



# RAPPORT D'ACTIVITÉ





# SOMMAIRE

- 04 Présentation
- 05 L'année 2019 vue par...
  - 06 Une année pour...
    - 10 Construire
    - 12 Rassembler
    - 16 Sensibiliser
    - 16 Fédérer
- 20 2019, une année de transition...  
pour préparer l'avenir
- 22 Les chiffres clés
- 24 Profil de nos locataires
- 27 En collaboration avec le Foyer du Toit Familial,  
assurer la tranquillité de nos locataires
- 28 2020 et 2021 s'annoncent...  
riches en projets

## PRÉSENTATION

### QUEVILLY HABITAT

Quevilly Habitat, Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), exerce son activité de construction et de gestion immobilière sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie. Fondée en 1924 et historiquement ancrée à Grand Quevilly, Quevilly Habitat est aujourd'hui implantée sur 18 communes de la Métropole.

Quevilly Habitat loge plus de 20 000 personnes avec une volonté permanente de répondre à leurs besoins, en leur offrant une très grande qualité de service. Pour cela, notre société, certifiée Qualibail, s'appuie sur un référentiel de 6 engagements de service aux locataires.

Grâce à son expérience dans la construction et la gestion de logements, Quevilly Habitat contribue à favoriser et à maintenir la cohésion sociale en assurant la diversité des logements proposés et la mixité des occupants, répondant ainsi aux objectifs du Plan Local de l'Habitat de la Métropole Rouen Normandie.

Construire des logements de qualité pour tous à des prix et loyers abordables, telle est la mission principale de Quevilly Habitat.

### PATRIMOINE au 31 décembre 2019

-  10 336 logements
-  4 357 garages et stationnements
-  66 cases commerciales
-  1 résidence sociale (105 logements) gérée par COALLIA
-  2 espaces seniors
-  4 locaux communs résidentiels

97% du patrimoine est conventionné  
Age moyen du parc : 38 ans

80 logements gérés pour le compte de collectivités

- Ville de Grand Quevilly : 31 logements
- Ville de Petit-Couronne : 33 logements  
28 garages
- CCAS de Petit-Couronne :  
16 logements

### QUELQUES CHIFFRES



20 000 locataires



200 collaborateurs



62 métiers



5 agences  
de proximité



90 agents  
de résidence



Roland MARUT

Président  
de Quevilly Habitat

Pour Quevilly Habitat, 2019 a été une année de transition pour préparer l'avenir avec notamment la livraison de 5 pavillons, les Moulins de la Demi-Lune à Maromme et l'acquisition de 7 logements rue Salvador Allendé à Grand Quevilly.

Cette année, et avec la volonté constante d'améliorer la qualité de vie de nos locataires, Quevilly Habitat a procédé au remplacement de 28 ascenseurs dans 14 tours à Grand Quevilly ainsi qu'à des réhabilitations extérieures et intérieures concernant 224 logements.

Trois nouvelles pierres ont également été posées, signe du développement de Quevilly Habitat : Le Clos du Père Jules à Grand Quevilly, la Résidence Louise Riggall à Sotteville-lès-Rouen et la Résidence Hermione à Rouen.

Toujours dans un souci de proposer des logements de qualité à des prix abordables pour tous, Quevilly Habitat a engagé la construction de 251 logements en 2020, un record depuis 2011.

Nous n'oublions pas nos locataires présents puisque 14 immeubles vont bénéficier de réhabilitation extérieure et/ou intérieure.

Cette année a aussi été marquée par différents événements visant à rassembler et partager un moment festif avec nos locataires grâce à la fête des voisins, un goûter d'Halloween et la parade de Noël.

2019 a également été une année de sensibilisation. Quevilly Habitat met un point d'honneur à se préoccuper de la santé, de la sécurité et du bien-être de ses salariés. Dans cet esprit, de nombreux événements ont eu lieu, entre autres, des groupes d'entraide pour l'arrêt du tabac, une course pour Octobre Rose, une sensibilisation à la prévention du cancer avec Mars Bleu, une campagne d'affichage contre les violences conjugales.

Bonne lecture à toutes et à tous,

Roland MARUT,  
Président



## La Résidence du Musée inaugurée

La Résidence du Musée, située à Petit-Couronne a été inaugurée le 26 février 2019 en présence de Frédéric SANCHEZ, Président de la Métropole Rouen Normandie, Dominique RANDON, Maire de Petit Couronne, Tacko DIALLO, Conseillère Départementale du Canton de Grand Quevilly, Roland MARUT, Président de Quevilly Habitat, Laurent BONNATERRE, Directeur Général de Quevilly Habitat, Camille ZOLLI de Lance-Immo et des équipes de la ville et de Quevilly Habitat.



Cette résidence comprend 39 logements et est constituée de 12 T2, de 18 T3 et de 9 T4 pour les logements collectifs et de 2 T3 en qualité d'habitat individuel superposé.

Cette nouvelle construction vient renforcer la présence de Quevilly Habitat sur la commune de Petit-Couronne puisqu'elle y possède dorénavant 512 logements répartis en 12 immeubles et 101 pavillons sur la commune.



## La 1<sup>ère</sup> pierre du Clos du Père Jules est posée

Le vendredi 5 avril 2019, la première pierre, du programme de 48 pavillons de Quevilly Habitat au Clos du Père Jules à Grand Quevilly, a été posée en présence de Marc MASSION, Maire de Grand Quevilly, Nicolas ROULY, Conseiller Départemental, Roland MARUT, Président et Laurent BONNATERRE, Directeur Général.

Situé à proximité des commerces, des écoles et des équipements municipaux et culturels, ce nouveau programme respecte la certification PRESTATERRE BEE + (RT2012 - 10%). Le Clos du Père Jules est un espace dynamique et moderne qui arbore un habitat de qualité, mixant locatif (25 pavillons) et accession sociale à la propriété (23 pavillons) dans un nouveau quartier exclusivement pavillonnaire.



