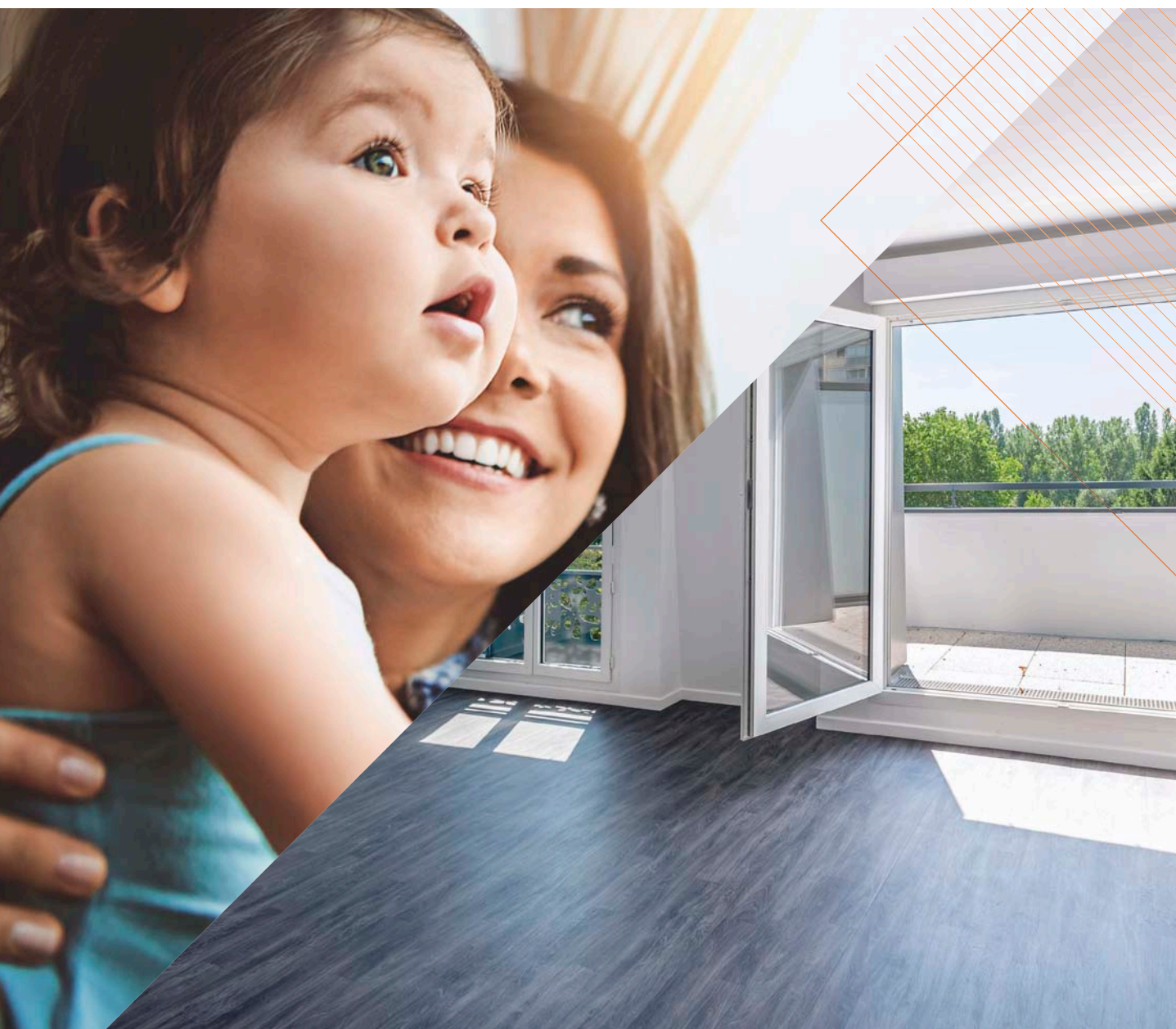


Rapport d'activité 2020

Antin Résidences

Un opérateur engagé
pour l'habitat social
en Île-de-France



Merci !

Ce rapport d'activité 2020 a été réalisé grâce à la participation active des gardiennes et gardiens de nos résidences, des responsables de pôles, des directrices et directeurs d'établissements.

Nous remercions plus particulièrement, Ramdane Boussaha, Yann Chevert, Emmanuelle Dhenin, Hélène Gunerhan et Almamy Ly pour leurs témoignages.

Un grand merci également à Nicole Espeillac, directrice de la Résidence Accueil d'Éragny et à Didier Dousset, maire du Plessis-Trévisé, pour leur confiance.

SOMMAIRE

INTERVIEW CROISÉE

- 04 — 07 **Denis Lothaire, Président**
Denis Bonnetin, Directeur général

PANORAMA 2020

- 08 — 13 **Les constructions et réhabilitations**
14 — 15 **Zoom sur la Résidence Accueil d'Éragny**
16 — 17 **Faits marquants**

MISSION

- 18 — 23 **Poursuivre notre action auprès des publics sensibles**

ENGAGEMENT

- 24 — 27 **Participer au bien-vivre ensemble des résidents**

PARTENARIAT

- 28 — 29 **Renforcer notre présence sur les territoires**
30 — 31 **Une relation de confiance avec la commune
du Plessis-Trévisé**

ENTREPRISE

- 32 — 34 **Territoire & patrimoine en Île-de-France**
— 35 **Les équipes**

MESSAGE

- 36 **Jacques Wolfrom, Directeur général du Groupe Arcade-VYV**



« L'engagement et la mobilisation de nos équipes nous ont permis d'assurer une continuité de service tout en maintenant notre équilibre économique. »

Interview croisée

Denis Lothaire Président — **Denis Bonnetin** Directeur général

2020 a été marquée par une crise sans précédent. Comment les équipes d'Antin Résidences se sont-elles mobilisées pour garantir une continuité de service aux locataires ?

Denis Bonnetin : Nous avons su nous adapter dans l'urgence afin de maintenir un contact permanent avec nos locataires. Parmi toutes les actions menées, nous avons par exemple lancé lors du premier confinement, une campagne d'appels solidaires auprès des personnes de plus de 70 ans isolées afin de vérifier qu'elles ne manquaient de rien. De manière générale, cette crise inédite a été pour nous l'opportunité d'accélérer l'ensemble des projets numériques nous permettant de maintenir sur site les personnels opérationnels en contact direct avec les locataires et de travailler à distance en toute autonomie. Cela a d'ailleurs débouché à l'automne 2020 sur la signature d'un accord sur le travail à distance.

