



L'attention

de nos AU CŒUR ACTIONS

2019

50 ans
1969-2019

RAPPORT
D'ACTIVITÉ





Création de l'Office
par le Département
des Hauts-de-Seine,
sous l'appellation
OPDHLM 92, l'heure
est à la construction.

1977

Première phase de constitution
et de réhabilitation du patrimoine
et transfert de 1 873 logements
de l'Office Interdépartemental
de la Région Parisienne (OIRP).

1980

Lancement de la construction des
tours Aillaud à Nanterre. Le siège de
l'Office s'installe à Levallois-Perret
et compte 30 collaborateurs.

1983

L'Office hérite de 17 000 logement.
Création des délégations de proximité.

25 131 logements

1984-2000

Vaste programme de restauration
des cités-jardins.

2005

Absorption de l'Office HLM
de Bois-Colombes.

26 366 logements



2006

Fusion avec l'Office HLM d'Asnières-sur-Seine.

2007

L'Office devient l'Office Public Départemental de l'Habitat des Hauts-de-Seine (OPDH92).

27 857 logements

2009-2010

Acquisition d'une partie des logements du groupe immobilier ICADE.

31 207 logements

2013

L'Office devient Hauts-de-Seine Habitat.

2015

L'Office intègre la gestion directe de 12 résidences autonomie.

35 000 logements

2016-2017

Fusion avec Clichy Habitat (intégration de 4 092 logements supplémentaires), Fusion avec Suresnes Habitat (intégration de 3 315 logements supplémentaires). Acquisition de 2 254 logements supplémentaires de l'Opievoy. Création de 4 directions territoriales pour soutenir les 9 directions de proximité.

45 000 logements

2019



Rapport d'activité 2019

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

www.hautsdeseinehabitat.fr

Directeur de la publication:
Damien Vanoverschelde

Rédaction:
Hauts-de-Seine Habitat
AGENCEZEBRA.COM

Conception graphique:
AGENCEZEBRA.COM

Crédits photos:
Hauts-de-Seine Habitat
(hors mention) - Adeline Bommart -
Christophe Bertolin - Gettyimages -
Shutterstock

Couverture:
Hauts-de-Seine Habitat
© Shutterstock

Impression :
BBI Imprimerie
sur papier 100 % recyclable

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



SOMMAIRE

Chiffres clés > 06

Faits marquants > 08

01

L'expérience locataire et collaborateur au cœur de 2019 > 10

02

Hauts-de-Seine Habitat au service de tous ses locataires > 16

03

Un patrimoine à entretenir et à développer > 20

04

Management Hauts-de-Seine Habitat : des collaborateurs engagés > 30

05

Gouvernance et finances > 36

ÉDITO

1969-2019. En 50 ans d'existence, Hauts-de-Seine Habitat a bâti et entretient au fil des années une relation de partenariat, de responsabilité et de confiance avec sa collectivité de rattachement et avec les communes du Département. À leurs côtés, nous œuvrons pour favoriser la solidarité, la mixité sociale et pour permettre aux habitants d'accéder à un logement abordable de qualité. Avec eux, nous poursuivrons trois buts : assurer à nos locataires un habitat de meilleure qualité et durable, améliorer la qualité de notre relation avec nos locataires, poursuivre notre politique de développement de l'offre de logement.

2019 marque l'ouverture d'un nouveau chapitre de notre histoire avec la réécriture de notre relation aux locataires. Au-delà de l'acte de construire, le fil conducteur de l'année 2019 a été de replacer le locataire au cœur de nos missions. L'amélioration continue de la relation aux locataires en est le fer de lance : l'écoute, l'attention et la bienveillance doivent en faire la démonstration.

