

Notre développement nous rapproche !



Rapport  
d'activité  
2016



## 11 CONTRATS SIGNÉS EN 2016

Les premiers Contrats de proximité avaient été adoptés, en mars, avec les villes de Châtenay-Malabry et du Plessis-Robinson, avant la signature en avril de six autres contrats, en présence des Maires des villes de Bois-Colombes, Boulogne-Billancourt, Colombes, Rueil-Malmaison et Suresnes au Salon des Maires d'Île-de-France.

Les villes de Sceaux, Meudon et Fontenay-aux-Roses se sont engagées, à leur tour, dans ce partenariat au second semestre 2016

# Les contrats de proximité

13/04/2016 : signature du contrat de proximité avec le Maire de la Ville de Bois-Colombes, Yves RÉVILLON, au salon des Maires d'Île-de-France

## Renforcer nos relations de proximité avec les territoires et leurs habitants

“

### Cette démarche

*repose également sur la prise en compte des besoins et des attentes des communes.”*

Élaborés en association étroite avec les Maires du département des Hauts-de-Seine, les Contrats de proximité constituent un socle de travail, afin de renforcer les relations de proximité avec les élus et les habitants, locataires de l'Office. Ce partenariat vise à mieux partager les orientations d'attribution de logements, en coordination avec les Territoires de la Métropole du Grand Paris et à développer des politiques sociales opérationnelles au service des locataires. Cette dé-

marche repose également sur la prise en compte des besoins et des attentes des communes, dans la mise en œuvre de projets d'amélioration du patrimoine, de renouvellement urbain et de développement de l'offre, notamment en accession, en faveur du parcours résidentiel des locataires



### RÉSIDENCE RUE MARJOLIN À LEVALLOIS : 60 NOUVEAUX LOGEMENTS SOCIAUX

La résidence située au 23-27 rue Marjolin à Levallois-Perret a été inaugurée le 30 septembre 2016. Ce programme composé de 60 logements sociaux est labellisé « Habitat & Environnement ». Les logements bénéficient du chauffage urbain et du réseau « Degrés Bleus » raccordé sur les eaux usées de la Ville. La résidence possède également une toiture végétalisée.

Ces solutions techniques et écologiques de haute performance permettent une meilleure isolation thermique et acoustique, au profit des locataires.



[nf-habitat.fr](http://nf-habitat.fr)

# NF Habitat - HQE

Résidence rue Marjolin à Levallois-Perret / Architecte : ARCHI-TECTURE

## Notre politique de développement durable certifiée

Dans son activité de constructeur et de gestionnaire d'habitat social, l'Office est engagé dans une démarche écoresponsable, qui repose notamment sur une meilleure performance énergétique des bâtiments et un recours préférentiel aux énergies renouvelables. En 2016, l'Office s'est vu attribué la certification NF Habitat (HQE).

Fondée sur l'approche d'amélioration continue, cette certification permet une gestion de projets et de chantiers d'un point de vue environnemental et de qualité, en se basant sur des engagements forts : management responsable, qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.



## Nanterre : opération réussie de reconstruction de 253 logements

La fin d'année 2016 a été marquée par l'achèvement d'un important chantier de rénovation urbaine, dans un périmètre métamorphosé du quartier du Vieux-Pont à Nanterre.

Ce programme de reconstruction s'est déroulé en trois phases avec la livraison de 98 logements locatifs sociaux, ayant permis le relogement de locataires d'un immeuble voisin destiné à la démolition. Construit en 1962, cet ensemble démolit également laissé place à 58 logements en accession, accompagnés de parkings et de locaux commerciaux.



### **Ce projet a permis une profonde mutation**

*du périmètre, composé de maisons individuelles, de petits immeubles et d'espaces verts. Ainsi, 253 logements ont été construits, contre 184 démolis, afin d'offrir aux locataires un cadre de vie agréable, sûr et de qualité.*





Logement témoin des années 1930 restauré par le Musée d'Histoire Urbaine et Sociale de Suresnes (MUS)

# Journées européennes du patrimoine

Cité-jardins de Suresnes construite dès 1921 / Architecte : Alexandre Maistrasse

## Inauguration de l'appartement témoin des années 1930

L'appartement témoin entièrement restauré et remeublé par le Musée d'histoire urbaine et sociale de Suresnes (MUS) a été inauguré le 17 septembre 2016, à l'occasion des Journées européennes du patrimoine. Situé au 12 avenue Alexandre Maistrasse, dans une ancienne loge de gardien de Hauts-de-Seine Habitat construite en 1932, cet appartement se compose d'une cuisine avec évier, d'un garde-manger et fourneau, d'une salle à manger, d'une chambre et d'un cabinet

de toilette avec douche. Son mobilier a été constitué grâce à l'investissement des membres du MUS qui ont chiné dans des brocantes de la région et des locataires qui ont fait don d'objets personnels datant des années 1930. L'objectif recherché est d'offrir aux visiteurs un voyage dans un logement social de l'entre-deux-guerres, présentant tout le confort d'un appartement du début du siècle dernier.

## « Cité-Jardins d'Henri SELLIER

*Maire de Suresnes de 1919 à 1941, Henri Sellier est à l'origine des cités jardins, un concept mêlant harmonieusement des habitations à vocation sociale, des voiries et des espaces verts publics ou privés, les plus importantes de la région, dont la plus aboutie et remarquable est celle de Suresnes.»*

# Chiffres clés



**38 862**

logements en gestion directe dont **33%** en quartiers prioritaires

**898**  
résidences gérées  
situées dans 38 communes

**12**  
résidences seniors

**418**  
pavillons

 **535**  
commerces



**790**  
collaborateurs

**76 %** collaborateurs dans le réseau de proximité



**186 M€**  
d'investissement



**28 M€**  
de travaux d'entretien



**7 Directions**  
de proximité au plus près des locataires

## Sommaire

- Contribuer à la satisfaction des locataires ■ p. 18
- Offrir un patrimoine et un cadre de vie de qualité ■ p. 34
- Valoriser l'engagement de nos collaborateurs ■ p. 48
- Agir pour la protection de l'environnement ■ p. 54
- Le compte administratif et financier ■ p. 59

## renforcer notre action de proximité au service des locataires et des élus

**Au cours de l'année 2016, Hauts-de-Seine Habitat a connu une croissance sans précédent de son patrimoine, soit une progression de plus de 30%, liée à la concrétisation de la fusion avec de l'OPH municipal de Clichy et à la livraison de 415 nouveaux logements. Au cours de cette année, notre Office a également engagé le projet de fusion avec Suresnes Habitat et l'acquisition du patrimoine de l'ex-Opievoy, situé dans le département des Hauts-de-Seine.**

Face aux enjeux majeurs qu'impliquait un tel développement patrimonial, nous avons lancé une profonde réflexion sur notre organisation, dans le cadre de la Métropole du Grand Paris et de ses 4 établissements publics territoriaux dans le département. Cette réflexion a abouti à un projet visant à renforcer notre action de proximité au service des locataires et des élus. Cette exigence de proximité et de la qualité de service ne pouvait se réaliser pleinement sans le soutien du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, notre collectivité de rattachement.

L'activité de l'Office en 2016, présentée dans ce rapport, témoigne donc de la mobilisation des collaborateurs dans les projets de développement, tout en poursuivant la mise en œuvre de notre mission de service public, à travers une politique de proximité qui place le locataire au cœur de notre action. Cette volonté se traduit par l'amélioration continue de la qualité du service en matière notamment d'entretien et de rénovation du patrimoine dans le sens du développement durable et de maîtrise des charges locatives, de traitement des réclamations ou encore d'écoute et de suivi social des locataires.

Grâce à nos succès collectifs, à la capacité d'adaptation de notre Office et à ses solutions durables et innovantes, Hauts-de-Seine Habitat apporte des réponses concrètes aux enjeux des collectivités, en s'inscrivant avec elles dans une relation de partenariat privilégié. Au-delà de la construction et de la gestion de logements sociaux, Hauts-de-Seine Habitat est donc un partenaire responsable et engagé auprès des communes et de leurs habitants.

Christian Dupuy  
Président

Damien Vanoverschelde  
Directeur général



**Des réponses concrètes aux enjeux des collectivités, en s'inscrivant avec elles dans une relation de partenariat privilégié."**

## Édito



# — Notre gouvernance

## Le conseil d'administration

Le Conseil d'administration (CA) détermine la politique générale menée par Hauts-de-Seine Habitat. Il est composé de 27 membres auxquels il faut ajouter le commissaire du gouvernement et le secrétaire du Comité d'entreprise, à titre consultatif. Il est présidé par Christian Dupuy, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Suresnes.

Les membres du Conseil d'administration ont été nommés pour six ans, à l'exception des représentants des locataires élus pour quatre ans. Le Conseil d'administration se réunit au moins trois fois par an.

27

Administrateurs

5

Administrateurs élus par les locataires

Le renouvellement des instances



19/09/2016 - réélection du Président  
Christian DUPUY par le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a procédé à la réélection de Christian Dupuy, au titre de Président du Conseil d'administration de Hauts-de-Seine Habitat. Cette confiance renouvelée au Président est intervenue à l'issue de la fusion de l'Office avec Clichy Habitat, ayant impliqué une nouvelle désignation des administrateurs dans les instances de l'Office et de ses représentants au sein des organismes partenaires.

## La composition du Conseil d'administration

### Conseillers départementaux

**Christian Dupuy**, Vice-président du Territoire Paris Ouest La Défense, Vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Suresnes, Président du Conseil d'administration de Hauts-de-Seine Habitat

**Yves Révillon**, Vice-président du Conseil d'administration, Vice-Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, Maire de Bois-Colombes

**Nicole Goueta**, Vice-Présidente du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Colombes

**Georges Siffredi**, Vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine  
**Rémi Muzeau**, Conseiller départemental des Hauts-de-Seine, Maire de Clichy  
**Anne-Christine Bataille**, Conseillère départementale des Hauts-de-Seine

### Personnalités qualifiées élues d'une autre collectivité

**Léon Sebbag**, Maire-adjoint de Boulogne-Billancourt  
**Philippe Pemezec**, Maire du Plessis-Robinson  
**Bernard Gauducheau**, Conseiller régional d'Ile-de-France, Maire de Vanves

### Autres personnalités qualifiées

**Roland Pachot**, Président de l'association d'insertion "Optimal"  
**Alain Juliard**, administrateur de Seine Ouest Habitat  
**Pascal Colin**, Directeur général d'Initiatives  
**Bénédicte de Kerprigent**, Directrice générale de l'Institut des Hauts-de-Seine  
**Lorraine Régis**, administrateur de la SEMNA  
**Martine Vindix**, administratrice de Seine Ouest Habitat

### Représentant de la CAF

Marie-Noëlle Papouin-Senné

### Représentant de l'UDAF

Gérard Huot

### Représentant des collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction

Françoise Brzuszek

### Représentants des syndicats

UD CFDT : Vincent Pigache  
UD CGT : Nadine Villin

### Associations d'insertion

**Serge Chevet**, Directeur général de l'association "Inser'toit"  
**Patrice Couderc**, Secrétaire du Conseil d'administration de l'IDSU (Insertion Développement Social Urbain)

### Représentants élus par les locataires

UNLI : Michel Veneau, Marie-Claude Kimpynck  
CNL : Françoise Soury  
CGL : Jean Zablou  
CLCV : Marc Pirot

### Secrétaire du comité d'entreprise

Gilles Chaumerliac

### Commissaire du gouvernement

**Thierry Bonnier**, Secrétaire général de la Préfecture des Hauts-de-Seine

## Le Conseil de concertation locative de l'Office

Les locataires sont représentés par 5 administrateurs qui siègent au Conseil d'administration et au Conseil de concertation locative. Ces représentants sont consultés sur :

- Les différents aspects de la gestion du patrimoine
- Tous les projets d'amélioration, de rénovation et de construction
- Toutes mesures touchant au cadre de vie (règlement intérieur, accessibilité des logements, etc.)

270

Amicales de locataires constituées sur le patrimoine



# Notre gouvernance

## La direction générale

La Direction générale et les services qui en dépendent directement ont pour mission de mettre en application les grandes orientations et la politique générale déterminées par le Conseil d'administration.