L'assistance portée aux locataires est allée au-delà du métier de logeur et de bailleur social d'Antin Résidences. Quelles leçons en tirez-vous ?

Denis Lothaire : Antin Résidences est un constructeur, certes, c'est aussi une société de services qui place la relation humaine au cœur de son projet. La pandémie a contrarié la proximité naturelle qui s'est développée auprès de nos locataires et de nos clients.

J'en tire trois leçons : cette crise a tout d'abord révélé l'importance du logement dans la vie de chacun. C'est pourquoi nous avons décidé de labelliser nos actions en faisant évoluer notre certification ISO 9001 vers une labellisation qui renforce le service rendu aux locataires. C'est le sens du label Quali'Hlm®, le label qualité de service du Mouvement Hlm auquel nous nous associons. La deuxième leçon est que la digitalisation de nos services est aujourd'hui indispensable dans la relation avec nos locataires. Enfin, nous devons plus que jamais travailler étroitement avec toutes les parties prenantes, nos prestataires et les collectivités locales.

La crise a-t-elle pesé sur l'activité et les objectifs d'Antin Résidences ?

D.B. : Des chantiers ont été arrêtés lors du premier confinement entraînant du retard dans les livraisons de nouveaux logements et les réhabilitations. En conséquence, nous avons livré moins de logements en 2020 que prévu, ce qui est regrettable au regard des besoins franciliens. En France, la production neuve de logements est en recul de 17 % en 2020 comparé à 2019, de 30 % en Île-de-France. Sur les 37 000 logements prévus, seuls 20 300 ont été livrés,

ce qui est faible au regard de la forte demande des ménages : près de 2 millions de personnes en France sont en attente d'un logement social, 750 000 en Île-de-France. En 2020, nous avons attribué 55 000 logements au lieu des 74 000 annoncés. Si notre croissance économique a été freinée par la crise, nos orientations stratégiques ne sont toutefois pas remises en cause.

Comment Antin Résidences prend-elle part au plan de rebond économique dans lequel s'est inscrit le Groupe Arcade-VYV ?

D.L. : En 2020, il y a eu moins de logements livrés, des taux de rotation en forte diminution, une pause dans l'attribution des logements : aujourd'hui, nous devons nous mobiliser pour rattraper ce retard. Le plan de rebond d'Arcade-VYV s'est fixé un objectif ambitieux à dix ans avec la production de 10 000 logements par an, dont 30 % en croissance externe, ce qui représente un investissement de 1,6 milliard d'euros. 50 % seront des logements labellisés « logement santé ». Antin Résidences s'inscrit pleinement dans ce plan avec un objectif de 1 000 logements par an, pour passer de 28 800 logements en 2019 à près de 37 800 en 2029. Cet objectif a été calculé, planifié et validé en conseil d'administration.

Le Groupe Arcade-VYV est en train de construire un modèle unique d'habitat social au service du mieux-vivre, associant santé et logement. Pourquoi le « logement santé » est-il un modèle innovant d'habitat social ?

D.L. : Le rapprochement en 2019 du Groupe Arcade, quatrième opérateur français du logement social, et du Groupe VYV, acteur mutualiste de santé et de protection sociale, est unique et original. Il révèle que le logement et la santé sont indissociables. Ce nouveau modèle d'opérateur de logement social place l'humain au cœur des enjeux de l'habitat en partant du principe que le logement est un déterminant de santé fondamental.

L'ambition du groupe est de favoriser le mieux-vivre en bonne santé pour l'ensemble des publics avec une attention particulière portée aux personnes âgées, aux étudiants et aux ménages en difficultés économiques.

En conclusion, que faut-il retenir de cette année 2020 ?

D.L. : Cette crise a montré la nécessité de répondre plus que jamais aux besoins de nos locataires avec du personnel bien formé : que ce soit nos gardiens, nos personnels d'entretien, nos conseillers clientèle, toutes nos équipes doivent se sentir impliquées dans les idées et la stratégie portée par Antin Résidences. En 2020, c'est parce que nous nous sommes adaptés très rapidement à la situation que nous avons pu maintenir un service de qualité. Plus de 40 personnes ont par exemple été formées en quelques jours à l'utilisation de la signature numérique. C'est formidable et je veux saluer cette réactivité dans l'épreuve de toutes nos équipes.

D.B. : Cet engagement sans faille nous donne en effet une grande confiance dans la capacité de l'entreprise à se développer et à réaliser ses missions à l'avenir. Dans la tempête, l'équipe a montré son aptitude à faire face et à s'adapter.

Bravo et merci à tous !



Résidence L'Atlantique (95)

Les constructions et réhabilitations

Constructions

- ▶ **10 nouvelles résidences, soit 278 logements locatifs sociaux et 95 équivalent logements, y compris mandat de gestion**
- ▶ **Au 31 décembre 2020, le patrimoine locatif d'Antin Résidences compte 423 résidences en Île-de-France, essentiellement de petites résidences (51 logements en moyenne par résidence).**

FOCUS

En **Seine-Saint-Denis (93)**, à Montreuil, la livraison des résidences « Jacqueline et Daniel Tamanini » et « Cécile Rol-Tanguy » renforce la présence d'Antin Résidences qui compte déjà 4 résidences et 200 logements dans la commune.



Résidence **Jacqueline et Daniel Tamanini**

Dans le **Val-d'Oise (95)**, la résidence « Lucien Sampaix » a été livrée à Bezons tandis qu'à Puiseux-en-France, la résidence « L'Atlantique » a permis de s'implanter dans la commune.



Résidence **Lucien Sampaix**

Résidence **Cécile Rol-Tanguy**



« Nous entretenons une relation de confiance avec nos partenaires... »

Ces projets de construction sont l'aboutissement d'un long travail mené en partenariat étroit avec les communes et les collectivités. C'est parce que nous entretenons une relation de confiance avec nos partenaires que nous sommes reconnus comme un **acteur de référence du logement social sur le territoire**. Antin Résidences jouit d'une bonne image et d'une réputation sérieuse qui lui permettent d'envisager des implantations futures sur de nouveaux territoires. »

Hélène Gunerhan

Directrice territoriale Nord Île-de-France (93-95)

Réhabilitations

En 2020, Antin Résidences a poursuivi la politique de réhabilitation de ses résidences afin de répondre aux exigences techniques et aux aspirations des habitants en matière de performance énergétique et d'amélioration du cadre de vie.

