

# Engagements & PROGRÈS



Notre message.....	p. 3
Nos faits marquants .....	p. 4
Nos chiffres clés.....	p. 6
<b>1 Nos locataires .....</b>	<b>p. 7</b>
<b>2 Notre patrimoine.....</b>	<b>p. 11</b>
<b>3 Nos collaborateurs.....</b>	<b>p. 15</b>
<b>4 Nos engagements.....</b>	<b>p. 19</b>
Nos finances .....	p. 22
Notre gouvernance .....	p. 24
Notre Office.....	p. 26
Notre organisation territoriale.....	p. 27

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017

45, rue Paul Vaillant Couturier - 92300 Levallois-Perret  
Tél. 01 47 57 31 77 - www.hautsde-seinehabitat.fr

**Directeur de la publication :** Damien Vanoverschelde

**Réalisation / rédaction :** Adel Ait Oulahyan

**Conception graphique :** Julien Novotny

**Crédits photos :** Hauts-de-Seine Habitat (hors mention)

**Crédits 1<sup>ère</sup> de couverture :** gettyimages ©Zaikina (Image centrale),

©Gaëtan Chevrier (image de droite)

**Impression :** BBI Imprimerie - sur papier 100% recyclé

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

## Une année de transition et d'engagements dans l'intérêt de nos locataires dans un environnement très contraint

Une croissance inédite. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, notre Office a enregistré, une nouvelle fois, un accroissement fort de son patrimoine atteignant 45 000 logements. Cet apport, sans précédent, est lié principalement à l'intégration de l'OPH municipal de Suresnes et des logements de l'OPIEVOY, situés dans le département des Hauts-de-Seine. Afin d'accompagner cette évolution, nous nous sommes dotés d'une nouvelle organisation plus performante favorisant le développement d'une véritable culture de la proximité pour une meilleure qualité de service.

2017 a été une année de changement et de transition, comme en témoignent les avancées et les engagements présentés dans le présent rapport. C'est aussi une année marquée par la restitution du rapport de contrôle de l'ANCOLS qui est venu confirmer la situation financière saine de notre Office ainsi que sa capacité à répondre activement aux politiques en faveur du logement social.

Néanmoins, les ambitions portées par notre Office, affichées notamment dans le budget primitif de 2018, ont été revues à la baisse en raison du projet de loi de finances, imposant une réduction des loyers corrélée à une diminution des aides personnalisées au logement. C'est dans ce contexte que nous avons mené, aux côtés d'autres organismes, un combat collectif et inédit afin de faire entendre notre voix, face à un projet qui impacte durement nos marges de manœuvre en limitant notre capacité financière pour investir dans de nouveaux programmes et pour réhabiliter et entretenir le patrimoine existant.

Pourtant, nous sommes déterminés à aller de l'avant dans notre mission de service public, avec l'appui indéfectible du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, notre collectivité de rattachement. C'est pourquoi, nos locataires sont au cœur de nos actions et les engagements pris par l'Office visent à améliorer, encore et toujours, la qualité de service qui leur est due. Avec cette ferme volonté, nous avons réussi à faire certifier notre procédure de passation des marchés publics de plus de 90 K€ et avons été reconnus admissible au label Quali'HLM® de l'Union sociale pour l'habitat.

Cette ambition de faire toujours plus et mieux, malgré un environnement de plus en plus contraint, traduit notre capacité à nous adapter et à avancer, avec la mobilisation et l'implication de nos collaborateurs, dans l'intérêt des communes et de leurs habitants.

*Christian Dupuy | Président de Hauts-de-Seine Habitat  
Damien Vanoverschelde | Directeur général*



# Nos faits marquants

## Intégration de 5 600 logements

La fusion avec Suresnes Habitat et le rachat du patrimoine de l'OPIE-VOY situé dans les Hauts-de-Seine sont devenus opérationnels au 1<sup>er</sup> janvier 2017. Ce nouveau patrimoine a permis de disposer d'une offre locative de près de 5 600 logements supplémentaires. Ces fusions ont eu des coûts significatifs : prestations d'accompagnement des fusions, droits de mutation, harmonisation des systèmes d'information, reprise des données dans les progiciels métiers, formation des personnels à nos outils, travaux dans les locaux administratifs et les loges, harmonisation des signalétiques...



## Protocole de partenariat signé avec l'aménageur urbain CITALLIOS

À l'occasion du Salon de l'immobilier d'entreprise (SIMI) 2017, Hauts-de-Seine Habitat et l'aménageur urbain CITALLIOS ont signé un protocole de partenariat. Au service des collectivités locales, les deux acteurs confirment ainsi leur volonté de mutualiser leurs réflexions pour inventer les opérations de renouvellement urbain de demain.

## Inauguration d'un FAM à Vaucresson

Un Foyer d'accueil médicalisé « La Maison en Plus » a été inauguré à Vaucresson, en présence des personnalités institutionnelles, associatives, professionnelles et des résidents. Il comprend 32 places d'hébergements dont 8 places en hébergement séquentiel permettant d'accueillir des adultes en situation de polyhandicap ou d'un trouble du spectre de l'autisme.



## 1<sup>ère</sup> résidence connectée de l'Office

Le 10 novembre, la ville de Chaville et Hauts-de-Seine Habitat ont posé la première pierre symbolique d'une nouvelle résidence « Villa Dauphine » de 30 logements sociaux entièrement connectés. La centralisation de la commande des équipements (éclairage, chauffage, volets) est réalisée à l'aide d'une application sur un smartphone.



## Mobilisation contre la baisse de l'APL

En fin d'année, l'Office a appelé à la mobilisation contre les mesures annoncées du projet de loi de finances 2018 comprenant notamment la baisse de l'aide personnalisée au logement (APL) et des loyers dans le logement social. Cette mesure pénalise autant l'Office que ses locataires.



## 10<sup>ème</sup> édition du Challenge contre la faim

Près de 100 collaborateurs ont participé au Challenge inter-entreprises organisé par Action contre la faim, le 16 juin 2017, sur le parvis de La Défense. Pour chaque participant inscrit, 10€ sont collectés, auxquels s'ajoutent 15€ de don pour chaque kilomètre parcouru. L'intégralité des fonds a été reversée à Action contre la faim pour lutter contre la malnutrition.



