 12 collectivités territoriales et de la CGLLS.

3. La souscription de prêts de haut de bilan de la Banque des Territoires au titre du reliquat du PHBB1 et nouvelle enveloppe de PHBB 2

— Souscription au PHB 2.0 – 2e tranche pour 1.12 M€ : ce prêt vise à financer tout projet de réhabilitation démarré en 2019 dont la réalisation permet le gain d'au moins une étiquette énergétique, à hauteur de 5 000 €/logement et peut venir en complément des prêts à taux fixe et du nouvel Eco-prêt.
Il ne fait pas l'objet de contrepartie sous forme de droit de réservation au profit d'Action Logement.
— Souscription au PHB 2.0 – 2e tranche pour 2.13 M€ : la 2e tranche du PHB 2.0 est dédiée au financement des opérations de production nouvelle de logements sociaux, bénéficiant d'un agrément 2019.

Dans le cadre du partenariat avec Habitat Réuni, mutualisation et optimisation du coût des financements.

La définition des besoins de financements 2020, dans le cadre de l'appel à projets Habitat Réuni, a émis un appel d'offre bancaire en octobre 2019 portant sur les financements des opérations d'investissements, de court terme et moyen terme, dans le cadre d'un groupement d'achat. À ce titre, Emmaüs Habitat a défini ses besoins de financements estimés à 20 M€ pour l'année 2020. Après consultation, l'offre bancaire retenue a fait l'objet d'un travail d'analyse et d'échanges avec l'établissement bancaire le Crédit Coopératif, en vue d'une signature de convention de partenariat en janvier 2020.



Chiffres-clés 2019

Patrimoine au 31 décembre 2019

logements locatifs sociaux en propriété

14 230

dont

logements familiaux en Île-de-France
13 062

résidences
222

places de stationnement
6 941

gérés par trois directions territoriales

DT Nord-Est à Villepinte

logements dans le **93**
4 723
soit **36%** du patrimoine

DT Nord-Ouest à Saint-Ouen-l'Aumône

logements dans le **78**
1 479
soit **11%**

logements dans le **95**
3 119
soit **24%**

pour un total de
4 598
soit **35%** du patrimoine

DT Paris-Sud à Charenton-Le-Pont

logements dans le **75**
400
soit **3%**

logements dans le **77**
109
soit **1%**

logements dans le **91**
992
soit **8%**

logements dans le **92**
704
soit **5%**

logements dans le **94**
1536
soit **12%**

pour un total de
3741
soit **29%** du patrimoine

Emmaüs Habitat a livré la suite du programme de Bussy-Saint-Georges, soit 26 logements en mars 2019, l'ensemble de l'opération de 109 logements ayant finalement été mise en location à cette date.
En fin d'année 2019, les deux résidences d'Évry Les Aunettes (120 logements) et Courcouronnes Georges Brassens (129 logements) ont été cédées dans le cadre du protocole de remembrement du parc locatif social d'Évry-Courcouronnes.

équivalents-logements en foyers ou résidences sociales
1 168

foyers et résidences sociales
35

places dans ces résidences sociales
1 622

accueil spécifique/public en insertion

résidence sociale
13
dont **9** hors IDF

pension de famille
6
dont **1** hors IDF

maison d'accueil spécialisée
3

centre d'hébergement et de réinsertion sociale, centre d'hébergement d'urgence
2

public jeune

foyer jeunes travailleurs
5

résidence étudiante
1

personnes âgées

résidence pour personnes âgées
5
dont **1** hors IDF

Produits locatifs

loyers des logements

59 721 K€

variation **2,30%**

autres produits de l'activité locative

5 896 K€

variation **-6,35%**

total

65 617 K€

variation **1,46%**

En 2019, la RLS se chiffre à 2 754 K€
(soit 45 € moyen mensuel pour environ 4 800 locataires concernés)

Vacance des logements (moyenne)

commerciale

1,25%

technique

3,44%

totale

4,69%

recouvrement des loyers

98,26%

Aides au logement (moyenne)

En % des loyers

20,04%

% de bénéficiaires

43,3%

Taux de rotation dans le patrimoine

Patrimoine global

5,07%

Hors ANRU

5,47%

Ressources des locataires

inférieures à **40%**

40%

inférieures à **60%**

62%

Supplément de Loyer de Solidarité

Montant annuel

587 K€

Nb d'assujettis

200

SLS moyen

241 €

Portrait – résidence La Chalouette – Évry (91)

Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

1

Développement, requalification et maintenance

18 Construction et acquisition-amélioration Réhabilitations et résidentialisations

19 Démolitions Décisions de financement de l'État Opérations en études

20 Focus sur les deux PNRU

22 Maintenance et entretien du patrimoine

25 Commissions d'appels d'offres (CAO)

27 **Chiffres-clés 2019**

Emmaüs Habitat a poursuivi la mise en œuvre du plan stratégique patrimonial dans trois domaines : requalification urbaine, réhabilitation thermique et développement patrimonial. À noter, l'augmentation des programmes de réhabilitation thermique.

Construction et acquisition-amélioration

Livraisons 2019

Elles ont porté sur **121 logements (ou équivalents logements) en 2019** répartis sur 3 opérations de constructions livrées, soit :
— **28 logements familiaux (LLS),**
— **93 équivalents logements en « foyers » ou résidences spécifiques.**

L'opération en « foyers » ou résidences spécifiques est située à :
— **Versailles (78) :** résidence sociale de 93 logements collectifs. Gestionnaire : La Fondation des Apprentis d'Auteuil. Située dans un site d'exception, 24 rue du Maréchal Joffre à Versailles, à l'arrière de la pièce d'eau des Suisses dans les Jardins du Château de Versailles, la création de cette résidence sociale a permis de remettre aux normes un ancien foyer de jeunes travailleurs fermé, dans le cadre du financement PLAI.

Les 2 opérations en logements familiaux sont situées à :
— **Bussy-Saint-Georges (77)** Tranche 2 : livraison des 11 maisons individuelles et des 15 logements collectifs restants,
— **Saint-Leu-la-Forêt (95)** : création de 2 logements collectifs à la place d'un ancien local professionnel.

Mises en chantier en 2019

Les **Ordres de Services** de constructions neuves 2019 pour mises en chantier ont porté sur **177 logements**, répartis sur **7** opérations, soit :
— **94 logements familiaux (LLS) en collectif,**
— **83 logements** équivalent**s logements en « foyers » ou résidences spécifiques**.

Les **3** opérations en logements familiaux sont situées pour :
— **15** logements collectifs **à Issy-les-Moulineaux (92),**
— **45** logements collectifs **à Longjumeau (91),** acquisition en VEFA,
— **34** logements collectifs **à Rueil-Malmaison (92),** acquisition en VEFA.

Notre parc de « foyers » ou résidences sociales va s'enrichir de **4** opérations en PLAI mises en chantier en 2019, pour **des communautés Emmaüs** :
— **30** logements collectifs **au Relecq-Kerhuon (29)** pour la communauté Emmaüs de Brest,
— **27** logements collectifs **à Longjumeau (91)** pour la communauté Emmaüs de Longjumeau, acquisition en VEFA,
— **16** logements collectifs **au Plessis-Trévise (94)** pour la communauté Emmaüs du Plessis-Trévise,
— **10** logements collectifs **à Charenton-le-Pont (94)** pour la communauté Emmaüs Liberté.

Réhabilitations et résidentialisations

La requalification du patrimoine (réhabilitation et résidentialisation) s'est poursuivie en 2019 et a concerné 1 612 logements dont **789 livrés et 823 mis en chantier**. Hors sites ANRU, la priorité pour l'engagement de programmes de réhabilitation concerne les immeubles énergivores qui allient étiquette thermique E, F, G et charges locatives élevées.

Livraisons 2019 de réhabilitations

Elles ont concerné **576 logements** en 2019 répartis sur **8 opérations** soit :
— **499 logements familiaux (LLS),**
— **77 logements équivalents logements en « foyers » ou résidences spécifiques.**

Les **7** opérations de réhabilitation de logements familiaux concernent les résidences suivantes :
— **Étampes (91),** résidence **Dourdan,** **32** logements collectifs,
— **Saint-Cloud (92),** résidence **Sevin Vincent,** **61** logements collectifs,
— **Charenton-le-Pont (94), 9 rue Victor Hugo,** **28** logements collectifs **avec conventionnement,**
— **Évry (91),** résidence **Les Aunettes,** **120** logements collectifs,
— **Verrières-le-Buisson (91),** résidence **Moulin de Grais,** **186** logements collectifs,
— **3 ensembles de pavillons groupés « diffus 2 » en Île-de-France, soit 55 logements**
· **Conflans-Sainte-Honorine (78),** rue Marcel Paul, **22** pavillons
· **Les Mureaux (78),** rue Mabillette, **17** pavillons
· **Persan (95),** rue Van Gogh, **16** pavillons
— **17 logements en pavillons ou petits immeubles « diffus 2 bis » en Île-de-France.**

Dans notre parc de « foyers » ou résidences sociales l'opération est située à
— **Garges-lès-Gonesse (95), Foyer RPA Jeanne Carnajac, 77 logements.**

Livraison 2019 de résidentialisations

Une résidence a fait l'objet de travaux d'aménagements des espaces extérieurs, remise en état des espaces verts et création d'une aire de jeux pour enfants, requalification des places de stationnement en vue de leur location :
— **La Cité de la Paix à Bezons (95) de 213 logements**.

Mises en chantier 2019 de réhabilitations

Elles ont concerné **372 logements** en Ordres de Services 2019 répartis sur **7 opérations** pour :
— **287 logements familiaux (LLS) en collectif,**
— **85 logements équivalents logements en « foyers » ou résidences spécifiques.**

Les **5** opérations en logements familiaux sont situées pour :
— **17** logements **en pavillons ou petits immeubles « diffus 2 bis » en Île-de-France,**
— **Résidence Champarts à Limay (78),** **46** logements collectifs **(PRIR),**
— **Cité de l'Étoile** à **Bobigny (93), Bâtiment A,** **107** logements collectifs **(PRU de l'Étoile),**
— **Cité La Ferme à Bobigny (93),** **105** logements collectifs,
— **100 Rue Estienne d'Orves à Verrières-le-Buisson (91),** **12** logements collectifs.

Dans notre parc de « foyers » ou résidences sociales, les **2** opérations de réhabilitation lancées en travaux concernent :
— **Le foyer RPA Jeanne Carnajac à Garges-lès-Gonesse, (95), 77 logements,**
— **La communauté Emmaüs à Charenton-le-Pont (94), 8 logements.**

Mises en chantier 2019 de résidentialisations

Elles ont concerné **451** logements avec des Ordres de Services 2019 répartis sur **4** opérations pour :
— **Cité de l'Étoile à Bobigny (93),** **Tour 25** (125 logements concernés) **et Bâtiment A** (107 logements concernés),
— **Cité de la Paix à Bezons (95),** **213** logements concernés,
— L'accès à **6** pavillons « **diffus 2 bis** » **aux Mureaux (78).**

Démolitions

Il n'y a aucune livraison de démolition en 2019.

Les mises en chantier 2019

Elles ont porté sur **58** logements en 2019 sur 1 opération de démolition :
— **58** logements collectifs à la **cité de l'Étoile, Bâtiment D, Bobigny (93).**

Décisions de financement de l'État

Les décisions 2019

Des décisions favorables d'agréments et/ou subventions de l'Etat ont été obtenues pour **5** opérations portant sur **202** logements dont 156 logements familiaux et 89 en foyers et résidences sociales, répartis sur les opérations suivantes :
— 34 logements collectifs (10 PLAI et 14 PLUS, 10 PLS) à Rueil-Malmaison (92),
— 43 logements PLAI en FJT, rassemblés dans 13 unités de vie,
— 70 logements collectifs (24 PLAI et 23 PLUS, 23 PLS) à Osny (95), rue du Vauvarois,
— 19 logements collectifs (19 PLUS) et 33 logements collectifs (33 PLUS ANRU) à Verrières-le-Buisson (91), tranches 1 et 2 (91) sur un terrain disponible avenue des Princes dans la résidence Moulin de Grais. Les décisions de financements mobilisées en 2019 auprès de l'ANRU pour les 18 logements PLAI de la tranche 1 et les 17 logements PLAI de la tranche 2 seront obtenues en 2020, à la validation finale de la convention ANRU du PRIN de Savigny-sur-Orge,
— 46 logements en foyer à Paris 18e 93 rue de Clignancourt (75).