- **Au 31 décembre 2020, 14 résidences en cours de travaux, soit 1 673 logements pour un investissement total de 65 729 M€**
- **7 projets de renouvellement urbain (NPNRU*) pour 1 250 logements**

FOCUS



À **La Plaine Saint-Denis (93)**, fin des travaux de réhabilitation de la résidence Amitié :

- Un patrimoine remarquable construit en 1889 par l'architecte Georges Guyon
- 14 mois de travaux
- Rénovation technique et énergétique des 34 logements, du bâtiment et des parties communes
- Plus de 1,4 M€ de travaux, soit 42 000 € en moyenne par logement

* Nouveau programme national de renouvellement urbain



Résidence **Amitié**



Résidence **L'Atlantique**

PANORAMA 2020



**44 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENTE
CÉCILE ROL-TANGUY
93100 MONTREUIL



**35 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENTE
DES QUARANTE SOUS
78410 AUBERGENVILLE



**55 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENTE
DOMAINE DE ROSSAYS
91600 SAVIGNY-SUR-ORGE



**42 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENTE
L'ATLANTIQUE
95380 PUISEUX-EN-FRANCE



Les constructions



**32 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENCE
LUCIEN SAMPAIX
95870 BEZONS



30 logements T1'

—
RÉSIDENCE
ACCUEIL ÉRAGNY
95610 ÉRAGNY



PANORAMA 2020



104 logements T1'

—
RÉSIDENCE
CROIX-ROUGE
95100 ARGENTEUIL



**38 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENCE
JACQUELINE ET
DANIEL TAMANINI
93100 MONTREUIL



Les réhabilitations



**40 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENCE GARANCE
94420 LE PLESSIS-TRÉVISE





Les constructions



**31 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENCE
RAYMOND POINCARÉ
94170 LE PERREUX-SUR-MARNE



**37 logements
locatifs sociaux**

—
RÉSIDENCE BAPTISTE
94420 LE PLESSIS-TRÉVISE

Zoom sur la Résidence Accueil d'Éragny

Une première pour Antin Résidences !

La première Résidence Accueil d'Antin Résidences située dans le Val-d'Oise a ouvert ses portes le 23 novembre 2020. Gérée par la Fondation des Amis de l'Atelier, cette résidence sécurisée de 30 studios neufs accueille des adultes à partir de 18 ans présentant des troubles psychiques stabilisés.



Initié il y a 15 ans, le projet répond de manière très innovante à la problématique de l'accès et du maintien à domicile des personnes souffrant de troubles psychiques. Pour leur éviter la spirale de la précarisation et de l'exclusion, une démarche d'inclusion est mise en place dans la résidence : **la pair-aidance**. Les personnes accueillies sont suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif et disposent des espaces communs (salles polyvalentes et espaces extérieurs) ainsi que d'un accompagnement adapté leur permettant de participer à des activités collectives.

Un projet social qui mobilise tous les acteurs territoriaux, sociaux et médicaux du département :

la ville d'Éragny-sur-Oise, la Direction Départementale de la Cohésion Sociale du Val-d'Oise, la Direction Départementale du Territoire, la Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise, l'UNAFAM, le pôle psychiatrique du Centre Hospitalier de Pontoise, les partenaires médico-sociaux (SAVS- SAMSAH...).



Résidence Accueil d'Éragny (95)

FOCUS

Créée en 1957, la **Fondation des Amis de l'Atelier** gère des établissements spécialisés nécessitant un accompagnement du handicap. Pour gérer et animer la Résidence Accueil d'Éragny, la Fondation emploie deux travailleurs sociaux à temps plein. Son fonctionnement repose sur une méthode innovante venue du Québec et basée sur le principe d'entraide mutuelle : la pair-aidance.

- Une fondation référente dans le domaine du handicap
- 90 établissements et services en Île-de-France et en Haute-Vienne, dont une dizaine de Résidences Accueil
- Plus de 3 000 personnes accompagnées (situation de handicap psychique, mental, autisme...)

« Ce projet entre dans le concept de logement santé porté par le Groupe... »

La dimension inclusive de ce projet en fait toute sa richesse. Pour ces personnes fragilisées, c'est l'espoir du départ vers une vie autonome et en collectivité, une nouvelle vie faite de bienveillance et de pair-aidance. Faisant le lien entre le logement social et les structures hospitalières, la Résidence Accueil est **une alternative qui permet à ces publics fragiles de mieux vivre**, dans un environnement adapté et non stigmatisant. Ce projet entre dans le concept de logement santé porté par le Groupe. »

Yann Chevert

Directeur des résidences services et produits spécifiques



Les Résidences Accueil en cours de réalisation :

- À Marcoussis (91), sur le même modèle qu'à Éragny, une résidence de 25 logements ouvrira à l'été 2021. Gestionnaire : Fondation des Amis de l'Atelier.
- À Bois-d'Arcy (78), une résidence accueil de 32 logements destinée aux publics atteints de troubles autistiques est annoncée pour fin 2021. Gestionnaire : ALFI et Autisme en Île-de-France.

« Cette résidence favorise et valorise la convivialité et l'intégration... »

Nous accueillons des adultes en situation de handicap psychique stabilisé qui sont pour la plupart dans un contexte d'isolement ou d'exclusion et dont la situation sociale ne permet pas, à échéance prévisible, un accès au logement ordinaire. En combinant **l'avantage d'un logement privatif avec un dispositif de soutien social**, la Résidence Accueil peut être envisagée comme une étape transitoire dans le parcours de vie de la personne ou s'inscrire dans une logique d'habitat durable. Elle offre en effet un cadre semi-collectif qui favorise et valorise la convivialité et l'intégration dans l'environnement social. En cela, le partenariat établi avec les structures du secteur psychiatrique (SAVS, SAMSAH) est essentiel. »

Nicole Espeillac

Directrice de la Résidence Accueil d'Éragny

Faits marquants

2020, l'année du travail à distance

Recommandé dès le mois de mars dans les entreprises, le travail à distance (TAD) s'est instauré chez Antin Résidences. C'est ainsi que la direction générale a décidé d'accélérer sa mise en place en négociant, à l'automne, un accord de TAD avec les partenaires sociaux.

Signé en décembre, il est proposé depuis

le 1^{er} janvier 2021 aux collaborateurs volontaires, disposant d'une ancienneté d'au moins 6 mois et d'un poste en CDI, avec un temps de travail égal ou supérieur à 80 %. À raison de 2 jours maximum par semaine, le TAD est basé sur la confiance entre le collaborateur et son manager qui doit veiller à l'équilibre et au bon fonctionnement de son équipe.

Car au-delà des circonstances sanitaires, le TAD s'inscrit bien dans la durée et dans le cadre de la stratégie de Qualité de Vie au Travail de l'entreprise.