## La construction de la Résidence Louise Riggall officiellement lancée

La construction de la Résidence Louise Riggall située 2 rue Jean Hyacinthe à Sotteville-lès-Rouen a été officiellement lancée le lundi 13 mai 2019 en présence de Luce PANE, Maire de Sotteville-lès-Rouen, Bertrand BELLANGER, Vice-Président du Département, Roland MARUT, Président, Laurent BONNATERRE, Directeur Général et Camille ZOLLI, Président Directeur Général d'Ananas Promotion.

Il s'agit du premier programme de Quevilly Habitat dans la commune de Sotteville-lès-Rouen. Cette opération comprendra 49 logements répartis sur 2 immeubles contigus. La livraison est prévue en septembre 2020.



## 1<sup>ère</sup> pierre de la Résidence Hermione

La première pierre de la Résidence Hermione située rue Alexandra Néel à Rouen a été officiellement posée le lundi 17 juin 2019 en présence de Christine RAMBAUD, Adjointe au Maire de Rouen, Bertrand BELLANGER, Vice-président du Département, Laurent BONNATERRE, Directeur Général de Quevilly Habitat, et Jean-Malo PERCEVAUX, Directeur Général de Nexity Immobilier Résidentiel Normandie.

Pour l'occasion, un food truck était présent pour pouvoir partager un déjeuner convivial.

Cette acquisition VEFA (Vente en État Futur d'achèvement) est le premier programme de construction neuve de Quevilly Habitat à Rouen rive droite. Avec la collaboration de NEXITY en tant que maître d'ouvrage et ARTEFACT en tant qu'architecte, cette résidence comprendra 51 logements sur deux immeubles jumelés composés de T1, T2, T3 et 41 places de stationnement.

La date de livraison est prévue pour le deuxième semestre de 2020.



## Notre présence renforcée sur la commune de Maromme

Le mercredi 9 octobre 2019, la résidence des Moulins de la Demi-Lune, située 12 rue Marcel Paul à Maromme a été inaugurée en présence de David LAMIRAY, Maire de Maromme, Roland MARUT, Président de Quevilly Habitat et Nicolas LANCE, Gérant de Lance-Immo.

La résidence comprend 26 logements dont 5 pavillons T4 avec jardin et garage individuel ainsi qu'une place de stationnement privative devant le garage appartenant à Quevilly Habitat.



### Jérôme BRAULT – Directeur Technique Adjoint

Chez Quevilly Habitat, nous avons à cœur de proposer des logements de qualité pour tous. Pour cela, il est nécessaire d'être proche de tous les acteurs liés à la construction de nos immeubles. Je mets un point d'honneur à assurer le montage et la réalisation des opérations avec mes collaborateurs ainsi que les différents intervenants afin que chaque chantier se déroule au mieux. C'est aussi ce que j'aime dans mon métier : le management, l'échange, le relationnel et la technique. Voir un projet arriver à son terme est une réelle satisfaction !

## 2019, une année de transition pour que 2020 s'annonce riche en projets

Le vendredi 17 janvier 2020 s'est déroulée la cérémonie des vœux de Quevilly Habitat au siège social. Roland MARUT, Président et Laurent BONNATERRE, Directeur Général ont présenté leurs vœux pour la nouvelle année 2020. Cette cérémonie était l'occasion de dresser un bilan de l'année 2019 et de se projeter sur l'année qui s'ouvre.



### 2019, une année de transition pour préparer l'avenir :

- La livraison de 2 programmes de 42 logements locatifs (la Résidence du Musée à Petit-Couronne et la résidence des Moulins de la Demi-Lune à Maromme)
- Des réhabilitations intérieures (la résidence Barcelone à Rouen et l'immeuble Goélands à Grand Quevilly) et extérieures (les immeubles Chêne et Roseau à Grand Quevilly)
- Le remplacement de 28 ascenseurs dans 14 tours à Grand Quevilly
- La mise en place de la nouvelle version web du logiciel métier Cassiopae Habitat
- Le renouvellement de la certification QUALIBAIL depuis 7 ans grâce au travail quotidien de l'ensemble des services
- L'amélioration de la qualité de vie au travail (groupes d'entraide pour l'arrêt du tabac, 1 séance d'essai dans une salle de sport, balade sophrologique, course en faveur d'Octobre Rose, des paniers de fruits et de légumes locaux livrés à Quevilly Habitat...)

### 2020, une année qui s'annonce riche en projets :

- Le chantier des Ravenelles à Grand Quevilly : projet de surélévation de 2 étages accompagné d'une réhabilitation des logements existants et de la création d'ascenseurs en site intégralement habité
- 251 logements neufs en 2020, un record depuis 2011 ! (le Domaine du Manoir à Isneauville, la résidence Louise Riggall à Sotteville-lès-Rouen, Chemin des Pérets à Mesnil-Esnard, rue Mustel à Rouen et Le Clos du Père Jules à Grand Quevilly)

# Une année pour...

## Une fête des voisins conviviale

**Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, Quevilly habitat a contribué à l'organisation de la fête des voisins le vendredi 24 mai 2019.**

Ce fut, cette année encore, l'occasion pour les locataires de se réunir le temps d'une soirée pour partager un repas en toute simplicité. Organisé dans 6 lieux différents de Grand Quevilly, ce moment festif et convivial permet à chacun de ramener quelque chose à boire ou à manger. La fête des voisins est réalisable grâce à l'initiative des locataires et des agents de résidence volontaires qui prennent en charge l'organisation de cet événement au sein de leur immeuble.

Quevilly Habitat est heureux que ce genre d'événement fonctionne et perdure car il crée un lien social entre les locataires.



**Lise CLATOT - Agent de résidence - Agence Delacroix  
Direction de la Proximité et de l'Environnement**

Depuis maintenant 6 ans, je fais chaque année la fête des voisins et un goûter à l'occasion de Noël. Dans mon métier, la relation avec les locataires, c'est ce qu'il y a de plus important. Je suis responsable de leur sécurité et de leur bien-être. Je dois toujours être en alerte des potentiels dangers et les réunir tous les ans, c'est aussi l'occasion de m'assurer que tous se portent bien. J'aime l'idée de rassembler les gens, de contribuer à leur rencontre et leur entente. Et quand mes locataires viennent me voir pour me remercier alors ça me motive à toujours faire des efforts !