### Directeur général

Damien Vanoverschelde, administrateur de l'AORIF et membre du Conseil d'administration

### Secrétaire général

Alban de Loisy

### Directeur de cabinet du Directeur général

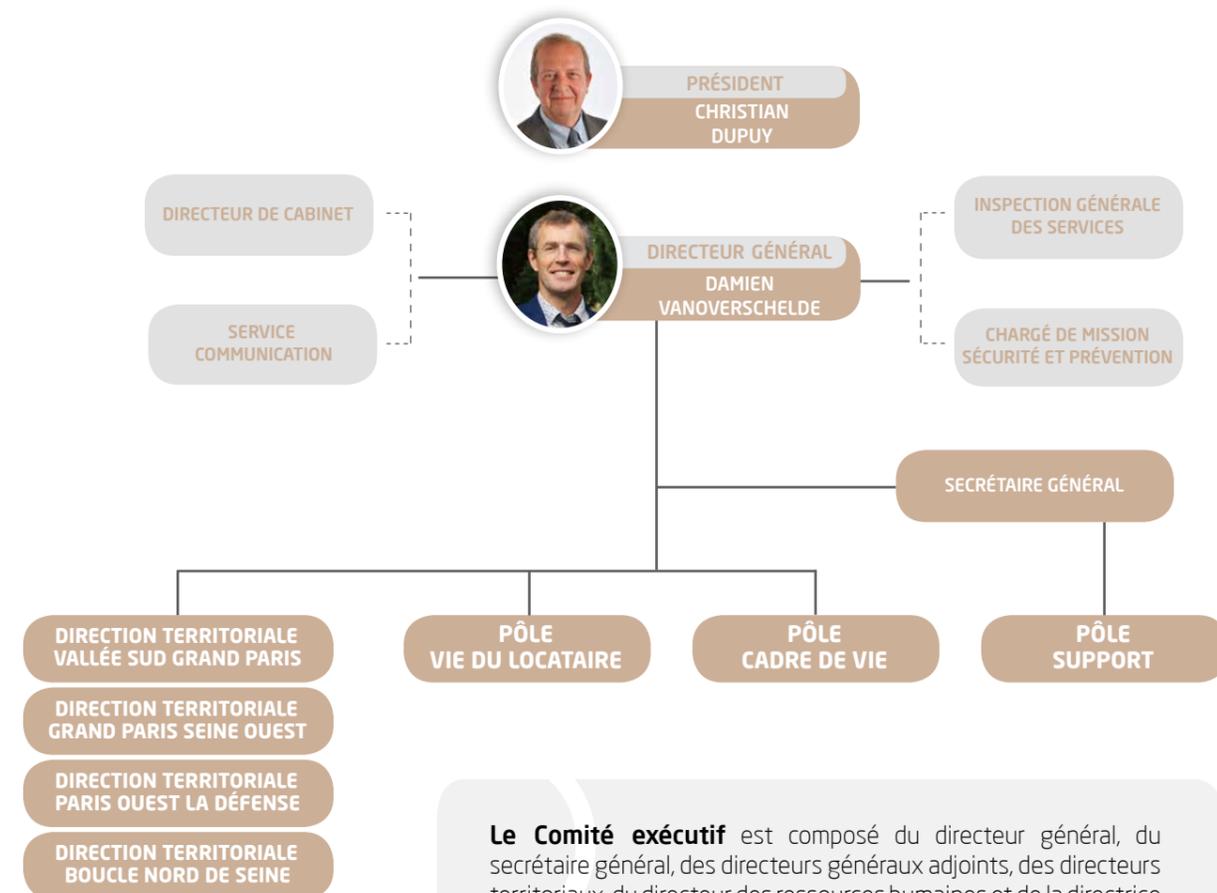
Eric Lagel

### Directeurs généraux adjoints

Bernard Larrousse, en charge de l'Inspection générale des services

Hélène Charra-Pontillo, en charge du Pôle Cadre de Vie

Martine Gorjus, en charge du Pôle Vie du Locataire



**Le Comité exécutif** est composé du directeur général, du secrétaire général, des directeurs généraux adjoints, des directeurs territoriaux, du directeur des ressources humaines et de la directrice administrative et financière. Cette instance a pour mission de traiter le déploiement des politiques transversales, l'harmonisation des méthodes et les questions propres aux directions territoriales. Le Comex se réunit une fois par mois.

Réussir les projets de fusion !



# Les fusions : des projets d'envergure

Au cours de l'année 2016, les villes de Clichy et de Suresnes ayant manifesté leur confiance à Hauts-de-Seine Habitat avec le soutien du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, une procédure de fusion a été engagée entre l'Office départemental et chacun des deux offices municipaux : Clichy Habitat et Suresnes Habitat.

Après validation des projets par toutes les collectivités de rattachement et les avis favorables du Conseil régional de l'habitat et de l'hébergement, les projets de fusion ont été entérinés par arrêté préfectoral du 30 juin 2016 pour la fusion avec Clichy Habitat et du 15 novembre 2016 pour Suresnes Habitat.

Au-delà de ces étapes institutionnelles obligatoires, la fusion est avant tout un projet humain de grande envergure impactant l'ensemble des activités métiers et supports des Offices et l'ensemble des personnels.

Afin de mener à bien ces projets de fusion et d'en assurer le meilleur pilotage, Hauts-de-Seine Habitat a mis en place une structuration du projet et une gouvernance dédiée. L'Office s'est également doté de moyens spécifiques, tout en y associant de manière permanente les parties prenantes.

Le projet a été structuré en 14 chantiers avec un pilote désigné pour chacun d'entre eux. Dès le mois d'octobre 2016, en capitalisant notamment sur les travaux préparatoires à la fusion avec Clichy Habitat, l'organisation a été adaptée et les chantiers regroupés autour de 4 thématiques

- Aménagement et cadre de vie
- Ressources
- Vie du locataire
- Bases gestion locative et Services informatiques

“ une structuration du projet  
et une gouvernance dédiée.”

## L'acquisition de 2300 logements

Le rachat du patrimoine de l'Opievoy sur le Département des Hauts-de-Seine a été approuvé par le Conseil d'administration en juin 2016, avant la signature de l'acte d'acquisition le 8 décembre 2016. Pour ces logements, l'Office s'est engagé à poursuivre et développer l'ensemble des projets de rénovation et d'entretien du patrimoine, avec le soutien du Conseil départemental des Hauts-de-Seine.

Cette acquisition est intervenue dans un contexte législatif (loi ALUR du 24 mars 2014) interdisant le rattachement du bailleur social à plusieurs collectivités territoriales. Opievoy a donc été contraint de céder, avec un effet au 1er janvier 2017, son patrimoine situé dans cinq départements dont celui des Hauts-de-Seine.



08/12/2016 : signature de l'acte d'acquisition par Damien VANOVERSCHELDE, Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat (à gauche) et Arnaud LEGROS, Directeur général de l'Opievoy

3 800  
logements intégrés suite  
à la fusion avec Clichy Habitat

2 800  
logements intégrés suite  
à la fusion avec Suresnes Habitat

2 300  
logements acquis suite  
à la dissolution de l'Opievoy



15/09/2016 : accueil des nouveaux collaborateurs ex-Clichy Habitat

### Associer étroitement les parties prenantes

Une lettre d'intention a été transmise aux comités d'entreprise des deux OPH municipaux afin de présenter et de détailler le projet de fusion, ainsi que ses engagements tant en matière de maintien de l'emploi que de renforcement de la qualité de service à l'égard des locataires.

Un dispositif d'écoute auprès de l'ensemble des collaborateurs issus de Clichy Habitat a été également engagé 5 mois après la fusion.

Chaque collaborateur a eu l'occasion de s'exprimer et de faire part de son ressenti aux collaborateurs du Cabinet de Conseil Eurogroup. En parallèle, une communication interne a été mise en œuvre via le support mensuel interne « lettre actu », ainsi qu'une nouvelle lettre « Info Fusion & intégration » dédiée aux questions sur les fusions et la réorganisation.

### Mobiliser des moyens spécifiques

Des moyens dédiés ont été mobilisés afin de permettre à l'Office de mener à bien ces fusions. Outre la mobilisation exceptionnelle des services des Offices, un appel d'offre ouvert a été lancé en mars 2016 afin de doter Hauts-de-Seine Habitat d'un appui au pilotage du projet (pilotage global, réflexion sur l'évolution du schéma d'organisation) et de conduite du changement et accompagnement RH.

D'autres moyens ont été mobilisés sur une grande partie des chantiers : missions spécifiques des éditeurs de logiciels pour la reprise des données et la migration des données vers le système d'information de l'Office, conseils en droit social, droit fiscal, droit de la fonction publique territoriale, mobilisation des notaires pour la préparation des actes, etc

## Perspective : nouvelle organisation de Hauts-de-Seine Habitat

La croissance sans précédent de l'Office, avec une progression de son patrimoine de 30% en seulement 6 mois, ainsi que la mise en œuvre de la Métropole du Grand Paris et de ses 4 établissements publics territoriaux sur le département des Hauts-de-Seine ont eu pour conséquence l'engagement d'une réflexion nécessaire pour la réorganisation de Hauts-de-Seine Habitat.

Cette réflexion a abouti sur un projet visant à renforcer l'action de proximité au service des locataires et des élus. Ce projet de nouvelle organisation a fait l'objet d'une présentation et d'une consultation auprès des Instances Représentatives du Personnel (IRP), après une présentation à l'ensemble des collaborateurs.

### Mise en œuvre de la nouvelle organisation territoriale à compter de janvier 2017 :

- 9 nouvelles directions de proximité rattachées à 4 Directions territoriales, mutualisant les moyens à leur profit

Une évolution des métiers :

- Évolution du métier de gardien et création d'un métier de responsable de secteur reprenant en partie les fonctions des chargés de secteur et techniciens de secteur
- Évolutions sur les métiers de proximité approfondies en concertation avec les acteurs et les IRP, pour une mise en œuvre courant 2017

# 1. Contribuer à la satisfaction des locataires



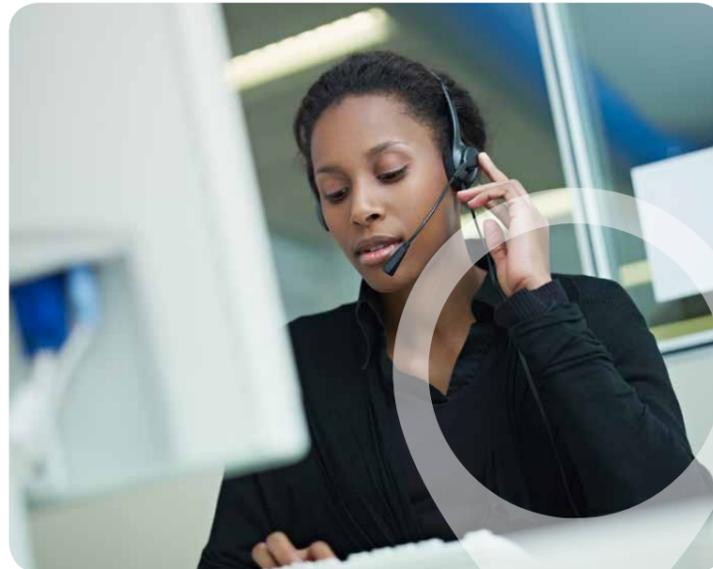
# La satisfaction de nos locataires

## Renforcer notre action pour la qualité de service

Avec pour objectif de renforcer notre action en matière de qualité de service et de gestion de la relation avec nos locataires, Hauts-de-Seine Habitat a lancé en 2015 la réalisation d'un diagnostic Habitat-Qualité-Service (HQS), première étape vers la labellisation des démarches d'amélioration de la qualité de service Quali'HLM.

Ce diagnostic a porté spécifiquement sur le management de la qualité et des thématiques métiers : entrée dans les lieux, communication, accueil des locataires, propreté, cadre de vie, fonctionnement des équipements, traitement des réclamations.

Il a permis d'identifier les points forts de l'Office (très haut niveau de qualité d'entretien technique du bâti et des espaces verts, mobilisation forte des équipes, organisation efficace) et aussi de nos axes d'amélioration (accueil et communication, gestion de la réclamation).



Le recrutement en 2016 d'un Responsable de l'animation de l'amélioration continue permet de mobiliser les ressources pour la mise en œuvre de ce processus de labellisation, afin de :

- Développer l'orientation et l'écoute client
- Structurer la démarche qualité
- S'assurer de la cohérence entre la planification et la pratique
- Impulser une dynamique d'amélioration continue
- Valoriser nos pratiques.



## labellisation des démarches d'amélioration de la qualité de service Quali'HLM

## La tranquillité résidentielle

Pour améliorer et coordonner les actions de sécurité et de sûreté au profit des locataires et des collaborateurs, l'Office a recruté en février 2016 un responsable de la "sécurité prévention". Dès lors, plusieurs actions ont été menées :

- Élaboration d'un plan d'actions de la tranquillité résidentielle
- Réalisation d'un "Guide sûreté du gardien"
- Mise en place d'une "Charte de la vidéo-protection" et rédaction d'un guide de fonctionnement et d'exploitation de la vidéo-protection.
- Modification du règlement intérieur des immeubles pour faciliter les actions de l'Office en cas d'agression d'un personnel
- Participation de l'Office à tous les Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance (CLPDS)



Enquête OPS

18 %  
Familles  
monoparentales

39 %  
couples

43 %  
de plus de 60 ans

## Les procédures pour troubles de jouissance

La phase pré-contentieuse est gérée par les équipes de proximité, par l'envoi d'une lettre rappelant les termes du règlement intérieur des immeubles et/ou convocation des locataires à l'origine des troubles. Si les troubles persistent, l'Office engage une procédure, sous réserve que le dossier soit complet et qu'il comporte assez d'éléments pour constituer un dossier. Ainsi, 37 assignations (+9% par rapport à 2015) et 64 dossiers étaient en cours au 31 décembre 2016 (+8% par rapport à 2015).

## Commission de concertation de proximité

Hauts-de-Seine Habitat met en place des commissions de concertation de proximité, au sein de chaque Direction de proximité. À raison de deux réunions par an, ces commissions permettent de développer la relation avec les locataires et leurs représentants, une occasion également de faire le point sur les sujets évoqués par le Conseil de concertation locative.



270

amicales de locataires  
constituées sur le patrimoine

## Annualiser l'étude de la satisfaction des locataires

**L'un des premiers chantiers du nouveau service de l'amélioration continue a été d'engager, avant la fin d'année 2016, l'annualisation de l'étude de satisfaction des locataires.**

En complément à l'enquête triennale, commune aux bailleurs sociaux, ce sondage a pour but de mesurer le niveau de satisfaction et de mettre en place un plan d'actions, afin d'offrir aux

locataires des services adaptés et de meilleure qualité. La qualité de service repose également sur une démarche de concertation avec les représentants des locataires.

C'est pourquoi le processus de labellisation et la mise en place de l'enquête annuelle a fait l'objet d'une présentation et d'échanges avec les représentants des locataires en Conseil de concertation locative du

24 novembre 2016. De façon générale, la concertation locative est portée au plus près des locataires par les directions de proximité. Celles-ci rencontrent régulièrement les associations de locataires pour recueillir les besoins et les aspirations des locataires

## L'enquête de satisfaction des locataires

### Les résultats de 2016

L'enquête téléphonique annualisée a été menée par l'institut INIT du 28 novembre et le 20 décembre 2016. Sur la base des 3526 locataires ayant répondu à cette enquête, les résultats révèlent un taux de 83% des locataires satisfaits de Hauts de Seine Habitat.

