

RETOUR SUR

2020



Édito > >

Des collaborateurs exemplaires

Nous pouvons espérer que, plus tard, nos successeurs se souviendront de 2020 comme d'une année de solidarité et d'entraide. Année frappée par ce satané virus de la COVID qui nous laissera des séquelles encore de nombreuses années. À défaut d'avoir la réelle « vie d'après » qui reposait sur l'idée d'une idylle environnementale, solidaire, pacifique et de plein emploi et qui faisait fantasmer les plus optimistes des politiques ; nous aurons au moins appris de cet épisode la vraie valeur des gens.

Parmi ces gens figurent les collaborateurs de Versailles habitat. Une centaine de femmes et d'hommes qui sont restés, dès le 15 mars 2020, concentrés sur leur mission, celle de gérer un parc de plus de 5 000 logements peuplés de plus de 15 000 habitants dans une période de confinement et un climat anxiogène.

Nos gardiens, agents d'entretien, notre ouvrier de régie ont, sans anticipation ni trop de préparation, continué à entretenir notre patrimoine. Ils ont assuré leur quotidien en respectant les gestes barrières et se sont en permanence souciés des plus fragiles.

Nos collaborateurs du siège, de la gestion locative ou du service technique, ont poursuivi les locations par la tenue des commissions d'attributions en visioconférence et des états des lieux en toute sécurité.

Éric LE COZ

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE VERSAILLES HABITAT ET HORIZON HABITAT



Nos collaborateurs du contentieux et du secteur libre ont constamment cherché des solutions pour que les effets de cette crise sanitaire et sociale soient atténués dans les loyers de nos logements et de nos commerces.

Nos collaborateurs des finances et de l'informatique étaient parfois seuls dans les bureaux pour sortir et envoyer les quittances, établir les comptes ou fournir les équipements de télétravail en lien avec le service des ressources humaines. Ce télétravail, totalement inconnu de notre organisation et qui, en un peu plus d'un an, est opérationnel et efficace. Preuve d'une forte adaptabilité.

Nos collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage ou des marchés qui ont permis à Versailles Habitat d'être le premier bailleur à reprendre les chantiers de construction et de réhabilitation pour pouvoir loger les familles modestes dans les temps.

Bref, toutes ces personnes qui font Versailles Habitat et qui, malgré les craintes et les doutes, et en lien permanent avec leur direction et leurs représentants, ont fait preuve d'une exemplarité à toute épreuve.

Je voulais le souligner à l'ouverture de ce rapport et redire la fierté qui est la mienne de présenter, grâce à eux, de si bons résultats en 2020.

Bonne lecture à tous.



Sommaire

01

Édito



04

Notre
territoire



06

Conseil
d'administration



08

Organigramme

09

Une année solidaire



18

12 mois
en images

20

12 mois
en chiffres-clés

22

Développement



30

**La rénovation
du patrimoine**

38

**L'accompagnement
social**



47

**La qualité
de service**

56

**Les équipes
mobilisées
Les ressources**



60

**Perspectives
2021**

64

**Repères
financiers**

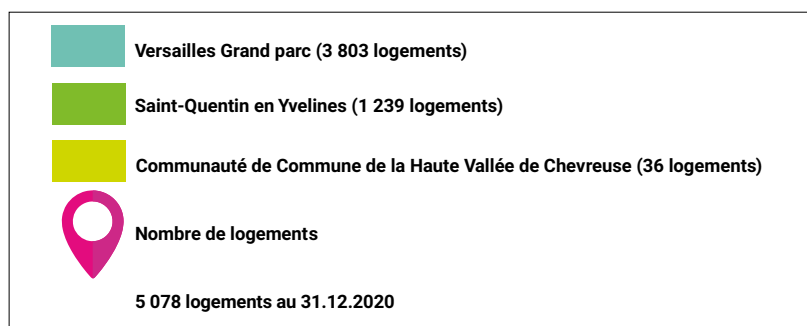
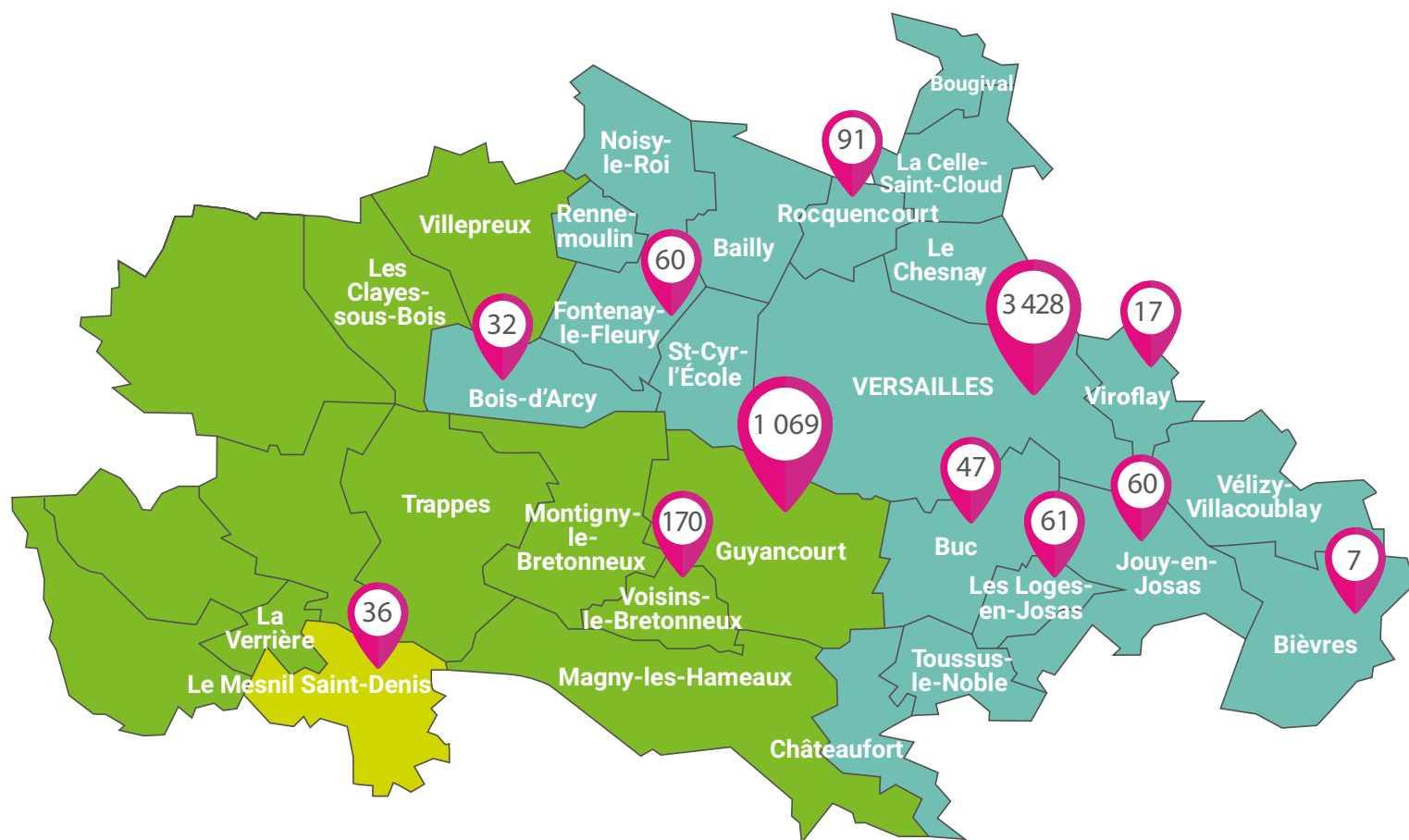
Notre territoire



> Opération de 7 logements sociaux à Versailles - avec JAFIM IMMOBILIER

CARTOGRAPHIE DES TERRITOIRES :

5 078 logements au 31/12/20 sur un territoire attractif
parmi les plus hautes valeurs foncières d'Île-de-France



Conseil d'Administration

Nos 27 administrateurs - experts du logement social

⋮ L'élection municipale de juin 2020 a apporté un changement de gouvernance dans la continuité : aujourd'hui fort d'un conseil d'administration composé de 27 membres, dont tous ont un intérêt particulier au Logement Social chacun selon leur spécialité, et dont 4 sont les Maires de Bougival, des Loges-en-Josas, de Noisy-le-Roi et du Chesnay-Rocquencourt, des communes où Versailles Habitat est ou sera prochainement implanté. Il reste présidé pour son troisième mandat consécutif par Michel Bancal, maire adjoint au Logement de la Ville de Versailles et conseiller communautaire de Versailles Grand Parc.



Michel BANCAL - Président

Conseiller Communautaire à la Communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc (VGP)
Maire adjoint délégué au Logement et aux Travaux de la ville de Versailles



Martine SCHMIT - Vice-Présidente

Conseillère Communautaire à VGP
Conseillère municipale Versailles

Les représentants de la collectivité territoriale Versailles Grand Parc



Caroline DOUCERAIN

Maire des Loges-en-Josas
Vice-Présidente de la Communauté d'agglomération Versailles Grand Parc



Marc TOURELLE

Maire de Noisy-le-Roi
Vice-Président de la Communauté d'agglomération Versailles Grand Parc



Luc WATTELLE

Maire de Bougival
Vice-Président de la Communauté d'agglomération Versailles Grand Parc



Richard DELEPIERRE

Maire du Chesnay-Rocquencourt
Vice-Président de la Communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc



Florence de LA LANDE

Personne qualifiée



Christophe CLUZEL

Conseiller municipal Ville
de Versailles
Personne qualifiée



Liliane HATTRY

Présidente du Conseil de
Quartier Bernard de Jussieu
Personne qualifiée



Stéphanie LESCAR

Conseiller municipal
de la ville de Versailles
Personnalité qualifiée



Pierre-Luc LANGLET

Architecte urbaniste/
Personne Qualifiée
Vice-Président du Club de
l'amélioration de l'habitat



Xavier GUITTON

Conseiller municipal
de la ville de Versailles
Personne qualifiée



Nadia OTMANE-TELBA

Conseiller municipal
Ville de Versailles
Personne qualifiée



Wenceslas NOURRY

Conseiller municipal
Ville de Versailles
Personne qualifiée



Danielle MAJCHERCZYK

Maire Adjointe chargée
des Finances et de l'Habitat
à la ville de Guyancourt
Personne qualifiée

Administrateurs représentant les syndicats et associations



Sandra BENHEMMA

CAF des Yvelines



Jean-Marc PAVANI

Union départementale des
associations familiales des
Yvelines (UDAF)



Diana BATTILONI

Action Logement



Jean-Charles MASSON

Syndicat CFDT



Dominique RUFFIE

Secrétaire Général de l'Union
départementale du syndicat FO Yvelines



Muriel MATTEÏ

Association La Nouvelle Etoile



François – Xavier PATS

HABITAT et HUMANISME

Administrateurs représentant les locataires



Didier FROGER

ADDL - UNLI



Lydie KOWALCZYK

ADDL - UNLI



Nathalie CHOUAÏB

CLCV



Dominique LIMOUSIN

CGL



Patricia ZERDOUMI

CGL

Organigramme

au 1^{er} juin 2021



Un comité
de direction
restreint
dynamique
et impliqué



Président
Michel BANCAL



Directeur Général
Éric LE COZ



DGA—Directeur
de la Maîtrise d'Ouvrage
et du Patrimoine
Michel MARÉCHAL

Directrice
des Ressources Humaines

Directeur
Administratif et Financier

Responsable
Communication

Responsable
ADP et Paye

Directeur
Projet et QVT

Directrice
Développement
et Réhabilitation

Responsable
Patrimoine

Responsable
Maintenance

Responsable
Secteur Libre

Responsable
Proximité
et Cadre de vie

Responsable Finances
et Comptabilité

Responsable
Gestion Locative

Responsable
Contentieux Locatif

Responsable
Marchés Publics

Quittancement
et Charges

Responsable
Systèmes
d'Information

Une année solidaire

- 16 mars 2020, confinement général.
- 2020, marquée par la survenue de l'épidémie de COVID-19, ce virus brutal et changeant
- qui s'est attaqué au monde entier, et a bouleversé toutes les activités humaines, touchant
- toutes les générations et tous les milieux, causant des dégâts humains, économiques,
- sociétaux considérables. Cette pandémie est déjà entrée dans l'histoire comme l'un des
- événements le plus marquants de ces dernières années. Elle a remis brutalement en
- question nos façons de travailler, nos façons de vivre et d'envisager l'avenir, et nous a
- obligés à nous adapter rapidement. Mais en ce sens, les équipes de Versailles Habitat
- à tous les niveaux ont su démontrer leur exemplarité et leur dévouement envers les
- locataires, et envers leur entreprise.

1 - La Proximité

La longue tradition d'écoute et de soutien des locataires liée à l'excellente connaissance du terrain de la part de tous les agents de proximité s'est vérifiée tout au long de cette période de crise pandémique et de confinement : dès le début du premier confinement, les gardiens et agents de proximité de Versailles Habitat ont été exemplaires. Chaque jour, en première ligne et souvent seuls sur le terrain, ils prenaient contact avec les locataires, et notamment les personnes âgées qui dans certaines résidences représentent 60 % des habitants, en faisant du porte-à-porte afin de s'enquérir de leurs besoins (courses alimentaires, médicaments,...) ou de leur état de santé.



De plus, tout au long de l'année 2020, le gardien de secteur soulagé des tâches quotidiennes d'entretien ménager des parties communes, a été rendu disponible pour les locataires 8 heures par jour, en étant joignable directement sur son téléphone mobile.

> Les gardiens prennent des nouvelles des locataires à leur balcon en respectant les distances



> Gardien du Pont du Rouitoir allant sonner chez les locataires pour prendre des nouvelles



> Affichage des gestes barrières



> Le nettoyage des parties communes a continué d'être réalisé régulièrement durant les confinements



> Maintenir le contact avec les locataires est primordial



Entretien avec Juan Gomis

GARDIEN CHEF DE LA RÉSIDENCE BERNARD DE JUSSIEU, IL GÈRE UNE ÉQUIPE DE 11 GARDIENS ET AGENTS D'ENTRETIEN SUR LE SITE, ET PARLE DU RESSENTI DE L'ENSEMBLE DES GARDIENS DE VERSAILLES HABITAT.

« Beaucoup de locataires nous disent aujourd'hui « Merci » !

... Et moi je dis chapeau à tous mes collègues gardiens et agents d'entretien !

... Car oui, Il a fallu être solidaires, à la fois sur le terrain entre collègues, à la fois avec le Siège, avec les collègues du Technique et de l'administratif, et à la fois avec les locataires.

Cette période a renforcé nos liens dans le travail : les collègues des services techniques ont fait tout leur possible pour gérer les interventions avec les entreprises, surtout pour les dépannages urgents. Car les entreprises se trouvaient elles aussi en manque de personnels ! Tous, nous étions au maximum de ce que nous pouvions réaliser : les entreprises, les services techniques et administratifs, et les gardiens qui devaient eux aussi s'organiser pour pallier les absences sans possibilité de remplacements. D'ailleurs, on a tous une pensée chaleureuse pour le personnel qui a été touché par ce virus et qui a souffert, heureusement sans que ça ne se termine tragiquement.

Nous avons été très aidés par notre responsable Pascale Alfonsi, qui chaque jour nous téléphonait pour prendre des nouvelles et faire le point. Elle avait anticipé les commandes de gants, masques, gels : nous avons donc été équipés très tôt. Tout au long de la crise, elle a été présente même pendant ses congés, ainsi que notre directeur général qui venait aussi nous voir et nous apporter des masques et des gants sur site. Nous tenons à les remercier de nous avoir soutenus si efficacement, c'était bon pour le moral.

La volonté de rester professionnels... et au-delà

Cette période nous a fortement mis à l'épreuve, surtout le premier confinement ; nous avons assuré nos tâches de nettoyage encore plus que d'habitude car il y avait plus de locataires chez eux, nous avons la volonté de rester professionnels jusqu'au bout, ...même si nous avons travaillé dans une anxiété permanente. Le réseau de Proximité a été mis à rude épreuve durant cette période, car nous vivions aussi sur notre lieu de travail : nous étions confrontés 24h/24h à l'épidémie ! Nous étions les seuls à pouvoir sortir car les seuls à avoir des masques et des équipements.

Du coup, nous avons beaucoup pensé aux personnes âgées, et à toutes les personnes vulnérables : tous les jours nous sonnions à leurs portes pour leur demander des nouvelles ou leur offrir de faire des petites courses comme aller chercher leurs médicaments.

Le second confinement a été vécu par la Proximité avec moins de stress, car les gestes barrières et toutes les consignes de distanciation avaient été bien assimilés. Depuis le début, l'organisation de l'information aux locataires notamment par voie d'affichage a été très rapide et concrète. Nous en avons constaté l'efficacité.

Notre objectif final : que les locataires soient satisfaits malgré cette période terrible du service qui leur était rendu. »

Les gardiens de Versailles Habitat toujours sur le pont

L'office HLM met à l'honneur ses agents, qui continuent d'assurer leur mission auprès des locataires, malgré les risques d'infection.

YVELINES

MAÏGRÉ LA CRISE continue, malgré le danger sanitaire qui menace, les personnels de Versailles Habitat continuent d'assurer leur travail. Le directeur de cet organisme de logement social qui en gère 1 300 à Versailles et 1 000 à Guyancourt, vient d'ailleurs de rendre hommage à ses agents d'entretien, gardiens et techniciens du service.

« Ils s'appellent Myriam, Jean, Robert, Arnaud, Patrick, Didier, Nicolas, Stéphane... Ce sont les gardiens de Versailles Habitat et ils démontrent qu'ils savent que leur travail est indispensable au bon fonctionnement de notre société », peut-on lire sur le fil Twitter de Michel Roussel, le président de l'office plutôt descriptif de l'appel : « Tout ce qui peut valoir leur action est certainement votre attention. Le bon travail nécessite dans des conditions peu favorables », commente ce dernier.

Certains salariés habituellement dans l'ombre, ce sont, par exemple, Eric Gulland et Arnaud Dhara qui, toujours sur le visage, continuent d'assurer les résidents en tant que gardiens de secteur.

Eric : « Plusieurs missions à ma charge à Versailles, du côté du boulevard Richard Wagner et de la rue du Champ-Lagarde dans le quartier de Marnes-la-Marche. Je me défends comme je peux pour faire le



travail. On a tous le travail d'attraper le virus en touchant les boîtes aux lettres ou les poubelles de papiers. La gente est la mais les protections - gants, le gel et les masques - nous ont été demandés dès le début », raconte Eric. Lors de chaque tournée, ce dernier se munie que pas de prendre des nouvelles. « J'essaie de me renseigner sur les personnes âgées qui restent cloîtrées chez elles et de leur proposer des visites », dit-il. Il avait de sa infection que les « petits » voisins soient aujourd'hui, enfin, en l'honneur. « Sans nous, la vie s'arrêterait. C'est grâce à leur travail », conclut Arnaud Dhara. Lui, c'est le



Arnaud Dhara, en bas, et Eric Gulland, à gauche, sont gardiens de secteur à Versailles. Au total, 30 hommes et femmes œuvrent sur la question des résidents.



gardien du secteur du Pont-de-France, un secteur résidentiel avec 40 bâtiments dans ce secteur résidentiel. « On gère encore toutes les urgences, comme les fuites d'eau ou les chaudières mais on essaye tout de travailler par téléphone. Toutes nos lignes sont fermées pour éviter les contacts mais ça n'empêche, le confinement ne marche qu'à 50 % ». Pas plus. C'est dommage, raconte-t-il. Tous les matins, il défait sa tournée par les communiés du coin et garde le contact avec les équipes de nettoyage, surtout au lendemain du nettoyage des encadrements, comme c'était

le cas mercredi. « J'ai peur de tomber malade. C'est une précaution compliquée pour travailler mais on s'y fait un peu mieux maintenant », souligne-t-il.