Pour y parvenir, l'Office a poursuivi la mutation de son organisation. De nouvelles délégations de signature ont été accordées aux gardiens d'immeubles : 66 % en sont

désormais dotés. Dans le prolongement du passage en comptabilité commerciale au 1^{er} janvier 2019, de nouveaux outils ont été créés afin de rechercher la maîtrise de la performance et l'efficacité opérationnelle. Des améliorations de la gestion budgétaire et comptable restent possibles pour plus de réactivité et consolider nos forces.

Un nouveau Plan de concertation locative a été signé avec les représentants des associations de locataires. Il renforce les leviers de la concertation pour les 4 prochaines années.

2019 a ainsi permis de poser les bases de l'avenir. En 2020, un nouveau programme stratégique, "L'attention au cœur de nos actions", se déploiera autour de cinq axes : mieux accueillir, simplifier la vie, agir vite et bien, favoriser le bien-vivre ensemble et personnaliser l'accompagnement, qui concernera locataires comme collaborateurs. Ce programme repose sur la conviction que la bienveillance n'est pas contradictoire avec la performance, au contraire, elle la nourrit. Elle en est la condition de réussite.

Vous constaterez dans ce rapport d'activité que Hauts-de-Seine Habitat poursuit avec engagement sa mission au service des élus locaux et des locataires.



© Ville de Suresnes



CHRISTIAN DUPUY
Président
de Hauts-de-Seine Habitat



© Christophe Bertoin

DAMIEN VANOVERSCHELDE
Directeur général





CHIFFRES CLÈS



4
directions
territoriales

848
collaborateurs

568
interlocuteurs
de proximité



9
directions
de proximité /
3 antennes



45 309
logements




114 M€
d'investissement



587
commerces



20 M€
de travaux
de gros entretien



745
logements



33 M€
de travaux
de petit entretien
et maintenance



209
loges / 235 gardiens

FAITS >>

MARQUANTS
2019

PASSAGE EN COMPTABILITÉ COMMERCIALE

Hauts-de-Seine Habitat fut le tout premier Office de France à dématérialiser intégralement sa chaîne comptable en 2014. Le passage au régime de comptabilité commerciale constitue donc une suite logique, conformément à la loi ELAN qui l'impose à tous les offices publics de l'habitat au 1^{er} janvier 2021.

CONCERTATION LOCATIVE

■ SIGNATURE DU NOUVEAU PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

Le 24 septembre, les représentants des associations de locataires (CNL, UNLI, CSF et CLCV), Christian Dupuy et Damien Vanoverschelde, ont signé le nouveau Plan de Concertation Locative 2019-2022. L'Office renouvelle ainsi son engagement au bénéfice de la concertation locative et de la qualité de service rendu aux locataires pour les 4 prochaines années.

■ NOUVEAU SERVICE DE ROBINETTERIE POUR LES LOCATAIRES

Hauts-de-Seine Habitat a signé avec les associations représentatives de locataires un accord collectif local portant sur l'entretien des équipements de robinetterie dans les logements gérés par l'Office, qui a pris effet en mars 2019.

■ INSTALLATION DE COMPTEURS D'EAU INDIVIDUELS AVEC TÉLÉRELÈVE

La nouvelle génération de compteurs d'eau intelligents est arrivée dans les résidences et logements de Hauts-de-Seine Habitat, avec son offre de services aux locataires comme le système de la télérelève.

■ PARUTION DU LIVRET DU LOCATAIRE

Sa version papier était attendue. La première édition du Livret des locataires a été publiée au dernier trimestre 2019. Ses 10 fiches thématiques accompagnent les locataires pendant les différentes étapes de leur parcours au sein du parc de l'Office.

CERTIFICATIONS

■ RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION NF HABITAT HQE

Le 9 juillet 2019, Hauts-de-Seine Habitat a obtenu le renouvellement du droit d'usage de la marque NF Habitat Haute Qualité Environnementale (HQE) pour ses activités de construction, ainsi que ses activités de rénovation.

