Emmaüs habitat

Rapport d'activité 2020

« Sans un logement, que deviennent, pour chaque humain, la naissance, la santé, l'éducation ? »

Abbé Pierre

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

salariés

248

dont
personnels de proximité

121

logements familiaux gérés

13 259

foyers et résidences sociales

34

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 RÉUNA La force du logement social

Résidence Saint-Jean, Lagny-sur-Marne (77)

Conseil d'administration
Au 31 décembre 2020

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
Anne Baltazar

Conseil départemental du Val d'Oise
Représenté par Philippe Métézeau

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

Communauté d'agglomération de Paris-Saclay
Représentée par François-Guy Trebulle

Représentants des locataires
Claude Brouillard
Confédération Nationale du Logement

Marie-Claude Clain
Confédération Syndicale des Familles

Nathalie Cantal
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
Aminata Kone

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

Commissaires aux Comptes
Cabinet Mazars
Price Waterhouse Coopers

Une année particulière

François Delarue
président

Claire Lanly
directrice générale

2020 s'annonçait pour Emmaüs Habitat comme devant se dérouler dans la continuité des actions engagées les années précédentes, avec 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 séminaire de l'ensemble du personnel le 29 janvier 2020 a ainsi été l'occasion d'affirmer la volonté d'Emmaüs Habitat de présenter à ses locataires «10 engagements» de qualité de service tout en consolidant les premiers résultats tangibles obtenus par une nouvelle organisation de proximité au plus près des attentes des habitants. À cet égard, il convient de souligner que les résultats de l'enquête triennale de satisfaction des locataires, menée à l'automne, ont permis de mesurer les progrès accomplis qui mettent Emmaüs Habitat dans les meilleurs rangs des organismes HLM franciliens.

Ce séminaire a également fourni l'occasion de conforter le sentiment d'adhésion collectif à Habitat Réuni, société coopérative entre organismes HLM attachés à leur indépendance mais soucieux de complémentarité. Habitat Réuni s'est transformée, depuis, en Société anonyme coopérative de coordination (SAC) renforçant ainsi les perspectives de solidarité entre ses associés.

La crise sanitaire a évidemment bousculé l'activité de la société, mais a aussi permis de souligner l'extraordinaire disponibilité des salariés d'Emmaüs Habitat, particulièrement dans les résidences, pour assurer les services d'entretien attendus par les locataires et apporter des réponses aux problèmes urgents qu'ils pouvaient rencontrer, même durant la période de confinement strict du printemps 2020. Les conseillères en gestion locative et les conseillères sociales, au début au téléphone puis sur le terrain, se sont employées à accompagner individuellement les locataires dans la recherche de soutiens financiers ou sociaux en cette période si difficile à vivre pour les personnes isolées ou les familles avec enfants et adolescents confinés. Tous se sont mobilisés et des actions exemplaires de solidarité ont été menées dans plusieurs résidences, notamment en partenariat avec les Restos du Cœur ou avec des chèques services mis à disposition par Emmaüs Solidarité.

Les chantiers ont bien sûr connu un coup d'arrêt mais ils ont repris avec des protocoles sanitaires stricts, particulièrement en réhabilitation en milieu occupé avec un accompagnement toujours soutenu des locataires. Si les initiatives collectives des habitants ont été forcément ralenties, quelques manifestations en extérieur ont pu être déployées pour accompagner les enfants en ces périodes restreignant les déplacements à l'étranger.

La livraison de **deux opérations nouvelles** totalisant 129 logements à Lagny-sur-Marne (77) a été décalée à la fin de l'année 2020. Une première étape du NPNRU à Limay (78) a pu être franchie avec la livraison de la réhabilitation de la résidence Champarts. Les retards ont été plus importants dans la restructuration des immeubles du Carré Rouge de la Cité de l'Etoile à Bobigny (93). La livraison définitive de cet espace majeur, espaces extérieurs réalisés, est attendue pour la fin du printemps 2021, voire la fin de l'été, le long du nouveau mail Simone de Beauvoir.

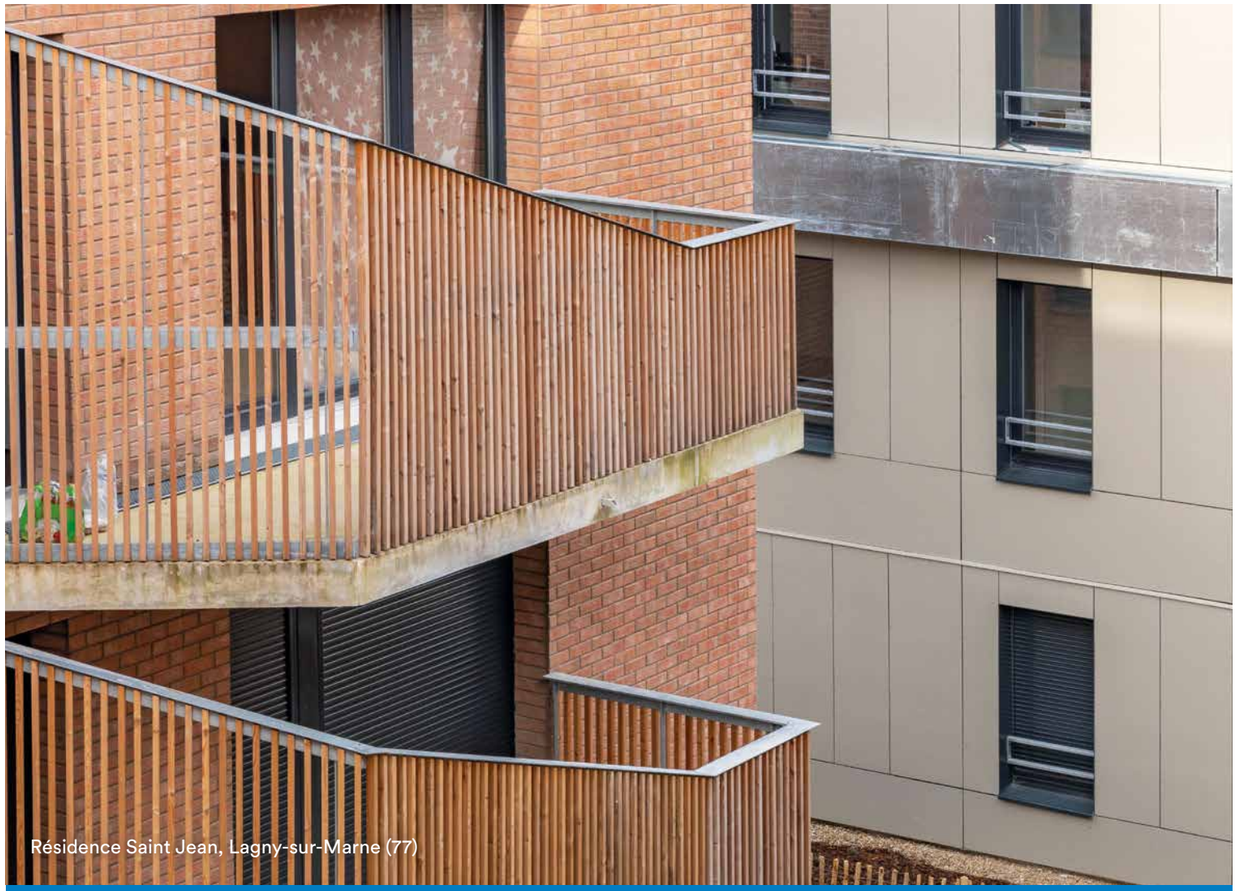
2020 a aussi vu la poursuite de quelques **chantiers symboliques** importants comme la première tranche de réhabilitation des Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93) ou de plusieurs résidences de Charenton-le-Pont (94) et la construction d'un CHRS à Carrières-sous-Poissy (78). Des études préalables ont également été lancées ou finalisées pour aborder l'après élections municipales avec des projets prêts à démarrer.

Par ailleurs, l'acquisition en fin d'année de la résidence Les Cascades à Cergy (95) a compensé la vente, en 2019, des patrimoines d'Evry et Courcouronnes (91).

Ces succès, ralentis néanmoins, ne doivent pas masquer le fait que le chiffre d'affaires de la société s'est vu amputé d'un montant de 3 754 K€ au titre de la réduction de loyer de solidarité (RLS), soit d'un million d'€ de plus qu'en 2019 et 6,4% des loyers des logements facturés. L'exploitation courante est devenue très tendue de ce fait, même si le dispositif de modulation de la RLS par la CGLLS a été légèrement favorable en 2020 de 318 k€, et si la renégociation de la dette auprès de la Banque des Territoires, menée en 2019, a apporté un allègement des annuités des emprunts en cours. Le ralentissement des travaux d'entretien lié à la crise sanitaire a également, mais de façon artificielle, contribué à améliorer le compte d'exploitation.

Ainsi, **les comptes 2020** montrent un résultat courant plus favorable qu'en 2019, sachant que l'autofinancement paraît confortable, mais largement dû à l'allègement temporaire des annuités d'emprunt. Les efforts de maîtrise des coûts de gestion de la société doivent donc impérativement se poursuivre.

Dans la période extraordinaire vécue en 2020 et hélas non terminée, Emmaüs Habitat et ses personnels ont ainsi pu faire la démonstration de leur capacité d'adaptation, dans la fidélité aux valeurs de leur fondateur l'Abbé Pierre. Ceci constitue un atout précieux pour affronter les défis à venir.



Résidence Saint Jean, Lagny-sur-Marne (77)

Panorama 2020

7 Événements marquants de l'année 2020
10 Évolution du cadre législatif, réglementaire et financier
13 **Chiffres-clés 2020**

1 Développement, requalification et maintenance

18 Constructions et acquisitions
Réhabilitations et résidentialisations
19 Démolitions
Décisions de financement de l'État
Opérations en études
20 Focus sur les deux Programmes Nationaux de Rénovation Urbaine
22 Maintenance et entretien du patrimoine
25 Commissions d'appels d'offres (CAO)
27 **Chiffres-clés 2020**

2 Gestion patrimoniale et occupation sociale

30 Gestion locative
32 Mobilité des locataires
35 **Chiffres-clés 2020**

3 Cohésion sociale et qualité de vie

38 Suivi des difficultés locatives et prévention des expulsions
41 Qualité de service et satisfaction des locataires
42 Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques
45 Actions menées pendant le confinement
Actions menées pendant la période estivale
46 Insertion par l'économique
47 **Chiffres-clés 2020**

4 Management et ressources humaines

50 Faits marquants
53 **Chiffres-clés 2020**

5 Administration générale et systèmes d'information

56 Système d'information
57 Moyens généraux
Juridique
58 Autres informations réglementaires

Résidence Vieux-Pont, Limay (78)

Événements marquants de l'année 2020

29 janvier

Vœux d'Emmaüs Habitat aux personnels

Emmaüs Habitat a réuni l'ensemble de son personnel le 29 janvier pour une séance de travail suivie d'un temps festif en fin de journée au Bal Rock.
L'après-midi a été consacrée à une présentation d'Habitat Réuni par sa Secrétaire Générale, Florence Tastet, de la stratégie qualité de service et ses 10 engagements puis une séquence sur l'accompagnement des femmes victimes de violence en présence d'une représentante de la Fédération Nationale Solidarité Femmes et du Centre Flora Tristan.

25 – 27 février

Assises des Branches Emmaüs France à Angers (49)

Chaque année, Emmaüs France organise des assises pour chaque branche du Mouvement. En 2020, a été décidé de réunir les assises des trois branches à une même date avec un thème commun : « l'accueil et l'accompagnement au sein du Mouvement ». Du 25 au 27 février, le Mouvement Emmaüs s'est déplacé au centre des congrès d'Angers pour tenir des assises mutualisées. Ce fut un temps fort de l'année 2020, avec beaucoup d'échanges entre les participants.

17 mars – 11 mai

Crise sanitaire – premier confinement

Le 17 mars marque une rupture dans l'année avec la mise en place du premier confinement. Un plan de continuité de l'activité a été immédiatement élaboré en lien avec les instances représentatives du personnel. Le personnel administratif a été mis en télétravail, le personnel de proximité s'est maintenu sur les sites.
Emmaüs Habitat a su s'adapter dans ce contexte difficile pour maintenir une qualité de service et une présence indispensable dans les résidences.
En sortie du confinement, des équipements de protection ont pu être distribués à tous les salariés ; leur diffusion aux collaborateurs de proximité ayant commencé dès les premiers jours du confinement.

9 juin

Signature du protocole Accompagnement vers et dans le logement (AVDL) avec l'Etat

Le Préfet de la Région d'Île-de-France, Préfet de Paris, Michel Cadot, 12 grands bailleurs sociaux, 31 associations spécialisées dans l'accompagnement des ménages sans domicile ou mal logés, Action Logement et l'AFFIL (Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement) ont signé un protocole visant à faciliter l'accès au logement des ménages qui en sont le plus éloignés.
L'objectif-cible est de parvenir à reloger 1250 ménages dès la première année d'application du protocole.
Pour Emmaüs Habitat, l'engagement porte sur 22 relogements par an.

25 juin

Assemblée Générale d'Emmaüs Habitat

Dans le contexte de crise sanitaire, Emmaüs Habitat a pu tenir son assemblée générale dans les meilleures conditions possibles, mais, en partie, à distance. Temps fort pour l'entreprise, les personnes présentes ont été informées des dispositions spécifiques mises en place pour la continuité de l'activité et de l'engagement des équipes auprès des locataires. À l'occasion de l'assemblée générale, le rapport d'activité de l'année 2019 a été présenté et mis en ligne sur le site intranet de la société, les réunions d'information traditionnelles ne pouvant être organisées.

26 juin

Emmaüs habitat
mieux accueillir bien intégrer

Une nouvelle identité graphique pour Emmaüs Habitat

Un changement s'imposait pour notre charte graphique après plus de 10 ans d'usage de la précédente. Notre adhésion à Habitat Réuni, depuis janvier 2019, devait également pouvoir s'afficher tout en préservant notre identité historique avec les couleurs du Mouvement Emmaüs (le bleu et le jaune) ainsi que la devise de l'entreprise : « Mieux accueillir, bien intégrer ». La nouvelle charte graphique créée par LMpolymago se décline pour tous les supports utilisés dans l'entreprise : lettre type, carte de visite, power point, panneau de chantier… Les salariés de l'entreprise ont été associés à la mise en place de cette nouvelle identité visuelle très appréciée.

1er septembre

Ouverture de la crèche « La Cabane aux Etoiles » à Bobigny (93)

C'est une crèche solidaire, avec un partenaire engagé, la SCOP E2S qui gère la structure. Situé au rez-de-chaussée de la Place Epstein dans la Cité de l'Etoile de Bobigny, cet équipement a pris forme dans trois anciens logements d'une surface totale de 210 m² avec un jardin de 70 m².

Son positionnement dans le projet de rénovation urbaine participe à la requalification du site. 7 berceaux sur 21 sont exclusivement réservés à des femmes en insertion professionnelle ou en reprise d'activité, pour lesquelles la garde de leur enfant est décisive.

