



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020



Sommaire

4	Présentation de Quevilly Habitat
5	L'année 2020 vue par...
	Une année pour :
6	Se protéger
8	Garder le lien
12	Sensibiliser
14	Partager
18	Construire
20	2020, une année riche en réalisations
22	Les chiffres clés
24	Quevilly Habitat, au service de ses locataires
26	Profil de nos locataires
30	À l'avenir, du nouveau pour notre patrimoine
35	Le Groupe Rouen Métropole Habitat est officiellement créé

Quevilly Habitat

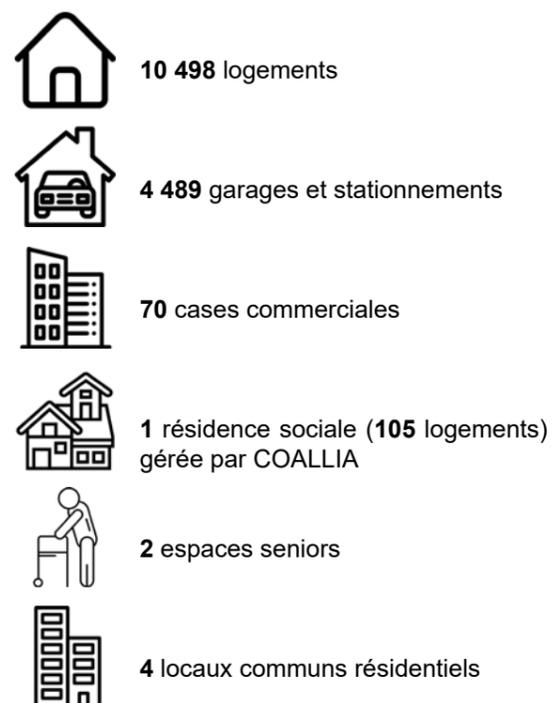
Quevilly Habitat, Entreprise Sociale pour l'Habitat (ESH), exerce son activité de construction et de gestion immobilière sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie. Fondée en 1924 et historiquement ancrée à Grand Quevilly, Quevilly Habitat est aujourd'hui implantée sur 18 communes de la Métropole.

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 depuis 2012, 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 2020



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

76 logements gérés pour le compte de collectivité :

- Ville de Grand Quevilly : 27 logements
- Ville de Petit-Couronne : 33 logements et 28 garages
- CCAS de Petit-Couronne : 16 logements

Quelques chiffres



Roland MARUT,
Président et Directeur Général

2020 a été une année inédite marquée par l'arrivée de la crise sanitaire qui a conduit les services de Quevilly Habitat à innover et à s'adapter.

Quevilly Habitat a tout mis en œuvre afin de protéger collaborateurs et locataires tout en maintenant l'activité de l'entreprise. Les méthodes de travail ont été revisitées avec notamment la mise en place du télétravail pour bon nombre de salariés. Le maximum a été fait pour garantir un service de qualité aux locataires dans le respect des règles sanitaires. Je veux en remercier sincèrement toutes les équipes.

L'activité de construction a été préservée avec la réalisation et la livraison de 5 projets, notamment le Clos Astrid à ISNEAUVILLE qui vient renforcer la présence de Quevilly Habitat sur la commune ou encore la première implantation d'une résidence sur la commune de MESNIL-ESNARD, Les Terrasses des Pérets.

Malgré ce contexte difficile, un certain nombre d'évènements ont pu être organisés avec la collaboration de la Ville de GRAND QUEVILLY dans le respect des gestes barrières. Dans une période où le lien social s'est un peu distendu, il était important de favoriser la convivialité et le divertissement grâce aux représentations de la compagnie In Fine par exemple.

Nous avons également souhaité associer dans ce rapport des collaboratrices et collaborateurs de la société qui témoignent de leur expérience et de leur engagement au quotidien dans leurs missions.

Enfin 2020 a permis de préfigurer la création du Groupe Rouen Métropole Habitat, Société Anonyme de Coordination, associant 5 bailleurs sociaux (Foyer du Toit Familial, Quevilly Habitat, Rouen Habitat, Seine Habitat et SIEMOR) qui ont décidé de se rassembler afin de porter ensemble de futurs projets de développement au sein de la Métropole Rouen Normandie. Rouen Métropole Habitat a été officiellement créé le 1er janvier 2021.

Bonne lecture à toutes et à tous,

Roland MARUT
Président et Directeur Général

Une année pour...



L'année 2020 a été bouleversée par l'arrivée de la crise sanitaire de la Covid-19. Quevilly Habitat a dû s'adapter afin de protéger ses collaborateurs et ses locataires tout en maintenant l'activité de l'entreprise.

Assurer le service minimum à nos locataires

A partir du mardi 17 mars 2020 et pendant toute la durée du premier confinement, Quevilly Habitat a assuré le service minimum à ses locataires afin que les mesures du Gouvernement puissent être appliquées pour respecter le confinement. Il a été décidé que **l'ensemble des accueils physiques serait fermé et que la majorité du personnel ne viendrait plus exercer sur leur lieu de travail jusqu'à nouvel ordre**. Mais pour assurer la continuité de l'activité de Quevilly Habitat, il était nécessaire que plusieurs collaborateurs maintiennent leurs missions clés.

Ainsi, les agents de résidence et de service ont continué d'assurer un service minimum aux locataires en prenant principalement en charge la gestion des conteneurs et la désinfection des points de contact dans les parties communes.



Le traitement des appels téléphoniques et des mails a été géré par la GRC. Afin de maintenir cette activité, plusieurs collaborateurs d'autres services sont venus aider nos collègues de la GRC. Les agences de proximité ont également répondu aux sollicitations de nos locataires en étant regroupées.



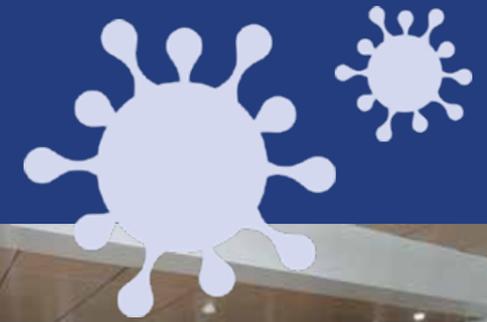
Pour les autres collaborateurs, le télétravail a bien évidemment été mis en place. Ainsi Quevilly Habitat a adapté ses méthodes de travail afin de pouvoir assurer un service continu.

Le télétravail : un levier de performance

Ce fut un exercice délicat mais réussi, qui montre une réelle capacité d'adaptation de nos équipes. Il s'agit d'une nouvelle façon de travailler qui pourrait être réutilisée sous certaines conditions. Le télétravail a été une opportunité en matière d'amélioration de la démarche de prévention des risques mais aussi un réel levier de performance.