# Nos chiffres clés

**44 497**  
logements



**930**  
logements  
livrés ou en  
construction

**581**  
commerces



**918**  
ascenseurs



**4** directions  
territoriales



**9** directions  
de proximité



**851**  
collaborateurs



**7 M€**  
de travaux de  
petit entretien



**22 M€**  
de travaux de  
gros entretien



**186 M€**  
d'investissement



**1 886** nouveaux entrants

**31%** de locataires bénéficiant de l'APL

# 1 | Nos locataires



© ThitareeSarmkasat

## Gérer et répondre aux besoins

### La gestion de la demande et des attributions de logements

La commission d'attribution de logements (CAL) est chargée d'examiner les dossiers de demande et de procéder à l'attribution de logements. En 2017, 4 446 demandes de logements ont été enregistrées (premières demandes ou renouvellement) et 5 034 dossiers ont été instruits par la CAL contre 5 579 en 2016. La baisse du nombre de dossiers examinés s'explique par la suppression du passage en commission des dossiers non complétés.

**1 886 entrants**

20% en mutation (17% en 2016)

26% publics prioritaires (22% en 2016)

**487 publics prioritaires entrants (+4%)**

17% de DALO entrants (11% en 2016)

### Le parcours résidentiel

La qualité de service rendu aux locataires passe également par une meilleure gestion des demandes de mutation et une meilleure adéquation du logement à la situation familiale et/ou sociale du locataire. L'attribution de logements dans le cadre de mutation vise ainsi à fluidifier le parcours résidentiel des locataires. 370 demandeurs de mutation ont été relogés (325 en 2016), soit 20% des entrants en hausse de +3% par rapport à 2016. Parmi ces demandeurs, 13% ont plus de 65 ans et font l'objet d'un examen particulier en réunions de concertation avec les villes.

“ 370 demandeurs de mutation ont été relogés (...) +3% par rapport à 2016. ”

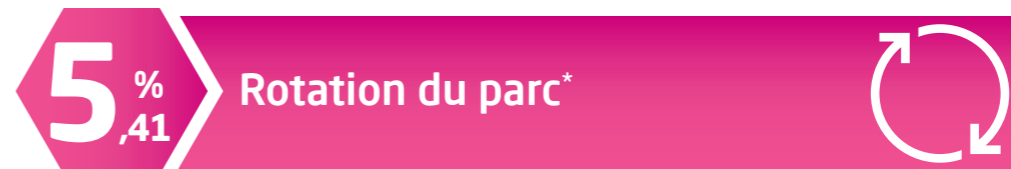
#### Relogement ANRU

Signature de protocoles pour faciliter les opérations de relogements ANRU, avec SOREQA à Nanterre & I3F à Villeneuve-la-Garenne.



© Gaëtan Chevrier

## Chiffres



\* Nombre de sortants rapporté au parc.



\* Hausse liée aux improductifs (logements voués à la démolition), accession et réhabilitation. Cette hausse s'explique aussi par une forte augmentation de livraisons de logements en PLS (+9 %) et des délais de mise en location (retard des conventions APL).



### Accompagner face aux difficultés

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. Au 31 décembre 2017, 69 engagements ont été

comptabilisés (+11%) pour un paiement en 3 mensualités, 446 engagements formalisés dans l'année pour un paiement supérieur à 3 mensualités et 101 engagements supérieurs à 3 mensualités.



Focus

## 2 | Notre patrimoine

### Les résidences spécifiques

#### La gestion directe de 12 résidences senior

La situation des personnes âgées dans le parcours résidentiel est une préoccupation permanente de Hauts-de-Seine Habitat. C'est la raison pour laquelle l'Office assure, depuis 2015, la gestion directe de 12 résidences autonomie (713 appartements) pour personnes retraitées sur 8 communes du département des Hauts-de-Seine. Au 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'Office a repris la gestion d'une nouvelle résidence « Albert Caron » à Suresnes, composée de 60 logements.

Hauts-de-Seine Habitat assure également en gestion directe 3 établissements adaptés pour publics éprouvant des difficultés à accéder à un logement. La plus récente reprise en gestion est une résidence pour jeunes actifs de 33 logements meublés, équipés et destinés à des jeunes de 18 à 30 ans.

Ces résidences autonomie, propriété de l'Office et agréées par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, sont un dispositif indispensable au parcours résidentiel. La gestion en direct confirme toute l'attention portée aux problèmes du vieillissement et de la dépendance et répond ainsi à l'enjeu que représente l'hébergement des personnes âgées.

“ La gestion en direct confirme toute l'attention portée aux problèmes du vieillissement et de la dépendance. ”

37 établissements propriété de l'Office sont gérés par des structures spécialisées dont 2 EPHAD et 5 résidences universitaires de 513 places.



Développer une offre diversifiée de logements dans un cadre de vie de qualité tout en renforçant la rénovation et la modernisation du patrimoine existant.

# Développer et améliorer le patrimoine

## Le développement de nouveaux patrimoines

Hauts-de-Seine Habitat porte une politique ambitieuse de développement avec un objectif annuel de 400 agréments, en ayant recours à toutes les techniques de montage d'opérations possibles, en privilégiant, toutefois, les acquisitions en vente en état futur d'achèvement (VEFA). Cette ambition se traduit également par la reprise de patrimoines externes (fusions-absorptions, rachat de patrimoines). En 2017, 421 agréments ont été délivrés sur une demande initiale de 480 agréments. 575 logements étaient en cours de construction et 355 logements ou assimilés ont été livrés, dont 292 logements en VEFA.

