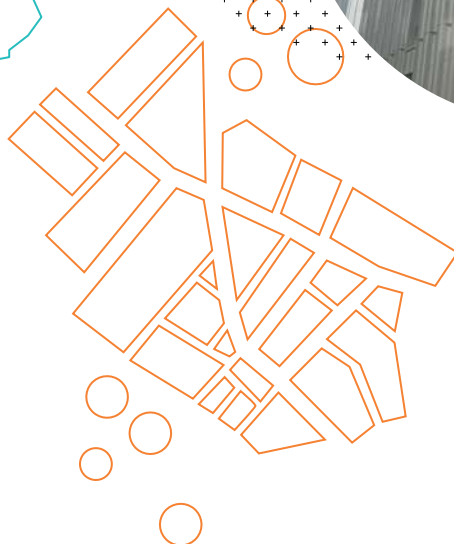


# 2018

Journal d'une année  
Antin Résidences



## SOMMAIRE

- 03** EN 2018, LE LOGEMENT SOCIAL EN FRANCE
- 04** ÉDITO DE DENIS BONNETIN, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ANTIN RÉSIDENCES
- 05** PRODUCTION LOCATIVE & ACCESSION SOCIALE
- 07** GESTION DE PROXIMITÉ & ADAPTATION AUX BESOINS
- 10** RÉHABILITATION & PATRIMOINE ATTRACTIF
- 11** ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS PRIORITAIRES & PARCOURS RÉSIDENTIEL
- 13** RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE & SOCIÉTALE
- 15** BILAN DE JACQUES WOLFROM, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE ARCADE-VYV



# En 2018, le logement social en France aura connu :

- l'application de la réduction du loyer solidarité RLS,
- le regroupement des organismes HLM,
- la hausse de la TVA de 5,5% à 10% sur les investissements,
- une baisse de près de 10% de la construction de logements sociaux agréés.

Pourtant, les besoins de logements de qualité sont bien présents.

Alors, comment avons-nous répondu à notre mission d'intérêt général ?

Comment avons-nous relevé les défis ?

Comment avons-nous résisté, construit, réhabilité ?

Comment avons-nous tenu nos engagements tant en matière de développement que d'accueil des publics prioritaires ?

Quelles nouvelles solutions avons-nous mises en place ?

Le bilan 2018 de nos actions est positif malgré un contexte particulier,

un grand merci à nos équipes.

*Denis Bonnetin*

Directeur général d'Antin Résidences

Chères et chers partenaires,

Après une année 2017 très positive, il aura fallu s'adapter aux réalités de 2018 : un contexte économique et financier durci et une situation sociale particulièrement exigeante en Île-de-France... Pourtant, l'enjeu était de faire aussi bien. N'oubliant jamais qu'il s'agit du bien-vivre des personnes, de l'amélioration des quartiers et de l'essor de la ville - pour lequel le logement social est un levier - nous avons travaillé à assurer la qualité de notre mission d'intérêt général.

Cette année marque clairement la transformation de notre métier de bailleur social.

Avec moins de moyens mais avec l'esprit d'initiative qui nous caractérise, nous avons maintenu notre plan de réhabilitation et de constructions neuves.

Nous avons fait évoluer notre organisation en direction territoriale avec la volonté de renforcer le service au quotidien, d'être plus réactifs, plus à l'écoute des locataires et des collectivités locales.

Engagés, nous continuons à relever au quotidien le défi du modèle du logement social français. Nous avouons être fiers et surtout reconnaissants envers tous ceux qui nous font confiance et nous ont permis d'atteindre ce bilan.

Merci à tous ceux qui croient en notre mission sociale et partagent nos convictions : aux équipes d'Antin Résidences pour leur professionnalisme et leur investissement, à nos partenaires, associations de locataires et fournisseurs pour leur qualité de service, aux maires et à tous les intervenants des collectivités locales... unis dans un même objectif, le bien-loger de tous, tous ensemble.