10 septembre

HABITAT RÉUNI La force du logement social

Transformation d'Habitat Réuni en SAC

Suite à l'agrément ministériel obtenu le 28 juillet, la transformation d'Habitat Réuni en Société Anonyme de Coordination (SAC) a été actée le 10 septembre 2021. Cette transformation s'inscrit dans les dispositions prévues dans la Loi Elan qui impose aux organismes HLM de moins de 12 000 logements de se regrouper avant le 1er janvier 2021. La SAC permet de répondre à cette obligation tout en conservant identité et ancrage territorial pour chaque associé.
La création de la SAC va renforcer la cohésion du groupe, constitué au 1er janvier 2021 de 26 entreprises HLM et de 36 associés, dont 10 nouveaux :
Fourmies Habitat (Nord) – Habitat Drouais (Centre Val de Loire) – HDI Construction (Alsace) – La Roseraie (Eure et Loir) – Léman Habitat (Haute Savoie) – Le Toit Forézien (Loire) – SA Mont Blanc (Haute Savoie) – Saumur Habitat (Maine et Loire) - Sèvre Loire Habitat (Maine et Loire) – Solidarité Logement (Ile-de-France).

12 octobre

Séminaire Qualité de Service pour les responsables de proximité

Le 12 octobre 2020, les managers du pôle Habitat et Cadre de Vie et les Responsables du Pôle Gestion Locative de chaque Direction Territoriale ont été conviés pour participer au séminaire « 10 engagements au service de nos locataires ».
Dans la continuité du plan « Qualité de Service », ce temps d'échanges a été l'occasion d'aborder les 10 engagements plus en détails, et essentiellement sur un volet technique.
Ce séminaire a permis de préciser les contours de certaines thématiques et d'envisager les outils (numérique/communication) à déployer pour s'assurer de la faisabilité et du succès de la démarche.

10 novembre

#LoiElan
Évolution du logement, de l'aménagement et du numérique

Signature de la Convention d'utilité sociale 2019-2024

La Convention d'utilité sociale (CUS) est un contrat passé entre un organisme HLM et l'État, qui définit la politique patrimoniale de l'organisme HLM, ses engagements et ses objectifs.
Elle précise les investissements à conduire sur le patrimoine et ses objectifs de développement, la politique d'attribution des logements et le cahier des charges de gestion sociale de l'organisme ainsi que sa politique pour la qualité de service rendu aux locataires.
Sur chaque aspect de la politique de l'organisme HLM, la CUS comporte un état des lieux de l'activité patrimoniale, sociale et de qualité de service, les orientations stratégiques et un programme d'actions, avec des indicateurs de suivi.
Après une première CUS en 2010, une CUS dite « seconde génération » a été signée par le Préfet de la Région d'Île-de-France pour la période 2019-2024.

11 décembre

HABITAT RÉUNI La force du logement social

SAUVEGARDE des Yvelines

Dépôt d'un dossier commun à 6 associés d'Habitat Réuni dans le cadre de l'appel à projet « 10 000 logements Hlm accompagnés »

La société de coordination Habitat Réuni, ses 6 associés franciliens : Domnis, Emmaüs Habitat, IRP, Pierres et Lumières, RATP Habitat, Toit et Joie-Poste Habitat, et l'association La Sauvegarde des Yvelines, ont répondu conjointement à l'appel à projets « 10 000 logements Hlm accompagnés » 2020 sur le thème : « Un Parcours Logement pour l'Autonomie des Jeunes sortant de la protection de l'enfance dans les Yvelines » .
Ce projet vise à permettre l'accès et le maintien, dans le parc social, de jeunes sortant de la protection de l'enfance grâce à un accompagnement vers et dans le logement, dans le cadre d'un dispositif partenarial.
L'objectif est de loger 25 à 30 jeunes par an, soit 100 à 120 sur la durée de l'expérimentation (2 ans renouvelables).
Ce dossier a demandé une année de préparation et marque un positionnement fort des associés d'Habitat Réuni d'Ile-de-France sur le champ de l'action sociale.

18 décembre

Ouverture d'un centre d'hébergement temporaire géré par Emmaüs Solidarité à Verrières-le-Buisson (91)

Après une réhabilitation qui s'est achevée en 2019, Emmaüs Habitat travaille sur un projet de démolition reconstruction d'un bâtiment de 39 logements dans la résidence Moulins de Grais à Verrières-le-Buisson (91). Cette opération s'inscrit dans une volonté de requalification globale de la résidence et de diversification des logements sur le site.
Plusieurs relogements ont été finalisés générant des logements durablement vacants dans le bâtiment à démolir. Le projet urbain ayant été différé, nous avons proposé à Emmaüs Solidarité d'occuper pendant 2 ans, 18 logements vacants pour créer un centre d'hébergement d'urgence.
Au total, 70 personnes seront accueillies dont 35 familles monoparentales avec de très jeunes enfants et 35 personnes seules. Ces ménages étaient auparavant hébergés à l'hôtel et sont orientés par les SIAO de l'Essonne (services intégrés d'accueil et d'orientation).

30 décembre

Livraison de deux programmes à Lagny-sur-Marne (77)

Réception puis livraison des deux programmes neufs de Lagny-sur-Marne au cœur de la ZAC Saint-Jean.
Le premier programme de 34 logements est constitué par la reconversion d'un bâtiment hospitalier datant des années 1930 en 16 logements, et par son extension par la construction de deux corps de bâtiments sur ses flancs Est et Ouest pour 18 logements.
Ce programme bénéficie d'une certification NF Habitat HQE label RT 2012 -10% pour les extensions, et NF Habitat HQE label BBC Effinergie Rénovation pour le bâtiment existant.
Le deuxième programme, couplé à l'opération de création de 34 logements car il accueille en souterrain les stationnements des deux opérations (130 places), est une construction neuve de 95 logements.
Cette opération ainsi que la coordination de l'ensemble ont été réalisées par l'agence ANMA (Agence Nicolas Michelin et associés).

Évolution du cadre législatif, réglementaire et financier

Les textes marquants de l'année 2020

Si l'année 2020 n'a vu paraître qu'un nombre limité de lois en comparaison de 2019, sa production législative et réglementaire impacte plusieurs domaines sensibles dans les activités des bailleurs sociaux. Les principales évolutions à noter sur l'exercice portent sur les thèmes suivants :

Information sur les consommations d'énergies et nouveau régime des DPE

— Le décret n°2020-866 du 20 juillet 2020 est relatif aux modalités d'information des occupants d'immeubles collectifs d'habitation sur les consommations de chaleur, de froid et d'eau chaude sanitaire
— Le décret n° 2020-1609 du 17 décembre 2020 revoit la partie réglementaire du CCH cadrant les diagnostics de performance énergétiques en vue de leur opposabilité au 1er juillet 2021.

Contemporanéisation et modalités de calcul des aides personnelles au logement

— Le décret n° 2020-1816 du 29 décembre 2020 qui fixe au 1er janvier 2021 l'entrée en vigueur du calcul des aides personnelles au logement en fonction des ressources contemporaines des demandeurs, modifiant ainsi le décret n° 2019-1574 du 30 décembre 2019, complété par le décret n° 2020-1751 du 29 décembre 2020.

Gestion en flux des logements locatifs sociaux réservés

— Le décret n° 2020-145 du 20 février 2020 d'application de la loi ELAN détermine les conditions de mise en œuvre de la gestion en flux par signature de conventions départementales entre les bailleurs sociaux et les réservataires (autre que les communes ou EPCI). Il fixe les modalités de calcul du flux annuel et détermine les conditions dans lesquelles l'organisme bailleur transmet un bilan annuel des logements proposés et attribués aux réservataires.

Dérogations et simplification des procédures de passation des marchés publics

— Le décret n° 2020-893 du 22 juillet 2020 a pour objet de simplifier les procédures de passation des marchés publics pour faciliter la relance de l'économie : relèvement à 70 000 € H.T le seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics de travaux conclus avant le 10 juillet 2021 (pouvant aller jusqu'à 100 000 € de par la loi ASAP jusqu'au 31 décembre 2022) ; possibilité jusqu'au 31 décembre 2020 de conclure des marchés publics sans publicité ni mise en concurrence jusqu'à 100 000 € pour certains produits.
— La loi ASAP pour l'accélération et la simplification de l'action publique, n°2020-1525 du 7 décembre 2020, instaure de nouvelles mesures en faveur des entreprises en même temps qu'elle accorde des dérogations supplémentaires pour les acheteurs.

Exonération de TVA sur les prestations internes aux groupements d'entreprises

— La réforme du régime de TVA des groupements intéresse particulièrement les organismes Hlm et SEM engagés dans les rapprochements imposés par la loi ELAN pour le 1er janvier 2021. Les travaux de la réforme doivent se poursuivre pour assurer la complétude du dispositif d'exonération de TVA en faveur des groupements d'organismes sociaux.

Harmonisation des polices de l'habitat dans le CCH à compter du 1er janvier 2021

— L'ordonnance n°2020-1144 du 16 septembre 2020 relative à l'harmonisation et à la simplification des polices des immeubles, locaux et installations vient réécrire le livre V du CCH en poursuivant trois objectifs : harmoniser et simplifier les polices administratives spéciales de lutte contre l'habitat indigne ; permettre aux maires de mieux traiter les situations d'urgence ; favoriser l'organisation au niveau intercommunal des outils et moyens de lutte contre l'habitat indigne. Le décret d'application n°2020-1711 du 24 décembre 2020 y apporte les précisions.

Il faut noter également :

— La loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire
— Deux décrets pris pour l'application de l'ordonnance n° 2019-1101 du 30 octobre 2019 portant réforme du droit de la copropriété des immeubles bâtis (décret n° 2020-153 du 21 février 2020 pris pour l'application de l'article 10-1 de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 modifiée fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et décret n° 2020-834 du 2 juillet 2020 relatif à diverses mesures concernant le fonctionnement de la copropriété)
— La loi n° 2020-936 du 30 juillet 2020 visant à protéger les victimes de violences conjugales.

Au titre des financements

Mesures de réaménagement de la dette financière

L'année 2020 a vu la concrétisation progressive avec l'accord des collectivités principales de la mise en place des mesures financières de réaménagement signé en 2019. En 2020, 9 collectivités sur 13 ont délibéré favorablement en termes de garantie accordée à Emmaüs Habitat. La Caisse de garantie du logement locatif social a également approuvé le plan de réaménagement et a garanti les prêts la concernant. Les deux effets combinés de l'allongement de la dette et du réaménagement ont permis de dégager une marge d'autofinancement de 4 M€.

Prêt de haut de bilan relance chantiers de la Banque des territoires

Emmaüs Habitat, dans le cadre de 18 chantiers en cours de constructions neuves et de réhabilitation, a répondu favorablement à la souscription d'un prêt de haut de bilan d'une durée de 30 ans à hauteur de 2.9 M€ pour les opérations ayant connu des surcoûts engendrés par la crise sanitaire 2020.

Poursuite de la mutualisation au sein d'Habitat Réuni

L'appel d'offres 2020 s'est conclu par un partenariat renouvelé avec le Crédit Coopératif pour 2021 au titre de préfinancement (23 M€) et de financements à moyen terme (de 15 à 25 ans) pour 9.6 M€.

Acquisition de patrimoine à Cergy (95), résidence les Cascades

Le financement de l'acquisition de 116 logements collectifs et 28 pavillons, suite à une mise en concurrence, s'est conclu par un prêt signé avec Arkea pour 11.2 M€, à un taux de 0.7% sur 30 ans.

Paiements en ligne

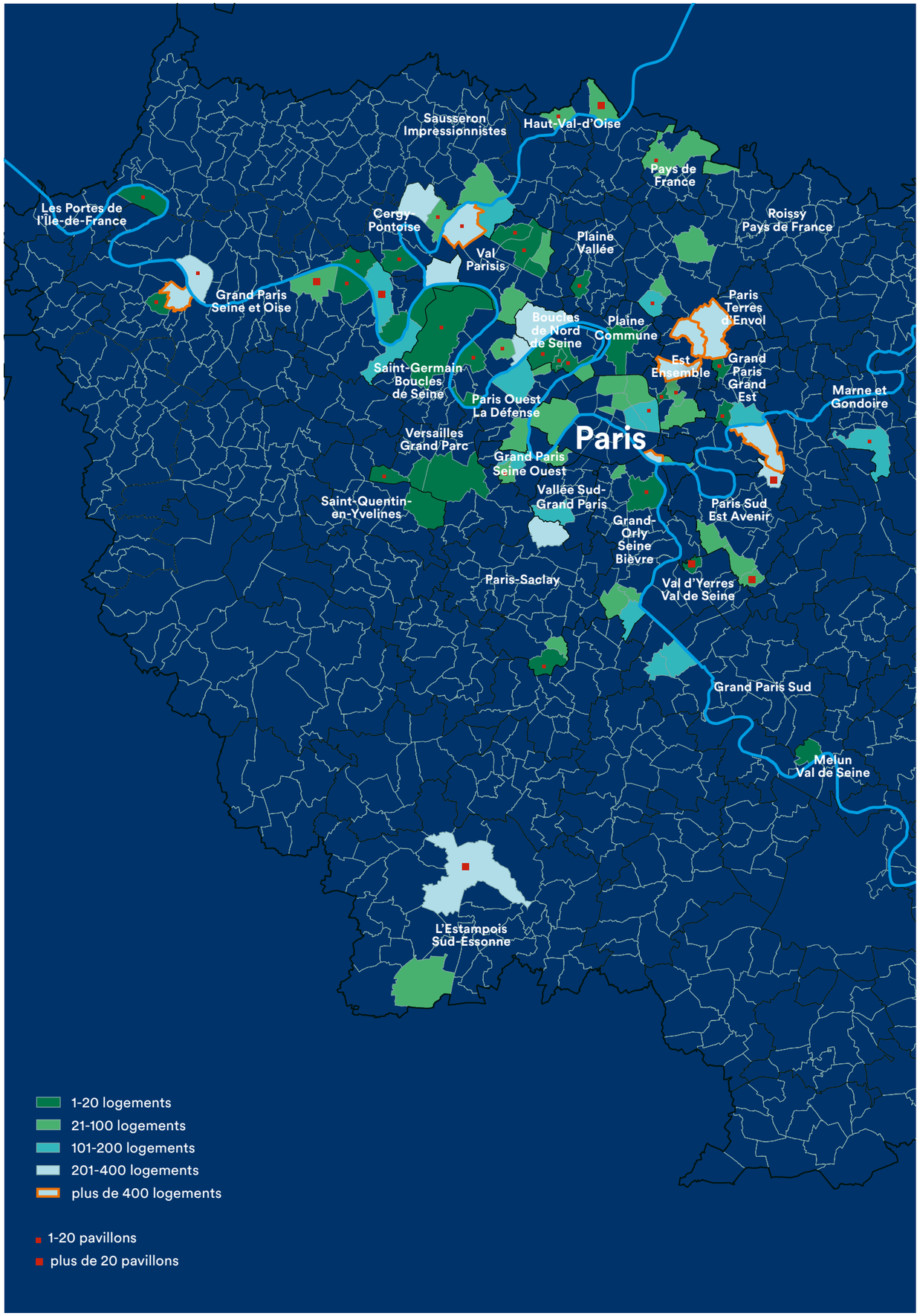
En mai 2020, afin d'apporter un moyen de paiement complémentaire facilitant pour les locataires en période de crise sanitaire, le paiement par carte bancaire en ligne (système 3D SECURE), sous partenariat Caisse d'Epargne IDF, a été déployé.

Paiement fournisseurs

La crise sanitaire, plus particulièrement le confinement débuté en mars 2020, a généré un ralentissement des réceptions de factures et documents liés. L'organisation de la chaine de paiement fournisseurs a été adaptée à la conjoncture dès mars 2020 avec le renforcement d'échanges de factures dématérialisées avec les fournisseurs, la mise en place d'une centralisation des supports et la révision de l'organisation technique de la GED (gestion dématérialisée) à distance par les collaborateurs. Une grande vigilance a été apportée afin de réduire les délais de paiement après la fin du confinement.