Se protéger



La réouverture des locaux

Quevilly Habitat a de nouveau ouvert ses portes le lundi 11 mai 2020. Le siège social ainsi que 4 agences sur 5 ont de nouveau accueilli leurs clients. Afin que toutes et tous soient protégés, un protocole sanitaire a été mis en place.

Des zones d'attente et d'accueil permettant la distanciation physique ont notamment été matérialisées à l'intérieur et à l'extérieur du siège social et des agences, un écran transparent a aussi été installé à l'avant des banques d'accueil. Les salles de réunions et de déjeuner ont été réorganisées et ne pouvaient accueillir qu'un nombre limité de personnes. L'accès aux distributeurs de confiseries et de boissons a été restreint pour limiter les points de contact, le sens de circulation unique a été défini pour éviter les croisements dans les escaliers et une campagne d'affichage a été réalisée à destination des salariés et des locataires.



La solidarité et le bénévolat sont à l'honneur chez Quevilly Habitat

Quevilly Habitat a acheté du tissu afin que des masques alternatifs puissent être fabriqués. 7 salariées se sont portées volontaires avec enthousiasme pour confectionner plus de 300 masques pour l'ensemble de leurs collègues. Ces 7 salariées n'ont pas hésité à apporter leurs compétences de couturière en dehors de leur temps de travail. Toutes ont continué leur activité, essentielle au fonctionnement de Quevilly Habitat. Cet élan de solidarité a permis aux collaborateurs d'être équipés gratuitement d'un masque.



Cette période particulière a été aussi l'occasion d'en apprendre plus sur nos collègues et de partager avec eux. Couturière depuis toujours, quand il m'a été proposé de coudre des masques avec d'autres salariés, j'ai tout de suite dit oui. Cela m'a même permis de me remettre à cette passion que j'avais un peu mis de côté.



Magalie, Assistante GRC

« Durant le premier confinement, les collègues de l'accueil ainsi que quelques salariés volontaires ont assuré le maintien de l'activité. Les locataires ne pouvaient plus rentrer dans les locaux mais il a fallu continuer de gérer les appels et les urgences.

Cette période particulière a été aussi l'occasion d'en apprendre plus sur nos collègues et de partager avec eux. Couturière depuis toujours, quand il m'a été proposé de coudre des masques avec d'autres salariés, j'ai tout de suite dit oui. Cela m'a même permis de me remettre à cette passion que j'avais un peu mis de côté.

Il a s'agit d'une période inédite qui nous a poussés aux changements ! »

Cultivons les valeurs d'entreprise

Pendant le confinement, les salariés **sont restés en lien grâce à une série de défis** proposée par la Direction des Ressources Humaines.



Défi n°1 : Cultivons l'optimisme !

Pour commencer, et afin de rester positif même dans les périodes les plus difficiles, il a été proposé de réfléchir à un petit (ou GRAND) bonheur, une petite (ou GRANDE) satisfaction. Le but ? Trouver le bon dans chaque situation !



Défi n°2 : Cultivons notre gourmandise !

Pour ce deuxième défi, 3 choix s'offraient aux salariés :
Choix 1 : Confectionner un brookie grâce à une recette d'Audrey, une collaboratrice.
Choix 2 : Suivre les conseils de notre collègue et coach sportive Géraldine grâce à deux vidéos d'entraînement.
Choix 3 : Combiner les 2 premières options ! Les collaborateurs pouvaient faire part de leur retour toujours dans un esprit bienveillant et solidaire.

Défi n°3 : Cultivons l'histoire de notre entreprise !



Les salariés étaient invités à partager leur histoire d'entreprise, à raconter leur parcours, qui contribue au quotidien à écrire l'histoire de Quevilly Habitat. Chacun a ainsi pu montrer sa vision de l'entreprise.

Un petit air de musique

Certains agents de résidence ont réinventé les paroles de la chanson Aïcha en la réadaptant à l'actualité. Ce moment immortalisé par une vidéo montre l'esprit imaginaire de nos collaborateurs. Bravo à vous !



Portraits chinois

Des portraits chinois ont été aussi proposés. Chacun pouvait tenter de deviner qui se cachait derrière une description en quelques points. Le but ? En apprendre sur chacun et découvrir qui sont nos collègues.

Cette série de défis s'est clôturée sur : **Cultivons les valeurs de notre entreprise**. Ces nombreux retours ont témoigné de l'attachement des collaborateurs pour leur entreprise.

Tout au long de cette période délicate, ils ont contribué au **renforcement des valeurs de Quevilly Habitat qui font de notre entreprise ce qu'elle est aujourd'hui**.



Lancement du compte Instagram de Quevilly Habitat

Le confinement a été l'occasion pour **Quevilly Habitat de se lancer sur ce réseau social très axé sur le partage de photos**. Il a alors été proposé aux salariés comme aux locataires de participer à ce lancement par un challenge : **Le confinement vu de sa fenêtre !** Un beau moyen de valoriser le patrimoine de Quevilly Habitat.



La Fête des voisins aux balcons

Le vendredi 29 mai 2020 s'est tenue la fête des voisins aux balcons.

Pendant le confinement, les locataires des immeubles Marronniers et Peupliers à Grand Quevilly ont décidé de profiter de cette situation pour partager un moment convivial entre voisins mais à distance.

Musique, ballons, bonne humeur pour une ambiance festive assurée ! Une belle initiative pour garder le lien, qui témoigne de la volonté du bien vivre ensemble.



Manuela, Agent de résidence

« En tant qu'Agent de résidence, une de mes principales missions est d'entretenir un climat amical au sein de mes immeubles.

Lors du premier confinement, les locataires des immeubles dont je suis chargée ont commencé en applaudissant chaque soir à 20h pour apporter leur soutien aux aide-soignants. Au fur et à mesure, ils ont appris à se connaître et à discuter de leurs balcons. Les anniversaires, la fête des voisins : chaque événement était une occasion de partager un moment de convivialité tout en respectant les gestes barrières et le confinement puisque chacun restait chez soi.

Ce contexte inédit nous a permis de créer un véritable lien que nous n'aurions peut-être jamais eu sans tout cela. »

La compagnie In Fine

Entre le **lundi 7 et le vendredi 11 septembre 2020**, les locataires ont pu apercevoir du mouvement sur les toits des immeubles **Flamants, Pluviers et Hérons en centre-ville de Grand Quevilly**.

La compagnie de danseurs aériens In Fine, en partenariat avec la ville de Grand Quevilly, est venue répéter de nouvelles figures sur nos façades.

Ces danseurs, spécialisés dans la voltige, ont pu descendre en rappel sur les façades et même se suspendre grâce à une tyrolienne installée entre deux immeubles.