**83%**  
de locataires satisfaits de l'Office

**88%**  
de locataires satisfaits de l'accueil auprès du gardien

#### Nos points forts

Plus de 80% de locataires satisfaits :

- de leurs conditions d'entrée dans le logement (état général, propreté).
- Le logement en général
- Le fonctionnement des équipements (éclairage, digicodes, interphonie)
- L'accueil lors des contacts avec l'Office.

#### Nos points d'amélioration

- Le traitement des demandes (délai de traitement des réclamations techniques, la qualité de traitement des demandes non techniques, troubles de voisinages).
- Les interventions pour les pannes ou dysfonctionnements dans parties communes et privatives.

### Nouvelle enquête de satisfaction

Une nouvelle étude de satisfaction est programmée en mai 2017 auprès d'un échantillon représentatif de locataires. Parallèlement, une enquête miroir est également menée auprès de nos collaborateurs, avec pour objectif de comparer leur opinion avec celle des locataires, selon les mêmes critères de satisfaction.



## Le traitement des demandes de logement

### Gérer la demande de logement

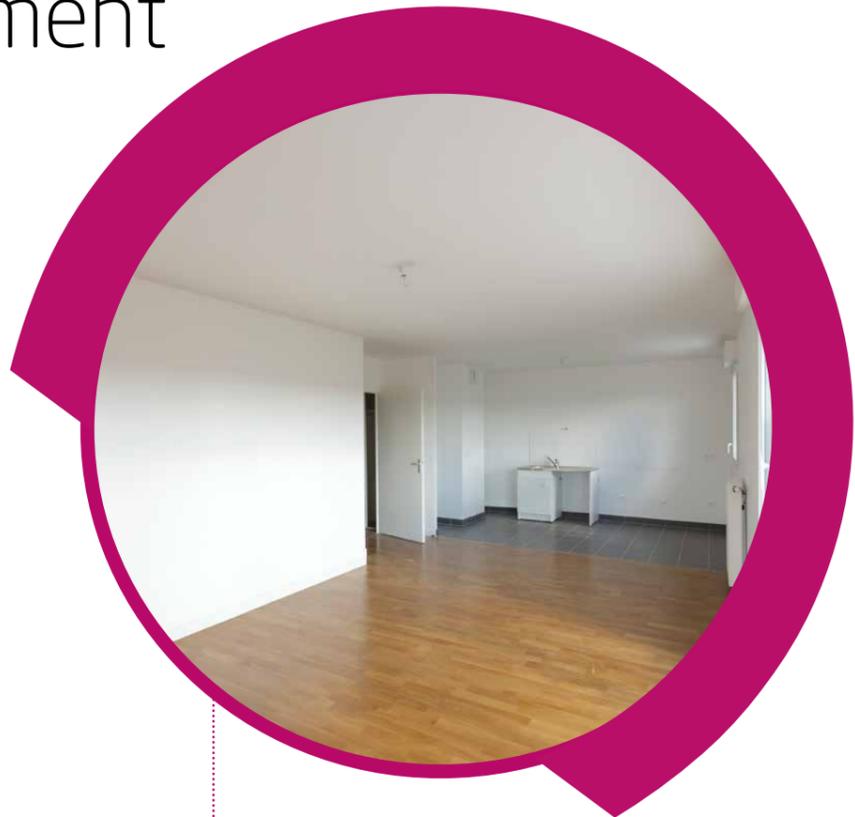
La mise en place du web service de la demande est l'aboutissement de la modification de notre système de gestion de la demande en 2015. Celui-ci permet la gestion des demandes de logement social en temps réel et est aussi l'étape indispensable au démarrage du web service du dossier unique, engagé en mai 2016. Ces services sont mis en œuvre dans le contexte de la loi ALUR pour une grande transparence dans les processus d'attribution de logements sociaux. Ils ont nécessité des adaptations des systèmes d'information et organisationnelles.

En 2016, 1 349 premières demandes (contre 1827 en 2015) ont été enregistrées et 5 497 ont fait l'objet de renouvellement ou de modification. Le rôle de conseil des gestionnaires de la demande s'est fortement accru, en raison du besoin d'accompagnement des demandeurs dans l'utilisation du portail grand public. En effet, moins de demandes à saisir ne réduit donc pas le temps de travail lié à la gestion de la demande.

### Répondre à la forte demande de logements

L'Office accomplit pleinement sa vocation sociale " offrir un logement de qualité aux familles qui ne peuvent pas se loger au prix du marché ". C'est dans le respect de ce principe que la commission d'attribution de logements (CAL) est chargée d'examiner les dossiers de demande et de procéder à l'attribution des logements.

La CAL s'est réunie à 24 reprises au cours de l'année (21 fois en 2015). Elle a procédé à l'examen de 5 579 dossiers pour 2 298 logements (4 823 dossiers pour 2 065 logements en 2015). Cette forte croissance d'activité (+16%), réalisée à effectif constant, était liée notamment à l'intégration de 3784 logements (hors équivalence) suite à la fusion avec l'OPH de Clichy-la-Garenne, le 1er juillet 2016.



**100 000**

demandeurs de logements sociaux au 31 décembre 2016 dans les Hauts-de-Seine

### Dynamiser le parcours résidentiel

Les attributions qui comprennent une part importante de mutations ont pour vocation de fluidifier le parcours résidentiel des locataires du parc social. Près de 17% des attributions de logements ont été réalisées en mutation, soit 325 mutations contre 289 en 2015. 15 mutations ont été réalisées dans le cadre d'opérations de démolition et d'acquisition-amélioration.

Au 31 décembre 2016, Hauts-de-Seine Habitat a comptabilisé 3 292 demandes de mutations actives, soit une hausse de plus de 37%. Pour y répondre, l'Office a révisité les procédures internes et engagé la construction de nouveaux outils. Le dispositif du parcours résidentiel est également monté en puissance par son implication dans les réunions de concertation.

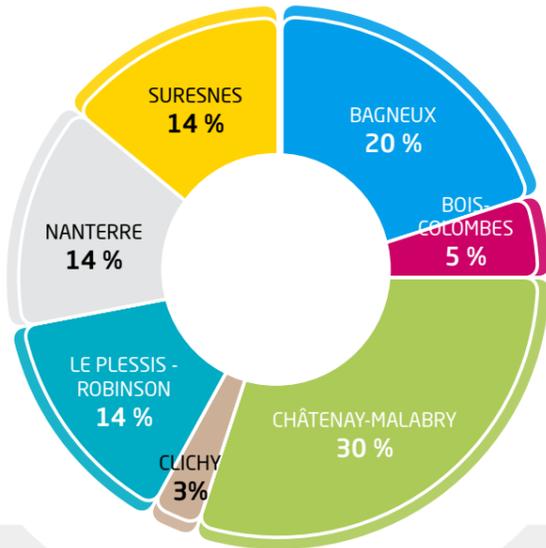
5 579  
dossiers examinés par la  
commission d'attribution

230  
mutations réalisées vers  
un logement plus grand

22 %  
des entrants sont  
des publics prioritaires

FOCUS

### Répartition des mutations par Direction de proximité



### SYPLO : gestion dématérialisée du contingent de l'Etat

Déployé depuis le 1er janvier 2016, le Système Priorité Logement dit SYPLO est un outil informatique partagé dont l'objet est de permettre au Préfet du département une gestion dématérialisée du contingent de l'Etat. SYPLO est interfacé avec la Bourse aux logements des agents de l'Etat, le système de gestion du contingent fonctionnaire. Pour l'Office, cette interface a représenté un volume de 1090 mails traités.

L'Etat n'ayant pas développé de Web service, les gestionnaires d'attribution de l'Office doivent effectuer une double saisie de certaines actions (déclaration de vacances, résultat des commissions d'attributions, refus ou acceptation). Ils doivent aussi savoir identifier un dossier prioritaire, vérifier son inscription dans SYPLO, et le faire labéliser le cas échéant avant la Commission d'attribution des logements, par l'envoi d'un mail au correspondant de l'Etat avec les justificatifs ad hoc (97 demandes dont 82,47 % accordées).

“  
**516 dossiers dits DALO**  
ont été instruits par la Commission  
d'attribution soit 54% des publics prioritaires.”

### Accompagner les publics prioritaires

Hauts-de-Seine Habitat contribue activement à l'engagement de la loi du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement, selon laquelle « Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité (...) Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières a droit à une aide de la collectivité, pour accéder à un logement décent ».

L'Office a procédé à l'accueil de 422 familles dans le cadre du Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), soit 96 % de son objectif. 516 dossiers dits DALO ont été instruits par la Commission d'attribution soit 54% des publics prioritaires examinés. 214 baux ont été signés en faveur des demandeurs DALO et 64 propositions ont été refusées par les candidats.

### Contrat de proximité : concertation préalable aux attributions

Avec les contrats de proximité, l'Office a souhaité mettre en place un processus formalisé de concertation préalable à la Commission d'attribution avec les villes. L'objectif est d'examiner et de préparer les dossiers, relevant de son contingent, à présenter à la Commission d'attribution.

39

**réunions préalables**  
à la commission d'attribution  
des logements de l'Office



04/11/2016 : signature d'un  
contrat de proximité avec la  
ville de Fontenay-aux-Roses

## La cotation

### Un outil d'aide à la sélection et à la décision

12,41  
Cotation moyenne des  
2 495 dossiers examinés  
par la commission d'attributions  
sur le contingent de l'Office

12,76  
Cotation moyenne des  
707 demandeurs  
ayant signé un bail

“  
**une restitution fiable,**  
efficace et transparente.”

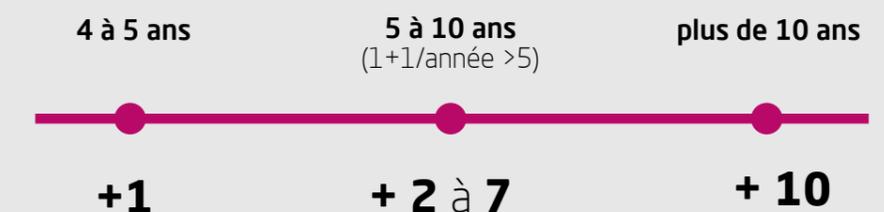
Le bilan de la première année d'expérimentation confirme l'utilisation de la cotation comme outil d'aide à la sélection et à la décision des Commissions d'attribution avec des résultats positifs. Tous les demandeurs sont cotés automatiquement dans l'outil privatif. La cotation automatique dans l'outil de gestion permet une restitution fiable, efficace et transparente.

Les résultats 2016 montrent une note moyenne des demandes satisfaites (baux signés) supérieure à celle des dossiers examinés par la Commission d'attribution des logements. Après l'évolution de la grille de cotation, les dossiers de l'ensemble des réservataires seront présentés en Commission d'attribution avec la cotation.



### Exemple d'une partie de la grille de cotation :

De quand date votre demande de logement ? (en point)



# Les loyers et charges

## Préserver l'effort financier de nos locataires

Les loyers constituent la ressource principale de l'office. Afin de ne pas impacter davantage l'effort financier des locataires, le Conseil d'administration du 19 octobre 2015 a décidé de ne pas appliquer d'augmentation des loyers au cours de l'année 2016, en raison notamment de la faible augmentation de l'indice de référence des loyers (IRL) du 3ème trimestre 2015 (+0,02 %).

De même, les loyers à la relocation appliqués aux nouveaux entrants n'ont pas subi de hausse (0,08% de taux IRL du 2ème trimestre de 2015).

Toutefois, les recettes de loyers ont augmenté de près de 15% du fait de la mise en location de nouveaux logements et d'acquisition de patrimoine. Cette hausse importante s'explique également par l'intégration de plus de 4 000 logements à la suite de la fusion avec l'Office municipal de Clichy-la-Garenne au 1er juillet 2016.

“

le Conseil d'administration a décidé de ne pas augmenter des loyers en 2016”

## Maîtriser les charges locatives

L'Office effectue une régularisation trimestrielle des fluides et une régularisation annuelle des charges récupérables, donnant lieu à la recherche d'anomalies par comparaison des montants d'une année sur l'autre. Les directions de l'Offices sont ensuite alertées afin de vérifier, à nouveau, l'imputation des factures.

Les charges locatives de l'année 2015 récupérées en 2016 se sont élevées à près de 38M€ soit une baisse de 1,5 % en raison d'une saison de chauffe plus clémente que l'année précédente. Le poste de chauffage est l'un des plus importants et représente 24% des charges. La répartition des postes pour les charges récupérables est stable par rapport à celle de 2014.

235 M€  
de loyers et charges facturés (hors aides)

29 %  
de locataires percevant l'APL

2,2 M€  
de SLS facturé

4,9 M€  
de loyers commerces facturés

## Les associations de locataires

Chaque année, les représentants des locataires, dans leur globalité, participent au contrôle des charges locatives et disposent d'un accès aux pièces comptables, au travers de réunions de travail qui se tiennent dans les locaux des directions de proximité.

## Assurer le contrôle continu du quittancement

Hauts-de-Seine Habitat pratique un contrôle mensuel du quittancement des loyers et des provisions de charges locatives sur l'ensemble des locaux loués : les logements, les locaux annexes, les foyers et les résidences spécifiques. Ce contrôle permet d'aboutir sur des régularisations de charges le plus proches possible des provisions constituées, évitant aux locataires des écarts trop importants à régulariser.

En 2016, le montant total de la facturation, y compris les régularisations d'eau trimestrielles et la régularisation de charges 2015, s'est élevé à 234 737 K€. Cette somme facturée hors aides a représenté l'émission de 409 312 avis d'échéances.

## Bénéficier d'une bonne connaissance de nos locataires

Hauts-de-Seine Habitat pratique un contrôle mensuel du quittancement. Les services de l'Office ont procédé au traitement dématérialisé de 11 400 enquêtes SLS (supplément de loyer de solidarité) et 17 900 enquêtes sociales, avec la numérisation des avis d'imposition et l'intégration des données par lecture optique (LAD). La mise en place de ces technologies a permis d'accélérer et de fiabiliser la récupération des données.