# RASSEMBLER

## Un goûter d'Halloween pour petits et grands



**Jeudi 31 octobre 2019, une agent de résidence a convié les locataires à un goûter d'Halloween.**

C'est dans une ambiance festive que petits et grands ont pu déguster boissons, gâteaux et bonbons dans un décor digne d'une maison hantée. C'est donc une troisième édition réussie.

Merci aux agents de résidence qui font vivre les résidences et les immeubles de Quevilly Habitat.

## Une parade de Noël festive et bon enfant

**Le mercredi 11 décembre 2019, le Père Noël a créé un véritable engouement auprès des locataires de Quevilly Habitat.**

Accompagné de ses deux lutines, le Père Noël est venu distribuer des chocolats aux petits et grands dans sa calèche. Pour clôturer le cortège, un camion au décor féérique permettait, à chaque arrêt, au Père Noël de se faire photographier dans son fauteuil avec les enfants.

Cette journée a aussi été rythmée par des goûters organisés par nos agents de résidence volontaires et ce, dans une ambiance conviviale et gourmande.

Cette journée, fortement attendue par les locataires, a rassemblé plus de 1 500 personnes pour cette 4<sup>ème</sup> édition.

Il s'agissait, cette fois encore, de promouvoir le vivre ensemble, valeur importante de Quevilly Habitat.



## Les dangers du tabac



En partenariat avec la Ligue contre le cancer, Quevilly Habitat a organisé sa première réunion de groupe d'entraide à l'arrêt du tabac le 18 janvier 2019.

A cette occasion, onze salariés ont pu échanger sur leurs motivations personnelles, aborder leurs doutes et partager des conseils pour mener à bien leur quête d'un quotidien sans tabac.

Une seconde session a été organisée le 3 juin 2019 pour les nouveaux motivés.

## Balade sophrologique

A l'occasion de la semaine de la Qualité de Vie au Travail, les collaborateurs volontaires de Quevilly Habitat ont éteint leur téléphone pour une balade en forêt à la découverte de la sophrologie, le lundi 17 juin 2019.

Au programme de ce moment, plusieurs exercices de respiration permettant de se recentrer sur soi-même et se détendre.

Rapides et faciles à reproduire chez soi ou au bureau, ces exercices nous réapprennent à prendre le temps et peuvent aider à lutter contre les moments de stress.

## Séance d'essai salle de sport

C'est une des valeurs et un des engagements de Quevilly Habitat : favoriser le bien-être et la bonne santé de ses salariés par la mise en place d'actions ciblées.

C'est dans cet esprit que certains salariés de Quevilly Habitat se sont rendus pour une séance d'essai offerte chez Feel Sport à Grand Quevilly, le mercredi 6 mars 2019. Un moment de détente qui a permis de relâcher la pression.



## Potimarron

Depuis maintenant plusieurs années, Quevilly Habitat propose à ses salariés la livraison de paniers alimentaires Potimarron au bureau. Ainsi, chaque collaborateur peut passer commande et se voir livrer des produits de qualité sans bouger de son poste de travail.

## Mars Bleu

C'est le mardi 26 mars 2019 que la réunion d'information en faveur de Mars Bleu a eu lieu. C'est en partenariat avec la Ligue contre le cancer et l'association EMMA, qu'a été expliquée l'importance du dépistage du cancer colorectal auprès de 30 collaborateurs.

Réunion sans tabou mais également ludique grâce à la visite virtuelle d'un tronçon d'intestin via un casque de réalité virtuelle, qui a permis une compréhension d'autant plus concrète.



## Octobre Rose

Le lundi 7 octobre 2019 a eu lieu une course de 4,4 km et une marche de 2,2 km pour une sensibilisation à la prévention du cancer du sein. C'est dans une ambiance conviviale et sportive que les participants se sont mobilisés en faveur de cette belle cause, en présence de Roland MARUT, Président de Quevilly Habitat.



Octobre  
Rose

La ligue contre le cancer et EMMA, association pour le dépistage des cancers en Seine-Maritime, étaient présentes afin de sensibiliser et de répondre à toutes les questions des participants.

## Bouchons 276

Le lundi 30 septembre 2019, Quevilly Habitat a officialisé son partenariat avec l'association Bouchons 276.

Cette initiative a été proposée par une salariée de Quevilly Habitat, convaincue que la collecte de bouchons en plastique dans des lieux recevant du public pouvait être un succès.

Ce petit geste permettra de financer des aménagements pour les personnes en situation de handicap.

Un collecteur est présent au siège social ainsi que dans les 5 agences de proximité.



**Stella ROUET - Assistante - Direction de la Proximité et de l'Environnement**

Je collecte mes bouchons depuis des années. Mais mon point de collecte a fermé, et l'idée m'est alors venue de proposer une collaboration entre Quevilly Habitat et Bouchons 276. Je me suis dit que l'entreprise pourrait inciter un grand nombre de personnes à faire cette démarche. Depuis le 30 septembre 2019, plus de 200 kilos ont été récoltés !



## Cœur et Travail

En partenariat avec l'association Cœur et Travail, 44 salariés de Quevilly Habitat ont participé le 19 novembre 2019 à un après-midi de sensibilisation aux risques cardiovasculaires. Durant cet après-midi, il s'est déroulé 3 ateliers et une conférence.



Atelier massage cardiaque

Organisation des secours en entreprise, atelier animé par Sébastien BURETTE, Vanessa MARTINEZ et Magalie VERDURE, sauveteurs secouristes du travail chez Quevilly Habitat, accompagnés de David PROVOST, formateur SST.



Atelier cohérence cardiaque

Pour comprendre comment et pourquoi il est possible de récupérer et agir contre le stress grâce à un exercice rapide.



