RAPPORT D'ACTIVITÉ

Édition 2022

Quevilly HABITAT

SOMMAIRE

Présentation de Quevilly Habitat PAGE 2

L'année vue par ... PAGE 3

Les chiffres clés PAGE 4

2021, une année riche en réalisation PAGE 5

A l'avenir, du nouveau pour notre patrimoine PAGE 7

Quevilly Habitat, au service de ses résidents PAGE 9

Qui sont nos résidents ? PAGE 11

Une année pour renforcer notre présence PAGE 13

Sensibiliser aux enjeux sociétaux PAGE 16

Entretenir la convivialité PAGE 17

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 résidents avec une volonté permanente de répondre à leurs besoins, en leur proposant une très grande qualité de service. Pour cela, la 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 locative, Quevilly Habitat contribue à favoriser et à maintenir la cohésion sociale au coeur de la cité : l'entreprise propose des logements variés, adaptés à tous profils et veille à la mixité des occupants.

Proposer un véritable projet de vie pour tous, telle est la mission de Quevilly Habitat.

Patrimoine *

- **10 555** logements
- **4 530** garages et stationnements
- **67** cases commerciales
- **1** résidence sociale (**105** logements) gérée par COALLIA
- **2** espaces seniors
- **4** locaux communs résidentiels

72 logements gérés pour le compte de collectivité :

- Ville de Grand Quevilly : **27**
- Ville de Petit-Couronne : **29**
  28 garages
- CCAS de Petit-Couronne : **16**

* Au 31/12/2021

97% du patrimoine est conventionné
Age moyen du parc : **39 ans**

Quelques chiffres *

- **20 000** locataires
- **220** collaborateurs
- **62** métiers
- **4** agences de proximité
- **90** agents de résidence

L'année 2021 vue par...

Roland MARUT,
Président

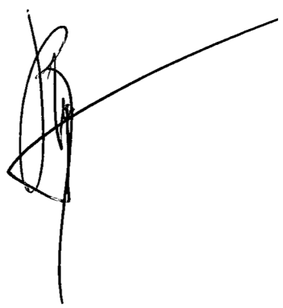
Toujours dans un souci de proposer la meilleure qualité de service à ses locataires, afin de favoriser la proximité et instaurer un contact privilégié, Quevilly Habitat a réorganisé ses agences. Dorénavant, ce sont 4 territoires qui sont au service des résidents avec une agence placée sur la commune de Rouen, renforçant durablement la présence de Quevilly Habitat sur la rive droite de la Métropole.

L'année 2021 a été marquée par différents événements visant à rassembler et partager des moments festifs avec nos locataires et nos collaborateurs grâce à la fête des voisins et des instants conviviaux.

2021 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 collaborateurs et de les sensibiliser sur des enjeux sociétaux. Dans cet esprit, de nombreux événements ont eu lieu, entre autres, des travaux éducatifs réalisés par des jeunes afin de les inscrire dans le monde du travail, une journée DuoDay pour apporter un regard nouveau sur le handicap ou encore des campagnes et des formations sur la prévention des agissements sexistes au travail.

Bonne lecture à toutes et à tous.

Roland MARUT
Président et Directeur Général



Les chiffres clés

Loyers et charges / 59 M d'euros.

La quittance moyenne, tous type de logement et de financement confondus se situe à 466 € charges comprises en 2021 (455 € en 2020), soit 368 € de loyer et 98 € de charges récupérables. Les charges récupérables couvrent notamment les consommations de chauffage, les dépenses de personnels liées à l'entretien des parties communes et la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

LOYERS 46,60 M d'euros

CHARGES 12,39 M d'euros

100 euros de loyer ont financé en 2021 :

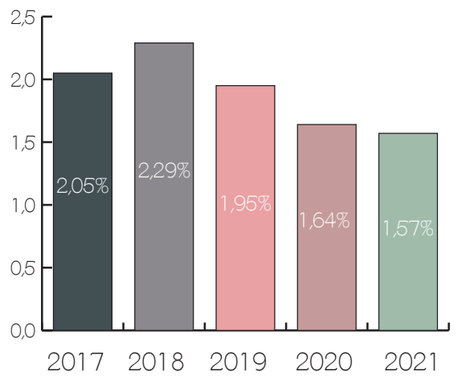
- Remboursement des prêts : 41 euros
- Réinvestissement : 15 euros
- Taxe foncière : 16 euros
- Fonctionnement : 14 euros
- Maintenance : 14 euros

Vacance

Le taux de vacance atteint **1,91%** du total des jours de location du patrimoine en 2021, soit en baisse de 0,53 % par rapport à 2020.