Fiscalité locale

Afin de constituer une base dématérialisée de données en matière de fiscalité locale (notamment TFPB et TOM), l'outil de gestion CEGID Optitax a été déployé pour sa phase 1 d'initialisation des avis de taxes en référence à l'imposition 2020 et en phase 2 en termes de comptabilisation de l'impôt sur la moitié des sites.



Chiffres-clés 2020

Patrimoine au 31 décembre 2020

logements locatifs sociaux en propriété

14 427

dont

logements familiaux en Île-de-France

13 259

résidences

223

places de stationnement

7 218

gérés par trois directions territoriales

DT Nord-Est à Villepinte

logements dans le **93**

4 647

soit **36%** du patrimoine

DT Nord-Ouest à Saint-Ouen-l'Aumône

logements dans le **78**

1 479

soit **11%**

logements dans le **92**

225

soit **2%**

logements dans le **95**

3 263

soit **24%**

pour un total de

4 967

soit **37%** du patrimoine

DT Paris-Sud à Charenton-Le-Pont

logements dans le **75**

440

soit **3%**

logements dans le **77**

238

soit **2%**

logements dans le **91**

992

soit **7%**

logements dans le **92**

479

soit **4%**

logements dans le **94**

1 496

soit **11%**

pour un total de

3 645

soit **29%** du patrimoine

Emmaüs Habitat a livré à la toute fin décembre 2020, **129** logements à Lagny-sur-Marne (**77**).
120 logements ont été restructurés en **103** logements à la cité de l'Etoile à Bobigny (**93**) et **58** logements y ont été démolis.
Au 31 décembre 2020, **144** logements situés à Cergy (**95**) ont été acquis à 1001 Vies Habitat.

foyers et résidences sociales

34

places dans ces résidences sociales

1 622

équivalents-logements en foyers ou résidences sociales

1 168

accueil spécifique/public en insertion

résidence sociale

12

dont **8** 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

58 693 K€

variation **-1,72%**

autres produits de l'activité locative

6 111 K€

variation **3,66%**

total

64 804 K€

variation **1,24%**

En 2020, la RLS se chiffre à 3 754 K€
(soit 69 € moyen mensuel – 4 524 locataires concernés).

Vacance des logements (moyenne)

commerciale

1,49%

technique

3,31%

totale

4,79%

recouvrement des loyers

97,80%

Aides au logement (moyenne)

En % des loyers

19,46%

% de bénéficiaires

45,37%

Taux de rotation dans le patrimoine

Patrimoine global

4,28%

Hors ANRU

4,56%

Ressources des locataires

inférieures à **40%**

42%

inférieures à **60%**

62%

Supplément de Loyer de Solidarité

Montant annuel

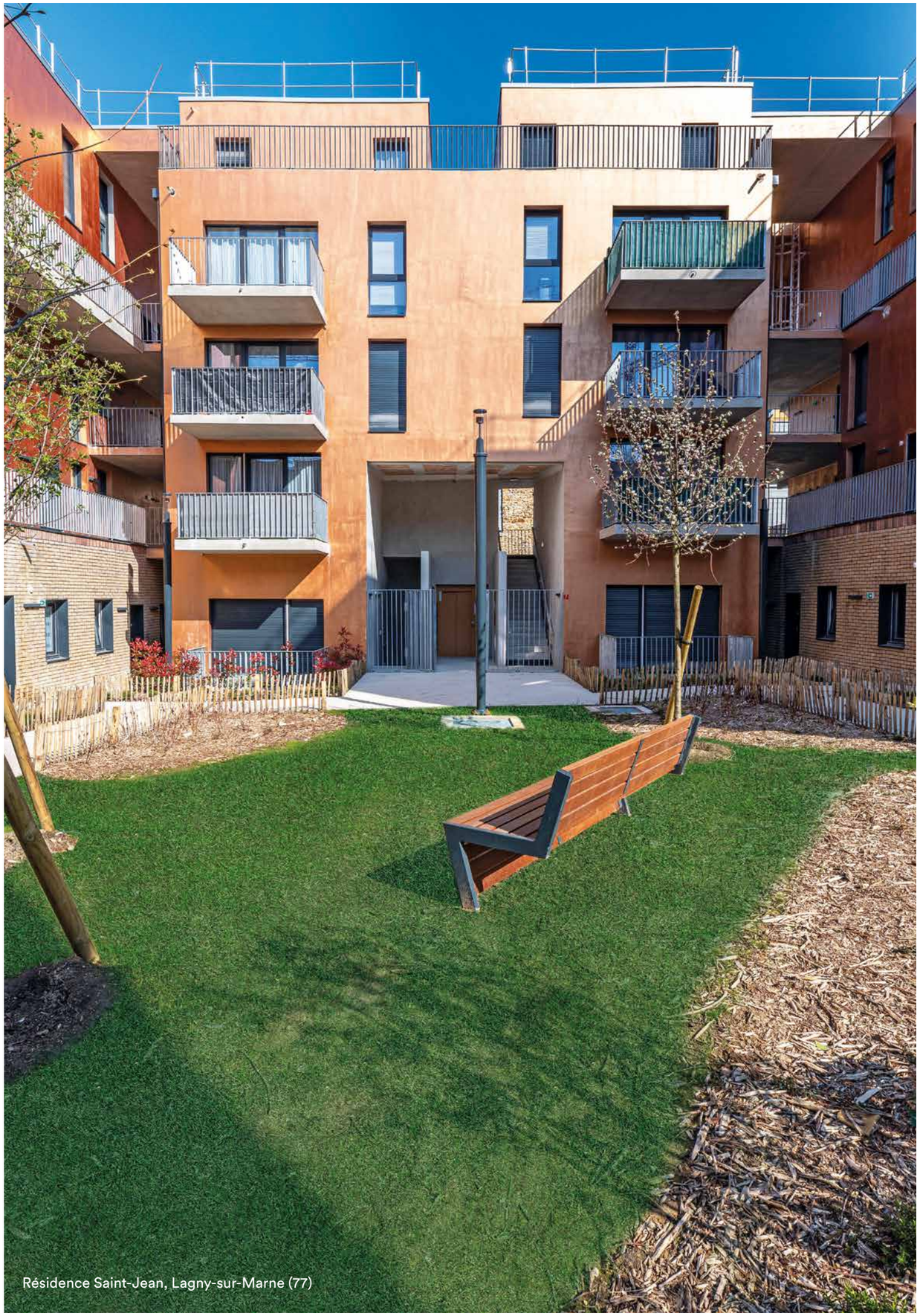
906 K€

Nb d'assujettis

224

SLS moyen

263 €



Résidence Saint-Jean, Lagny-sur-Marne (77)

Résidence Saint-Jean, Lagny-sur-Marne (77)

1

Développement, requalification et maintenance

18 Constructions et acquisitions
Réhabilitations et résidentialisations

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

20 Focus sur les deux Programmes Nationaux de Rénovation Urbaine

22 Maintenance et entretien du patrimoine

25 Commissions d'appels d'offres (CAO)

27 **Chiffres-clés 2020**

En 2020, la mise en œuvre du plan stratégique patrimonial a été poursuivie de manière active dans les trois domaines d'intervention d'Emmaüs Habitat : requalification urbaine, réhabilitation thermique, et développement patrimonial. La crise sanitaire a fortement impacté l'activité.

La pandémie de la Covid-19 a fortement perturbé l'activité avec des arrêts de chantiers de 2 à 4 mois selon leur nature, travaux neufs ou réhabilitations en milieu occupé. Des protocoles sanitaires stricts ont été longs à mettre en place au regard de l'ensemble des parties prenantes à consulter. Les reprises de chantiers à partir de juin ou juillet ont connu des rythmes ralentis avec des cadences divisées par deux et une adaptation de chaque chantier aux nouveaux modes opératoires. Au global, ce sont près de 3 mois supplémentaires qu'il a fallu compter sur 6 mois d'activités. Toutefois, les équipes sont restées mobilisées en présentiel et en distanciel, selon les périodes, pour finalement atteindre la majorité de nos objectifs 2020, tant en livraisons qu'en lancement d'ordres de services travaux.

Constructions et acquisitions

Livraisons neuves : 129 logements

Elles ont porté sur **129 logements en 2020 à Lagny-sur-Marne** répartis sur deux programmes de logements PLAI/PLUS et PLS dans la ZAC de l'ancien Hôpital Saint-Jean : un programme de 95 logements neufs collectifs développés sur quatre îlots distincts présentant des architectures différenciées et un programme de 34 logements issus de la rénovation et de l'extension de l'ancien hôpital, bâtiment de caractère fondateur de la ZAC. L'ensemble de l'opération a été coordonné par l'Agence Nicolas Michelin et associés (ANMA) qui a réalisé l'opération de construction neuve.

Acquisitions de patrimoine : 144 logements

Nous avons acquis en 2020 un programme de **144 logements familiaux (LLS) à Cergy (95) auprès de l'ESH « 1001 Vies Habitat »**, situé à 900 mètres du RER A « Cergy le haut ». Il s'agit d'un programme locatif social type PLA construit en 1985 et composé de 116 logements collectifs en 9 petits bâtiments à taille humaine et de 28 pavillons individuels.

Mises en chantier : 43 logements

Les **Ordres de Services** de constructions neuves 2020 pour mises en chantier ont porté sur **43 logements** à Rueil-Malmaison (92) ZAC Ecoquartier de l'Arsenal pour un **foyer de jeunes travailleurs** ; ces logements étant regroupés en 13 unités de vie. Ce programme complète l'offre de 34 logements familiaux (LLS) dont l'acquisition en VEFA auprès de la société ADIM du Groupe VINCI (équivalent à un ordre de service) avait été réalisée l'année précédente en 2019. Ce programme s'inscrit dans un concept d'« Immeuble Solidaire » qui voit dans un même bâtiment du logement locatif social familial, du logement foyer en colocation de jeunes en partenariat avec l'association « Les Jeunes de la Plaine », du logement partagé passerelle pour d'anciens compagnons de la communauté Emmaüs de Bougival et une surface de vente solidaire en rez-de-chaussée de 250 m² pour la communauté Emmaüs de Bougival.

Réhabilitations et résidentialisations

La requalification du patrimoine (réhabilitation et résidentialisation) s'est poursuivie en 2020 et a concerné 1 071 logements dont **618 livrés réhabilités, 82 livrés résidentialisés et 371 mis en chantiers pour réhabilitations**. 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 2020 de réhabilitations

Elles ont concerné **618 logements** en 2020 répartis sur 9 opérations :
— Résidence Les Blés d'Or au Blanc-Mesnil (93) – 260 logements collectifs
— Résidence Saint-Martin à Pontoise (95) – 48 logements dont 35 collectifs et 13 pavillons
— Résidence Champarts à Limay (78) – 40 logements collectifs
— Résidence Estienne d'Orves à Verrières-le-Buisson (91) – 12 logements collectifs
— Bâtiment C à la Cité de l'Etoile à Bobigny (93) – restructuration de 120 logements en 103 logements
— Pavillons Diffus Tranche 4 – 4 logements dont 2 à Bessancourt (95), 1 à Verneuil-sur-Seine (78) et 1 à Conflans-Sainte-Honorine (78), 54 rue Leprince
— Résidence 3 rue Victor-Hugo à Charenton-le-Pont (94) – 107 logements
— Résidence Pasteur à Charenton-le-Pont (94) – 44 logements en 1re tranche sur les 95 logements

Livraisons 2020 de 3 programmes de résidentialisation

— Le parking souterrain de la Place Epstein à Bobigny (93) a fait l'objet de travaux lourds visant à sa remise en service et l'amélioration de son accessibilité (70 places de stationnement pour 76 logements).
— La Cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (93) a bénéficié d'une première tranche de travaux (hors NPNRU) visant à améliorer le cadre de vie de cette résidence par l'implantation de bornes enterrées et de locaux encombrants sur une partie du site (Chemin de Roissy). Cette intervention a démarré et s'est achevée en 2020.
— La résidentialisation des **6 logements** collectifs de la résidence Madeleine Roch aux Mureaux (78).

Mises en chantier 2020 de réhabilitation

Elles ont concerné **371 logements** en Ordres de Services 2020 répartis sur **2 opérations** pour :
— **367 logements familiaux (LLS) en collectif** au Blanc-Mesnil (93), résidence Floréal,
— **4 logements individuels (LLS)** dont 2 à Bessancourt (95), 1 à Verneuil sur Seine (78) et 1 à Conflans-Sainte-Honorine (78) 54 rue Leprince

Mises en chantier 2020 de résidentialisations

— Elles ont concerné l'équivalent de **76 logements** avec des Ordres de Services 2020 à **Bobigny l'Étoile Parking souterrain Epstein** (70 places)

Démolitions

Livraisons 2020 en démolition

Cité de l'Etoile à Bobigny (93) – démolition des bâtiments D et E partiel – 58 logements

Mises en chantier 2020 en démolition

Aucun programme de démolition de logements n'a été lancé en 2020 ; seule la démolition de l'ancienne chaufferie de la résidence Floréal au Blanc-Mesnil (93) a été lancée et réceptionnée sur 2020 ; la démolition de cette chaufferie ayant permis la cession d'un foncier pour développer un programme d'accession.

Décisions de financement de l'État

Décisions 2020

Des décisions favorables d'agréments et subventions de l'Etat ont été obtenues pour une pension de famille de 25 logements PLAI à Montfermeil (93).

Opérations en études

En 2020 pour mises en chantiers en 2021 et après

L'activité s'est poursuivie avec des études conduites et engagées en 2020 pour des mises en chantiers, en 2021 et au-delà, pour **645 logements** à construire et **998 à réhabiliter** en **24 opérations**.

645 logements à construire en 15 opérations dont 460 logements familiaux (325 en locatif social et 135 en accession sociale à la propriété à engager en partenariat) et 185 logements en résidences sociales (101 logements pour trois Groupes Emmaüs).