L'équipe Antin Résidences et l'association « Femmes Unies » remportent le Trophée de l'Utilité Sociale



6^e édition du Trophée de l'Utilité Sociale

Dans le cadre du Trophée de l'Utilité Sociale organisé par ALFI depuis 2014, Antin Résidences a présenté un projet d'initiation à l'informatique porté par l'association « Femmes Unies » aux Mureaux (78). « Nous avons constaté que des membres de notre association ainsi que des habitants du quartier des Bougimonts avaient besoin d'un accompagnement aux usages d'Internet pour effectuer notamment des démarches administratives en ligne », explique Mariame So, présidente de l'association fondée en 2006. « Femmes Unies » et Antin Résidences se sont rapprochés de « Générations Solidaires du Val-d'Oise » pour mettre en place des ateliers collectifs permettant aux personnes d'être autonomes dans l'utilisation des outils numériques.

Pour ce projet, Antin Résidences a remporté le premier prix du Jury et le prix Coup de cœur du public. « Ce prix récompense un projet utile qui a rencontré un grand succès dans le quartier. Il sera donc reconduit en 2021 », se félicite Mariame So. 13 ESH du Groupe Arcade-VYV ont participé en 2020 à ce concours qui valorise leurs actions en matière d'innovation sociale.



- ▶ 8 personnes formées aux outils numériques pendant 6 mois
- ▶ 2 sessions de formation organisées entre septembre 2019 et mars 2020

Antin Résidences crée son OFS pour soutenir l'accession sociale à la propriété

Avec la création de son propre OFS (organisme de foncier solidaire), Antin Résidences s'est fixé un objectif de production de 100 à 150 logements par an en BRS (bail réel solidaire). Créé par la loi Alur, l'OFS est destiné à favoriser l'accession sociale sécurisée par un mécanisme de dissociation pérenne entre le foncier et le bâti. Ce contrat est une nouvelle formule d'accession à la propriété qui permet aux ménages de devenir propriétaire d'un logement neuf dans des quartiers où l'achat du terrain est plus coûteux. Comment ? En dissociant le foncier, qui représente généralement 15 à 30 % de la valeur d'un bien immobilier, et le bâti. Ainsi, un ménage devient propriétaire de son logement mais reste locataire de son terrain. Autres avantages du BRS : les nouveaux propriétaires bénéficient d'une TVA avantageuse à seulement 5,5 %, et selon la commune, ils peuvent profiter d'un abattement de la taxe foncière jusqu'à 30 %. Deux projets sont déjà en cours à Saint-Maur-des-Fossés (94) et à Lagny-sur-Marne (77).



ORGANISME
FONCIER
SOLIDAIRE



« Les Terrasses des Arts », programme en cours de réalisation à Lagny-sur-Marne (77)

Tous nomades !

Le 17 mars 2020, à l'annonce du premier confinement, la Direction des Systèmes d'Information (DSI) s'est mobilisée dans l'urgence pour permettre aux collaborateurs d'**assurer la continuité de l'activité**.

Adaptation et configuration des ordinateurs de bureau déplacés à la maison, installation des logiciels, sécurisation des accès à distance et mise en place d'un site web d'assistance, tout a été fait dans les règles ! Une « ferme » de publications permettant 150 utilisations simultanées est mise sur pied en moins d'une semaine. En parallèle, une sensibilisation sur la sécurité informatique est assurée par les équipes de la DSI. Livrés à la veille du deuxième confinement, une quarantaine d'ordinateurs portables, commandés en juillet pour les gardiennes et les gardiens des résidences, sont configurés en un temps record, formation de prise en main à l'appui. Au final, « *la pandémie aura été un accélérateur du nomadisme et de la digitalisation dans l'entreprise* », se félicite le directeur des services technologiques.



- ▶ 45 PC portables configurés et installés en 2 jours en octobre 2020
- ▶ 80 % des collaborateurs équipés de PC portables début 2021



Poursuivre notre action auprès des publics sensibles

La crise sanitaire de 2020 a révélé l'engagement de chacun des collaborateurs d'Antin Résidences qui se sont mobilisés de façon exceptionnelle auprès de tous les publics : les personnes âgées isolées, les personnes en situation de handicap, les étudiants, les familles fragilisées par une crise brutale et sans précédent. En cette période si particulière, **les équipes ont veillé à toujours garder le lien avec les locataires** et à assurer la continuité de service, portant haut les valeurs de proximité, de solidarité et d'entraide de l'entreprise.

Tous solidaires !

Pendant le premier confinement, le rôle des gardiens et gardiennes sur site a été primordial. Fortement sollicités sur le terrain, ces travailleurs de « la deuxième ligne » ont mené leur mission avec un engagement sans faille. Pour les aider à maintenir le lien avec les résidents et permettre la continuité de service, de nombreux collaborateurs d'Antin Résidences se sont engagés spontanément à leurs côtés.

Ce formidable élan de solidarité a permis d'accompagner un grand nombre de locataires que la crise a rendus encore plus fragiles.

Une grande campagne d'appels solidaires

Une campagne d'écoute et de solidarité auprès des personnes isolées de plus de 70 ans a été lancée début avril, en plein confinement. Quelle que soit leur fonction habituelle, des collaborateurs, tous volontaires, ont contribué, par leurs appels réguliers, à préserver le lien avec les locataires.

Cette campagne avait pour but **d'anticiper les risques d'isolement lié au confinement**, d'identifier les éventuels besoins (portage de courses, de repas, de médicaments, assistance...) et d'orienter les personnes en détresse vers les associations et les centres d'action sociale des communes. Une initiative très appréciée des locataires et un bel engagement de solidarité collectif !



- ▶ **1 dizaine** de personnes en grande difficulté ont été orientées vers les centres d'action sociale des communes
- ▶ **999** locataires contactés début avril. La moitié a souhaité être rappelée une fois par semaine



« J'ai été émue par des histoires de vie... »

En participant à la campagne d'appels solidaires, j'ai eu le plaisir de découvrir la relation avec le client. Cette mission ponctuelle m'a permis d'échanger régulièrement avec une trentaine de personnes âgées souvent seules, qui attendaient chaque semaine mes appels. Certains duraient 5 minutes, le temps nécessaire pour s'assurer que tout allait bien. D'autres personnes avaient besoin, certains jours, de s'épancher davantage sur leurs tracas familiaux, leurs problèmes de santé, leurs peurs face à la pandémie. J'ai été émue par des histoires de vie, souvent drôles, parfois tristes. Cette action a été enrichissante et porteuse de sens, avec le sentiment d'avoir fait du bien et d'avoir été utile. »

Emmanuelle Dhenin

Assistante de direction pour la Direction
du Patrimoine et la Direction de la Clientèle