Le but de cette semaine était de permettre aux artistes de **s'entraîner pour une représentation au château de Robert le Diable lors des journées du Patrimoine, les 19 et 20 septembre 2020.**



Un beau moment qui a été apprécié puisque cette compagnie est revenue le dimanche 20 décembre pour un spectacle.

L'Opéra de Rouen se produit à Grand Quevilly

Le **mercredi 1^{er} juillet 2020**, 3 musiciens de l'Opéra de Rouen sont venus proposer un petit concert aux locataires des immeubles **Nymphéas et Agapanthes à Grand Quevilly.**

Cette initiative de la ville de Grand Quevilly a été un bon moyen d'apporter de l'animation au cœur de nos immeubles avec le respect des gestes barrières.

La situation actuelle oblige les musiciens à trouver des lieux de représentation au cœur des quartiers, plutôt inédit pour l'Opéra de Rouen.



Rires en cascade à tous les étages

Le **samedi 19 décembre**, la compagnie « **Les Amis de Fantomus** » a proposé un **ciné concert « Rires en cascade à tous les étages »** organisé par la ville à l'immeuble **Saint-Laurent à Grand Quevilly.**

Les vœux

Cette année, la crise sanitaire n'a pas permis à Quevilly Habitat de se réunir comme d'habitude lors de notre traditionnelle cérémonie des vœux. Néanmoins, rencontrer les collaborateurs pour marquer autrement la nouvelle année a semblé indispensable.

Du vendredi 8 au vendredi 15 janvier 2021, **Roland MARUT** s'est rendu dans les **5 agences de proximité** accompagné d'un membre du **Conseil Economique et Social** associé à cette démarche, de **David DUQUESNE**, Directeur de la Proximité et de l'Environnement, d'**Estelle REMY**, Directrice des Ressources Humaines et d'une personne du service Communication.

Le mardi 19 et le mercredi 20 janvier 2021, **Roland MARUT**, a rendu visite à l'ensemble des services du siège social de Quevilly Habitat accompagné d'un membre du **Conseil Economique et Social**, associé à cette démarche, d'**Estelle REMY**, Directrice des Ressources Humaines et d'une personne du service Communication.



Pour leur plus grand plaisir, un cube de douceurs a été offert à tout le personnel de Quevilly Habitat.

Représentation artistique aux pieds des immeubles

Le « **collectif ET MAINTENANT ?** » est venu proposer un spectacle aux pieds des immeubles **Chêne et Roseau**, dans le bourg de Grand Quevilly, le **jeudi 3 décembre** ainsi que le **mardi 22 décembre 2020.**

Ces représentations ont été organisées par la Ville de Grand Quevilly avec le soutien logistique de Quevilly Habitat. Mélange de musique, de jeux de lumière et de danse, cette initiative permet d'amener la culture à nos locataires.



Le partenariat avec la SNPA de Rouen officialisé

Le **mardi 25 août 2020**, Quevilly Habitat a **officialisé son partenariat avec la Société Normande de Protection aux Animaux (SNPA) de Rouen** en présence de **Roland MARUT, Président de Quevilly Habitat, Laurent BONNATERRE, Directeur Général, Estelle REMY, Directrice des Ressources Humaines, Cécile ROYER-MARTIN, Présidente de la SNPA et de Émilien COUTURIER, Directeur.**

Cette initiative, proposée par une collaboratrice de Quevilly Habitat, permet de fabriquer de la litière pour les chats grâce aux copeaux de papiers générés par les broyeurs.

L'alternance, comment former les travailleurs de demain



Face à la crise qui affecte le marché de l'emploi et notamment les jeunes, **Quevilly Habitat a décidé de doubler son nombre d'alternants pour la rentrée 2020.**

Ce sont donc **6 alternantes qui intègrent le monde de l'entreprise.** Pour leur souhaiter la bienvenue, un petit déjeuner a été organisé le **jeudi 24 septembre en présence de Roland MARUT, Président de Quevilly Habitat, de Laurent BONNATERRE, Directeur Général, d'Estelle REMY, Directrice des Ressources Humaines, des nouvelles recrues, de leurs tutrices ou tuteurs et de la presse.**

Lors de cette matinée, les alternantes ont pu découvrir l'entreprise à travers un diaporama, présentant les principales activités de Quevilly Habitat et son histoire avec l'alternance.

Chacun a pu profiter de ce moment de convivialité autour d'un café et de viennoiseries afin de bien commencer l'année.



Margaux
Assistante Demande
de logement

« Étant en Licence Professionnelle Droit de l'immobilier, l'alternance est pour moi l'occasion de mettre en pratique tout ce que je peux étudier au sein de mon établissement. »

L'alternance est, pour moi, une vraie opportunité pour les étudiants. Elle permet de mettre un vrai premier pas dans le monde du travail et d'acquérir l'expérience professionnelle indispensable à la recherche d'un emploi.

Avec Quevilly Habitat, on sent une véritable envie de former, on est suivi tout au long de notre période d'apprentissage et c'est important de se sentir soutenue pour monter en compétences. »

Quevilly Habitat s'engage de nouveau pour la lutte contre le cancer

Depuis plusieurs années, **Quevilly Habitat soutient La Ligue contre le Cancer en organisant des actions notamment lors d'octobre rose.**

Cette année, en raison du contexte sanitaire, Quevilly Habitat n'a pas été mesure d'organiser un événement pour soutenir cette cause mais tenait à poursuivre son engagement auprès de la Ligue contre le Cancer.

Quevilly Habitat a donc sollicité ses salariés et ses locataires pour lutter contre le cancer et être solidaires des personnes malades **en créant une cagnotte en ligne.**

Quevilly Habitat remercie tous les participants pour leur mobilisation.



Un élan de solidarité à Quevilly Habitat



La période des fêtes de fin d'année est l'occasion de penser aux autres avant de penser à soi.

C'est dans cet esprit, que le **lundi 14 décembre, Quevilly Habitat a remis sa collecte de denrées aux bénévoles de la Banque Alimentaire** en présence d'**Estelle REMY, Directrice des Ressources Humaines et de Yamine FAIDI, Représentant du CSE.** Plus de **300 kg** ont été récoltés dont un important don du Conseil Social et Economique (CSE) de Quevilly Habitat.



Le **lundi 21 décembre, Quevilly Habitat a remis sa collecte de jouets au Secours Populaire.** C'est avec plusieurs sacs de livres et de jouets en tout genre que les bénévoles de l'association sont repartis, de quoi rendre heureux bon nombre d'enfants !

Cette initiative a été portée par l'Union pour l'Habitat Social de Normandie afin que les bailleurs sociaux normands se mobilisent pour aider les personnes en situation de précarité.