- 355 logements ou assimilés livrés dont 3 opérations en accession
- 575 logements en cours de construction
- 421 agréments délivrés

## L'accession à la propriété

L'accession à la propriété est l'une des priorités constante de Hauts-de-Seine Habitat qui développe des programmes neufs d'accession, afin de répondre à l'aspiration des familles à devenir propriétaire. En 2017, ce sont 2 opérations de 113 logements qui étaient en cours de construction à Châtenay-Malabry et à Nanterre. 1 opération en accession était à l'étude à Chaville. En parallèle, l'Office poursuit la vente aux occupants avec 15 ventes HLM réalisées en 2017. 32 biens vacants (appartements et pavillons) ont été proposés à la vente aux non-occupants, sur les communes de Suresnes, Le Plessis-Robinson, Garches et Asnières-sur-Seine.

## Stratégie patrimoniale

Présenté en Conseil de concertation locative en fin d'année, le nouveau plan stratégique de patrimoine (PSP) de Hauts-de-Seine Habitat dresse les projets de réhabilitation et de rénovation urbaine à conduire pour les 10 prochaines années, avec un volume annuel de 1 500 logements. Ce PSP aborde également des pistes de réflexion portant sur le vieillissement des locataires, la qualité de l'air intérieur, les logements PLS et les logements non conventionnés.



# Chiffres



## L'amélioration du patrimoine et du cadre de vie

Hauts-de-Seine Habitat confirme son engagement dans la dynamique de rénovation du patrimoine pour maintenir un cadre de vie de qualité pour les locataires. En 2017, 14 opérations ont été confirmées dont 7 projets de réhabilitation d'un volume de près de 900 logements. Ces programmes de réhabilitation ont pour enjeu majeur de réduire les déperditions thermiques pour une maîtrise des charges locatives et un meilleur confort de vie pour les locataires.

L'attention de l'Office est également portée sur les travaux d'entretien, la réfection des espaces extérieurs et le maintien en bon état de fonctionnement des équipements à l'exemple du parc ascenseurs. À la suite de l'intégration de nouveaux patrimoines le nombre d'appareils a été porté à 918 ascenseurs dont 178 ont fait l'objet de travaux de gros entretien de près de 600k€.



© Atelier Castro Denissoff et Associés

Focus

### Le renouvellement urbain

Asnières, Bagneux, Châtenay-Malabry, Le Plessis-Robinson, Nanterre, Rueil-Malmaison, Fontenay-aux-Roses... Nombreuses sont les villes où Hauts-de-Seine Habitat est engagé dans d'importants projets de renouvellement urbain, en lien étroit avec les élus et les acteurs locaux. Les orientations de chaque opération permettent d'engager une restructuration profonde avec comme objectifs de dynamiser l'offre commerciale, de réaménager les espaces publics, d'apporter une diversification de l'offre de logements ou de redéfinir les circulations et le stationnement.

- **4 000 logements à Châtenay-Malabry**  
En 2017, la définition précise des 3 îlots test et celle du périmètre de la première opération ANRU se sont concrétisées ainsi que la remise du projet du plan guide.
- **486 logements au Plessis-Robinson**  
L'Office est engagé dans ce programme dans une opération de relogement des locataires concernés par des projets de démolitions. À ce titre, une charte a été élaborée et signée, afin d'augmenter de façon significative le nombre de propositions de relogement.
- **2 600 logements à Nanterre**  
Le quartier du Parc, dans lequel Hauts-de-Seine Habitat possède 2 600 logements, a été élu quartier prioritaire de la ville. À ce titre, un protocole de préfiguration a été signé en novembre 2016 avec l'ANRU. Dans ce cadre, une étude urbaine a été engagée sur l'ensemble et rendue en novembre 2017.

- **244 logements à Rueil-Malmaison**  
Les études urbaines co-pilotées par Hauts-de-Seine Habitat et le bailleur Logirep, menées en lien avec la Ville, ont permis d'aboutir à un nouveau plan d'aménagement.
- **833 logements à Fontenay-aux-Roses**  
La première phase du projet comprend la démolition de 47 logements, l'aménagement d'une place, la création d'une voie, la création de 75 logements sociaux et de 90 logements en accession privée.
- **289 logements à Bagneux**  
Les deux missions d'étude urbaine et de communication, concertation et diagnostic social pour le renouvellement du quartier de l'Abbé Grégoire-Mirabeau ont été attribuées à deux groupements.
- **116 logements à Asnières-sur-Seine**  
Les études techniques et patrimoniales inscrites dans le protocole de préfiguration ont été lancées pour le quartier sud des Hauts d'Asnières regroupant 116 logements propriété de Hauts-de-Seine Habitat.
- **496 logements à Villeneuve-la-Garenne**  
Une équipe réunie autour des architectes-urbanistes a été sélectionnée pour réaliser l'étude urbaine sur le quartier de La Caravelle, où l'Office dispose de 496 logements. La première phase de diagnostic a été réalisée.

### Les études sur la requalification des tours Aillaud

Hauts-de-Seine Habitat et l'Office HLM de Nanterre, propriétaires des 1 610 logements, ont lancé au cours de l'année un concours pour la réhabilitation thermique et la réinterprétation artistique des façades des tours Aillaud. L'objectif est de faire évoluer ce patrimoine labellisé « patrimoine du 20ème siècle - Architecture contemporaine remarquable » pour améliorer ses performances énergétiques tout en valorisant ses qualités majeures.

# 3 | Nos collaborateurs



© Emeric Homo et Benoit Diacre

*Impliquer les collaborateurs dans la dynamique de transformation tout en leur donnant les moyens de travailler dans de meilleures conditions et pour un meilleur service.*



# Organiser, soutenir et s'adapter pour plus d'efficacité

## L'opportunité de mobilité et d'évolution professionnelle

Au 1er janvier 2017, Hauts-de-Seine Habitat a vu son patrimoine croître de 30 %, avec près de 45 000 logements. Pour accompagner cette évolution, l'Office a déployé une nouvelle organisation avec la création de 4 Directions territoriales encadrant 9 Directions de proximité afin de maintenir le modèle de proximité au service des locataires et des communes. 20 % de collaborateurs supplémentaires ont également été intégrés, soit 162 nouveaux collaborateurs. Cette nouvelle organisation permet à l'Office de s'adapter aux évolutions institutionnelles (Métropole du Grand Paris, établissements publics territoriaux) et a été une opportunité de mobilité et d'évolution professionnelle avec 250 postes concernés. Une cellule dédiée à l'accompagnement professionnel des collaborateurs a été créée avec pour vocation la construction de parcours de formation individuels et/ou collectifs en lien avec les nouveaux besoins en compétences dus à cette restructuration.