■ CERTIFICATION DES MARCHÉS PUBLICS, SUCCÈS RENOUVELÉ ET ÉTENDU

Le 11 décembre 2019, l'AFNOR a confirmé le maintien de la certification pour la passation des marchés publics, ainsi que pour son extension à l'exécution des marchés publics.

INVESTISSEMENT

■ RÉAMÉNAGEMENT DE 275 M€ DE PRÊTS AVEC LA BANQUE DES TERRITOIRES

L'offre de réaménagement, validée par le Bureau du conseil d'administration du 29 octobre 2019, porte sur 141 prêts pour un montant total de 275 M€, soit 43 % de notre dette CDC représentant 28 % de notre dette globale au 31 décembre 2019. Cette offre prend effet le 1^{er} janvier 2020.

50 ans
1969-2019

LES RACINES FONDATRICES DE L'OFFICE

Hauts-de-Seine Habitat est l'héritier de l'ancien Office de la Seine de l'entre-deux-guerres, dont la figure emblématique est Henri Sellier, ancien maire de Suresnes (1919-1941). C'est à lui que revient la constitution d'un patrimoine de qualité, rendant constructibles les terrains des fortifications occupés par les taudis et bidonvilles hérités des trente glorieuses. Le long des boulevards des Maréchaux, il installe de beaux ensembles immobiliers qui deviennent des références en matière d'urbanisme social : les cités-jardins de Cachan, Suresnes, Gennevilliers, Châtenay-Malabry et de Drancy. Cet immobilier centenaire avait pour vocation d'apporter un peu de confort au sortir des bidonvilles (toilettes, eau courante...) et de faire face à la poussée démographique et migratoire de l'époque.

En 1969, à la création de l'Office, le patrimoine hérité est à réhabiliter et un immobilier social neuf est à construire dans un contexte sociologique marqué dans les années 70 par le plein emploi industriel et tertiaire. À cette époque, les standards sont de 50 m² pour une famille de 4 personnes et le chauffage central est encore souvent absent.



Résidence Le Parc à Nanterre



01

L'expérience
LOCATAIRE
et collaborateur au cœur de 2019



CHIFFRES CLÉS

75,1 %
des locataires
sont globalement
satisfaits

71,7 %
recommandent
l'Office

87 %
des collaborateurs
de l'Office considèrent
leur travail intéressant
et porteur de sens





L'ANNÉE 2019
FUT MARQUÉE PAR
LES DÉVELOPPEMENTS
PARALLÈLES
DE L'EXPÉRIENCE
LOCATAIRE ET
DE L'EXPÉRIENCE
COLLABORATEUR.



DEUX EXPÉRIENCES SYMÉTRIQUES AU SERVICE DE LA SATISFACTION DE NOS LOCATAIRES ET DE L'ENSEMBLE DE NOS COLLABORATEURS. DANS LE BUT DE GARANTIR LA QUALITÉ DE VIE POUR L'UN ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL POUR L'AUTRE, IL ÉTAIT IMPORTANT POUR HAUTS-DE-SEINE HABITAT DE MESURER LES ÉCARTS DE PERCEPTION ENTRE CE QUE VIVENT LES LOCATAIRES ET CE QUE VIT LE PERSONNEL DE L'OFFICE.

Comme chaque année, Hauts-de-Seine Habitat a réalisé l'enquête de satisfaction auprès de ses locataires, mais également et pour la première fois :

- deux enquêtes plus approfondies destinées à recueillir la parole des locataires et des salariés à travers l'enquête miroir ;
- une enquête exclusive auprès de nos salariés afin d'établir un tout premier **baromètre social**.

À la lumière de ces retours d'expériences, un programme stratégique ambitieux intitulé "L'attention au cœur de nos actions" a été élaboré afin de définir des axes d'améliorations conjoints pour l'avenir du locataire et du collaborateur.

ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES

L'Office s'est engagé dans des démarches d'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires. Dans ce cadre, en juin 2019, l'Office a fait réaliser l'enquête de satisfaction par un organisme spécialisé auprès d'un échantillon de 4 000 locataires interrogés par téléphone.