Des étudiants en visite à Quevilly Habitat

Quevilly Habitat a accueilli le **vendredi 7 février 2020**, des étudiants en **Bac+3 Gestionnaire d'Actifs et de Patrimoines Immobiliers**. Cette visite a été organisée par **Jacques MENG**, ancien Directeur de Quevilly Habitat.

Les étudiants se sont rendus à l'**agence Centre-ville** afin que **Yannick Hauguel**, Responsable de l'agence leur explique le fonctionnement de celle-ci.



Ils ont aussi visité un logement vacant dans le quartier **Kennedy**, caractérisé par son architecture moderne.

Pour finir, ils se sont rendus au **siège social de Quevilly Habitat** afin de comprendre le fonctionnement de notre société et ainsi comprendre l'activité d'un bailleur social.

Entraînement des pompiers de Rouen

Le **lundi 16 novembre 2020**, un groupe de sapeurs-pompiers de Rouen spécialisé dans le sauvetage en milieu périlleux est venu s'entraîner sur l'un des plus hauts immeubles de Quevilly Habitat : l'immeuble **Pic d'Anie à Grand Quevilly**.

Le but : s'exercer au sauvetage de personnes en situation dangereuse grâce à des descentes en rappel.

Un entraînement des plus impressionnants qui témoigne du dur travail au quotidien des pompiers.



Le festival Zig Zag

Le **samedi 3 et dimanche 4 octobre 2020**, la **2^{ème} édition du Festival ZIG ZAG** s'est déroulée en partenariat avec la ville de **Grand Quevilly** et la **Maison de l'Architecture de Normandie**. Ce festival d'architecture et des arts de l'espace permet de faire découvrir la ville sous un nouvel angle.

Ainsi, 24 personnes ont pu accéder au toit de l'immeuble **Nymphéas** afin d'avoir une vision 360° sur la ville de **Grand Quevilly** et un panorama de la zone industrielle et de **Petit-Couronne**.

La Fête des voisins

Le **vendredi 28 septembre 2020** s'est tenue la **fête des voisins**.

Des locataires des immeubles **Saint Laurent, Erable, Huron, Iris à Grand Quevilly** et **Clos de la Clairette à Canteleu** ont profité de l'occasion pour se rassembler entre voisins dans le respect des gestes barrières.

Musique, ballons et gourmandises étaient au rendez-vous afin que cette fête soit des plus joyeuses. Ce fut un moment convivial et bon enfant qui témoigne du bien vivre ensemble entre locataires.



Silence, ça tourne à Quevilly Habitat

Une équipe de production et de réalisation a sollicité Quevilly Habitat afin de venir tourner quelques scènes d'un court métrage, pendant 3 jours, à Grand Quevilly.

LES FILLES DESTINÉES un film de Valentin Noujaïm

La soirée du lundi 30 novembre 2020 a été consacrée à des prises de vue en extérieur et en hauteur, **sur les toits des immeubles Marabouts et Flamants**. Les 2 jours suivants, l'équipe a occupé deux logements de l'immeuble Apollo, un étant destiné au lieu de tournage, l'autre servant de loge pour les comédiens.

S
Y
N
O
P
S
I
S

Ce court-métrage, nommé "Les filles destinées", d'une durée de 20 minutes raconte l'histoire d'Eden, une jeune femme qui va partir à la recherche de Crystal, disparue mystérieusement.

Quevilly Habitat est fière d'avoir pu collaborer avec des professionnels du cinéma, un univers méconnu et fascinant, qui demande une importante organisation. Le milieu cinématographique demande une grande rigueur et chaque personne présente sur les lieux a sa mission bien définie.

Ce film est financé par la Région Normandie et le Centre National du Cinéma et de l'image animée.



Chloé, Chargée de Communication

« L'objectif premier du service communication de Quevilly habitat est d'informer ses différentes cibles sur la vie de l'entreprise et sur son actualité. Nous privilégions une communication de proximité pour être au plus proche de nos locataires et ainsi les accompagner dans leur vie quotidienne. Nous ne construisons pas des immeubles, nous construisons des lieux de vie où chacun doit se sentir bien. Le vivre ensemble reste notre priorité. »

Par conséquent, les locataires ont besoin de contact avec leur bailleur et cela passe en partie par l'animation des quartiers. Malgré le contexte sanitaire, quelques événements ont pu malgré tout être organisés. Dans une période où le lien social est de moins en moins possible, chaque initiative a été accueillie avec beaucoup de plaisir. De beaux moments de partage et de convivialité. »



Joyeux Noël à tous

Cette année encore, Quevilly Habitat n'a pas manqué d'être dans l'esprit et la magie de Noël.

Comme chaque année, notre artiste Yannick Hauguel, Responsable de l'Agence Centre-ville, a ressorti ses pinces. Certains ont pu admirer ses décors féériques sur les vitrines du siège social et des agences de proximité.

Les intérieurs des locaux et de certains halls d'entrée ont aussi été décorés. Sapins, décorations et guirlandes lumineuses étaient au rendez-vous ! De quoi nous avoir plongé immédiatement dans l'ambiance des fêtes de Noël.



Malgré le contexte sanitaire qui a empêché Quevilly Habitat d'organiser des 1^{ères} pierres, la livraison de 5 constructions a tout de même été possible.

Le Clos du Père Jules – GRAND QUEVILLY

La livraison de ces **48 pavillons** s'est déroulée de **janvier à juin 2020**. Le Clos du Père Jules est un espace dynamique **mixant locatif (25 pavillons) et accession sociale (23 pavillons)** dans un nouveau quartier exclusivement pavillonnaire. Situé à proximité des commerces, des écoles et des équipements municipaux et culturels, ce programme possède la certification PRESTATERRRE BEE + (RT2012 -10%).



Le Clos Astrid - ISNEAUVILLE

La livraison du Clos Astrid a eu lieu en **juillet 2020** située sur la commune d'ISNEAUVILLE, cet immeuble possède **25 logements, 12 places en sous-sol et 13 en extérieur**. Cette résidence **vient renforcer la présence de Quevilly Habitat sur la commune**.



Charles, Technicien

« *Mon métier commence environ 1 mois avant le début d'un chantier, au moment de la passation du dossier monté. Je travaille en binôme sur le suivi des chantiers de réhabilitation, de construction et de VEFA. Avant la date de lancement, une réunion est programmée avec les différents lots (entreprises), l'architecte ou la maîtrise d'œuvre, le bureau de contrôle et le coordinateur SPS (Sécurité et Protection de la Santé).*

Tout du long d'un chantier, je vais assurer le suivi et représenter Quevilly Habitat pour m'assurer du respect de la qualité des travaux. Je joue aussi le rôle de coordinateur entre les parties et avec les locataires lors des chantiers de réhabilitation. Nos locataires ont besoin de proximité et il est essentiel de communiquer avec eux pour les rassurer ! »

Les Ravenelles – GRAND QUEVILLY

Le chantier des Ravenelles s'est terminé en **septembre 2020**. Pour rappel, ce chantier comprenait la **réhabilitation de 50 logements existants, la création d'ascenseurs et une surélévation de deux étages en ossature bois, le tout en milieu habité**. Ce concept, **unique en Normandie** visant à pallier la rareté des terrains constructibles. Après plusieurs mois de chantier, les **20 logements neufs** sont aujourd'hui en service.