2 opérations initialement prévues en 2020 et reportées en 2021 :
— 93 Montfermeil sis 7 bis rue Victor-Hugo, 25 logements neufs en résidence sociale type pension de famille (OS délivré le 31 mars 2021),
— 95 Osny, résidence La Viosne, 70 logements locatifs sociaux et des équipements publics en rez-de-chaussée (OS 2021 T3),

13 opérations à engager en 2021 ou 2022 :
— 95 - Osny, résidence la Viosne, l'acquisition de 36 logements locatifs sociaux en ULS – Usufruit Locatif Social dans l'opération des 90 logements neufs en accession sociale en partenariat SCCV avec le Groupe Gambetta d'Habitat Réuni, (OS 2021 T3),
— 91 - Verrières-le-Buisson, résidence Moulin de Grais, 92 logements neufs en locatif social et en 2 tranches de 42 et 50 logements (tranche 1 de 42 logements en OS 2021 T4),
— 91 - Verrières-le-Buisson, 102 rue Estienne d'Orves, 30 logements locatifs sociaux après démolition de 9 logements existants (OS 2022 T3),
— 78 - Poissy, 20 rue de Villiers, 44 logements en accession sociale (OS 2022 T4),
— 95 - Argenteuil, résidence Le Perreux, 38 logements neufs en accession sociale (OS 2022 T4),
— 78 - Saint-Germain-en-Laye, 55 rue Saint Léger, partenariat NEXITY pour 12 logements locatifs sociaux et démolition de 2 logements actuels (OS 2022 T1),
— 93 - Noisy-le-Grand, projet retenu dans le cadre d'« IMGP2 - Inventer la Métropole du Grand Paris 2 » avec BNP Paribas Immobilier pour 59 logements en résidence sociale dont 25 en pension de famille et 34 en CHU (OS 2022 T2),
— 78 - Conflans-Sainte-Honorine, 29 rue des Frères Bruhier Allais pour 25 logements locatifs sociaux (OS 2022 T3),
— 95 – Pontoise, ZAC Bossut lot 4A de 85 logements dont 35 en locatif social et 50 en accession sociale (OS 2022 T4),
— 75 - Paris 18e, 93 rue de Clignancourt, 46 logements en résidence sociale pour la Communauté Emmaüs de Paris dans une opération de démolition – reconstruction avec espace de vente en rez-de-chaussée (OS 2022 T1),
— 75 - Paris 19e 38 rue de Lorraine / 18 rue Léon Giraud, projet en partenariat avec Emmaüs Défi, construction de 35 logements en résidence sociale avec un rez-de-chaussée dédié à leur activité sociale et solidaire,
— 76 - Esteville lieu de mémoire de l'Abbé Pierre, 20 logements en résidence sociale type pension de famille (1er OS 2021 T2),
— 95 - Bruyères-sur-Oise, 28 logements neufs dont 25 locatifs sociaux et 3 en accession sociale (OS 2022 T4).

En réhabilitation, les perspectives sont les suivantes **pour le Plan de Relance** (2021 et 2022) : **998 logements familiaux à réhabiliter en 9 opérations :**
— 78 – Limay, Résidence Le Village, 96 logements locatifs sociaux (OS 2021 T3),
— 93 – Bobigny, Résidence Estienne d'Orves, 174 logements (OS 2021 T3 avec candidature appel à projet MassiRéno),
— 91 - Viry-Châtillon, Résidence La Forêt, 120 logements locatifs sociaux (OS 2022 T2),
— 95 – Cergy, Résidence les Cascades, 144 logements locatifs sociaux (OS 2022 T4),
— 95 - Bruyères-sur-Oise, 98 logements locatifs sociaux dont 66 en bâtiments collectifs (OS 2021 T4) et 32 individuels en projet de vente aux locataires occupants avec programme de travaux à la carte selon le prix de vente,
— 78 - Conflans-Sainte-Honorine, résidence Gallieni, 125 logements (OS 2022 T4),
— 93 - Aulnay-sous-Bois, cité de l'Europe, dans le cadre du NPNRU, réhabilitation en BBC Rénovation en 3 tranches dont la 1re tranche de 188 logements est prévue en OS 2022 T4, les tranches 2 et 3 étant prévues en 2024 et 2025,
— 75 - Paris 16e, 3 rue Pierre Gudin, 21 logements locatifs sociaux (OS 2021 T4),
— 75 - Paris 18e, 79 rue Belliard, 32 logements locatifs sociaux (OS 2022 T2).

Et 1 opération de Résidence Sociale de 70 logements :
— 91 - Viry-Châtillon, RPA La Forêt 70 logements, en lien avec l'opération citée ci-dessus.

Focus sur les deux Programmes Nationaux de Rénovation Urbaine

Le premier PNRU (Programme National de Rénovation Urbaine)

L'année 2020 a permis de procéder à la dernière cession à un promoteur (Sefri-Cime) du terrain issu des dernières démolitions de Noisy-le-Grand (93).

Pour ce qui concerne la cité de l'Etoile à Bobigny (93), l'année 2020 a permis d'obtenir de la part de l'ANRU un délai supplémentaire afin de terminer les opérations en cours de travaux sur 2020, reportant à juin 2021 le solde opérationnel de certaines opérations.

Egalement, trois opérations ont bénéficié d'un report dans le NPNRU afin de pouvoir être menées à leur terme : la restructuration et la résidentialisation du bâtiment A (107 logements) et la démolition des bâtiments E et F.

Sur les 9 projets du premier PNRU conduits par Emmaüs Habitat, la programmation 2020-2021 concerne donc exclusivement la terminaison des opérations du PRU de la cité de l'Etoile à Bobigny suivantes :

— Résidentialisation du bâtiment C (résidence Primo Levi - 103 logements) livraison avant juin 2021
— Restructuration des bâtiments B et D (85 logements) : livraison avant juin 2021
— Résidentialisation des bâtiments B et D et de la tour 25 (210 logements) : livraison avant septembre 2021

période 2020-2021	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Bobigny	288	219	0	488
dont OS lancés	288	58	0	488
OS restants 2020-2021	0	161	0	0
Total logements restant à livrer au 31/12/2020	**185**	**161**	**0**	**413**
Total logements concernés par le PNRU	**1 717**	**1 016**	**1 134**	**2 132**
% réalisation au 31/12/2020 (livraison)	**89%**	**84%**	**100%**	**81%**

Le NPNRU (Nouveau Programme National de Rénovation Urbaine)

Lancé en 2015, le nouveau programme va mobiliser 14 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 avancé à des rythmes divers et la signature des conventions est attendue en 2021.

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 hab.
— Aulnay-sous-Bois (93) – Résidence de l'Europe (802 logements)
PRIN « Grand Quartier Aulnay-Sevran » – Paris Terres d'Envol
Population QPV : 45 563 hab.
— Viry-Châtillon (91) – Résidence La Forêt (120 logements)
PRIN Grande Borne/Plateau – Grand Paris Sud
Population QPV : 16 369 hab.
— Limay (78) – Résidences Village et Champarts (148 logements)
PRIR « Quartier Centre Sud de Limay »
Grand Paris Seine & Oise
Population QPV : 3 503 hab.

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 le Bourget Aéroport – 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.

Cité de l'Étoile, Bobigny (93)

Cette opération a bénéficié en 2020 d'un pré-conventionnement confirmant le financement de cette opération et permettant de lancer les travaux.

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. **Ce projet a pu être relancé en 2020, mais sur une ambition limitée, à ce stade de réhabilitation et résidentialisation en lien avec le redressement de la rue de Madrid sous maîtrise d'ouvrage de la ville d'Aulnay-sous-Bois,** le comité de synthèse tenu en fin d'année 2020 semble avoir confirmé cette hypothèse.

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 ViryChâtillon et Grigny. La requalification résidentielle de la résidence La Forêt en marge de ce grand quartier, s'inscrit dans cette réflexion urbaine. **Le comité de synthèse a validé les opérations proposées par Emmaüs Habitat et la convention devrait être signée en 2021.**

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. **L'ensemble du projet de Limay a été validé en comité d'engagement de l'ANRU et la convention pourra** être signée en 2021.

Le programme global prévisionnel fin 2020

période 2019-2024	réhabilitations restructurations	démolitions	reconstructions	résidentia-lisations
Le Blanc-Mesnil Floréal	367	64*	0	367
Aulnay-sous-Bois L'Europe	802	-	-	802
Viry-Châtillon – La Forêt	120	-	-	120
Limay-Village et Champarts	136	12	4	136
Total logements concernés par le NPNRU	**1443**	**76**	**4**	**1443**
dont OS lancés	**407**	**0**	**0**	**0**
OS restant 2020-2024	**1036**	**76**	**4**	**1443**

* opération non financée par le dispositif ANRU

Maintenance et entretien du patrimoine

	2019	2020	Ecart	%
Entretien courant	4 817	4 674	-143	-3,0 %
Gros entretien	4 881	4 483	-398	-8,2 %
TOTAL sur l'exploitation	**9 698**	**9 157**	**-541**	**-5,6 %**
soit au logement	**736**	**705**	**-31**	**-4,2 %**
Travaux d'additions et de remplacements de composants	2 815	2 367	-448	-15,93 %
Total sur l'exploitation et investissements (hors opérations de réhabilitation et résidentialisation)	**12 513**	**11 524**	**-989**	**-7,9 %**

Ratios	2019	2020	Eca	%
Entretien courant/logt	366	360	-6	-1,6 %
GE/logt	371	345	-25	-6,8 %
EC et GE	736	705	-31	-4,2 %
Composants	214	182	-31	-14,7 %
Total	**950**	**887**	**-62**	**-6,6 %**

Maintenance

Le coût moyen des interventions de maintenance du patrimoine évolue de 736 € au logement en 2019 à 705 € au logement en 2020 soit :
— **Entretien courant**
360 € au logement
contre 366 € en 2019
— **Gros entretien**
345 € au logement
contre 371 € en 2019

Entretien du patrimoine

L'effort de maintenance (705 € au logement) a été contenu et se rapproche de la médiane de la Région Ile-de-France 2019 pour l'entretien courant et le gros entretien de 704 € au logement (cf. DIS 2019).
La baisse de -541 K€ intègre l'effort de maîtrise des coûts amorcée dès 2019, notamment sur la remise en état des logements avant relocation.

L'**entretien courant** représente en 2020 un coût de **4 674 K€** et se décompose selon les principales natures suivantes :
— **Des achats de fournitures d'ateliers** (achat de badges ou émetteurs) pour **51 K€.**
— Une enveloppe de **3 385 K€** au titre des **travaux d'entretien courant** :
· **1 468 K€** affectés à la **remise en état de 629 logements** à la relocation en 2020 pour un coût moyen de 2 334 € par logement, coût en baisse de 478 € par rapport à 2019,
· des interventions effectuées **en milieu occupé** dans 3 180 logements (essentiellement des fuites, remplacements de sanitaires, dégorgements) pour un coût de **769 K€,**
· **689 K€** investis au titre de travaux dans **les parties communes**, principalement les cités de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (88 K€), Jules Ferry à Noisy-le-Grand (36 K€), Montillet au Blanc-Mesnil (26 K€), Floréal au Blanc-Mesnil (21 K€),
· des actions dans le cadre du **sur-entretien** pour **350 K€**, essentiellement pour les cités de l'Etoile à Bobigny (59 K€), Desnos à Mantes (40 K€),

de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (31 K€), La Ferme à Bobigny (25 K€), Voie Verte au Blanc Mesnil (25 K€) et Jules Ferry à Noisy-le-Grand (24 K€),
· **101 K€ de travaux suite à** des actes de vandalisme en hausse de 31 % par rapport à 2019.
— Un coût des contrats de maintenance des équipements et d'entretien des parties communes de **1 238 K€** en hausse de **5%** suite à l'évolution des prestations de nettoyage, d'hygiène et de sécurité à l'issue d'un nouvel appel d'offres.

En 2020, les travaux de **gros entretien** représentent **4 483 K€** nets de subvention.

267 K€ de subventions versées par la CNAV pour travaux d'adaptation pour les personnes vieillissantes en perte de mobilité ; 54 logements ont ainsi été adaptés pour un coût total de 289 K€.

Le montant réalisé des travaux de gros entretien, hors déduction des subventions, s'établit à **4 750 K€** contre 5 236 K€ en 2019.

Ces travaux incluent principalement, outre les travaux d'adaptation des logements :
— les contrats dans le cadre du **P3 chauffage** pour la somme de **1 022 K€** et **712 K€** pour les autres contrats (ascenseurs, sécurité, réseaux),
— **1 101 K€** divers travaux de **gros entretien court terme** (travaux électriques, remplacement sanitaire, curage et pompage, vidéo surveillance, GE TFPB, réfection d'espaces verts…), repartis sur les sites de la Direction territoriale Nord-Est (237 K€), de la Direction territoriale Nord-Ouest (489 K€) et de la direction territoriale Paris-Sud (214 K€),
— **705 K€** de travaux sur les parties communes dans le cadre de la **provision pour gros entretien**, notamment pour les cités de l'Europe à Aulnay-sous-Bois (104 K€ pour des remplacements de portes de sousstations), Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (75 K€ remplacements de portes métallique et d'interphonie et passage en LED), Montillet au Blanc-Mesnil (68 K€ mise en peinture et réfections des cages), Fontainebleau au Kremlin Bicêtre (48 K€ mise en peintures et réfection éclairage), Bordeaux à CharentonLe-Pont (38 K€ réfection et mise en peinture des cages et halls),
— dans le cadre de l'abattement TFPB, **110 K€** de travaux de remise en peinture de cages d'escaliers et locaux, passage en LED (54 K€ pour la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois, 21 K€ pour la cité Floréal au Blanc-Mesnil, 16 K€ pour la cité Voie Verte au Blanc-Mesnil),
— **203 K€** des travaux de gros entretien liés à **la remise en état de 78 logements,** principalement sur les cités Hauts Bâtons à Noisy-le-Grand (93), de l'Europe à Aulnay (93), Le Moulin de Grais à Verrières-le-Buisson (91), Le Parc Le Nôtre à Saint Ouen l'Aumône (95) et Floréal à Le Blanc Mesnil (93).
— **89 K€** de réparations de menuiseries, plomberies, des nettoyages de façades pour les foyers
— **76 K€** d'appels de fonds travaux appelés pour notre patrimoine en copropriété
— **215 K€** des honoraires et diagnostics de suivi des travaux
— **144 K€** pour des travaux d'élagage sur 55 cités de notre patrimoine

En complément des opérations de réhabilitation ou résidentialisation livrées en 2020 ou en cours, les travaux de **remplacement de composants**, représentent un investissement supplémentaire de **2 367 K€** en 2020, soit un montant de 182 € au logement.

La programmation 2020 a mis l'accent sur :
— les **travaux d'ascenseurs** (639 K€),
— les **aménagements extérieurs** (430 K€),
— les **ravalements et reprises d'étanchéité** (351 K€),
— les **aménagements intérieurs** (305 K€),
— le **chauffage collectif** (228 K€) et les changements de **chaudières** ou **convecteurs individuels** (240 K€).

Des travaux sur ascenseurs ont été réalisés sur la cité La Ferme à Bobigny (178 K€), cité Paul Eluard à Charenton (146 K€), cité Ariane à Neuilly-sur-Marne (111 K€) et cité de la Paix à Bezons (81 K€) pour les plus significatifs.

108 K€ ont été consacrés au titre des aménagements extérieurs sur la cité Desnos à Mantes-la-Ville, 92 K€ pour la cité de Forge à Sèvres, 57 K€ pour la cité des Bords de Seine à Argenteuil et 33 K€ pour la cité de l'Europe à Aulnay-sous-Bois, …

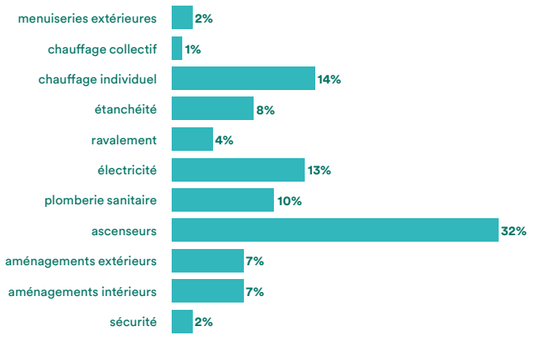
Des travaux de ravalements et reprises d'étanchéité ont été effectués à la cité Barbés à Issy-les-Moulineaux (100 K€), la cité Leclerc à Châtenay-Malabry (84 K€), la cité Réveillon à Villecresnes (66 K€) et à Luzarches centre-ville (50 K€).