L'évolution de la satisfaction des locataires, en particulier sur des thèmes sensibles, nous permet de vérifier l'impact de notre travail et de réajuster nos priorités. Cet outil d'écoute des attentes nous aide à affiner la politique de services de proximité afin d'améliorer en continu le service rendu par la conduite d'actions concrètes sur la base de ces résultats.

75,1%
des locataires
sont globalement
satisfaits de
Hauts-de-Seine Habitat
71,7% recommandent l'Office



85,2%

satisfaits de l'accueil
lors des contacts
avec l'Office
89,1% satisfaits
des supports
de communication



82,6%

satisfaits de
leur logement
81,9% satisfaits
du fonctionnement
des équipements
de leur logement



72,8%

satisfaits de la
propreté des parties
communes
82,8% satisfaits
du fonctionnement
de leurs équipements
collectifs



78,2%

satisfaits de la
qualité de vie dans
leur quartier
73,2% satisfaits
de la qualité
de vie dans leur
résidence



69,7%

satisfaits de la qualité
de l'intervention
des travaux réalisés
53,3% satisfaits
du délai pour
apporter une
solution à la demande

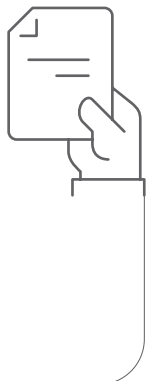
UN NIVEAU DE SATISFACTION ÉLEVÉ MAIS QU'IL CONVIENT DE RENFORCER

NOS POINTS FORTS À CONSOLIDER

- Les conditions d'entrée dans le nouveau logement (état global du logement, propreté).
- Le logement en général.
- La qualité de vie dans la résidence.
- Le fonctionnement général des différents équipements.
- L'accueil lors des contacts avec le gardien.

NOS POINTS D'AMÉLIORATION PRIORITAIRES

- Les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes.
- Le traitement des demandes (délai et qualité des demandes techniques et administratives).
- L'accueil, écoute accordée lors des contacts (notamment téléphoniques) avec l'Office.



ENQUÊTE MIROIR LOCATAIRES/COLLABORATEURS

En juin 2019, en parallèle de cette enquête de satisfaction annuelle, près de 10 000 locataires et 850 collaborateurs ont été invités à répondre par courriel à une enquête miroir. Les collaborateurs ont répondu à la même enquête en estimant les réponses des locataires. L'enquête a permis de recueillir, sous forme de verbatim, des informations sur les moments clés de l'expérience locataire et collaborateur.

Le croisement des réponses des locataires et des collaborateurs, puis leur analyse confiée à la société KPAM, a surtout fait émerger une représentation commune et a permis d'identifier un certain nombre de problématiques et d'irritants sur lesquels nos équipes vont travailler. De nouvelles priorités seront ainsi définies pour que l'attention que l'on porte à chacun, locataire ou collaborateur, soit au cœur de nos actions.

Cette confrontation d'opinions nous a permis de repérer les écarts de perception, afin de dégager des axes d'amélioration et d'affiner en conséquence notre plan d'action. Ce plan découle ainsi des observations recueillies sur la base de l'expérience locataire et des préconisations. Il se déclinera tout au long de l'année 2020 selon cette ambition :

"L'ATTENTION AU CŒUR DE NOS ACTIONS".

LES CHANTIERS PRIORITAIRES

- Pilotage des demandes des locataires à partir de délais et de promesses d'engagement. Individualiser leur accompagnement.
- Favoriser les relations cordiales entre locataires et collaborateurs.
- Porter une attention particulière pour nos locataires les plus fragiles - les seniors, les jeunes ménages avec des actions collectives et aussi individuelles grâce à nos conseillères sociales.