Soit pour les 156 logements familiaux : 22% de PLAI, 57% de PLUS et 21% de PLS.

Opérations en études

Mises en chantier en 2020 ou au-delà

L'activité d'études est restée soutenue en 2019 avec des perspectives pour des mises en chantier, en 2020 ou au-delà, de **1 647 logements** à construire ou à réhabiliter en 20 opérations selon le détail suivant :
— **878 logements à construire** en 15 opérations, dont **627 logements familiaux (457 locatifs sociaux et 170 en accession sociale en partenariat)** et **251 logements en foyer ou résidence sociale,**
— **769 logements familiaux à réhabiliter** en 5 opérations.

Focus sur les deux Programmes Nationaux de Rénovation Urbaine

Le PNRU (Programme National de Rénovation Urbaine)

L'année 2019 a permis de solder les dernières cessions foncières du PNRU de Noisy-le-Grand (93) : cessions à l'AFL, à la Ville de Noisy-le-Grand et à ATD Quart Monde. L'ultime cession à réaliser auprès d'un promoteur dans le cadre de ce PNRU de Noisy-le-Grand s'effectuera en début 2020.

L'achèvement opérationnel du PNRU de Bobigny Étoile (95) reste prévu pour la fin d'année 2020, à l'exception de l'opération de restructuration du bâtiment A et de la démolition des bâtiments E et F, prévues en 2021.

Sur les 9 projets du premier PNRU conduits par Emmaüs Habitat, la programmation 2019-2021 concerne exclusivement le PRU de la cité de l'Étoile à Bobigny, retardé en raison du classement au Patrimoine du XXe siècle, par le Ministère de la Culture, en 2011.

période 2019-2021	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Bobigny	287	219	0	488
dont OS lancés	287	58	0	313
OS restants 2020-2021	0	161	0	175
Total logements restant à livrer au 31/12/2019	**287**	**219**	**0**	**488**
Total logements concernés par le PNRU	**1 717**	**1 016**	**1 134**	**2 132**
% réalisation au 31/12/2019 (livraison)	**83%**	**78%**	**100%**	**77%**

LE NPNRU (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine)

Lancé en 2015, le nouveau programme va mobiliser 12 Mds € -10 Mds € d'équivalent subvention qui se répartissent entre 216 Projets d'Intérêt National (PRIN) et 264 Projets d'Intérêt Régional (PRIR).

Sur la base des 4 protocoles de préfiguration signés par Emmaüs Habitat, les études urbaines et patrimoniales inscrites dans les 4 protocoles ont été finalisées et la signature des conventions est prévue en 2020.

Les 4 sites d'Emmaüs Habitat retenus par l'ANRU sont :

— **Le Blanc-Mesnil (93) – Résidence Floréal**
(431 logements)
PRIN « Quartiers Nord du Blanc-Mesnil »
Paris Terres d'Envol
Population QPV : 16 093 habitants,

— **Aulnay-sous-Bois (93) – Résidence de l'Europe**
(802 logements)
PRIN « Grand Quartier Aulnay-Sevran »
Paris Terres d'Envol
Population QPV : 45 563 habitants,

— **Viry-Châtillon (91) – Résidence La Forêt**
(120 logements)
PRIN Grande Borne/Plateau – Grand Paris Sud
Population QPV : 16 369 habitants,

— **Limay (78) – Résidences Village et Champarts**
(148 logements)
PRIR « Quartier Centre Sud de Limay »
Grand Paris Seine & Oise
Population QPV : 3 503 habitants.

Le **PRIN « Quartiers Nord du Blanc-Mesnil »**, marqué par une ambition forte de favoriser une plus grande mixité sociale, avec l'introduction de programmes massifs de diversification de logements en lieu et place du parc social démoli, s'appuie sur le potentiel d'attractivité des Quartiers Nord du Blanc-Mesnil. La Résidence Floréal, située à proximité de la future gare du Grand Paris Express – ligne 17 – s'inscrit dans ce processus de mutation en accueillant, sur une partie de son foncier, un programme d'accession libre et en prévoyant une réhabilitation significative des 367 logements conservés.

Le **PRIN « Grand Quartier Aulnay-Sevran »** devrait s'appuyer sur le levier des gares du Grand Paris Express afin de définir une nouvelle attractivité aux six secteurs de projets implantés sur les communes d'Aulnay-sous-Bois et Sevran. L'implantation de la nouvelle gare d'Aulnay-sous-Bois sur la ligne 16 est une opportunité majeure permettant d'envisager une recomposition de la résidence de l'Europe toute proche de cette future gare. Toutefois, ce projet prend beaucoup de retard.

Le **PRIN « Grande-Borne/Plateau et Grigny 2 »** est inscrit dans un projet territorial de très grande ampleur. Le déploiement des transports en commun et la requalification de la RD 445 permet d'envisager une meilleure intégration urbaine et sociale du secteur « Grande-Borne/Plateau » conjoint aux deux communes de Viry-Châtillon et Grigny. La requalification résidentielle de la résidence La Forêt en marge de ce grand quartier, s'inscrit dans cette réflexion urbaine.

L'enjeu principal du **PRIR « Quartiers Centre Sud de Limay »** est de redonner au centre-ville de Limay une attractivité résidentielle, économique et commerciale.
La requalification et le désenclavement de la résidence Village, située au cœur de Limay en proximité immédiate des équipements majeurs de la ville, est un levier d'action prioritaire. La valorisation du bâti de la résidence Champarts s'inscrit également dans cette dynamique.

Le programme global prévisionnel fin 2019

période 2019-2024	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Le Blanc-Mesnil Floréal	367	64*	0	367
Aulnay-sous-Bois L'Europe	540	-	-	802
Viry-Châtillon – La Forêt	120	-	-	120
Limay-Village et Champarts	136	12	4	136
Total logements concernés par le NPNRU	**1 163**	**76**	**4**	**1 443**
dont OS lancés	**40**	**0**	**0**	**0**
OS restant 2020-2024	**1 123**	**76**	**4**	**1 443**

* opération non financée par le dispositif ANRU

FJT Marcel Callo – Versailles (78)

Maintenance et entretien du patrimoine

	2018	2019	écart	%
entretien courant	5 780 K€	4 817 K€	-963 K€	-16,7%
gros entretien	5 403 K€	4 881 K€	-522 K€	-9,7%
total sur l'exploitation	**11 183 K€**	**9 698 K€**	**-1 485 K€**	**-13,3%**
travaux d'additions et de remplacements de composants	4 653 K€	2 815 K€	-1 838 K€	-39,5%
(* hors éléments exceptionnels 2018)	(* 2 853 K€)	(2 815 K€)	(* -37 K€)	(* -1,3%)
total sur l'exploitation et investissements (hors réhabilitations et résidentialisations)	**15 836 K€**	**12 513 K€**	**-3 323 K€**	**- 21,0%**
(*hors éléments exceptionnels 2018)	(* 14 036)		(* -1 523)	(* -11,0%)

ratios au logement	2018	2019	écart	%
entretien courant/logement	441 €	369 €	-72 €	-16,4%
GE/logement	412 €	374 €	-38 €	-9,3%
EC et GE	**853 €**	**742 €**	**-111 €**	**-13%**
composants	**355 €**	**216 €**	**-139 €**	**-39,3%**
(* hors éléments exceptionnels 2018)	(* 217 €)		(* -1 €)	(* -1,3%)
total	**1 208 €**	**958 €**	**-250 €**	**-20,7%**
(* hors éléments exceptionnels 2018)	(* 1070 €)		(* 112 €)	(* -11,7%)

(*): hors remplacements exceptionnels de composants en 2018 pour 1,250 M€ pour la copropriété de Gargeslès-Gonesse et 0,550 M€ pour le calorifugeage des réseaux de chauffage collectif

Maintenance

Le coût moyen des interventions de maintenance du patrimoine est passé de 853 € au logement en 2018, à 742 € au logement en 2019 soit :
— Entretien courant : 369 € au logement contre 441 € en 2018.
— Gros entretien : 374 € au logement contre 412 € en 2018.

Soit un montant total d'entretien courant et de gros entretien de 742 € en 2019 qui reste élevé.
En référence, la médiane Région 2018 pour l'entretien courant et le gros entretien est de 685 € au logement (cf. DIS 2018).

L'effort de maintenance, en baisse de -1 485 K€, demeure donc sur la période significatif et traduit plutôt une meilleure maîtrise de nos dépenses.

Entretien du patrimoine

L'**entretien courant** représente en 2019 un coût de 4 817 K€ et concerne les actions suivantes :
— Une enveloppe de 1 833 K€ a été consacrée à la **remise en état des logements** en 2019.
La réduction de la vacance logements (621 logements en 2019 pour 633 en 2018, pour un taux moyen de vacance 2019 de 1,41% contre un taux moyen 2018 de 1,53%) conjuguée à la maitrise des coûts de remise en location des logements (2 812 €/logt en 2019 pour 2 948 €/logt en 2018) génère une baisse de 500 K€ de l'enveloppe.
— Des interventions ont été effectuées **en milieu occupé** dans 3 199 logements pour un coût de 706 K€ contre 2 659 logements pour un coût de 734 K€.
— Les travaux en **parties communes** s'élèvent à 592 K€ ; s'y ajoutent les actions faites dans le cadre du sur-entretien pour 370 K€, le ramassage des encombrants pour 332 K€ (dont 281 K€ pour le département du 93 et 151 K€ au titre de la TFPB), la sécurisation des sites pour 453 K€, notamment dans le Nord-Est, 75 K€ pour la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (93), 71 K€ pour la cité de l'Étoile à Bobigny (93), 49 K€ pour la cité Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93), 28 K€ pour la cité Floréal au Blanc-Mesnil (93) ; la sécurisation des logements pour 180 K€, principalement à la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (93) et à la cité Floréal au Blanc-Mesnil (93).
— Le coût de **l'entretien courant sur équipements**, 1 179 K€ pour 2019, en baisse par rapport à 2018 (1 416 K€) qui avait fait l'objet de régularisations.

En 2019, le **gros entretien** passe de 5 403 K€ en 2018 à 4 881 K€ en 2019, soit une baisse de -522 K€ nette de subvention. Il faut ainsi noter qu'en 2019 355 K€ de subventions CNAV pour travaux d'adaptation pour les personnes vieillissantes en perte de mobilité ont été perçus au titre de travaux réalisés dans les exercices antérieurs.
En 2019, 97 logements ont été adaptés à des personnes à mobilité réduite pour un montant de 389 K€ contre 125 K€ en 2018.

Le montant réalisé des travaux de gros entretien, hors déduction des subventions, s'établit à 5 236 K€ contre 5 403 K€.

Ces travaux incluent principalement, outre les travaux d'adaptation des logements :
— Les contrats dans le cadre du **P3 chauffage** pour la somme de 1 296 K€
— Les divers travaux de **gros entretien court terme** (travaux électriques, remplacement sanitaire, curage et pompage, vidéo surveillance, réfection d'espaces verts, élagages…) pour un total de 3 040 K€ repartis sur les sites de la Direction territoriale Nord-Est pour 1081 K€, sur les sites de la Direction territoriale Nord-Ouest pour 1165 K€ et sur le site de la direction territoriale Paris-Sud pour 802 K€.
— Dans le cadre de la **provision pour gros entretien**, 600 K€ de travaux de remise en peinture dans les halls et cages d'escalier, traitement de façades, boîtes aux lettres, interphonie, menuiseries, portes palières ont été réalisés.
— Les travaux de gros entretien liés à **la remise en état de 88 logements** représentent la somme de 251 K€, principalement sur les sites de la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (93), la cité Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93), la cité Estienne d'Orves à Bobigny (93) et la cité Montillet au Blanc-Mesnil(93).