« J'ai simplement rendu service, dans un moment particulier... »

La résidence Les Rigondes est une grande résidence qui compte 314 logements. Parmi les locataires, 25 personnes sont âgées de 65 à plus de 90 ans. **Pendant le confinement, j'ai appelé mes locataires les plus âgés deux fois par semaine** car il m'était interdit de passer les voir sauf en cas d'urgence. Au début du confinement, je leur avais transmis des numéros utiles comme celui du service client d'Antin Résidences ainsi que le 15, le 18, les numéros de la Croix-Rouge et de la mairie. **Pour les personnes âgées qui étaient isolées et/ou malades, j'ai fait des courses** de temps à autre, pas grand-chose, une baguette, des médicaments. J'ai simplement rendu service, dans un moment particulier. »

Ramdane Boussaha

Gardien de la résidence Les Rigondes
à Bagnolet (93), depuis mai 2011

Le service client en première ligne

Le service client d'Antin Résidences a lancé, au cours du premier confinement, un appel solidaire à toute l'entreprise pour l'aider à poursuivre son engagement de services. Une vingtaine de collaborateurs, des gardiens, des salariés du siège, des responsables de secteur, sont ainsi venus prêter main-forte à l'équipe de mars à juin.

« Pour permettre à tous de bien travailler, nous avons déployé en quelques jours notre outil CRM et formé à distance sur son utilisation et notre métier. Au final, cette réorganisation en urgence a permis aux services de mieux se connaître et de communiquer davantage. **Nous avons pu répondre très rapidement aux demandes de locataires parfois paniqués.** Certains nous ont remerciés d'être - encore - là. Au final, tout le monde est sorti grandi de cette expérience », témoigne la responsable du service client.



 **11 500** mails traités sur l'année

La pandémie a permis à Antin Résidences de développer de nouvelles méthodes de travail et de nouveaux outils pour faciliter la relation client.

- Paiement en ligne des loyers et charges par CB, simple et sécurisé
- Envoi des courriers à distance via Maileva, la plateforme en ligne de La Poste
- Signature électronique des documents administratifs avec DocuSign

Une attention constante portée aux plus fragiles

Les mesures de confinement ont fragilisé des locataires déjà en difficulté économique, notamment les familles monoparentales et les personnes bénéficiaires des minima sociaux. Les équipes sociales d'Antin Résidences ont **redoublé de vigilance et actionné tous les dispositifs d'aide possibles pour éviter que certaines personnes ne s'enfoncent un peu plus dans la précarité.**

Plusieurs solutions d'accompagnement ont été mises en place : le report des échéances de paiement, le versement partiel ou encore l'échelonnement des dettes avec limitation des mensualités lorsque cela était nécessaire.

110 300 €

d'aides financières diverses (Action logement, Conseil départemental...)

350 000 €

mobilisés grâce au Fonds de Solidarité Logement (FSL)

90 000 €

mobilisés par Antin Résidences pour venir en aide aux familles ayant des difficultés pour régler leur loyer





« Nous avons adapté les dispositifs d'aide habituels...

Personne n'était préparé à une crise d'une telle ampleur. **Nous avons dû mettre en place des trésors d'ingéniosité pour aider nos locataires en difficulté.**

Pour ceux qui travaillaient, l'instauration du chômage partiel a entraîné une perte de revenus. Et pour tous, le confinement a généré une explosion des charges. Aussi, nous avons adapté les dispositifs d'aide habituels et mis en place, quand cela était nécessaire, des critères dérogatoires permettant aux locataires d'accéder à des aides spécifiques. Nous avons également été très attentifs aux personnes qui ont connu par le passé un parcours d'errance et que la moindre petite étincelle peut faire basculer. Enfin, c'est grâce à **un travail réalisé en parfaite symbiose avec nos gardiens et les acteurs locaux sur le terrain** (assistantes sociales de secteur, éducateurs spécialisés, associations, mairies) que nous avons pu maintenir les visites au domicile de nos locataires les plus fragiles. »

Almamy Ly

Conseiller social à la Direction territoriale Est (75, 77 et 94)

Relever les défis de la perte d'autonomie

Avec 14 % de locataires âgés de plus de 65 ans, Antin Résidences met en œuvre une stratégie d'accompagnement des seniors en apportant des **solutions en termes d'adaptation de logements et de services spécifiques**.

Les personnes en situation de handicap et les familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap figurent sur la liste des ménages prioritaires pour l'accès à un logement social. Antin Résidences développe également une offre de logements spécifiques et de services adaptés.

208

logements adaptés



98%

des aménagements concernent la salle de bain

4 800 €

Coût moyen par logement

Partenariat entre Antin Résidences et la CNAV

Antin Résidences et la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse) signent une nouvelle convention de partenariat qui a pour **objectif d'anticiper et d'accompagner le vieillissement**. Des mesures de prévention, comme des ateliers de sensibilisation, sont mises en place pour maintenir l'autonomie dans le logement. La CNAV apporte par ailleurs un soutien financier dans la réalisation des diagnostics d'ergothérapeutes et des travaux d'adaptation réalisés au domicile des locataires.

Prévention des chutes

Le projet du Groupe Arcade-VYV sur le maintien à domicile des seniors est en phase de lancement et aboutira en 2021. Il vient industrialiser un projet lancé avec l'association ALFI sur la prévention des chutes.



Favoriser l'accession sociale



158

logements neufs livrés en accession sociale à la propriété

74

logements HLM vendus

Créer du lien social



Accompagnements spécifiques :

- ▶ Siel Bleu : gym douce
- ▶ DomusVi : portage en cas de panne d'ascenseur
- ▶ Bulle Services : aide au déplacement de meubles en cas de réhabilitation
- ▶ Médiateurs nocturnes : partenariat dans le cadre du dispositif mis en place à Saint-Denis et à Aubervilliers (93)

57

associations de locataires dans les résidences

Participer au bien-vivre ensemble des résidents

Le service de Développement Social Urbain (DSU) d'Antin Résidences met en œuvre chaque année **des actions collectives visant à améliorer la qualité de vie des habitants, à recréer du lien social et à favoriser le bien-vivre ensemble**. Ces actions sont proposées en partenariat avec les habitants, les amicales de locataires, les conseils citoyens et les associations locales. En 2020, malgré les restrictions sanitaires, diverses actions solidaires ont pu être menées avec et pour les résidents.

Créer du lien social au pied des résidences

La Bricollette Ambulante est une ressourcerie associative qui sensibilise les habitants à la réutilisation des objets plutôt qu'à leur destruction. Les objets collectés sont ensuite, si possible, réparés et revendus à prix libre ou recyclés.