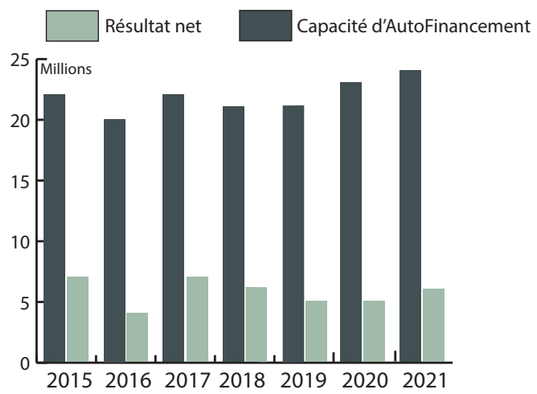
Impayés

Le taux d'impayés
(locataires présents et sortants) est de **1,57%**
en 2021 contre 1,64% en 2020
(hors foyers et commerces).



Résultats (en millions d'euros)

La masse des loyers a augmenté de 2.98 %
avec les nouvelles mises en service.



2021, une année riche en réalisations.

Livraison

49 appartements « Louisa Rigall » à SOTTEVILLE LES ROUEN
14 appartements « VILLA MUSTEL » à ROUEN

Louisa Rigall
Sotteville les Rouen

Vente HLM

1 pavillon à GRAND QUEVILLY
2 pavillons à PETIT COURONNE
2 appartements à PETIT COURONNE

Prêt Social Location-Accession

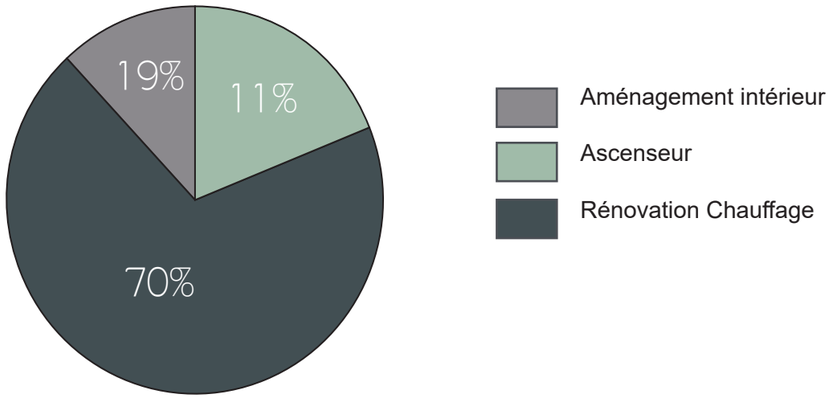
21 levées d'option « Clos du Père Jules » à GRAND QUEVILLY après un an de location.

Maintenance et Entretien / 9,6 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 résidents.

Entretien et gros entretien : 6,8 M €
Rénovation sur composants : 2,7 M €

Répartition rénovation sur composants



Réhabilitations à Grand Quevilly

Près de 1200 résidents concernés par l'amélioration de leur cadre de vie.

Janvier - Résidence Leprettre
Réhabilitation extérieure
-> 131 logements concenés

Février - Immeuble Puy Mary
Réhabilitation intérieure
-> 44 logements concernés.

Mai- Immeubles Cygnes, Hulottes, Milans, Paons
Réhabilitation intérieure
->168 logements concernés.

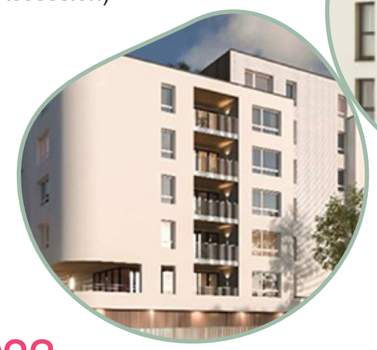
Octobre - Immeubles Ibis, Ducs, Cailles
Réhabilitation extérieure
-> 174 logements concernés.

À l'avenir, du nouveau pour notre patrimoine.