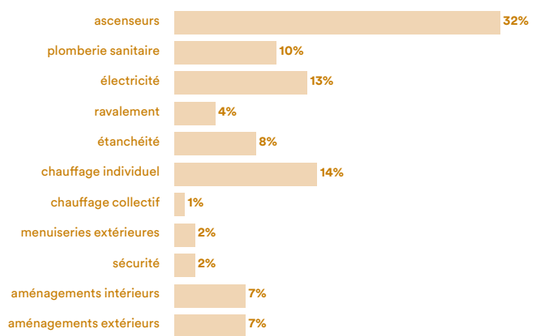
Les travaux de **remplacements de composants,** hors opérations de réhabilitation ou résidentialisation significatives évoquées dans les pages précédentes, représentent 2 815 K€ en 2019, soit un montant de 216 € au logement contre 355 € au logement en 2018, montant ramené à 218 € par logement si l'on exclut deux opérations atypiques menées en 2018 :
— Le lancement de la réhabilitation de la copropriété de Garges-lès-Gonesse (95) pour laquelle l'administrateur provisoire a appelé, en 2018, 1 250 k€, soit la moitié de notre quote-part nécessaire pour financer toute la réhabilitation qui sera menée sur plusieurs exercices ;
— Le programme de calorifugeage des réseaux de chauffage pour 550 k€ qui a trouvé sa contrepartie à l'euro en certificats d'économie d'énergie (CEE).

La programmation 2019 a mis l'accent sur les travaux d'ascenseurs pour 895 K€, les remplacements de chaudières individuelles pour 394 K€ et 379 K€ pour des travaux d'électricité. Des travaux sur ascenseurs ont été réalisés sur la cité Paul Eluard à Charenton-le-Pont (94) pour 140 K€, la cité La Ferme à Bobigny pour 118 K€ (93), la cité Ariane à Neuilly-sur-Marne (93) pour 114 K€ et la cité Ménilmontant à Paris (75) pour 104 K€.

Concernant le chauffage, le remplacement de chaudières, notamment pour les cités de Montillet au Blanc-Mesnil (93) pour 182 K€, de Bezons Paix (95) pour 81 K€ et pour 70 K€ pour la cité Ariane à Neuilly-sur-Marne (93).

Concernant le remplacement de composants électricité, cela concerne des travaux de VMC pour la cité La Forêt à Viry-Châtillon (91) pour 106 K€ et des remplacements de convecteurs pour 273 K€ pour les cités de Bezons Paix (95), d'Auvers-sur-Oise (95), de Sèvres Caves du Roi (92), Gasny Pichon (27) et la résidence étudiante de Noisy-le-Grand (93).

La répartition des travaux sur les composants en 2019



Le bilan thermique des logements familiaux encore amélioré en 2019

L'amélioration du classement de notre patrimoine en étiquettes énergétiques selon les DPE (Diagnostics de Performances Energétiques) a été poursuivie en 2019, grâce tout d'abord aux programmes de réhabilitations thermiques livrés, mais aussi aux remplacements de composants comme les équipements de chauffage plus performants.

Ainsi, en 2019, **465** logements énergivores classés en DPE E, F ou G, sont passés en étiquettes C et D.

État DPE – 31 décembre 2019

	Nb Log.	%
SANS DIAGNOSTIC	12	0,1%
A : < 50 kWh	41	
B : 51 – 90 kWh	1 716	
C : 91 – 150 kWh	5 143	52,8%
D : 151 – 230 kWh	3 434	26,3%
E : 231 – 330 kWh	2 414	18,4%
F : 331 – 450 kWh	255	
G : > 450 kWh	54	2,4%
	13 069	

Ainsi, à fin 2019, 79,1% de notre patrimoine bénéficie d'une étiquette peu énergivore en progression de plus de 3 points par rapport à 2018, dont plus de 52% en étiquette A, B ou C.

Nous poursuivons nos réhabilitations thermiques puisque nous avons lancé en 2019 les ordres de services pour **125** logements énergivores (E, F et G) qui sortiront après leur réhabilitation en étiquette C ou D.

Ce plan d'actions en réhabilitations thermiques se poursuit en 2020 avec la livraison de 559 logements réhabilités lancés dans le cadre de nos engagements avec la Banque des Territoires pour le PHBB 1 – Prêt de Haut de Bilan Bonifié obtenu au titre des OS donnés en 2016, 2017 et 2018 – et d'engager des travaux thermiques sur 367 autres.

Amélioration du taux de disponibilité des ascenseurs

En 2019, nous avons poursuivi nos investissements pluriannuels sur les ascenseurs avec le remplacement et la rénovation complète de 13 appareils sur un parc qui en comprend 184.

Par ailleurs, nous avons renouvelé, en avril 2019, tous nos contrats d'entretien des ascenseurs en y intégrant l'ensemble du référentiel de l'Association Exigence Ascenseurs (AEA) dans laquelle nous sommes membre fondateur depuis sa création en 2013.

Ainsi, avec un suivi renforcé de nos appareils connectés à la plateforme VIZAVY, nous avons pu améliorer et maintenir un très bon taux de disponibilité qui s'établit, en 2019, à un record de **98,43%.**

Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

Commissions d'appels d'offres (CAO)

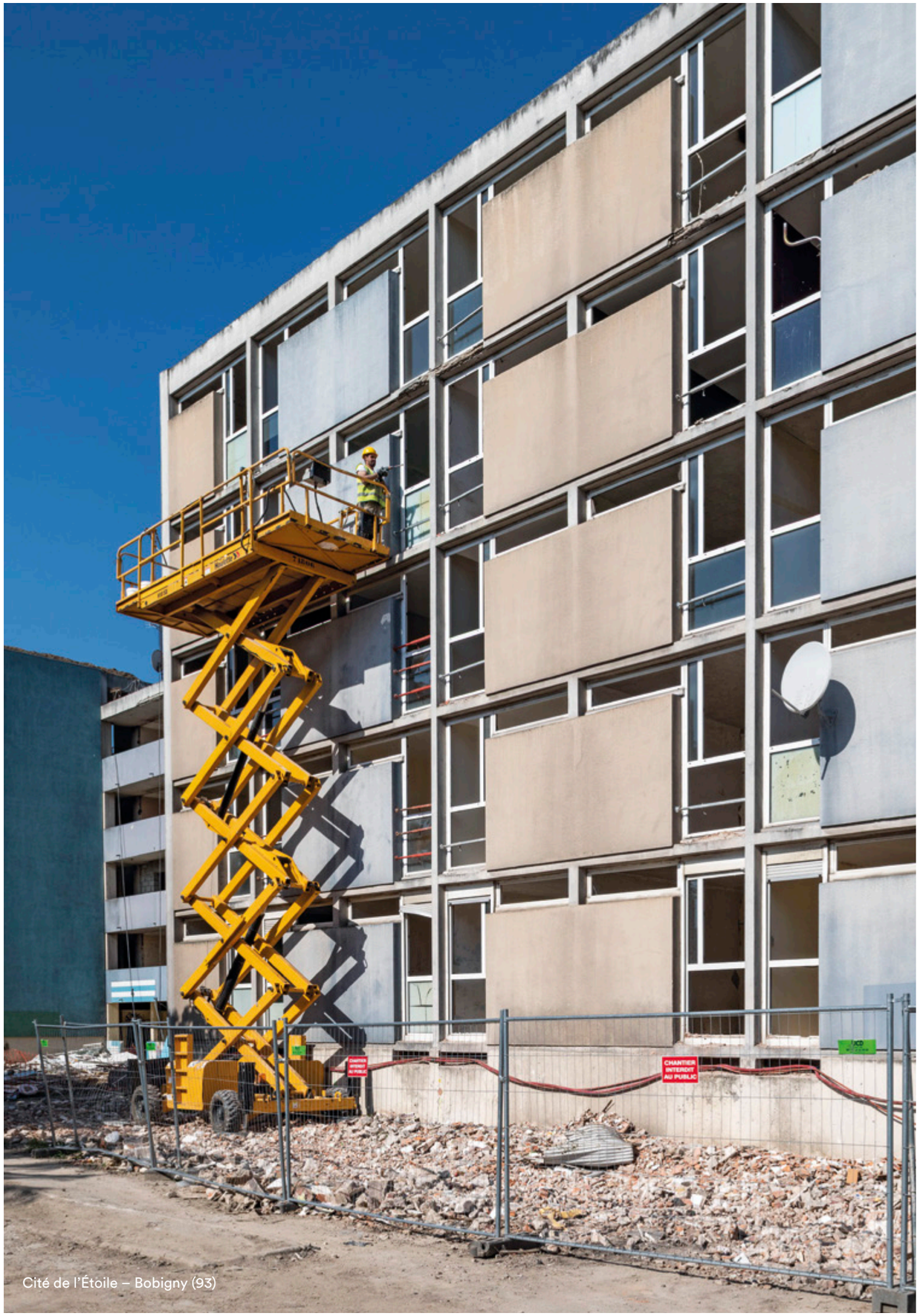
L'activité 2019 en production de logements neufs et réhabilités, ainsi qu'en maintenance du parc a donné lieu à la tenue de 28 Commissions d'Appels d'Offres qui ont instruit 51 dossiers dont :
— 33 attributions de marchés,
— 32 agréments de candidature,
— 18 avenants.

86% de nos dossiers de consultation mis en concurrence par publications officielles aux éditions du Moniteur (74% en 2018), BOAMP et/ou JOUE, ont été fructueux, c'est-à-dire que les offres ont été inférieures aux prix limites fixés pour l'équilibre financier et/ou budgétaire des opérations.

Explications à ce résultat :
— Un effort d'adaptation des appels d'offres avec l'ajout de variantes en moins-values pour des prestations équivalentes nous a permis, dans une tendance 2019 de prix du B.T.P. en hausse, de choisir parmi les meilleurs rapports qualité / prix.
— Une qualité et une rigueur de présentation que nous imposons toujours à nos Maîtres d'Œuvre afin de disposer de Dossiers de Consultations d'Entreprises complets et précis, élaborés à l'aide d'une application web qui garantit une rédaction automatisée fiable et sécurisée, captant ainsi l'attention et la meilleure compréhension de nos besoins de travaux par les entreprises.
— Depuis Octobre 2018, nous procédons à des appels d'offres dématérialisés via une application web et nous avons constaté une hausse du nombre de réponses à nos appels d'offres.

Les répartitions thématiques des CAO concernant les marchés de travaux et de maintenance ont été équilibrées entre :
— 10% de constructions neuves,
— 57% de réhabilitations,
— 3% de maintenance du patrimoine et des équipements.

Hors maintenance du patrimoine et des équipements qui font appel à des entreprises en corps d'états séparés, le mode de dévolution a privilégié les Appels d'offres en « Entreprise Générale » ou/et en « Macro-Lots » afin d'atteindre nos objectifs, en raison de la complexité des opérations que nous avons à mener, qu'il s'agisse de réhabilitations en milieu occupé nécessitant un véritable savoir-faire d'organisation des chantiers en relation avec les locataires, avec un encadrement spécialisé, ou de petites opérations neuves en milieu urbain complexe où la recherche du meilleur rapport qualité / prix est un impératif.



Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

Chiffres-clés 2019
Développement et rénovation

Logements livrés

construction
28

réhabilitation
499

résidentialisation
213

Ordres de services lancés

construction
94

réhabilitation
287

résidentialisation
451

démolition
58

Résidences sociales livrées

construction
93

réhabilitation
77

Ordres de services lancés

construction
83

réhabilitation
85

Maintenance et entretien du patrimoine

coût moyen au logement en entretien
742 €

coût moyen au logement en amélioration
216 €

en 2018
853 €

en 2018
355 €

patrimoine étiquette énergétique entre A et D
79%

dont

A, B ou C
53%

en D
26%

disponibilité des ascenseurs
98,43%

Cité Jules César – Saint-Ouen-L'Aumône (95)

2

Gestion locative et occupation sociale

30 Gestion locative
32 Mobilité des locataires
35 **Chiffres-clés 2019**

Panorama des principaux indicateurs de la gestion locative, attributions et mutations

Gestion locative

La vacance des logements

La vacance totale des logements diminue en 2019, s'établissant à **4,69%** contre 4,87% en 2018.

La vacance commerciale est de 1,25%, en baisse de 0,28 point, et la vacance technique reste élevée à 3,44%, consécutive aux départs de la Cité de l'Étoile à Bobigny (peu de relogements en 2019 et pas encore de démolition).