UN TRAVAIL DE CAPITALISATION A DÉBUTÉ EN 2019 SUR LA BASE D'EXPÉRIENCES

- Améliorer la communication, la redirection téléphonique et l'orientation des locataires.
- Réorganiser le suivi des demandes et des interventions.
- Organiser les retours positifs, remerciements et compliments, favoriser la relation cordiale entre locataires et collaborateurs.
- Aider les collaborateurs à gérer l'insatisfaction des locataires et à faire face aux situations difficiles.
- Résorber au maximum les situations d'impuissance.



PREMIER BAROMÈTRE SOCIAL

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En octobre 2019, l'Office a mis en place son premier baromètre social afin d'accompagner le changement et améliorer la qualité de vie au travail de tous nos collaborateurs : un questionnaire a été remis de manière anonyme et confidentielle, par mail, suivi de la réalisation de 10 entretiens téléphoniques afin d'approfondir les problématiques décelées.



Accompagné par le cabinet ECINS, Hauts-de-Seine Habitat a tenu à avoir la perception de ses collaborateurs sur leur(s) :

- conditions de travail ;
- évolution professionnelle ;
- management ;
- autonomie ;
- reconnaissance ;
- satisfaction et engagement ;
- qualité de vie au travail.

OBJECTIFS

- Disposer d'une vision objectivée du climat social au sein de l'Office.
- Accompagner le changement tout en améliorant la qualité de vie au travail grâce à des plans d'action.
- Se doter d'un outil de pilotage RH au niveau de l'Office, appuyé sur la mesure régulière d'indicateurs.
- Entre deux baromètres sociaux, effectuer des enquêtes flashes et ciblées.



UN NOUVEAU PLAN D'ACTION 2019

Un plan d'action bâti autour de 8 grandes priorités a donc été décidé :

- 1 Motiver
- 2 Améliorer les conditions matérielles
- 3 Que la confiance règne
- 4 Optimiser le mode de management
- 5 Insuffler un nouvel élan au niveau de la DRH
- 6 Fluidifier le fonctionnement et les échanges en interne
- 7 Une information et communication interne performante
- 8 Accompagner les nouveaux entrants

PROGRAMME STRATÉGIQUE “L'ATTENTION AU CŒUR DE NOS ACTIONS”

À partir des enquêtes miroir réalisées auprès des locataires et des collaborateurs et du baromètre social, un plan d'action a été défini en 2019, tant pour les locataires que pour les collaborateurs :

■ MIEUX ACCUEILLIR LES NOUVEAUX LOCATAIRES ET LES NOUVEAUX COLLABORATEURS

Améliorer la communication, la redirection téléphonique et l'orientation des locataires : l'accessibilité téléphonique et l'accueil en direction de proximité seront renforcés.

■ SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DE TOUS

Amélioration du suivi des engagements pris auprès des locataires par les gardiens et les responsables de service qui disposeront d'un outil en mobilité.

■ AGIR VITE ET BIEN

Pilotage des demandes des locataires à partir de délais et de promesses d'engagement. Individualiser leur accompagnement.

■ ENCOURAGER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Favoriser les relations cordiales entre locataires et collaborateurs.

■ PERSONNALISER L'ACCOMPAGNEMENT

Porter une attention particulière pour nos locataires les plus fragiles - les seniors, les jeunes ménages - avec des actions collectives et aussi individuelles, grâce à nos conseillères sociales.

■ ACCOMPAGNER LES PLUS FRAGILES

Aujourd'hui, l'action sociale est essentiellement orientée vers la gestion des impayés en pré-contentieux. En 2019 :
- **3 500** locataires contactés par les conseillères sociales, pour un montant de 3,2 millions d'impayés.
- **600** locataires suivis par les conseillères sociales :
32% pour des ressources insuffisantes,
23% pour des problèmes de gestion budgétaire,
13% pour des problèmes d'ouverture de droits,
36% des personnes concernées sont seules,
26% sont des familles monoparentales.