Constructions 2022

SAINT-PIERRE-LÈS-ELBEUF- PUITS MEROT
Boucles de Seine Architecture
16 logements
Début des travaux : septembre 2022

ROUEN - FORGETTES
AZ Architecture, SCCV Lance Immo
34 logements collectifs
8 PSLA individuels (Prêt Social Location-Accession)
Fin des travaux : novembre 2022



MAROMME - CO-COON
AZ Architectes
87 logements
Début des travaux : avril 2022

Réhabilitations 2022-2023

GRAND QUEVILLY
Roitelets / Rossignols / Rouges Gorges / Alouettes Bengalis / Bouvreuils / Chardonnerets / Edelweiss
225 logements
Réhabilitations intérieure et extérieure

ROUEN - Impériale
113 logements
Réhabilitations intérieure et extérieure

GRAND QUEVILLY - Colibris / Bergeronettes / Albatros Fauvettes / Hirondelles / Loriots Piverts Canaris / Gélinottes / Perruches / Colombes / Tourterelles
256 logements
Réhabilitation intérieure

GRAND QUEVILLY Aigrettes / Goélands
60 logements
Réhabilitation extérieure

GRAND QUEVILLY - Hérons / Flamants/ Pluviers / Pinsons / Passereaux / Eiders / Perdrix
215 logements
Réhabilitations intérieure et extérieure

ROUEN - Duboccage
80 logements
Réhabilitation extérieure

GRAND QUEVILLY - Pays Basque / Périgord
144 logements
Réhabilitation extérieure

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

Quevilly Habitat, au service de ses résidents

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 autours de 3 atouts majeurs :

Des agences de proximité pour animer le social

4 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.

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

Rive Sud Tranquillité, sur le terrain pour garantir la tranquillité.

Au sein de Quevilly Habitat, un service est dédié à la Tranquillité. Ce service est attentif au maintien de la tranquillité et de la qualité du cadre de vie des résidents de Quevilly Habitat et, assure la liaison avec Rive Sud Tranquillité.qui est à la disposition des locataires 7 jours / 7 de 19 H à 2 H du matin.

Un service de chauffage pour s'assurer du confort des logements

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 Ventilation Mécanique Contrôlée.

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

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

Pour garantir la satisfaction de ses résidents, Quevilly Habitat s'organise 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.

ENGAGEMENT DE SERVICE
QUALIBAIL
REF. 113
AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

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

Pour la troisième 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.

753 locataires ont été intérrogés

93 %
de satisfaction globale

94 %
des clients recommandent Quevilly Habitat

Les axes d'amélioration de Quevilly Habitat

Travailler sur les interventions dans les parties communes et les espaces verts.

Identifier des solutions quant au ressenti lié au chauffage.

Continuer à améliorer le traitement des demandes et axer nos efforts sur le suivi de ces dernières.

Informer davantage sur les travaux effectués et chercher des solutions pour une information personalisée.

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.

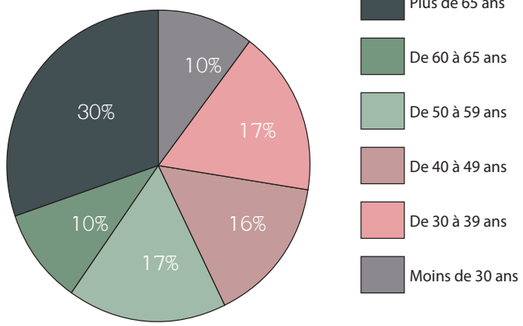
Qui sont nos résidents ?

10 521 ménages

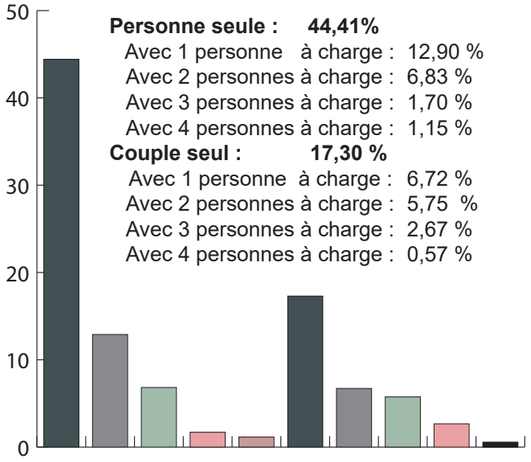
Plafond de ressources des résidents présents