Le recouvrement des loyers des logements

Le taux de recouvrement des loyers se situe à **98,26%**, en légère diminution par rapport à 98,34% en 2018. Cette baisse est principalement due au report, au 1er trimestre 2020, de la finalisation des régularisations de charges 2018 ; au 31 décembre 2019, 46% des logements avaient leurs charges 2018 régularisées sur l'exercice 2019.

Les aides au logement

Le taux d'allocataires diminue et se situe à **43,3%** en moyenne 2019 contre 44,3% en moyenne en 2018.

En revanche les aides au logement ne représentent plus que **20,04%** du montant total des loyers soit un taux inférieur à celui de 2018 (20,90%) et, bien sûr, un taux nettement inférieur à celui de 2017 (22,10%), du fait de la réforme intervenue avec la loi de finance pour 2018, créant la réduction de loyer de solidarité.

Montant moyen mensuel d'APL

La réduction de loyer solidarité

Pour rappel, la RLS est entrée en vigueur le 1er février 2018.

En 2019, la RLS se chiffre à **2 754 K€** en année pleine. Elle était de 2 433 K€ en 2018, sur 11 mois. En comparaison en année pleine, elle augmente donc de 3,7%.

Le taux de rotation dans le patrimoine

Le taux de rotation s'établit à **5,07%** contre 5,24% en 2018 et 6,63% en 2017. Taux le plus bas depuis 2012, il est en grande partie lié au faible nombre de relogements dans le PRU de Bobigny en 2019, mais qui va augmenter à nouveau en 2020 et 2021.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Facturation globale 2019

Pour l'exercice 2019, la somme des facturations émises au titre du SLS **s'élève à 587 K€** ; en 2018 la facturation s'élevait à 1 037 K€, la différence étant principalement due au remboursement du SLS forfaitaire antérieur à 2019 qui s'élève à 307 K€.

Le nombre de locataires assujettis en 2019 est de 200 pour un SLS moyen mensuel de 241 €. En 2018, ils étaient 256 à s'acquitter d'un SLS moyen mensuel de 250 € alors qu'il était de 140 € en 2017 pour les 240 locataires concernés.

Mobilité des locataires assujettis au SLS 2019

Sur les 200 assujettis au SLS au 31 décembre 2019, 146 (73%) étaient déjà assujettis en 2018 ; aucun locataire ayant signé un bail en 2018 n'est assujetti au SLS 2019.

18 locataires assujettis (9%) ont donné congé en cours d'exercice contre 30 (12%) en 2018.

Les attributions de logement en 2019

Au cours de l'année 2019, 974 attributions ont été prononcées dont 215 présentations multiples qui ne sont donc pas toutes suivies de baux signés, soit 759 hors présentations multiples ; en 2018, 852 attributions avaient été prononcées, hors présentations multiples.

Ceci résulte de :
— 1 193 dossiers présentés, contre 1 165 en 2018,
— 219 dossiers refusés notamment dans le cas de présentations multiples (133 dossiers) ; il y en avait 313 en 2018 dont 198 présentations multiples. Les refus portent principalement sur des dossiers incomplets (avis d'imposition, identité ou titre de séjour).

Le nombre d'attributions prononcées s'établissant à **759** hors présentations multiples, il se décompose ainsi :

Par réservataires

En proportion du total des attributions, il est à noter une progression du nombre des attributions sur le contingent Préfecture de l'ordre de 2 points, passant de 22,42% à 24,24% dont 3,95% sur le contingent fonctionnaire. Par contre, le contingent Mairies diminue de l'ordre de 3 points, passant de 23% à 19,24%. Les attributions au profit d'Action Logement restent stables à 31,4%.

années	attributions	mairie	préfecture	Action Logement	autres
2018	852	193	191	268	200
2019	759	146	184	238	191

L'accueil des publics prioritaires en 2019
Le nombre des attributions annuel augmente significativement sur les sortants d'hébergement non labélisés DALO ou ACD : 69 contre 46 en 2018.

Le nombre des DALO et accords collectifs reste stable avec respectivement 139 et 91 attributions.

Engagements sur la mixité sociale issus de la loi Egalité Citoyenneté

Sur les territoires de la Métropole du Grand Paris et les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) tenus de se doter d'un Programme Local de l'Habitat (PLH) ou ayant compétence habitat et au moins un Quartier Prioritaire de la Politique de la Ville (QPV) :

Hors QPV

Au moins 25% des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements (y compris mutations) situés en dehors des QPV doivent être consacrées :
— à des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est **inférieur au 1er** quartile des demandeurs de logement,
— ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain.

En QPV

L'objectif quantifié d'attribution à des demandeurs autres que ceux du 1er quartile doit être d'au moins 50%.

1er Engagement : au moins 25% des attributions annuelles (suivies de baux signés) dans les logements situés Hors QPV doivent être consacrées à des ménages dont les ressources se situent en deçà du 1er quartile par unité de consommation. Le 1er quartile pour 2019 par UC est de 9 720 €

En cette deuxième année de mise en œuvre de la loi, l'observatoire mis en place montre que l'objectif hors QPV n'est pas atteint. Le pourcentage des attributions prononcées suivies de baux signés pour les ménages du 1er quartile hors QPV augmente néanmoins de 2,76 points passant de 10% en 2018 à 12,76% en 2019.

Par contre, sur l'analyse des candidatures par réservataire, nous constatons qu'Emmaüs Habitat a dépassé l'objectif des 25% : en effet, il a été attribué (suivi de baux signés) en 2019 hors QPV près de 30% (29,79%) des logements aux demandeurs du 1er quartile.

Zoom par réservataire

L'analyse qualitative des candidatures proposées par les réservataires, et de leur classement, montre que les marges de manœuvre du bailleur pour atteindre l'objectif fixé par la loi sont très limitées. Les faire respecter par les réservataires générerait des durées de vacance anormales en zone tendue.

Nous pouvons noter qu'**Emmaüs Habitat a dépassé son objectif en consacrant 29,79% des attributions suivies de baux signés aux ménages du 1er quartile hors QPV sur son contingent**.

Également, les réservataires autres collectivités (CG, EPCI et conseil régional) ont atteint leur objectif. La Préfecture contingent Mal logés a consacré 17,24% des candidatures du 1er quartile hors QPV.
Bien que demandée dans la CUS, l'analyse par territoire n'est pas pertinente en raison du faible nombre d'attributions dans la plupart des territoires.

2e Engagement : En QPV, 50% au moins des attributions doivent être attribuées à des demandeurs autres que ceux du 1er quartile
En 2019 l'objectif est atteint, le taux des attributions prononcées en QPV pour les ménages autres que ceux à bas revenus (1er quartile) est de 80,49% contre 82% en 2018. Nous pouvons constater que le taux des attributions 2019 (suivies de baux signés) est légèrement en deçà des 20%.

Mobilité des locataires

Mutations internes (hors relogement PRU)

En 2019, 71 locataires ont pu bénéficier d'une mutation au sein du patrimoine de notre société, ce qui représente 9,35% des attributions, soit une baisse de plus de 3 points par rapport aux mutations de 2018 qui représentaient 13% des attributions (en 2017, 8,93% ; en 2016, 13%).

Mutations inter-bailleurs (hors relogement PRU)

Dans le même temps, 122 locataires déjà logés dans le parc social se sont vu attribuer un logement dans les résidences d'Emmaüs Habitat ; en 2018 ce nombre était de 131 locataires (en 2017, 115 locataires et 138 en 2016).

Au global, une diminution de plus de 2 points sur l'ensemble de ces mutations, avec 25,42% des attributions en 2019 contre 28% en 2018, mais 22% en 2017.

mutations	75	77	78	91	92	93	94	95	total
internes	0	0	3	12	1	24	5	26	71
inter-bailleurs	0	13	16	15	15	21	15	27	122
total	**0**	**13**	**19**	**27**	**16**	**45**	**20**	**53**	**193**

Les relogements réalisés dans les PRU et hors PRU en 2019

Le processus des relogements s'est poursuivi sur le projet de rénovation urbaine de Bobigny (93), mais dans une moindre mesure due au retard pris sur les travaux de restructuration des bâtiments C et B/D : 44 logements doivent être livrés au 2e trimestre 2020 et se poursuivront au 3e trimestre 2020.

En 2019, les relogements sur le PRU du Blanc Mesnil Floréal (93) ont débuté ainsi que les relogements sur la résidence Moulin de Grais à Verrières-le-Buisson (91) et Limay Village (78).

		Nombre de relogements		
Communes	Cités	2017	2018	2019
Bobigny (93)	Étoile	99	11	9
Le Blanc Mesnil (93)	Floréal			3
Verrières le Buisson (91) Hors PRU	Moulin de Grais			6
Limay (78)	Village			2
Total		**99**	**11**	**20**

Adhérent à Échanger-Habiter, bourse d'échange de logement

Depuis la création du dispositif, 400 locataires du parc social ont d'ores et déjà pu échanger leur logement. Ce sont désormais 30 bailleurs sociaux de l'Île-de-France gérant plus de 850 000 logements qui ont adhéré au GIE.

« Échanger Habiter »

Pour rappel, cette plateforme en ligne permet à nos locataires de rechercher les logements qui correspondent à leurs attentes et de solliciter leurs bailleurs afin d'organiser les éventuels échanges. Échanger Habiter répond ainsi aux demandes de mutations, facilitant les parcours résidentiels et place le demandeur au cœur de la démarche en lui permettant d'être acteur de sa recherche de logement. En mars 2018, la plateforme était ouverte exclusivement aux locataires de la Ville de Paris ; l'élargissement au reste de l'Île-de-France a été réalisé en juillet 2019.

Pour Emmaüs Habitat, sur les 11 948 locataires concernés par cette bourse d'échange de logements :

— 124 locataires ont déposé une annonce sur le site, principalement sur Paris,
— 96 locataires sont en recherche d'échange,
— 13 demandeurs sont en contact,
— 11 en cours de visite de logement,
— 3 locataires ont désactivé leur annonce,
— 1 dossier a été refusé en pré-instruction car le locataire dépassait les plafonds de ressources,
— 1 dossier a été accepté en commission d'attribution le 23 janvier 2020.

Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

FJT Marcel Callo – Versailles (78)

Chiffres-clés 2019
Occupation sociale du patrimoine

Les données d'occupation sociale sont stables entre 2018 et 2019 compte tenu du taux de rotation constaté.

Ménages présents

ménages avec enfants
56%

familles monoparentales
23%

couples avec enfants
33%

personnes seules
31%

taille moyenne des ménages
personnes par logement
2,7

taille moyenne du patrimoine
pièces par logement
3,1

occupants qui ont moins de 50 ans
70%

occupants qui ont plus de 65 ans
11%

ménages d'actifs
50%

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources
64%

inférieures à 40%
40%

La précarité des ressources est plus marquée pour les ménages logés dans les Yvelines et en Seine-Saint-Denis puisqu'ils sont **70%** et **66%** à avoir des ressources inférieures à 60% des plafonds ; globalement en QPV ce sont **68%** de ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds contre **57%** en dehors des QPV.

Ménages entrants

attributions prononcées
759

dont
ménages entrants
683

associations
7

ménages avec enfants
56%

familles monoparentales
24%

couples avec enfants
33%

nouveaux titulaires de baux qui ont moins de 60 ans
91%

ménages d'actifs
67%

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources
80%

inférieures à 40%
57%

Ces ménages ont des ressources inférieures aux ménages présents sur l'ensemble du patrimoine même si on dénombre plus d'actifs. La précarité des ménages entrants s'est accentuée en 2019.

Cité des Hauts Bâtons – Noisy-le-Grand (93)

3

Qualité de service et satisfaction des locataires

38 Enregistrement et suivi des demandes techniques sur l'outil IGRT

40 Plan d'action Qualité de service

41 **10 Engagements de service**

La première mission du bailleur est de veiller à assurer à ses locataires un service de qualité et pérenne compte tenu de la charge que représente la quittance dans le budget des ménages logés dans le parc social. 2019 marque la montée en puissance du plan d'action qualité de service.

Enregistrement et suivi des demandes techniques sur l'outil IGRT

La société s'est engagée dans le cadre de sa précédente CUS 2011-2016 dans une démarche d'amélioration de la qualité des prestations techniques assurées au bénéfice de ses locataires. Un premier thème concerne la réactivité dans le traitement des réclamations techniques. Elle a ainsi mis en place un outil d'enregistrement et de suivi de ces demandes.