Mille personnes âgées à suivre de plus près

Celle qui entretient la liaison, c'est Pascale Vilain, la responsable de la proximité chez Versailles Habitat qui veille comme le faucon le fil, sur ses 30 agents techniciens et hommes de nettoyage, gardiens d'immeubles, de secteur et leurs chefs. « Je ne les lâche pas car ils travaillent avec le doute », affirme-t-elle. Et de conclure : « C'est

à nous les jeunes », elle les appelle pour « organiser », et, surtout, « prendre la mesure » de leur « état d'esprit ». « Il y a un problème, ils savent qu'ils peuvent me dire tout ce qu'ils veulent », assure-t-elle. Pascale Vilain est une femme de 50 ans, elle leur a toujours donné son bras droit de 1 000 personnes âgées sur l'ensemble des secteurs, des septuagénaires, voire plus, dont il faut prendre des nouvelles. « Le soir, quand j'appelle les équipes à la maison, je leur dis : "Bonne nuit, je suis là pour vous" », dit-elle. Ils ont tellement de bienveillance elle-même.



Sans peur, la vie s'arrête. C'est grâce à leur travail. C'est grâce à leur travail. C'est grâce à leur travail.

conclut elle Versailles Habitat fait partie des 130 adhérents à l'Asst (Association des organismes de logement social d'Ile-de-France) qui gèrent à eux tous 1,5 million de logements soit 1 million d'habitants dans la région. L'association elle-même souligne l'importance du rôle des gardiens et de tout le personnel, les maintenant « pour leur engagement au service du bien commun ». Mais l'Asst appelle aussi les locataires à les aider en respectant « les gestes de prévention ». Les espaces et équipements communs ne doivent pas être utilisés, car ils sont dangereux, qu'il s'agisse des halls et escaliers, des espaces de jeu, des parkings et terrasses de nuit.



► Article Le Parisien mars 2020

2 - Le soutien aux fragilisés :

L'épidémie de Covid19 a certes mis brutalement à l'arrêt tout lien social. Mais la lutte contre l'isolement effectuée au quotidien par les gardiens et agents d'entretien a été relayée et renforcée par les prises de contact par les conseillères familiales de Versailles Habitat et le partenariat avec le Territoire d'Action Sociale (TAS) de Versailles. Elles ont identifié les personnes âgées de plus de 70 ans ayant besoin d'un accompagnement particulier ou d'une assistance sociale ou médicale, ou encore d'un dispositif d'aide au maintien à domicile...

De nombreuses campagnes d'affichage et des articles sur le site internet ont permis également d'informer les locataires de toutes les aides auxquelles ils pouvaient prétendre de la part de Versailles Habitat, mais aussi de l'existence du dispositif « Voisins solidaires ».



> Affiches apposées dans les halls pendant le confinement.



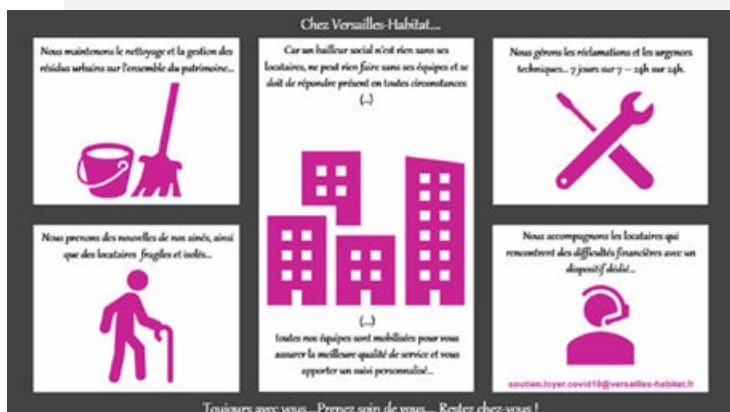


Entretien avec Aurélie PICARD

RESPONSABLE SERVICE CONTENTIEUX

« Le service a prêté tout au long de 2020 une attention soutenue aux locataires les plus fragiles et a renforcé son accompagnement pour amortir la crise »

- En lien avec le Conseil départemental des Yvelines, le service a été mobilisé pour repérer, soutenir et accompagner les locataires en difficultés au travers de sessions de phoning réalisées par les assistantes sociales du CD78 auprès des locataires de plus de 70 ans permettant de connaître leurs besoins, ou d'identifier une situation d'isolement. Plusieurs cas ont ainsi été détectés, les dossiers ont pu être constitués rapidement.
- Le service a accompagné les locataires en difficultés en les orientant vers les dispositifs de droit commun, les aides financières exceptionnelles accordées par Action Logement et par le Conseil départemental des Yvelines.
- Conscient des difficultés financières que les locataires ont pu rencontrer durant cette période particulière, en raison d'éventuelles baisses de revenus dues à une perte d'emploi ou une cessation d'activité, Versailles Habitat a mis en place une adresse de messagerie dédiée aux locataires en difficultés, pour une attention privilégiée : soutien.loyer.covid19@versailles-habitat.fr
- Des délais de paiement ont été mis en place dans le cadre d'un protocole d'échelonnement des loyers signé le 23 avril 2020 avec l'ensemble des associations représentant les locataires, via une procédure simplifiée. Des mesures fortes ont ainsi été décidées pour accompagner commerçants et locataires en difficultés. Disponible immédiatement sur le site internet de Versailles Habitat, il a permis d'engager les démarches le plus vite possible pour des demandes de soutien. Pour les locataires, en justifiant d'une baisse de revenus mensuels échelonnement de la dette sans frais ni relance pouvant aller jusqu'à 10 mois, dossier constitué en moins d'une semaine pour signer un plan d'apurement.
- Pour les commerces, exonération des loyers et des charges selon les conditions exposées dans le protocole et selon le niveau d'activité (commerces dits non essentiels, vente à emporter...).
- Pour apporter de la souplesse au règlement des loyers à tout moment, et notamment lorsque l'agence de la Poste était fermée pour les règlements en espèces lors des confinements, un terminal de paiement par carte bleue a été mis en place auprès du service d'accompagnement social pour des paiements ponctuels et selon les cas.



Un accompagnement des locataires en difficultés par une adresse mail dédiée, avec deux collaborateurs en traitement direct.

soutien.loyer.covid19@versailles-habitat.fr

Focus :

Un enseignement de la crise : le paiement en numéraire (par mandat Eficash de La Poste) rendu inaccessible par le confinement puisque les locataires ne pouvaient plus se déplacer, a été remis en question. Versailles Habitat souhaite simplifier la démarche de règlement des loyers en généralisant notamment le télépaiement, et travaille actuellement sur la création d'un extranet locataires qui soit une application moderne et souple d'utilisation. Ainsi en accord avec les associations représentant les locataires, il a été décidé une disparition progressive du recours à ce moyen de paiement tout au long de l'année 2021.

3 - Le maintien de l'activité

Versailles Habitat a dû fermer ses portes durant un mois, mais seulement en apparence : les collaborateurs ont assuré la continuité de service, à tous les niveaux. L'activité économique s'est poursuivie, même si les premières semaines elle s'est poursuivie en mode dégradé.

POURSUIVRE LES CHANTIERS EN COURS



Entretien avec Bruno Théry,

CHARGÉ DES TRAVAUX D'INVESTISSEMENT

« La relance des chantiers après un mois et demi de confinement a été un véritable challenge à tenir car il fallait mettre en place des mesures de sécurité drastiques : une nouvelle organisation des équipes de façon à ce que les différents corps de métiers se croisent au minimum, rassurer les ouvriers en les dotant des équipements de protection qui s'imposent. »

Versailles

Versailles Habitat relance ses chantiers

L'épidémie de Covid-19 avait mis tous les chantiers de construction à l'arrêt le 16 mars dernier. Y compris ceux menés par le bailleur social Versailles Habitat à Versailles. Après plus d'un mois d'arrêt et de confinement, les ouvriers reprennent le chemin des chantiers, avec des aménagements pour respecter les gestes barrières.

Ainsi, le chantier de la future maison de quartier Clagny-Galliguy et la trentaine de logements à repris il y a peu. « C'est un gros chantier. Nous avons travaillé avec les entreprises et l'inspection du travail pour pouvoir le reprendre, explique Eric Le Coz, directeur de Versailles Habitat. Nous allons multiplier par deux les baraquements, organiser des horaires décalés pour la prise du déjeuner et bien sûr distribuer des masques et installer des distributeurs de gel hydroalcoolique. Une seule entreprise est sur place. »

L'idée est ainsi que les différents corps de métier se croisent au minimum. « Là, il s'agit d'une construction neuve, rappelle Eric Le Coz. C'est plus compliqué lorsqu'il s'agit de réhabilitation. »

C'est notamment le cas dans le quartier Bernard de Jussieu où Versailles Habitat a débuté il y a plusieurs mois la réhabilitation



Rue Hausmann, le chantier de la future maison de quartier et des logements a pu reprendre.

de près d'un millier de logements, notamment thermique. « Là, c'est différent car il y a normalement du contact avec la population. Du coup, nous travaillons avec les entreprises pour poursuivre le chantier uniquement sur les travaux qui peuvent se faire à l'extérieur », poursuit le directeur de Versailles Habitat. D'autres contraintes viennent impacter la manière de travailler. « Par

exemple, pour une nacelle prévue pour cinq à six personnes habituellement, l'inspection du travail nous demande que ce soit limité à deux ou trois personnes, cite Eric Le Coz. Tout le monde joue le jeu, c'est très bien. »

Des surcoûts

Seul bémol pour l'office pu-

UN PLAN POUR AIDER LES COMMERCE ET LES LOCATAIRES ENDETÉS À CAUSE DU COVID-19

Depuis le 16 mars, Versailles Habitat a fermé ses locaux au public. Les gardiens assurant quant à eux, sur le terrain, un service minimum d'entretien. « Ils ont été supers », souligne Eric Le Coz. En interne, nous ne pratiquons jusqu'à présent que très peu le télétravail. Nous nous y sommes mis, notamment pour ce qui ne pouvait pas être suspendu comme le quitte-à-dieu, le recouvrement. On a en revanche stoppé les locations et l'organisation d'états des lieux. Au niveau des locaux du siège, nous acceptons au maximum quatre personnes par niveau de manière à pouvoir respecter les gestes barrières. Nous avons aussi dû fermer pour désinfection suite à une suspicion de covid. »

Versailles Habitat a également mis en place une aide pour les locataires. Ceux qui auraient des dettes locatives pour les mois de mars, avril et mai, liées au covid, peuvent demander un échelonnement sur dix mois, « quel que soit le montant. Il faut en faire la demande à soutien.loyer.covid@versailleshabitat.fr. Nous avons aussi décidé d'annuler automatiquement les loyers et les charges des commerçants dans nos locaux qui ont dû arrêter leur activité pour les mois d'avril et mai. Cela représente une trentaine de commerçants. »

Enfin, en lien avec le conseil départemental des Yvelines, Versailles Habitat a pris contact avec les locataires âgés de plus de 70 ans (environ 700 personnes) pour être certain qu'ils aient bien. « Nous travaillons aussi avec le Département pour constituer un fond de solidarité pour venir en soutien à la dette des locataires. »

Un plan de reprise de l'activité est également en préparation, présenté le 13 mai prochain lors du CSE.

Versailles Habitat gère plus de 5 000 logements avec une moyenne de 100 à 150 logements neufs financés chaque année.

Florie Cédolin

Versailles Habitat a été l'un des premiers maîtres d'ouvrage d'Île-de-France pour le logement social à reprendre son activité de construction. La volonté était très forte : relancer l'activité de construction, mais aussi relancer l'activité économique. Pour rassurer ouvriers et entreprises, la mise en place de mesures de sécurité s'est imposée. Nous devons bien sûr préserver les équipes. Mais les efforts financiers liés à cette crise sanitaire ont été importants, pour toutes les parties prenantes !

Les échanges ont été rapidement fructueux entre maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprises et bureaux de contrôle : une véritable charte de reprise du travail a été signée pour le chantier de la rue Louis Haussmann à Versailles, où une trentaine de logements, ainsi que des locaux tout neufs pour abriter les activités de la maison de quartier devaient voir le jour l'été dernier. Délai de livraison remis à plus tard en raison de cette période de confinement imprévue. La reprise de chantier conditionne aussi la survie économique des entreprises locales : leur éviter une situation de redressement ou de cessation de paiement est dans la mission de Versailles Habitat aussi, qui soutient de toutes ses forces l'économie locale.

> Article paru dans Les Nouvelles de Versailles le 6 mai 2020



« Versailles Habitat a subi une légère augmentation de la vacance de logements au tout début du confinement, mais les déménagements ont été autorisés dès le 4 avril dans le respect d'un protocole strict. Il a fallu s'adapter et trouver des solutions, se faire confiance les uns les autres ; par exemple, nos gardiens remettaient les clés des logements dans la boîte à lettres et les locataires aussi. »

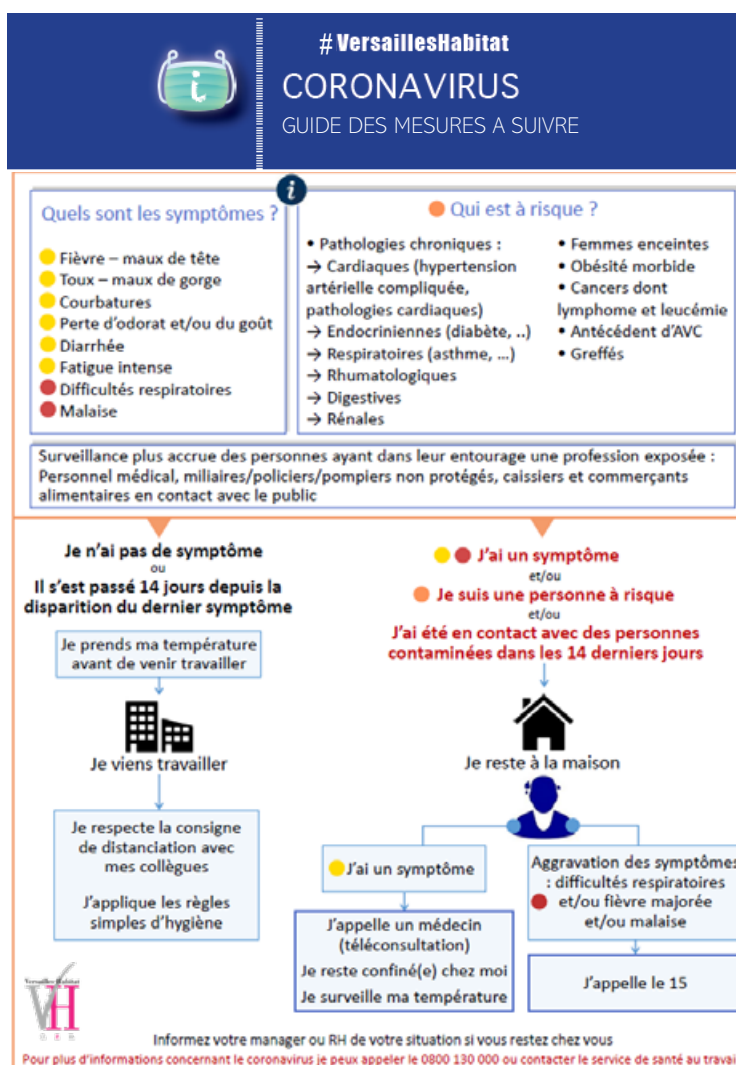
Myriam Briclot, RESPONSABLE DE LA GESTION LOCATIVE

4 - L'accompagnement des collaborateurs

A - LE PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ

La mise en place soudaine du confinement a été strictement appliquée par Versailles Habitat, l'urgence étant la préservation de la santé de tous avec l'assurance d'exécuter un service minimum. Le secrétariat général est parvenu en un temps record à mettre en place de nombreuses nouveautés. Le PRA a été activé dès le début du confinement pour les activités de criticité importante, et progressivement pour d'autres activités en fonction des besoins de l'entreprise. Dès le début de la période de confinement, les ordinateurs portables disponibles ont été réquisitionnés afin d'être attribués prioritairement au personnel dont l'activité a été identifiée à très forte ou à forte criticité (Exemple : la finance).

- Néanmoins, au sein des directions ou services dont l'activité est à très forte criticité, des arbitrages dans l'attribution des équipements informatiques ont dû être opérés notamment avec des commandes supplémentaires et des achats de licences spécifiques ZOOM, TEAMWIEUVER. La Direction a exclu tout dispositif de roulement des équipements pour limiter l'exposition des personnels aux risques COVID-19.
- VERSAILLES HABITAT a pris en compte la situation des personnels ayant des enfants à garder pour déterminer l'intégration au dispositif de chômage partiel. Pour les salariés déjà équipés, la charge de travail a été aménagée en fonction des disponibilités de chacun avec des temps en présentiel, en télétravail et en activité partielle.
- L'organisation de la gestion de crise sanitaire a été réalisée en permanence en partenariat avec les IRP.



Le plan de continuité d'activité élaboré avec l'aide d'un bureau d'études spécialisé, a identifié dès mars 2020 les priorités fixant les conditions d'une reprise progressive d'activité et de fait une sortie progressive de l'activité partielle pour les salariés :

- dès le 2 mars : des mouchoirs à usage unique et des gels hydroalcooliques ont été distribués aux collaborateurs ;
- à compter du 17 mars 2020 et jusqu'au 1^{er} avril, le Siège de Versailles Habitat a été fermé ainsi que les loges des gardiens ; ceux-ci dotés de masques, de gants, de blouses assurent un service minimum depuis leur domicile pour les réclamations techniques urgentes, le traitement des Ordures Ménagères, l'entretien réduit des cages d'escaliers ;
- les états des lieux entrants ont été reportés à plus tard ;
- les états des lieux sortants ont fait l'objet d'une organisation spécifique pour ne pas croiser le locataire ;
- les entreprises ont été incitées à transmettre leurs factures via la plateforme CHORUS ;
- désinfection totale du siège les 25 et 26 mars 2020 ;
- le Service est minimum pendant le confinement, en mode dégradé.
- Le réseau de proximité est contacté quotidiennement par le DG, DGA ou la responsable Proximité pour rappel des gestes barrières et point d'activité.
- Le personnel qui prend les transports publics reste chez lui et une entreprise de nettoyage est présente sur tous les secteurs qui le nécessitent.
- L'astreinte est renforcée car réalisée par deux cadres techniques à compter du 20 mars 20, avec l'appui permanent du DG et DGA
- À partir du 27 avril 2020, possibilité de placer en activité partielle les collaborateurs éligibles à ce dispositif sur la période de crise sanitaire, de façon individualisée.
- Déploiement des PC portables durant l'année, pour parvenir à 100 % des personnels du Siège équipés en télétravail au 1^{er} trimestre 2021.