Les Terrasses des Pérets – LE-MESNIL-ESNARD

Les Terrasses des Pérets ont été livrées en **novembre 2020**. Ce projet situé sur la commune de Mesnil-Esnard vient compléter le patrimoine de Quevilly Habitat sur un nouveau territoire. **En effet, il s'agit de la première implantation sur cette commune**. Le projet comprend deux immeubles avec **2 T2, 22 T3 et 20 T4** ainsi que **50 places de stationnement**.

La résidence Hermione - ROUEN

La dernière livraison de l'année fut la résidence Hermione sur la commune de Rouen. **Ce projet vient renforcer la présence de Quevilly Habitat sur la rive droite**. Constitué de **51 logements et 41 places de stationnement**, cet immeuble offre un accès rapide aux commerces à proximité ainsi qu'au centre-ville de Rouen.





Acquisition en VEFA

Carré Saint Gervais - 12 novembre 2020

- 1 immeuble collectif :
 - 34 logements sociaux
 - 14 places de stationnement en extérieur
 - 3 places boxées

Accession à la propriété PSLA

Carré St Gervais – 12 novembre 2020

8 maisons individuelles groupées : 1 T3 + 7 T4 avec chacun une place de stationnement en copropriété



Sylvie, Juriste Immobilier

« Le métier de juriste est un poste « de l'ombre ». Ma mission est de m'assurer de la conformité de tous les documents avant leurs signatures. Il s'agit d'un travail minutieux qui demande une grande concentration pour ne rien omettre. »

Pour exemple, lors de l'acquisition en VEFA du Carré St Gervais, il a fallu fixer les rendez-vous avec les notaires, travailler en collaboration étroite avec la Direction Technique, relire le règlement de copropriété.

Mon quotidien est aussi axé autour d'une veille constante. Il faut, un peu chaque jour, regarder l'actualité juridique, s'informer sur les nouvelles réglementations. Ce travail fait l'objet d'une rubrique juridique diffusée aux collaborateurs tous les mois. Cela leur permet de se tenir informé sur ce qui se passe juridiquement dans le monde des bailleurs sociaux. »

Livraison

Clos du Père Jules (23 pavillons en PSLA) livré de janvier à juin 2020.

Vente HLM

- 1 pavillon à Grand Quevilly
- 1 pavillon à Petit-Couronne

Réhabilitations terminées à Grand Quevilly

GLAIEULS / IRIS / LILAS / ROSES TULIPES / VIOLETTES

Réhabilitation extérieure à Grand Quevilly

RAVENELLES

Réhabilitation extérieure à Grand Quevilly

PAYS BASQUE / PÉRIGORD

Réhabilitation intérieure à Grand Quevilly



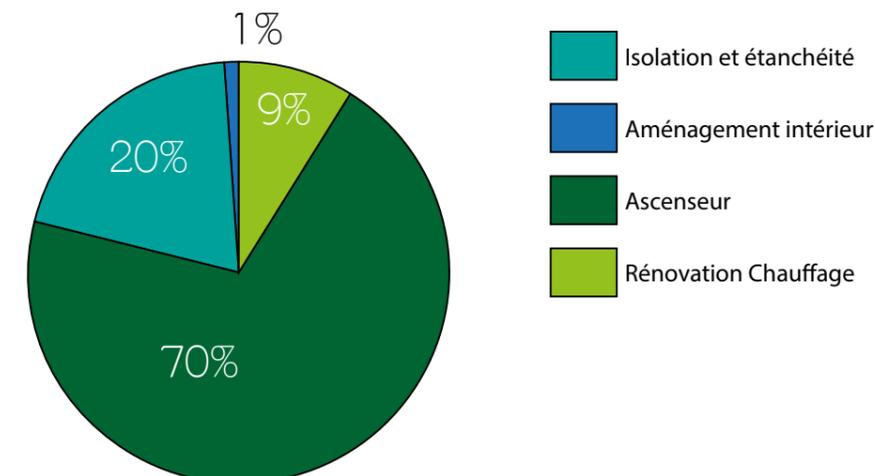
Maintenance et Entretien / 6,95 M d'euros

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 : 6,01 M €

Rénovation sur composants : 0,94 M €

Répartition rénovation sur composants



Les chiffres clés



Loyers et charges / 57,28 M d'euros

La quittance moyenne, tous types de logement et de financement confondus s'élevant à 455 € charges comprises en 2020, soit 360 € de loyer et 95 € 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 45,26 M D'EUROS

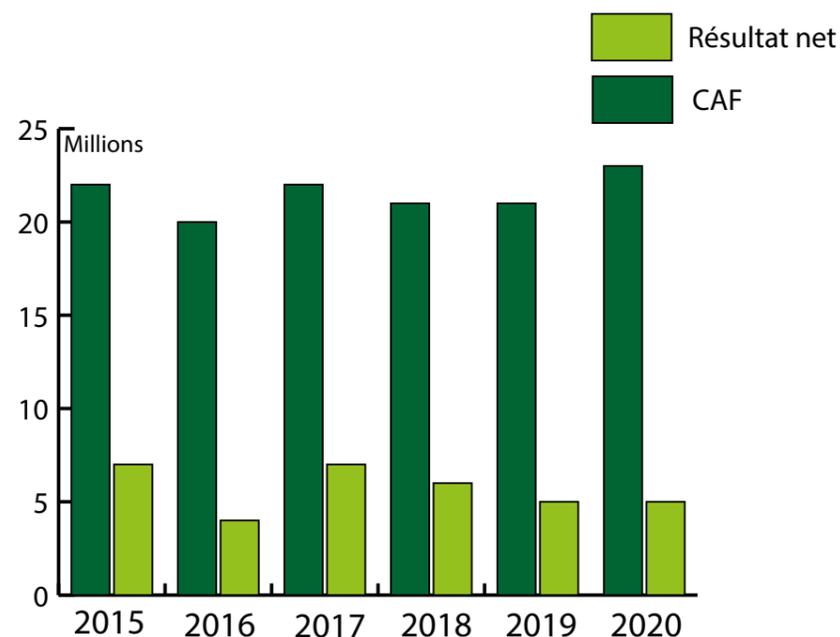
CHARGES 12,02 M D'EUROS

100 euros de loyer ont permis de financer en 2020 :

Remboursement des prêts	43 euros
Taxe foncière	17 euros
Réinvestissement	13 euros
Fonctionnement	13 euros
Maintenance	14 euros

Résultat (en million d'euros)

La masse des loyers a augmenté de **0.90%** avec les nouvelles mises en service.