Grâce à ce programme, l'Office prend un nouvel élan, un nouveau départ. À travers lui, nous affirmons que la bienveillance n'est pas contradictoire avec la performance. Au contraire, elle la nourrit. Elle est en même temps la condition de réussite. J'ai confiance en chacun pour participer à ce programme stratégique.

DAMIEN VANOVERSHELDE
Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat



50 ans
1969-2019

LA MISSION DE L'OFFICE DEPUIS 50 ANS

Depuis sa création, l'Office permet aux habitants des Hauts-de-Seine, aux revenus modestes ou intermédiaires, de se loger dans des logements de bon standing à des prix abordables.

L'Office public des HLM des Hauts-de-Seine, l'ancêtre de l'Office actuel, était un très grand bâtisseur, doté d'une expertise technique reconnue. Le patrimoine était au cœur de ses préoccupations bien plus que le locataire. Grâce à cette politique, l'Office compte aujourd'hui plus de 45 000 logements, acquis au gré des constructions, acquisitions et fusions. Mais en prenant autant d'ampleur, la nécessité d'offrir des services de proximité est devenue prégnante. L'année 2012 marque un tournant dans la stratégie afin de mettre le locataire au cœur du dispositif. En 2013-2014, des pôles de proximité ont été créés, chargés du cadre de vie du locataire et de la gestion locative. En 2016-2017, ces derniers ont évolué en 9 directions de proximité, soutenues par 4 directions territoriales. Après 50 ans d'existence, la culture client fait son entrée à l'Office.

02

Hauts-de-Seine Habitat

AU SERVICE

de tous ses locataires



T5

Direction territoriale
Boucle Nord de Seine
9 632 LOGEMENTS

T4

Direction territoriale
Paris-Ouest la Défense
14 811 LOGEMENTS

T3

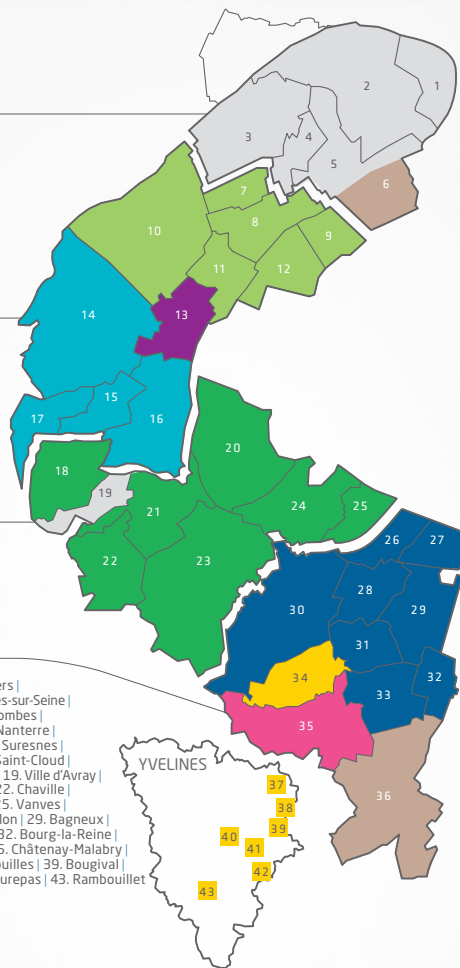
Direction territoriale
Grand Paris Seine Ouest
5 297 LOGEMENTS