# Mission #1

## BIEN CONSTRUIRE, BIEN LOGER, BIEN VIVRE

**Grand Paris, Paris centre, grande banlieue... L'Île-de-France est une région dynamique et attractive mais aussi un territoire riche de diversités et de contradictions économiques. Tout le monde doit trouver sa place et construire sa vie dans sa ville. La demande de logement est en croissance quels que soient le type de public concerné et l'agglomération. Nombre de communes attendent de véritables solutions dans des environnements parfois complexes et toujours exigeants.**

### Construire des logements sociaux de qualité

La première mission d'Antin Résidences est de proposer des logements de qualité, en location ou en accession sociale, satisfaisants pour les locataires tant du point de vue du loyer et des équipements que de la situation près des écoles et des transports ou des commerces. Ainsi, nous répondons aux exigences de bien-vivre des communes et des agglomérations.

**Mission réussie avec aujourd'hui 24 744 logements dans toute l'Île-de-France et 80 % de satisfaction de nos locataires.**

### Développer des solutions adaptées aux besoins d'aujourd'hui

Antin Résidences propose une offre élargie et adaptée aux types de publics les plus divers.

- Pour les familles : des appartements locatifs du 2 au 5 pièces dans des immeubles bien situés à l'architecture harmonieuse ou des maisons individuelles,
- Pour les étudiants ou les jeunes travailleurs : des résidences adaptées aux jeunes actifs,
- Pour les publics en grande précarité : des pensions de famille,
- Pour les seniors : des solutions comme des EHPA, EHPAD et des résidences intergénérationnelles, où tous les âges et toutes les vies se côtoient.

## Pour que le plus grand nombre ait accès à la propriété...

Antin Résidences offre la possibilité d'acquérir son logement grâce à un dispositif de sécurisation (garantie de rachat et de relogement).

## Des logements conçus pour répondre aux enjeux multiples des communes

### Bâtir l'avenir avec un acteur important de l'habitat social

ESH du Groupe Arcade-VYV, fort d'une longue expérience dans 187 communes en Île-de-France, Antin Résidences est aujourd'hui un acteur majeur de l'habitat social.

Notre organisme justifie d'un savoir-faire et d'une expertise du logement social dans 8 départements franciliens aux physiologies et aux tissus sociaux variés.

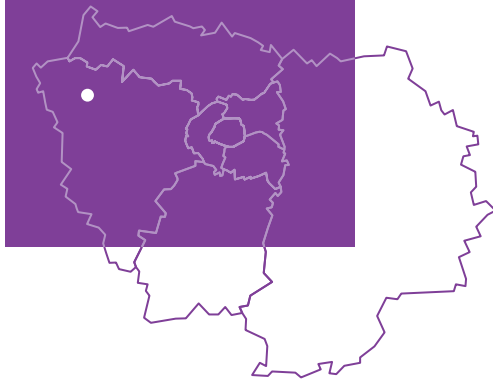
**Loi ÉLAN :**  
publiée en novembre 2018, elle demande de construire plus, mieux et moins cher, de répondre aux besoins de chacun, de favoriser la mixité sociale et d'améliorer le cadre de vie. Elle invite également au regroupement des « organismes HLM ».

### ▶ et pour 2019

Livraison de plus de 720 logements familiaux, de 2 résidences service (un EHPAD et une pension de famille), et de 300 logements en accession sociale à la propriété.



Résidence VERT MANTES  
12/12 bis, rue des Prés  
78711 MANTES-LA-VILLE  
—  
Livraison de 19 logements  
en juillet 2018



## 1<sup>re</sup> pierre avec Croix-Rouge Habitat à Saint-Jans-Cappel et à Annecy

Pour développer sur le territoire national tous types d'établissements médicaux sociaux (EHPAD, CADA, résidences sociales, etc.), Antin Résidences accompagne sa filiale Croix-Rouge Habitat en assurant des missions d'assistance administrative, de maîtrise d'ouvrage et d'assistance à la gestion locative et immobilière.