Inferieur à 60 % : 48 %
De 61 à 100 % : 36 %
De 101 à 140 % : 13 %
Supérieur à 140 % : 3 %

Âge



Composition familiale :



Personne seule : 44,41%
Avec 1 personne à charge : 12,90 %
Avec 2 personnes à charge : 6,83 %
Avec 3 personnes à charge : 1,70 %
Avec 4 personnes à charge : 1,15 %
Couple seul : 17,30 %
Avec 1 personne à charge : 6,72 %
Avec 2 personnes à charge : 5,75 %
Avec 3 personnes à charge : 2,67 %
Avec 4 personnes à charge : 0,57 %

Nos logements :

F1 : 4 % F2 : 18 %

F3 : 41 % F4 : 30 %

F5 : 5 % F6 : 1%

Sorties

952 ménages

Entrées

Composition moyenne des ménages à l'entrée dans le logement : **2,17 personnes**

Nombre de logements attribués : **1067**

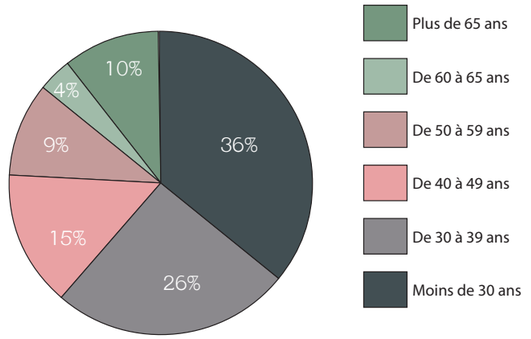
Mutations internes qui favorisent le parcours résidentiel de nos locataires : **19 %**

Ressources inférieures à 60% des plafonds de ressources : **66 %**

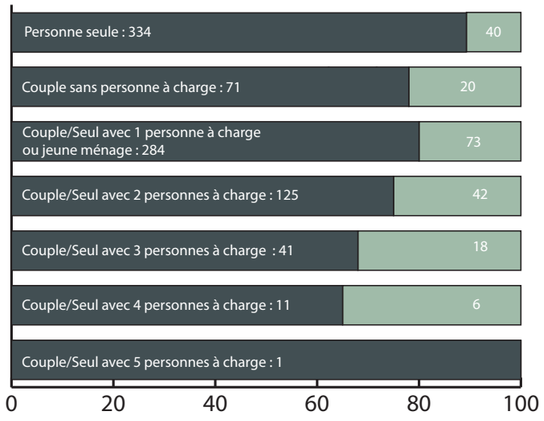
Plafond de ressources des locataires présents

Inferieur à 60 % : 66 %
De 61 à 100 % : 34 %
De 101 à 140 % : 0 %
Supérieur à 140 % : 0 %

Âge des résidents entrants



Composition familiale :



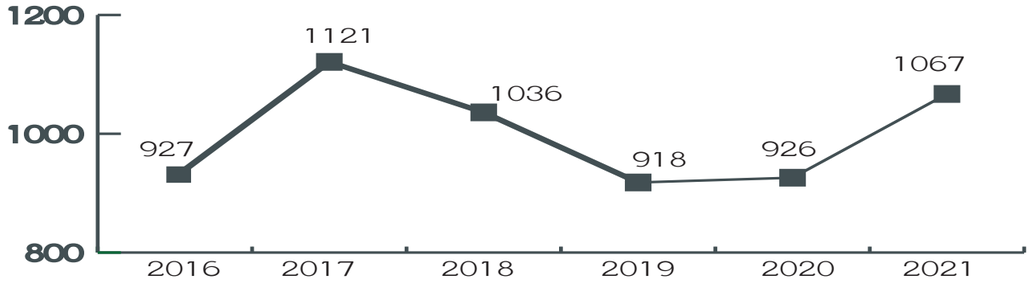
Typologie des logements attribués en 2021 :

F1 : 6 % F2 : 20 %

F3 : 44 % F4 : 27 %

F5 et plus : 3%

Évolution du nombre d'entrées



Une année pour renforcer notre présence

FAVORISER LA PROXIMITÉ, POUR VOUS SATISFAIRE !

Les agences de proximité de Quevilly Habitat assurent au quotidien le lien avec les locataires. Elles travaillent pour favoriser la proximité et instaurer un contact privilégié avec vous.