- À partir du 27 avril 2020, possibilité de placer en activité partielle les collaborateurs éligibles à ce dispositif sur la période de crise sanitaire, de façon individualisée.
- Déploiement des PC portables tout au long de l'année, au troisième trimestre 2020, 100 % des personnels au Siège sont équipés en télétravail.



B - LE TÉLÉTRAVAIL : le renforcement des capacités de télétravail à Versailles Habitat a pu se mettre en place peu à peu grâce au recours accru à la technologie, et grâce aux fortes capacités d'adaptation des équipes. Versailles Habitat qui ne le pratiquait pas du tout a généralisé le télétravail de façon soudaine, d'abord en mode dégradé, puis progressivement en équipant mieux les équipes ; en un minimum de temps, les réunions, comités de direction et formations en ligne en visioconférence ont pu se tenir. La mobilisation du service Informatique s'est concrétisée tout au long de l'année par la mise en place de ces solutions favorisant le télétravail, d'abord avec la possibilité de prendre le contrôle de son poste de travail à distance par Anydesk, ensuite par une véritable connexion VPN (fin 2020). Mais chacun a joué le jeu pour s'adapter à ces nouvelles conditions. Priorité a été donnée aux activités en télétravail tant que l'organisation interne le rendait possible, ainsi que pour les collaborateurs se trouvant dans des situations de santé particulières.

C - VERSEMENT par deux fois (mai et octobre) de la prime exceptionnelle dite MACRON spéciale Covid prévue par l'ordonnance n°2020-385 du 1^{er} avril 2020, pour remercier et encourager les collaborateurs au prorata de leur travail effectif.

D - LA SIGNALÉTIQUE dans les espaces communs et l'ascenseur, l'affichage et le respect des gestes barrières, le marquage au sol pour les distances, la suppression de la possibilité de déjeuner dans l'espace détente ont demandé de fortes capacités d'adaptation à tous.

E - LE TRAVAIL DE CONCERTATION AVEC LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

a abouti dès le 24 avril 2020, à la signature avec les deux délégués syndicaux d'un « accord d'entreprise sur les mesures mises en œuvre pour faire face à l'épidémie de Covid 19 ».



RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité



Santé publique France

COVID-19

**CORONAVIRUS,
POUR SE PROTÉGER
ET PROTÉGER LES AUTRES**



Se laver très régulièrement les mains



Tousser ou éternuer dans son coude



Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter



**SI VOUS ÊTES MALADE
Porter un masque chirurgical jetable**

Vous avez des questions sur le coronavirus ?

GOUVERNEMENT.FR/INFO-CORONAVIRUS

0 800 130 000
(appel gratuit)



VERSAILLES HABITAT

ACCORD D'ENTREPRISE SUR LES MESURES MISES EN ŒUVRE AU SEIN DE VERSAILLES HABITAT POUR FAIRE FACE À L'ÉPIDÉMIE DE COVID-19

Entre,

D'une part, **VERSAILLES HABITATSM**, représenté par Monsieur Eric LE COZ, agissant en qualité de Directeur Général,

Et,

Les Organisations Syndicales représentatives au sein de **VERSAILLES HABITATSM** :

- La CFE-CGC, représentée par Monsieur Brice EYMERY Délégué Syndical
- FO, représentée par Madame Corinne GAUMAT Déléguée Syndicale

D'autre part,

PREAMBULE

La crise sanitaire actuelle affecte l'ensemble des collaborateurs de Versailles Habitat, leur famille et toute l'activité économique.

Ce projet d'accord s'inscrit dans la volonté forte de protéger les collaborateurs, de participer à l'effort national de non-propagation du COVID-19 et de baisse du taux de mortalité lié à la pandémie.

Dans ce cadre, les parties ont convenu de la nécessité de réaffirmer, au sein du présent accord, la priorité à la mise en place de l'ensemble des mesures visant à préserver la santé et la sécurité des collaborateurs tout en permettant la continuité des activités critiques/stratégiques telles que définies notamment par le Plan de Continuité des Activités.

Les mesures précisées dans cet accord tiennent également compte des réalités opérationnelles pour les activités dites non critiques.

Face à cette crise et en application des actions de prévention et du respect des préconisations des pouvoirs publics, Versailles Habitat s'est conformé au principe de confinement à travers notamment le déploiement du télétravail et a « mis en pause » des activités et sites jugés non essentiels et/ou ne pouvant faire l'objet de mesure de mise en sécurité.

Le présent accord a également pour objet d'encadrer les principes et mesures adoptés au sein Versailles Habitat afin d'accompagner l'adaptation des activités qui ne peuvent se poursuivre dans les mêmes conditions pendant la période de confinement décidée par le gouvernement.

La période de confinement s'entend du lundi 16 mars 2020 jusqu'à la réouverture du siège social et des loges.

CHAPITRE I – DEFINITIONS

Article 1. Activités critiques / stratégiques

Sont notamment considérées comme critiques ou stratégiques :



ELC



12 mois en images

Une année de préparation de la SAC Horizon Habitat
Une année sous le signe de l'épidémie

Janvier 2020

Cession du foncier du Pont du Routoir à Vinci Immobilier pour une opération d'accession à la propriété dans le quartier prioritaire



Mars

Confinement général avec des équipes de proximité sur le terrain au plus près des locataires



Mai

Conseil d'Administration pour la première fois en visio conférence



Juillet

Inauguration du cottage de Jouy-en-Josas, 12 logements

Premier Conseil d'Administration avec les nouveaux administrateurs désignés après les élections municipales



Juillet Août

Septembre

Réalisation des 3 dernières fresques résidence Bernard de Jussieu





Octobre

Visite de presse
des fresques
de Bernard de
Jussieu



Décembre

Livraison de
la réhabilitation
de la résidence
Sans-Souci



Décembre

Le 16 : Première
assemblée Générale de
la SAC Horizon Habitat



Décembre

Livraison du CHRS
Les Mortemets



12 mois en chiffres-clés >



5 078

logements gérés

3

logements sociaux
vendus en accession
sociale

21%

autofinancement
net HLM



12

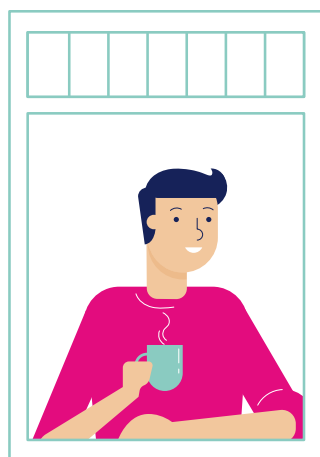
logements livrés
(acquisition-restructuration-
réhabilitation)

+68

places
d'hébergement livrées au CHRS
« Les Mortemets » à Versailles

341

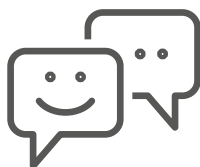
entrées
dans le parc locatif



26 millions d'euros
d'investissement

23

millions d'euros
Chiffre d'affaires



90 collaborateurs



80 %
de satisfaction clients



0,8 % d'impayés
par rapport au total
des loyers

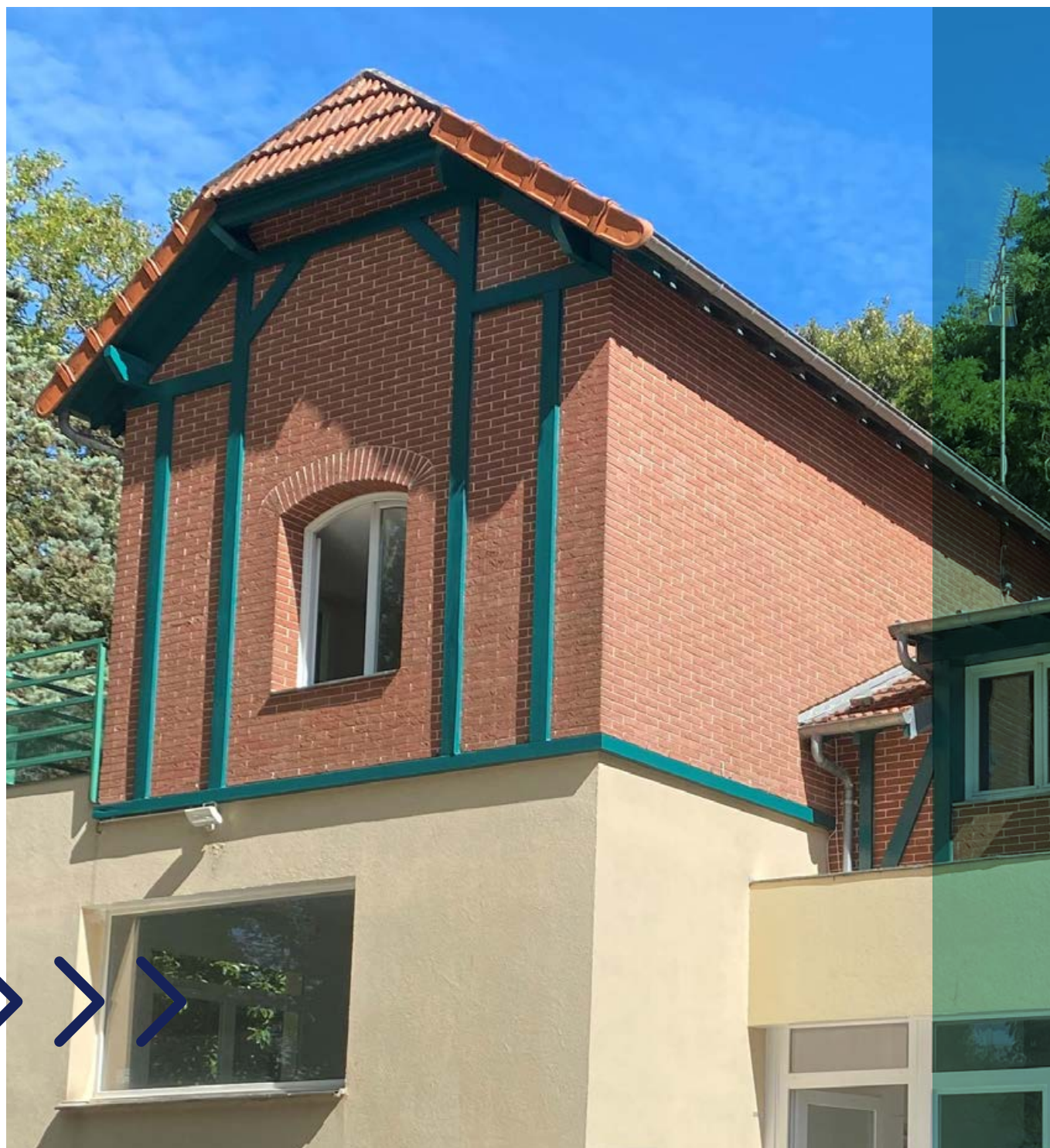


6,7 %
taux de rotation

1,2 %
de vacance cumulée

341
baux signés

Développement



> "Le Cottage" de Jouy-en-Josas, 12 logements sociaux - Juillet 2020

L'offre nouvelle de logements et le développement marquent une pause en 2020 après une année 2019 record.

177 logements livrés en 2019, vs 12 livrés en 2020, + 68 places d'hébergement et 278 logements financés en 2019 contre 151 financés en 2020.

Versailles Habitat, après avoir laissé passer le premier confinement, a repris les contacts avec les différentes mairies du territoire pour développer de nouvelles opérations, notamment en mettant en valeur le concept de résidences intergénérationnelles dont la marque AINELYS créée par VH fin 2019 est une magnifique vitrine très appréciée.

La première résidence de ce concept a fêté son premier anniversaire et, malgré l'arrêt net des animations mi-mars 2020, a réussi à surmonter rapidement ce vide en reprogrammant de nombreuses animations définies en concertation avec les locataires pour faire vivre le lien social.

Depuis 2020, un chef de projet interne à Versailles Habitat dédié à AINELYS pilote toutes les activités et les projets qui concernent la résidence intergénérationnelle.

> La programmation 2020

1 - 151 logements agréés en 2020

Agréments 2020	TOTAL	PLAI	PLUS	PLS
Bougival - Rue du Murget	9	3	4	2
Chavenay - Rue de Grignon	8	2	5	1
Guyancourt - Rue du Routoir	20	0	0	20
Guyancourt - Résidence du Moulin à vent	15	5	7	3
Guyancourt - Résidence les Garennes	39	12	19	8
Noisy-le-Roi - Chemin des Princes	21	7	10	4
Versailles - Rue Pasteur	21	7	10	4
Sous-total	117	31	48	38
Guyancourt - Alphonse Daudet - PLA	34			
Total	151			

> EN ACQUISITION

GUYANCOURT : 88 logements acquis auprès de CDC Habitat, en juillet 2020, des logements collectifs et des petits pavillons qui seront améliorés et embellis par des travaux de rénovation.

● Résidence du Moulin à Vent

située au n°1 clos du moulin à vent à Guyancourt, ensemble pavillonnaire de **15 logements** de 3 à 5 pièces, et bénéficiant de vastes jardins privés.



● Résidence Alphonse Daudet

34 collectifs qui composent un petit immeuble et des pavillons individuels, du studio au 5 pièces. La prise en gestion des logements par Versailles Habitat est prévue pour le 1^{er} juin 2021.



● Résidence Les Garennes

rue Francis Poulenc, **39 pavillons** répartis du F4 ou F6.



> EN VEFA

● **7-11 Rue du Murget à Bougival** avec le promoteur IMMOBEL, **9 logements** dans d'esthétiques pavillons.



● **Le Chemin des Princes à Noisy-le-Roi** avec le promoteur MORCET IMMOBILIER/21 logements.



● **Rue de Grignon à Chavenay** avec le promoteur Bouygues Immobilier, **8 maisons individuelles**.



● **Rue Pasteur à Versailles** avec le promoteur Groupe Accueil/Livraison prévue 2^e trimestre 2021 de **5 logements**.



> EN MAÎTRISE D'OUVRAGE DIRECTE

● **Le Pont du Routoir à Guyancourt** (Transfert de permis de construire de VINCI à VH le 22 juillet 2020). Démarrage des travaux au 4^{ème} trimestre 2021.



2 - L'offre nouvelle : les logements livrés en 2020

● Le Cottage de Jouy-en-Josas

12 logements restructurés et réhabilités au cœur d'un environnement boisé et verdoyant, ses façades composées de colombages en bois vert lui confèrent un aspect « cottage anglais » chaleureux et plein de cachet. Certains logements bénéficient d'une petite terrasse et d'autres un accès direct à la verdure.



L'INAUGURATION DU COTTAGE



» De gauche à droite : Bruno Théry Chargé de travaux, les architectes Émilie Boulanger et Hervé Pellereau du Cabinet L'Archisens, Vincent Roberti Secrétaire Général de la Préfecture des Yvelines, Marie-Hélène Aubert Maire de Jouy-en-Josas et Conseillère départementale des Yvelines, Éric Le Coz Directeur général de Versailles Habitat, Michel Bancal Président de Versailles Habitat, Jacques Bellier ancien Maire de Jouy-en-Josas, Sylvie Le Luyer Responsable de l'Opération.»



● **Chantier du CHRS « Les Mortemets » à Versailles**
 en maîtrise d'ouvrage directe : hébergement pour
 68 personnes en réinsertion. Livraison fin décembre 2020. L'inauguration a eu lieu le 16 mars 2021.

L'INAUGURATION

Le Centre d'hébergement d'urgences des Mortemets fait peau neuve

Depuis 2003, le site des Mortemets accueille un centre d'hébergement d'urgence destiné à l'accueil des sans-abri.

Suite à une occupation temporaire de 10 ans accordée par le château de Versailles, propriétaire des lieux, Versailles Habitat, à qui la préfecture a mis le site à disposition, a engagé des travaux de rénovation du lieu.

« Il s'agissait de bureaux qui avaient été transformés en logements », rappelle Michel Bancal, président de Versailles Habitat. Autant dire que ce n'était pas l'idéal.

Des chambres individuelles

Désormais, les résidents sont beaucoup mieux logés. Des appartements contenant cinq chambres individuelles avec cuisine et sanitaires communs ont été créés. Au total, le Centre d'hébergement d'urgence et de réinsertion sociale, géré par Caritas, dispose de 68 logements collectifs.

« Les habitants sont très contents et le fait d'avoir leur propre chambre, est très important en termes d'image de soi », note Anne-Lise Lelong, directrice de la structure. L'ancien site ne disposait en effet que de douches communes à tous et



Une inauguration officielle, en petit comité, a été organisée.

aucune chambre individuelle.

Mené par Homu habitat, le chantier s'est déroulé en site occupé tout au long de l'année 2020. L'architecte a fait le choix du lège pour la façade extérieure et l'ensemble est léger et facilement démontable. Les espaces extérieurs devraient bientôt être aménagés.

1,6 million d'euros

« Ce site est suffisamment isolé pour ne pas avoir de problème de voisinage et en même temps le centre-ville de Versailles et les gares restent accessibles grâce aux transports en commun », note Michel Bancal.

Pour cette opération d'un

montant de 1,6 million d'euros, plusieurs acteurs ont été réunis : la préfecture des Yvelines, la Ville de Versailles, l'Établissement public du domaine national de Versailles et l'association des Cités Caritas.

Florie Cedolin



> Article paru dans les Nouvelles de Versailles le 24 mars 2021

> De gauche à droite : Thierry Gausseron administrateur du château de Versailles, François de Mazières maire de Versailles, Raphaël Sodini préfet délégué pour l'égalité des chances auprès du Préfet des Yvelines, Jean-François Desclaux Président de l'association des Cités Caritas-Secours Catholique, Michel Bancal président de Versailles Habitat.



3 - Les chantiers en cours en 2020

L'épidémie de Covid19 a mis tous les chantiers de construction à l'arrêt le 16 mars 2020.

Versailles Habitat a été l'un des rares maîtres d'ouvrage d'Île-de-France pour le logement social à reprendre très rapidement l'activité de construction (1 mois et demi après) avec la volonté forte de relancer l'activité générale, avec la mise en place de mesures de sécurité renforcées.

Objectifs : préserver les équipes et répartir les efforts financiers liés à cette crise du coronavirus.

Les échanges entre maître d'ouvrage et maîtres d'œuvre, entreprises et bureaux de contrôle, sont parvenus à l'établissement d'une véritable charte de reprise du travail sur le chantier de la rue Louis Haussmann à Versailles, où une trentaine de logements, ainsi que des locaux tout neufs

pour abriter les activités de la maison de quartier devaient voir le jour dès cet été. Délai de livraison repoussés à une date ultérieure, mais avec un chantier qui avance contre vents et marées, avec une nouvelle organisation des équipes, de façon à ce que les différents corps de métiers se croisent au minimum et à rassurer les ouvriers dotés des équipements de protection nécessaires.

Les reprises de chantiers conditionnent aussi la survie économique des entreprises locales : en tentant d'éviter une situation de redressement ou de cessation de paiement, ce qui est aussi l'une des missions de Versailles Habitat qui soutient l'économie locale.