# 1 684

**nouvelles attributions  
cette année**

71% de ces personnes ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds. 60% d'entre elles sont des personnes seules ou des familles monoparentales.

# 417

**logements locatifs sociaux  
ont été livrés en 2018**

# 321

**logements neufs  
vendus en accession  
sociale**

# 75

**locataires sont  
devenus propriétaires  
d'un bien Antin  
Résidences**



# Mission #2

## DÉFENDRE LA QUALITÉ DE SERVICE, TOUS LES JOURS

Des immeubles où il fait bon vivre, cela passe par des résidences bien entretenues, avec tous les services adéquats : la propreté, une écoute et une disponibilité surtout en cas d'urgence, le bon fonctionnement des équipements... Chez Antin Résidences, nos équipes sont engagées dans une démarche de qualité forte et déploient des efforts quotidiens pour la mettre en œuvre.

### Bien vivre dans nos résidences, c'est un engagement

#### Des engagements de service, garants de notre qualité

La démarche qualité d'Antin Résidences se vit avant, pendant et après l'entrée dans les lieux. Elle s'articule autour de **6 engagements de services** :

#### 1 / Faciliter l'arrivée des locataires.

Le gardien est l'interlocuteur privilégié : il présente l'ensemble de la résidence et réalise l'état des lieux, explique le fonctionnement des équipements du logement et remet le livret "Bienvenue". Il installe le nom sur la boîte aux lettres, l'interphone et le panneau d'affichage. Des conseillers peuvent aider à constituer et à déposer le dossier APL auprès de la CAF (sous conditions de ressources).

#### 2 / Développer les contacts et les relations clients.

Le gardien est disponible au bureau d'accueil ou par téléphone aux heures d'ouverture.

Une information, une question, un problème, le Service client répond aux appels et, en cas d'urgence, un numéro spécial est à disposition en dehors des heures d'ouverture, les week-ends et les jours fériés inclus.

#### 3 / Garantir les équipements avec des contrats de maintenance et d'entretien pour chaque immeuble.

#### 4 / Garantir la propreté par un entretien et un contrôle régulier de la résidence.

Cela concerne l'état des parties communes, les locaux d'ordures ménagères et le tri sélectif ainsi que les espaces verts de chaque résidence.

#### 5 / Communiquer simplement et régulièrement sur tous les types

d'intervention et les dates de début et fin prévisionnelles, avec des contrats de maintenance et d'entretien consultables au bureau d'accueil.

#### 6 / Accompagner jusqu'au départ avec des services pratiques.

#### Une organisation et des équipes réactives

3 directions territoriales avec chacune 2 pôles apportent plus de proximité. Tous et toutes connaissent bien les résidences, les locataires, les différents interlocuteurs des villes et peuvent ainsi répondre de façon adaptée.

Clé de notre capacité à gérer, écouter et comprendre les attentes des locataires, nous accordons une forte attention au recrutement et à la formation des équipes Antin Résidences qui accueillent, conseillent, aident, assurent les divers services techniques, logistiques, administratifs et sociaux. Chaque personne est experte dans son domaine et connaît précisément les impératifs de la résidence.

#### ► et pour 2019

##### Nos 3 axes prioritaires :

- Améliorer l'accueil de nos clients
- Améliorer le traitement des demandes et des réclamations de nos clients
- Améliorer le suivi des prestataires intervenant sur nos résidences.

Prochain audit qualité ?  
RDV en novembre 2019 !