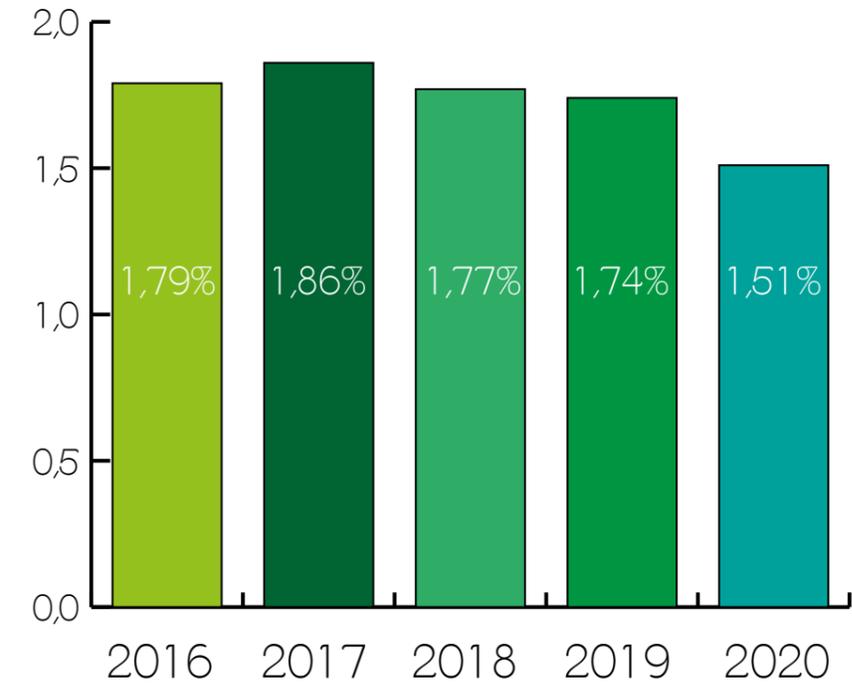


Vacance

Le taux de vacance atteint **2.44%** du total des jours de location du patrimoine.

Impayés

Le taux d'impayés (locataires présents et sortants) est de **1.51%** contre 1.74% en 2019



Laurie, Chargée de Recouvrement et de Contentieux

« Le travail d'une Chargée de Recouvrement et Contentieux est d'abord un travail de médiation et de relationnel. Notre but premier est de prendre attache avec le locataire en situation d'impayé et ce, afin d'envisager une solution adaptée et pérenne de régularisation de sa situation.

Pour les locataires présents sur notre territoire, il s'agit d'une tâche faite à l'amiable. Les moyens à notre disposition sont : les relances par courriers, mails, téléphone, SMS ainsi que les visites domiciliaires. Le locataire d'un logement social bénéficie du droit au maintien dans les lieux, nous devons donc tout faire pour éviter une expulsion.

Pour lutter contre les impayés, la meilleure des solutions reste la prévention via des relances mensuelles et l'appel à des aides extérieures. Notre métier nous amène régulièrement à être en contact avec différents interlocuteurs (Partenaires sociaux CCAS / CMS, Huissiers de Justice, Conciliateurs, Avocats). »

Quevilly Habitat, au service...

Quevilly Habitat oeuvre au quotidien pour apporter un service de qualité et de proximité à ses locataires afin de répondre à leurs attentes et besoins.

Cette qualité de service se décline autour de 3 atouts majeurs :

Des agences de proximité pour garder du lien



5 agences de proximité assurent au quotidien le lien entre nos locataires et le siège social de Quevilly Habitat. Chaque agence a la gestion d'un secteur de notre patrimoine permettant à l'ensemble de nos locataires de disposer d'un contact privilégié pour tout renseignement.

Plus de la moitié du personnel de Quevilly Habitat sont des agents de proximité. Ils sont organisés afin d'être opérationnels et répondre au mieux et dans les meilleurs délais aux attentes des locataires.

Rive Sud Tranquillité, sur le terrain pour garantir la tranquillité de nos locataires

Au sein de Quevilly Habitat, un service est dédié à la Tranquillité. Le service assure la liaison avec Rive Sud Tranquillité (RST). Rive Sud Tranquillité est né d'une mutualisation avec le bailleur Le Foyer du Toit Familial, situé à Sotteville-lès-Rouen, par la création d'un Groupement d'Intérêt Economique (GIE).

Le service Tranquillité de Quevilly Habitat et les agents de Rive Sud Tranquillité sont en charge de la sécurité et du bien-être des locataires.

En 2020, le nombre d'actions sur le patrimoine de Quevilly Habitat s'élève à **9 948 dont 7 707 interventions.**

Un service de chauffage en interne pour répondre aux besoins des locataires



Quevilly Habitat dispose, en interne, d'un service Chauffage permettant d'assurer l'exploitation, la maintenance et le dépannage des installations de chauffage et de VMC.

Ce service assure la gestion de 36 chaufferies, de 182 sous-stations et de 314 caissons de VMC, nécessitant une importante gestion des dépannages et des maintenances de l'ensemble de ses installations.

de ses locataires

Une enquête de satisfaction annuelle pour s'assurer de répondre aux attentes des locataires

Pour garantir la satisfaction de ses locataires, Quevilly Habitat travaille au quotidien afin d'obtenir la reconnaissance de la qualité de service. L'entreprise a souhaité adhérer aux 6 engagements de service du référentiel QUALIBAIL 3. Cette adhésion s'est concrétisée en obtenant la certification QUALIBAIL par l'organisme AFNOR.

Cette certification, renouvelée tous les ans depuis 2012, atteste du respect des engagements que Quevilly Habitat a décidé d'assurer afin d'apporter efficacité et réactivité aux locataires.

Pour la deuxième année consécutive, Quevilly Habitat a fait appel à Market Audit pour réaliser l'enquête de satisfaction générale. Cette enquête rentre dans la certification QUALIBAIL qui vient attester du respect des 6 engagements concrets, mesurables et réalistes.



750 locataires ont été interrogés



93 %

de satisfaction globale



94 %

des clients recommandent Quevilly Habitat

Nos atouts principaux selon les locataires



Qualité de vie

91% de nos locataires se disent satisfaits de la qualité de vie dans les quartiers. Il s'agit d'un taux supérieur à 2019.



Entretien

88 % de nos locataires sont satisfaits de l'entretien des parties communes. Les agents fournissent un travail quotidien permettant à Quevilly Habitat d'atteindre ce score.