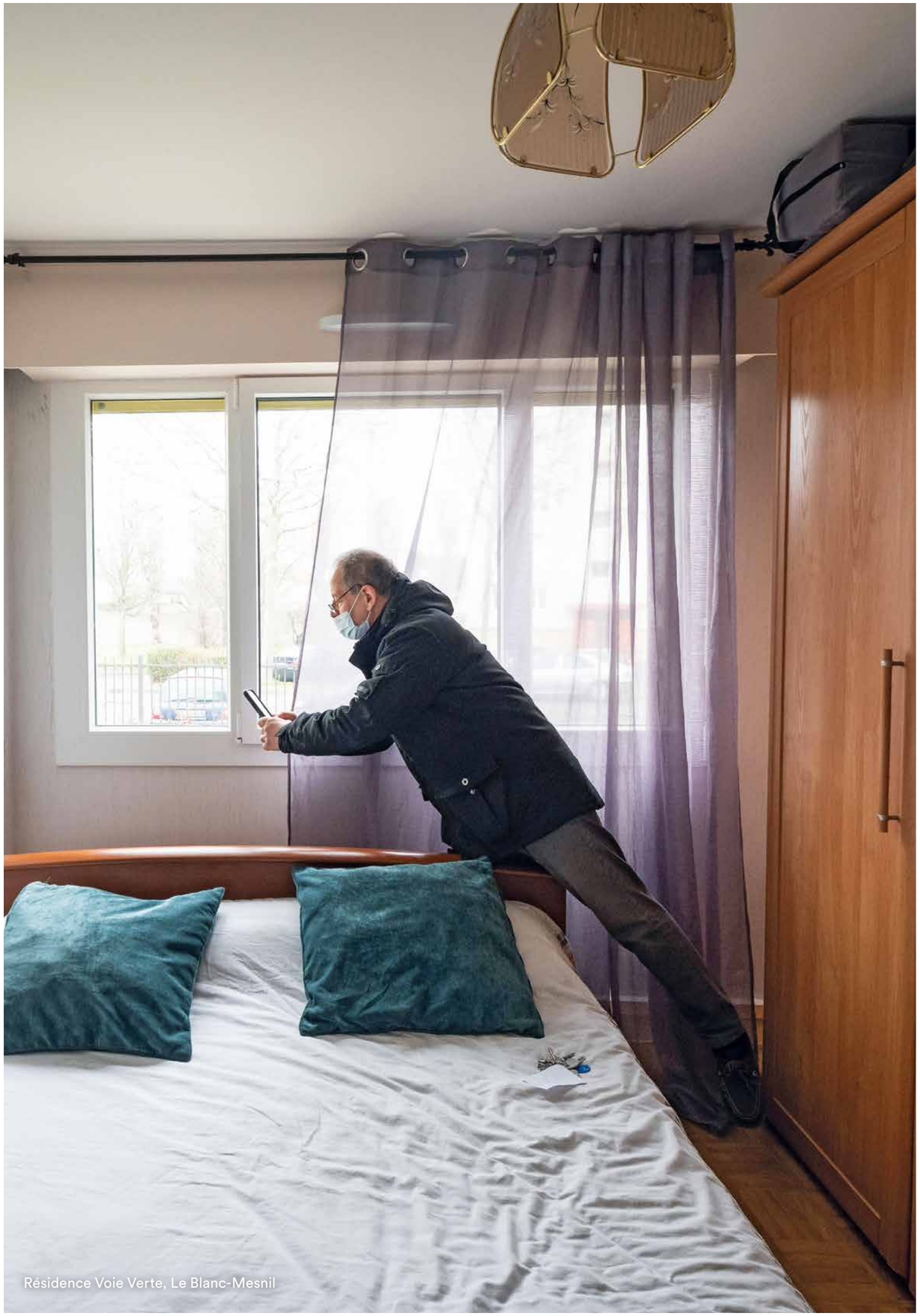
Les aménagements intérieurs ont concerné pour 190 K€ le site Théodore de Bèze à Poissy et 99 K€ le site de Charonne à Paris 11e.

Les équipements de chaudières individuelles ont fait l'objet de renouvellement sur les sites de Luzarches centreville (74 K€), à Châtenay Leclerc (59 K€), cité Ariane à Neuilly-sur-Marne (56 K€) et cité Berteaux au PlessisTrévise (55 K€).

104 K€ de travaux ont été effectués dans les chaufferies collectives pour la résidence Leclerc à Saint-Maurice, 63 K€ cité de la Joie au Plessis-Trévise, …

La répartition des travaux sur les composants en 2020





Résidence Voie Verte, Le Blanc-Mesnil

Le bilan thermique des logements familiaux encore amélioré en 2020

L'amélioration du classement de notre patrimoine en étiquettes énergétiques selon les DPE (Diagnostics de Performances Energétiques) a été poursuivie en 2020, grâce aux programmes de réhabilitations thermiques livrés et aux remplacements de composants comme les équipements de chauffage plus performants.

Ainsi, en 2020, **33** logements énergivores classés en DPE F et G, sont passés en étiquettes C, D et E dans le cadre des travaux de réhabilitation du patrimoine diffus.

État DPE – 31 décembre 2020

	Nb Log.	%	%
SANS DIAGNOSTIC	5		
A: < 50 kWh	41	0,3%	
B: 51 – 90 kWh	1845	13,9%	
C: 91 – 150 kWh	5925	44,7%	**58,9%**
D: 151 – 230 kWh	3353	25,3%	**25,3%**
E: 231 – 330 kWh	1814	13,7%	**13,7%**
F: 331 – 450 kWh	224	1,7%	
G: > 450 kWh	52	0,4%	**2,1%**
	13259	**100%**	

Ainsi, à fin 2020, 84,2% de notre patrimoine bénéficie d'une étiquette peu énergivore en progression de plus de 5 points par rapport à 2019, dont plus de 58,9% en étiquette A, B ou C.

Malgré le contexte de crise sanitaire, nous avons poursuivi nos réhabilitations thermiques en lançant en 2020 les ordres de services pour 31 logements énergivores (E, F et G) qui passeront en étiquette C ou D, et 367 logements en D qui bénéficieront d'une étiquette B ou C.

Ce plan d'actions en réhabilitations thermiques se poursuit en 2021.

À noter l'entrée en vigueur des nouveaux modes de calcul du DPE à partir du 1er juillet 2021, qui prendra désormais en compte, en plus des critères de consommation d'énergie primaire, les critères d'émission de gaz à effet de serre. Ces « doubles seuils » modifieront certaines étiquettes énergétiques, notamment pour les immeubles en chauffage électrique ou les logements chauffés au fuel. Le nouveau DPE deviendra opposable.

Amélioration du taux de disponibilité des ascenseurs

En 2020, nous avons poursuivi nos investissements pluriannuels sur les ascenseurs avec le remplacement et la rénovation complète de 6 appareils sur un parc de 190 appareils.

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 2020, à 98,93%

Commissions d'appels d'offres (CAO)

L'activité 2020 en production de logements neufs et réhabilités, ainsi qu'en maintenance du parc a donné lieu à la tenue de **21** Commissions d'Appels d'Offres qui ont instruit **61** dossiers dont :
— 30 attributions de marchés,
— 36 agréments de candidature,
— 26 avenants.

90% des dossiers de consultations mis en concurrence par publications officielles aux éditions du Moniteur, 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
— 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 :
— 20% de constructions neuves,
— 38% de réhabilitations,
— 11% de maintenance du patrimoine et des équipements,
— 6% résidentialisations,
— 4% démolitions

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 2020
Développement et rénovation

Logements livrés

construction
129

acquisition
144

réhabilitation
618

démolition
58

Ordres de services lancés

construction
43

réhabilitation
371

résidentialisation
76

Maintenance et entretien du patrimoine

coût moyen au logement en entretien
705 €

en 2019
736 €

coût moyen au logement en amélioration
182 €

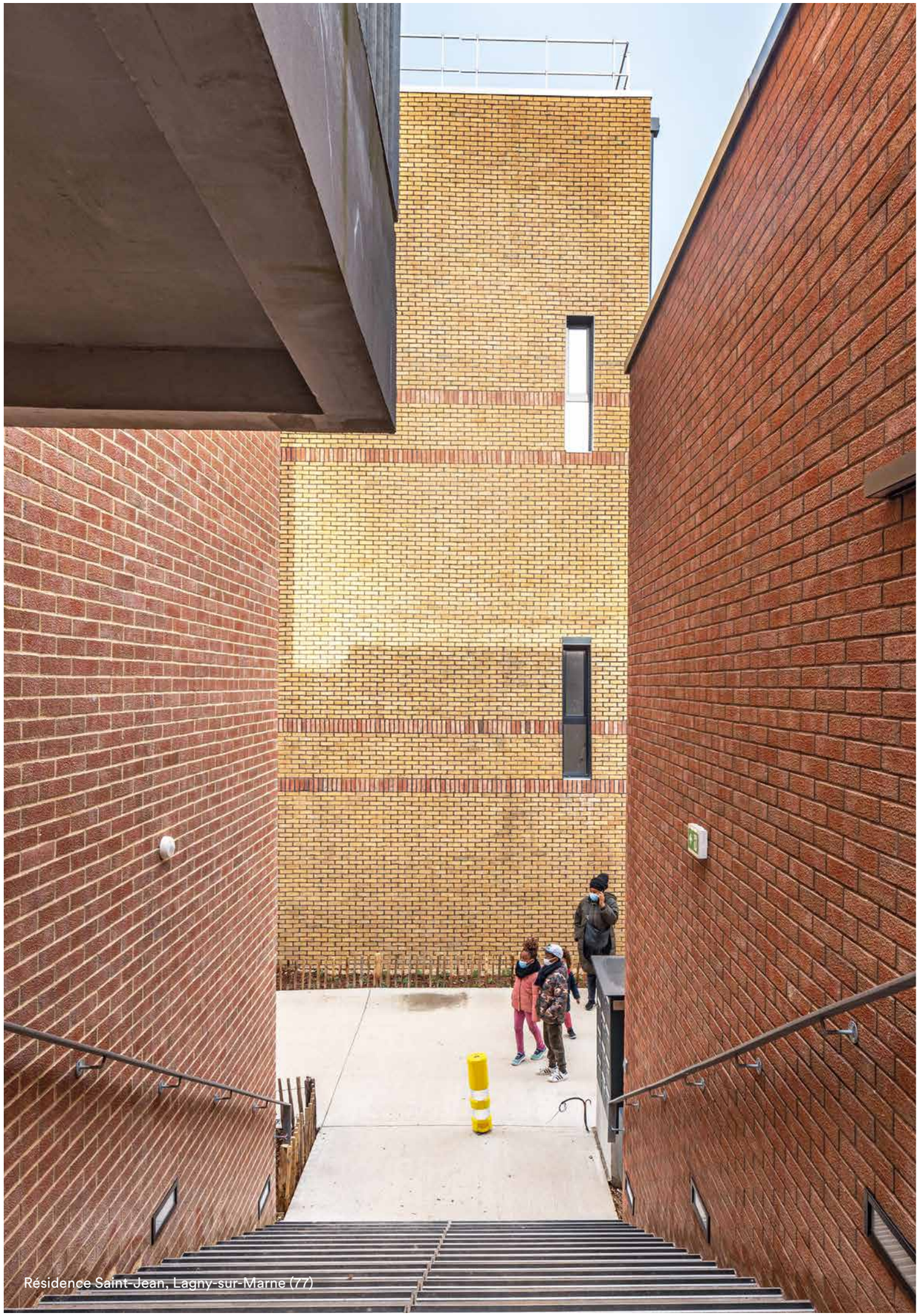
en 2019
214 €

patrimoine étiquette énergétique entre A et D
84%

dont
A, B ou C
59%

en D
25%

disponibilité des ascenseurs
98,93%



Résidence Saint-Jean, Lagny-sur-Marne (77)

2

Gestion patrimoniale et occupation sociale

30 Gestion locative
32 Mobilité des locataires
35 **Chiffres-clés 2020**

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

Gestion locative

La vacance des logements

La vacance totale des logements est en hausse en 2020, s'établissant à 4,79% contre 4,69% en 2019.

La vacance commerciale augmente de 0,24 point suite au COVID mais aussi à la livraison des 103 logements du projet ANRU de la cité de l'Etoile à Bobigny (Bâtiment C Primo Levi) avec de nombreux T3 ne correspondant pas aux attentes des ménages dont le relogement est prioritaire pour la suite de l'opération.

La vacance technique diminue de 0,13 point due à la démolition de 58 logements (partie du bâtiment D de la Cité de l'Etoile). Elle reste néanmoins significative, la restructuration de plusieurs bâtiments de cette même cité se poursuivant (bâtiments B/D et bâtiment A) ainsi que la libération progressive des bâtiments à démolir (E et F). Dans le même temps, la libération de 64 logements dans la résidence Floréal au Blanc-Mesnil (93), en vue de la libération de deux bâtiments, et de 12 logements à Limay-Village (78) – un bâtiment à démolir – se poursuit.

Le recouvrement des loyers des logements

Le taux de recouvrement pour l'année 2020 est de 97,82%, en dégradation par rapport à 98,26% en 2019. Cette baisse est due au COVID (augmentation de + 7 points de la créance entre 3 et 12 mois) et de la finalisation des régularisations de charges 2019 ; au 31 décembre 2020, 52% des logements avaient leurs charges 2019 régularisées sur l'exercice 2020, le taux était de 47% au 31 décembre 2019 pour les régularisations 2018.

Les aides au logement

Le taux d'allocataires augmente et se situe à 45,37% en moyenne 2020 contre 43,30% en moyenne en 2019, prolongeant une tendance observée sur les années précédentes.

En revanche, les aides au logement ne représentent plus que 19.46% du montant total des loyers soit un taux inférieur à celui de 2019 (20,04%) en corrélation avec l'augmentation du taux de la RLS en 2020.

En effet, le montant moyen mensuel d'APL s'élève à 239€ contre 249 € en 2019, 256 € en 2018 et 307 € en 2017 avant mise en place de la RLS.

La réduction de loyer solidarité

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

En 2020 la RLS se chiffre à 3 754 K€ (soit 69 euros moyen mensuel – env. 4524 locataires concernés) pour un montant de 2 836 K€ en 2019 soit une variation de + 32.37 %.

Le taux de rotation dans le patrimoine

Le taux de rotation s'établit à 4.28% contre 5,07% en 2019 et 5,24% en 2018. Taux le plus bas depuis 2012, il tient bien sûr au ralentissement des déménagements dû à la crise sanitaire, mais est en grande partie lié au faible nombre de relogements dans le PRU de Bobigny qui a commencé fin 2020 et se poursuit en 2021. À noter aussi l'effet de la vente de Courcouronnes et d'Evry, en fin d'année 2019, dont le taux de rotation avoisinait les 7% sur les années antérieures.

Le supplément de loyer de solidarité (SLS)

Facturation globale 2020

Pour l'exercice 2020, la somme des facturations émises, nette de remboursement au titre du SLS forfaitaire, s'élève à 906 K€ ; en 2019, la facturation nette s'élevait à 587 K€ après un remboursement SLS forfaitaire au titre des années antérieures de 307 K€.

En effet, la facturation émise au titre du SLS 2020 se décompose comme suit :

— 707 K€ concernent les **224 locataires assujettis**, pour un **SLS mensuel moyen de 263 €**
— 456 K€ concernent 27 locataires qui n'ont pas répondu à l'enquête et 40 K€ concernent 2 locataires dont le dossier est incomplet, soit un SLS de pénalités moyen de 1427 €
— 297 K€ concernent le remboursement du SLS forfaitaire avant 2019 pour non réponse ou réponse incomplète de 16 locataires, qui ont ultérieurement fait la preuve de leur non assujettissement.