- 4 nouvelles directions territoriales encadrant 9 Directions de proximité
- 20 % de collaborateurs supplémentaires à la suite des projets de fusion
- 250 postes concernés par une mobilité interne

## Les nouveaux métiers

La refonte de l'organisation de Hauts-de-Seine Habitat s'est accompagnée par la création de nouveaux métiers basés sur une plus grande polyvalence des acteurs et un renforcement des savoirs fondamentaux de la gestion locative. Ainsi, notre gestion repose sur un métier de gardien repensé, animé par un responsable de secteur, garant de la qualité de la relation client et de la maîtrise des indicateurs économiques.

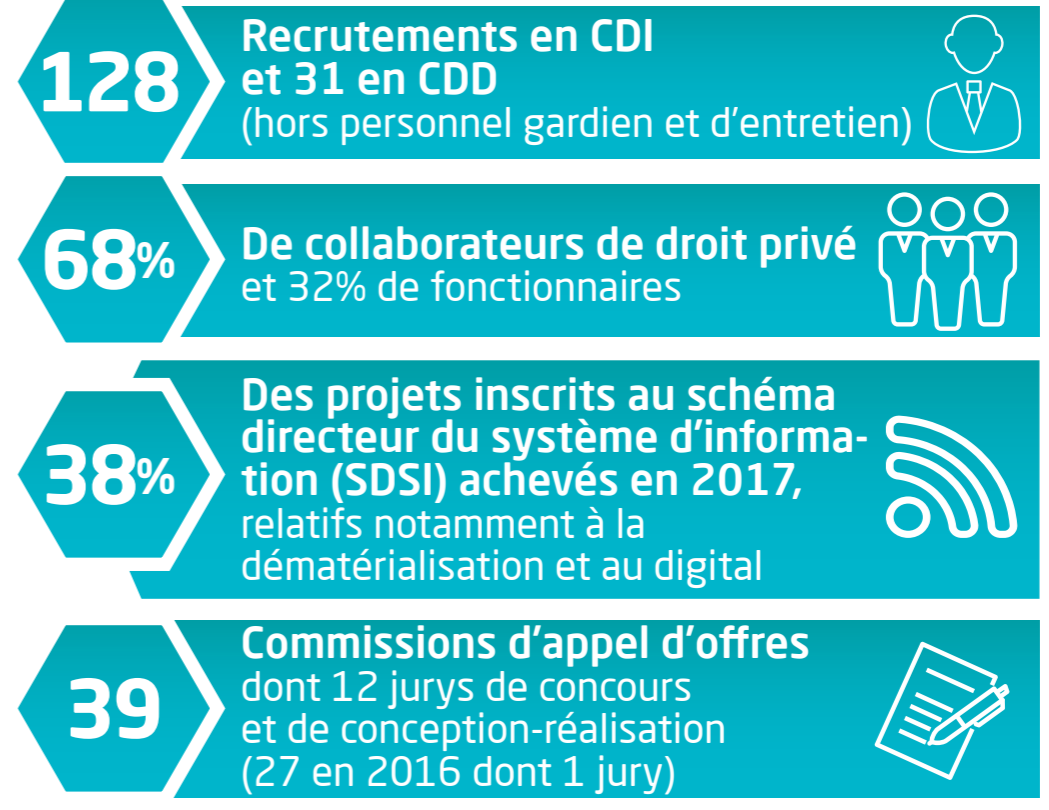


## Les accords d'harmonisation pour un cadre de travail commun

En lien avec les organisations syndicales, des travaux d'harmonisation des statuts ont été engagés à la suite de la fusion avec les offices municipaux de Clichy Habitat et de Suresnes Habitat. Les nouveaux accords collectifs ont été signés pour les salariés privés en septembre 2017 et ont été transposés au personnel fonctionnaire à l'issue de leur adoption par le conseil d'administration en octobre

2017. Ces accords permettent de donner un nouveau cadre commun à l'ensemble des collaborateurs dans un souci d'harmonisation non seulement des pratiques différentes induits par la fusion, mais aussi entre les fonctionnaires et les salariés, facilitant et améliorant ainsi la gestion quotidienne des ressources humaines et le service attendu par les locataires.

## Chiffres



## La protection des collaborateurs dans l'exercice de leur fonction

Hauts-de-Seine Habitat a mis en œuvre plusieurs procédures afin de permettre aux collaborateurs de terrain notamment d'exercer leur travail dans de meilleures conditions et en sécurité. Ainsi, une modification du règlement intérieur dans les immeubles a été adoptée et rendue publique pour y inclure les agressions contre les collaborateurs comme motif d'une procédure de résiliation de bail. Un guide de sûreté du gardien a été également élaboré présentant les conduites à tenir face à divers événements

(dégradations, vols, agressions), complété par des séances de sensibilisation et de formation. Autre action engagée, un dispositif de télé-interpellation visant à prévenir les agressions contre les agents d'accueil a été mis en place au dernier trimestre. Enfin, le programme d'actions de prévention et d'amélioration des conditions de travail a été engagé, à la suite de groupes de réflexion constitués pour l'actualisation du document unique.



**Focus**

## Le développement des compétences des collaborateurs

Hauts-de-Seine Habitat attache une grande importance aux enjeux liés à la formation des collaborateurs, avec un investissement fort et en constante progression. Le plan de formation intégrait des actions d'adaptation au poste de travail (évolution ou maintien dans l'emploi) et des actions de développement des compétences. 327 K€ ont été investis en frais pédagogiques au profit des collaborateurs. Cette politique permet de renforcer l'expertise métier, en contribuant aussi à l'amélioration des services rendus aux locataires.