Contact privilégié

Un des points forts révélé lors de l'enquête est le contact privilégié que les locataires ont avec Quevilly Habitat. Ils sont 95% à apprécier ce critère, la proximité étant la valeur principale de l'entreprise.

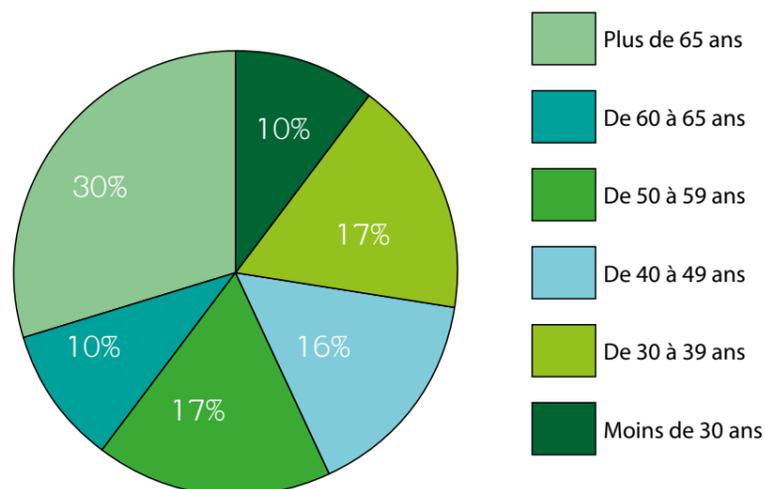
En moyenne, on peut noter que Quevilly Habitat atteint un niveau de satisfaction supérieur de 10% comparé aux organismes d'habitat social de la région.

Profil de nos locataires



10 172 ménages

Âge



Plafond des ressources des locataires présents



Composition familiale

Personne seule :	43,38%
Seul avec 1 personne à charge :	12,96%
Seul avec 2 personnes à charge :	6,94%
Seul avec 3 personnes à charge :	1,77%
Seul avec 4 personnes à charge :	0,49%
Couple seul :	17,86%
Couple avec 1 personne à charge :	7,09%
Couple avec 2 personnes à charge :	5,77%
Couple avec 3 personnes à charge :	2,62%
Couple avec 4 personnes à charge :	1,12%