Atelier sommeil

Connaître les mécanismes du sommeil et ceux du stress, et mesurer les risques encourus sur la santé physique et mentale.



Conférence sur le risque cardiovasculaire

Une heure de théorie présentée par un cardiologue.



## Violence Conjugale

En tant que bailleur social responsable et engagé, Quevilly Habitat a tenu à soutenir la campagne de mobilisation contre les violences faites aux femmes en déclinant la communication de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Etant très explicite et éloquent, seul le texte de la campagne de l'USH a été conservé.

Afin d'illustrer ce texte, Quevilly Habitat a souhaité lui apporter un aspect plus moderne en l'intégrant à un envoi de sms.

L'objectif de cette communication est d'exprimer les violences conjugales par le biais du harcèlement moral.

Cette campagne de communication a été affichée dans l'ensemble des halls d'immeuble de Quevilly Habitat, soit plus de 500 affiches et à disposition à l'accueil du siège social et dans nos 5 agences de proximité sous forme de flyers.



# Une année pour...

## Une belle soirée pour l'Armada



**A l'initiative de Roland MARUT, Président et Laurent BONNATERRE, Directeur Général, une soirée spéciale Armada a été organisée pour l'ensemble du personnel de Quevilly Habitat, le jeudi 13 juin 2019 au Hangar 107, Rouen rive gauche.**

Cette soirée a été l'occasion de partager un moment très convivial entre collègues avec une vue imprenable sur la Seine et les magnifiques voiliers grâce à la mise à disposition d'une grande terrasse par nos partenaires AZ Architecture, Ananas Promotion et l'Office notarial Grégoire Ozanne.

Une centaine de salariés était présente ainsi qu'une quarantaine de partenaires (Maires, bailleurs, partenaires financiers, maîtrises d'œuvre...). La soirée a été rythmée par un repas-cocktail très apprécié de tous, accompagné de musiques festives.

Ce 13 juin 2019 restera un moment fort dans l'histoire de Quevilly Habitat, une première pour tous les collaborateurs qui espèrent que ce moment de joie et de partage sera renouvelé à l'avenir.



# FÉDÉRER

## Séminaire 2019

**Notre séminaire d'entreprise s'est tenu le mardi 4 juin 2019 devant l'ensemble des collaborateurs de Quevilly Habitat.**

Ce rendez-vous annuel permet de valoriser le travail effectué par les équipes tout au long de l'année, et d'apporter une plus grande connaissance des métiers de chacun.

Cette édition 2019 était placée sous le signe du rappel des valeurs de l'entreprise au travers des différents projets et événements de l'année.

L'occasion également de présenter les nouveaux embauchés, les membres récemment élus du Comité Social et Economique et de se remémorer au travers de témoignages et de photos, toutes les actions menées pour le bien-être au travail depuis avril 2018.



**Laurent BONNATERRE - Directeur Général**

Depuis 7 ans, j'ai le bonheur de diriger Quevilly Habitat. Lorsque j'ai été nommé à ce poste de Directeur Général, j'ai trouvé une société parfaitement gérée financièrement, disposant d'un patrimoine de grande qualité, très bien entretenu. Il lui manquait un management moderne, participatif, ouvert vers les talents et les initiatives de ses collaborateurs. C'est ce que je m'emploie à mettre en oeuvre au quotidien, grâce à des membres du CODIR pleinement impliqués et au soutien du Président et du Conseil d'Administration. J'apprécie particulièrement le très bon travail partenarial que nous avons pu renforcer avec les représentants des salariés, ceux des locataires et nos multiples partenaires et confrères bailleurs.

## Trophées de l'Excellence

Le mardi 3 mars 2020 a eu lieu la remise des Trophées de l'Excellence de l'année 2019 au sein des agences de proximité de Quevilly Habitat. Cette année, 14 agents ont été récompensés pour leur excellent travail. Une gourde personnalisée, une boîte de chocolat au nom de Quevilly Habitat ainsi qu'un diplôme ont été remis à chaque agent.



**Yannick HAUGUEL - Responsable de l'Agence Centre ville  
Direction de la Proximité et de l'Environnement**

Les Trophées sont l'occasion de mettre en lumière l'exemplarité d'une année de travail. Ils distinguent et dynamisent les collaborateurs en le mettant également en valeur.

Chez Quevilly Habitat, la remise des Trophées par le Directeur Général, les représentants de leur direction et la Directrice des Ressources Humaines, est vue comme une forme de respect envers nos agents mais aussi une satisfaction.

Cet impact engendre une motivation collective pour l'ensemble des agents.

Il me permet également de m'appuyer sur l'ensemble des résultats lors de mes entretiens annuels.

Le management d'une équipe s'appuie d'abord sur la personnalité de chaque agent, pour ensuite fédérer au mieux l'attitude et les outils de communication adaptés.

Mener une équipe est un travail quotidien qui s'entretient. Il faut d'abord être à l'écoute et savoir percevoir les inquiétudes de chacun afin de personnaliser une communication qui mène à la confiance entre le manager et le collaborateur.

Les entretiens annuels jouent également un grand rôle dans la confiance avec les agents. Ils finalisent et confirment le résultat d'un échange sur l'année écoulée mais permettent aussi de privilégier un moment avec nos collaborateurs en leur donnant le temps qui leur appartient.

Manager une équipe, c'est d'abord la soutenir, l'écouter, l'emmener vers des objectifs. Pour enfin la remercier des résultats obtenus et ainsi gagner encore en confiance.

Gagner la confiance de son équipe est l'outil premier pour fédérer et générer des résultats !!!

Après le discours de Laurent BONNATERRE, Directeur Général et en présence d'Estelle REMY, Directrice des Ressources Humaines, de David DUQUESNE, Directeur de la Proximité et de l'Environnement et de Christophe OVIDE, Adjoint au Directeur en charge de la Proximité, tous les participants ont partagé un verre de l'amitié.

Une citation d'un navigateur et écrivain français a été reprise par Laurent BONNATERRE pour exprimer l'excellence du travail des lauréats.