Au cours de l'année, ce sont 530 collaborateurs qui ont suivi au moins une action de formation, soit 62 % des effectifs. 15 616 heures ont été consacrées à la formation continue soit une augmentation de plus de 55 % par rapport à l'année précédente.

Pour assurer la mise en œuvre du plan de formation, Hauts-de-Seine Habitat a fait appel à 48 organismes de formation. En complément, certaines actions de formation ont été assurées par des formateurs internes, collaborateurs de l'Office et experts dans leur domaine de compétence.

**327 K€** investis en frais pédagogiques

**530** collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une formation

**15 616** heures consacrées à la formation continue

### Les concours et examens professionnels

En 2017, 13 collaborateurs ont bénéficié des actions de préformation aux concours et examens professionnels (9 en 2016) représentant 6,5 jours de formation. 2 agents inscrits à l'examen professionnel d'adjoint administratif de 1ère classe. Les concours internes sont réservés aux agents de droit public qui justifient d'une durée minimale de service tandis que les examens professionnels sont réservés aux fonctionnaires remplissant certaines conditions (âge, ancienneté).

# 4 | Nos engagements



© Jacob Wackerhausen

## Améliorer la qualité de service

### La démarche qualité

Au cours de l'année, Hauts-de-Seine Habitat a concrétisé plusieurs engagements inscrits au plan d'actions défini dans le cadre du processus de labellisation et de certification. Cette démarche qualité est partie intégrante des axes stratégiques de développement qui sont d'assurer un habitat durable, d'améliorer la qualité de la relation avec les locataires et de poursuivre la politique de production de logements. Objectif : être un organisme public exemplaire par sa modernisation et sa maîtrise des processus et atteindre l'excellence de la performance durable et de la qualité de service.



#### • L'admissibilité au label Quali'HLM®

Hauts-de-Seine Habitat a initié un processus de labellisation Quali'HLM®, impulsé par l'Union sociale pour l'habitat. Il s'agit d'un dispositif sur mesure « logement social » pour une démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires. La réalisation d'un diagnostic Habitat Qualité de Service et la consolidation d'un plan d'actions associé a permis de franchir une première étape de la labellisation, à savoir l'admission de Hauts de Seine Habitat au label Quali'HLM®.



#### • L'obtention de la certification ISO-9001

Pour Hauts-de-Seine Habitat, il est indispensable de traduire et d'adapter les pratiques de passation de la commande publique aux exigences d'un système de management de la qualité afin d'accroître la satisfaction et améliorer la performance de l'Office. En décembre 2017, cette démarche volontaire et transversale a permis de faire certifier, par un organisme agréé, notre procédure des marchés publics de plus 90K€ HT comme étant conforme aux exigences de la norme ISO 9001 V 2015.



#### • La certification NF Habitat - Haute Qualité Environnementale

Hauts-de-Seine Habitat poursuit ses engagements relatifs aux exigences de la certification NF Habitat - Haute Qualité Environnementale (HQE), délivrée en 2016 et confirmé après un audit de suivi réalisé par l'organisme CERQUAL Qualitel. 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 et écoresponsables.

© LumineImages



#### • De nouveaux services aux locataires

Hauts-de-Seine Habitat continue à développer l'utilisation d'outils innovants pour améliorer la qualité de service à tous les niveaux. Une solution mobile de traitement de la réclamation « Memento » a été déployée à l'ensemble des 250 gardiens pour assurer la maîtrise de la gestion de la réclamation et du suivi de la réponse apportée aux locataires. En cours d'année, un nouveau site internet a été lancé avec de nouvelles fonctionnalités, complété par la refonte de l'espace personnel réservé aux locataires. Et toujours dans ce même souci de renforcer la communication, un journal d'information « Regard sur » a été créé, présentant l'activité et l'actualité de l'Office.

#### • La poursuite des signatures des contrats de proximité

En 2017, 4 nouveaux contrats de proximité ont été signés avec les villes d'Asnières-sur-Seine, de Chaville, de Clichy-la-Garenne et de Sèvres. Plus de 75 % du patrimoine sont ainsi couverts par la signature de 15 contrats de proximité engagés avec les villes du département. Depuis 2016, Hauts-de-Seine Habitat propose aux maires des communes sur lesquelles il dispose d'un patrimoine de formaliser un partenariat visant notamment à mieux partager les orientations stratégiques d'attribution, d'accompagnement social, de service aux locataires, de gestion patrimoniale et de développement sur le territoire.

#### • La lutte contre la corruption et les conflits d'intérêts

Les dispositions de la loi Sapin 2, destinée à lutter contre toutes les formes de corruption, ont été rendues obligatoires au 1er janvier 2018. Hauts-de-Seine Habitat, qui disposait déjà d'une charte de déontologie, s'est donc mis en ordre de bataille pour répondre à cette nouvelle exigence en élaborant un code de conduite, présenté au conseil d'administration le 19 décembre 2017. Annexé au règlement intérieur du collaborateur, ce code rappelle les valeurs fondamentales portées par les acteurs et partenaires de l'Office et définit clairement les comportements à risque susceptibles de caractériser des faits de corruption. Dans ce cadre, un véritable statut de lanceur d'alerte a été créé.

#### • L'annualisation de l'enquête de satisfaction

En 2017, Hauts-de-Seine Habitat a renouvelé l'enquête annuelle afin de mesurer l'évolution du niveau de satisfaction pour l'ensemble des thématiques métiers. Cette mesure a été réalisée dans le cadre de la démarche collective de l'AORIF. Les résultats de celle-ci, présentés au conseil de concertation locative en septembre 2017, révèlent un niveau de satisfaction globale de 78 %. En 2018, cette écoute sera enrichie avec le développement d'une mesure à chaud de la satisfaction à des étapes clés du parcours du locataire (entrée dans le logement, intervention technique, départ) et disposer ainsi d'une écoute plus fine des locataires.