L'enquête a révélé que 1131 locataires sont assujettis à un supplément de loyer de solidarité pour dépassement des plafonds de ressources, soit 3,3 % du parc (993 locataires soit 3 % du parc en 2015). Il est à noter une stabilité de ce taux, malgré l'intégration successive de nouveaux patrimoines.



17 900  
enquêtes sociales réalisées

3,3 %  
des locataires assujettis au supplément de loyer de solidarité

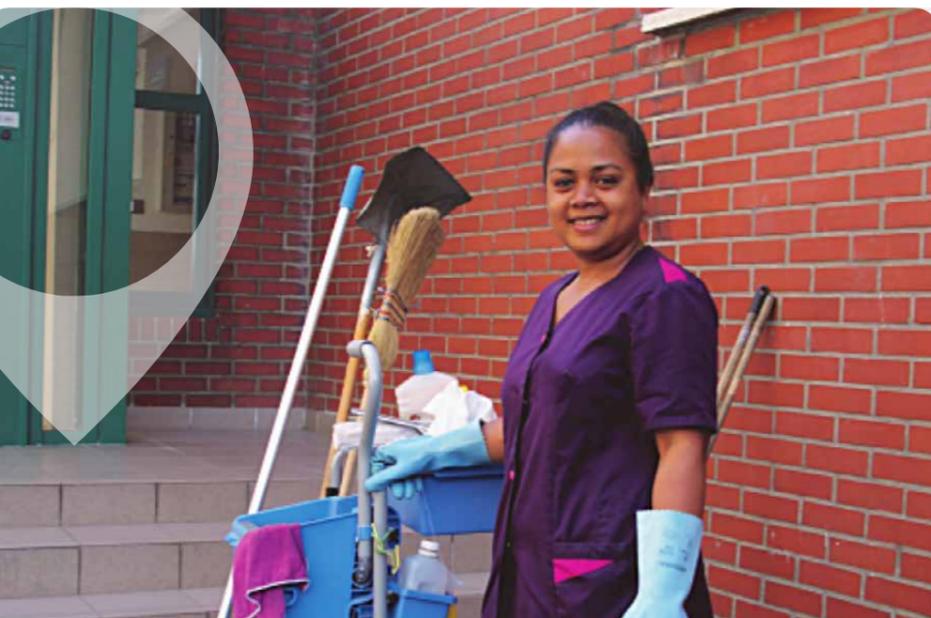
## L'enquête d'occupation du parc social

Hauts-de-Seine Habitat a lancé, en avril 2016, l'enquête d'occupation du parc social auprès des locataires. Tous les deux ans, les bailleurs sociaux ont pour obligation de mener cette enquête, avec pour objectif notamment d'établir des statistiques nationales sur l'occupation du parc social et son évolution. Les locataires sont tenus d'y répondre dans un délai imparti.

## Les charges des parties communes

Pour ces charges qui représentent 43 % des dépenses, les postes les plus importants sont :

- Les frais de personnel (36 %)
- Les frais de nettoyage (20 %)
- L'entretien (16 %)



## Le paiement des loyers

### L'espace locataires plebiscité

**Le prélèvement automatique reste le premier mode de paiement des loyers soit une part importante de près de 56%.**

Le paiement du loyer sur l'espace web locataire est en nette progression par rapport à 2015. 2033 nouvelles inscriptions à cet espace locataire ont été réalisées pour un encaissement de plus de 6,7M€, soit une progression de 144 %.

#### Les modes de paiements proposés aux locataires

- Prélèvement mensuel automatique (3 dates au choix : 5, 10 ou 15 de chaque mois)
- Règlement par carte bancaire sécurisé sur notre site : [www.hautsde-seinehabitat.fr](http://www.hautsde-seinehabitat.fr)
- Règlement par carte bancaire sécurisé en direction de proximité ou à la Trésorerie principale
- Règlement par chèque bancaire ou postal
- Règlement par T.I.P
- Mandats Cash à la la Post

#### Trésorerie principale : l'arrêt du paiement en espèces

Au 1er janvier 2016, Hauts-de-Seine Habitat a expérimenté les règlements 100 % sécurisés, afin d'assurer une meilleure sécurité des locataires et des transactions de paiements. Ce nouveau dispositif fait partie d'une expérimentation menée par la Direction Départementale des Finances Publiques des Hauts-de-Seine dont notre Office figure parmi les trois organismes pilotes en Ile-de-France.

Cette démarche est intervenue à la suite de l'arrêt des paiements en espèces pour le règlement des loyers ou dépôt de garantie. Désormais, les locataires sont invités à utiliser en priorité les moyens de paiements suivants :

#### Prélèvement sur le compte bancaire

Carte bancaire auprès des régisseurs et de la Trésorerie

Paiement en ligne par carte bancaire sur le site internet de l'Office

## L'action sociale et contentieuse

### Assurer l'accompagnement et le suivi social de nos locataires

Une nouvelle organisation de l'action sociale et contentieuse a été mise en place en juillet 2016 pour répondre au fort développement patrimonial de l'Office, à l'accroissement des besoins de relogements pour les projets de renouvellement urbain, à l'intégration des résidences seniors et à la délocalisation des conseillères sociales en proximité.

L'affectation des conseillères sociales sur le terrain permet également de renforcer le dispositif d'accompagnement et de suivi social des locataires. Leur mission est d'évaluer la situation budgétaire des locataires. Par ailleurs, elles conseillent, informent et orientent les locataires vers des dispositifs ou organismes adaptés à leur situation.

Au cours de l'année, elles ont assuré 57 permanences (hors patrimoine Clichy Habitat intégré au 1er juillet 2016). 677 locataires ont ainsi été reçus avec ou sans rendez-vous.



# 677

locataires reçus par nos conseillères sociales

### Appuyer les locataires face aux difficultés de paiement

Les locataires confrontés à des difficultés de paiement peuvent à tout moment prendre contact avec l'Office pour trouver une solution. En cas de mobilisation du locataire, un engagement de paiement peut être mis en place, après reprise du paiement du loyer et après évaluation budgétaire de la situation.

Au 31 décembre 2016, 37 plans ont été comptabilisés. 62 engagements pour un paiement en 3 mensualités, 530 engagements formalisés dans l'année pour un paiement supérieur à 3 mensualités et 302 engagements supérieurs à 3 mensualités.

Parmi les 26 familles convoquées, 8 d'entre-elles n'ont pas donné suite à la proposition de rendez-vous. Les conseillères sociales adressent de nouveau un courrier de mise en demeure. Si l'absence de mobilisation persiste, un commandement de payer est délivré. Le locataire a deux mois pour réagir, et à défaut, le dossier est transmis au contentieux.

# 2 160

courriers de mise en demeure

# 3 465

dossiers précontentieux au 31 décembre 2016

## Les Commissions de Prévention des Impayés Locatifs (CPIL)

L'Office participe à des réunions de concertation de prévention des impayés de loyers pour lesquelles sont associés les Espaces départementaux d'actions sociales et les Centres communaux d'action sociale, afin de travailler en amont sur certaines situations dont la dette est inférieure ou égale à 4 mois d'impayés. 48 dossiers ont été étudiés, pour toutes les CPIL confondues.

## La garantie LOCA-PASS

La Garantie LOCA-PASS permet d'assurer le paiement du loyer et des charges locatives en cas d'impayés liés à des difficultés budgétaires temporaires du locataire. Au 31 décembre 2016, le montant versé à l'Office au titre du LOCA-PASS s'est élevé à près de 87 000 €. 146 garanties LOCA-PASS ont fait l'objet d'une mise en jeu et 134 garanties ont été terminées. À l'issue de la garantie pour impayés de loyers, 7 dossiers ont été transmis aux Conseillères sociales de l'Office.



**146 garanties LOCA-PASS**  
ont fait l'objet d'une mise en jeu."

## Les procédures contentieuses

Au 31 décembre 2016, 86 dossiers faisaient l'objet d'une procédure contentieuse, soit une hausse de 83% par rapport à 2015. Les motifs sont multiples : impayé locatif, trouble de jouissance, inexploitation du local, changement d'activité sans autorisation, etc. Toutefois, les contentieux les plus fréquemment rencontrés restent les impayés locatifs.



**Les conseillères sociales assurent un travail en concertation étroite avec les gestionnaires contentieux."**

## Gérer les dossiers au contentieux

Lorsqu'un commandement de payer est resté infructueux, la conseillère sociale transmet le dossier au gestionnaire contentieux référent, qui assure le suivi de la situation de l'assignation à l'expulsion éventuelle. 1 691 dossiers en cours au 31 décembre 2016, contre 1 589 en 2015, soit une hausse de 6 %. Les impayés suivis au contentieux ont atteint plus de 8,7 M€. Les contentieux liés à l'impayé locatif restent majoritaires au même titre que l'année 2015.

Au cours de la procédure contentieuse, les conseillères sociales peuvent intervenir soit à la demande de la direction de l'action sociale et des affaires juridiques, soit à la demande du gestionnaire contentieux, soit suite à une visite du locataire en permanence. Dans ce cas, les conseillères sociales assurent un travail en concertation étroite avec les gestionnaires contentieux.

## Les rétablissements de baux

Lorsque le bail est résilié, que la dette est soldée et que le paiement de l'indemnité d'occupation est repris depuis plusieurs mois, le bail initial peut être rétabli (application de la Loi Cohésion Sociale de 2005).

- 67 rétablissements de baux proposés (-9%)
- 55 rétablissements de baux signés (+2 %)
- 3 rechutes pour impayés après rétablissement de bail (- 88 %)

**1 691**  
dossiers suivis en contentieux soit une hausse de 6%

**81 %**  
des procédures concernent des dettes de loyer

# Maintien dans le logement

## Les aides accordées aux locataires

### Le Fonds de Solidarité Logement (FSL)

Le Fonds de Solidarité pour le Logement permet d'accorder des aides financières à l'accès et au maintien dans le logement sous forme de subvention et/ou de prêt. Il permet également de financer des mesures d'accompagnement social. La participation de l'Office au réabonnement FSL en 2016 représentait une somme de 123 208 €, soit 4 € par logement (120 096 € en 2015), dans le cadre du FSL de maintien dans les lieux. Les aides accordées en commission au titre du FSL accès se sont élevées à 31 412 €.

Pour les dettes supérieures à 5 000 €, un autre dispositif peut être mis en place pour maintenir les locataires dans les lieux. Il s'agit du concordat qui se traduit par une convention tripartite où un tiers de la dette est abandonné par l'Office. Ce sont 3 projets concordats qui ont abouti en 2016

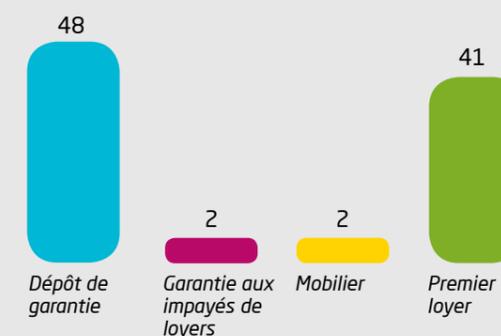
### Les procédures de rétablissement personnel (PRP)

La PRP consiste à effacer le montant d'une dette après décision du Juge, pour des situations financières indéniablement compromises. Dans ce cadre, au cours de l'année, 57 saisines avocats et 14 audiences ont été tenues. 68 décisions ont abouti à un effacement de dette, soit une progression de 19 %, pour un montant total des créances effacées de 348 957 €.

### La Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions (CCAPEX)

À l'échelle du Département, la CCAPEX est destinée à coordonner et piloter la stratégie de prévention des expulsions. Elle étudie les dossiers, dits complexes, à tout stade de procédure afin de maintenir les locataires dans les lieux. Seulement 1 saisine a été effectuée par l'Office en 2016, compte tenu que la majorité des dossiers étudiés était au stade de la réquisition de la Force Publique. L'Office a été représenté à 6 reprises au sein de cette commission, pour l'étude de 13 dossiers le concernant.---

### Aides accordées au titre du FSL Accès



**31 412 €**  
d'aides accordées en commission pour le dépôt de garantie, le premier loyer et le mobilier

# Les résidences seniors & résidences sociales

## Favoriser l'autonomie des locataires vieillissant

La situation des personnes âgées et la recherche d'un parcours résidentiel de qualité sont des préoccupations majeures de Hauts-de-Seine Habitat. La gestion de 12 résidences autonomie pour personnes retraitées (747 appartements), constitue une des réponses de l'Office au vieillissement de la population.

Agréées par le Conseil départemental, ces résidences autonomie, appelées également résidences seniors, fluidifient le parcours résidentiel tout en permettant de rompre l'isolement auquel les seniors peuvent être confrontés. Cette solution présente aussi comme intérêt de favoriser le maintien de l'autonomie le plus longtemps possible.

## Animer la vie des résidences seniors

Pour offrir aux résidents un cadre de vie de qualité et animé, chaque résidence dispose d'un Conseil de la vie sociale. Cette instance qui se réunit au moins 4 fois dans l'année est un véritable lieu d'échange, impliquant les résidents dans le fonctionnement de l'établissement. Il est composé de représentants des résidents, de leurs familles, du responsable de la résidence et du Directeur de la Direction des résidences spécifiques. Sur l'ensemble de ces résidences, les Conseils de la vie sociale se sont réunis à 47 reprises.



Chaque résidence dispose d'un **Conseil de la vie sociale.**

La gestion des situations difficiles est assurée par les Coordinations gérontologiques, réunies à 41 reprises. Le travail partenarial engagé avec les villes et les centres communaux d'action sociale (CCAS) permettent, pour ces cas particuliers, de faire bénéficier certains résidents d'une aide dans les actes de la vie courante.