En 2019, **11 664 affaires** ont été enregistrées, soit une augmentation de 2755 affaires (**+30%**) par rapport à 2018. Cette augmentation est principalement due à la reprise d'IGRT sur la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (93).

année	nombre d'affaires enregistrées	répartition par direction territorial			délai moyen de résolution
		DTNE	DTNO	DTPS	
2019	11 664	5 162	3 700	2 802	15,86 jours
2018	8 909	2 696	3 648	2 565	24,66 jours

Sur les affaires enregistrées en 2019, 22% concernent la robinetterie, 15% la plomberie, 11% la menuiserie, quincaillerie, serrurerie, et 10% le chauffage collectif et la VMC. L'ensemble de ces postes regroupent près de 60% des réclamations, ce qui reflète une certaine continuité par rapport aux années précédentes.

La mobilisation collective autour de l'IGRT a porté ses fruits : en 2019, nous notons principalement **une nette amélioration du délai de traitement qui se réduit à 15,86 jours contre 24,66 jours en 2018**, soit en moyenne une amélioration de 8,80 jours.

En Avril 2019, dans le cadre du plan d'action qualité de service lancé en 2018, la distinction entre l'urgence élevée et l'urgence normale a été clarifiée. L'urgence élevée concerne tous les problèmes techniques liés à la sécurité et à la mise en danger des personnes et l'urgence normale concerne toutes les autres réclamations.

À ce titre, il a été défini un objectif de délai différent de traitement des affaires par rapport aux degrés de l'urgence.

Degré d'urgence	Objectif 2019	Réalisé entre le 1er avril et le 31 décembre 2019			
		DTNE	DTNO	DTPS	Total
élevée	≤ à 10 jours	11,02	13,95	12,21	12
normale	≤ à 20 jours	13,47	20,10	15,26	16,02

Également au titre de l'intéressement, le délai de traitement des réclamations techniques est conditionné à la clôture des réclamations dans l'exercice :

— 98% des affaires enregistrées en année N doivent être clôturées avant le 31 janvier de l'année N+1,
— en 2019, 99, 19% des affaires enregistrées ont été clôturées avant le 31/01/2020, 99,23% pour la DTNE, 99,42% pour la DTNO et 98,82% pour la DTPS.

Ainsi, cet axe important de notre plan d'action qualité de service a connu une véritable amélioration.
Pour la première fois en 2019, le précédent indicateur d'objectif fixé dans la précédente CUS 2011-2016, à savoir d'avoir traité au moins 80% des affaires enregistrées en moins de 30 jours, a été atteint et dépassé, avec un taux de 82,05%. À titre de comparaison, il était de 71,61% en 2018.

Résidence Blanche de Castille – Saint-Ouen-l'Aumône (95)

Plan d'action Qualité de service

Le plan d'action lancé en 2018 se décline en quatre axes

Axe 1 : offrir un meilleur accueil aux locataires et mieux les informer

Axe 2 : bien vivre ensemble, garantir la transparence de nos coûts et des charges

Axe 3 : améliorer le cadre de vie en garantissant la qualité de nos prestations et en maîtrisant nos prestataires

Axe 4 : répondre aux demandes dans les meilleurs délais

Comme on l'a vu plus haut, les actions initiées en 2018 ont commencé à porter leurs fruits en 2019, avec **une réponse plus rapide aux demandes d'interventions techniques** faites par les locataires. Celle-ci résulte d'une double dynamique :

— L'amélioration de l'outil informatique, avec la suppression de la double saisie de la préconisation de travaux par le gardien et du bon d'engagement par son supérieur,
— Une organisation de la proximité renouvelée pour améliorer la présence auprès des locataires.

Plus précisément, cette organisation nouvelle s'est traduite par :
L'allègement de la chaîne hiérarchique avec le renforcement des responsabilités, sur certains grosses résidences ou ensembles de sites, de gardiens responsables devenus « Gestionnaires de site », avec une responsabilité sur **environ 500 logements**, et dépendant directement des Responsables habitat et cadre de vie, adjoints techniques des directeurs territoriaux.

Sur les autres secteurs, la réduction du nombre de logements placés sous la responsabilité des **Gestionnaires habitat** à environ 1 000 logements, au lieu de près de 1 500 précédemment, leur permettant de consacrer davantage de temps au management des gardiens sous leur responsabilité.

L'accompagnement et la formation du personnel de proximité ont été renforcés par :

— Une procédure spécifique d'accueil et d'intégration des nouveaux gardiens, avec :
· un parcours d'intégration sur une semaine en binôme avec un gardien accompagnant,
· une formation aux outils informatiques dans le mois, puis, au cours de l'année, des formations métiers.
— Une affirmation de l'appartenance des gardiens à Emmaüs Habitat par la mise en place d'une identité visuelle sur les vêtements de travail, de façon progressive à partir du dernier trimestre 2019.

Des innovations pour accompagner les gardiens dans l'information des locataires ont vu le jour :

— Création d'un répertoire des supports de communication de proximité et création de supports complémentaires, suivant leurs attentes, notamment une charte de courtoisie.

Dans la poursuite également de ce qui avait été initié en 2018 pour améliorer l'accueil téléphonique en Direction territoriale, l'effort a porté sur **la possibilité de joindre plus facilement son gardien** avec un script de transfert de ligne de la loge selon les plages horaires d'ouverture et fermeture du point d'accueil, affiné suivant qu'il s'agit d'une loge groupée, d'une loge isolée ou d'un gardien multi-sites. Des **permanences en loge le samedi matin** une fois par mois ont également été instaurées.

Une démarche systématique de suivi de la qualité des interventions des prestataires a été mise en place avec :

— Des actions pour garantir la qualité des prestations de propreté et d'entretien des espaces extérieurs :
· Attribution du nouveau marché entretien ménager et traitements des déchets
· Mise en place de la nouvelle fiche de contrôle avec notation des prestations d'entretien ménager et du traitement des déchets
· Institution de contrôles périodiques et amélioration du suivi des actions correctives.
— Des actions pour garantir la qualité des prestations techniques :
· Rituels managériaux auprès des équipes de proximité pour identifier les insuffisances des prestataires et mener les actions correctives
· Mise en place d'un système de notation des entreprises dans le cadre des marchés à bons de commandes et hors marchés.
· Mise en œuvre de la nouvelle boite VSQ (Vigilance Sécurité au Quotidien) dans chaque loge avec sa version numérique :
— Le renouvellement du marché de l'astreinte pour assurer la continuité de service en dehors des heures d'ouverture 7j/j, avec un cahier des charges élaboré par les équipes de proximité.

Enfin, les réflexions continuent pour des mises en œuvre au second semestre 2020 sur les sujets suivants :

— Un processus a été engagé pour améliorer la chaîne du traitement des régularisations des charges locatives avec la réalisation d'un audit, d'échanges autour de sa restitution et des préconisations ayant permis d'élaborer de nouvelles procédures et de créer des outils d'extraction des données facilitant le travail,
— En septembre 2019, un groupe de travail a été créé **pour améliorer la gestion des sinistres** avec élaboration d'un nouveau processus et l'amélioration de l'utilisation de l'outil informatique dédié.

Une démarche préalable à un **objectif de labellisation en 2021** est engagée, avec nos 10 engagements de service, décrits en page suivante.

10 Engagements de service

La démarche du plan d'action visant à l'amélioration de la relation aux locataires se poursuit par la mise en place des 10 engagements de service présentés aux personnels lors de la cérémonie des vœux 2020. Ces engagements seront mis en œuvre aux cours du 2e semestre 2020.

Nous vous accueillons dans votre nouveau logement

1

Nous facilitons votre installation
— toutes les informations pratiques vous sont remises à la signature de votre bail,
— un accompagnement vous est proposé pour l'ouverture de vos droits aux aides au logement,
— à la remise des clés, votre gardien vous présente votre résidence et les équipements techniques de votre logement.

2

La propreté et les équipements de votre logement ont été contrôlés.
En cas de dysfonctionnement signalé, une intervention est engagée sous 24 h.

Nous sommes attentifs à la qualité de vie dans votre résidence

3

Nous vous informons de la fréquence du nettoyage des espaces communs et nous assurons des contrôles réguliers de la qualité des prestations.

4

En cas de panne d'un équipement collectif, nous vous informons des interventions prévues et de la durée d'indisponibilité. Si votre ascenseur est immobilisé plus de 12 h, nous mettons en place un service gratuit de portage de courses dès le lendemain.

5

Nous vous informons au moins 8 jours à l'avance des travaux programmés dans votre résidence.

6

Nous rencontrons au moins une fois par an **les associations, amicales*** ou référents locataires de votre résidence et **nous soutenons**, dans le cadre de notre plan de concertation locative, **les actions collectives proposées.**

* Groupes de locataires affiliés à l'une des organisations nationales représentatives de locataires membres de la Commission Nationale de Concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de consommation.

Nous sommes disponibles et réactifs pour répondre à vos demandes

7

Nous vous informons des heures d'**ouverture des points d'accueil** et des autres **moyens à votre disposition pour nous contacter**. La nuit, les week-ends et les jours fériés, un service de permanence téléphonique est à votre écoute pour gérer les urgences techniques.

8

Nous enregistrons, traitons vos demandes techniques* :
— sans délai, en cas de risque pour la sécurité des personnes et des biens,
— sous 3 jours en cas d'anomalies graves,
— sous 10 jours pour les anomalies courantes,
— dans les délais contractuels pour les équipements sous contrat.

* Une grille de cotation est à votre disposition en loge.

Et nous vous informons de leur suivi. Nous veillons au **respect par nos prestataires** de la charte qualité de service contractuelle. **Toute demande** reçue par mail ou courrier **reçoit une réponse sous 8 jours** précisant, si la réponse n'est pas définitive, le délai de traitement et le responsable du suivi.

Nous vous accompagnons selon vos besoins

9

Attentifs à vos difficultés, nous pouvons mettre en place des **mesures d'accompagnement personnalisées**. Des aides peuvent-être mobilisées pour l'adaptation de votre logement selon des critères d'éligibilité.

10

Toute demande de changement de logement est étudiée au regard des critères de priorité définis par notre politique d'attribution. Un **courrier** vous informant du niveau de priorité de votre demande vous sera adressé sous un délai d'un mois maximum.

Cité des Hauts Bâtons – Noisy-le-Grand (93)

4

Cohésion sociale et qualité de vie dans les quartiers

44 Prévention des expulsions
45 Politique du Logement d'abord
Aide aux femmes victimes de violence
46 Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques
49 Actions centrées autour de la santé et de la parentalité / petite enfance
50 Insertion par l'économique
51 **Chiffres-clés 2019**

Par le développement d'actions favorisant la création de lien social entre habitants, l'aide des plus isolés et l'accompagnement des plus fragiles, Emmaüs Habitat exprime pleinement sa vocation d'utilité sociale dans ses résidences et dans les quartiers.

Prévention des expulsions

Emmaüs Habitat est un bailleur social particulièrement engagé sur le champ de la prévention des expulsions depuis de nombreuses années.
Plusieurs dispositifs nous permettent d'apporter des réponses variées et complémentaires pour limiter le plus possible les expulsions des ménages en dette de loyer.

L'accompagnement social des ménages en difficulté par les conseillères sociales

C'est la réponse la mieux adaptée aux ménages qui rencontrent des difficultés de toutes natures, à savoir la gestion de leur budget, des problèmes d'emploi ou sociaux. Elles suivent individuellement ces ménages ; en moyenne chaque conseillère sociale accompagne **245 ménages**.

Les cinq conseillères sociales en direction territoriale ont apporté un suivi auprès de **1 226 ménages** en 2019 (1 266 en 2018), soit environ 10% des ménages logés. L'accompagnement sur les impayés représente la majorité des situations avec 53% des situations prises en charge ainsi que les enquêtes liées à des problématiques sociales comme les besoins de mutation (16%).