Afin d'améliorer la qualité de service, les agences de Quevilly Habitat se réorganisent en développant davantage de moyens humains et techniques.

Pourquoi cette nouvelle organisation ?

Renforcer la **PRÉSENCE** **sur le terrain !**

Garantir la **RÉACTIVITÉ** **des demandes !**

Consolider les **COMPÉTENCES** **pour répondre aux besoins des locataires !**

Le nom des 4 agences de proximité a été trouvé par les collaborateurs de Quevilly Habitat qui ont participé à un concours pour les choisir.

Depuis le 1er juin 2021, les agences de proximité sont :

l'agence KENNEDY
20 rue Jean Racine
Immeuble Le Grand Canyon
76120 GRAND QUEVILLY

l'agence QUEBEC
48 rue Georges Clémenceau
Immeuble Les Primevères
76120 GRAND QUEVILLY

l'agence DELACROIX
24 place Eugène Delacroix
76120 GRAND QUEVILLY

l'agence LELIEUR
8/10 place Jacques Lelieur
76000 ROUEN

UNE NOUVELLE RESIDENCE, UNE OFFRE QUI SE DIVERSIFIE.

La Villa Mustel a été livrée en mai 2021. Située sur la ville de Rouen, cet immeuble possède 14 logements et vient renforcer la présence de Quevilly Habitat sur la commune.

VILLA MUSTEL
ROUEN

Une année pour...

Chantier de l'Association de Prévention de la Région Elbeuvienne.

Pendant plusieurs jours, 3 jeunes de l'Association de Prévention de la Région Elbeuvienne (A.P.R.E) ont réalisé un chantier éducatif à Petit-Couronne.

APRE
association de prévention de la région elbeuvienne

Cette collaboration permet à Quevilly Habitat d'entretenir son patrimoine par des petits travaux d'entretien mais surtout de faciliter la nouvelle génération à intégrer le milieu professionnel. Ces travaux aident les jeunes à s'approprier les valeurs du monde du travail : ponctualité, goût de l'effort, courtoisie, etc.

Après une première phase de nettoyage des sols d'accès aux garages, ils ont quelques jours après, procédé à la peinture des portes.

Favoriser l'épanouissement professionnel et le bien vivre ensemble ont été les objectifs de ce chantier.

DuoDay

Une nouvelle édition réussie de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées.

Du 15 au 21 novembre 2021 s'est déroulée la 25ème Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH).

La SEEPH est l'occasion de s'interroger sur les différents dispositifs mis en place pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap. C'est un moment d'échanges et de partage où l'on peut s'informer et se sensibiliser sur le travail des personnes en situation de handicap.
A cette occasion, certains salariés de Quevilly Habitat ont participé à cette édition du Duo Day, le jeudi 18 novembre 2021.

Pour rappel

Il s'agit d'une journée durant laquelle un travailleur en situation de handicap vous accompagnera sur votre poste afin de découvrir les différents aspects de votre métier, et mettre en avant ses qualités professionnelles.

Cette année, ce sont 7 duos qui se sont formés lors de cette journée dont 4 au siège social et 3 en agence sur les postes de : Comptable, Assistante de direction, Direction clientèle / Responsable gestion locative, Assistante d'agence et Agent de Proximité et Maintenance.

Sensibiliser aux enjeux sociétaux

La prévention contre le harcèlement sexuel, les agissements et propos sexistes

Depuis plusieurs années, la santé, la sécurité et le bien-être au travail sont une priorité chez Quevilly Habitat. C'est dans cette démarche que la Direction en lien avec les instances représentatives du personnel a souhaité sensibiliser et prévenir l'ensemble du personnel contre le harcèlement sexuel, les agissements et propos sexistes entre collaborateurs.

Afin de faire réagir les salariés sur des comportements ou des situations inacceptables, une campagne de communication a été mise en oeuvre, permettant de visualiser différents agissements sexistes sur le physique, la tenue vestimentaire mais aussi sur les relations entre collègues.

Cette campagne de communication, dont le but est de faire réagir, a été amorcée par la création d'une procédure de recueil et gestion d'une situation de harcèlement sexuel, d'agissements ou de propos sexistes transmise à tous les salariés.