## La qualité de vie dans les résidences.

Hauts-de-Seine Habitat a procédé à la fermeture d'une résidence, dans le cadre d'une opération de démolition-reconstruction. Ce chantier permettra aux futurs résidents de bénéficier d'un meilleur cadre de vie. Au cours de l'année, 3 résidences ont fait l'objet de travaux de grosses réparations à Nanterre et Suresnes. Pour les résidences situées dans les villes de Châtenay-Malabry, du Plessis-Robinson et de Suresnes les salles de restauration ont bénéficié de travaux de rénovation.



12

**résidences seniors** en gestion directe



Résidence seniors " André Chenier " à Bois-Colombes

## Disposer d'un outil adapté au logement des jeunes actifs

Afin d'étoffer ses missions, Hauts-de-Seine Habitat a acquis le 1er novembre 2016 la Résidence Saint-Pierre de 33 logements meublés. Cette résidence précédemment gérée par Suresnes Habitat Jeunesse, est destinée aux jeunes actifs de 18 à 30 ans. Celle-ci a fait l'objet de travaux de rénovation.

Ce dispositif permet de disposer d'un outil adapté à la problématique du logement des jeunes actifs et en particulier aux demandes de décohabitation.

414

**studios pour étudiants**  
en résidences universitaires

Résidence sociale Saint-Pierre à Suresnes

400 logements  
étudiants en projet

Hauts-de-Seine Habitat est partie prenante de la feuille de route du Conseil départemental et de l'État pour la construction de logements étudiants sur l'ensemble du Département. 6 projets récents de près de 400 logements sont portés par Hauts-de-Seine Habitat, qui viendront s'ajouter aux 427 logements des résidences universitaires



2. Offrir un patrimoine et un cadre de vie de qualité



# Un patrimoine entretenu et sûr pour nos locataires

## Maintenir un niveau optimal de confort et de performance

Les orientations fixées par le Conseil d'administration et mises en application dans le plan pluriannuel de travaux déterminent la stratégie de l'Office en matière de politique d'entretien et de maintenance du patrimoine, enjeu crucial pour Hauts-de-Seine Habitat au regard de l'évolution des normes réglementaires et du niveau d'exigence croissant des locataires.

Résidentialisation, éclairage extérieur, interphonie, plomberie, réfection peinture,... Pour ces interventions et avec l'appui du Conseil départemental, le montant total engagé en 2016 par l'Office s'est élevé à 28 M€, hors travaux d'investissement, soit une moyenne de

757€ par logement. Qu'il s'agisse d'entretien courant, de gros entretiens ou de travaux d'amélioration, ces interventions témoignent de l'attention portée par l'Office à l'entretien de son patrimoine, afin d'offrir aux locataires un parc performant et de qualité.

**28M€**  
de travaux de petit et gros entretien

**1 230**  
caméras dans le réseau de vidéo-protection



**600 K€**  
consacrés à l'accessibilité du patrimoine

**185**  
points d'accueil du public accessibles au handicap

**100 %**  
du patrimoine couvert par le diagnostic amiante

## Moderniser et sécuriser le parc ascenseurs

La rénovation du parc d'ascenseurs s'est poursuivie en 2016 avec l'objectif continu d'assurer la sécurité et le confort des utilisateurs. L'intervention de l'Office est guidée par deux axes principaux : la modernisation technique des appareils et l'amélioration des systèmes de sécurité de l'ensemble du parc. L'attention de Hauts-de-Seine Habitat est également portée sur les interventions des entreprises, pour une meilleure maîtrise de l'exécution des prestations : délais d'intervention, immobilisation des appareils, notamment.

54 appareils ont fait l'objet de remplacement de matériel de télésurveillance vétustes par des téléalarmes pour un montant de 86 000€. À titre d'exemple, 5 autres appareils ont bénéficié d'une modernisation complète (cabine, motoréducteur, armoire) de près de 350 K€. Ces travaux ont eu un impact positif sur les statistiques de performance, avec une baisse notable du taux de pannes.



**15**  
ascenseurs dans le parc social

## Garantir la sécurité du patrimoine et des personnes

Le dispositif de sécurisation du patrimoine se traduit notamment par l'adaptation et la modernisation du réseau de vidéo-protection, dans certaines parties communes (parking souterrains, halls...). Le lancement d'un nouveau marché public basé sur la fourniture, l'installation et la maintenance permet redynamiser les conditions opérationnelles du système de vidéo-protection (Caméras, système de traitement des flux vidéo et d'enregistrement, afficheurs, postes d'opérateurs, logiciels).

Plusieurs autres avancées ont marqué le dispositif de vidéo-protection, à l'exemple de l'audit complet du réseau de la direction de proximité de Clichy-la-Garenne faisant suite à la fusion avec Clichy Habitat, de la réalisation de la deuxième tranche de déploiement des caméras à Suresnes ou de la mise en exploitation des postes de visualisation des directions de proximité de Bois-Colombes et de Suresnes.

## La maîtrise du risque amiante

Hauts-de-Seine Habitat s'inscrit pleinement dans la maîtrise du risque amiante avec la réalisation de différents diagnostics réglementaires dans les parties communes, les logements et avant tous travaux d'entretien ou de rénovation. L'attribution d'un marché public pour la réalisation de diagnostic technique amiante (DTA) dans les parties communes a permis de couvrir le patrimoine à 100%. Cette démarche vise également une mise à jour de tous les DTA, à l'échéance 2021, conformément à la réglementation.

## Une charte sur la mise en œuvre et l'exploitation de la vidéo-protection

Être filmé peut générer des inquiétudes sur l'utilisation de ces images ou la protection de la vie privée. C'est pourquoi, Hauts-de-Seine Habitat s'est doté d'une charte de la vidéo-protection qui énonce les principes visant à garantir le respect de la vie privée des locataires. En mai 2016, cette charte a été présentée au Conseil de concertation locative.

## Accessibilité du patrimoine

### Les agendas d'accessibilité du patrimoine (Ad'AP)

Dans le cadre des agendas d'accessibilité programmée, Hauts-de-Seine Habitat a procédé au recensement de 511 établissements recevant du public (ERP). Le diagnostic qui s'en est suivi était basé sur les règles d'accessibilité prenant en compte la largeur des portes d'accès et la présence de marches d'une hauteur devant être supérieure à 2 cm.

Le résultat a permis d'identifier 158 ERP conformes aux normes d'accessibilité et 236 ERP nécessitant des travaux d'adaptation, sur une durée de 3 ans. Une demande de dérogation a été réalisée pour 33 ERP ne pouvant pas faire l'objet

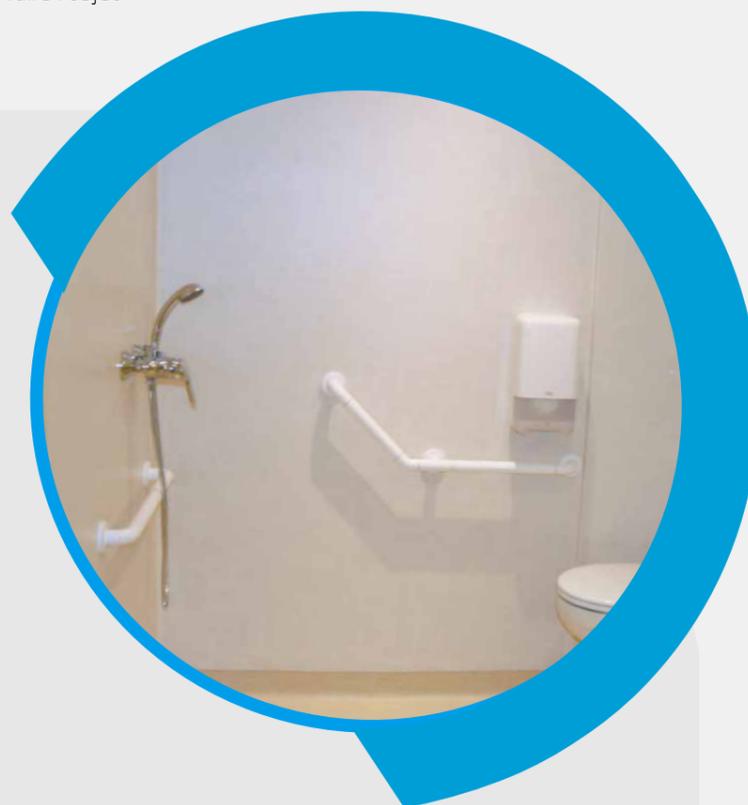
de travaux, pour des raisons techniques ainsi que la liste de 84 ERP situés sur des sites concernés par d'importants projets de rénovation urbaine.

Au-delà des obligations légales, Hauts-de-Seine Habitat est résolument engagé dans une démarche en faveur de l'accessibilité de son patrimoine, afin de permettre à toutes personnes d'accéder et bénéficier des mêmes offres et des mêmes équipements sans discrimination.

### Les adaptations de bon sens

L'accessibilité et l'adaptabilité du patrimoine, qu'elles soient en lien avec des problématiques de handicap ou du fait du vieillissement (43 % des locataires ont plus de 60 ans), sont des enjeux prioritaires pour l'Office. Près de 600 K€ ont été consacrés par les directions de proximité pour l'aménagement et l'adaptation des logements en matière notamment de remplacement des baignoires par des douches accessibles.

Cette démarche repose également sur des adaptations de bon sens : création de rampes d'accès, agrandissement de portes, accessibilité des loges, motorisation des portes d'entrée des résidences, notamment. L'objectif affiché est de répondre au mieux aux besoins d'adaptation dans les logements et dans les parties communes, en ayant recours à des solutions techniques pérennes qui satisfont les locataires en perte de mobilité ou porteurs d'un handicap.



## Des projets majeurs pour le renouvellement urbain et la modernisation du patrimoine



### Transformer les quartiers présentant des fragilités

**Les orientations fixées par le Conseil d'administration et mises en application dans le plan pluriannuel de travaux déterminent la stratégie de l'Office en matière de politique d'entretien et de maintenance du patrimoine, enjeu crucial pour Hauts-de-Seine Habitat au regard de l'évolution des normes réglementaires et du niveau d'exigence croissant des locataires.**

Près de 4 000 logements de la cité-jardins de la Butte Rouge sont ainsi concernés par un programme de renouvellement urbain porté

par Hauts-de-Seine Habitat et la ville de Châtenay-Malabry, cofinancé par l'ANRU dans le cadre du NPNRU. Un plan de requalification d'envergure est également amorcé, au Plessis-Robinson, afin de libérer les premiers immeubles (152 logements) et lancer les opérations de démolition-reconstruction. Le nouveau visage de ce quartier s'inscrit dans le prolongement architectural de la nouvelle cité-Jardins, avec une capacité avoisinant 1 700 logements diversifiés.



Résidence rue Alexandre Antonini à Clichy / Architecte : Cabinet Ary Jan

**7**  
nouvelles opérations  
de remplacement de  
composants

**6**  
nouveaux projets  
de réhabilitation  
mis à l'étude

### Revaloriser le patrimoine social

La poursuite du programme de réhabilitations permet d'améliorer les conditions de vie des locataires dans leur logement. Au cours de l'année, l'Office a livré la réhabilitation de 53 logements au 30 rue du Pont à Neuilly-sur-Seine, d'un montant de 320K€. Il a également procédé au lancement de la réhabilitation de 89 logements rue Alexandre Antonini à Clichy-la-Garenne, dont le coût a été évalué à 2,5M€, hors travaux d'isolation thermique, mis à l'étude à la suite de la fusion avec l'OPH municipal

La réhabilitation du patrimoine a connu une nouvelle dynamique avec la mise à l'étude de maîtrise d'œuvre de 6 nouveaux projets de rénovation :

- Réhabilitation de 248 logements en milieu occupé, rue Emile Zola à Asnières-sur-Seine.
- Ravalement avec isolation thermique de la cité des Ecrivains au Plessis Robinson.
- Réhabilitation de 54 studios de la résidence seniors « Le Parc » à Nanterre.
- Réaménagement des locaux de la direction de proximité de Châtenay-Malabry.
- Réhabilitation du Foyer aux Lierres à Chaville.
- Création d'ascenseurs à la cité-jardins à Suresnes.



Quartier La Caravelle à Villeneuve-la-Garenne

## Un diagnostic en marchant avec les locataires

Trois équipes d'urbanistes ont travaillé à l'élaboration de scénarios, afin de préciser le programme du plan directeur pour la rénovation urbaine de 833 logements sociaux à Fontenay-aux-Roses. L'ensemble de la réflexion menée sur ce patrimoine a été alimentée en 2016 par un travail d'information et de concertation avec les habitants. Avec le soutien d'une AMO communication un diagnostic en marchant et un atelier de travail ont été réalisés avec les habitants.



**7 919**  
logements concernés par  
le renouvellement urbain

**600 K€**  
consacrés en 2016 à la  
restructuration mis à  
l'étude

### Le protocole de préfiguration de la Caravelle à Villeneuve-la-Garenne

Une convention de groupement de commande a été signée par la Ville, Efidis, Ogif et Hauts-de-Seine Habitat, dans le cadre du projet de transformation du quartier Caravelle à Villeneuve-la-Garenne. À la demande de l'ANRU, la ville a inscrit dans le protocole de préfiguration des études

urbaines pour ce périmètre. Il s'agit de trouver une stratégie à moyen et long terme, afin de proposer des prescriptions architecturales pour la réhabilitation des immeubles et la gestion des espaces communs. Hauts-de-Seine Habitat dispose dans ce secteur de 496 logements.

### Fontenay-aux-Roses : une exposition sur le projet de quartier

La ville de Fontenay-aux-Roses et Hauts-de-Seine Habitat organisent en novembre 2016 une exposition sur le projet de renouvellement urbain du quartier des Paradis qui s'est tenue à la Maison de Quartier. À travers une série de panneaux thématiques, les visiteurs ont pu prendre connaissance du diagnostic de l'existant et des objectifs du projet sur les logements, le confort de vie, l'environnement, les espaces extérieurs, les équipements, les commerces et la position du quartier dans la ville.