Pour rappel, pour l'exercice 2019, les locataires **véritablement assujettis étaient au nombre de 200** et le SLS moyen atteignait **241 €**. Le SLS de pénalités moyen s'était élevé à 1 840 € (avant les remboursements complémentaires intervenus en 2019).

Mobilité des locataires assujettis au SLS 2020

Sur les 224 assujettis au SLS au 31 décembre 2020, 146 (65%) étaient déjà assujettis en 2019 et 146 (73%) en 2018 ; 2 nouveaux locataire ayant signé un bail en 2019 sont assujettis au SLS 2020 (86 €/mois).

9% des locataires assujettis (20 locataires) ont donné congé en cours d'exercice ; proportion identique à 2019 (18 locataires).

Les attributions de logement en 2020

Au cours de l'année 2020, 988 attributions ont été prononcées dont 268 présentations multiples qui ne sont donc pas toutes suivies de baux signés ; en 2019, 974 attributions avaient été prononcées dont 215 présentations multiples.

— 1 165 dossiers présentés contre 1 193 en 2019,
— 988 attributions dont 261 en rang 2 ou 3 ; plusieurs dossiers ayant été présentés sur le même logement. (198 en 2019)
— 177 non attributions contre 115 en 2019. Ces refus portent principalement sur des dossiers incomplets (avis d'imposition, identité ou titre de séjour).

Si l'on retire les présentations multiples pour un même logement, le nombre d'attributions prononcées s'établit à **727** pour 2020, contre 759 en 2019.

Sur les attributions prononcées, **671 ont été suivies de baux signés** : 57 candidats ont refusé l'attribution ou se sont désistés, 1 attribution dont le bail n'est pas encore signé au 31 décembre 2020.

Par réservataires

En proportion du total des attributions, il est à noter une baisse importante des contingents Mairies et Action Logement. Pour ce qui concerne Action Logement, cela est dû à la fin des obligations liées à d'importantes conventions de parc liées à des apports financiers pour réhabilitation, conventions signées au début des années 2010 et suivantes et qui n'ont plus cours aujourd'hui.

années	attributions	mairies	préfecture	action logement	autres
2015	1 061	268	249	266	278
2016	982	259	250	274	199
2017	895	207	178	244	266
2018	852	193	191	268	200
2019	759	146	184	238	191
2020	**727**	**103**	**183**	**158**	**283**

Engagements sur la mixité sociale issus de la loi Egalité Citoyenneté

Sur les territoires de la Métropole du Grand Paris, les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) sont 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 : le 1er quartile pour 2020 par UC est de 10000 € (9720€ en 2019).

Zoom par réservataire

L'analyse qualitative des candidatures proposées par les réservataires et leur classement montrent que l'engagement de reloger au moins 25% des ménages de premier quartile hors-QPV est tenu par l'État sur le contingent mal logé, les collectivités territoriales (bien que portant sur un faible nombre d'attributions), et pour la deuxième année, Emmaus Habitat avec un taux de 27,78% pour 25 attributions dont 13 concernaient des mutations internes.

Il convient également de rappeler que les marges de manœuvre du bailleur auprès des autres réservataires 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.

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 proposées à des demandeurs autres que ceux du 1er quartile

En 2020, l'objectif est atteint : le taux des attributions prononcées en QPV pour les ménages autres que ceux à bas revenus (1er quartile) est de 70,43% bien qu'en baisse de 10 points par rapport à 2019 (80% en 2019).

Mobilité des locataires

Mutations internes (hors relogement PRU)

En 2020, 81 locataires ont pu bénéficier d'une mutation au sein du patrimoine de notre société, ce qui représente 11% des attributions soit une hausse de 2 points par rapport aux mutations de 2019 qui représentaient 9% des attributions (en 2018, 13 %, en 2017, 9%).

Mutations inter-bailleurs (hors relogement PRU)

Dans le même temps, 82 locataires déjà logés dans le parc social se sont vu attribuer un logement dans les résidences d'Emmaüs Habitat ; en 2019 ce nombre était de 122 locataires (en 2018, 131 locataires et 115 en 2017).

Au global, une légère diminution de 2 points sur l'ensemble de ces mutations, avec 22,42 % des attributions en 2020 contre 25% en 2019 et 28% en 2018.

2020

mutations	75	77	78	91	92	93	94	95	total	PM 2019	PM 2018	PM 2017
internes	1	0	16	7	7	19	9	22	81	71	111	80
inter-bailleurs	1	28	12	6	8	8	7	12	82	122	131	115
total	**2**	**28**	**28**	**13**	**15**	**27**	**16**	**34**	**163**	**193**	**242**	**195**

Les relogements réalisés dans les PRU et hors PRU en 2020

Le processus des relogements s'est poursuivi notamment sur le projet de rénovation urbaine de Bobigny (93) avec la restructuration des 103 logements du bâtiment C livrés en fin d'année et se poursuivra en 2021 avec l'achèvement des 85 logements des bâtiments B et D.

Les relogements de Blanc Mesnil Floréal se poursuivent et ceux de Limay village s'achèvent sur le début d'année 2021.

		Nombre de relogements			
Communes	Cités	2017	2018	2019	2020
Bobigny (93)	Etoile	99	11	9	50
Le Blanc Mesnil (93)	Floréal			3	10
Verrières le Buisson (91) Hors PRU	Moulin de Grais		1	6	11
Limay (78)	Village			2	4
Total		**99**	**12**	**20**	**75**

Résidence Saint-Jean, Lagny-sur-Marne (77)

Résidence Madeleine Roch, Les Mureaux (78)

Chiffres-clés 2020
Occupation sociale du patrimoine

Les données d'occupation sociale sont stables entre 2019 et 2020 compte-tenu du taux de rotation constaté.

Ménages présents

ménages avec enfants
56%

familles monoparentales
25%

couples avec enfants
32%

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
72%

occupants qui ont plus de 65 ans
11%

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources
62%

inférieures à 40%
42%

La précarité des ressources est plus marquée pour les ménages logés dans les Yvelines, dans l'Essonne et en Seine-Saint-Denis puisqu'ils sont **70%** et **65%** à avoir des ressources inférieures à **60%** des plafonds ; globalement en QPV ce sont **67%** de ménages dont les ressources sont inférieures à **60%** des plafonds contre 58% en dehors des QPV. À noter, suite à la livraison d'un programme de 109 logements à Bussy-Saint-Georges en 2020, le constat d'un pourcentage important de ménages (**77%**) nouvellement arrivés avec des ressources inférieures à **60%** des plafonds PLUS en Seine-et-Marne.

Ménages entrants

attributions prononcées
727

ménages avec enfants
53%

familles monoparentales
27%

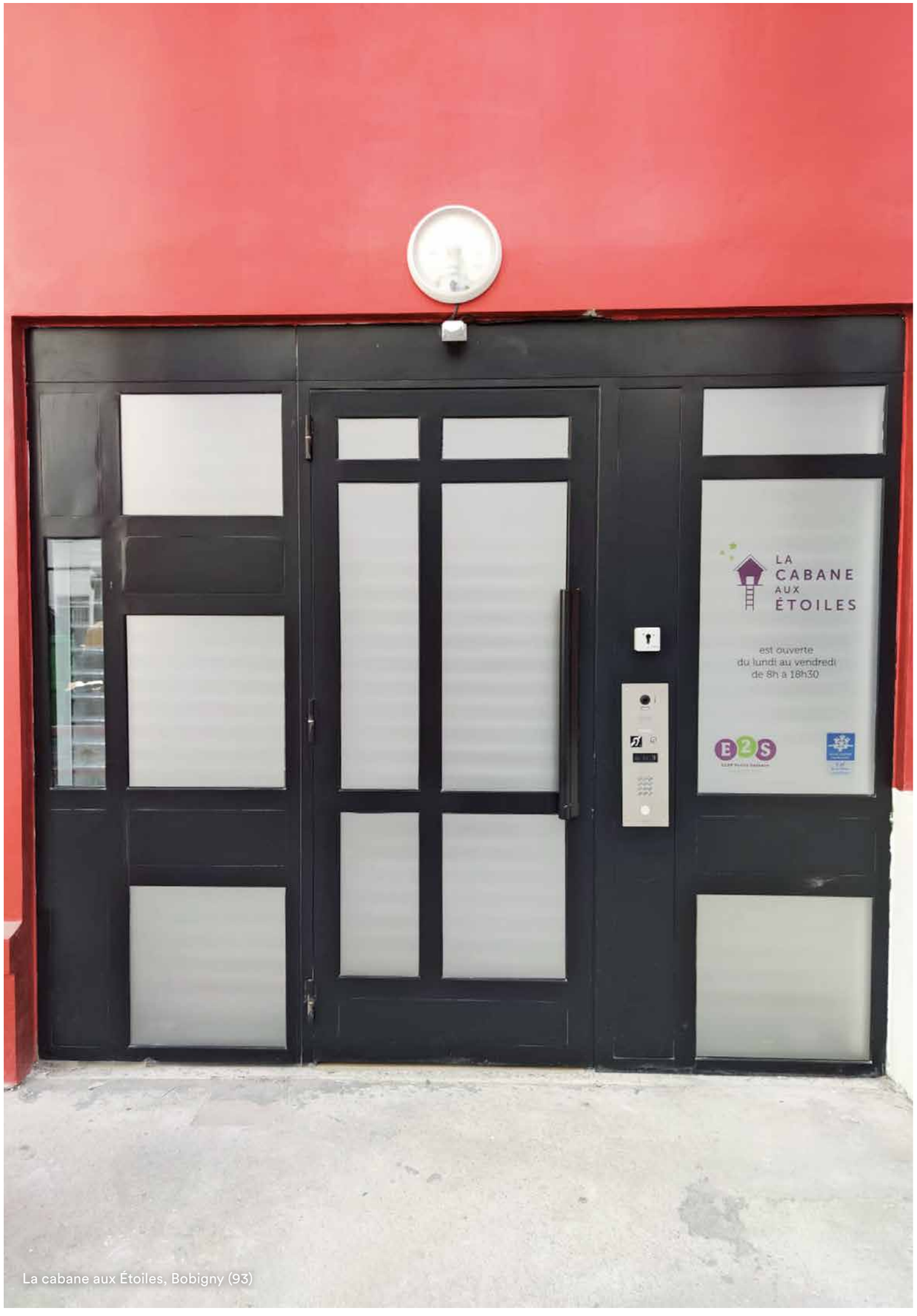
couples avec enfants
26%

nouveaux titulaires de baux qui ont moins de 60 ans
89%

ménages dont les ressources sont inférieures à 60% des plafonds de ressources
78%

inférieures à 40%
61%

ménages d'actifs
73%



La cabane aux Étoiles, Bobigny (93)

3

Cohésion sociale et qualité de vie

38 Suivi des difficultés locatives et prévention des expulsions
41 Qualité de service et satisfaction des locataires
42 Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques
45 Actions menées pendant le confinement
Actions menées pendant la période estivale
46 Insertion par l'économique
47 **Chiffres-clés 2020**

Emmaüs Habitat réalise pleinement sa vocation sociale auprès des habitants de son patrimoine, dans ses résidences et dans ses quartiers. En créant du lien, en aidant les plus isolés et en accompagnant les plus fragiles. La crise sanitaire a profondément influencé les actions menées en 2020 auprès des populations les plus fragiles.

Suivi des difficultés locatives et 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.

Dans le contexte de crise sanitaire se traduisant par un confinement strict entre le 17 mars et le 11 mai 2020, Emmaüs Habitat a mis en place un suivi spécifique des impayés de loyer afin de détecter très en amont les difficultés des locataires et particulièrement des nouveaux débiteurs. Le courrier type de relance a été modifié pour inciter encore plus les locataires en difficultés à se manifester auprès de leur bailleur. Des appels téléphoniques ont également été réalisés par les chargés de gestion locative dans une volonté «d'aller vers».
Il est apparu rapidement que la crise déstabilisait davantage des ménages déjà débiteurs et le relais a incessamment été passé aux conseillères sociales.

L'accompagnement social des ménages en difficultés 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. Les conseillères sociales suivent individuellement ces ménages ; en moyenne chaque conseillère sociale accompagne 257 ménages.

Les cinq conseillères sociales en direction territoriale ont apporté un suivi auprès de 1 285 ménages en 2020 (1226 en 2019), augmentation liée aux difficultés apparues pendant la crise sanitaire. 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 (19%).

Les profils des ménages rencontrés par les conseillères sociales sont majoritairement des couples avec enfants (30%), 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%	32%	25%
ménages suivis par les CESF	27%	30%	32%

Les conseillères sociales ont été mobilisées pour la mise en place d'aides spécifiques «COVID» auprès d'Action Logement, des FSH, de la CAF et des caisses de retraite en particulier. Avec l'aide d'Emmaüs Solidarité, 4 000 € de tickets service ont pu être distribués aux ménages les plus en difficultés pour leur permettre d'acheter des produits alimentaires et d'hygiène.

Même si le suivi des ménages a été rendu plus difficile notamment au moment du premier confinement en mars, les conseillères sociales ont maintenu un lien avec des appels téléphoniques pour les locataires les plus isolés (personnes âgées, personnes avec des troubles psychiques). Avant la fin du confinement, elles ont repris les visites à domicile en particulier auprès des ménages qui étaient en difficultés pour l'envoi de documents par voie numérique.

Elles ont constaté combien il était difficile sur cette période d'ouvrir des droits pour des locataires dont la situation avait changé.

Afin de renforcer nos moyens d'intervention, nous avons mis en place deux nouveaux dispositifs d'aide en 2020 :

— **Une convention de partenariat avec EDF Solidarité**, qui permet aux conseillères sociales de pouvoir solliciter, sur une plate-forme dédiée, des aides pour les locataires en difficultés de paiement de leur facture d'électricité et suspendre toute action contentieuse de la part d'EDF. Un interlocuteur privilégié permet d'intervenir rapidement et d'avoir des réponses adaptées aux besoins de nos locataires. EDF Solidarité peut également mettre en place, à notre demande, des ateliers collectifs de sensibilisation et des accompagnements individuels pour nos locataires.

— **Un outil d'accès aux droits : «Toutes mes aides» :** Partant du constat que 37 milliards d'aides ne sont pas réclamées chaque année et que 49% des français renoncent à mobiliser une aide trouvant les démarches trop compliquées, une Start Up a créé une application permettant avec quelques informations basiques de pouvoir identifier simplement les aides dont un ménage peut bénéficier. Cet outil, désormais accessible aux conseillères sociales mais aussi à nos locataires, permettra de faciliter l'accès aux aides, sachant qu'il permet aussi d'avoir accès directement aux formulaires CERFA pré remplis demandés pour obtenir une aide.

Cité de l'Étoile, Bobigny (93)

Charte des droits et libertés des personnes accompagnées

Pour nos locataires, se faire accompagner par une conseillère sociale n'est pas toujours une démarche facile. Un accompagnement peut générer des inquiétudes surtout lorsque l'on est fragilisé par des difficultés (décès, perte d'emploi, grave maladie…)
Un travail a été réalisé par les conseillères sociales pour élaborer une charte des droits et libertés des personnes accompagnées qui énonce 5 principes essentiels qui seront présentés aux locataires :

— Le principe de libre choix de sa participation à son accompagnement
— Le principe de non-discrimination
— La confidentialité des informations recueillies
— Le droit à l'information
— Le droit au renoncement

Ce document s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de service et s'appuie sur les valeurs portées par le Mouvement Emmaüs.