Les profils de ménages rencontrés par les conseillères sociales sont majoritairement des couples avec enfants (34%), des familles monoparentales (32%). La proportion de ces dernières parmi les ménages suivis est nettement plus importante que leur représentation dans notre parc.

	isolés	couples avec enfants	familles monoparentales
ensemble des ménages logés	31%	33%	23%
ménages suivis par les CESF	25%	34%	32%

Les plans de redressement personnel

Le nombre de plans de redressement personnel (PRP) est encore légèrement en hausse en 2019. Le montant des dettes effacées est également en hausse sur la même période.

Le constat annoncé pour l'année 2019 à l'échelle nationale par la Banque de France, comme pour l'année 2018, sur la baisse des situations de surendettement ne se vérifie toujours pas pour les locataires d'Emmaüs Habitat.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
nombre PRP	24	24	34	23	30	53	38	30	42	43
montants dettes (en K€)	176	108	82	119	132	401	176	239	273	339

Partenariat avec des associations en faveur de mesures d'accompagnement social

Emmaüs Habitat, à son initiative, a suivi plus de **13** mesures d'accompagnement social en 2019, financées directement par l'organisme avec les partenaires associatifs suivants :
— FREHA et l'Accueil et Réinsertion Sociale (ARS) dans le Val d'Oise,
— le Lien Yvelinois dans les Yvelines,
— Les Restos du Cœur et l'UDAF en Seine-Saint-Denis.

Le budget alloué en 2019 pour le financement de ces mesures d'accompagnement s'élève à **22 910 €**.

Emmaüs Habitat ne met ces mesures en place que lorsque les ménages ne peuvent bénéficier d'un accompagnement de droit commun (AVDL et FSH).

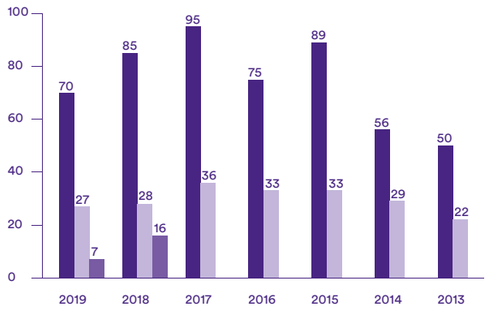
Emmaüs Habitat a également des liens avec les communautés Emmaüs d'Île-de-France pour des actions de solidarité envers des locataires en difficulté pour l'achat de mobilier bon marché, avec l'association d'insertion ENVIE pour de l'électroménager, avec la Banque Solidaire d'Équipement (BSE) créée par Emmaüs Défi à Paris et en Seine-Saint-Denis pour équiper des locataires sortants de structures d'hébergement.

La Commission Interne de Prévention des Expulsions

Emmaüs Habitat a mis en place en 2013 une commission interne de prévention des expulsions qui rassemble un administrateur, les directions territoriales et la directrice des politiques sociales urbaines. Chaque direction territoriale présente à la commission les situations de ménages en procédure d'expulsion sur la base d'un rapport social. Les membres de la CIPEX expertisent le contenu du dossier et les démarches engagées par la direction territoriale vis-à-vis des ménages. L'expulsion est validée dans le cadre de cette instance avec la production d'un compte rendu signé de la direction générale.

Le nombre de dossiers validés par la CIPEX est bien inférieur au nombre de dossiers présentés. En 2019, 70 dossiers ont été présentés, 27 ont fait l'objet d'une décision favorable d'expulsion (38%) et seules 7 expulsions ont été mises en œuvre. Le nombre de dossiers présentés en CIPEX a diminué entre 2018 et 2019 (- 19%).

Chiffres clés
— 70 ménages présentés en CIPEX
— 48 concours de la force publique obtenus en 2019
— 27 dossiers validés pour une expulsion
— 7 expulsions effectivement réalisées en 2019 soit 1 expulsion pour 1 000 locataires



dossiers présentés
dossiers validés
expulsions réalisées

Il faut noter que sur les 7 expulsions réellement réalisées en 2019 :
— 4 étaient pour des motifs de sous-location de locataires ayant un autre logement social dans une autre commune,
— 2 pour des absences de contact malgré plusieurs démarches engagées et une dette en évolution constante,
— 1 autre pour des locataires ayant des ressources très suffisantes pour régler leur loyer et avec une dette en évolution constante.

Le profil des personnes ayant été expulsées en 2019 était le suivant :
— 4 isolés, 2 couples avec enfants et 1 famille monoparentale avec 2 enfants,
— 3 ménages étaient en situation de surendettement.

Le fonctionnement de la CIPEX a contribué à renforcer le traitement social des dossiers.

Pour les expulsions qui n'ont pu être évitées, une grande attention est portée au devenir des ménages dont la suite du parcours logement est anticipée, souvent par la famille elle-même qui organise son départ.

Politique du Logement d'abord

Le plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) propose une réforme structurelle de l'accès au logement pour les personnes sans-domicile en proposant un accès direct au logement pour des personnes hébergées.

Convaincu par les effets positifs de la politique du Logement d'abord, Emmaüs Habitat répond, depuis plusieurs années à des sollicitations d'acteurs associatifs pour favoriser l'accès au logement autonome pour des personnes hébergées ou des salariés en insertion, en plus des dispositifs de droit commun, qui ont permis en 2019 l'accès au logement de **283 ménages** sortants de structures d'hébergement ou de logements temporaires.

Les membres du Mouvement Emmaüs : Emmaüs Solidarité, les communautés Emmaüs, le Relais mais aussi ATD Quart Monde sont les principaux bénéficiaires de cette démarche.

Selon un processus bien défini, les conseillères sociales d'Emmaüs Habitat sont sollicitées pour évaluer les candidats et les accompagner dans leur accès au logement autonome.

Dans ce cadre, **16 ménages** ont bénéficié en 2019 d'un accès au logement accompagnés par Emmaüs Habitat et ses partenaires.

Aide aux femmes victimes de violence

Emmaüs Habitat est engagé de longue date sur la problématique des violences faites aux femmes avec plusieurs axes de travail :
— Des partenariats associatifs qui permettent de mettre à disposition des logements à des associations spécialisées dans ces prises en charges comme L'Escale dans les Hauts-de-Seine ou Tremplin 94 dans le Val-de-Marne. Nous sollicitons également ces associations lorsque nous détectons une situation de violences conjugales parmi nos locataires afin d'accompagner les femmes victimes vers un relogement.
— Des opérations spécifiques comme le projet en cours à Issy-les-Moulineaux (92) qui va permettre de mettre à disposition 5 logements sur les 15 qui vont être construits au Centre Flora Tristan, qui accueillera des femmes victimes de violence. Ce projet bénéficie d'un fort soutien de la mairie d'Issy-les-Moulineaux.
— La diffusion de cartes avec le numéro d'urgence 3919 destiné aux femmes victimes de violence. Des cartes ont été mises à disposition dans l'ensemble des loges d'Emmaüs Habitat.
— L'engagement d'Emmaüs Habitat au titre de la convention signée en 2019 entre Habitat Réuni et la Fédération Nationale Solidarité Femmes qui prévoit la mise à disposition de logements et la formation des personnels de proximité à une meilleure prise en charge des femmes victimes. Dans ce cadre, Emmaüs Habitat proposera 5 logements par an pour la mise en œuvre du dispositif.

Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques

Porter et/ou accompagner des projets de quartiers aide au renforcement de la cohésion sociale et à recréer du lien social. C'est pourquoi Emmaüs Habitat en fait un objectif permanent dans la gestion de son patrimoine.

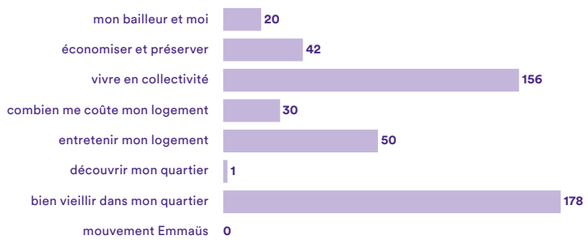
En 2019, deux axes de travail ont été particulièrement développés dans le champ du développement social et urbain : les projets autour de la santé et de l'aide à la parentalité / petite enfance.

Développement et renforcement du lien social

Le Club de l'Habitant

Emmaüs Habitat poursuit ses animations collectives et ses accompagnements personnalisés dans le cadre de son outil interne, le Club de l'Habitant. En 2019, **477** ateliers collectifs se sont tenus avec la participation de **7 090** locataires. Le taux de participation moyen s'élève à 15 personnes par atelier.

Les deux modules du Club de l'Habitant mobilisés cette année porte sur le « Bien vivre en collectivité » et « Bien Vieillir dans son quartier » avec respectivement 156 et 178 ateliers.



Les principaux partenaires du Club de l'Habitant sont Couleur d'Avenir, E-Graine, Les Fourmis vertes, Complémenterre, Bicyclaide.

Les accompagnements tout au long des opérations de réhabilitation et de résidentialisation

Emmaüs Habitat déploie systématiquement un dispositif de concertation et d'accompagnement social lors de la mise en œuvre des opérations de réhabilitation et résidentialisation : enquêtes sociales, consultation des locataires, information, aide au déplacement des meubles, sensibilisation des locataires à l'usage des nouveaux équipements et aux économies d'énergie, visites conseil.

En 2019, 12 opérations ont fait l'objet d'un accompagnement spécifique :
— Limay (78), résidences Village et Champarts
— Évry (91), résidence des Aunettes
— Étampes (91), résidence Dourdan
— Verrières-le-Buisson (91), résidence du Moulin de Grais
— Saint Cloud (92), résidence Vincent
— Le Blanc Mesnil (93), résidences des Blés d'Or et Floréal
— Bobigny (93), Cité de l'Étoile
— Charenton-le Pont (94), résidences 3 rue Victor Hugo, Pasteur et Petit Château

Le soutien aux associations actrices dans les quartiers

Emmaüs Habitat apporte depuis plusieurs années un soutien financier à des associations locales qui déploient des projets d'animation dans les quartiers et qui contribuent fortement à une dynamique avec les habitants.

20 partenaires ont bénéficié d'un financement pour un montant total de **174 305 €** en 2019 contre 90 096 € en 2018.

Cette hausse significative est liée :
— au fait que les partenaires associatifs nous sollicitent toujours plus compte tenu du désengagement des collectivités territoriales à leur égard. Ces financements sont plus particulièrement ciblés sur des patrimoines situés dans des quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) avec le concours financier de l'exonération de TFPB.
— Emmaüs Habitat a cherché à développer de nouveaux partenariats, en 2019, afin d'expérimenter des projets innovants comme avec Médecin d'Afrique ou encore le Collectif Plus Sans Ascenseur.

Emmaüs Habitat apporte également un soutien matériel aux associations par l'aménagement des locaux résidentiels mis à leur disposition.

Cité des Hauts Bâtons – Noisy-le-Grand (93)

Cité la Forêt – Viry-Châtillon (91)

Actions centrées autour de la santé, de la parentalité et de la petite enfance

Projet sur le thème de la santé

La santé est une préoccupation grandissante pour les locataires qui nous interpellent souvent sur des sujets en lien avec cette thématique.

Projet Mamans relais avec Médecin d'Afrique à Viry-Châtillon « Bien dans sa peau, bien dans sa tête »

Le Docteur Jean-Théophile Banzouzi, Président de l'association **Médecin d'Afrique**, nous a sollicités pour lancer un projet expérimental permettant de mobiliser des habitantes de quartiers prioritaires et de les former à de la médiation sur le champ de la prévention en matière de santé. Après une enquête réalisée auprès des locataires pour connaître leurs attentes sur les questions de santé, 16 mamans relais ont été formées sur plusieurs problématiques : cancers féminins, addictions, nutrition, VIH, maladies cardiovasculaires …

Ces femmes ont pu ensuite mener de la médiation dans leur quartier auprès des habitants. Les femmes relais ont reçu un diplôme suite à la formation dont elles ont bénéficiée officialisant leur mission. L'enjeu est maintenant d'essaimer ce projet dans d'autres quartiers et d'avancer vers une reconnaissance dans le domaine de la médiation santé.

Atelier nutrition à partir des jardins partagés

Après avoir développé plusieurs jardins partagés en Île-de-France, notamment à Osny, Argenteuil, Bezons, une action particulière a été conduite en 2019 avec ces jardins comme support pour réaliser des ateliers de sensibilisation à la nutrition et au bien manger avec des légumes frais. Ces ateliers ont été très appréciés par les locataires.