T2

Direction territoriale
Vallée Sud Grand Paris
15 658 LOGEMENTS

1. Villeneuve-la-Garenne | 2. Gennevilliers |
3. Colombes | 4. Bois-Colombes | 5. Asnières-sur-Seine |
6. Clichy-la-Garenne | 7. La Garenne-Colombes |
8. Courbevoie | 9. Levallois-Perret | 10. Nanterre |
11. Puteaux | 12. Neuilly-sur-Seine | 13. Suresnes |
14. Rueil-Malmaison | 15. Garches | 16. Saint-Cloud |
17. Vaucresson | 18. Marnes-la-Coquette | 19. Ville d'Avray |
20. Boulogne-Billancourt | 21. Sevres | 22. Chaville |
23. Meudon | 24. Issy-les-Moulineaux | 25. Vanves |
26. Malakoff | 27. Montrouge | 28. Châtillon | 29. Bagneux |
30. Clamart | 31. Fontenay-aux-Roses | 32. Bourg-la-Reine |
33. Sceaux | 34. Le Plessis-Robinson | 35. Châtenay-Malabry |
36. Antony | 37. Maison-Laffitte | 38. Houilles | 39. Bougival |
40. Plaisir | 41. Saint-Cyr-l'École | 42. Maurepas | 43. Rambouillet

CARTE
TERRITORIALE



Direction de proximité
de Bois-Colombes
5 425 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Clichy-la-Garenne
4 207 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Nanterre
5 908 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Suresnes
6 585 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Rueil-Malmaison
2 318 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Boulogne-
Billancourt
5 297 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Bagneux
5 856 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Plessis-Robinson
4 548 LOGEMENTS

Direction de proximité
de Châtenay-Malabry
5 254 LOGEMENTS



CHIFFRES CLÉS

6 683
dossiers examinés en CAL

Rotation
du parc :
5,2 %

2 984
logements présentés
en CAL

Vacance globale :
5 %

5 192
demandes de mutation

Recette des
loyers et charges :
279 820 k€
(+5 %)

539
mutations réalisées

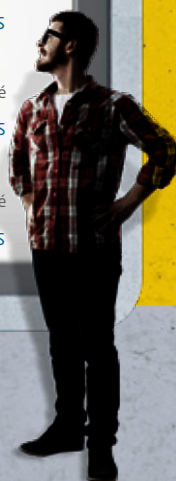
305 077
avis d'échéances émis

2 245
entrants

Paiement par carte
bancaire (sur espace
locataire) :

592
publics prioritaires

+85 %





**UNE PRATIQUE
EN HAUSSE.**



LABELLISATION Quali'HLM

Après un audit de 4 jours en novembre 2019, le comité de labellisation a rendu une décision favorable au maintien du label Quali'HLM.

NOUVEAU PLAN DE CONCERTATION LOCATIVE

Signé le 24 septembre à l'occasion du 80^e Congrès HLM, le nouveau Plan de Concertation Locative (PCL) 2019-2022 a été élaboré par l'Office en concertation avec les associations de locataires. Il définit les modalités pratiques de concertation locative applicables à l'ensemble du patrimoine de Hauts-de-Seine Habitat et vise à renforcer la qualité de la relation entre bailleur et locataires.

Le nouveau PCL est adopté pour une durée de 4 ans et le Conseil de Concertation Locative se réunira au moins 3 fois par an au siège de l'Office pour en assurer la bonne réalisation.

3 ÉVOLUTIONS MAJEURES

- Création d'un Fonds d'Initiatives Locales (FIL) pour agir en faveur de la cohésion sociale.
- Augmentation du montant de la subvention annuelle allouée aux associations : les moyens financiers alloués par l'Office à la concertation locative sont multipliés par deux, passant de 2 à 4 € par logement et par an.
- Durée du plan désormais adaptée à la périodicité des élections des représentants des locataires au CA pour une représentativité toujours plus réaliste des locataires.

DEMANDES ET ATTRIBUTIONS

L'Office répond à sa vocation sociale, en permettant aux familles ne pouvant pas se loger aux prix du marché de l'Île-de-France d'être locataires de logements de qualité.

En 2019, la Commission d'Attribution des Logements (CAL) s'est réunie 33 fois, examinant quelque 6 683 dossiers (+20,57 %) pour 5 458 attributions.