Nos logements



F1 : 5%

F2 : 19%

F3 : 40%

F4 : 30%

F5 : 5%

F6 : 1%

Entrées



Nombre de logements attribués

926

Mutations internes qui favorisent le parcours résidentiel de nos locataires

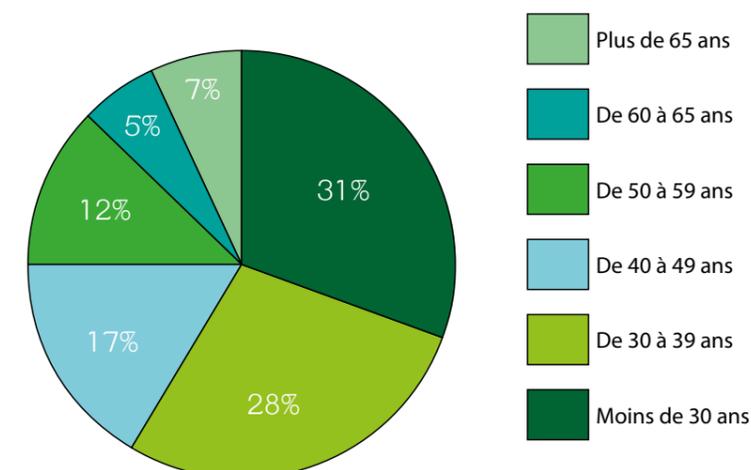
24%

Ressources inférieures à 60% des plafonds de ressources

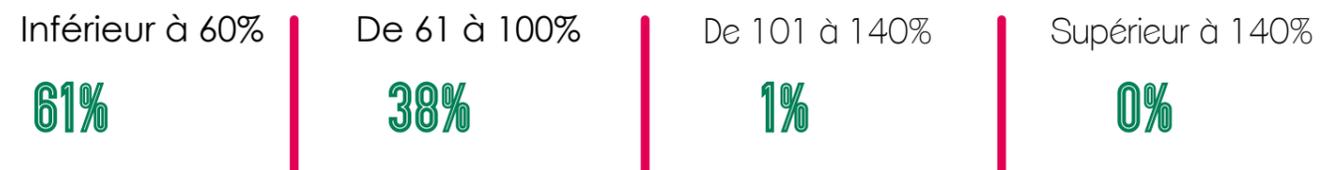
61%

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

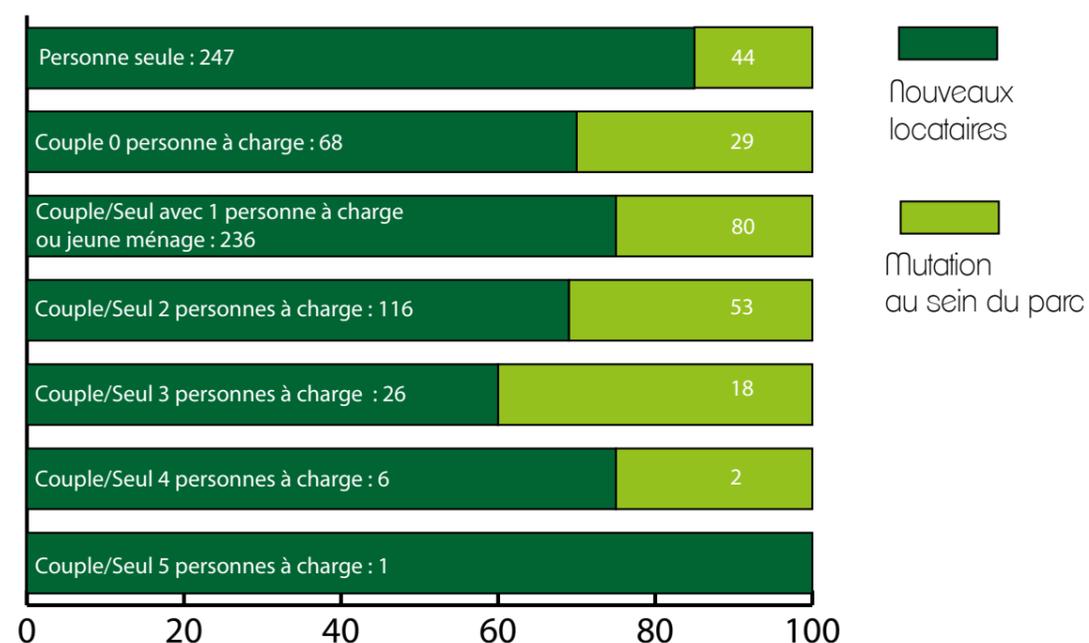
Âge des locataires entrants



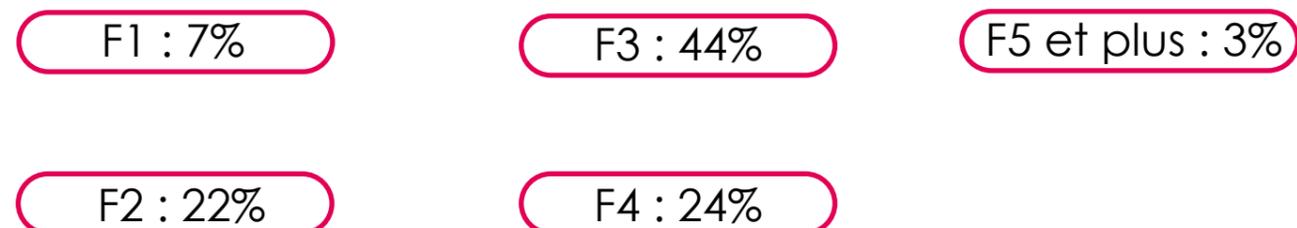
Plafond des ressources des locataires entrants



Compositions familiales des locataires entrants



Typologie des logements attribués en 2020



Marine, Assistante Gestion Locative

« Les métiers au sein de la gestion locative sont plus polyvalents qu'on ne le pense ! Nous traitons les dossiers de l'arrivée du locataire jusqu'à sa sortie en passant par les changements de situation. La cause de ces changements est parfois délicate et notre rôle est d'apporter des solutions le plus rapidement possible tout en étant diplomate. Tous les ans, notre rôle est aussi d'effectuer les relances des enquêtes SLS et OPS.

Une grande partie de mon métier est l'encaissement des loyers. À tour de rôle, les collègues et moi-même tenons la caisse. Celle-ci favorise les interactions sociales, nous créons du lien avec nos locataires car certains viennent tous les mois.

L'échange avec les locataires est ce que j'aime tout particulièrement dans mon métier. Je suis amenée à communiquer avec eux au quotidien puisque nous traitons tout type de demande en accueil physique et par téléphone. »

Évolution du nombre d'entrées



Sorties

907 ménages



Eric, Monteur d'opérations

« Le travail d'un monteur d'opérations immobilières est exécuté en amont de tout projet de construction. Il s'agit de faire réaliser toutes les études nécessaires à la conception et à la définition de la construction avant sa réalisation sur le terrain.

Ce travail se décline en deux parties : les montages d'opérations en Maitrise d'ouvrage interne et les montages d'opérations en VEFA. La Maitrise d'ouvrage interne permet de concevoir les bâtiments les plus adaptés à notre demande alors que les acquisitions en VEFA sont un bon moyen pour notre société de s'implanter sur des communes dont le prix du foncier est élevé.

Lorsqu'une opportunité de développement en Maitrise d'ouvrage ou en VEFA est proposée à Quevilly Habitat, il faut étudier l'intérêt, l'opportunité, la faisabilité technique et la rentabilité de chaque projet de construction.

J'exerce ce métier depuis 2007. J'ai pu travailler sur de nombreux projets de construction. J'aime le travail en équipe et en partenariat avec de multiples acteurs tant en interne qu'en externe. J'aime aussi la diversité et la transversalité du poste. Grâce aux différents projets, aux différents stades d'étude, aux différentes problématiques rencontrées, chaque jour est différent et ... la routine n'existe pas. »

Constructions 2021



SOTTEVILLE-LÈS-ROUEN

Louisa Riggall
AZ Architecture
At'ome
49 logements

Livraison prévue : février 2021



ROUEN

Villa Mustel
Artefact
SCCV Rouen Mustel
14 logements

Livraison prévue : mai 2021



**MAROMME
CO-COON**

AZ Architectes
87 logements

Début des travaux : octobre 2021



ROUEN

Boulevard des Belges

Christophe Bidaux Architectes
153 logements

Début des travaux : novembre 2021

2021 Réhabilitations **2022**



ROUEN
Impériale
113 logements
Réhabilitation intérieure et
extérieure

GRAND QUEVILLY
Aigrettes / Goélands
60 logements
Réhabilitation extérieure

GRAND QUEVILLY
Pays Basque / Périgord
144 logements
Réhabilitation extérieure

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



GRAND QUEVILLY
Ibis / Ducs / Cailles
174 logements
Réhabilitation extérieure

ROUEN
Dubocage
80 logements
Réhabilitation extérieure

LE GROUPE ROUEN MÉTROPOLE HABITAT EST OFFICIELLEMENT CRÉÉ



GRAND QUEVILLY
Puy Mary / Cygnes / Hulottes / Milans / Paons
212 logements
Réhabilitation intérieure et extérieure

À venir...

GRAND QUEVILLY
**Hérons / Flamants / Pluviers / Pinsons /
Passereaux / Eiders / Perdrix**
215 logements
Réhabilitation intérieure
et extérieure



Pourquoi une Société Anonyme de Coordination (SAC) ?

Suite à la loi ELAN (loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique) du 23 novembre 2018, tous les bailleurs sociaux de moins de 12 000 logements doivent soit fusionner, soit créer une SAC. Le Groupe Rouen Métropole Habitat a donc fait le choix d'une SAC qui fédère sans fusionner les organismes concernés, ce qui permet à Quevilly Habitat de garder son identité.

Officiellement créé depuis le 1^{er} janvier 2021, le groupe Rouen Métropole Habitat détient le tiers du parc social de la Métropole Rouen Normandie (environ 23 000 logements) et devient ainsi un acteur majeur du logement.

Ce projet place la **proximité, la qualité de vie et de service au cœur de ses engagements**. Les objectifs communs du groupe Rouen Métropole Habitat sont **de contribuer à la cohésion sociale, d'être acteur de la ville diversifiée et d'accompagner les publics en difficulté**.

Qui sont les membres de la SAC ?



La proximité au cœur du groupe

Les 5 organismes HLM ancrés quasi-exclusivement sur le territoire de la Métropole Rouen Normandie ont pour valeurs communes :

- Un engagement solidaire et citoyen
- Un respect des enjeux de la ville durable
- Une proximité avec leurs locataires
- Une qualité de service rendu



Le lancement officiel a aussi marqué le point de départ de la communication du groupe. Le service communication de Quevilly Habitat a été en charge de travailler sur un logo afin de préparer l'identité de Rouen Métropole Habitat.



QUEVILLY HABITAT
93 avenue des provinces
CS 90205
76121 GRAND QUEVILLY Cedex
www.quevilly-habitat.fr
02 35 68 98 00