Plans de redressement personnel

Le nombre de Plans de Redressement Personnel (PRP) est en légère baisse en 2020 ainsi que le montant des dettes effacées. Cette diminution des PRP est à interpréter avec prudence compte tenu des difficultés de fonctionnement des instances en charge du traitement de ces dossiers au cours de l'année 2020.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
nombre PRP	24	24	34	23	30	53	38	30	42	43	30
montants dettes (en K€)	176	108	82	119	132	401	176	239	273	339	237

Associations partenaires pour les mesures d'accompagnement social

À son initiative, Emmaüs Habitat a mis en place et finance directement des mesures d'accompagnement social 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.

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'Ile-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.

Le budget alloué en 2020 pour le financement de ces mesures d'accompagnement s'élève à 29 078 € contre 22 910 € en 2019.

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.

Compte tenu de la crise sanitaire, il a été décidé de ne pas mettre en œuvre d'expulsions en 2020.

Qualité de service et satisfaction des locataires

Processus et Qualité

Guidée par la satisfaction des locataires, la qualité de service a pu, fin 2020, s'appuyer sur les retours de l'enquête de satisfaction auprès des locataires mutualisée entre 40 bailleurs sociaux représentant 50 000 logements en Île-de-France, dite enquête AORIF. Cette enquête triennale, menée auprès de 2301 de nos locataires permet d'apprécier le suivi de nos actions et la qualité de nos prestations.
Sans entrer dans le détail des résultats, Emmaüs Habitat a globalement obtenu de bons taux de satisfaction : 80% des locataires enquêtés s'estiment « tout à fait satisfaits » et « plutôt satisfaits » des prestations fournies (contre 78% en 2017).
La lecture de cette enquête permet également de pointer les éléments sur lesquels la société doit concentrer les actions d'améliorations à venir, à savoir « la propreté de nos résidences » ainsi que « la gestion des réclamations techniques et administratives ».

Nos 10 engagements de qualité de service en vue de l'obtention du label LIVIA

Présentés lors de la cérémonie des vœux en janvier 2020, les « 10 engagements au service des locataires » ont connu, compte tenu du contexte sanitaire, un développement relativement ralenti.

En octobre 2020, un séminaire, avec l'encadrement de proximité, a relancé le projet.
Ce temps d'échange, a été l'occasion de revenir plus en détails sur la formulation et le contenu des 10 engagements.

Dans un objectif de totale appropriation par l'ensemble des collaborateurs, plusieurs groupes de travail seront organisés début 2021.
Cette démarche consiste à améliorer la qualité de nos services et la satisfaction de nos locataires.

À terme, Emmaüs Habitat cible l'obtention de la labélisation LIVIA, nouveau référentiel proposé par Delphis.

Dans cette perspective, afin de nous permettre d'affiner notre plan d'action Qualité et Relation locataires, un diagnostic initial a été réalisé en octobre 2020 par Delcoop.

Gestion des demandes techniques sur l'outil I-GRT

Engagée depuis sa précédente CUS 2011-2016 dans une démarche d'amélioration de la qualité des prestations techniques, la société assure depuis lors un suivi mensuel des demandes d'intervention enregistrées sur l'ensemble de son patrimoine. Ce contrôle permet de vérifier la réactivité de nos prestataires et la qualité des interventions fournies à nos locataires. La périodicité de cette veille offre la possibilité de rectifier, si besoin, des anomalies observées dans la gestion des demandes techniques.

En 2020, 9 753 affaires ont été enregistrées, soit une diminution de 1 911 affaires (-20%) par rapport à 2019. Ce ralentissement des enregistrements semble essentiellement lié au contexte de crise sanitaire vécu au cours de l'année 2020. Par exemple : 672 affaires enregistrées en mars 2020 contre 1 085 sur la même période en 2019 ou encore 333 affaires enregistrées en avril 2020 contre 997 en avril 2019.

année	nombre d'affaires enregistrées	répartition par DT		
		DTNE	DTNO	DTPS
2020	9 753	3 453	3 953	2 347
2019	11 664	5 162	3 700	2 802
2018	8 909	2 696	3 648	2 565

Comme pour les années précédentes, le podium des affaires les plus enregistrées concerne à hauteur de :

— 21% la robinetterie,
— 17% la plomberie,
— 12% la menuiserie/quincaillerie/serrurerie,
— 10% l'électricité dans les parties privatives,
— 6% le chauffage individuel.

À elles seules, ces 5 natures de réclamations représentent 65% de l'ensemble des affaires enregistrées sur l'année 2020.

La mobilisation collective autour de l'I-GRT a porté ses fruits en améliorant cette année encore le délai global de traitement des réclamations en 2020 en passant de 15,86 jours à 14,15 jours soit en moyenne 1,71 jours en moins.

	Nb d'affaires traitées Année 2020			
	DTNO	DTNE	DTPS	EH
Nb	3 406	3 847	2 296	9 549
Délai	12,66	15,05	14,84	14,15

Depuis avril 2019, dans le cadre d'un plan d'action global centré sur la qualité de service, les collaborateurs se sont intéressés sur la distinction entre les réclamations :

— En urgence élevée : tous les problèmes techniques liés à la sécurité et la mise en dangers des personnes,
— En urgence normale : toutes les autres réclamations.

Tout comme en 2019, le traitement des affaires dites « normales » respecte l'objectif des 20 jours maximum et continue même globalement à s'améliorer avec 1,78 jours de moins. À l'inverse, les réclamations considérées en « urgence élevée » ne parviennent toujours pas à atteindre l'objectif des 10 jours maximum et s'en éloigne même sur l'année 2020 (1,90 jours supplémentaires). L'analyse qui en est faite montre qu'il faut probablement améliorer la sensibilité de la mesure du délai opérationnel réel, à distinguer de la clôture administrative de la réclamation.

Enfin, en comparaison avec les objectifs de la précédente CUS, à savoir le traitement de 80% des affaires enregistrées en moins de 30 jours, les données 2020 sont particulièrement satisfaisantes : 86,5% des réclamations clôturées sous un mois (82,05% en 2019 et 71,61% en 2018).
Dans la continuité de son plan d'action « Qualité de Service », décrit dans le chapitre suivant, Emmaüs Habitat entend poursuivre et accentuer sa vigilance sur les traitements des demandes en intégrant par exemple la gestion des réclamations Gestion locative, le traitement des courriers « complexes », etc.

Actions dans les quartiers et auprès des publics spécifiques

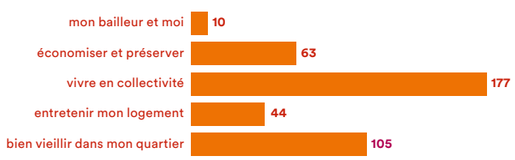
Porter ou accompagner les projets de quartiers renforce la cohésion sociale et recrée du lien. C'est pourquoi Emmaüs Habitat en fait un objectif permanent dans la gestion de son patrimoine.
En 2020, la crise sanitaire a nécessité des actions spécifiques en particulier pendant le premier confinement et pendant la période estivale.

Développement et renforcement du lien social

Le Club de l'Habitant

Emmaüs Habitat a continué de poursuivre ses animations collectives et ses accompagnements personnalisés dans le cadre de son outil interne, le Club de l'Habitant, dans le respect des gestes barrières. En 2020, 399 ateliers collectifs se sont tenus avec la participation de 5 699 locataires. Le taux de participation moyen s'élève à 14 personnes par atelier. En 2019, 477 ateliers avaient pu être menés.

Les deux modules du Club de l'Habitant mobilisés cette année portaient sur le « Bien vivre en collectivité » et « Bien Vieillir dans son quartier » avec respectivement 177 et 105 ateliers.



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

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 2020, 12 opérations ont fait l'objet d'un accompagnement spécifique :
— Limay (78), résidences Village et Champarts
— Le Blanc Mesnil (93), résidences des Blés d'Or et Floréal
— Bobigny (93) Cité de l'Etoile et La Ferme
— Noisy-le-Grand (93) Cité des Hauts Bâtons
— Charenton-le Pont (94), résidences 3 rue Victor Hugo, Pasteur et Petit Château
— Garges-lès-Gonesse (95) Colonel Fabien (copropriété)
— Pontoise (95) Saint Martin

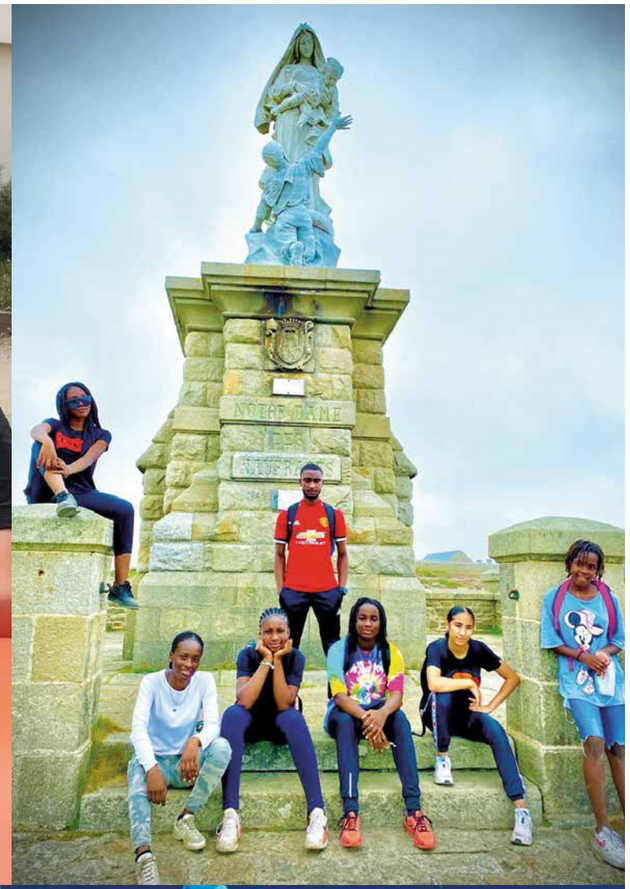
Le soutien aux associations actrices dans les quartiers

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.
Avec la crise sanitaire, de nouveaux acteurs associatifs ont émergé, notamment en Seine-Saint Denis, tournés vers des actions de solidarité que nous avons soutenues pour de la distribution alimentaire ou la fabrication de masques. Ces associations sont aujourd'hui des relais essentiels et poursuivent leurs actions. Emmaüs Habitat continue de les accompagner pour qu'elles se structurent davantage.

34 partenaires ont bénéficié d'un financement pour un montant total de **169 051 €** en 2020 contre 174 305 € en 2019. Le montant versé aux partenaires est moins important en montant car des associations partenaires habituelles ont aussi renoncé à plusieurs projets compte tenu du contexte.

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

Résidence Jules César, Saint-Ouen-l'Aumône (95)



Résidence Bonneville, Méry-sur-Oise (95)

Résidence Wilson, Limay (78)

Cité Europe, Aulnay-sous-Bois (93)

Résidence Floréal, Le Blanc-Mesnil (93)

Actions menées pendant le confinement

Dès la première semaine du confinement, plusieurs problématiques sociales ont été identifiées : des besoins alimentaires, des difficultés dans la continuité pédagogique des enfants scolarisés, le risque d'isolement des personnes seules. À cela s'ajoutait la pénurie de masques très pénalisante pour les locataires.

Emmaüs Habitat a souhaité apporter un soutien aux associations qui se sont très vite mobilisées dans un esprit de solidarité remarquable envers les habitants de leur résidence :

— Des couturières solidaires ont réalisé des masques en tissu, sur plusieurs sites, que nous avons distribués aux locataires
— Un partenariat a été mise place avec les Restos du Cœur en Seine-Saint-Denis pour des distributions alimentaires pendant trois mois, dans deux cités de Blanc Mesnil et Bobigny
— Des tickets services, fournis par Emmaüs Solidarité, ont permis également aux ménages les plus en difficultés de pouvoir réaliser des achats de produits alimentaires et d'hygiène
— Des smartphones ont pu être donnés à des locataires âgés, isolés avec des recharges à prix solidaires avec le soutien d'Emmaüs Connect.
— Un concours de dessins a été organisé à l'échelle de l'ensemble du patrimoine pour se projeter sur le monde de demain. Ce concours a permis de réaliser un dessin animé avec les dessins lauréats.

Les gardiens des résidences se sont particulièrement impliqués sur ces différentes actions.

Nous avons pu constater, pendant ces deux mois, combien le confinement a été difficile à supporter pour les locataires et notamment les familles avec enfants.

Actions menées pendant la période estivale

L'été 2020, suivant la période de confinement, était particulièrement redouté par les collectivités et les acteurs de la politique de la ville avec la crainte que les habitants, et en particulier les jeunes, se retrouvent désœuvrés, sans activités, et sans possibilité de partir en vacances. Les délégués du Préfet et les collectivités locales ont incité les bailleurs et les acteurs associatifs à se mobiliser fortement pour mettre en place des animations dans les résidences.

Emmaüs Habitat s'est engagé dans le processus et a accompagné financièrement de nombreux projets :

— Des animations de résidence (ateliers de réparation de vélos ateliers cirque, jeux de société, jardins partagés, cinémas de plein air)
— Trois séjours dans le centre de vacances d'Emmaüs Primelin dans le Finistère ont été organisés pour des groupes de locataires d'Aulnay-sous-Bois (93) et de Bobigny (93)
— Avec l'appui d'Emmaüs France, 100 entrées gratuites pour des bases de loisirs UCPA ont été distribuées
— 5 000 € de chèque Lire ont pu également être donnés aux familles dans la perspective de la rentrée scolaire

Insertion par l'économique

L'ANRU a adopté une charte nationale d'insertion, qui est le premier document à imposer nationalement une 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.

En 2020, 17 307 heures d'insertion ont été comptabilisées dans des opérations ANRU, 11 243 heures d'insertion ont été réalisées sur des chantiers de droit commun. Emmaüs Habitat traite de manière identique l'ensemble de ses chantiers.

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

Des associations d'insertion qui interviennent pour des missions d'entretien du patrimoine :

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

Des associations d'insertions qui interviennent sur de la sensibilisation ou de l'aide à la personne

— ENVIE dans les Yvelines (78) : Entreprise solidaire de réinsertion via la remise en état d'électroménagers d'occasion. Cette structure s'inscrit dans la filière des D3E.
— Voisins Malins forment des habitants relais sur la sensibilisation des habitants de quartiers prioritaires à Aulnay-sous-Bois (93)
— Bicyclaide : Coopérative solidaire qui réinsère des personnes avec de la réparation de vélos.

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

En 2020, un budget de **47 620 €** a été consacré à ces différentes missions ponctuelles contre 72 405 € en 2019. Cette diminution des actions menées s'explique par l'absence de chantier éducatif et d'évènement du type inauguration durant l'année 2020.