# L'exécution du budget

Le budget primitif 2017 a été voté en conseil d'administration le 15 décembre 2016. Il intégrait les impacts en année pleine de la fusion-absorption de Clichy Habitat au 1er juillet 2016, la fusion-absorption de Suresnes Habitat ainsi que l'acquisition du patrimoine alto-séquanais de l'OPIEVOY au 1er janvier 2017. Le budget 2017 a fait l'objet d'ouvertures de crédits supplémentaires afin de traiter les mouvements liés à la création de la société coopérative Hauts-de-Bievre Habitat. Ceci a nécessité de transférer à la société coopérative tous les éléments d'actif et de passif relatifs à ce patrimoine générant de fait des charges et produits exceptionnels ainsi que des produits de cession.

## Les investissements

Les dépenses nouvelles d'investissement de l'exercice se sont élevées à 357,5 M€ dont :

- 176 M€ au titre de la fusion avec Suresnes Habitat.
- 73 M€ pour les titres de la société coopérative Hauts-de-Bievre Habitat.

## Les charges récupérables

Données en milliers d'euros	Réalisé 2016		Exécution 2017		Evolution 2017/2016	
	Montant	€/logts	Montant	€/logts	Montant	Evolution du coût au logt
Personnel et charges	9 356	265	11 057	272	1 701	2,6%
Impôts et taxes	4 382	124	5 299	130	917	5,0%
Chauffage et énergie	17 303	490	17 637	434	334	-11,5%
Eau	12 333	349	14 396	354	2 063	1,3%
Entretien et maintenance	15 108	428	14 705	362	-403	-15,5%
Autres	154	4	301	7	147	69,4%
<b>Total dépenses récupérables</b>	<b>58 636</b>	<b>1 662</b>	<b>63 396</b>	<b>1 560</b>	<b>4 759</b>	<b>-6,1%</b>
Récupération de charges locatives	60 603	1 717	63 520	1 563	2 916	-9,0%
<b>Ecart</b>	<b>1 967</b>	<b>56</b>	<b>124</b>	<b>3</b>	<b>-1 843</b>	<b>-94,5%</b>

## L'entretien et autres charges récupérables

Données en milliers d'euros	Réalisé 2016		Exécution 2017		Evolution 2017/2016	
	Montant	€/logts	Montant	€/logts	Montant	Evolution du coût au logt
Frais de fonctionnement (fluides, carburant, fournitures de bureau)	2 245	64	2 416	59	171	-6,6%
Services extérieurs	466	13	605	15	139	12,8%
Baux immobiliers et charges de copropriétés	2 356	67	2 412	59	55	-11,1%
Entretien et maintenance du patrimoine	35 165	996	37 253	916	2 087	-8,0%
Primes d'assurance	1 612	46	1 710	42	98	-7,9%
Autres services extérieurs (comptes 62 et divers)	9 118	258	12 973	319	3 855	23,5%
Frais d'actes et de contentieux	5 381	152	5 635	139	254	-9,1%
TFPB	18 512	525	22 607	556	4 095	6,0%
Impôts et taxes	674	19	758	19	84	-2,3%
Personnel et charges	31 969	906	36 560	899	4 591	-0,7%
Pertes sur créances locataires	2 671	76	802	20	-1 869	-73,9%
Frais financiers	15 062	427	16 934	417	1 872	-2,4%
Sinistres	1 604	45	2 191	54	587	18,6%
Autres charges exceptionnelles	4 624	131	14 304	352	9 680	168,6%
Dotations aux amortissements et provisions	47 048	1 333	58 402	1 437	11 354	7,8%
Impôts sur les bénéfices	0	0	0	0	0	
<b>Total dépenses non récupérables hors accession et charges exceptionnelles liées à l'apport partiel d'actif</b>	<b>178 508</b>	<b>5 058</b>	<b>215 562</b>	<b>5 303</b>	<b>37 054</b>	<b>4,8%</b>
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	12 596	357	6 222	153	-6 374	-57,1%
Autres charges exceptionnelles liées à l'apport partiel d'actif			84 997	2 091	84 997	
<b>Total dépenses non récupérables</b>	<b>191 103</b>	<b>5 415</b>	<b>306 780</b>	<b>7 547</b>	<b>115 677</b>	<b>39,4%</b>

## La charge financière

Données en milliers d'euros	Réalisé 2016		Exécution 2017		Evolution 2017/2016	
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers	Montant	
Intérêts des emprunts	15 062	8,6%	16 934	8,4%	1 872	
Remboursement en capital	35 507	20,2%	42 820	21,2%	7 313	
<b>Total des produits</b>	<b>50 569</b>	<b>28,8%</b>	<b>59 754</b>	<b>29,5%</b>	<b>9 185</b>	

## Répartition des dépenses d'investissement

	Nbre de logement		Total (en K€)	
Structure				4 430 K€
Structure Suresnes Habitat				4 342 K€
Acquisition - amélioration	115			7 781 K€
Construction neuve - MO directe	1 088			29 701 K€
VEFA & Usufruit	1 167			52 459 K€
Patrimoine Suresnes Habitat	2 805			169 955 K€
Travaux réalisés en Direction de proximité				3 189 K€
Grosses réparations - Réhabilitations	1 252			10 801 K€
Actions d'autres sociétés HLM				73 326 K€
Immobilisations financières				1 538 K€
<b>Total</b>	<b>6 427</b>			<b>357 523 K€</b>

## Les recettes

Données en milliers d'euros	Réalisé 2016		Exécution 2017		Evolution 2017/2016	
	Montant	€/logts	Montant	€/logts	Montant	Evolution du coût au logt
Ventes d'immeubles	14 641	415	22 725	559	8 084	
Loyers	175 387	4 970	202 272	4 976	26 884	0,1%
Autres produits	2 096	59	2 225	55	129	-7,8%
Subventions	214	6	491	12	276	98,9%
Produits financiers	974	28	943	23	-30	-15,9%
Autres produits exceptionnels et autres	20 685	586	26 888	661	6 203	12,9%
Produits de cession d'actifs	6 564	186	7 001	172	437	-7,4%
Reprise sur provisions	4 698	133	6 103	150	1 404	12,8%
Rbt sur rémunérations et charges	248	7	239	6		
<b>Total des produits hors accession et produits exceptionnels liés à l'accession</b>	<b>225 508</b>	<b>6 390</b>	<b>268 886</b>	<b>6 615</b>	<b>43 388</b>	<b>3,5%</b>
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	-2 360	-67	-12 963	-319	-10 604	377,0%
Autres produits exceptionnels liés à l'apport partiel d'actif			142 384	3 503	142 384	
<b>Total des produits</b>	<b>223 148</b>	<b>6 323</b>	<b>398 307</b>	<b>9 799</b>	<b>175 168</b>	<b>55,0%</b>