Convention de partenariat avec la Croix-Rouge pour former les locataires aux gestes des premiers secours

Emmaüs Habitat a décidé de développer un partenariat avec **la Croix-Rouge** pour former ses locataires aux gestes des premiers secours. Ainsi sur 2019/2020, 66 ateliers seront réalisés dans les résidences pour des formations aux premiers secours sur les adultes et sur les enfants. Les premiers ateliers organisés à Noisy-le-Grand ont reçu un accueil très positif des locataires qui ont été nombreux à s'inscrire.

Ces ateliers, au-delà de la formation essentielle qu'ils apportent, permettent à des groupes de locataires de se rencontrer, de créer des liens, et de s'engager à intervenir auprès de leurs voisins en cas de problèmes. Ils contribuent aussi au développement de la cohésion et de la solidarité entre les habitants.

Projets axés sur la parentalité et la petite enfance

Soutien à de nombreuses associations impliquées dans le soutien scolaire ou l'aide à la parentalité

Emmaüs Habitat a apporté son soutien à plusieurs partenaires dont l'action porte sur la prise en charge d'enfants ou d'adolescents et sur de l'aide à la parentalité : soutien scolaire, éducation par le sport, médiations entre parents et milieu scolaire …

L'association **École et Culture** déploie dans le Domaine de la Vallée à Mantes-la-Ville (78) de nombreuses actions à destination des enfants : soutien scolaire, ludothèque, jardins partagés …

Constatant les difficultés de communication entre les parents et les enseignants, **les Passerelles de l'Espoir** à Aulnay-sous-Bois (93) ont organisé de nombreux cafés des parents dans les établissements scolaires à proximité de la cité de l'Europe (école primaire et collège) et des conférences qui ont réuni plusieurs dizaines de parents et des enseignants qui ont réussi à échanger sur des sujets comme la réussite scolaire ou le harcèlement à l'école.

Développement de structures d'accueil petite enfance

Souhaitant développer des projets structurants dans les quartiers prioritaires, Emmaüs Habitat a accompagné un projet de création de crèche multi-accueil qui s'inscrit dans le projet de rénovation urbaine dans la cité de l'Étoile à Bobigny (93). Après avoir réalisé une étude mettant en évidence le déficit de lieu d'accueil petite enfance dans ce quartier, Emmaüs Habitat a sollicité **la SCOOP E2S** pour déployer ce projet qui offre 21 places dont 7 AVIP destinées à des familles en grande précarité orientées par la mission locale, Pôle Emploi ou la mission RSA.

Les objectifs d'un multi-accueil solidaire :
— faciliter l'insertion professionnelle (retour à l'emploi, formation…), notamment des familles monoparentales,
— accompagner l'insertion sociale : permettre aux femmes du quartier de bénéficier d'un mode de garde ponctuel pour participer aux activités associatives et municipales,
— Former les assistantes maternelles du quartier qui le souhaitent.

Emmaüs Habitat a mis à disposition 210 m² au cœur du quartier pour l'installation de cet équipement.

Insertion par l'économique

Conformément à la charte nationale d'insertion adoptée par l'ANRU, Emmaüs Habitation respecte l'obligation de résultat en matière d'insertion : consacrer à l'insertion professionnelle des habitants des QPV au moins 5% des heures travaillées dans le cadre des investissements du projet de rénovation urbaine et 10% des emplois créés dans le cadre de la GUP ou de la gestion des équipements.

Heures d'insertion

En 2019, **36 611 heures** d'insertion ont été comptabilisées dans des opérations ANRU, **12 188 heures** d'insertion ont été réalisées sur des chantiers de droit commun. Emmaüs Habitat traite de manière identique l'ensemble de ses chantiers.

Partenariat avec des associations

Emmaüs Habitat poursuit ses partenariats avec de nombreuses structures d'insertion en Île-de-France :

Pour des missions d'entretien du patrimoine :

— Tilt Services dans le Val-d'Oise (95) : association intermédiaire qui intervient pour des aides au déplacement de meubles dans le cadre de réhabilitation, l'aménagement de locaux associatifs, le débarras de logements encombrés,
— AFPI : association d'insertion et de formation qui intervient dans les Yvelines et notamment dans le Mantois (78).
— ESPACES : association membre du Mouvement Emmaüs qui intervient sur la gestion des espaces verts,
— OSER : association d'Insertion qui intervient à Courcouronnes (91),
— Études et Chantiers, chantier d'insertion qui intervient sur l'ensemble de l'Île-de-France
— Le chantier Maryse Bastié qui intervient à Viry-Châtillon (91).

Pour des missions de sensibilisation et d'aide à la personne :

— ENVIE dans les Yvelines (78) : entreprise solidaire qui travaille la réinsertion via la remise en état d'électroménagers d'occasion. Cette structure s'inscrit dans la filière des D3E,
— Voisins Malins qui forment des habitants pour des actions de sensibilisation dans des quartiers prioritaires à Aulnay-sous-Bois (93) et à Courcouronnes (91)
— Bicyclaide : coopérative solidaire qui réinsère des personnes avec de la réparation de vélos. 15 ateliers ont été créés dans les résidences Emmaüs Habitat en 2019.

À noter également, le recours à la Table de Cana, traiteur d'insertion, pour les évènements organisés par Emmaüs Habitat

En 2019, un budget de **72 405 €** a été consacré à ces différentes missions ponctuelles contre 46 511 € en 2018.

Chiffres-clés 2019
Actions sociales Emmaüs Habitat

Accompagnement dans le logement

ménages accompagnés par les 5 conseillères sociales
1 226

mesures d'accompagnement social mises en place par Emmaüs Habitat
13

pour un budget de
22 910 €

dossiers examinés en commission interne de prévention des expulsions
70

dont
dossiers validés
27

expulsions appliquées
7

Mieux vivre ensemble

ateliers réalisés dans le cadre du club de l'habitant
477

locataires bénéficiaires
7 090

partenaires associatifs soutenus dans leurs activités
20

avec
174 305 €

résidences qui ont bénéficié d'un accompagnement adapté dans le cadre d'un projet de réhabilitation ou d'un projet de rénovation urbaine
13

Santé dans le logement

formations aux gestes des premiers secours avec la croix rouge
66

Mamans relais formées par médecins d'Afrique sur la prévention santé
13

Insertion par l'économique

heures réalisées dans le cadre des clauses d'insertion pour des opérations de maitrise d'ouvrage
36 611

Montant affecté à des missions d'insertion par l'économique (médiation, sensibilisation, petits travaux de remises en état)
72 405 €

5

Ressources humaines

55 Évolutions législatives et réglementaires Faits marquants

57 **Chiffres-clés 2019**

Extension du télétravail et prime exceptionnelle de pouvoir d'achat ont marqué l'année 2019.

Cérémonie des vœux

Présentation du rapport d'activité

Évolutions législatives et réglementaires

La loi PACTE

(Plan d'Action pour la Croissance et la Transformation de l'Entreprise) du 23 mai 2019 a souhaité :

— rationaliser les seuils applicables aux PME (seuils d'effectif en deçà de 250 salariés), ces seuils étant recentrés sur 3 niveaux :
  11 salariés
  50 salariés
  250 salariés,
— harmoniser le décompte de l'effectif : celui-ci sera décompté selon les règles applicables en matière de Sécurité sociale (CSS, art. L. 130-1),
— atténuer les effets de franchissement de seuils.

Ces mesures entrent en vigueur le 1er janvier 2020 ; elles n'ont pas d'impact pour Emmaüs Habitat.

Prélèvement à la source de l'impôt sur le revenu à compter du 1er janvier 2019.
Le prélèvement ou retenue à la source est un mode de recouvrement de l'impôt, consistant à faire prélever son montant par un tiers payeur, le plus souvent l'employeur ou le banquier, au moment du versement au contribuable des revenus sur lesquels porte l'impôt.

La loi du 24 décembre 2018 portant mesures d'urgence économiques et sociales, a mis en œuvre plusieurs mesures, et notamment :

— la prime exceptionnelle de pouvoir d'achat pour l'année 2019 : les entreprises pouvaient verser, pour les salariés rémunérés jusqu'à 3 600 euros par mois (3 SMIC), une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat exonérée, jusqu'à 1 000 euros, de toutes cotisations sociales et d'impôt sur le revenu. La prime devait être versée avant le 31 mars 2019,
— l'exonération de cotisations salariales sur les heures supplémentaires prévue au 1er septembre 2019 par la loi de financement de la sécurité sociale pour 2019 a été avancée au 1er janvier 2019. Elle a été complétée par une exonération de l'impôt sur le revenu dans une limite annuelle de 5 000 euros.

Faits marquants

L'expérimentation du télétravail à domicile et depuis des sites délocalisés s'est poursuivie en 2019 et a été élargie aux collaborateurs nomades, ces derniers pouvant être amenés à se connecter au réseau informatique depuis des tiers lieux Emmaüs Habitat et hors des locaux Emmaüs Habitat.

La Prime Pouvoir d'achat a été versée à 76 collaborateurs pour un montant total de 21 051 euros.

La cession du patrimoine d'ÉVRY s'est accompagnée d'un transfert de deux collaborateurs (une gardienne et une employée d'immeubles) vers le bailleur repreneur. La cession du patrimoine de Courcouronnes s'est faite, quant à elle, sans transfert de salarié.

Au cours du deuxième semestre 2019, un audit de notre système de mutuelle et de prévoyance a été mené concluant à la nécessité de changer notre prestataire pour adopter celui de plusieurs associés d'Habitat Réuni, COLLECTEAM/ALLIANZ. Ce changement est effectif depuis 1er janvier 2020.

FJT Marcel Callo – Versailles (78)

Chiffres-clés 2019
Ressources humaines

Effectif au 31 décembre 2019

personnes physiques recensées

248

dont

en Contrat à Durée Indéterminée (**CDI**)

237

en Contrat à Durée Déterminée (**CDD**)

11

salariés en Équivalent Temps Plein (ETP)

241,54

Il était de **243,72** salariés en 2018. L'évolution des ETP en 2019 s'explique à la fois par les mouvements d'entrée et de sortie et, dans une moindre mesure, par le changement dans la valorisation en ETP des effectifs, introduite en 2018 par le nouvel accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail.

localisation des effectifs

au siège

29,44%

en Directions Territoriales

22,98%

dans les résidences

47,58%

Effectif par catégorie

employés d'immeuble **7%**

gardiens **40%**

employés **3%**

agents de maîtrise **28%**

cadres **22%**

La part relative des gardiens est stable par rapport à 2018 ; elle représente **40,32%** en 2019 contre **39,20%** en 2018.
La fluctuation du personnel de statut employé est due à des mouvements de collaborateurs en CDD.
La part des cadres, quant à elle, diminue, ceci s'expliquant par une vacance et trois suppressions de postes.

Répartition par genre

hommes **56%**

femmes **44%**

Les femmes sont davantage représentées dans les emplois administratifs (**62,31%**) ; les hommes sont plus présents chez les gardiens (**77%**) et les employés d'immeubles (**72,22%**).

Formation

part d'effort de formation au sein d'Emmaüs Habitat sur la masse salariale brute si l'on y inclut les salaires versés aux stagiaires

3,93%

en 2018

4,46%

Pour rappel, l'obligation légale est de **1%** depuis le 1er janvier 2015.

jours de formation

516

heures de formation

3 617

salariés en ayant bénéficié, en suivant un ou plusieurs stage(s)

152

dont

gardiens **44,74%**

employés d'immeubles **2,63%**

cadres **22,37%**

employés **1,97%**

agents de maîtrise **28,29%**

Cité la Chalouette – Évry (91)

6

Administration générale et systèmes d'information

60 Système d'information
Organisation et études

61 Moyens généraux
Juridique

62 Autres informations
réglementaires

En 2019, priorité a été donnée au déploiement de la stratégie de transformation numérique, au développement d'un Intranet, et au lancement d'un projet de représentation géolocalisée et contextualisée du patrimoine.

Système d'information

Stratégie de transformation numérique

Emmaüs Habitat a poursuivi le déploiement de sa stratégie de transformation numérique initié en 2018, et qui se décline sur 5 axes :
— L'architecture système et Réseau,
— Les postes de travail fixes et mobiles,
— La gestion et le partage de documents,
— La téléphonie fixe et mobile,
— La communication unifiée.