L'association a ouvert une ressourcerie à Paris (18^e), Le Poulpe, qui **collecte, répare et revend les objets qui ne sont plus utilisés**. Elle porte également un projet de ressourcerie ambulante, sous la forme d'un camion aménagé qui se déplace dans les quartiers et stationne au pied des résidences. Depuis avril 2019, l'association a lancé une série de 24 collectes d'encombrants en partenariat avec les bailleurs d'Île-de-France dont Antin Résidences. Ainsi, l'association se déplace deux après-midi par semaine dans les quartiers prioritaires pour sensibiliser les habitants, collecter des objets, mettre en place une boutique solidaire ainsi que des ateliers de réparation.

► **Les résidences La Ruche et Les Blés à La Plaine Saint-Denis (93)** ont bénéficié des animations de la Bricollette Ambulante.



350 KG

**d'objets collectés
en juillet et octobre**



La Bricollette Ambulante

Sensibiliser à la maîtrise de l'énergie

Depuis 2019, la résidence Jean Zay à Fontenay-sous-Bois (94) fait l'objet d'une vaste réhabilitation. Dans le cadre des travaux, **un projet a été monté en partenariat avec l'Agence locale de l'Énergie et du Climat MVE*** afin de sensibiliser les habitants.

- **4 ateliers ont été animés en mars** en visioconférence par la MVE auprès de 20 locataires sur les thématiques suivantes :
 - Se chauffer sans gaspiller
 - Réaliser des économies d'énergie
 - Mieux gérer ses consommations d'eau
 - Tri, compostage, encombrants : que faire de mes déchets ?

En 2021, ces ateliers seront réalisés directement au pied des immeubles afin de toucher un plus grand nombre de locataires. L'objectif est de les accompagner dans l'utilisation de leurs nouveaux équipements.



* Maîtrisez Votre Énergie

Embellir le cadre de vie des habitants

La résidence Mallarmé à Évry (91) abrite le Centre d'habitat Léopold Bellan de l'Essonne (CHALBE). Ce foyer accueille 60 adultes en situation de handicap mental, psychique et/ou cognitif. Pour créer du lien entre les locataires de la résidence et les jeunes de ce foyer qui se croisent sans trop se côtoyer, un projet de jardin participatif a été lancé dès 2018 avec l'association « La Petite Tortue », qui développe des activités pédagogiques autour de l'environnement naturel et urbain. Porteur de mixité sociale et générationnelle, ce projet associatif entend **impliquer les résidents dans une activité nouvelle et valorisante autour d'ateliers de jardinage afin d'aménager un espace de convivialité au sein de la résidence.** L'association Bethel, l'amicale des locataires de la résidence, est partie prenante de ce projet qui a été reconduit en 2020.

Contribuer au maintien des seniors à domicile

Antin Résidences mène une politique ambitieuse en faveur du maintien à domicile de ses locataires seniors : accessibilité des logements, résidences intergénérationnelles, programme éducatif de prévention des chutes, aménagement ergonomique des appartements. Ainsi, depuis 2010, **des séances de gymnastique douce, entièrement financées par Antin Résidences, sont proposées une fois par semaine aux résidents** des Rigondes à Bagnolet (93) pour les aider à se maintenir en forme.

Dispensées par un professeur de sport de l'association de prévention santé, Siel Bleu, ces séances de sport permettent également de maintenir le lien social entre les habitants. En 2020, elles ont eu lieu en effectif réduit afin de respecter les règles sanitaires en vigueur.

Autres actions

- Des ateliers de réemploi à Saint-Denis (93)
- 1^{er} concert de poche organisé par la mairie du 13^e arrondissement et le Conservatoire Maurice Ravel pour les locataires de la résidence Jeanne d'Arc à Paris



Projet interbailleur « Si t'es citoyen »

Cette 2^e édition du rallye intersquare à la Plaine de Neauphle à Trappes (78) a rassemblé 60 participants.

3 objectifs majeurs :

- Sensibiliser sur les problématiques du cadre de vie
- Favoriser le lien social entre les différents squares
- Créer une dynamique collective

Le FIL

Chaque année, Antin Résidences met à disposition un budget dans le cadre du **Fonds d'initiatives locataires (FIL)** pour financer les projets proposés par les habitants de ses résidences.



21

projets financés en 2020
pour **24 648 €** de dotation



Les résidents



50 685

personnes vivent
dans nos résidences

5,38%

taux de
rotation

36,30%

bénéficient
de l'APL

102

échanges de
logements

Les nouveaux locataires



1 357

logements attribués

72%

sont en situation d'emploi

32,35%

des locataires sont
des personnes seules,
avec ou sans enfant

71%

des nouveaux locataires
se déclarent satisfaits
d'Antin Résidences

25,57%

des familles ont des revenus
inférieurs à 60 % des plafonds
de ressources

Renforcer notre présence sur les territoires

Construire, gérer, entretenir :

Antin Résidences met en œuvre son savoir-faire pour accompagner les collectivités d'Île-de-France dans leur politique de logement pour tous.

Qu'il s'agisse de créer des logements variés et accessibles, de concevoir des solutions d'habitat spécifique, d'entretenir et de moderniser son patrimoine, Antin Résidences relève les défis de l'habitat urbain par une offre innovante et adaptée aux besoins du territoire francilien et de sa population.

Une mission historique au service du mieux-vivre

Depuis plus de 40 ans, les équipes d'Antin Résidences œuvrent au quotidien pour améliorer le cadre de vie des résidents et leur assurer une qualité de service au plus près de leurs attentes.

Antin Résidences participe activement aux opérations de renouvellement urbain : de nouveaux quartiers se dessinent autour d'un habitat à taille humaine, résidentiel et respectant les règles liées au développement durable.

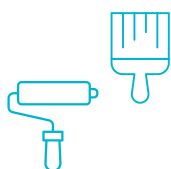
Le parc vieillissant fait quant à lui l'objet d'ambitieux programmes de réhabilitation. Antin Résidences améliore continuellement le confort et la performance énergétique de ses logements afin de garantir la pérennité de son patrimoine et la qualité de vie de ses résidents.



Une vocation sociale basée sur des engagements forts :

- Offrir des logements neufs attractifs
- Entretenir un patrimoine respectueux de l'environnement
- Satisfaire nos clients grâce à de forts engagements de service
- Travailler étroitement avec les collectivités territoriales





Rénovation des logements des locataires de longue date

Un nouveau dispositif financier et logistique est à l'étude et devrait être opérationnel en 2021. Il permettra d'accompagner les locataires qui souhaitent engager des travaux à titre personnel à l'intérieur de leur logement. L'objectif est de les mettre en relation avec des prestataires référencés, fiables et dont les tarifs ont été négociés.