## Résultats comptable

Données en milliers d'euros	Réalisé 2016		Exécution 2017	
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers
Résultat comptable lié à l'activité courante	34 012	19,4%	34 263	16,9%
Résultat comptable lié à l'apport partiel d'actif			57 387	28,4%
+ Dotations aux amortissements et aux provisions	47 048		58 402	
- Reprises sur amort. et prov.	-4 698		-6 103	
+ VNC	416		85 969	
- Produits des cessions d'éléments d'actif	-6 564		-132 509	
- Quote-part de subventions vrée au CR	-10 740		-29 172	
Capacité d'autofinancement PCG	59 473		68 238	
- Remboursements d'emprunts locatifs 2.21 et 2.22	-33 200		-42 820	
+/- variation intérêts compensateurs				
- Dotations aux amort. des charges d'intérêts compensateurs	-1 448		-626	
<b>Autofinancement net HLM</b>	<b>24 826</b>	<b>14,2%</b>	<b>24 792</b>	<b>12,3%</b>

# Le conseil d'administration

**Le conseil d'administration détermine la politique générale menée par l'Office. Il est composé de 27 membres. En 2017, le conseil d'administration a tenu 5 séances et a adopté 100 délibérations.**

## Membres désignés par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine

### Premier collège des conseillers départementaux

- **Christian Dupuy**, président du conseil d'administration, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Suresnes
- **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, président de la Communauté des Hauts-de-Bievre, maire de Châtenay-Malabry
- **Yves Révillon**, vice-président du conseil d'administration, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Bois-Colombes
- **Rémi Muzeau**, conseiller départemental des Hauts-de-Seine, maire de Clichy-la-Garenne
- **Anne-Christine Bataille**, conseillère départementale des Hauts-de-Seine, adjointe au maire de Châtillon

### Deuxième collège des personnalités qualifiées

- **Léon Sebbag**, maire-adjoint de Boulogne-Billancourt
- **Philippe Pemezec**, maire du Plessis-Robinson
- **Bernard Gauducheau**, maire de Vanves
- **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, conseillère municipale de Nanterre
- **Martine Vindix**, administratrice de Seine Ouest Habitat
- **Associations d'insertion**
- **Gilles de Wavrechin**, Fondation des Apprentis d'Auteuil, directeur du territoire des Hauts-de-Seine
- **Patrice Couderc**, président du conseil d'administration de l'IDSU (Insertion Développement Social Urbain)

## Membres élus par les locataires de Hauts-de-Seine Habitat

- **Marie-Claude Kimpynneck** (UNLI)
- **Michel Veneau** (UNLI)
- **Marc Pirot** (CLCV)
- **Françoise Soury** (CNL)
- **Christian-Paul Lainé** (CGL)

## Membre désigné par la Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine (CAF)

- **Fabrice Dorin**

## Membre désigné par l'Union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine (UDAF)

- **Gérard Huot**

## Membre désigné par Action Logement

- **Éric Malenfer**

## Représentants des organisations syndicales

- **Nadine Villin** (CGT)
- **Vincent Pigache** (CFDT)

## Secrétaire du Comité d'entreprise

- **Gilles Chaumerliac**

## Commissaire du Gouvernement

- **Véronique Laurent-Albesa**, sous-préfète chargée de mission auprès du préfet des Hauts-de-Seine pour la politique de la ville

## Le bureau

Le conseil d'administration élit en son sein un Bureau auquel il donne délégation dans certaines matières. Le bureau est composé de 7 membres et a été réuni à 6 reprises avec 94 délibérations adoptées.

- **Christian Dupuy**, président
- **Yves Révillon**, vice-président
- **Georges Siffredi**
- **Nicole Goueta**
- **Anne-Christine Bataille**
- **Philippe Pemezec**
- **Marie-Claude Kimpynneck**, en qualité de représentante des locataires

## La commission d'attribution des logements

La commission est chargée d'examiner les dossiers de demande, et le cas échéant, d'attribuer les logements locatifs selon les critères tels que définis dans le règlement. La commission d'attribution des logements est composée de 7 membres qui siègent également à la commission des biens vacants.

- **Anne-Christine Bataille**
- **Patrice Couderc**
- **Alain Juliard**
- **Bénédicte de Kerprigent**
- **Fabrice Dorin**
- **Philippe Pemezec**
- **Michel Veneau**

## La commission d'appel d'offres

Les modalités de composition, de fonctionnement et les pouvoirs de la commission d'appel d'offres (CAP) ont été réformés par le décret n° 2017-516 du 10 avril 2017. La CAO est composée de trois membres du conseil d'administration, que ce dernier désigne. Pour chaque membre titulaire, y compris son président, est également désigné un suppléant.

### Membres titulaires

- **Alain Juliard**, président
- **Michel Veneau**
- **Françoise Soury**

### Membres suppléants

- **Roland Pachot**, suppléant du président
- **Marc Pirot**
- **Martine Vindix**

## Le jury de concours et de conception-réalisation

Le jury de concours et de conception-réalisation est composé exclusivement de personnes indépendantes des participants du concours. Désigné spécifiquement pour chaque opération, il est présidé par le Directeur général. Il est constitué des membres suivants, ayant voix délibérative :

- Du directeur général, ou son représentant.
- De deux membres du conseil d'administration élus par celui-ci, et de deux administrateurs suppléants.
- Du président de l'Office.
- Du maire de la commune intéressée ou à défaut son représentant.
- D'une ou plusieurs personnalités (5 maximum) dont le président du jury estime que la participation présente un intérêt particulier au regard de l'objet du concours.
- D'experts lorsqu'une qualification professionnelle est exigée des candidats.
- Du Comptable public.
- Du directeur général de la Direction Départementale de la Protection des Populations des Hauts-de-Seine