# FOCUS

“

*inscrire ce patrimoine dans une*  
**restructuration  
profonde.”**

## Nanterre : Le Parc quartier prioritaire de la politique de la ville



## Un projet de rénovation urbaine pour 2 600 logements

**Hauts-de-Seine Habitat dispose de 2600 logements dans le quartier du Parc à Nanterre, élu quartier prioritaire de la ville.**

L'Office a souhaité inscrire ce patrimoine dans une restructuration profonde dont les objectifs sont de dynamiser l'offre commerciale, de réaménager les espaces publics, d'apporter une diversification de l'offre de logements et de redéfinir les circulations et le stationnement.

À ce titre, un protocole de préfiguration a été signé en novembre 2016 avec l'ANRU, après le lancement par la SEMNA (Société d'économie mixte d'aménagement et de gestion de la ville de Nanterre) d'une étude urbaine sur l'ensemble du quartier.

### **Hauts-de-Seine Habitat est concerné par plusieurs secteurs d'études sur le Parc :**

- **Études sur la requalification des tours Aillaud (1610 logements)**

Le site a été retenu à l'appel à projet du Programme d'Investissement d'Avenir (PIA) pour lequel Hauts-de-Seine Habitat a candidaté en partenariat avec l'Office municipal et la Ville de Nanterre. Le PIA a pour but de soutenir des projets innovants, permettant d'améliorer l'attractivité du quartier et de diminuer les charges des habitants.

Une convention attributive de subvention a été signée, afin d'acter la participation de l'Agence nationale pour le renouvellement urbain au financement du concours de maîtrise d'œuvre et des études nécessaires (audit énergétique, diagnostic amiante, relevés de géomètre, etc.).

- **Démolition de 38 logements**

Une autorisation de démarrage anticipée a été accordée par l'ANRU pour l'opération de démolition des 38 logements au 99/105 avenue Pablo Picasso. Une charte de relogement a été signée entre la Ville, l'Office municipal de Nanterre et Hauts de Seine Habitat pour l'engagement du processus de relogement.

- **Réhabilitation du centre commercial des Fontenelles**

Une autorisation de démarrage anticipée a été accordée par l'ANRU pour la réhabilitation du centre commercial des Fontenelles. Le projet prévoit la fermeture de la galerie commerciale et le retournement des commerces sur rue.

# Une offre de logements diversifiée et de haute qualité



Construction de 210 logements à Asnières-sur-Seine / © Ateliers 115 Architectes

## Poursuivre la dynamique de développement du patrimoine

L'Office porte une politique ambitieuse de développement du patrimoine, en lien avec les maires, avec un objectif de 400 agréments fixé dans la Convention d'utilité sociale. À ce titre, Hauts-de-Seine Habitat mobilise toutes les techniques de montage d'opérations possibles : maîtrise d'ouvrage directe, VEFA, acquisition-amélioration, usufruit locatif social ou encore droit de préemption.

Cette ambition repose également sur des opérations de reprise de patrimoines

externes, tant avec des fusions-absorptions d'offices municipaux qu'avec le rachat de patrimoines.

En 2016, 416 logements étaient en cours de constructions et 415 logements ou assimilés logements (chambres étudiantes, chambres foyers) ont été livrés. Hauts de Seine Habitat a procédé à la demande d'agréments pour 407 logements (143 PLUS, 80 PLAI, 168 PLS, 16 LLI), dont 384 ont été délivrés. Une seule opération de 29 logements ULS a été refusée à La Garenne-Colombes.

**11**  
opérations de constructions neuves

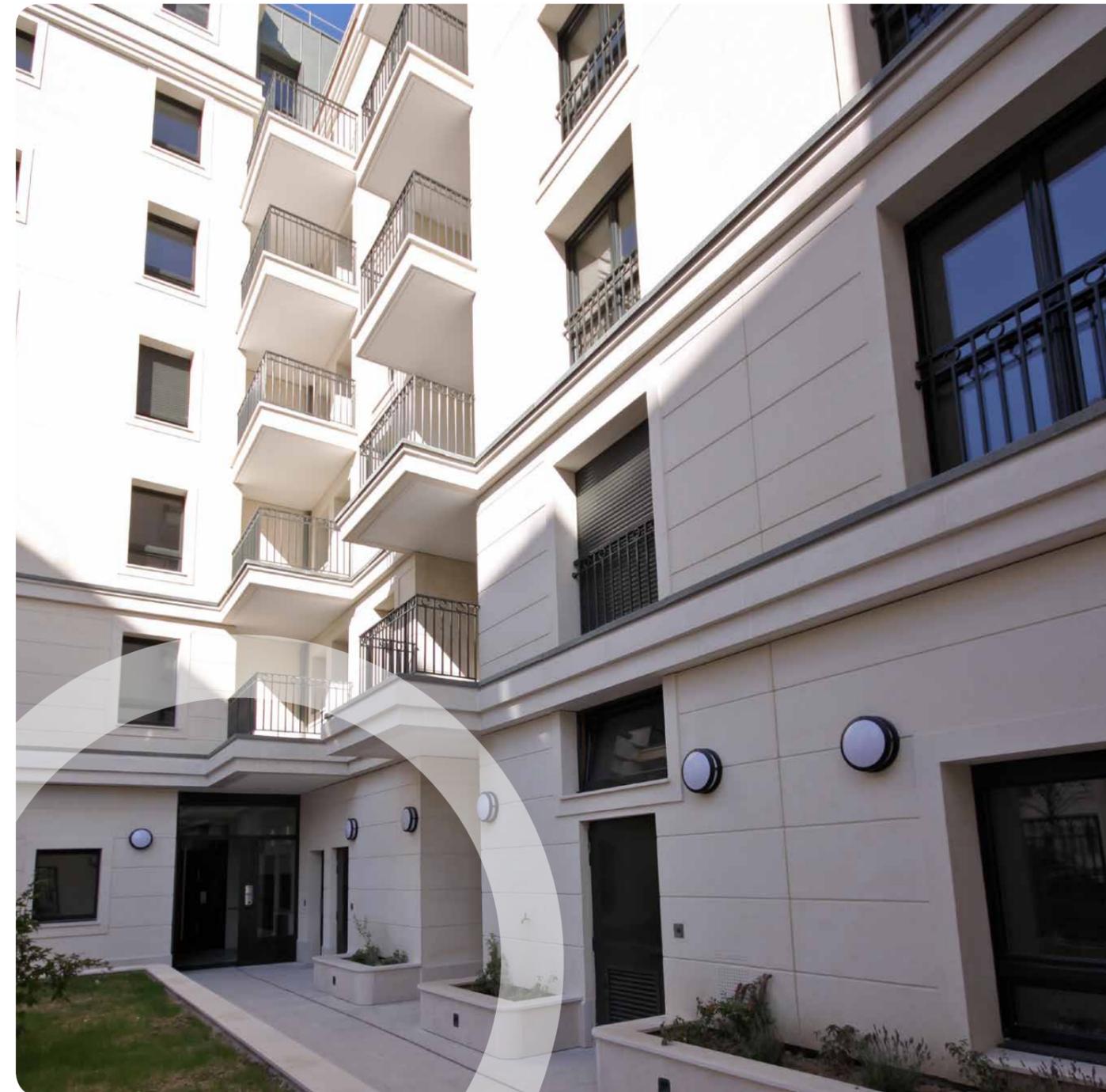
**77 M€**  
d'investissement représentant 2 933 logements

## Consolider la diversité de l'offre de logements

Hauts-de-Seine Habitat offre un panel très varié de logements et d'hébergements, dont une large majorité concerne les logements locatifs familiaux (PLUS, PLAI, PLS et PLI). Les établissements spécifiques occupent également une place importante dans la politique de parcours résidentiel développée par l'Office, avec des résidences adaptées à chaque âge ou aux difficultés de tous ordres : les seniors, les jeunes travailleurs, les étudiants et les personnes handicapées. Une des particularités de l'Office est la gestion directe de 12 résidences seniors.

L'Office apporte également son soutien aux publics prioritaires avec sa participation active au Plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD). Cette diversité d'actions et d'offres de logements met en relief la volonté de l'Office de garantir des logements de adaptés et de qualité à tous les publics demandeurs.

Construction de 210 logements à Asnières-sur-Seine / © SEPRA architectes



5,6 M€  
consacrés à l'acquisition  
de patrimoine

415  
logements ou  
assimilés livrés

12  
résidences seniors  
en gestion directe

265  
logements étudiants  
en construction

FOCUS

### Favoriser l'accès social à la propriété

L'accès social est l'une des priorités constantes de l'Office. Hauts-de-Seine Habitat développe des programmes neufs d'accès à la propriété, afin de répondre à l'aspiration des familles à devenir propriétaire. L'optimisation du rapport qualité/prix permet ainsi l'acquisition de logements par un public qui ne peut pas devenir propriétaire au prix du marché.

En 2016, ce sont 142 logements neufs qui étaient concernés par l'accès social à Châtenay-Malabry, à Levallois-Perret et à Nanterre. Parmi ces logements, 80 ont été réservés et 59 signés. 3 autres opérations de 75 logements étaient également à l'étude dans les villes d'Asnières-sur-Seine et Bois-Colombes.

### La vente de logements aux occupants

L'Office encourage et facilite la vente aux occupants à un prix abordable. Au titre de l'année 2016, 21 ventes ont été réalisées (6 pavillons, 14 logements et 1 parking). Ces ventes se traduisent par la mise en copropriété de près de 80 immeubles, pour lesquelles Hauts-de-Seine Habitat veille à représenter les intérêts des locataires, en participant activement aux assemblées générales des copropriétés.

#### Le logement des étudiants



Construction de 150 logements étudiants et 15 logements sociaux à Sceaux / © Ateliers 115 Architectes

En concertation avec les maires, plusieurs conventions de gestion de résidences étudiantes ont été engagées entre l'Office et des associations, afin d'apporter des solutions adaptées au logement des étudiants. L'Office a ainsi multiplié les opérations de construction à l'exemple des deux programmes de 265 logements étudiants à Bois-Colombes et à Sceaux. À Nanterre, une nouvelle résidence de 55 logements a été livrée à proximité de l'Arche de la Défense. À Vaucresson, c'est la réhabilitation du Château qui a permis de développer 37 logements étudiants

## Hébergement de publics porteurs de handicap

### La construction de 35 chambres pour adultes porteurs de handicap à Marnes-la-Coquette

**En lien notamment avec le Conseil départemental des Hauts-de-Seine et la ville de Marnes-la-Coquette, l'Office a procédé à la pose symbolique de la première pierre du projet « Parc du Stade de la Marche », un ensemble immobilier de 35 chambres pour adultes porteurs de handicap et de 25 logements sociaux.**

Hauts-de-Seine Habitat concrétise son premier partenariat avec la ville où il ne disposait d'aucun patrimoine. Son élaboration repose sur des exigences techniques et environnementales, prenant en compte deux zones naturelles à proximité. 30% de la production d'eau chaude sanitaire sera issue d'énergies renouvelables. Les toitures seront végétalisées, afin de participer à la rétention d'eau de pluie.

Cette opération répond à l'objectif du département de favoriser la construction de logements sociaux dans les communes soumises à une obligation de rattrapage. Il y est également question de combler le déficit de structures d'accueil pour les personnes atteintes de handicap. Ainsi, grâce au foyer d'hébergement, la capacité d'accueil du département va être augmentée de 26 %.

Le coût prévisionnel de cet ensemble immobilier s'est élevé à 12,7M€, dont 1,1M€ investis par le gestionnaire Cap'devant. Quant au programme de logements sociaux, le coût de revient est estimé à près de 5M€, en financement PLUS.

#### La Maison en Plus : foyer d'accueil médicalisé à Vaucresson

Porté par Hauts-de-Seine Habitat et l'association de parents "Quelque Chose en Plus", ce foyer d'accueil médicalisé (FAM) est composé de 32 places d'hébergement pour jeunes adultes ayant un polyhandicap ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). La Maison en Plus été ouverte en septembre 2016, en étroite collaboration avec l'association gestionnaire l'ADAPEI 92. Ce FAM est le résultat d'une co-construction avec les usagers et d'un processus participatif multipartenarial innovant. La gestion du foyer d'hébergement est confiée à l'association Cap'devant, partie prenante du projet de sa conception à sa livraison.



22/09/2016 : pose symbolique de première pierre à Marnes-la-Coquette

# 3. Valoriser l'engagement de nos collaborateurs



## — Les compétences des équipes au service des locataires

### Renforcer l'effort de formation des collaborateurs

**En 2016, 238 k€ ont été investis pour la formation des collaborateurs de Hauts-de-Seine Habitat, pour un volume de 10 051 heures de formation continue soit en moyenne de 10 heures de formation par collaborateur.**

Le plan de formation a permis de contribuer au renforcement des compétences professionnelles ainsi qu'à la progression de carrière des collaborateurs. Il y était également question d'actions d'adaptation au poste de travail.

Le taux d'accès à la formation pour les personnels de proximité s'est élevé à 78%. Les gardiens ainsi que le personnel de service représentent 34% des bénéficiaires du plan. Ces chiffres démontrent l'important engagement de l'Office pour appuyer ses équipes de terrain, investies pour la qualité de service rendu aux locataires. Les formations dispensées ont concerné différents aspects des missions de proximité : gestion des situations difficiles, management, écrits professionnels, techniques de nettoyage, vocabulaire technique, etc.



Formations en interne des collaborateurs de l'Office

# 78%

**du personnel de proximité formé**



### Améliorer la sécurité et les conditions de travail

Hauts-de-Seine Habitat a engagé une démarche participative pour l'actualisation du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUER), associant l'ensemble des collaborateurs volontaires au sein de groupes de travail et les membres du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT). L'évaluation vise à contribuer à l'élaboration du programme annuel de prévention, avec des mesures effectives pour : le bien-être au travail, la réduction des accidents du travail, la prévention de l'exposition aux facteurs de pénibilité, etc.

La mise en œuvre des actions de prévention se traduit notamment par l'achat des équipements, des actions de formation liées à la sécurité, l'accompagnement des équipes sur le terrain et les services de santé au travail pour le suivi médical.