« LE CHEMIN DE L'EXCELLENCE, C'EST LA DISCIPLINE »



AGENCE TENNIS



AGENCE LÉON BLUM



AGENCE DELACROIX



AGENCE QUÉBEC



AGENCE CENTRE-VILLE

Quevilly Habitat s'engage, et ce depuis maintenant plusieurs années, à mettre en avant le travail des collaborateurs et à récompenser l'excellence. La valorisation des salariés fait partie intégrante des convictions de Quevilly Habitat.

## Livraison

Pavillons PLS : Les Moulins de la Demi-Lune à Maromme  
5 pavillons T4 avec jardin et garage individuel et place de parking privative devant le garage

## Acquisition

Un petit collectif de 7 logements situé  
rue Salvador Allendé à Grand Quevilly

## Accession à la propriété PSLA

Clos du Père Jules : 23 pavillons en PSLA  
15 lots réservés en 2019.

**Sophie MORISSE – Commerciale**  
**Direction Administrative et Financière**

Cela fait maintenant 22 ans que je travaille chez Quevilly Habitat. La Villa Cornouaille a été le premier immeuble commercialisé en vente sur plan par l'entreprise. Après cela, l'activité commerciale n'a fait que de se développer. J'ai pu suivre cette évolution de A à Z, de mes débuts jusqu'à aujourd'hui. Et en parallèle à cette activité d'Accession à la propriété, je suis devenue la référente en ce qui concerne les copropriétés.

Ce que j'aime dans mon métier, c'est le contact avec mes clients. J'éprouve de la satisfaction à pouvoir les aider à devenir propriétaires, ce qui, pour certains, est le projet de toute une vie. Quand mes clients reviennent me voir ou me recontactent pour me témoigner leur bonheur d'être enfin chez eux, cela me conforte dans l'idée que mon métier est utile et apporte du bonheur aux familles.

Chez Quevilly Habitat, il y a un réel accompagnement des clients à devenir propriétaires, que ce soit pour les démarches administratives comme financières lors des différents rendez-vous ou entretiens, mais aussi sur le terrain lors de visites, pour le choix des revêtements de sol ou pour l'aménagement de leur future cuisine. Cela prend du temps mais c'est ce qui garantit un service client de qualité.



## Vente HLM

2 pavillons à Grand Quevilly

## Réhabilitations terminées à Grand Quevilly

### MARABOUTS

42 logements à Grand Quevilly : 1,7 M €

### CHÊNE ET ROSEAU

72 logements à Grand Quevilly : 2,7 M €

### Glaïeuls / Iris / Lilas / Roses / Tulipes / Violettes

110 logements à Grand Quevilly : 3,2 M €



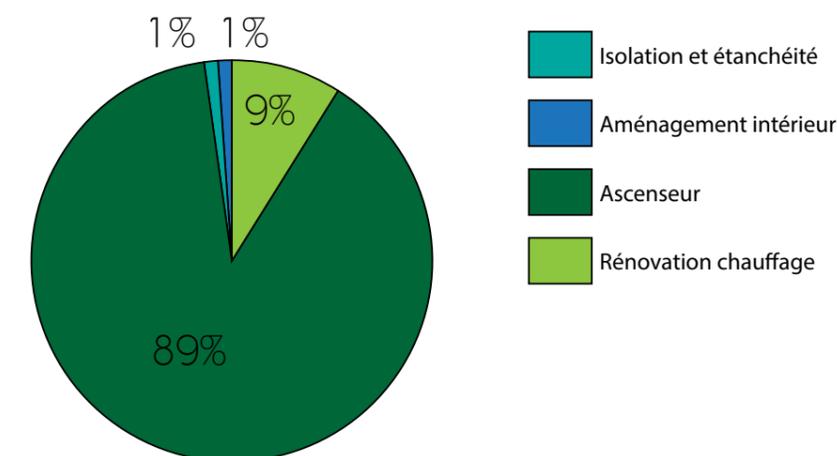
## Maintenance et Entretien / 9,8 M d'euros

Quevilly Habitat porte une attention particulière à l'entretien de son patrimoine pour améliorer au quotidien la qualité de vie de ses locataires.

Entretien et gros entretien : 4,8 M d'euros

Rénovation sur composants : 5 M d'euros

## Répartition rénovation sur composants



## Ascenseurs

**Toujours dans une volonté d'assurer le confort de ses locataires, Quevilly habitat ne cesse de travailler pour leur apporter du bien-être. Dans cette optique, un certain nombre d'ascenseurs ont été remplacés.**

**Ces cabines desservent tous les étages, elles sont plus performantes, plus modernes et plus sécurisées.**

### Secteur Léon Blum

Immeubles Rhododendrons, Renoncules, Centaurées, Stellaires, Véroniques  
12 ascenseurs remplacés

### Les Tours

Pic de Ger, Pic du Midi, Pic Montcalm, Pic Rouge, Pic D'Anie, Pic Montvalier, Alsace et Lorraine  
16 ascenseurs remplacés

En tout, au cours de l'année 2019, ce sont 28 ascenseurs qui ont été remplacés. Il s'agit là d'une performance puisque le nombre de remplacement a été doublé par rapport aux années précédentes. Il s'agit d'une réelle avancée pour nos locataires.