## ISO 9001 Management de la qualité !

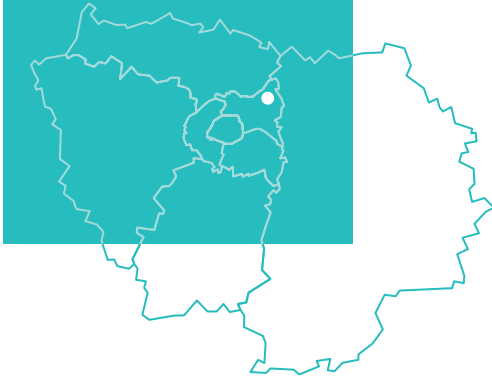
Démarche qualité depuis 2014  
avec à nouveau l'obtention de  
la certification ISO 9001 à la suite  
de l'audit de novembre 2018 !

**Bravo à toutes nos équipes !**



Résidence VILLA PICTA  
35, rue de l'Église  
93420 VILLEPINTE

—  
Livraison de 53 logements  
en mai 2018



*Conforter notre relation clients en nous engageant sur la qualité d'accueil et la satisfaction de la demande dès le premier contact. »*

**Claire Galli**

Responsable du pôle clientèle

Service client

**43 000**  
appels pris en  
charge

Étude clients :  
il fait bon vivre avec  
Antin Résidences !

**89%**  
des nouveaux locataires  
se déclarent satisfaits  
d'Antin Résidences





Paris 12<sup>e</sup> / Chaligny



Villejuif / Avenue de Paris



Clamart / Victor Hugo



**10 programmes,  
soit 394 logements  
réhabilités et réceptionnés  
en 2018**

**25 millions  
d'euros**

ont été investis dans  
la réhabilitation,  
la résidentialisation et  
l'amélioration de notre  
patrimoine.

Un locataire  
reste en moyenne

**14 ans**  
dans sa  
résidence !



*Le service réhabilitation a continué en 2018 à engager de nombreux projets. L'environnement budgétaire contraint nous impose d'être toujours plus innovants dans nos projets, en priorisant systématiquement la maîtrise des charges de nos locataires. »*

**Xavier MARTEL**

Responsable du pôle réhabilitation





## Mission #3

# FAIRE VIVRE NOS RÉSIDENCES, ANNÉE APRÈS ANNÉE

**Qu'ils aient 15, 25, 50 ans, ou qu'ils aient dépassé le siècle, nos immeubles font partie du patrimoine de la ville. Ils sont toujours là, solidement bâtis, attractifs et agréables. L'entretien et la rénovation sont indispensables et constituent également le cœur de notre métier.**

## Entretien un patrimoine toujours attractif pour ceux qui y vivent et pour les villes, c'est essentiel

Depuis toujours, Antin Résidences souhaite offrir un cadre de vie sûr, confortable, où il fait bon vivre. Un lieu qualitatif qui garde au fil du temps sa qualité d'origine, c'est une promesse que nous nous engageons à tenir.

Pour la satisfaction des locataires et l'attractivité des résidences, nous sommes exigeants sur les réhabilitations, les restructurations et les transformations.

Nos logements, en réponse à l'évolution des normes et aux besoins des locataires, sont régulièrement rénovés au niveau électrique, plomberie, sanitaires, fenêtres, sols et peintures.

Les constructions, les installations des parties communes font l'objet de travaux au niveau thermique et esthétique.

Pour aider les locataires à maîtriser leurs charges et leurs consommations, nous veillons à ce que les logements soient bien conçus en termes d'équipements et d'isolation.

### ► *et pour 2019*

Poursuivons notre effort d'entretien et d'amélioration de notre patrimoine, en priorisant les aspects énergétiques et les éléments de sécurité au regard des contraintes imposées par la RLS.

Une dizaine d'opérations de réhabilitation sont déjà programmées.

## À Saint-Ouen, des actions de sensibilisation !

Maîtriser les charges, ça s'apprend. Antin Résidences a mis en place à Saint-Ouen des ateliers de sensibilisation à destination des familles pour favoriser les économies d'eau et d'électricité et suivre sa consommation.