À ce titre, 406 collaborateurs ont bénéficié d'une visite médicale, pour des raisons liées principalement à l'aptitude et à la restriction ou l'aménagement de postes.

#### L'entretien professionnel annuel

À la suite de la mise en place de l'entretien professionnel, des formations de deux jours ont été dispensées à l'ensemble des managers encadrants dont l'objectif principal était de rappeler les enjeux de ce rendez-vous privilégié. En seulement 1 mois, 80 managers ont suivi la formation pour un total de 1 036 heures de formation

## — Nouveaux collaborateurs

### L'intégration de 260 nouveaux collaborateurs

En 2016, l'activité de recrutement a été importante puisque 95 embauches ont été effectuées tout au long de l'année, soit une augmentation de plus de 16 % par rapport à l'année 2015 au cours de laquelle 79 recrutements avaient été réalisés.

Ces chiffres ne prennent pas en compte l'intégration d'un nombre important de collaborateurs issus des projets de fusions et de rachat de patrimoine

Au 1er juillet 2016, l'OPH municipal de la ville de Clichy-la-Garenne (Clichy Habitat) a fusionné avec Hauts de Seine Habitat. Les modalités de reprise des personnels et des règles propres à cet OPH ont été définies en étroite collaboration avec l'équipe dirigeante de Clichy Habitat. Ainsi, 86 nouveaux collaborateurs ont intégré les équipes de Hauts-de-Seine Habitat.

Hauts-de-Seine Habitat a également mené les études pour l'intégration de 25 collaborateurs du bailleur interdépartemental OPIEVOY et de 54 collaborateurs de l'OPH municipal de Suresnes (Suresnes Habitat) liées aux opérations de rachat de patrimoine et de fusion menées par l'Office à échéance du 1er janvier 2017.

Pour l'OPIEVOY, le transfert des contrats a été obtenu sur la base des seules règles de l'Office, sans reprise des dispositifs propres à l'OPIEVOY, facilitant ainsi l'intégration de ces personnels et leur gestion.

“  
**augmentation de plus de 16 %**  
par rapport à l'année 2015.”

15/09/2016 : accueil des nouveaux collaborateurs ex-Clichy Habitat en présence de leur managers



## — Le dialogue social au profit de nos collaborateurs

### Garantir des avancées sociales majeures

Le dialogue social constitue une étape nécessaire, afin d'aboutir sur des avancées importantes au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs de l'Office. Le travail d'échanges et de négociations entrepris par la Direction générale et les partenaires sociaux a permis d'aboutir à la signature d'accords majeurs : un accord sur l'exercice du droit syndical au sein de Hauts-de-Seine Habitat, un accord de substitution des ex-Résidences cité-jardins et un accord d'intéressement pour les exercices 2016, 2017 et 2018.

Pour l'accord sur l'intéressement signé en juin 2016, trois critères ont été retenus pour son déclenchement : l'autofinancement net HLM, la satisfaction des locataires et la vacance financière. Ces critères doivent s'appliquer à parts égales dans la détermination du montant de l'intéressement, qui est fonction des résultats et de la performance de l'Office.

### Développer les actions sociales et culturelles

Le comité d'entreprise est informé et consulté sur les sujets généraux intéressant les conditions de travail relatives à l'organisation du travail, aux nouvelles technologies ou encore aux qualifications et modes de rémunération. Il dispose également d'un rôle important dans l'étude et la mise en place d'actions sociales et culturelles au profit de tous les collaborateurs.

En 2016, Le comité d'entreprise a été réuni dans le cadre de 11 réunions. Il a également été convoqué dans le cadre de 5 réunions extraordinaires, parfois en commun avec le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT). 5 réunions extraordinaires du comité d'entreprise ont ainsi été organisées en 2016, soit un total de 17 réunions contre 10 en 2015 dont 2 extraordinaires.

## Le CHSCT

Le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) est l'instance représentative du personnel dédiée aux règles de santé, de sécurité et de conditions de travail. Ses missions permettent notamment de contribuer à la prévention et à la protection de la santé physique et mentale et de la sécurité des collaborateurs. Présidé par le Directeur général, le Comité est composé d'une délégation du personnel au nombre de six. Ce comité est également composé de personnes qualifiées dont les voix sont consultatives (médecin du travail, inspecteur du travail, contrôleur CRAMIF, ...).

“  
**Le travail d'échanges et de négociations**  
entrepris par la Direction générale et les partenaires sociaux a permis d'aboutir à la signature d'accords majeurs.”

## Les négociations pour l'harmonisation des statuts

À la suite de la fusion au 1er juillet 2016 avec l'OPH municipal de Clichy-la-Garenne, Hauts-de-Seine Habitat a ouvert les négociations, afin d'engager l'harmonisation des statuts des deux offices. Ce processus de négociation consiste à trouver un juste équilibre entre les accords sociaux dont continuent de bénéficier, respectivement, les collaborateurs des offices ayant fusionné.

Cette phase de négociation entre la Direction générale et les représentants syndicaux a démarré le 30 septembre 2016, abordant différentes thématiques majeures : astreintes, durée et aménagement du temps de travail, congés payés, structure de la rémunération, compte épargne temps, mutuelle/prévoyance et classification des emplois.

### Calendriers des négociations

- **Septembre 2016** : ouverture des négociations d'harmonisation des statuts
- **Septembre à décembre 2016** : engagement des négociations avec les partenaires sociaux
- **Janvier 2017** : intégration de Suresnes Habitat dans les négociations
- **Septembre 2017** : aboutissement sur un accord de substitution

## Démat.

### La dématérialisation du courrier

**Dans une démarche constante d'optimisation et d'amélioration de la relation aux locataires, Hauts-de-Seine Habitat a souhaité étendre le processus de dématérialisation au courrier arrivant à l'Office.**

Après la dématérialisation de la gestion de la demande, des dossiers contentieux, des enquêtes SLS, des enquêtes d'occupation du parc social (OPS) et dernièrement de la chaîne comptable, Hauts-de-Seine Habitat poursuit son action avec la dématérialisation du courrier.

Les résultats attendus sont l'amélioration de la qualité de service vis-à-vis des locataires et des institutionnels, la traçabilité et suivi

“  
**amélioration de la qualité de service vis-à-vis des locataires et des institutionnels.**”

des courriers, l'optimisation des délais de réponse. Le premier déploiement a été réalisé en janvier 2016 au niveau de la Direction générale et la Direction de proximité de Nanterre, pilotes de ce projet.

### L'entretien professionnel annuel

En septembre 2015, 15 collaborateurs de l'Office se sont engagés dans le groupe de travail "Dématérialisation du courrier", dont les préconisations ont permis la mise en oeuvre de ce processus en 2016.

Formation des collaborateurs "dématérialisation du courrier"



# 4. Agir pour la protection de l'environnement



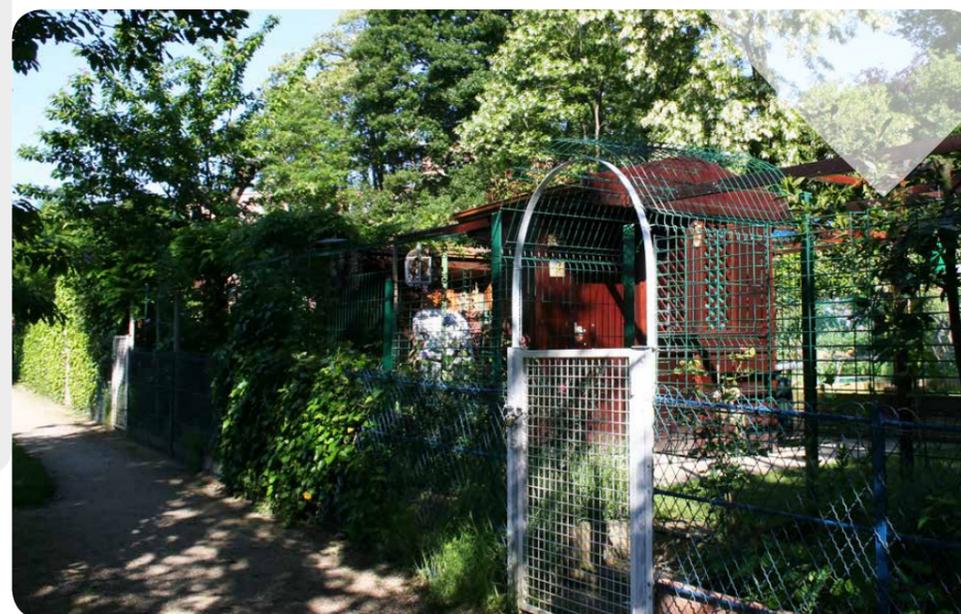
# Nos initiatives durables et solidaires

En tant que bailleur social, Hauts-de-Seine Habitat a un devoir d'exemplarité en assumant sa responsabilité économique sur les territoires, auprès des élus et des locataires. Avec l'appui de ses équipes, l'Office favorise les actions soutenant un nouveau modèle économique, qui permet de préserver l'environnement, de diminuer la facture énergétique et d'améliorer le cadre de vie des locataires.

En 2016, l'Office s'est vu attribué la certification NF Habitat Haute Qualité Environnementale (HQE).

Fondée sur l'approche d'amélioration continue, cette certification permet une gestion de projets et de chantiers d'un point de vue environnemental et de qualité, en se basant sur des engagements forts : management responsable, qualité de vie, respect de l'environnement et performance économique.

- Respect des normes en vigueur de conception, de dimensionnement des équipements et de mise en œuvre et l'utilisation de produits certifiés ou sous avis technique
- Respect de caractéristiques techniques de l'ouvrage fondées sur la qualité et la sécurité du bâti, la durabilité et la fonctionnalité de l'ouvrage
- Respect de caractéristiques en termes de qualité des services fournis par le professionnel.



## Les jardins familiaux et privatifs

Hauts-de-Seine Habitat dispose de 386 jardins familiaux, auxquels s'ajoutent 124 jardins privatifs au Plessis-Robinson.

Lieux de convivialité entre les résidents, ils participent à la qualité de la vie au cœur des quartiers et sensibilisent les plus jeunes à l'environnement.

Ces jardins sont concentrés sur trois sites : Châtenay-Malabry, Le Plessis-Robinson et Suresnes.



### Objectif zéro phyto : l'Office engagé

Hauts-de-Seine Habitat s'est engagé dans un programme d'abandon total de l'utilisation des pesticides sur l'ensemble de ses espaces verts. Cette démarche permet de préserver la santé des locataires, d'éviter la pollution de l'air et des sources d'eau potable. Cette gestion raisonnée des espaces verts repose sur des principes d'aménagement et d'entretien dont l'objectif est d'assurer un équilibre entre cadre de vie, développement de la biodiversité et protection des ressources naturelles.

Hauts-de-Seine Habitat a mené plusieurs actions ayant impliqué la transformation des pratiques professionnelles :

- Conception durable des espaces paysagers par l'utilisation d'une végétation adaptée.
- Adoption de techniques alternatives de désherbage.
- Valorisation des déchets verts.
- Paillage des massifs

“  
Un dépliant spécifique  
a été diffusé à tous les locataires,  
contribuant au changement des  
comportements.”

## Compteurs communicants gaz : l'Office partie prenante

En janvier 2016, le déploiement des compteurs communicants gaz a démarré sur une résidence de Hauts-de-Seine Habitat à Rueil-Malmaison, l'une des villes pilotes en Île-de-France avec les communes de Nanterre et de Puteaux. En lien avec GRDF, cette expérimentation permet à l'Office de disposer de données agrégées de consommation à l'échelle d'un bâtiment.

Grâce à ces données, l'Office peut mesurer l'impact de l'arrivée des compteurs Gazpar sur la consommation des locataires et d'identifier les meilleurs leviers de maîtrise de l'énergie. C'est également un dispositif proposant aux locataires un suivi de leur consommation de gaz, afin d'adopter de nouveaux gestes et réduire leurs factures énergétiques.



## Compostage : l'Office écoresponsable

L'Office est engagé dans une démarche écoresponsable de gestion des déchets ménagers. À ce titre, il continue d'appuyer l'installation de composteurs en pied d'immeubles, à l'exemple de l'inauguration de bacs à compost au sein de la résidence seniors Le Titien à Châtenay-Malabry, initiative de l'Union nationale des locataires indépendants (Unli) et de l'association Écolocataires. En début d'année 2016, la résidence seniors André Chénier à Bois-Colombes avait accueilli un site de compostage, suivie par l'installation de composteurs à Asnières-sur-Seine.

Le double objectif est de favoriser la culture en fertilisant la terre tout en réduisant le volume de déchets des locataires. Afin d'impulser ce comportement, des ateliers d'initiation au compostage sont organisés avec les locataires, en lien avec leurs représentants.

## Marchés publics : des clauses écologiques

Qu'il s'agisse des produits d'entretien, de la flotte automobile ou encore des ampoules électriques, les marchés publics de l'Office intègrent une dimension écoresponsable :

- Installation d'ampoules basse consommation et LED privilégiées ainsi que les systèmes de détection de présence.
- Marché relatif aux produits d'entretien de nos immeubles d'habitation essentiellement composé de produits éco certifiés et privilégiant les méthodes de nettoyage plus économes en eau.
- Nettoyage des locaux administratifs avec des produits éco certifiés.
- Achat de véhicules plus économes et moins polluants.
- Tri et mise en déchetterie du mobilier usagé.