# Les chiffres clés...



## Loyers et charges / 56,7 M d'euros

La quittance moyenne, tous types de logement et de financement confondus, était de 458 € charges comprises en 2019, soit 362 € de loyer et 96 € de charges récupérables. Les charges récupérables couvrent notamment les consommations de chauffage, les dépenses liées à l'entretien des parties communes et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

LOYERS **44,8 M D'EUROS**

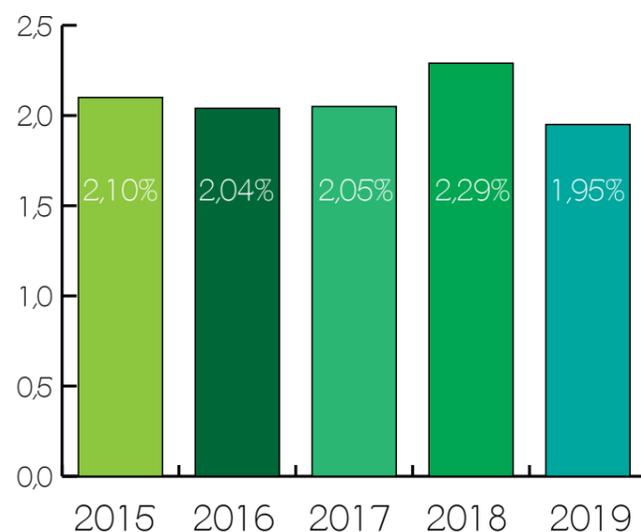
CHARGES **11,90 M D'EUROS**

## 100 euros de loyer a permis de financer en 2019 :

Remboursement des prêts	<b>43 euros</b>
Taxe foncière	<b>16 euros</b>
Réinvestissement	<b>14 euros</b>
Fonctionnement	<b>14 euros</b>
Maintenance	<b>13 euros</b>

## Impayés

Le taux d'impayés (locataires présents et sortants) est de 1,95% contre 2,29% en 2018



**Vacance** Le taux de vacance atteint 1,21% du total des jours de location du patrimoine. Pour rappel, le taux de vacance global du logement social sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie est de 4,9% au 31 décembre 2019.



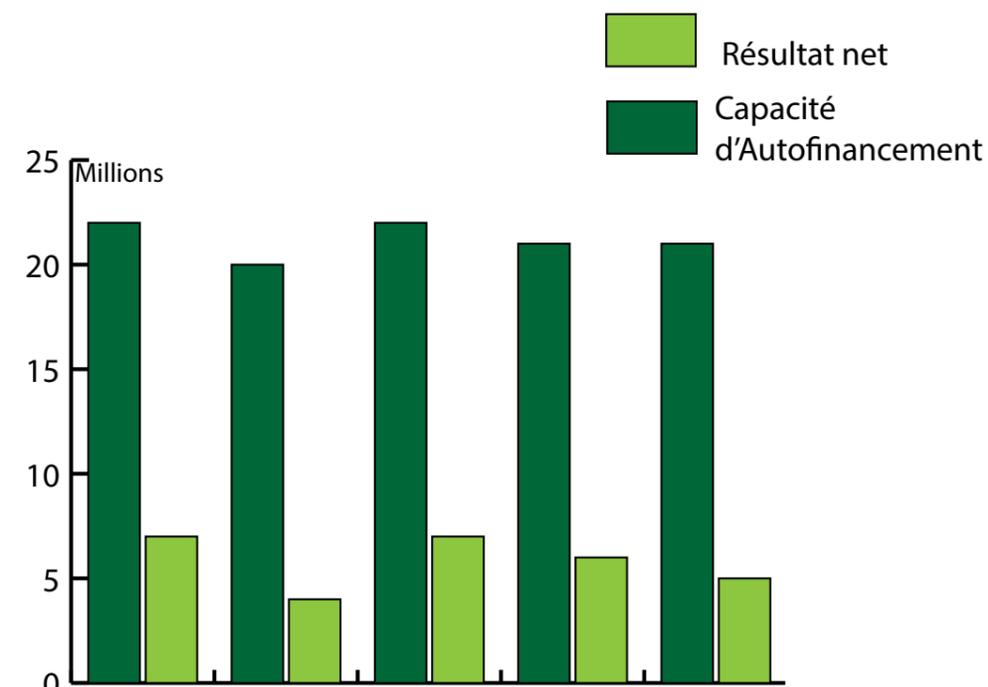
**Audrey MOUTON - Chargée de Trésorerie et de Financement**  
Direction Administrative et Financière

Mon poste " Chargée de trésorerie et financement " se décline en 3 axes :

- L'optimisation des charges et produits financiers. Cela passe par une gestion active quotidienne de la trésorerie avec une anticipation des besoins de trésorerie pour déterminer des opportunités de placement auprès de nos différents partenaires financiers. Cette activité demande rigueur et organisation car il faut s'assurer que chaque compte bancaire (une dizaine) soit alimenté et anticiper les flux futurs afin de réaliser les virements bancaires nécessaires.
  - La gestion et l'optimisation de la dette. Chaque programme de construction, acquisition ou réhabilitation implique la contractualisation d'un ou plusieurs financements. Il faut assurer la mise en place du financement, avec parfois mise en concurrence des banques, la gestion de l'emprunt tout au long de sa vie, et l'optimisation de la dette plus globalement par le recours à des refinancements ou des réaménagements.
  - La réalisation du prévisionnel à 10 ans mesurant l'impact pour Quevilly Habitat des projets de développement, de réhabilitation, de vente ou de démolition définis dans le Plan Stratégique du Patrimoine et permettant de procéder à différentes simulations afin de faire des arbitrages.
- C'est un poste intéressant car il permet d'avoir une large vision des activités de Quevilly Habitat et de comprendre l'importance des projets menés.

## Résultats (en million d'euros)

La masse des loyers a augmenté de 0,56%.