Une relation de confiance avec la commune du Plessis-Tréville

« C'est un bonheur pour nous de travailler au quotidien avec Antin Résidences...

Ville à la campagne, la commune du Plessis-Tréville est une commune verdoyante bordée par le bois Saint-Martin et située à une vingtaine de kilomètres au sud-est de Paris. Ce n'est qu'à partir des années 1950 que l'urbanisation a connu un réel développement, avec la création de la « Cité de la Joie » en 1954 à l'initiative de l'Abbé Pierre. Toute cette solidarité, cet élan de l'époque, a forgé le projet urbain de la commune basé sur la mixité sociale. C'est ainsi qu'en mai 2019 nous avons signé avec la préfecture du Val-de-Marne un contrat de mixité sociale nous engageant pour le développement de logements sociaux pour la période 2017-2022, en tenant compte de l'objectif de 25 % de logements sociaux défini par la loi à horizon 2025. De fait, **une vraie collaboration basée sur la confiance mutuelle et une écoute réciproque s'est construite au fil des années entre les équipes d'Antin Résidences et les services de la mairie**, notamment les services sociaux et de l'urbanisme. Antin Résidences participe largement à la réflexion de l'évolution de certains quartiers. C'est un bonheur pour nous de travailler au quotidien avec cette équipe restreinte certes, mais très performante. »

Didier Dousset
Maire du Plessis-Tréville (94)

La ville du Plessis-Tréville

20 000

habitants

+ de 20%

de logements
sociaux

60%

d'habitats collectifs
essentiellement
en cœur de ville



Didier Dousset, Maire du Plessis-Tréville (94)

Antin Résidences au Plessis-Trévisé

- Livraison de la résidence Malvina, 33 logements en cœur de ville (PLAI, PLUS, PLS, PLI)
- Réhabilitation des résidences Baptiste et Garance construites au début des années 1990
- Un nouveau programme (le 5^e pour Antin Résidences dans la commune) pour fin 2021 : logements sociaux et accession à la propriété (PSLA)



Résidence **Malvina**



Résidence **Baptiste**



Résidence **Garance**

Antin Résidences engagé et à l'écoute des collectivités locales

Antin Résidences se veut un partenaire à l'écoute des collectivités territoriales pour répondre à leurs besoins et leurs attentes.

Les projets de construction et de réhabilitation sont toujours montés en concertation avec les communes. La force d'Antin Résidences réside dans sa capacité à proposer une offre large de logements dédiés et adaptés aux attentes spécifiques des différents publics pour chaque territoire : familles, étudiants, seniors, jeunes actifs ou publics fragiles.

La relation de partenariat construite sur la durée avec les collectivités répond à des objectifs partagés qu'ils soient énergétiques, architecturaux et plus globalement liés à l'amélioration du cadre de vie des habitants.



Territoire & patrimoine en Île-de-France

Filiale du Groupe Arcade-VYV, Antin Résidences est présente **dans 192 communes et gère 30 719 logements et équivalent logements**, incluant le patrimoine en gestion de CPH et de Croix-Rouge Habitat.



30 719

logements et équivalent logements

21 465

logements locatifs sociaux,
y compris en mandat de gestion,
dans **423** résidences

9 254

équivalent logements
en résidences services,
y compris en mandat de gestion,
dans **118** résidences



179

commerces et
locaux d'activités

Résidence **Lucien Sampaix** (95)



Répartition des logements locatifs sociaux par département

		Nombre de logements	Total
Direction territoriale EST Île-de-France	Paris - 75	1 134	7 188
	Seine-et-Marne - 77	2 350	
	Val-de-Marne - 94	3 704	
Direction territoriale NORD Île-de-France	Seine-Saint-Denis - 93	4 347	6 768
	Val-d'Oise - 95	2 389	
	Oise - 60	32	
Direction territoriale OUEST Île-de-France	Yvelines - 78	3 509	7 509
	Essonne - 91	3 307	
	Hauts-de-Seine - 92	693	
			21 465

Répartition des résidences services par département

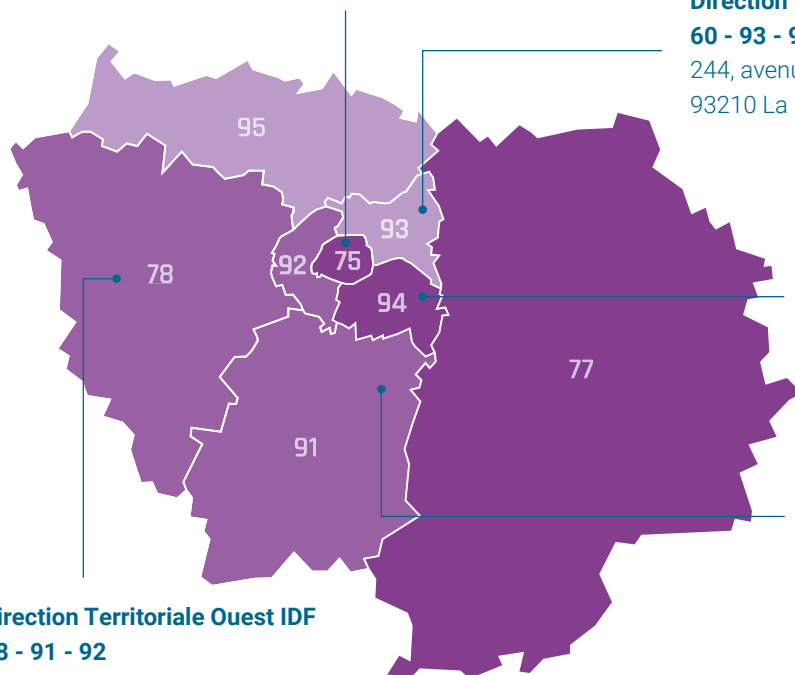
		Nombre d'équivalent logements	Total
Direction des résidences services et produits spécifiques	Paris - 75	704	8 993
	Seine-et-Marne - 77	1 119	
	Val-de-Marne - 94	1 321	
	Seine-Saint-Denis - 93	1 498	
	Val-d'Oise - 95	694	
	Yvelines - 78	1 655	
	Essonne - 91	1 309	
	Hauts-de-Seine - 92	401	
	Loiret - 45	292	

La DRSPS gère 5 établissements qui représentent 261 équivalent logements pour le compte de Croix-Rouge Habitat.