## “ Le guide pratique des éco-gestes

Hauts-de-Seine Habitat a réalisé et transmis à tous les locataires un guide pratique de sensibilisation sur les éco-gestes simples et faciles à adopter”



# 5. Le compte administratif et financier



# L'exécution du budget

**Le budget primitif 2016 a été voté en Conseil d'Administration le 15 décembre 2015 et présentait les caractéristiques essentielles suivantes :**

- Le total des produits au compte prévisionnel s'élevait à 310,1M€ alors que le total des charges se montait à 302,7M€ soit un excédent prévisionnel de l'ordre de 7,4M€.
- Le tableau de financement prévisionnel présentait des emplois de 204,1M€ pour des ressources de 148,6M€ induisant ainsi un prélèvement prévisionnel sur fonds de roulement de l'ordre 55,5M€, ce dernier passant de 143,5M€ à 88M€.
- La Capacité d'Autofinancement (C.A.F.) de l'exercice ressortait à 35,7M€.
- L'autofinancement net HLM était de 7M€ soit 4,03% des produits d'activité.

**25 M€**  
d'excédent budgétaire

**303 M€**  
total des charges

**36 M€**  
de capacité d'autofinancement

## Modification du budget primitif

Le budget 2016 a été fortement modifié par la fusion absorption de Clichy Habitat au 1er juillet 2016, et par l'acquisition du patrimoine alto séquanais de l'OPIEVOY le 8 décembre 2016, avec effet au 1er janvier 2017.

En effet, suite à l'arrêté préfectoral n°2016-91 du 30 juin 2016 relatif à la fusion-absorption de Clichy Habitat par Hauts de Seine Habitat, le budget de Clichy Habitat a été consolidé avec celui de Hauts de Seine Habitat sur la base des ratios budgétaires suivants :

- La capacité d'autofinancement, actée lors du vote du budget de Clichy Habitat, est arrêtée à hauteur de 7 185 327€.
- Le prélèvement sur le fonds de roulement, acté lors du vote du budget de Clichy Habitat, est arrêté à hauteur de 2 100 227€.

Cette fusion ayant été réalisée au 1er juillet, le Trésor Public a arrêté une balance et établi un compte administratif à cette date. Il s'agit d'une « image » à un instant T et non d'une clôture comptable, puisque aucune écriture d'inventaire n'a été constatée. Ainsi, les provisions constatées au titre de l'exercice 2015 ont bien été extournées au 1er janvier 2016, mais celles relatives à 2016 n'ont pas été constatées.



**Le résultat de l'exercice est positif de 34M€**

Par ailleurs, aucune dépense de taxe foncière n'a été enregistrée dans les comptes de Clichy Habitat, cette dernière étant payée en octobre de chaque année. Il résulte de cela, que le compte administratif au 30 juin 2016 de Clichy Habitat fait apparaître un résultat bénéficiaire de 8.282.055€, pour un résultat estimé au budget de 1.817.059€. Ce résultat a été directement intégré par le Trésor Public dans les comptes de l'Office.

Dans un souci de lisibilité, ce résultat a été décomposé en fonction des charges et des produits concernés, dans les tableaux présentés dans ce rapport.

### Le résultat de l'exercice

Le résultat de l'exercice est positif de 34M€, soit un excédent de près de 24,8M€ par rapport au budget consolidé.

## LES INVESTISSEMENTS

- Les dépenses nouvelles d'investissement de l'exercice se sont élevées à 456 M€ (113 M€ en 2015)
  - 296 M€ au titre de la fusion avec Clichy Habitat
  - 83 M€ au titre du rachat du patrimoine alto séquanais de l'OPIEVOY

RÉPARTITION					
	Nombre de logements	Hauts-de-Seine Habitat seul	Fusion Clichy Habitat	Acquisition patrimoine Opievoy	TOTAL
Structure		914 554 €	4 462 598 €		5 377 152 €
Acquisition - amélioration	328	12 215 995 €			12 215 995 €
Construction neuve - MO directe	1 476	30 654 771 €			30 654 771 €
VEFA & Usufruit	1 129	27 546 622 €			27 546 622 €
Patrimoine Clichy Habitat	3 783		291 765 416 €		291 765 416 €
Rachat du patrimoine alto séquanais de l'Opievoy	2 254			82 890 262 €	
Travaux réalisés en Directions de proximité		3 006 436 €			3 006 436 €
Grosses réparations - réhabilitations		1 347 361 €			1 347 361 €
Immobilisations financières		1 048 779 €	137 738 €		1 186 517 €
<b>TOTAL</b>	<b>8 970</b>	<b>76 734 518 €</b>	<b>296 365 752 €</b>	<b>82 890 262 €</b>	<b>455 990 533 €</b>

## L'ANALYSE DES CHARGES RÉCUPÉRABLES

Données en milliers d'€	Réalisé 2015		Exécution 2016		Evolution 2016 / 2015	
	Montant	€/logements	Montant	€/logements	Montant	Evolution du coût au logement
Personnel et charges	8 118	261	9 356	273	1 238	4,4 %
Impôts et taxes	3 815	123	4 382	128	567	4,0 %
Chauffage et énergie	14 322	461	17 303	504	2 981	9,4 %
Eau	11 310	364	12 333	359	1 023	-1,3 %
Entretien et maintenance	13 718	441	15 108	440	-1 390	-0,3 %
Autres	427	14	154	4	- 272	-67,2%
<b>Total dépenses récupérables</b>	<b>51 711</b>	<b>1 663</b>	<b>58 636</b>	<b>1 708</b>	<b>6 925</b>	<b>2,7 %</b>
Récupération de charges locatives	53 563	1 723	60 603	1 765	7 041	2,5 %
Écart	1 852	60	1 967	57	115	-3,8 %

## L'ENTRETIEN ET AUTRES CHARGES NON RÉCUPÉRABLES

Données en milliers d'€	Réalisé 2015		Exécution 2016		Evolution 2016 / 2015	
	Montant	€/logements	Montant	€/logements	Montant	Evolution du coût au logement
Frais de fonctionnement (fluides, carburant, fournitures de bureau)	1 995	64	2 245	65	250	1,9%
Services extérieurs	466	15	466	14	0	-9,4%
Baux immobiliers et charges de copropriété	1 245	40	2 356	69	1 112	71,4 %
Entretien et maintenance du patrimoine	33 954	1 092	35 165	1 024	1 212	-6,2%
Primes d'assurance	1 458	47	1 612	47	154	-0,1%
Autres services extérieurs (comptes 62 et divers)	6 748	217	9 118	266	2 370	22,4%
Frais d'actes et de contentieux	3 582	115	5 381	157	1 799	36,0%
TFPB	14 278	459	18 512	539	4 234	17,4%
Impôts et taxes	491	16	674	20	183	24,3%
Personnel et charges	25 941	835	31 969	931	6 028	11,6%
Pertes sur créances locataires	1 531	49	2 671	78	1 140	58,0%
Frais financiers	13 872	446	15 062	439	1 191	-1,7%
Sinistres	1 323	43	1 604	47	-281	-9,8%
Autres charges exceptionnelles	6 309	203	4 624	135	- 1 685	- 33,6%
Dotations aux amortissements et provisions	34 453	1 108	47 048	1 371	12 595	23,7%
Impôts sur les bénéfices	0	0	0	0	0	
<b>Total dépenses non récupérables hors accession</b>	<b>147 645</b>	<b>4 750</b>	<b>178 508</b>	<b>5 200</b>	<b>30 862</b>	<b>9,5%</b>
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	13 042	420	12 596	367	-446	-12,5%
<b>Total dépenses non récupérables</b>	<b>160 687</b>	<b>5 169</b>	<b>191 103</b>	<b>5 567</b>	<b>30 417</b>	<b>7,7 %</b>

## LA CHARGE FINANCIÈRE

Données en milliers d'€	Réalisé 2015		Exécution 2016		Evolution 2016 / 2015
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers	Montant
Dotations int. compensateurs	1 545	1,0%	0	0,0%	- 1 545
Intérêts des emprunts	13 704	9,1%	15 062	8,6%	1 358
Remboursement en capital	26 733	17,7%	35 507	20,2%	8 774
<b>Total des produits</b>	<b>41 981</b>	<b>27,8%</b>	<b>50 569</b>	<b>28,8%</b>	<b>8 588</b>

## LES RECETTES

Données en milliers d'€	Réalisé 2015		Exécution 2016		Evolution 2016 / 2015	
	Montant	€/ logements	Montant	€/ logements	Montant	Evolution du coût au logement
Ventes d'immeubles	11 574	372	14 641	426	3 067	
Loyers	150 974	4 857	175 387	5 109	24 414	5,2%
Autres produits	1 730	56	2 096	61	365	9,7%
Subventions	251	8	214	6	- 36	-22,6%
Produits financiers	1 305	42	974	28	-331	-32,4%
Autres produits exceptionnels et autres	17 235	554	20 685	603	3 450	8,7%
Produits de cession d'actifs	4 169	134	6 564	191	2 395	42,6%
Reprise sur provisions	122	4	4 698	137	4 576	3 376,6%
Rembt sur rémunérations et charges		0	248	7		
<b>Total des produits hors accession</b>	<b>187 359</b>	<b>6 027</b>	<b>225 508</b>	<b>6 569</b>	<b>37 900</b>	<b>9,0%</b>
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	-825	-27	- 2 360	- 69	- 1 535	159,0%
<b>Total des produits</b>	<b>186 534</b>	<b>6 001</b>	<b>223 148</b>	<b>6 500</b>	<b>36 365</b>	<b>8,3%</b>

## LE RÉSULTAT COMPTABLE

Données en milliers d'€	Réalisé 2015		Exécution 2016	
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers
<b>Résultat comptable</b>	<b>27 699</b>	<b>18,3%</b>	<b>34 012</b>	<b>19,4%</b>
+ Dotations aux amortissements et aux provisions	34 453		47 048	
- Reprises sur amortissements et provisions	- 122		- 4 698	
<b>+ VNC</b>	<b>479</b>		<b>416</b>	
- Produits des cessions d'éléments	- 4 169		- 6 564	
- Quote part de subventions virée au CR	- 9 522		- 10 740	
<b>Capacité d'autofinancement PCG</b>	<b>48 817</b>		<b>59 473</b>	
- Remboursements d'emprunts locatifs 2.21 et 2.22	- 27 485		- 33 200	
+/- Variation intérêts compensateurs				
- Dotations aux amort. des charges d'intérêts compensateurs			- 1 448	
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>21 332</b>	<b>14,1%</b>	<b>24 826</b>	<b>14,2%</b>

Notre organisation territoriale





**Direction territoriale**  
*Boucle Nord de Seine*  
9 327 logements



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE BOIS-COLOMBES**  
5 163 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE NANTERRE**  
5 882 LOGEMENTS



**Direction territoriale**  
*Paris-Ouest la Défense*  
14 667 logements



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE CLICHY-LA-GARENNE**  
4 164 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE RUEIL-MALMAISON**  
2 319 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE SURESNES**  
6 466 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE BOULOGNE-BILLANCOURT**  
5 234 LOGEMENTS



**Direction territoriale**  
*Grand Paris-Seine Ouest*  
5 234 logements



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE BAGNEUX**  
5 851 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DU PLESSIS-ROBINSON**  
4 577 LOGEMENTS



**DIRECTION DE PROXIMITÉ**  
**DE CHÂTENAY-MALABRY**  
5 238 LOGEMENTS



**Direction territoriale**  
*Vallée Sud - Grand Paris*  
15 666 logements

**SIÈGE : Hauts-de-Seine Habitat - OPH**

45 rue Paul Vaillant-Couturier 92300 LEVALLOIS-PERRET  
Tél : 01 47 57 31 77

**DIRECTION TERRITORIALE BOUCLE NORD DE SEINE**

- Direction de proximité de Bois-Colombes  
6-8, rue Pierre Joigneaux 92270 Bois-Colombes  
Tél. 01 55 66 90 00

- Direction de proximité de Clichy-la-Garenne  
4 bis, rue Charles Paradinas 92110 Clichy-la-Garenne  
Tél. 01 47 30 15 00

**DIRECTION TERRITORIALE PARIS OUEST LA DÉFENSE**

- Direction de proximité de Nanterre  
134 Avenue Salvador Allende 92000 Nanterre  
Tél. 01 49 67 01 00

- Direction de proximité de Rueil-Malmaison  
4, Boulevard Edmond Rostand 92500 Rueil-Malmaison  
Tél. 01 71 02 30 46

- Direction de proximité de Suresnes  
7, rue Carnot 92150 Suresnes  
Tél. 01 41 38 83 70

**DIRECTION TERRITORIALE GRAND PARIS SEINE OUEST**

- Direction de proximité de Boulogne-Billancourt  
21 Quai Alphonse le Gallo 92100 Boulogne-Billancourt  
Tél. 01 71 02 33 20

**DIRECTION TERRITORIALE VALLÉE SUD GRAND PARIS**

- Direction de proximité de Bagneux  
3 Square Schoelcher 92220 Bagneux  
Tél. 01 45 36 11 60

- Direction de proximité de Châtenay-Malabry  
5 Square Henri Sellier 92290 Châtenay-Malabry  
Tél. 01 46 01 70 00

- Direction de proximité du Plessis-Robinson  
3 Square Michel Ange 92350 Le Plessis-Robinson  
Tél. 01 46 01 74 70

**RAPPORT D'ACTIVITÉ 2016**

45, rue Paul Vaillant Couturier - 92300 Levallois-Perret  
Tél. 01 47 57 31 77 - [www.hautsdeseinehabitat.fr](http://www.hautsdeseinehabitat.fr)

**Directeur de la publication :** Damien Vanoverschelde

**Rédaction / réalisation :** Adel Ait Oulhayan

**Conception graphique :** Catherine Belvalette & Adel Ait Oulhayan

**Crédits photos :** Hauts-de-Seine Habitat / Getty Images / Résidence en 1ère de couverture - © Gaëlle Péneau Architecte et Associés  
**Impression :** BBI Imprimerie - sur papier 100% recyclé

*La Direction générale remercie chaleureusement tous les collaborateurs ayant contribué à ce rapport d'activité.*





Rapport  
d'activité  
2016



Hauts-de-Seine Habitat - OPH

45 rue Paul Vaillant-couturier  
92300 Levallois-Perret

[www.hautsde-seinehabitat.fr](http://www.hautsde-seinehabitat.fr)