Nous avons également distribué des ampoules basse consommation, des prises électriques économes... et d'autres petites choses très utiles !



# Mission #4

## RÉSERVER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX PUBLICS PRIORITAIRES

**Dans le cadre de sa mission d'intérêt général, Antin Résidences loge aussi des personnes qui rencontrent des difficultés : personnes à mobilité réduite, seniors, personnes précaires économiquement, familles prioritaires. Elle propose, outre son offre élargie de résidences adaptées, d'accompagner et de suivre ces personnes tout au long de leur parcours résidentiel.**

### Antin Résidences est là...

#### Quand le logement doit s'adapter

Les cadres de vie intérieurs et extérieurs sont aménagés ou réaménagés lorsque cela est nécessaire pour maintenir à domicile les personnes à mobilité réduite.

#### Quand on veut vieillir à domicile

Des services sont adaptés aux besoins spécifiques des seniors : des équipements pour renforcer leur sécurité, une assistance en cas de panne technique, un accompagnement à la mobilité...

#### Quand on a besoin de conseillères sociales

4 conseillères sociales sont là pour faciliter l'accès et le maintien des personnes fragiles dans leur logement. Elles analysent la situation des demandeurs (réalisation de diagnostics sociaux, présentation des dossiers en commissions d'attribution) puis les aident lors de leur arrivée dans les lieux. Elles travaillent à prévenir les impayés, rechercher les solutions pour solder la dette et garantir le maintien dans

les lieux des locataires en situation d'impayés (fonds de solidarité pour le logement, commission locale d'impayés, caisses d'allocations familiales...). Elles interviennent auprès des familles logées pour analyser leurs difficultés économiques ou sociales, les aider à les résoudre et mobilisent les acteurs et partenaires locaux et sociaux quand c'est nécessaire.

#### Quand le lien social est important

Il est essentiel de favoriser le lien social horizontal dans les résidences en créant des temps privilégiés de rencontres : organisation de manifestations entre voisins, aménagement de jardins partagés, mise en place de cours de soutien scolaire...

#### Quand ça concerne le vivre ensemble

Antin Résidences travaille en collaboration avec les associations de locataires présentes dans les résidences et organise des réunions de travail sur différents thèmes : le suivi des prestataires, la sûreté, le comptage des fluides, la vie des résidences, le plan des travaux, les projets d'initiatives locales...

### En 2018, ensemble contre la précarité économique

Antin Résidences a développé une politique active d'accompagnement des locataires en fragilité financière, avec la mise en place de plans d'apurements systématiques, de permanences in situ de conseillères sociales, la recherche et la mobilisation de dispositifs d'aides financières (fonds FSL, AVDL...).

#### ► et pour 2019

- Poursuivons notre politique de maintien dans les lieux des publics seniors ou en situation de handicap en réalisant de l'ordre de 120 à 150 adaptations de logements par an.
- Répondons aux nouvelles tendances avec la construction de résidences intergénérationnelles, destinées à renforcer la qualité de vie des locataires de tous âges et à pallier le problème de l'isolement social.
- Relégeons 90 familles sur 2 ans au bénéfice de publics hébergés à l'hôtel en IDF, grâce au projet partenarial Antin Résidences / Alfi / Croix-Rouge / Action Logement.



*Nos équipes sont très investies dans l'accompagnement et le maintien à domicile des seniors. Nos conseillers sociaux coordonnent tout le dispositif, ainsi que nos gardiens, nos responsables de secteur et même les entreprises partenaires dédiées. »*