● Le Chantier Louis Haussmann à Versailles

> *Le Choix des pierres de taille en février 2020*



● **Chantier Jacques Tati à Bois d'Arcy**



● **Construction neuve en VEFA de 31 logements à Voisins-le-Bretonneux** rue Jean Bart « OXYGÈNE » avec ADI PROMOTION + 24 places de parking en sous-sol, signée en novembre 2020. Livraison début 2022.



● **L'opération d'acquisition-amélioration** en maîtrise d'ouvrage directe au **2 rue des frères Robin à BUC** : les travaux de démolition et de préparation du chantier ont commencé en juillet 2020. Livraison estimée mi-2022.



● **Boulevard Saint-Antoine à Versailles** avec le promoteur JAFIM : 7 logements/livraison prévue 2022



● **Rue du refuge à Versailles** avec le promoteur Kauffmann & Broad : 16 logements/ livraison prévue septembre 2021



La rénovation du patrimoine



© Aruallan

➤ Réhabilitation Bernard de Jussieu : fresque de Mona Caron / Juillet 2020

1 - Les travaux de réhabilitation

Le Plan Stratégique du Patrimoine approuvé en décembre 2019 par le Conseil d'administration de Versailles Habitat a commencé à être appliqué en 2020, et cette application se poursuivra jusqu'en 2029.

Pour rappel, ce sont 90 millions d'euros qu'il est prévu d'investir de 2020 à 2029 pour réhabiliter 3 477 logements.

En dépit du retard dû aux divers confinements et aux moments d'arrêt de certains travaux, le programme des réhabilitations s'est poursuivi selon le calendrier prévisionnel pour la résidence Sans Souci livrée fin novembre 2020, subissant très peu de temps le confinement, et en démontrant de belles capacités d'adaptation de la part des équipes.

LES RÉHABILITATIONS EN COURS EN 2020 : POUR OFFRIR UN MEILLEUR CONFORT DE VIE AUX LOCATAIRES

Nos engagements : des logements bien chauffés et mieux isolés, avec une facture énergétique en baisse, et des résidences sécurisées et faciles à vivre.

Jussieu #1096

En 2020, Versailles Habitat a poursuivi la **deuxième tranche de la rénovation énergétique des 1 096 logements de la résidence Bernard de Jussieu**, et a terminé la rénovation énergétique des 66 logements de la résidence Sans Souci, livrée le 27 novembre 2020.

Versailles Habitat mène, finance et coordonne depuis 2019 une réhabilitation d'envergure pour cette vaste résidence de 1096 logements construite dans les années 60, avec un groupement orchestré par Eiffage Construction (et les cabinets Ithaques, Vincent Lavergne Architecture & Urbanisme et BETOM Ingénierie). Ce programme, de réhabilitation thermique, a pour objectif d'améliorer le confort quotidien des habitants et de diminuer leurs charges de chauffage d'au moins 15 %.

La réhabilitation de la résidence Bernard de Jussieu a continué en 2020, avec notamment la création de trois dernières fresques de la série de dix, sur trois pignons d'immeubles, avec le thème de la Nature et de l'Homme dans ce quartier marqué par le grand botaniste du même nom : les peintres muralistes SAINER, MONA CARON, et MANTRA sont les trois artistes qui se sont succédé de juillet à septembre, offrant l'occasion de nouvelles visites de presse et de parutions sur les supports médiatiques spécialisés.

Le « Parcours de l'art urbain » est aujourd'hui très abouti et les visiteurs ont déjà commencé à se presser et à en parler sur les réseaux sociaux. Un reportage de TF1 en fait une visite guidée par un locataire du bâtiment Hector Berlioz en mars 2021.

La qualité architecturale et l'esthétique sont donc au rendez-vous ! Les dix fresques monumentales donnent à voir une nature valorisée et proche des hommes.

> SAINER

Interrogé sur le thème de la relation entre l'humain et la nature, l'artiste et muraliste polonais **Sainer** a inauguré en septembre la 7^{ème} fresque monumentale du projet #1096 après **Eron, Telmo Miel, Waone, Seth, Jade Rivera et Aryz**.

Pour réaliser « **In the Garden** », l'artiste s'est inspiré à la fois des paysages de son pays natal et des paysages versaillais qu'il a découverts. Il a accordé la palette de couleurs de sa fresque à celles de son environnement. Au cœur de ce paysage se dresse une femme qui pose un regard contemplatif sur le quartier, la posture de ses mains suggère l'idée d'une certaine quiétude et sérénité que l'artiste souhaite transmettre à son spectateur.

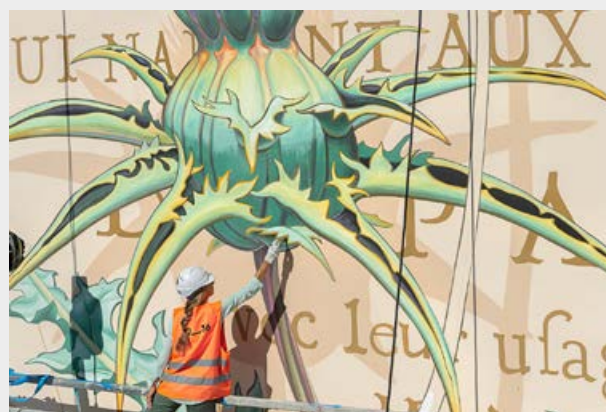
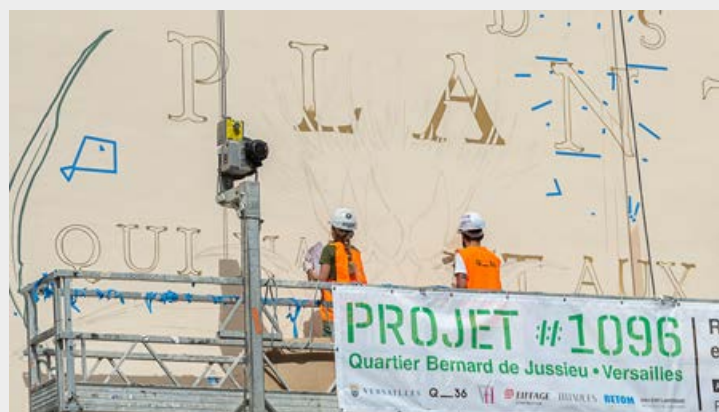


> MONA CARON

Continents et végétaux se rencontrent dans la fresque conçue et réalisée par **Mona Caron** comme une métaphore de la société contemporaine cosmopolite où les humains et les idées circulent librement. L'artiste a posé ses pinceaux pendant 22 jours au cœur du quartier. Activiste engagée pour l'écologie, elle a réalisé sa fresque uniquement à partir de peintures aux pigments naturels. Inspirée par l'histoire du quartier, l'artiste suisse Mona Caron s'est également inspirée de la couverture de l'ouvrage du célèbre botaniste Bernard de Jussieu (qui a donné son nom au quartier) : « Histoire des plantes qui naissent aux environs de Paris, avec leur usage dans la médecine ». Connue pour ses fresques dans lesquelles elle utilise les plantes comme métaphore de la condition humaine, ainsi que pour transmettre un message inclusif, Mona Caron illustre dans « Histoire des plantes » le manuscrit de Bernard de Jussieu agrémenté de trois plantes internationales, chacune reconnues pour leurs propriétés médicinales : Orchidée, Aloe, chardon, fleurissent alors sous les yeux des habitants et des passants, prenant racines dans les continents représentés au bas de la fresque en hommage à la diversité culturelle du quartier.



Crédits photos : Aruallan



> SADDO

L'artiste roumain **Saddo** envoie un message fort avec la neuvième fresque très colorée du projet #1096 à Versailles. Elle est à admirer sur le pignon du bâtiment situé à l'angle de la rue Bernard de Jussieu. L'artiste s'est inspiré de la ménagerie du roi Louis XIV, première ménagerie d'animaux exotiques constituée par un monarque européen. La question de l'éthique de cette démarche est transposée au monde d'aujourd'hui : bien loin d'enfermer tous ces animaux dans une cage dorée, l'artiste propose de les libérer.



Crédits photos : Aruallan

> MANTRA

Fasciné par la nature, l'artiste et naturaliste français **MANTRA** a réalisé la dixième et dernière fresque monumentale de la résidence Bernard de Jussieu à Versailles.

Inspirée par la richesse et la beauté d'un jardin, cette fresque a trouvé sa place dans l'environnement et l'histoire du quartier liés au célèbre botaniste de Louis XIV Bernard de Jussieu, auteur de l'ouvrage de référence botanique sur la classification des espèces végétales toujours utilisée de nos jours.

Aux dires des habitants voisins, cette fresque réaliste emporte de nombreux suffrages ! Elle apporte même une touche magique grâce à ces couleurs douces et délicates ! Au fur et à mesure, le regard découvre des détails, une coccinelle sur un brin d'herbe, un papillon qui butine... Que de poésie et de douceur ! La base de l'artiste est une photo prise dans le jardin de ses parents à Metz, sa ville natale. Il a souhaité faire dialoguer l'œuvre avec son environnement. Il semblerait que ce soit gagné !



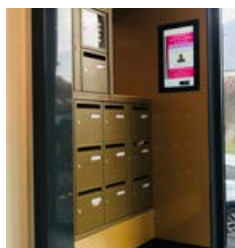
La réhabilitation des bâtiments de la résidence Bernard de Jussieu se poursuit en 2020 : en raison de la pandémie, il a été choisi de retarder un temps certaines phases de travaux dans les parties communes et dans les logements pour pouvoir s'attacher plus aux extérieurs. La livraison définitive est prévue pour septembre 2021.

LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE SANS-SOUCI : COMMENCÉE EN 2019, TERMINÉE EN DÉCEMBRE 2020

L'investissement de cette réhabilitation sera compensé en partie par une augmentation de loyer d'à peine 4 %, les locataires ayant été consultés en amont, ne s'y sont pas opposés.

Le confort et la qualité de vie des locataires comptent parmi nos grandes priorités.

- 1 ● Priorité à la rénovation thermique
- 2 ● La performance énergétique est un enjeu impératif pour l'adaptation du patrimoine
- 3 ● Améliorer les logements et le cadre de vie : dans le souci du développement durable, de l'innovation et de la sécurité, les besoins ne cessant d'évoluer, VH modernise l'interphonie, agrandit les halls, ajoute des écrans d'information numériques, change les éclairages (avec détection de mouvement), automatise les portes, effectue des travaux d'adaptation des logements aux personnes à mobilité réduite, ferme les séchoirs pour en faire des rangements, remplace les vieilles menuiseries pour des double vitrages isolants, change les VMC, réorganise le stationnement et refait les enrobés, sécurise les accès au parking par la pose de barrières, rénove les aires de jeux, replante les espaces verts...



Entretien avec Élodie Padiou,

DIRECTRICE DÉVELOPPEMENT ET RÉHABILITATIONS
À VERSAILLES HABITAT

« Les travaux de réhabilitation thermique ont permis d'isoler le bâtiment par la façade, en apportant ensuite un aspect pierre de taille en façade, puis des améliorations ont été apportées dans les logements comme le remplacement des ballons d'eau chaude, et la fermeture des anciens séchoirs à linges en loggias pour stocker ou installer les machines dans le prolongement de la cuisine. La chaudière collective a été changée pour une chaudière à condensation et les parties communes sont désormais éclairées par des leds qui consomment moins et ont une durée de vie allongée. Le projet a été approuvé par les locataires à 90 % ; en contrepartie il y aura 4 % d'augmentation de loyer chaque année durant 2 ans. En moyenne, on aboutira à 10 €/mois de loyer en plus, alors que l'on estime l'économie de charges d'environ 44 €/mois selon la taille du logement. Un chantier de près de 2.5 millions Hors Taxes financé grâce à des fonds propres et un éco-prêt. Les locataires sont ravis que leur résidence ait retrouvé une seconde jeunesse et de la modernité. »



Le plan stratégique du Patrimoine défini jusqu'à 2029 consacre 90 millions d'euros d'investissements cumulés sur 10 ans pour réhabiliter près de 3 500 logements.

Adopté par le conseil d'administration de décembre 2019, le plan prévoit ainsi de réhabiliter 60% de son patrimoine en 10 ans (en sus d'un fort développement de l'offre en logements neufs).



2 - Les travaux d'entretien du patrimoine et les investissements :

Plus d'un million d'euros d'INVESTISSEMENTS engagés pour une meilleure sécurité des bâtiments et des locataires, ainsi que pour la rénovation du chauffage et de l'électricité. En parallèle des réhabilitations, Versailles Habitat met en œuvre des opérations spécifiques de gros travaux ou d'investissement avec des remplacements d'équipements du patrimoine ou des rénovations de peinture des parties communes, soit lorsque la dernière réhabilitation a été effectuée il y a longtemps, soit lorsque la prochaine réhabilitation est en programmation après 2023.

En 2020, et malgré nos craintes qu'avec l'épidémie de COVID19 ce programme soit entravé, nous avons investi **460 000 €** dans le changement des chaudières collectives (en mettant des chaudières à condensation) et l'optimisation des chaufferies pour la résidence Richard Mique à Versailles (pour les chaufferies collectives 11 rue Jean Jouvenet, 3 rue Coysevox, 8 rue Bouchardon et 2 rue Jean-François Chalgrin). Et **180 000 €** également ont été investis pour rénover les chaudières et les pompes de la résidence des Horticulteurs.

Françoise ROY, RESPONSABLE PATRIMOINE :

« L'objectif est toujours de travailler sur la réduction des charges locatives et une amélioration permanente du confort des locataires. L'office a choisi de travailler résidence par résidence sur des rénovations lourdes.

Le but est d'effectuer une rénovation thermique en priorité, et d'y coupler une réhabilitation classique (électricité, peinture parties communes...). La conception architecturale, le lieu (zones sauvegardées ou non par exemple), et les techniques de construction des résidences nous contraignent cependant à faire des choix. »

L'opération de remplacement des chauffe-bains individuels a également été débutée en 2020 sur la Résidence Richard Mique : réalisation de la première tranche de travaux sur 184 logements (rues A. Pajou, JB.Tuby, Richard Mique, des frères Keller, et Jean Jouvenet) et démarrage de la deuxième tranche de 188 logements (150 000 €).

- **Résidence Richard Mique** à Versailles, changements des chauffe-bains individuels et rénovations des chaufferies :

> Nouveau chauffe-bain gaz individuel et VMC



- **Résidence Les Horticulteurs** : rénovation chaufferie collective avec mise en place de chaudières à gaz



- **Résidence Saint-Charles** : audit et mise aux normes des parties communes en électricité



- **Résidence Le Pont du Rouir** : les 42 bâtiments sont équipés en interphonie GSM et en tableaux numériques d'information dans les halls d'entrées, dans le cadre du plan d'action à mettre en place suite à l'abattement de taxe Foncière (TFPB).

> **L'interphonie est adaptée aux Personnes à Mobilité Réduite** : la platine d'interphonie et le bouton poussoir sont en braille.



> La boucle auditive pour les malentendants, les boutons surlignés de jaune, pour les malvoyants, les touches du clavier en braille pour les non-voyants et pour l'ouverture à distance, le service qui permet de commander les accès, avec le téléphone.



> **Les étiquettes numériques des boîtes aux lettres** : uniformité, esthétique, espace d'affichage des noms mieux géré par les gardiens.

> **Amélioration du cadre de vie et innovation technologique** : les tableaux d'affichage numérique et étiquettes numériques de boîtes aux lettres.

Une avancée technologique au service des locataires ! les écrans de communication interactifs et dynamiques permettent de délivrer une information en temps réel, qu'elle soit d'ordre pratique sur les travaux ou pour prévenir de fuites, qu'elle soit de l'ordre de l'information sur les loyers ou les rappels de respect des engagements liés au bail... Finis les déplacements des gardiens pour afficher et finies les feuilles punaisées sur les murs ! Avec le tableau d'affichage numérique, Versailles Habitat gagne en efficacité. Les messages sont créés rapidement depuis un ordinateur et diffusés d'un simple clic, vers tout ou partie du parc d'immeubles.



> **Le nom du nouveau locataire** est ajouté par l'intermédiaire de la tablette ou de l'ordinateur reliés à l'interface électronique. Ceci permet en plus d'obtenir un rendu visuel uniformisé – et donc plus esthétique – dans le hall d'entrée.

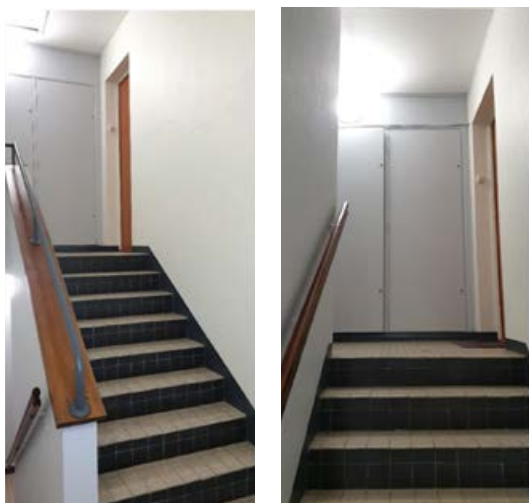


3 - Le gros entretien

Réfection et mise en peinture des parties communes des résidences suivantes :

À VERSAILLES :

- **Edmé Frémy** : Mise en peinture des cages d'escalier. Quelques photos après travaux



> Chantiers : remise en peinture des parties communes

Photos avant :



Photos après :



À GUYANCOURT :

- **Le Pont du Routoir** : dans le cadre du plan d'action défini par l'abattement de TFPB, Versailles Habitat a mis en place un chantier d'insertion avec l'entreprise d'insertion Bativie, en employant quatre habitants du quartier pour rénover un mur situé à l'arrière du magasin Super U. Le but : renforcer le béton, le nettoyer et obtenir un mur propre et solidifié. Deux semaines de travaux pour former à certaines techniques du bâtiment des personnes en insertion professionnelle.



> Le mur derrière le magasin Super U rénové



L'accompagnement social



> Résidence Sans-Souci - 66 logements réhabilités livrés en décembre 2020

> La vie locative :

VERSAILLES HABITAT, l'engagement solidaire auprès des habitants

Face à l'enjeu que représente la forte demande de logement sur nos territoires ouest-franciliens, Versailles Habitat a poursuivi son engagement aux côtés des services de l'État, des collectivités locales, des associations et du secteur privé pour développer tous les leviers du parcours résidentiel des locataires et des ayant-droits au logement social, en apportant une attention toute particulière aux publics les plus démunis. Les équipes ont fait leur maximum pour que les commissions d'attribution puissent se réunir et pour que le maximum de demandes de logement puissent être satisfaites.

1 - La gestion locative

A - LES ATTRIBUTIONS :

a. La commission d'attribution des logements :

La commission d'attribution s'est réunie

9 fois
en 2020



1 406 dossiers

ont été examinés sur les logements vacants pour une mise en service ou au départ d'un locataire.