Cette procédure permet à la victime ou au témoin d'une situation nécessitant d'être signalée, de savoir à qui s'adresser, par quels moyens, et comment ce signalement va être traité ensuite avec la garantie de la confidentialité des propos recueillis.

Une année pour Entretenir la convivialité.

Distribution de muguet dans les agences de proximité

Pour fêter le retour du printemps, Roland MARUT, Président et Directeur Général s'est rendu dans chaque agence de proximité de Quevilly Habitat pour offrir un bouquet de muguet aux collaborateurs de terrain.

C'est enfin possible !

Un pique-nique convivial

Après des mois sans pouvoir se réunir, l'ensemble du personnel de Quevilly Habitat a pu partager un moment de convivialité autour d'un pique-nique au centre de loisirs Léo Lagrange le vendredi 14 septembre 2021.
Au programme de l'après-midi : détente, bonne humeur et amusement !
Nicolas ROULY, Maire de Grand Quevilly a tenu à être présent lors de cet événement festif afin d'accueillir l'ensemble des salariés de Quevilly Habitat au sein de l'agréable centre de loisirs de la ville.

Retour sur une fête des voisins réussie !

Le vendredi 24 septembre s'est tenue la fête des voisins.

Cette année fut une réussite puisque 7 fêtes ont été organisées aux immeubles Jonque, Frontonnais, Saint-Laurent, Champlain et La Forêt à Grand Quevilly, à l'immeuble Clos de la Clérette à Canteleu et aux pavillons Robert le Diable à Moulineaux.

UNE HEURE ENTRE VOISINS

Tout le long de l'année, des réunions "Une heure entre voisins" se sont tenues au sein du parc social de Quevilly Habitat à l'initiative de la ville.

Les locataires ont alors pu échanger avec les représentants des locataires, de Quevilly Habitat et les élus municipaux.

Ce moment convivial est une opportunité pour l'amélioration de la vie quotidienne.

Première récolte des ruches

2 ruches ont été installées sur les toits du siège social de Quevilly Habitat.

Du lundi 29 novembre au vendredi 3 décembre 2021, l'ensemble des salariés a reçu un pot de miel aux couleurs de l'entreprise.

Quevilly Habitat se met aux couleurs de Noël

En décembre, Quevilly Habitat a décoré ses vitrines. Des décors féériques ont été réalisés sur les devantures des agences de proximité et du siège social. De quoi apporter un peu de magie et de gaieté en ces périodes de fin d'année.

Plusieurs agents de résidence et locataires ont également souhaité égayer leur hall d'immeuble de jolies décorations pour le plus grand plaisir de tous.

Des coffrets bien être pour cette année

Cette année, la crise sanitaire ne nous a pas permis de nous réunir lors de notre traditionnelle cérémonie des vœux.

Néanmoins, Roland MARUT, Président et Directeur Général de Quevilly Habitat ainsi que le CSE ont souhaité de nouveau s'associer afin d'offrir à l'ensemble des collaborateurs un présent.

Ce présent, un coffret bien-être, est l'occasion de commencer cette nouvelle année en prenant du temps pour soi associant détente et petits plaisirs du quotidien.

Le festival Zig Zag

Pour la deuxième année consécutive, le festival ZIG ZAG et Quevilly Habitat ont collaboré en partenariat avec la ville de Grand Quevilly et la Maison de l'Architecture de Normandie.

Ce festival s'est déroulé le samedi 9 octobre sur le toit de l'immeuble Nymphéas. Ce festival d'architecture et des arts de l'espace permet de faire découvrir la ville sous un angle nouveau.

Une belle occasion de découvrir la ville d'une façon différente !

Quevilly HABITAT

QUEVILLY HABITAT
Membre du groupe Rouen Métropole Habitat
93 avenue des Provinces
CS 90205
76121 GRAND QUEVILLY Cedex
www.quevilly-habitat.fr
02 35 68 98 00

Communes d'implantation de Quevilly Habitat :

- Bois-Guillaume
- Bonsecours
- Canteleu Bapeaume
- Deville-lès-Rouen
- Elbeuf
- Grand-Couronne
- Grand-Quevilly
- Isneauville
- La Bouille
- Maromme
- Mesnil-Esnard
- Moulineaux
- Notre-Dame-de-Bondeville
- Petit-Couronne
- Petit-Quevilly
- Rouen
- Saint-Pierre-lès-Elbeuf
- Sotteville-lès-Rouen