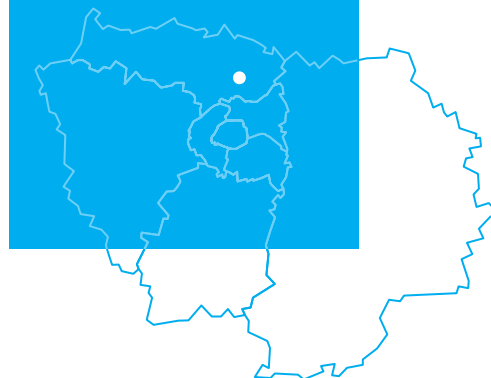
**Marielle FRITZ**

Responsable du développement social urbain



Maison ALFI  
18, avenue du Bicentenaire  
95440 ÉCOUEN

Livraison de 30 places  
en mai 2018



## Une 7<sup>e</sup> pension de famille a ouvert ses portes à Écouen (95)

Antin Résidences et l'ALFI, association du Groupe Arcade-VYV, ont travaillé ensemble sur la définition du nouveau projet social d'un établissement pour personnes âgées.

Avec l'aide de l'État et de la ville, cette 7<sup>e</sup> pension de famille de 30 places a accueilli les résidents depuis le 4 février dernier, à Écouen dans le Val-d'Oise ; une réponse concrète aux problématiques de logements des publics les plus fragiles.

**442**  
familles prioritaires  
se sont vues attribuer  
un logement

**+ fort pour  
les plus fragiles !**  
nous avons accueilli plus de  
familles prioritaires, soit

**+42%**  
par rapport aux objectifs fixés  
par l'État et les accords collectifs  
départementaux (relogements DALO,  
accords collectifs et  
sortie de CHRS)



*Aller au-delà des impayés de loyer et accompagner nos locataires pour voir s'améliorer leur situation. »*

**Laëtitia Herpin**

Conseillère sociale



# Mission #5

## RESPECTER L'ENVIRONNEMENT ET LES HOMMES

**Notre patrimoine est fait pour durer. Nous connaissons des évolutions environnementales et sociétales qui touchent également le budget et la santé des ménages. Alors, comment relever le défi de la transition énergétique ? Comment lutter contre la précarité, éviter la pollution, optimiser les performances et assurer le confort ? Nous travaillons à proposer des programmes d'avenir, à agir pour améliorer les comportements de tous... Une action que nous menons tous ensemble avec nos équipes.**

### Priorité à l'environnement !

Antin Résidences est attentif à l'environnement dans le développement de ses projets de construction et de réhabilitation.

637 logements sont en cours de réhabilitation thermique permettant de réaliser d'importantes économies de charge, pour le confort des locataires, la performance énergétique des bâtiments et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Nous menons des actions concrètes dans le cadre de l'entretien du patrimoine sur la gestion de l'eau, l'éclairage des parties communes, les installations de chauffage et la gestion des déchets ménagers.

### Mieux suivre sa consommation d'eau !

Nous avons installé des compteurs d'eau en télérelève pour permettre à chaque locataire de suivre sa consommation d'eau en temps réel, 24 h/24 et 7 jours/7 via un portail Internet et être alerté en cas de fuite grâce à une surveillance permanente.

Ainsi, chacun peut se fixer des objectifs et réaliser de véritables économies d'eau et d'euros. Cette nouvelle technologie a été installée en concertation avec les représentants des locataires et est conçue pour faciliter également le travail du gardien.

### Des ressources humaines inspirantes !

Nous voulons accompagner l'évolution de notre société et être toujours performants dans notre approche des services pour répondre aux souhaits de nos locataires.

Choisir des personnes de valeur est souvent la meilleure façon d'y parvenir. Nos efforts de recrutement vont dans ce sens.

Nos équipes montrent l'exemple tous les jours et représentent la vision de l'entreprise de par leur proximité avec les locataires, leur conviction sociale, leur formation aux nouvelles compétences et à la mutation digitale et/ou environnementale.

## 6 grands objectifs :

- Améliorer l'intégration des nouveaux embauchés.
- Renforcer la formation en direction de l'encadrement.
- Développer la maîtrise des outils : applicatifs métiers (IKOS...) et outils bureautiques (Word, Excel...).
- Dispenser des formations métiers afin d'actualiser et d'accroître les connaissances des collaborateurs.
- Poursuivre les actions de formation en matière de sécurité et d'amélioration des conditions de travail.
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de service (notamment avec la fin du déploiement sur 2018 d'une formation portant sur la gestion de la relation clients).