En moyenne
la Commission d'Attribution
Logement a étudié

4 dossiers/
logement



Pour **341** locataires entrants,
les dossiers examinés concernent pour

57 % la ville de Versailles,

et pour **19 %** celle de Guyancourt.

b. Le relogement dans le cadre du droit au logement (DALO) :

43 dossiers DALO ont été acceptés en CAL, et relogés en 2020 :

● **14 sur Saint-Quentin-en-Yvelines :**

11 Guyancourt + 3 à Voisins-le-Bretonneux

● **28 sur Versailles Grand Parc :**

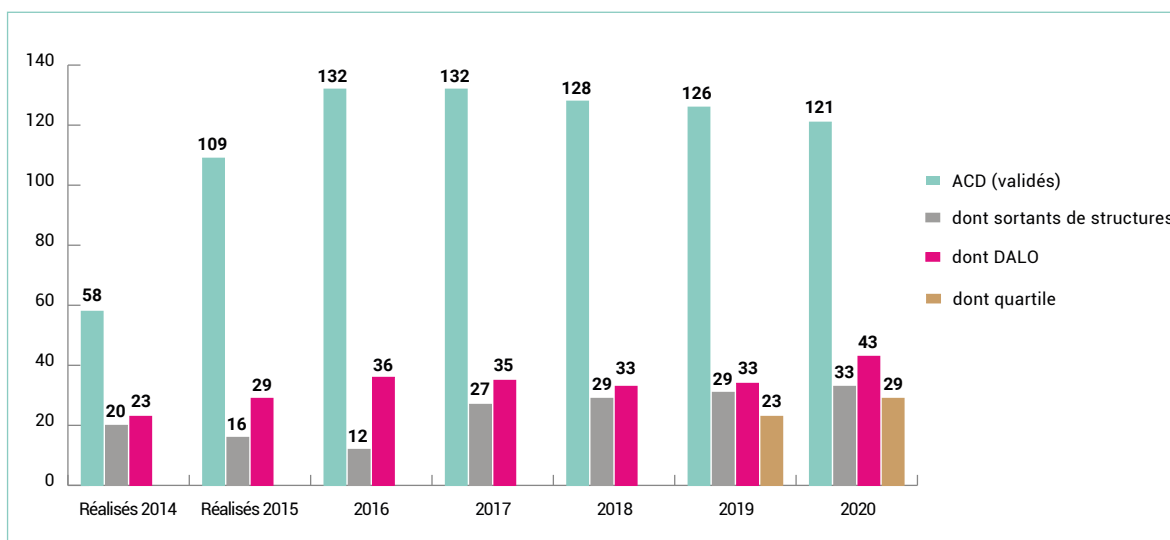
26 à Versailles + 1 aux Loges-en-Josas
+ 1 à Rocquencourt (76 %)

● **1 sur le territoire de la CA de la Haute Vallée de Chevreuse :** Mesnil-Saint-Denis.



> Première CAL en visio-conférence

c. Le relogement dans le cadre de l'accord collectif départemental (ACD) :



Objectif de Versailles Habitat pour le relogement des ménages prioritaires au titre de l'Accord Collectif Départemental = 82

d. Les mutations :

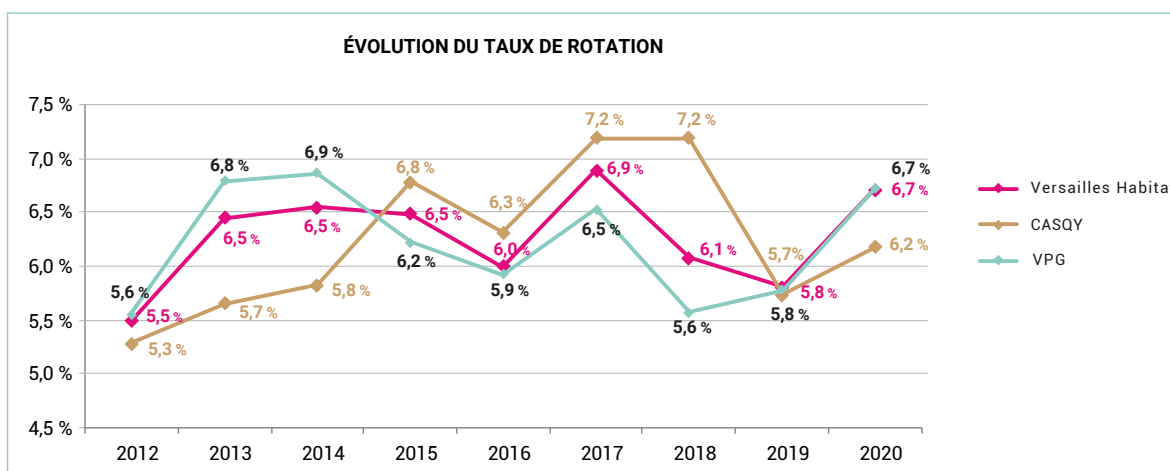
Versailles Habitat a réalisé **29 mutations internes** (contre 42 en 2019) et **48 mutations externes** en 2020. Cela a représenté environ 22,5 % des entrants, dont 8,5 % de mutations internes.

À noter : 3 mutations internes sur la résidence intergénérationnelle « Le Bois de la Garenne » aux Loges-en-Josas.

76,3 % des mutations internes ont été réalisées sur le territoire de Versailles Grand Parc et 23,7 % sur SQY.

e. La rotation :

le taux de rotation global a augmenté et se situe à 6,7 % mais la hausse est moins importante sur le territoire de Saint-Quentin-en-Yvelines.

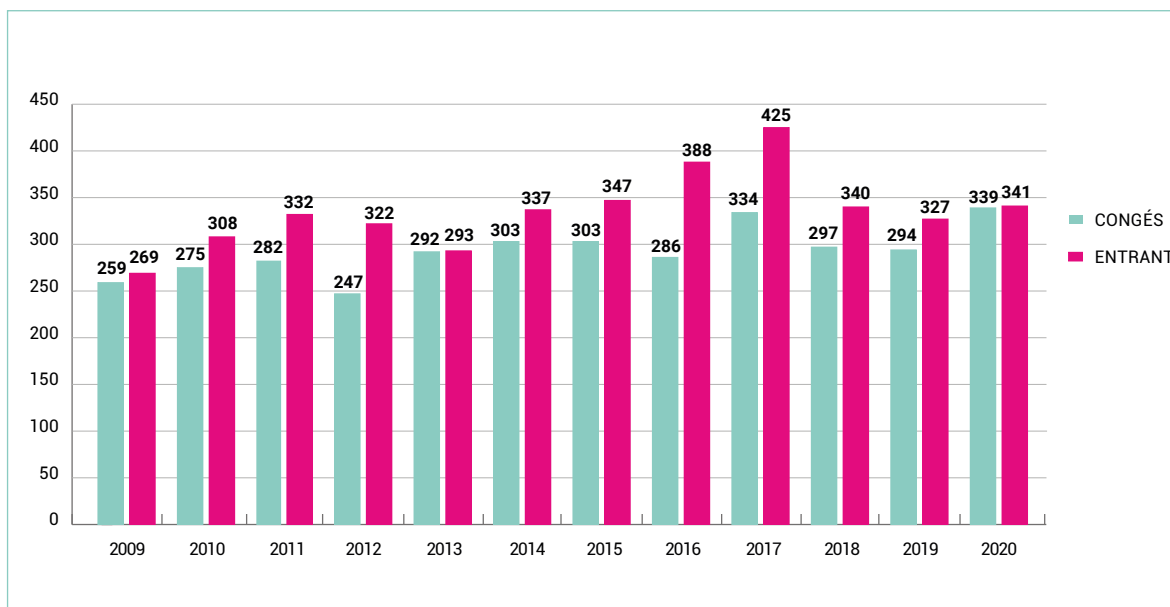


B - FOCUS SUR LES LOCATAIRES ENTRANTS :

Versailles Habitat a satisfait 341 demandes de logements sociaux en 2020. Pour 339 locataires sortants, 265 états des lieux sortants ont été réalisés par nos gardiens et agents de proximité, s'ajoutant aux 40 libérations de logements à la suite de décès et expulsions (67 états des lieux avaient été réalisés fin 2019, comptabilisés en 2020 car impactant le budget 2020).

Plus de la moitié des états des lieux sortants concernent Versailles, et 24 % des états des lieux sortants le secteur du Pont du Rouloir à Guyancourt. En raison de l'activité réduite due aux 2 confinements et aux absences ponctuelles de certains collaborateurs, le nombre de mutations internes a concerné seulement 8,5 % des locataires entrants.

a. Évolution des congés de logements et des entrants de 2009 à 2020



Les logements libérés concernent pour 27 % le contingent de l'État (dont 5 % Fonctionnaire), 23 %, celui des Villes/EPCI/ Département, 15 % les Ministères, et 6 % Action Logement. Ces libérations de logements ont concerné pour 39 % des T3, 22 % des T4, 19 % des T2, 13 % des studios et 7 % des T5.

b. Durée d'occupation moyenne :

elle passe de 12 ans en 2019 à 13 ans et demi 52 locataires qui ont quitté leur logement en 2020 l'occupaient depuis plus de 30 ans ! et 32 locataires depuis plus de 40 ans ! (ce qui demande ensuite aux équipes techniques de prévoir des travaux de rénovation renforcés).

En moyenne, Versailles Habitat a réinvesti en 2020 près de 4 000 € dans chaque logement avant sa relocation (3 989 € en 2020 exactement). Le coût de remise en état des logements a diminué de 15 % car la rotation des logements a concerné un grand nombre de résidences âgées de moins de 10 ans. **Quand il s'agit de réaliser des travaux après une très grande durée d'occupation ou après la libération du logement suivant un décès ou une expulsion, le coût de remise en état d'un logement s'élève à 6 421 €.**

c. Profil des ménages en 2020

LE PROFIL DES MÉNAGES EN 2020

RESSOURCES

66 % des entrants ont des ressources inférieures ou égales au plafond PLAI.

(Par territoire, le taux est de 75 % pour les locataires de la CA Saint-Quentin-en-Yvelines et 65 % pour les locataires de la CA de Versailles Grand Parc ; cet écart s'explique par le fait que 20 % des entrées sur VGP ont concernés des logements de catégorie PLS.)

AIDE AU LOGEMENT

1 567 locataires ont perçu une aide au logement

(soit 31,7 % des locataires du patrimoine) perçoivent une aide au Logement (voir l'évolution dans le graphique ci-dessous) pour une moyenne de 184 €/mois (contre 186 € en 2019). Environ la moitié des allocataires d'APL habitent sur les résidences Bernard de Jussieu à Versailles et Pont du Routoir à Guyancourt.



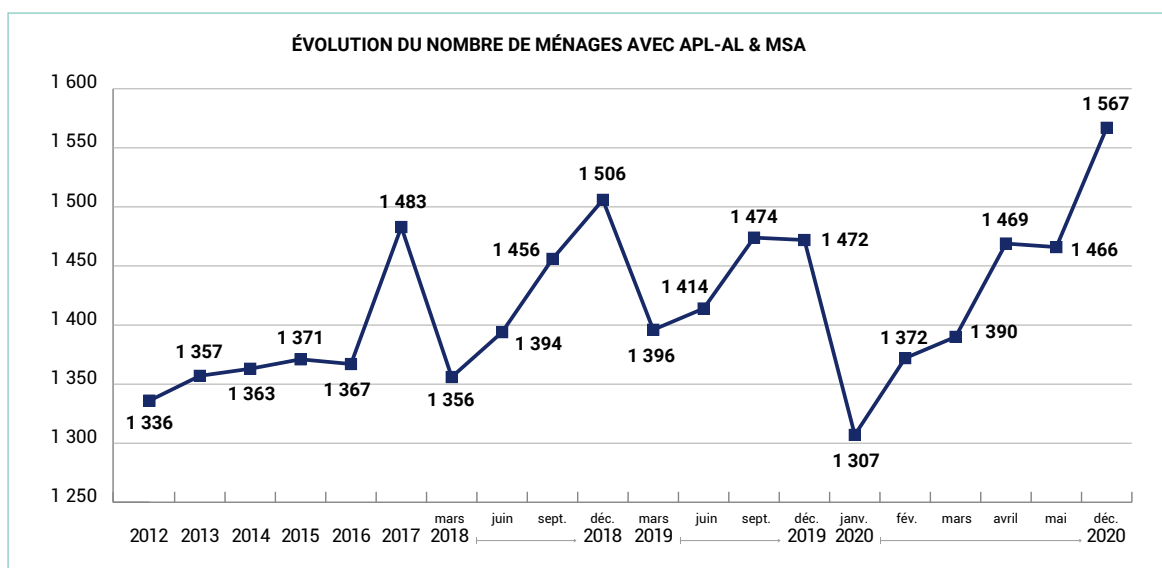
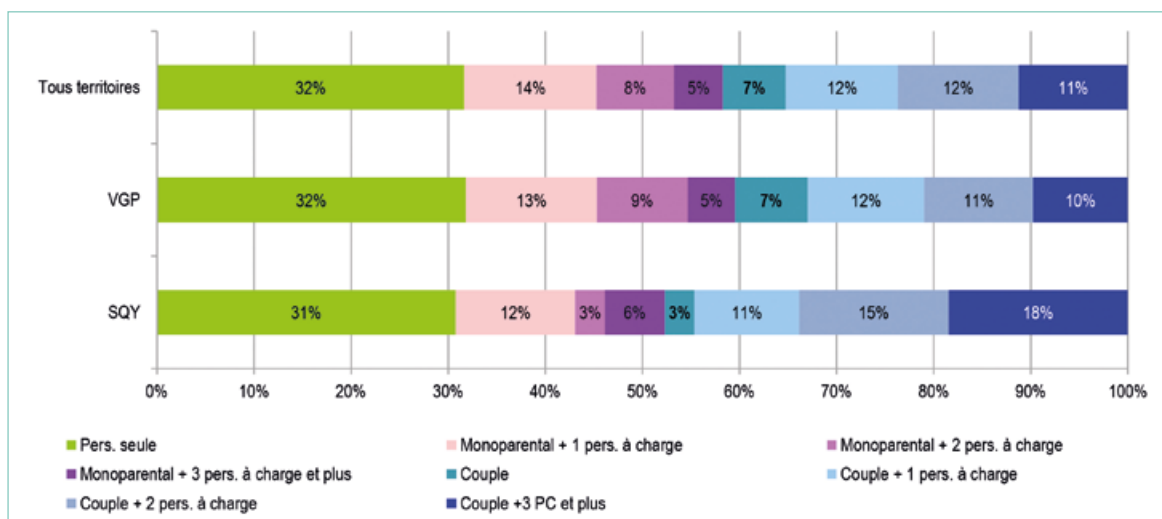
SITUATION FAMILIALE

Personne seule (32 %)
Famille monoparentale (33 %)
Couple avec enfants (35 %)

SITUATION PROFESSIONNELLE

65 % sont en CDI ou Fonction Publique
14 % en contrat précaire (CDD ou intérim)
18 % inactifs ou au chômage
3 % artisans ou libéraux
5 % retraités

SITUATION FAMILIALE



Résidences	Nombre d'allocataires
Moser	124
Bernard de Jussieu	451
P. Bois	80
R. Mique	141
D. Haig	11
Pont du Rouitoir	414
Autres résidences	346
Total général	1 567

2 - Le contentieux locatif

L'accompagnement social s'est particulièrement renforcé en 2020 : le suivi administratif des locataires étant assuré par les quatre chargées de gestion locative, le service social et contentieux a œuvré en complément et a été étoffé en cours d'année grâce au recrutement d'une conseillère sociale en alternance.

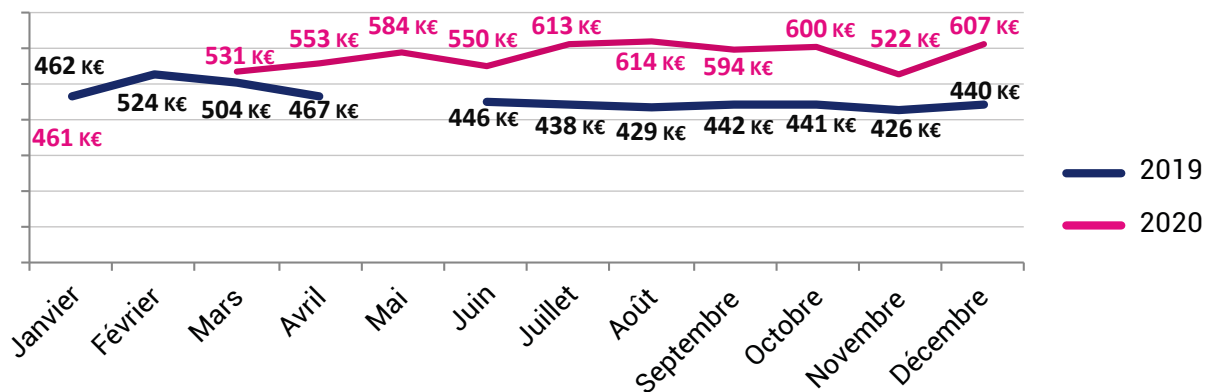
État de la dette locative en stock et en k€

	2018	2019	2020
Précontentieux	422	327	338
Contentieux	471	440	607
Partis	1 171	1 128	1 130

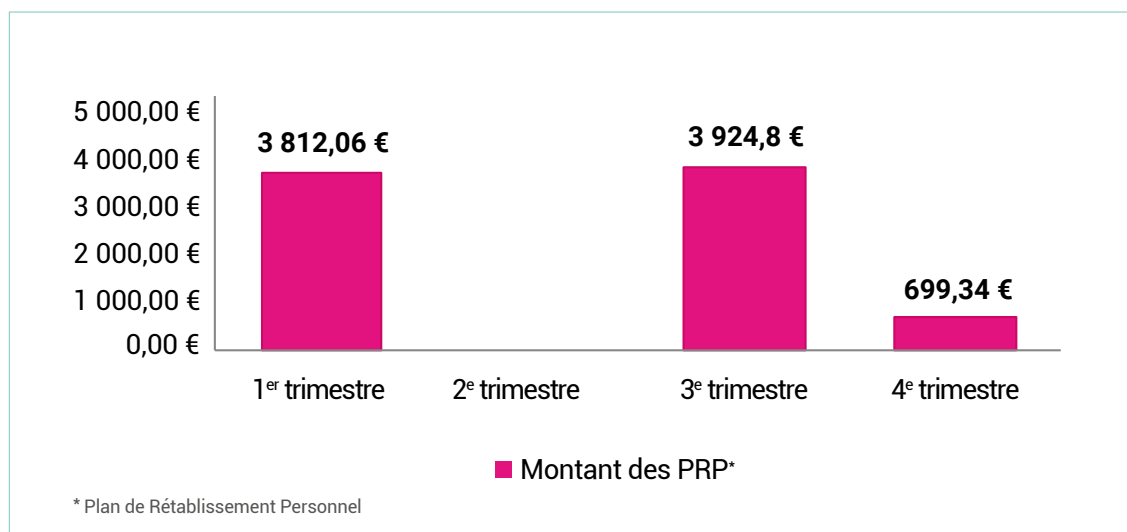
- La dette des locataires présents au précontentieux : elle a augmenté de 10 K€ alors que le nombre de dossiers précontentieux est passé de 569 à 617 (soit + 48 dossiers).
- La dette des locataires présents au contentieux a augmenté de 167 K€ alors que le nombre de dossiers a augmenté de 25 dossiers.