Une organisation décentralisée

Direction des résidences services et produits spécifiques et siège social

59, rue de Provence 75439 Paris Cedex 09



Direction Territoriale Nord IDF

60 - 93 - 95

244, avenue du Président Wilson
93210 La Plaine-Saint-Denis

Direction Territoriale Est IDF

75 - 77 - 94

33, rue Defrance
94307 Vincennes Cedex

Antenne d'Évry

411, square Jacques Prévert
91000 Évry

Direction Territoriale Ouest IDF

78 - 91 - 92

14, avenue Gustave Eiffel
78180 Montigny-le-Bretonneux

La coopérative HLM NCA assure
la production de logements neufs.

Une action au service des politiques locales de l'habitat autour de 4 axes majeurs

1

La production importante et diversifiée en locatif (logements locatifs sociaux, résidences services...) et en accession sociale

3

L'accueil des habitants les plus fragiles (seniors, familles précaires...) et l'accompagnement tout au long du parcours résidentiel

2

La gestion de proximité et les engagements de service

4

L'implantation d'un patrimoine attractif en zone tendue

Les équipes

La force d'un groupe

Antin Résidences est la filiale du Groupe Arcade-VYV en Île-de-France. Avec 2 440 collaborateurs et un patrimoine de plus de 174 000 logements, le Groupe intervient sur l'ensemble des métiers de l'immobilier.

Des professionnels investis

Les équipes d'Antin Résidences sont investies et mobilisées pour répondre aux attentes de leurs locataires et de leurs partenaires.

Porter, partager et faire vivre ensemble les valeurs de l'entreprise

- L'esprit d'équipe
- La conviction sociale
- La qualité de service
- L'engagement sociétal et environnemental

291

collaborateurs/collaboratrices



94 % index de l'égalité professionnelle femme/homme



Budget formation :
2,96 % de la masse salariale



Challenge Odyssée : Antin Résidences toujours engagée

Challenge Odyssée Paris : ensemble pour soutenir la recherche médicale

Associer défi sportif et cause caritative, voilà ce qui motive depuis 2014 l'équipe d'Antin Résidences. Après trois années à courir « La Parisienne », une course exclusivement féminine, l'équipe s'est ouverte à la mixité en 2017 avec une première participation à la course Odyssée Paris. « Pour ce groupe d'une vingtaine de personnes qui porte les valeurs d'Antin Résidences, **cette course est une belle occasion d'afficher un esprit sportif, solidaire et convivial.** Elle facilite l'intégration des nouveaux salariés et encourage l'esprit d'équipe », assure Valérie Madec, directrice de la communication et organisatrice de l'événement en interne. Crise sanitaire oblige, l'édition 2020 a été transformée en challenge connecté pour l'équipe d'Antin Résidences, avec une course à « huis clos » au jardin des Tuileries et en deux groupes de 10 coureurs. À l'arrivée des 10 km, les participants étaient fatigués et heureux d'avoir pu courir pour soutenir une belle cause, cette année plus que jamais ! Car la crise de la COVID-19 ne doit pas faire oublier que le cancer du sein tue encore 1 femme sur 10 en France.



- ▶ 7 750 participants
- ▶ 51 910 kilomètres parcourus
- ▶ + de 10 M€ collectés depuis 2002 pour soutenir la recherche contre le cancer du sein

MESSAGE

Jacques Wolfrom

Directeur général du Groupe Arcade-VYV

De tous les enseignements dont 2020 nous a enrichis, j'en retiens d'abord un, la plus formidable raison d'avoir confiance en l'avenir : la force du collectif et l'engagement des femmes et des hommes du Groupe, qui se sont exprimés, sur tous les territoires et à travers tous les métiers, dans des formes inédites de solidarité avec les habitants, nos partenaires, et avec vous tous.

Cette force collective, qui s'est manifestée spontanément dès le début de la crise, nous a permis non seulement d'être solidaires les uns envers les autres mais aussi de tenir le cap, de faire face à notre mission d'utilité sociale au service des autres. C'est, pour moi, pour tous les dirigeants et dirigeantes, pour les 2 465 femmes et hommes qui composent le Groupe Arcade-VYV, une immense fierté et je tiens à vous en remercier vivement et chaleureusement, vous toutes et tous qui y contribuent au quotidien.

En confortant notre conviction selon laquelle logement et santé sont indissociables, la tempête sanitaire nous oblige. En décembre dernier, nous avons dévoilé notre programme d'engagements Logement Santé et, désormais, nous en accélérons la concrétisation pour déployer, au plus vite et à travers toutes les entités, des produits et services innovants. Autant de preuves attendues de la pertinence de notre promesse fondatrice : améliorer la vie par l'habitat.

Mais ces circonstances éprouvantes nous rappellent surtout à notre raison d'être : nous sommes des généralistes de l'habitat, des acteurs majeurs du monde HLM, engagés, solidaires et responsables ! À ce titre et au nom des valeurs qui nous animent depuis 40 ans, nous prendrons toute

notre part dans l'effort urgent visant à offrir à tous, partout, l'accès à des logements sains, désirables et résilients. C'est notre boussole que de contribuer à améliorer la vie par l'habitat et de favoriser ainsi des parcours de vie réussis.

Pour cela, nous devons d'abord réhabiliter, produire et servir. En réponse au déficit de constructions observé à l'échelle nationale et par devoir d'anticiper toutes autres crises, nous mobilisons nos savoir-faire, ceux de gestionnaire et de promoteur pour bâtir du locatif ou de l'accession et tous les autres métiers pour développer les services nécessaires.

Ensuite, nous comptons continuer à grandir. Notre modèle inédit et puissant, fondé sur l'autonomie de nos entités et la fertilisation croisée, s'est révélé durablement attractif. Dans ce cadre, ceux qui partagent nos valeurs et souhaiteront nous rejoindre seront accueillis à bras ouverts, comme tous ceux qui les ont précédés.

Enfin, nous réaffirmons notre engagement et notre responsabilité envers tous les territoires. Cet ancrage solide auprès de tous nos partenaires – collectivités locales en premier lieu – doit nous permettre de contribuer, toujours plus, à la cohésion sociale, à la préservation de l'environnement, au mieux-vivre et au bien-être de tous les habitants. Confiance – en nous, en vous et en l'avenir –, Audace – et agilité –, Respect et Engagement (au sens large)... Ce sont les quatre valeurs de votre groupe dont les initiales forment le mot CARE ou « prendre soin » en anglais... Prendre soin de vous, prendre soin des équipes, des résidents et des clients, prendre soin des partenaires, dans tous les territoires : c'est le souffle qui nous permettra d'atteindre, tous ensemble, les ambitions et objectifs que nous nous sommes fixés.