**6 000**  
heures  
de formation  
dispensées

Des efforts  
de formation :

**2,94%**  
de la masse  
salariale

Ressources  
humaines Antin  
Résidences  
**282**  
collaborateurs pour  
vous servir !

### ► et pour 2019

Des formations internes pour les nouveaux collaborateurs sur les outils métiers et un approfondissement du savoir pour ceux qui les utilisent déjà.



Résidence du BOIS D'ATON  
2, sente de la Coccinelle  
95800 COURDIMANCHE

—  
Livraison de 21 places  
en avril 2018



## Bienvenue à la résidence du Bois d'Aton, au cœur de l'écoquartier de Courdimanche (95)

Dans un cadre de verdure en plein cœur de la ville, 21 logements familiaux du T2 au T4 ont été conçus dans un style contemporain (financés en PLUS, PLAI et PLS). Il s'agit d'un programme qui répond aux objectifs environnementaux avec une **certification Qualitel RT 2012**.

Située aux abords d'une zone d'activité commerciale, la création d'un bois et de coulées vertes permettra de créer une liaison entre zone rurale et zone urbaine, pour faciliter l'accès des nouveaux locataires aux transports, équipements sportifs, collèges et écoles de la ville.



### Vive les économies d'eau !

Aujourd'hui 98 % de nos 28 716 compteurs d'eau sont désormais en télérelève.

Un formidable atout pour les locataires qui gèrent mieux leur consommation d'eau et voient baisser les factures.

Résultat : plus de litres d'eau économisés, moins d'euros déboursés !





## Jacques Wolfrom

Directeur général du Groupe Arcade-VYV

Quelle année que l'année qui vient de s'écouler ! Aux mutations profondes qui caractérisent notre époque sont venus s'ajouter les impacts considérables de choix politiques portés par ceux qui nous gouvernent... Le monde HLM et, plus largement, le secteur de l'habitat sont soumis à un impératif, celui de se transformer. Plutôt que de subir et, en particulier, de répondre aux nouvelles contraintes financières par une course effrénée à la réduction des coûts, nous avons fait le choix d'une transformation "par le haut", fondée sur la croissance et la performance.

Anticipant l'inévitable, nous avons entamé, il y a plus d'un an, des discussions avec le n° 1 français de la santé et de l'assurance maladie, le Groupe VYV.

Ces échanges ont permis une prise de conscience, celle du lien étroit entre santé et logement, et l'identification des formidables opportunités d'une alliance.

Fin janvier 2019, le Groupe Arcade est devenu le Groupe Arcade-VYV, groupe de l'économie sociale et solidaire dans toute sa réalité ayant pour vision de devenir, d'ici cinq ans, un acteur inédit et puissant au service du mieux-vivre.

Nos 2 141 collaborateurs continuent à exercer les mêmes métiers, ceux d'un généraliste de l'habitat, 4<sup>e</sup> bailleur social en France. Mais ils portent désormais l'ambition de les exercer différemment.

Dotés de solides moyens, forts d'un réseau d'actionnaires et de partenaires sans équivalent, et volontaires pour établir de nouveaux modes de coopération avec tous les acteurs territoriaux, ils sont à l'œuvre pour inventer et proposer à nos clients des produits et services innovants.

Notre promesse, c'est "Améliorer la vie par l'habitat". Cette promesse, qui exprime une conviction selon laquelle l'habitat n'est qu'un des moyens d'améliorer la vie, doit s'inscrire dans la durée et tirer le meilleur profit du temps qui presse.

C'est le défi que porte le Groupe Arcade-VYV. Il nous oblige, il nous grandit.