+167 K€



- 71 procédures engagées en 2020 (contre 60 en 2019)
- 56 136,27 € de recours État
- 3 expulsions contre 8 en 2019
- 119 plans d'apurement en cours
- **15 679,73 € versés au titre du FSL Maintien pour 14 locataires**
- **16 locataires ont pu être accompagnés dans le cadre d'une mesure ASLL (mesures d'accompagnement social liées au logement)**
- **6 aides « spécial COVID-19 » proposées par le Conseil départemental des Yvelines**
- Dans le cadre des 9 ASLL maintien : 2 sont à jour à l'issue de l'accompagnement, 5 ont un plan en cours et respecté, et 1 accompagnement a pris fin en raison d'un manque d'adhésion de la part du locataire.



3 - L'adaptation au vieillissement de la population et au maintien à domicile

Le partenariat avec l'association de maintien à domicile Senior Compagnie sur la résidence intergénérationnelle AINELYS aux Loges-en-Josas.

Versailles Habitat a mis en service la première résidence intergénérationnelle AINELYS en décembre 2019 « le Bois de la Garenne » aux Loges-en-Josas : c'est un nouveau mode d'habitat inclusif dont le principe est que les locataires eux-mêmes donnent vie à leur résidence. De véritables animations sont organisées in situ, encadrées par une structure spécialisée présente comme SENIOR COMPAGNIE, sous le nom de PAPOT'AGES installée à mi-temps dans une salle commune agréable et bien pensée. S'ajoutent à cela de larges espaces extérieurs alliant sport, détente, jardinage ou simplement calme et sérénité. De quoi créer et entretenir un fort lien social !

AINELYS, c'est concevoir le logement social autrement, issu d'une réflexion commune entre les équipes de Versailles Habitat et les partenaires du Projet. Pour que les personnes âgées autonomes, aux revenus modestes,

puissent continuer à vivre le plus longtemps possible dans leur habitat, accompagnées et au contact d'une jeunesse porteuse de joie !!!

Le partenariat avec l'association Senior Compagnie a vécu sa première année pleine d'activité, tout en étant suspendue durant quelques semaines. Cependant, la résidence bénéficiant d'espaces extérieurs, il a été possible d'offrir des moments de détente aux résidents. Les activités sont organisées tous les jours sauf le lundi, et un samedi par mois, dans le dialogue permanent et constructif avec les équipes de Versailles Habitat et de la mairie des Loges-en-Josas. Un groupe de travail s'est réuni régulièrement pour co-construire le projet de jardin partagé et les aménagements extérieurs proposés aux locataires (espaces verts, espaces sportifs, espaces pour les enfants etc.).



> Autour de l'animatrice Florence, les locataires du Bois de la Garenne réunis pour un moment de convivialité



> Le groupe de travail aménagements extérieurs / Éric Le Coz et Michel Bancal présentent le projet : l'animatrice Florence Gobitchi de Senior Compagnie se fait à l'occasion le porte-parole des locataires qui ont échangé sur le projet en amont, l'association « Les Loges en Jardin », les responsables du CCAS des Loges-en-Josas et l'architecte paysagiste.



> Une plaquette présentant le concept innovant des résidences AINELYS en détails a été conçue et distribuée aux élus de nos territoires, permettant de valoriser et de développer les résidences intergénérationnelles de Versailles Habitat.

La qualité de service



Attaché à son service de proximité, le locataire de Versailles Habitat apprécie la présence quotidienne des gardiens et agents d'entretien sur le terrain, et ce encore plus sur l'année 2020 marquée par le surgissement brutal de la pandémie de covid19 obligeant à deux confinements (l'un à partir du 16 mars au 11 mai, l'autre en novembre-décembre). Les locataires ont eu le temps de prêter une plus grande attention à leur logement, et à son état, et de voir que leurs gardiens dévoués étaient toujours à pied d'œuvre pour gérer leur environnement. (Consulter les pages « 2020 une année solidaire »).

L'enquête de satisfaction administrée en novembre et décembre 2020 dans un contexte peu favorable a montré l'importance du contact humain : importance du relationnel bailleur-locataires, importance du contact et du délai de réponse, importance des conditions de vie dans le logement.

L'enquête triennale de satisfaction sur la qualité du service rendu aux locataires

Administrée pendant une année tragiquement mouvementée particulièrement difficile, et durant la période de second confinement et de remise en chauffe des bâtiments, elle concerne 500 000 logements et 50 000 locataires d'Île-de-France : 574 locataires de Versailles Habitat ont été sondés, ce qui représente un échantillonnage fiable de 11 % de notre patrimoine.

- Versailles Habitat en 2020 connaît une baisse structurelle de sa note de 7 points par rapport à 2017, mais dépasse la moyenne des organismes, avec 4 points de plus de satisfaction que la moyenne des bailleurs sociaux d'Île-de-France.
- Versailles Habitat se retrouve leader sur la propreté, l'accueil locataires par le réseau de Proximité, et le fonctionnement des équipements, contrebalancés par des points à améliorer pour l'accueil global au Siège, et sur les demandes des locataires.
- Versailles Habitat a choisi de travailler très rapidement à des solutions et notamment à la mise en place d'un extranet locataires.



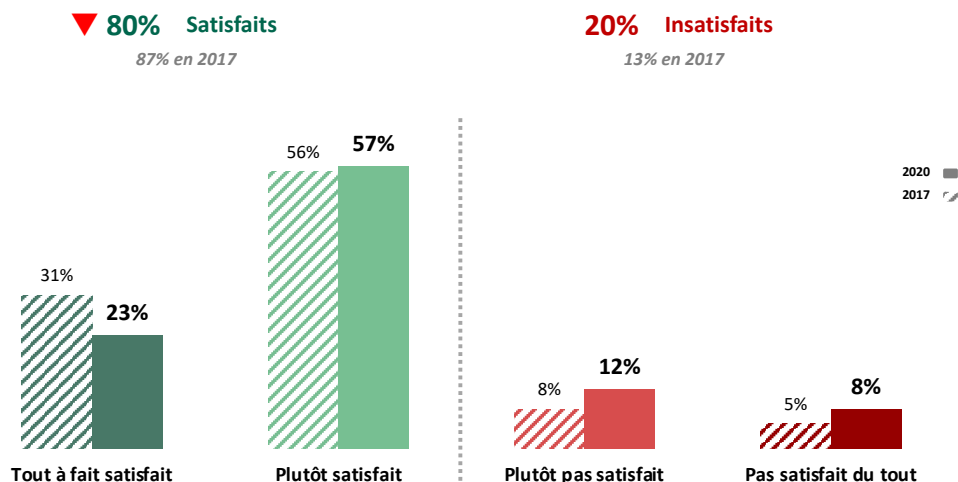
Lucrèce Labord, CHARGÉE DE PROJET, DÉDIÉE À L'ÉTUDE ET LA MISE EN PLACE DE L'EXTRANET LOCATAIRES POUR 2021 :

« L'extranet locataires, c'est pour bientôt ! Nous voulons accélérer l'utilisation de l'outil numérique pour un meilleur service rendu aux locataires, ce qui ne leur apportera que des avantages !

Ce sera d'abord un accès direct à leur compte locataire, en temps réel grâce à une plateforme ultra-sécurisée. Ils pourront consulter leur compte, vérifier s'ils sont à jour de leur paiement de loyer, de leurs charges, s'ils ont bien versé l'exemplaire annuel de leur attestation d'assurance logement, ou encore répondre à l'enquête annuelle sur le supplément de loyer (SLS).

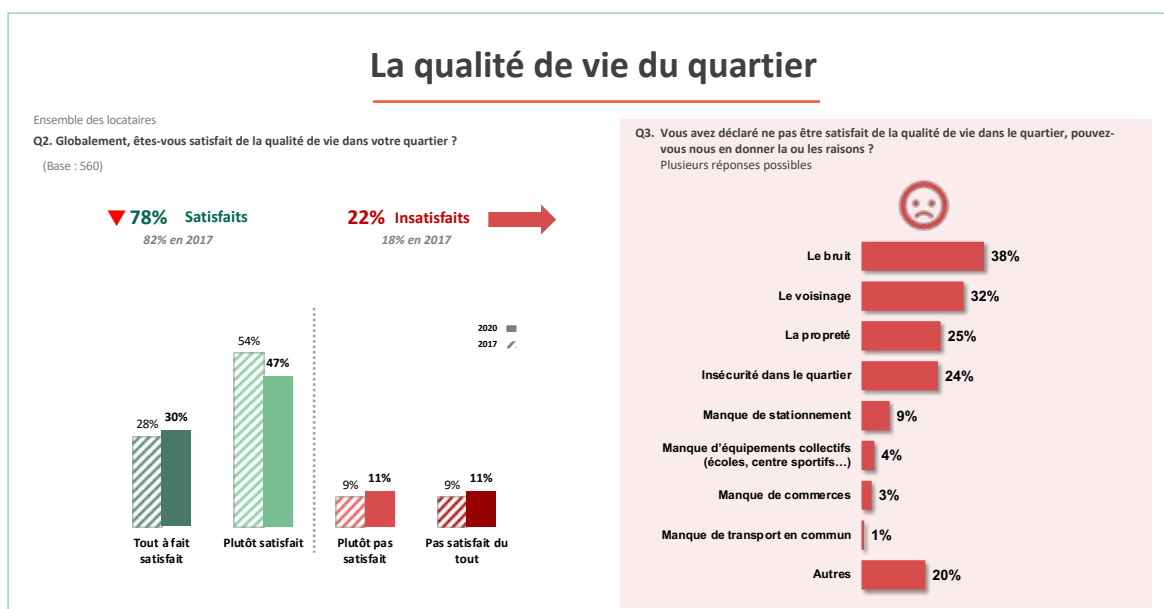
Cela fera gagner du temps à tout le monde, et nos réponses seront très réactives. Ce sera un système plus fluide. »

La note de qualité de service, posée en fin d'entretien téléphonique, montre 80 % de satisfaction pour Versailles Habitat (versus 76 % de note globale pour l'Île-de-France).



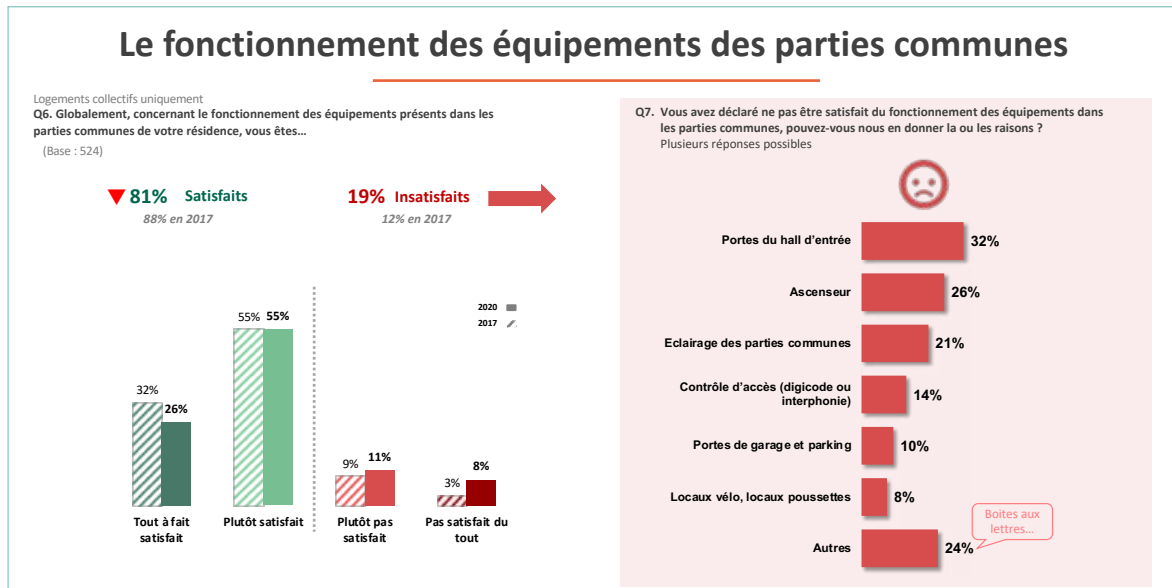
Globalement en 2020, les résultats de l'enquête de satisfaction sont en recul par rapport à l'enquête 2017, et ce pour l'ensemble des bailleurs sociaux d'Île-de-France, recul expliqué en grande partie par le contexte de crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid19 dans lequel l'enquête s'est déroulée, période durant lequel le télétravail n'a été mis en place que petit à petit, engendrant sur toute une période un travail dégradé. De plus, de nombreux locataires interrogés ont subi la réhabilitation de la résidence Bernard de Jussieu réhabilitation en site occupé, ce qui a pu impacter les résultats des questionnaires.

Versailles Habitat se trouve en baisse de 7 points par rapport à la dernière enquête (87 % en 2017). La perception est moins bonne en QPV (72 % de satisfaits vs 85 % en 2017), car les locataires y ont encore plus d'attentes et sont plus critiques sur le relationnel avec leur bailleur. Cette baisse est constatée par rapport aux sessions d'enquêtes précédentes, alors même que Versailles Habitat continue de se détacher des autres bailleurs d'Île-de-France, mais avec un fort marquage par rapport au QPV qu'est le Pont du Routoir où l'on retrouve seulement 63 % des locataires satisfaits, en raison du bruit, du voisinage, du sentiment d'insécurité..

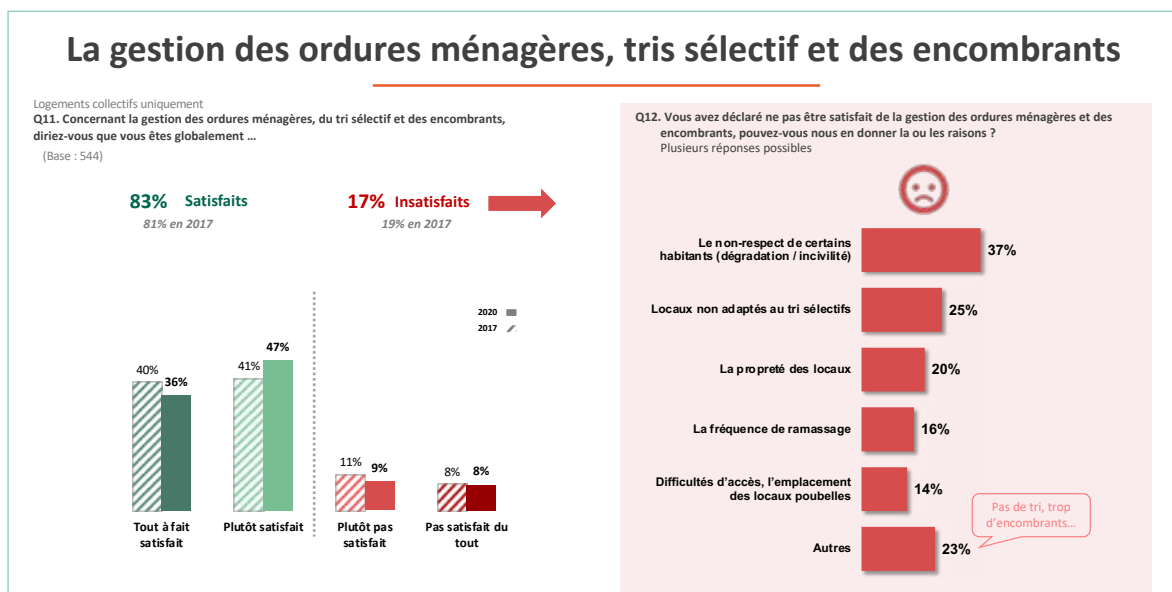


1) LES POINTS FORTS IDENTIFIÉS PAR LES LOCATAIRES CONCERNENT :

- Les équipements des parties communes (81 % de locataires satisfaits)

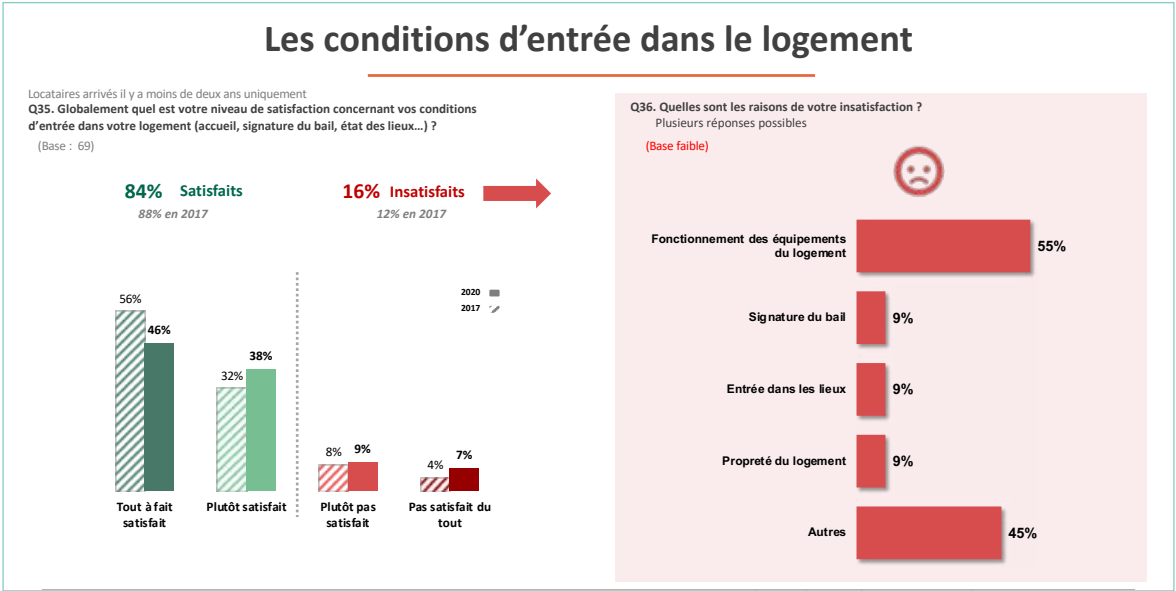


- La gestion des ordures ménagères et du tri sélectif (83 %)

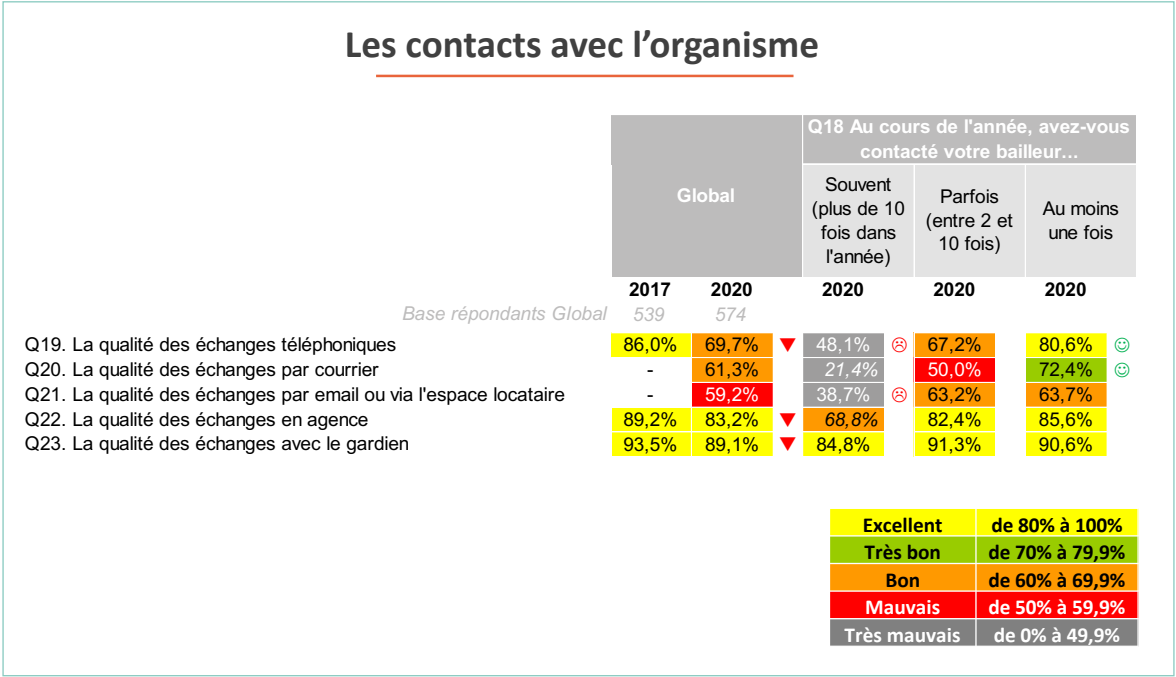


Il s'agit de la meilleure note des organismes d'Île-de-France pour la gestion des ordures ménagères, le tri, la gestion des encombrants : 83 % de satisfaction, item en hausse de 2 points par rapport à 2017.