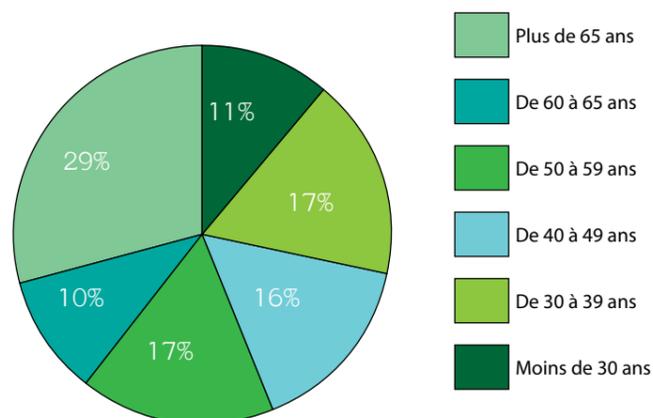
# Profil de nos locataires



10 126

ménages

Âge



## Nos logements



F1 : 5%

F2 : 19%

F3 : 41%

F4 : 30%

F5 : 4%

F6 : 1%

## Entrées



Nombre de logements attribués

918

Mutations internes qui favorisent le parcours résidentiel de nos locataires

21%

Ressources inférieures à 60% des plafonds de ressources

65%

Composition moyenne des ménages à l'entrée dans le logement : **2,14** personnes

## Plafond des ressources des locataires présents

Inférieur à 60%

44%

De 61 à 100%

37%

De 101 à 140%

15%

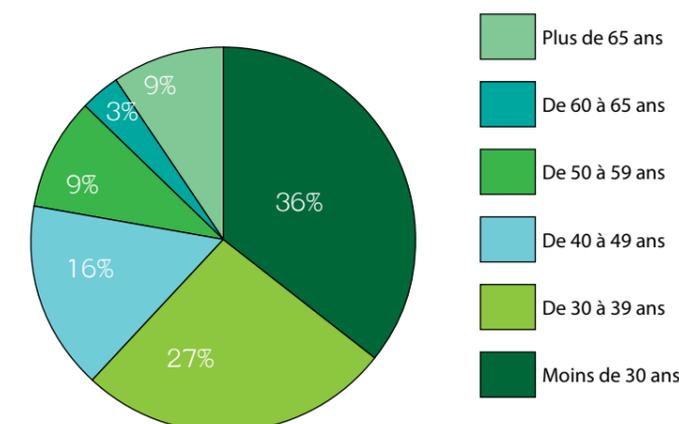
Supérieur à 140%

4%

## Compositions familiales

Personne seule :	<b>43,77%</b>
Seul avec 1 personne à charge :	<b>8,06%</b>
Seul avec 2 personnes à charge :	<b>4,81%</b>
Seul avec 3 personnes à charge :	<b>0,14%</b>
Seul avec 4 personnes à charge :	<b>0,01%</b>
Couple seul :	<b>17,88%</b>
Couple avec 1 personne à charge :	<b>11,83%</b>
Couple avec 2 personnes à charge :	<b>8,94%</b>
Couple avec 3 personnes à charge :	<b>2,40%</b>
Couple avec 4 personnes à charge :	<b>2,13%</b>

## Âge des locataires entrants



## Plafond des ressources des locataires entrants

Inférieur à 60%

65%

De 61 à 100%

29%

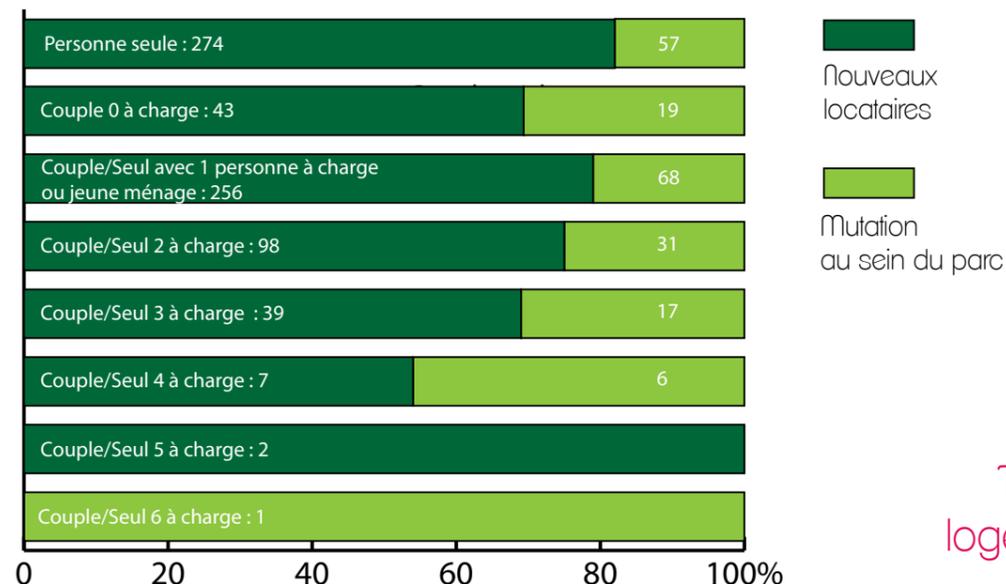
De 101 à 140%

5%

Supérieur à 140%

0%

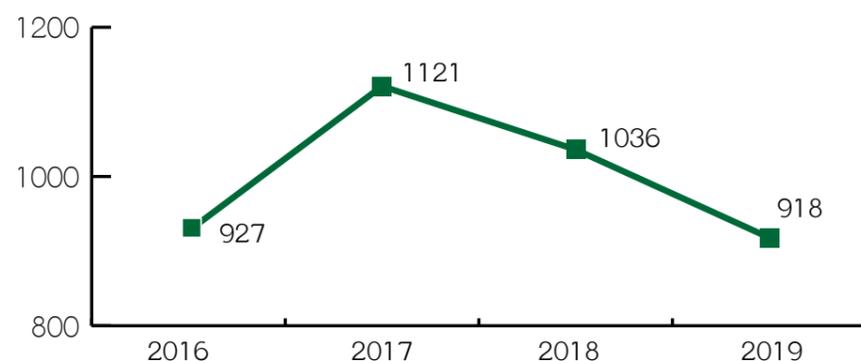
## Compositions familiales des locataires entrants



## Typologie des logements attribués en 2019

- F1 : 7%
- F2 : 22%
- F3 : 44%
- F4 : 24%
- F5 et plus : 3%

## Évolution du nombre d'entrées



**Olivier DUCHÉ – Agent de résidence expert - Agence Delacroix Direction de la Proximité et de l'Environnement**

En tant qu'agent de résidence expert, j'ai de nombreuses missions très différentes. Je dois être très polyvalent afin d'exercer mon métier correctement. Ma mission principale est de veiller au bien-être et à la sécurité de mes locataires. Je suis l'intermédiaire entre Quevilly Habitat et ses clients, ils ont besoin de savoir que je suis là au moindre problème, ça les rassure. Le relationnel est la partie du métier que je préfère, on essaie de créer une petite communauté avec eux tout en gardant nos distances, évidemment. On se sent indispensable et c'est agréable.