Chiffres-clés 2020
Actions sociales Emmaüs Habitat

Accompagnement dans le logement

ménages accompagnés par les 5 conseillères sociales
1 285

mesures d'accompagnement social mises en place par Emmaüs Habitat
15

pour un budget de
29 078 €

décision de suspendre toute expulsion compte tenu de la crise sanitaire

Mieux vivre ensemble

ateliers réalisés dans le cadre du club de l'habitant
399

locataires bénéficiaires
5 699

partenaires associatifs soutenus dans leurs activités
34

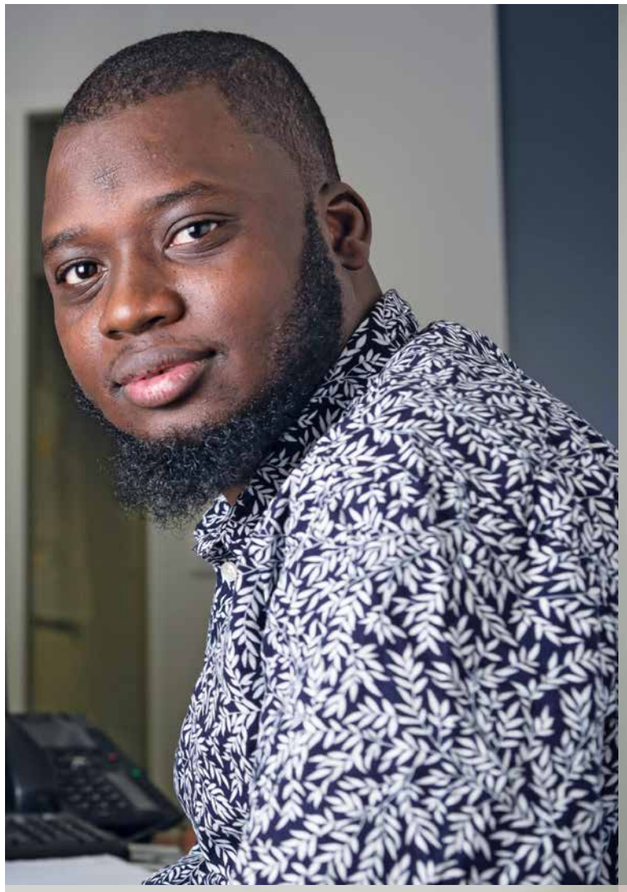
avec
169 061 €

résidences qui ont bénéficié d'un accompagnement adapté dans le cadre d'un projet de réhabilitation ou d'un projet de rénovation urbaine
11

Insertion par l'économique

heures réalisées dans le cadre des clauses d'insertion pour des opérations de maitrise d'ouvrage
28 550

Montant affecté à des missions d'insertion par l'économique (médiation, sensibilisation, petits travaux de remises en état)
47 620 €



4

Management et ressources humaines

50 Faits marquants
53 Chiffres-clés 2020

La gestion de la crise sanitaire a démontré à quel point Emmaüs Habitat place l'humain au cœur de sa stratégie de management.

Faits marquants

La direction des ressources humaines a été fortement mobilisée lors de la crise pour accompagner les collaborateurs d'Emmaüs Habitat, coordonner les actions de confinement et de déconfinement, tout en continuant d'assurer la gestion quotidienne des ressources humaines.

Le dialogue social est resté présent et constructif.
Nous avons ainsi :

— Mis en place la visioconférence pour les réunions du CSE, élaboré conjointement un PCA (Plan de continuité de l'activité) et des PRA (Plan de reprise de l'activité).
— Effectué 17 réunions de CSE, un accord sur l'aménagement des congés payés pendant la crise COVID 19,
— Validé deux accords sur le versement de la PEPA (prime exceptionnelle du pouvoir d'achat).
— Elaboré un accord relatif au travail à distance et au nomadisme.

Le personnel de proximité est resté présent en loge et joignable par téléphone, et l'activité d'entretien ménager a été réduite. Afin de préparer l'activité de travail à distance, l'équipe RH a appelé les collaborateurs un par un pour évoquer avec eux le télétravail et ses conditions de mise en œuvre. Cette campagne massive a permis, en coordination avec le service informatique, de mettre en place les outils nécessaires au télétravail pour les collaborateurs dont les missions sont télétravaillables.

Lors du 1er déconfinement, la direction des ressources humaines, en coordination avec les directions territoriales et le service des moyens généraux, a déployé des équipements spécifiques de protection individuelle (flacon de gel hydroalcoolique individuel, dotation de masques, de sopalin, de gants, de spray désinfectant pour les bureaux), une campagne d'affichage, des restrictions des personnes dans les salles de réunion. Des facilités d'horaires et d'accès aux locaux ont été adoptées, les points d'entrées des locaux ont été pourvus de distributeurs automatiques de gel hydroalcoolique.

La gestion des collaborateurs atteints de la COVID 19 a été organisée avec des appels téléphoniques individuels, pour une prise d'information auprès des malades et une recherche des éventuels « cas contacts professionnels ».

Sur la gestion quotidienne, cette crise a modifié les méthodes de travail, mais les projets en cours comme la réorganisation des deux Directions territoriales ont été finalisés.

Pour cette réorganisation, l'accompagnement individuel débuté en décembre 2019 a été poursuivi en 2020. Tous les collaborateurs concernés ont été reçus en entretien individuel par un membre de l'équipe RH. En cas de nécessité, des mesures d'accompagnement spécifiques ont été mises en place.

Les recrutements ne sont pas pour autant arrêtés avec l'arrivée de 22 nouveaux collaborateurs en CDI en 2020.

Le versement des salaires n'a pas été retardé et a eu lieu aux échéances habituelles de paies malgré les confinements et leurs contraintes.

Un nouveau contrat de prévoyance et de mutuelle santé a été mis en place, et le service Gestion du personnel a pris en charge la création des comptes individuels pour tous les collaborateurs.

Résidence des Hauts Bâtons, Noisy (93)

Résidence Voie Verte, Le Blanc-Mesnil (93)

Chiffres-clés 2020
Ressources humaines

Effectif au 31 décembre 2020

personnes physiques recensées

248

dont

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

233

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

15

localisation des effectifs

au siège

28,23%

en Directions Territoriales

22,98%

dans les résidences

48,79%

L'évolution de l'effectif en 2020 s'explique à la fois par les mouvements d'entrée et de sortie et le non-remplacement de certains départs pour atteindre l'objectif de la nouvelle organisation en deux directions territoriales.

salariés en Équivalent Temps Plein (ETP)

241,06

Il était de **241,54** salariés en 2019.

Effectif par catégorie

employés d'immeuble	gardiens	employés	agents de maîtrise	cadres
5%	**43%**	**3%**	**27%**	**22%**

La part relative des gardiens est en augmentation par rapport à 2019 ; elle représente **43.55%** en 2020 contre **40,32%** en 2019. La diminution du personnel de statut employé d'immeubles est due aux départs en retraite de collaborateurs employés d'immeubles qui ont été remplacés par des postes de gardiens d'immeubles.

Répartition par genre

hommes

57%

femmes

43%

Les femmes sont davantage représentées dans les emplois administratifs (**74.53%**) ; les hommes sont plus présents chez les gardiens (**76.85%**) et les employés d'immeubles (**84.62%**).

Formation

coût formation

155 000€

heures de formation

2572

jours de formation

402

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

305

Résidence Victor Hugo, Charenton-le-Pont (94)

5

Administration générale et système d'information

56 Système d'information
57 Moyens généraux Juridique
58 Autres informations réglementaires

Le télétravail, la mise en œuvre d'un système de visioconférences, la poursuite de la transformation numérique, l'évolution du système informatique et l'adoption d'un outil décisionnel ont constitué les priorités 2020.

Système d'information

Stratégie de transformation numérique

Emmaüs Habitat a poursuivi le déploiement de sa stratégie de transformation numérique initié en 2018, autour des axes suivants :
— Architecture système et Réseau renforcée
— Déploiement de postes de travail fixes et mobiles supplémentaires
— Téléphonie fixe et mobile en 3CX
— Visioconférence

Système et réseau informatique

Emmaüs Habitat a été confronté, en 2020, à deux évolutions majeures de son système informatique :
— La migration des postes Windows 7 au profit des postes Windows 10 pour 90 % des collaborateurs,
— Le renouvellement du contrat d'impression, visant notamment à réaliser des économies et des pratiques écoresponsables.

Il a été également décidé de mettre en place des outils de communication permettant la continuité du travail lors des différents confinements. Ceci s'est traduit par :
— La mise à disposition de 50 équipements mobiles (tablettes et ordinateurs portables), ainsi que des webcam, casques et pieuvres de communication ;
— La mise en place du logiciel 3CX pour les audio et visioconférence en interne au siège, en Directions Territoriales et dans les loges ;
— L'installation d'un système de visioconférence multi-solutions en salle du conseil.

SPL/GRC (Synthèse Patrimoine Locataire/Gestion de la Réclamation Client)

Dans le cadre de la transformation numérique de notre système d'information, et après expérimentation auprès d'une dizaine de collaborateurs, deux applications mobiles : SPL (Synthèse Patrimoine Locataire) et GRC (Gestion de la Réclamation Client) ont été déployées en 2020.

L'objectif de ces nouveaux outils est d'accompagner l'évolution des missions de la proximité afin de faciliter le travail quotidien (SPL), de saisir sur site leurs réclamations (GRC) et d'améliorer la satisfaction des locataires.

Déploiement décisionnel

Emmaüs Habitat a initié, en 2020, le déploiement de QlikSense. Cet outil décisionnel met à disposition de tableaux de bord accessibles à tous les niveaux d'organisation de la société, d'indicateurs pour le pilotage d'une activité, et des requêtes spécifiques sur tous les outils de gestion (ULIS, logiciel RH, etc). QlikSense permet également à chacun de faire ses propres analyses et/ou extractions.

Les domaines fonctionnels déjà disponibles sont :
— Thème Compte Client (Facturation, Recouvrement, Impayés et contentieux),
— Thème IGRT (Suivi des affaires IGRT),
— Suivi budget,
— Suivi marchés,
— Suivi patrimoine,
— Suivi sinistre.

Les prochains lots du projet seront axés sur les thèmes : Patrimoine/Vacance, Opérations, Accueil et Commercialisation dont les mises en production seront planifiées en 2021.

Réorganisation des DT

Emmaüs Habitat a procédé, fin 2020, à une réorganisation de ses Directions Territoriales. Le patrimoine du secteur Nord-Est a été réparti entre la DT Sud-Est et la DT Nord-Ouest.

L'analyse a permis d'identifier les impacts concernant Ulis sur les périmètres suivants : Patrimoine, Organisation, Gestion Locative, Contentieux, Engagements et Factures.

La mise en œuvre sur le système d'information a été effectuée fin décembre 2020, pour un démarrage au 1er janvier 2021.

Démarche processus

Engagée en 2019, la démarche processus a connu un net renforcement au cours de l'année 2020.

Emmaüs Habitat s'est doté d'un outil de gestion et de partage des procédures, PYX4. Après relecture et actualisation des procédures existantes par les Directions territoriales et les Directions du Siège, le service « Processus-qualité » les a intégrées dans son nouveau logiciel PYX4.

PYX4 permet une représentation cartographique de nos métiers et une transposition sous forme de logigramme de nos procédures internes.

En adéquation avec la stratégie « Qualité de Service » d'Emmaüs Habitat, PYX4 met l'accent sur la transversalité et une communication interservices.

Cap sur 2021 pour la formation des collaborateurs.

Signature de la CUS

Débutée en juin 2018, l'élaboration de la Convention d'Utilité Sociale dite de « seconde génération » a pris fin, avec sa signature par le Préfet d'Ile-de-France, le 10 novembre 2020.

À l'heure actuelle, Emmaüs Habitat démarche les 14 Personnes Publiques Associées souhaitant être signataires de notre CUS.

Applicable sur la période 2019-2024, ce nouveau document stratégique trace la politique emmaüssienne pour les années à venir et les suit par le biais d'indicateurs normalisés.

Ces indicateurs couvrent un large panel du métier de bailleur :
La maîtrise d'ouvrage : construction, étiquettes, énergétiques et adaptation au handicap,
La gestion locative : attributions et mutations,
La direction financière : coûts de gestion.

Pour s'assurer du bon suivi de ces données, Emmaüs Habitat réalise un bilan annuel de ces indicateurs avant de livrer une analyse triennale aux services de l'Etat en décembre 2021.

Mise en place du SIG

Suite à l'actualisation du PSP et de la CUS, Emmaüs Habitat a souhaité développer une représentation géolocalisée et contextualisée de l'ensemble de son patrimoine.

Début 2020, un groupe de travail pluridisciplinaire, accompagné de l'IGN s'est mobilisé pour exprimer ses attentes et recueillir les données patrimoniales à intégrer à l'espace collaboratif.

Ce Guichet de cartographie intelligente permet :
— D'apprécier la couverture géographique d'Emmaüs Habitat et son organisation territoriale,
— D'affiner la connaissance partagée des collaborateurs,
— D'apporter des conseils avisés pour les candidats locataires et aux locataires en place, notamment pour d'éventuelles demandes de mutation,
— De développer un espace mutualisé de collectes de données,
— De s'approprier un outil d'aide à la décision dans de nombreux domaines (développement de nouveaux programmes, propositions de mutations aux locataires demandeurs, etc.).

Finalisé en octobre 2020, l'espace collaboratif se déploie « step by step » avec des formations entre le Siège, les DT et la proximité entre décembre 2020 et mars 2021.

Moyens généraux

Dans le cadre de notre démarche RSE, nous avons renforcé des mesures pour diminuer l'impact écologique d'Emmaüs Habitat dans son fonctionnement (bornes de tri et limitation des sacs plastiques).

21 VAE (vélo à assistance électrique) ont été mis à disposition du personnel de proximité.

La flotte de véhicules de fonction est désormais en totalité hybride. La flotte autopartage, qui représente trois véhicule, compte 23 utilisateurs au siège.

Par ailleurs, les éclairages des bureaux du siège ont été remplacés par des plafonniers LED afin de réduire de façon significative notre consommation énergétique sur le site.

Juridique

Mise en conformité RGPD

Au cours de l'année 2020, le projet de la conformité au RGPD d'Emmaüs Habitat s'est concrétisé par différentes actions en interne :
— Mise à jour des contrats fournisseurs,
— Préparation des apurements de données dans notre progiciel ULIS,
— Préparation d'un audit externe.

D'autres chantiers sont en cours, notamment la conformité au niveau Ressources Humaines.

Autres informations réglementaires

Principal actionnaire au 31 décembre 2020

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 EMMAUS HABITAT s'élève à **330 578 actions**.

actionnaires	collèges	nombre d'actions
catégorie 1	actionnaire de référence **Fondation Abbé Pierre**	**241 487**
catégorie 4	personnes morales personnes physiques	**89 082**
catégorie 2	collectivités territoriales et établissement publics	**6**
catégorie 3	représentants des locataires	**3**
total actions		**330 578**

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	0					**48**	-					-
Montant total des factures concernées HT	0	7 968 €	1 106 €	237 614 €	474 779€	**721 468 €**	-	-	-	-	-	-
Pourcentage du montant total HT des factures reçues dans l'année	0%	0,01%	0%	0,20%	0,40%	**0,40%**						
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						**52**						
Montant total des factures exclues						**38 901 €**						
(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**					

Résidence Pasteur, Charenton-le-Pont (94)

Résidence de l'Étoile, Bobigny (93)

Résidence Saint-Jean, Lagny sur Marne (77)

Coordination
Delphine Depaix

Photographies
Erwann Le Gars / Studios Bonnie Montmartre
Pages 1, 4, 6, 15, 16, 21, 24, 26, 28, 33, 34, 36, 39, 44 (bas à gauche), 48, 51, 52, 54, 59, 60
Emmaüs Habitat
Pages 43, 44 (haut et bas à droite)

Architectes
Agence ANMA
Pages 1, 4, 15, 16, 28, 33, 36, 60
Agence Josse
Pages 21, 26, 59 (bas)
Agence Virtuel
Page 54
Agence Cuadra
Page 59 (haut)

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