- Pour les nouveaux entrants : les conditions d'entrée dans le logement (84 %) et la qualité des nouvelles résidences (86 %)

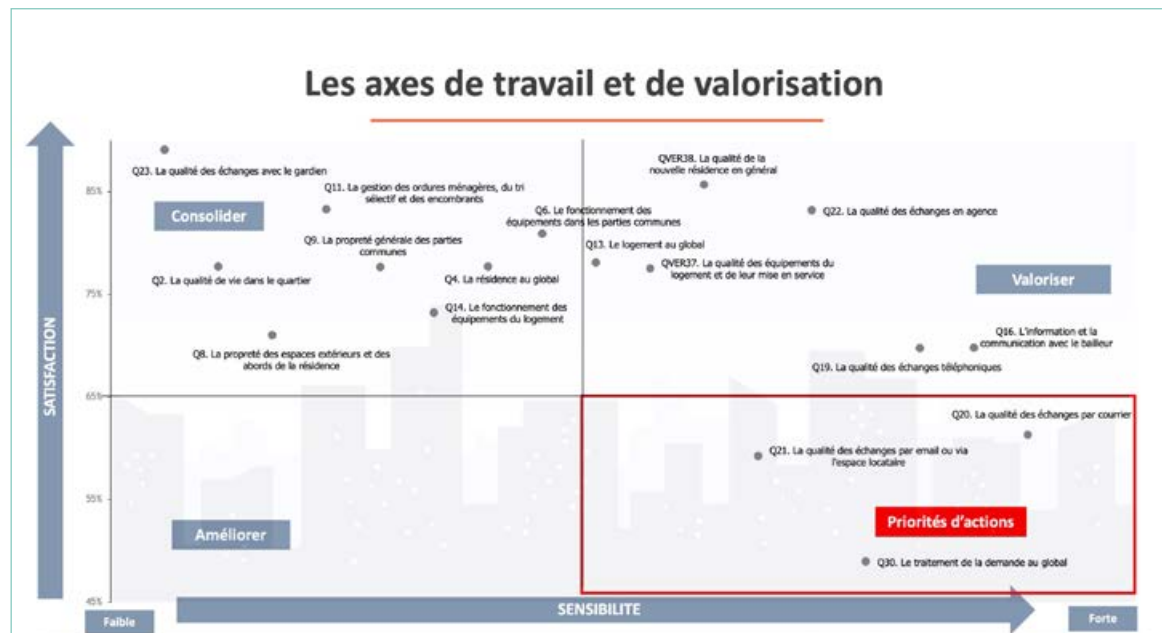


- La qualité des échanges au Siège (83 %) et avec le gardien (89 %). Mais les autres points de contact comme les courriers et les appels téléphoniques recueillent des notes plus moyennes, alors que les mails sont plus mal notés et exigeront des mesures concrètes.



2) LES AXES D'AMÉLIORATION :

- Les attentes fortes des locataires concernent leurs **demandes ou réclamations exprimées** :



- En priorité, le traitement des demandes avec 49 % de locataires satisfaits (47,3 % au global pour les 40 organismes d'Île-de-France). Les contacts par écrit représentent une priorité, alors même que les demandes par courrier ou mails concernent un quart des locataires. Il faudra améliorer la qualité de la réponse, et pas seulement le sens de la réponse.
- La qualité des échanges par mail ou via l'espace locataires avec 59 % (65 % moyenne Île-de-France), par téléphone (68 % versus 72,3 %) et par courrier (61 % versus 59 %) ; il n'existe pas actuellement de véritable espace locataires en extranet, c'est une priorité de travail pour 2021.
- L'information et la communication (70 % versus 70 % pour l'Île-de-France).

Le référentiel qualité des locataires a évolué. Avec la crise sanitaire, et le fait de se retrouver plus durablement dans leur logement, ceux-ci sont devenus des clients exigeants comme pour d'autres entreprises (e-commerce, banque...).

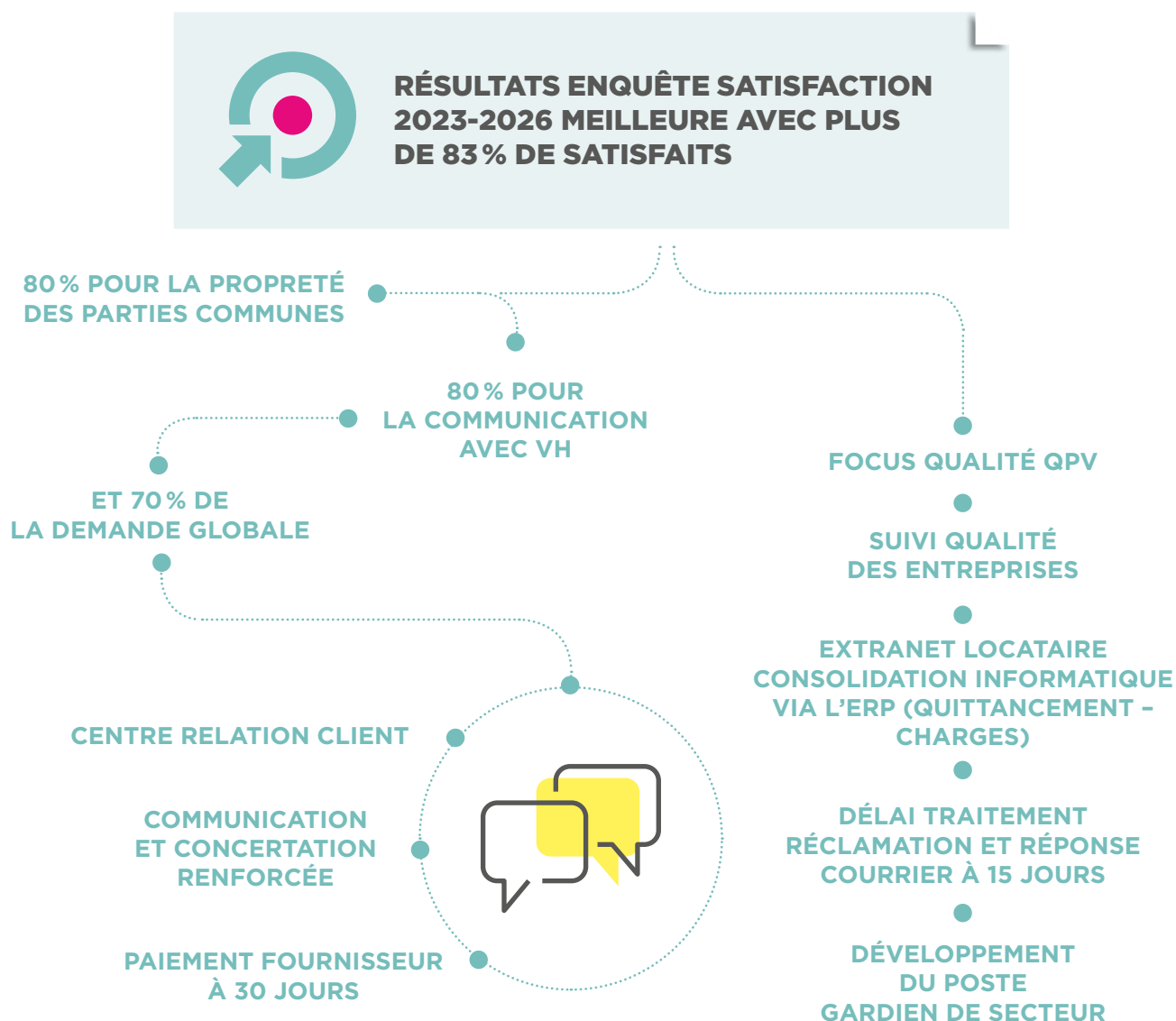
Les résultats de l'enquête ont été présentés au Conseil d'administration le 9 mars 2021 par l'entreprise qui l'a administrée pour les 40 organismes d'Île-de-France regroupés autour de l'AORIF : INIT MARKETING. Versailles Habitat a réfléchi dès le mois de décembre 2020 sur les axes de travail d'amélioration. Les différents items abordés ont permis de concevoir le Projet d'entreprise DRASQ définissant les objectifs de travail de l'office pour les six années à venir.

3) LE PROJET D'ENTREPRISE DRASQ (2021-2026)

Le projet d'entreprise 2021-2026 DRASQ pour « Développement – Rénovation- Accompagnement Social – Qualité de Service », la CUS et le PSP ont été définis en rapport avec ces résultats. La communication, l'information et le traitement des demandes locataires constituent une priorité d'actions dans le projet d'entreprise. Versailles Habitat se fixe en effet un objectif de 80 % pour la communication locataires-bailleur, et de 70 % de satisfaction pour la demande globale. Versailles Habitat étudie la mise en place de l'extranet locataires (facilité et rapidité d'information), la mise en place d'un centre

relations clients (contact direct, écoute des locataires, et pédagogie des réponses), un objectif de délai de traitement des réclamations et des courriers de 15 jours maximum (systématisation des réponses).

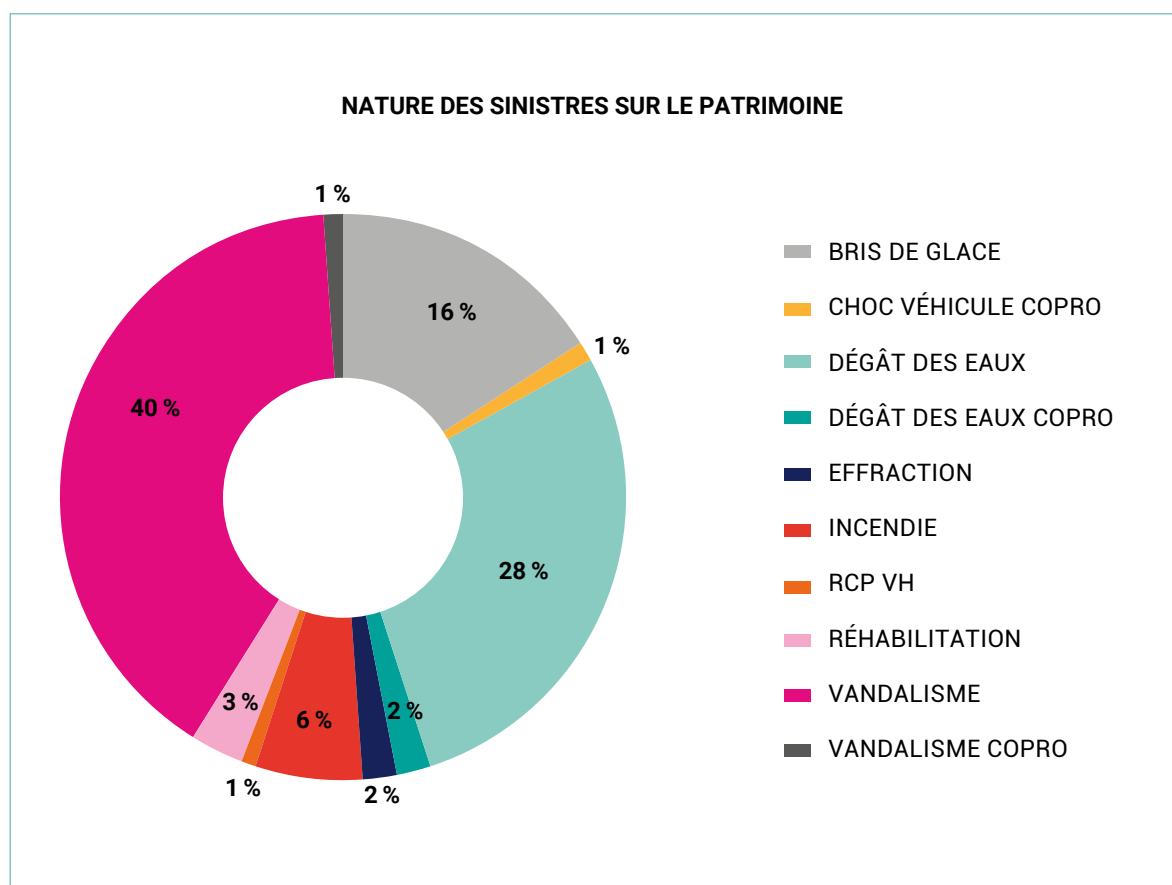
De plus, un objectif de 80 % de taux de satisfaction est fixé pour la propreté et le fonctionnement des équipements des parties communes lors de la prochaine enquête, en renforçant le suivi qualité des entreprises, en renforçant la propreté en QPV et en développant le poste de gardien de secteur.



La vie locative : les sinistres

- Versailles Habitat constate toujours un taux de sinistres dus au vandalisme sur le patrimoine à hauteur de 40 % (41 % en 2019)
- Et une augmentation des incendies sur 2020 qui se monte à 6 %. Cependant 2019 avait été marquée par une augmentation du nombre de sinistres dus à la réhabilitation sur la résidence Bernard de Jussieu (10 %) alors que 2020 a connu une baisse pour arriver à seulement 3 %.
- Le nombre de dégâts des eaux a légèrement augmenté
- Le nombre total de sinistres a cependant baissé en 2020 :

	NOMBRE DE SINISTRES	ÉVOLUTION
4T 2019	191	
4T 2020	123	-36 %

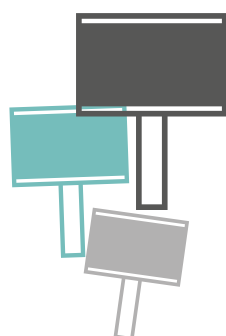


L'entretien et la réclamation, un véritable « SAV » au service des locataires

Au quotidien, l'attention de tous est portée sur le patrimoine et son état : le gardien saisit les réclamations des locataires, le responsable technique qui suit les contrats et leur bonne application gère les travaux, et les collaborateurs de la maîtrise d'ouvrage suivent le gros entretien, les réhabilitations, et les investissements... tous investis pour garantir confort et sécurité aux locataires.



> Gardiens au travail



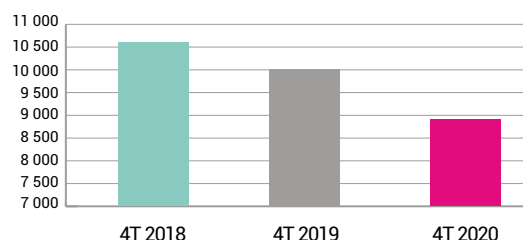
8 916

réclamations ont été enregistrées en 2020, soit une baisse de 11 % (-1 082) par rapport à 2019.

76 %

de ces réclamations ont été clôturées

ÉVOLUTION DU NOMBRE DES RÉCLAMATIONS

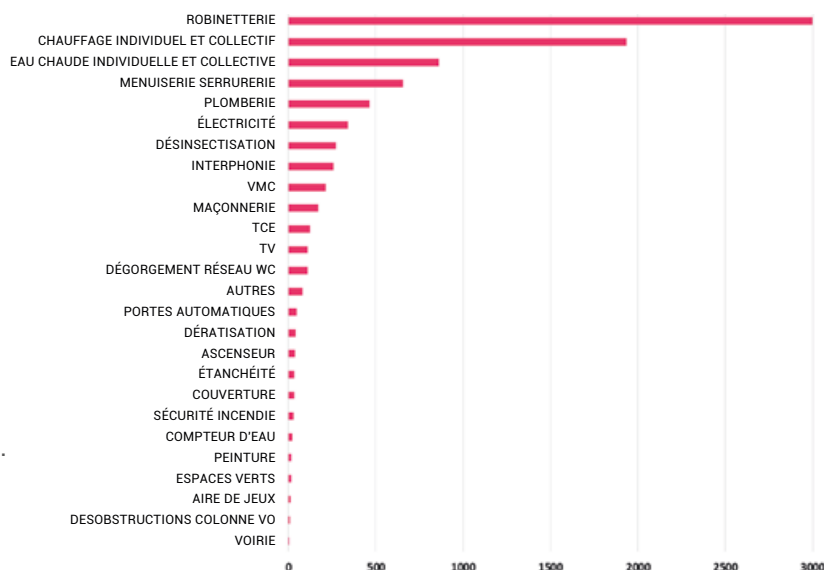


LES TYPES DE RÉCLAMATIONS :

Les réclamations robinetterie, eau chaude et chauffage représentent 65 % des réclamations (contre 68 % au dernier trimestre 2019) :

- Robinetterie : 33 %
- Chauffage : 22 %
- Eau chaude : 10 %
- Le poste « menuiserie/serrurerie » représente presque 8 % des réclamations.

NATURE DES RÉCLAMATIONS 2020



Les équipes mobilisées

Les ressources



> Résidence Alphonse Daudet à Guyancourt

1 - Les Marchés publics

2020 a été une année particulière puisque la petite équipe de deux personnes, au regard de la réglementation technique, a été exemptée d'organisation de Commissions d'appels d'offres (CAO) et de commissions techniques (CT) du 15 mars au 15 septembre 2020.

Au total, ont été organisés 2 Commissions d'appels d'offres et 3 comités techniques pour les travaux. Dans le cadre de l'adaptation à la crise sanitaire, l'essentiel des CAO a eu lieu en Visio.

L'année a également été marquée par le fait qu'il n'y a pas eu de lancement de marché de construction, l'activité s'est concentrée sur les marchés d'entretien, marchés de services et de prestations intellectuelles comme la maîtrise d'œuvre. Seul un recours a été formulé par la société Schindler pour le marché d'entretien des ascenseurs, mais la société Schindler a été déboutée par le tribunal administratif.

20 marchés ont été signés en 2020.

Quelques exemples :

- Marché de maîtrise d'œuvre pour l'opération de restructuration-rénovation du 9 rue Royale.
- Marché de maîtrise d'œuvre pour la rénovation et la restructuration du Siège social
- Marchés de maintenance et d'entretien pour les ascenseurs, les pigeonniers, les réseaux
- Marché de services pour les prestations d'accueil
- Marché de travaux pour le remplacement des chauffe-bains gaz de la résidence Richard Mique

Le montant annuel global de la commande publique s'élève pour 2020 à plus de 3 millions d'euros. (3,27M€).