### Membres titulaires

- **Michel Veneau**
- **Alain Juliard**

### Membres suppléants

- **Lorraine Régis**
- **Françoise Soury**

## Le conseil de concertation locative

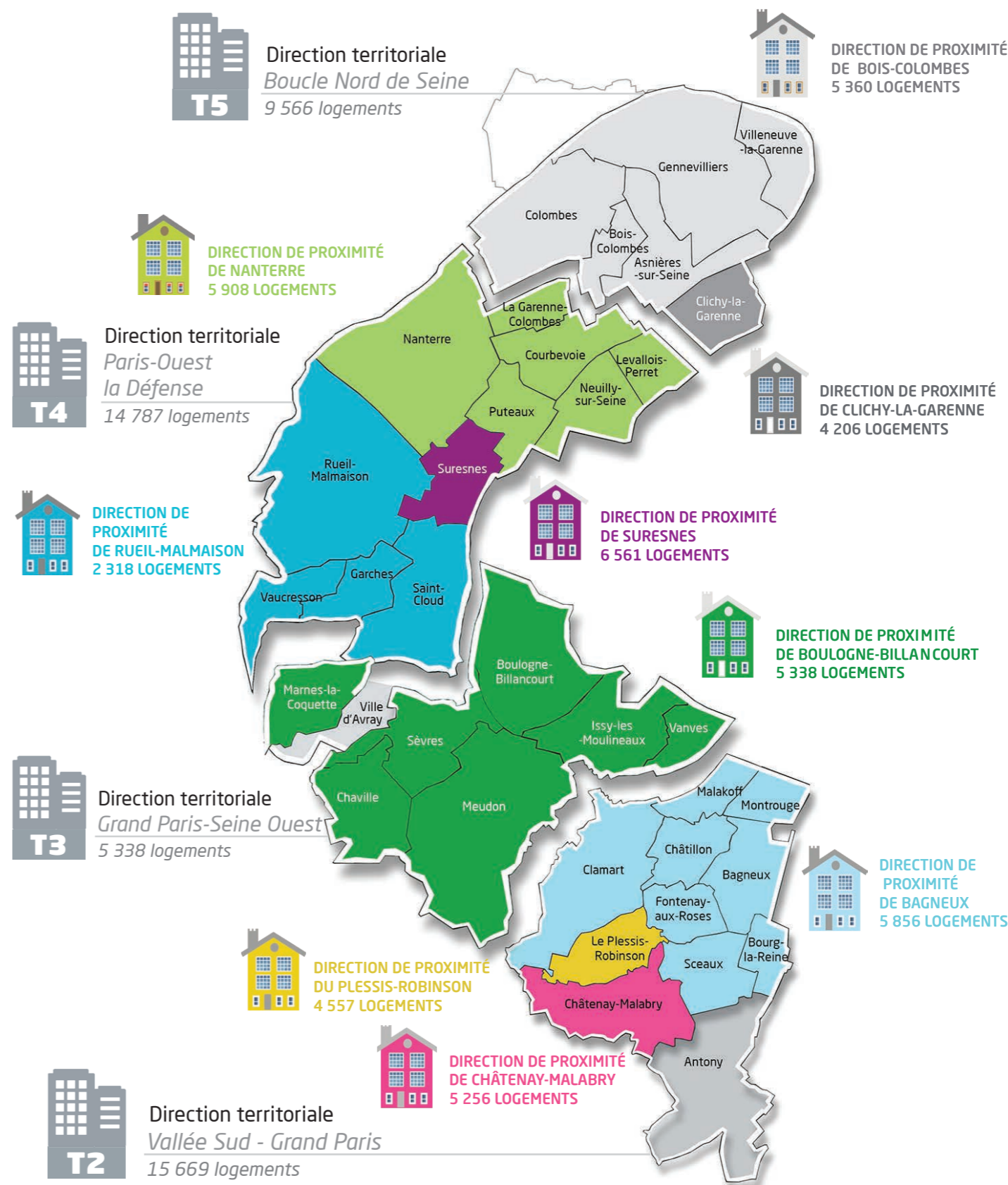
Le Conseil d'administration a mis en place une instance de démocratie participative à laquelle siègent les représentants des associations de locataires. Les membres du CCL examinent les dossiers concernant la gestion locative et patrimoniale de l'Office. Le CCL s'est réuni à trois reprises en 2017.

# Une mission de service public

## L'Office acteur pour un habitat de qualité pour tous !

Hauts-de-Seine Habitat est le premier bailleur social du département des Hauts-de-Seine avec une offre locative de près de 45 000 logements répartis dans 34 communes du département et au-delà. Bailleur social et solidaire, l'Office met en œuvre la politique de logement du Conseil départemental, sa collectivité de rattachement. Grâce à ses projets mais aussi par la diversité de ses activités qui lui permettent de proposer des solutions durables et innovantes, Hauts-de-Seine Habitat apporte des réponses adaptées aux enjeux des collectivités en s'inscrivant avec elles dans une relation de partenariat privilégié au service de leurs habitants.

- **Offrir un logement social**  
abordable et décent pour tous
- **Accompagner socialement**  
les locataires face à des difficultés
- **Assurer la qualité de services**  
rendus aux locataires, avec la mobilisation du personnel de proximité
- **Construire et gérer**  
une offre de logements diversifiée et adaptée
- **Rénover et entretenir le patrimoine**  
pour assurer un meilleur cadre de vie
- **Préserver l'environnement**  
en sensibilisant les locataires et diminuant la facture énergétique
- **Faciliter l'accès à la propriété**  
par la vente HLM et par la réalisation de programmes neufs



Chiffres au 31/07/2018

# Hauts-de-Seine Habitat

45 rue Paul Vaillant-couturier  
92300 Levallois-Perret

[www.hautsdeseinehabitat.fr](http://www.hautsdeseinehabitat.fr) 



Attestation  
n°0015



Marchés publics  
> 90 k€