## Sorties

**903** ménages sortants

## En collaboration avec le Foyer du Toit Familial, assurer la tranquillité de nos locataires

Le service Tranquillité de Quevilly Habitat et les agents de Rive Sud Tranquillité (RST) sont en charge de la sécurité et du bien-être des locataires. Les agents de RST interviennent sur l'ensemble des logements du Foyer du Toit Familial et de Quevilly Habitat.



En 2019, le nombre d'actions sur le patrimoine de Quevilly Habitat s'élève à 11 889 dont 8 527 interventions. Les agents interviennent pour des tapages, des rassemblements, des suivis de dossiers sociaux, des participations aux réunions de sécurité des communes, des assistances aux personnels d'agence ou au personnel de bureau.

Le service Tranquillité et Proximité de Quevilly Habitat a aussi effectué 2 124 missions de contrôle et 627 suivis des troubles de voisinage.

Ce service a pour vocation d'apporter du confort et de la sécurité à nos locataires, ce qui fait partie des engagements de Quevilly Habitat.



**Farid TERNATI - Agent de Tranquillité et de Médiation Rive Sud Tranquillité**

Dans mon métier, je suis chargé de la sécurité et du bien-être des locataires. Mon service commence à 19 heures et se termine à 2 heures. Durant ce laps de temps, j'effectue des rondes de secteur avec mon équipe en respectant un cahier de consignes et j'effectue des interventions au besoin. Je peux être appelé pour des tapages nocturnes, des dégradations ou des rassemblements. Mon rôle est celui de médiateur, quand j'arrive sur un incident, je dois analyser la situation, être bienveillant et à l'écoute. Je suis là pour limiter les dégâts et faire en sorte que la situation ne s'envenime pas. Parfois il m'arrive de porter secours à une personne en danger, de devoir mettre une personne en lieu sûr lors d'incident par exemple. Même si mon métier est parfois compliqué, entre autre à cause de la fatigue et du non-respect de certains locataires, je l'aime et je l'ai choisi. J'aime chercher des solutions pour aider un locataire en difficulté.



2020 Constructions



**GRAND QUEVILLY**  
**Clos du Père Jules**  
Bouygues Bâtiment  
Grand Ouest  
48 logements

(25 locatifs et 23 en accession)  
Livraison : de janvier à juin 2020



**GRAND QUEVILLY**  
**Les Ravenelles**  
VPI / Aure

20 logements neufs  
(surélévation immeuble)  
Livraison prévue :  
septembre 2020



**ISNEAUVILLE**  
**Clos Astrid**  
Nexity GFI  
Cabinet Brunet  
25 logements neufs  
Livraison prévue :  
juillet 2020

**Le MESNIL - ESNARD**  
**Chemin des Pérets**  
AZ Architecture  
44 logements neufs  
Livraison prévue :  
octobre 2020



**ROUEN**  
**Rue Mustel**  
**Artefact**  
14 logements  
Livraison prévue :  
décembre 2020



**ROUEN**  
**Résidence Hermione**  
Nexity / Artefact  
51 logements  
Livraison prévue :  
novembre 2020



**SOTTEVILLE-LÈS-ROUEN**  
**Résidence Louise Riggall**  
AZ Architecture  
At'ome  
49 logements  
Livraison prévue :  
septembre 2020



2021 Constructions



**ROUEN**  
**Boulevard des Belges**  
**CROUS - Logements étudiants**  
Architecte CBA  
153 logements  
Début des travaux :  
printemps 2021

2020

Réhabilitations



**GRAND QUEVILLY**  
Glaïeuls / Iris / Lilas  
Roses / Tulipes / Violettes  
110 logements  
Réhabilitation extérieure



**GRAND QUEVILLY**  
Les Ravenelles  
70 logements  
Réhabilitation extérieure  
(50 logements existants)



**GRAND QUEVILLY**  
Chêne / Roseau  
72 logements  
Réhabilitation extérieure  
et intérieure



**GRAND QUEVILLY**  
Azalées / Lys / Myosotis  
Pensées / Résédas / Narcisses  
131 logements  
Réhabilitation extérieure



**ROUEN**  
Barcelone  
113 logements  
Réhabilitation intérieure



2021

Réhabilitations



**ROUEN**  
Résidence Impériale  
113 logements  
Réhabilitation extérieure

**GRAND QUEVILLY**  
Ibis / Ducs / Cailles  
174 logements  
Réhabilitation extérieure



**GRAND QUEVILLY**  
Pays Basque / Périgord  
144 logements  
Réhabilitation extérieure  
et intérieure



**GRAND QUEVILLY**  
Aigrettes / Goëlands  
60 logements  
Réhabilitation extérieure  
et intérieure



**Caroline CHAUSSON - Assistante de Direction**  
Direction Technique

Cela fait maintenant 23 ans que je travaille pour Quevilly Habitat. Dans mon métier, j'assure le suivi administratif des études, marchés et toute opération de réhabilitation extérieure, intérieure, aménagement des halls d'entrées et gros entretien. Mon métier est très diversifié et pour exécuter à bien mes missions, je dois être polyvalente. Ce que j'aime le plus dans mon métier, c'est la diversité du poste ainsi que le relationnel avec les intervenants extérieurs. Toujours dans une volonté d'apporter de la satisfaction à nos locataires, je suis aussi référente Qualiprest. Avec les collaborateurs, nous veillons ensemble à maintenir une bonne organisation (locataires et entreprises) et une planification de qualité.



QUEVILLY HABITAT

93 avenue des provinces

CS 90205

76121 GRAND QUEVILLY Cedex

[www.quevilly-habitat.fr](http://www.quevilly-habitat.fr)

02 35 68 98 00