2 - Les Ressources Humaines

L'activité du service a été marquée par la nécessité perpétuelle d'adaptation tout au long de l'année en raison de l'épidémie, et dans une moindre mesure par le départ de la Secrétaire Générale en charge des ressources humaines en milieu d'année avec une vacance du poste le temps nécessaire au recrutement. La réorganisation du service se concentre sur les RH, la communication, et les moyens généraux.

A - EFFECTIFS ET EMPLOIS :

Versailles Habitat a connu une baisse d'effectifs s'expliquant par le non-remplacement de 8 postes en 2020, pour parvenir à 85 salariés (contre 93 à fin 2019).

Types de contrats	Femmes	Hommes	Total
CDI et agents publics	43	38	81
CDD	1		1
Contrats aidés (CAE-CIE/ Contrat Pro)	3		3
Total	47	38	85

> Nombre de travailleurs handicapés par catégorie en 2020

RQTH/catégorie	Femme	Homme	Total
Ouvrier/employés	0	1,5	1,5
Techniciens/AM	3	0	3
Cadres	0	0	0
FPT	1,95	0	1,95
Total	4,95	1,5	6,45

En 2019, le total était de 5,2.

La logique suivie est de maintenir les personnes « handicapées » aux divers emplois liés au fonctionnement de Versailles Habitat. Cet effort concerne aussi bien le maintien dans l'emploi que les nouveaux emplois créés. Dans cet esprit, Versailles Habitat entretient par ailleurs des partenariats avec des entreprises adaptées et du secteur protégé.

- **Égalité professionnelle Hommes-Femmes** : l'index calculé en 2020 est de 87/100, la limite en deçà de laquelle des mesures correctives doivent être appliquées est à 75/100.
- **Dialogue social** : chaque année le dialogue de négociation annuelle obligatoire a lieu, et, si accord des partis en place, signé.

À noter : En 2021 s'ouvriront les négociations sur le temps de travail, l'intéressement (fin de l'accord actuel 2020), la classification des emplois, et le télétravail (une nouveauté pour Versailles Habitat).

- **Formation** : le plan de formation initialement prévu en début 2020 a été perturbé par l'épidémie et l'obligation de mettre le personnel à l'abri. Après une période de gestion des priorités de sécurité, il a donc fallu s'adapter : le « digital Learning » est une réalité qui s'est imposée quand la formation classique et académique traditionnelle en présentiel connaît des freins. Les webinaires et les conférences en Visio ont pris le pas sur les formations en présentiel. L'année a donc été une période d'adaptation et d'attente, et les objectifs de formation 2020 n'ont pu être tenus.

> Nombre de jours de formation en 2020

Formation	Femmes	Hommes	Total
Plan de formation	24	24	48
CIF	0	0	0
CPF	5,7	0	5,7
Professionnalisation	3	0	3
VAE	0	0	0
Total	32,7	24	56,7

> Nombre de jours de formation en 2019

Formation	Femmes	Hommes	Total
Plan de formation	145	77	222
CIF	0	0	0
CPF	3	0	3
Professionnalisation	2	1	3
VAE	0	0	0
Total	150	78	228

Le budget de formation en 2021 sera augmenté de 15 % pour répondre aux manques de formations de 2020.

- RGPD Règlement Général sur la protection des données Versailles Habitat est engagé dans la mise en conformité des traitements depuis 2016, la démarche est active depuis 2019, la mise à jour s'effectuant au fil de l'évolution de la réglementation pour l'année 2020.
- Concertation sur la modernisation du Siège de Versailles Habitat : l'ensemble des collaborateurs ont travaillé dans une démarche participative au travers d'ateliers thématiques (Accueil clients, espaces de travail, espaces communs, organisation matérielle) qui ont permis de faire émerger les orientations et aménagements des futurs postes de travail parfois remis en cause par l'épidémie de Covid-19. Puis le projet dont l'élaboration a été concrétisée techniquement par des cabinets spécialisés a été présenté au maire de Versailles. Le projet est devenu plus global, intégrant des modifications de façades et de parties communes, et a été transféré au service Développement pour la rédaction technique du cahier des charges destiné aux consultations d'architectes. Déjà des orientations sur les choix des revêtements des façades ont émergé.

> Simulation façade du Siège pour choix des différentes briquettes proposées



3 - Un véritable service « secteur libre » est créé en fin d'année 2020,

dédié aux ventes de logements, à la gestion de copropriétés, des commerces, et à l'activité de syndic avec l'arrivée d'une responsable secteur libre et deux chargées de gestion immobilière et de commerces.

- a. 26 copropriétés : 9 à Versailles, 6 à Buc, 2 à Voisins le Bretonneux, 6 à Rocquencourt, 1 à Viroflay, au Mesnil-Saint-Denis, et aux Loges-en-Josas
- b. 4 copropriétés en gestion de syndic : **SDC Les Favorites SDC rue Youri Gagarine ASL Saint-Charles AFUL Le Clos de Breteuil**
- c. 3 logements en cours de vente : sur la résidence Youri Gagarine à Guyancourt
- d. Les commerces : 2020 a été une année difficile Versailles Habitat a exonéré certains de leurs loyers et la dette était au 15 janvier 2021 de **198 476.63 €**

(Consulter les actions menées dans les pages précédentes de ce rapport « 2020 une année solidaire »).



> Guyancourt, copropriété Youri Gagarine

Perspectives 2021



> Résidence « Cœur Saint-Louis » à Versailles

1 - La société de Coordination HORIZON HABITAT

Scellant l'alliance de Versailles Habitat et de Seine Ouest Habitat et Patrimoine, les statuts, et le règlement intérieur de la SAC Horizon Habitat ont été adoptés après 3 années de travail lors de la première Assemblée Générale constitutive du 16 décembre 2020 ; depuis le 1^{er} janvier 2021, Horizon Habitat, la société de Coordination à capital de 60 000 € créée avec Seine Ouest Habitat et Patrimoine existe bel et bien, avec l'obtention de l'agrément comme organisme de Logement Social.



> 16 décembre 2020 : première Assemblée Générale de la SAC Horizon Habitat

Partageant les mêmes valeurs - proximité et qualité de service associées au dynamisme, à la souplesse, et à l'ancrage territorial- et les mêmes ambitions, les deux organismes créent une SAC de performance tout en conservant chacun ses caractéristiques de bailleur social de proximité. Elle permettra d'effectuer des économies de charges locatives et de répondre mieux aux attentes des élus et des locataires.

Cette société représente désormais plus de 16 000 logements, et 73 M€ de chiffre d'affaires annuel cumulé, un acteur économique local très important avec plus de 40 M€ de commande publique directement injectés dans l'économie locale.

En séminaire réunissant les membres des comités de direction élargis des deux organismes, le projet d'entreprise

défini en commun a pour but de développer une complémentarité des expertises de chaque organisme, et une politique d'achats des biens et services tout en conservant son autonomie et son identité locale. Il scelle une coopération forte et un engagement de non-concurrence entre organismes.

Accompagnés par le bureau d'études spécialisé AATIKO, les différents groupes de travail ou « chantiers » ont été constitués regroupant les 7 compétences obligatoires à mettre en œuvre : gouvernance, cadre stratégique patrimonial et d'utilité

sociale, entretien et rénovation du patrimoine, politique d'achats, pôles de compétences (systèmes d'information, ressources humaines, maîtrise d'ouvrage, contrôle de gestion et organisation financière, et communication et définition d'une identité commune). Ce projet d'entreprise servira à créer ensemble de la plus-value, dans une logique de co-construction.

La mise en commun des compétences permettra une solidarité financière et le regroupement de certains achats. Au-delà de l'obligation légale, ce rapprochement s'inscrit dans une volonté de créer un ensemble cohérent au service des Hauts de Seine et des Yvelines, dans l'intérêt du logement social de ces territoires.

Pour 2021, Horizon Habitat espère obtenir l'agrément Organisme Foncier Solidaire (OFS) qui permettra de développer de nouveaux produits en matière de logement social.



> Les équipes de direction ont commencé à travailler ensemble depuis le début 2021.

Un nouveau logo a été créé pour Horizon Habitat :



HORIZON HABITAT

Le second logo « Membre de l'Alliance » est à apposer à côté du logo de Versailles Habitat dans toute correspondance et tout support de communication.

Membre de l'alliance



HORIZON HABITAT

La première brochure commune présentant Horizon Habitat a été élaborée, les services communication de chaque organisme ont travaillé ensemble. Un site internet est prévu en 2021.



2 - LA CONVENTION D'UTILITÉ SOCIALE (CUS)

Déposée au 30 juin 2020 a été adoptée en décembre 2020 par le Conseil d'administration. Elle sera appliquée jusqu'en 2026.



3 - LE PROJET d'ENTREPRISE DRASQ

Élaboré pour couvrir la durée du mandat municipal des nouveaux maires récemment élus en juin 2020, il tient compte de la création de la société de coordination Horizon Habitat, des résultats de l'enquête triennale de satisfaction, et des besoins en renouvellement de personnels.

Son objectif est très ambitieux : développer une moyenne de 100 logements /an (et non plus 80 par an comme affiché lors du dernier projet d'entreprise) dont une majorité de logements PLUS-PLAI, et de développer la marque AINELYS créée fin 2019.

Son périmètre d'action ne se limite plus aux territoires de Versailles Grand Parc et de la communauté d'agglomération de Saint Quentin en Yvelines, mais aussi aux territoires limitrophes. Il accorde une grande importance aux notions de développement durable, d'architecture et esthétique et d'ingénierie financière.

Versailles Habitat s'affirme comme opérateur immobilier global, et cherchera à développer son activité de syndic de copropriété.



Ses atouts : mettre en avant ses facultés à créer des résidences d'habitat inclusif comme celles de la marque AINELYS pour le logement intergénérationnel ou comme le CHRS des Mortemets livré dernièrement à Versailles. Déjà des perspectives s'ouvrent sur des communes limitrophes. À ce titre, Versailles Habitat a été à l'origine de la mise en place d'un protocole pour aider les petites communes qui disposent de moins de 25 % de logements sociaux à en créer sur leur territoire.

UNE NOUVELLE ORGANISATION AU 1^{ER} AVRIL 2021

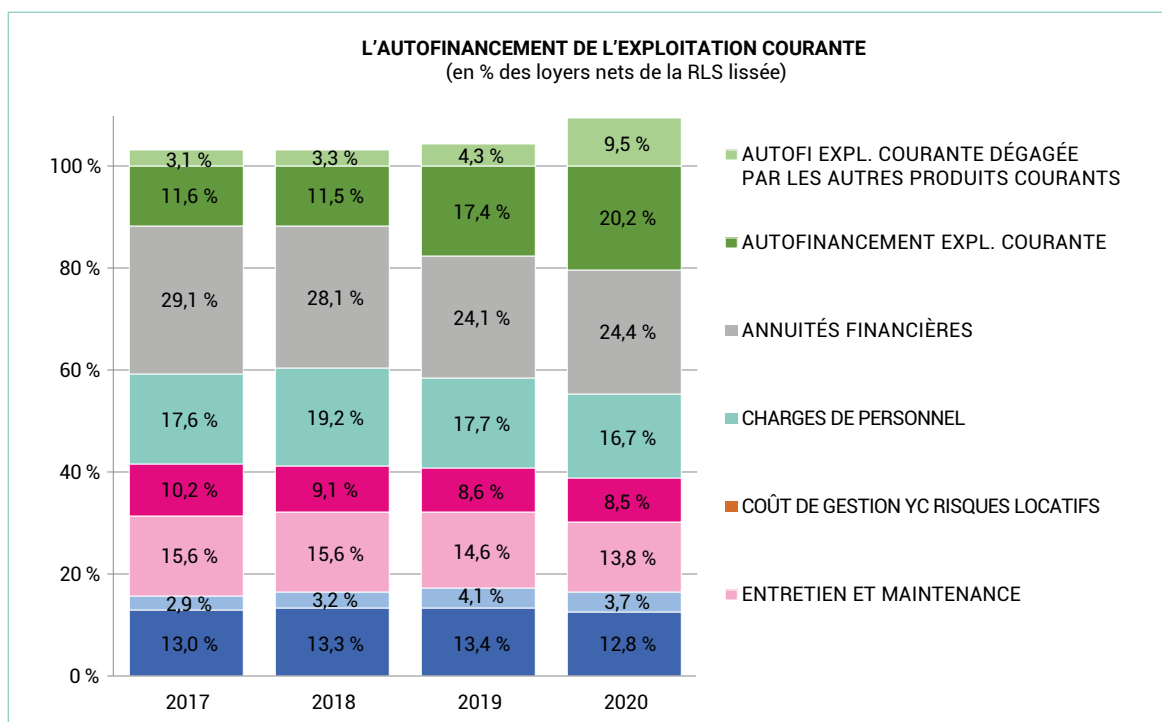
- Avec un renforcement du réseau de proximité : 3 recrutements supplémentaires sur le QPV du Pont du Routoir. Leur but : se mobiliser sur le lien social et la sécurité des locataires.
- Création d'un poste de DRH consacré aux Ressources Humaines et au dialogue social depuis le début de l'année 2021.
- Une nouvelle organisation du travail : mise en place progressive du télétravail hors de la période de l'état d'urgence sanitaire.

Repères financiers



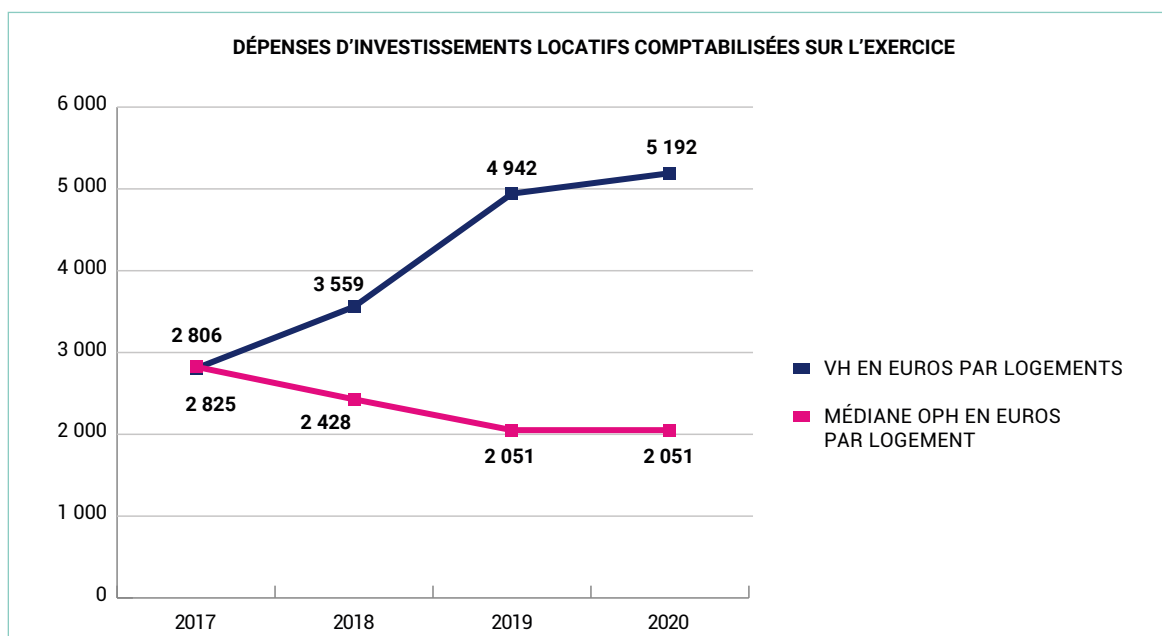
> Résidence Les Mortemets

REPÈRES FINANCIERS



LES DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

En 2020 (comme en 2019), grâce à un autofinancement important conjugué avec un niveau d'endettement faible, Versailles Habitat poursuit sa politique d'investissement ambitieuse qui représente plus de 26 millions d'euros, soit **5 192 euros par logement** ; bien au-delà de la médiane des OPH, grâce à sa bonne santé financière.



À noter : la médiane 2020 étant inconnue à ce jour ; elle a été estimée au même niveau que celle de 2019. Source DIS 2019.

En 2020, les dépenses d'investissements locatifs représentent **114 % des loyers** :

En milliers d'euros	2017	2018	2019	2020
Constructions, terrains	10 515	15 670	11 851	14 558
Additions et remplacements de composants	3 117	1 810	13 277	11 806
Dépenses d'investissements locatifs en proportion des loyers	13 632	17 480	25 128	26 364

En milliers d'euros	2017	2018	2019	2020
Dépenses d'investissements locatifs	13 632	17 480	25 128	26 364
Loyers	21 834	21 824	22 423	23 103
Dépenses d'investissements locatifs en proportion des loyers	62 %	80 %	112 %	114 %

Les opérations de développement livrées en 2020 :

Opérations livrées en 2020	Dépenses 2020	Total dépenses
Versailles : CHRS Les Mortemets	1 457 764	1 482 825
Jouy-en-Josas : Le Cottage	201 724	829 055
Total	1 659 489	2 311 881

Les principales opérations de développement en cours :

Opérations en cours	Dépenses 2020	Total dépenses
Versailles : rue Haussmann	3 650 811	7 002 301
Voisins-le-Bretonneux : rue Jean Bart	4 451 506	4 456 941
Bois-D'Arcy : la croix bonnet	2 905 297	4 481 552
Versailles : rue du Refuge	883 005	1 608 253
Versailles : boulevard Saint-Antoine	294 628	300 895
Voisins-le-Bretonneux : rue Hélène Boucher	99 291	104 726
Buc : rue des frères Robin	40 761	146 315
Guyancourt : projet foncier	14 897	170 952
Total	12 340 195	18 271 933

Les clôtures d'opérations issues du plan stratégique du patrimoine :

Opérations de droit commun	Dépenses 2020	Total dépenses
Résidence Sans Souci - Grenelle	1 121 544	2 842 043
Richard Mique - Remplacements chaufferies	476 881	476 881
Horticulteurs - Remplacements chaufferies	226 786	226 786
Guyancourt PDR - Interphonie	102 220	102 220
Guyancourt PDR - Murets boulevard du Château	34 386	34 386
Horticulteurs - Création espaces verts	18 996	27 176
Saint-Symphorien - Remplacements chaudières	15 019	16 859
Clos de Breteuil - affichage tableaux numériques	12 210	12 210
Total	2 008 043	3 738 560

Les principales opérations en cours issues du plan stratégique du patrimoine :

Opérations	Dépenses 2020	Total dépenses
Résidence Jussieu - Grenelle	9 061 343	19 897 589
Résidence Richard Mique - Remplacements chauffe bain et colonnes EU/EV	189 812	261 349
Résidence Guyancourt - Remplacement persiennes	97 262	110 367
Résidence Saint-Charles - Réfection électricité	87 653	135 208
Résidence Richard Mique - Commerces	18 090	286 014
Total	9 454 160	20 690 527

La trésorerie de Versailles Habitat reste importante, ce qui permet d'envisager les programmations de travaux et réhabilitation avec sérénité ; le potentiel financier s'élève à 13 M€.