Le système et le réseau informatique

L'infrastructure SI a porté efficacement l'expérimentation « télétravail /nomadisme » en 2019, avec une trentaine de postes supplémentaires (de type portables / tablettes) en accès distant.

Nous avons réalisé la migration de dix nouvelles loges en liaison par fibres optiques en 2019, portant à 49 (sur 76) le nombre de loges équipées en haut débit entreprise, ceci en lien avec l'extension du réseau fibre en Île-de-France.

Sécurité informatique

Nous avons procédé au changement de nos pare-feu afin d'absorber un volume croissant de connexions externes sans ralentissement.

L'outil « Mail in Black » a été déployé sur nos messageries afin de sécuriser nos échanges de mails et diminuer les attaques externes.

Il a également été décidé de mettre en place un outil de surveillance des liens réseaux et des serveurs (logiciel « eye on it ») qui renforce nos capacités d'anticipation des incidents système.

Outils métiers en mobilité

Deux applicatifs métiers en mobilité ont été testés en 2019, portant sur la consultation des données patrimoine et sur la création des affaires locataires (IGRT).

Ces applicatifs ont été installés sur smartphones et tablettes auprès d'une quinzaine de collaborateurs. Un déploiement global est prévu en 2020.

En parallèle, des groupes de réflexion SI ont eu lieu au sein d'Habitat Réuni dans l'objectif de mutualiser les futurs développements d'applicatifs métiers (CAL numériques, états des lieux sur tablette, visites de conformité…).

L'Intranet Emmaüs Habitat

Initié fin 2018, l'intranet Emmaüs Habitat a été déployé en juin 2019. Il permet à l'ensemble des collaborateurs de partager les actualités de la société, d'accéder facilement aux documents de référence (procédures, documents types, modes opératoires), de consulter les trombinoscopes, les organigrammes, les sites utiles…

Des espaces collaboratifs, dédiés notamment au suivi des opérations de construction ou réhabilitation, seront déployés en 2020.

Le SIG (Système d'Information Géographique)

Emmaüs Habitat a initié en 2019 un projet de représentation géolocalisée et contextualisée de son patrimoine. Véritable outil d'aide à la décision, un SIG permet à la fois d'apprécier la couverture géographique de la société, d'affiner la « connaissance partagée » des salariés et aussi de développer un espace collaboratif de collecte de données.

Une analyse des besoins transversaux d'Emmaüs Habitat a orienté le choix final vers la solution « Mon Guichet » proposée par l'Institut National de l'Information Géographique et Forestière (IGN). Le logiciel sera mis en production dans le courant du 1er semestre 2020.

Organisation et études

Nous avons créé un poste de responsable de processus. Ce dernier a pour mission d'élaborer et de mettre en place un système de management de la performance de nos équipes, au service de notre mission de bailleur social qui souhaite s'engager dans une démarche de responsabilité sociétale et environnementale (RSE).

Démarche processus

Au premier trimestre 2019, la société Emmaüs-Habitat a engagé un travail de redéfinition de la représentation de ses activités par l'identification des processus mis en œuvre dans la réalisation de ses missions et l'atteinte des objectifs qu'elle s'est fixés :
— Développer l'offre locative sociale, prioritairement dans ses secteurs d'implantation,
— Poursuivre l'amélioration et la rénovation de son patrimoine existant pour répondre aux enjeux de maîtrise des consommations énergétiques,
— Améliorer la qualité du service rendu à ses locataires,
— Être une référence en matière d'innovation sociale et d'accompagnement de ses locataires.

Les processus permettent de matérialiser la transversalité de nos activités jusqu'à leur destinataire final, le locataire, placé au centre des réflexions stratégiques d'Emmaüs Habitat, mais aussi en tenant compte des attentes des collectivités locales avec qui nous sommes partenaires.

En se superposant à la structure fonctionnelle existante les processus accompagnent la transition vers une représentation matricielle de notre organisation mettant en évidence les interfaces nécessaires entre les services pour mener à bien nos activités.

Chaque processus est placé sous la responsabilité d'un pilote en charge de sa description sous forme de procédures, de sa mise en application, de son actualisation et de son évaluation périodique.

Les processus sont des outils de maîtrise et de pilotage de nos activités. Ils contribuent à la standardisation des pratiques et à leur adaptabilité dans une logique d'amélioration continue de la performance.

La « démarche processus » a permis d'établir la cartographie des processus d'Emmaüs Habitat, de désigner les pilotes, d'assurer leur formation aux enjeux de la méthode dans le cadre d'un séminaire dédié et d'identifier les procédures rattachées à chaque processus.

Le cadre et la méthode étant définis, la mise en œuvre opérationnelle est prévue à partir de l'exercice 2020. Elle s'appuiera sur l'utilisation du logiciel Pyx4, outil de modélisation, de maintenance et de suivi des processus et procédures.

La CUS

Après actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine en juin 2019, Emmaüs Habitat a poursuivi l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale 2019-2025 selon les modalités de la loi ELAN et de l'arrêté du 14 juin 2019. Sans diverger totalement des CUS 2011-2016, les CUS dites de « seconde génération » présentent quelques spécificités de contenu et de calendrier.

En termes de planning, cette CUS doit être élaborée au plus tard au 31 décembre 2019 et a un effet rétroactif au 1er juillet 2019. La CUS 2019-2025 contient un nombre réduit d'indicateurs (12 dont 2 optionnels activés en Île-de-France) dont un inédit concernant le coût de gestion au logement (G 1).

Suite à la concertation locative, aux échanges avec les personnes publiques associées et les services de l'État, Emmaüs Habitat s'attache aujourd'hui à finaliser l'accord des communes sur son plan de mise en vente de logements pour un objectif de signature au plus tard à l'été 2020. Une fois validée par le Préfet de la région Île-de-France, la CUS EH 2019-2025 connaîtra l'effet rétroactif prévu au 1er juillet 2019.

Moyens généraux

Dans le cadre de notre démarche RSE, nous avons mis en place des mesures pour diminuer l'impact écologique d'Emmaüs Habitat dans son fonctionnement.

Des bornes de tri installées au siège fonctionnent selon un système de tri adapté spécifiquement au cadre du travail. Les déchets que nous produisons au bureau sont majoritairement du papier et des déchets de boisson, contrairement aux déchets domestiques surtout issus de l'alimentation et des produits ménagers. Les déchets papier et de boissons sont donc désormais recyclés au siège.

Pour utiliser moins de sacs plastiques à usage unique, les anciennes poubelles sont devenues les corbeilles à papier, qui ne nécessitent donc plus de sacs poubelle. Les déchets non recyclables et les déchets boissons sont apportés par les collaborateurs jusqu'à des bars à tri.

Par ailleurs, 3 gardiens supplémentaires ont été équipés de vélos à assistance électrique.

Juridique

Mise en conformité RGPD

Au cours de l'année 2019, le projet de la conformité au RGPD d'Emmaüs Habitat s'est concrétisé par différentes actions en interne matérialisées dans le lot 2 de la note de cadrage validée à l'initialisation du projet :
— La mise à jour des fiches de traitements de données personnelles relatives à chaque service, nous permettant ainsi d'avoir une liste exhaustive des traitements au sein de l'entreprise,
— La mise à jour et la modification du contrat de bail. Désormais, il est joint au contrat de location, une annexe d'information au traitement des données personnelles ainsi qu'un formulaire de demande de consentement en cas de traitement de données sensibles, à faire signer par le locataire,
— Des notes d'information et de sensibilisation aux bonnes pratiques informatique et libertés ont été partagées durant toute l'année avec les collaborateurs de l'entreprise,
— Nous avons également procédé à la mise à jour des contrats des prestataires de la direction de la maîtrise d'ouvrage en établissant un chantier prioritaire concernant les nouveaux contrats à bordereaux de prix unitaires. Des avenants mentionnant les clauses RGPD et déterminant les responsabilités des entreprises vis-à-vis des données des locataires mises à leur disposition, ont été adressées aux différents prestataires.

D'autres chantiers sont en cours, notamment la conformité au niveau Ressources Humaines, la mise à jour des autres contrats en cours dans l'entreprise, la conformité de notre base ULIS (notre progiciel de gestion).

Autres informations réglementaires

Principal actionnaire au 31 décembre 2018

Conformément à l'article L233-6 du code de commerce faisant obligation de mentionner les actionnaires possédant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers ou de la moitié du capital de la société.

Nous vous informons que le nombre total des actions de la société d'HLM EMMAÜS HABITAT s'élève à **330 578 actions.**

73,05%	représenteraient	**241 477 actions**
12.75%	représenteraient	**42 152 actions**
11.29%	représenteraient	**37 320 actions**

Fondation Abbé PIERRE **241 477 actions**
3/5 rue de Romainville PARIS 19e

Délais de paiement des fournisseurs et des clients

Le Code de commerce dispose qu'une société, dont les comptes annuels sont certifiés par un commissaire aux comptes et qui doit établir un rapport de gestion, est tenue d'y faire apparaitre les délais de paiement concernant ses fournisseurs et ses clients (L. 441-6-1 alinéa 1 du Code de commerce et Avis technique de la CNCC publié en juillet 2017).

Selon notre analyse préliminaire, cette obligation peut être circonscrite dans la mesure où les articles L. 441-6 et suivants du Code de commerce n'envisagent, au titre des délais de paiement, que les relations entre professionnels. En conséquence, nous estimons que ces informations ne concernent que les relations entre professionnels (exclusion des relations professionnels/particuliers). De ce fait, les informations relatives aux créances civiles (avec les particuliers) ont été exclues des tableaux présentés ci-après, dans l'attente d'une position de la Commission des études juridiques de la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes CNCC saisie sur le sujet.

Factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu (tableau prévu au I de l'article D. 441-4)

	Article D 441-I 1° Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D 441-I 2° Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	62 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	62 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées	1					183	-					-
Montant total des factures concernées HT	23 815 €	239 965 €	25 677 €	201 204 €	439 533 €	930 194 €	-	-	-	-	-	-
Pourcentage du montant total HT des factures reçues dans l'année	0,02%	0,22%	0,02%	0,18%	0,40%	0,85%						
Pourcentage du montant total HT des factures émises dans l'année							-	-	-	-	-	-
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre de factures exclues	126											
Montant total des factures exclues	766 441 €											
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal – Article L441-6 ou article L 443-1 du Code de commerce)												
Délais de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement	Délai contractuel : maximum 60 jours date de facture						Délai : dans les 30 jours date de facture					

Ces retards sont en partie imputables aux modifications apportées au fonctionnement de la chaîne achat qui ont été décidées à l'occasion du changement de version de notre progiciel de gestion en « nouvelle génération » : ULIS NG.

Résidence Madeleine Roch – Les Mureaux (78)

Cité la Chalouette – Évry (91)

Cité de l'Étoile – Bobigny (93)

Coordination
Delphine Depaix

Photographies
Arcane
p.1
Samuel Berthet et Stan Amand
p.3
Erwann Le Gars / Studios Bonnie
p.4, p.15, p.16, p.21, p.26, p.33, p.36, p.42, p.47, p.48 (haut gauche et bas gauche), p.54 (haut), p.56 (haut et bas gauche), p.58, p.63, p.64
Bouygues
p.24
Complémenterre
p.28
Stan Amand
p.39
Emmaüs Habitat
p.48 (bas droite)
Samuel Berthet
p.52, p.54 (bas), p.56 (bas droite)

Architectes
Arcane
p.1
Agence Josse
p.4, p.16, p.24, p.26, p.33 (haut), p.64
Atelier C3
p.15, p.58, p.63
CUADRA
p.21, p.33 (bas), p.56 (haut),
Arc-Ame
p.39

Conception graphique
LMpolymago

Emmaüs habitat

mieux accueillir bien intégrer

Siège social
92-98, boulevard
Victor Hugo
92110 Clichy-la-Garenne

Direction territoriale Paris-Sud
3, rue Victor-Hugo
94220 Charenton-le-Pont

Direction territoriale Nord-Ouest
3, rue Pagnère
95310 Saint-Ouen l'Aumône

Direction territoriale Nord-Est
93, avenue des Nations
93420 Villepinte