ÉVÉNEMENTS 2019

- Depuis le mois de septembre, le nouveau formulaire Cerfa 3 de demande de logement est entré en vigueur.
- La loi ELAN a été modifiée : les enfants faisant l'objet d'un droit de visite et d'hébergement sont désormais pris en compte pour l'attribution d'un logement social.
- Les bénéficiaires de la protection internationale (BPI) peuvent obtenir :
 - le statut de réfugié et bénéficiaire d'une carte de résident de 10 ans,
 - le statut de bénéficiaire de la protection subsidiaire (BPS) et bénéficiaire d'une carte de séjour de 4 ans.

PARCOURS RÉSIDENTIEL

À leur arrivée dans le parc de logements de Hauts-de-Seine Habitat, nos locataires se voient attribuer un logement adapté à la composition de leur famille et à leurs revenus. Mais avec le temps, les besoins évoluent et ils ont la possibilité de demander un nouveau logement en faisant une **demande de mutation**.

En 2019, les équipes de l'Office ont reçu :

- 5 192 demandes de mutation (-3,1 %) ;
- 55 % souhaitaient un logement plus grand (3 pièces et plus) ;
- 16 % souhaitaient un logement plus petit ;
- 539 mutations ont été réalisées.

Les échanges entre locataires, une mutation en hausse :

- 23 demandes de mutation réalisées grâce aux échanges (20 en 2018) ;
- 5 échanges de droit, soit 10 mutations satisfaites (8 en 2018) ;
- 6 échanges entre deux locataires passés en CAL, soit 13 mutations satisfaites (12 en 2018) ;
- 11 échanges refusés, soit 22 dossiers (30 dossiers en 2018).

QUITTANCEMENT

En 2019, le montant total de la facturation hors aides s'est élevé à 267 424 k€ (contre 266 470 k€ en 2018).

Le prélèvement automatique reste le premier mode de paiement des locataires.

Paiement par carte bancaire sur l'espace locataire : +85 % d'augmentation.

SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS), dit surloyer, peut être réclamé au locataire dès lors que ses revenus excèdent les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social. Il s'applique dès que les ressources dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources applicables pour l'attribution d'un logement social.

De nouvelles dispositions s'appliquent depuis le 1^{er} janvier 2019, permettant la prise en compte des situations de handicap dans la détermination des plafonds de ressources applicables. La campagne d'enquête a débuté le 1^{er} octobre 2019 et a abouti à 913 SLS.

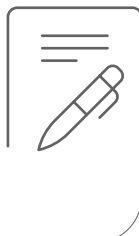
ACTIONS DE SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Hauts-de-Seine Habitat met la sécurité de ses locataires au cœur de ses préoccupations.

2 219 caméras de vidéo-protection veillent. Le partage en temps réel des images avec la Police nationale et les Polices municipales doit être développé.

OFFRE DE SERVICES AUX LOCATAIRES

Hauts-de-Seine Habitat dispose de 53 foyers (13 en gestion directe, 40 en gestion externe) dédiés à différents publics : étudiants, personnes en situation de handicap, jeunes travailleurs, personnes âgées autonomes ou dépendantes.



FOYER SAINT-PIERRE À SURESNES

Ce foyer de 33 logements, en gestion directe, accueille de jeunes actifs de 18 à 30 ans.

Le 26 septembre 2019, une convention a été signée entre l'Office et le Rugby Club Suresnes Hauts-de-Seine afin d'accueillir des jeunes rugbymen du centre d'entraînement.

Le Rugby Club Suresnes Hauts-de-Seine permet ainsi aux jeunes stagiaires de concilier la pratique du sport de haut niveau et la réussite scolaire.

LIVRET DU LOCATAIRE

En 2019, Hauts-de-Seine Habitat a édité un guide à destination des nouveaux locataires afin de les accompagner dans les différentes étapes de leurs parcours.

Le livret du locataire est composé de 10 fiches qui exposent les droits et devoirs de ceux qui décident de signer un bail avec l'Office et apportent quelques conseils pratiques sur leur logement, avec en filigrane la volonté de faciliter les relations avec l'Office :

- contrat de location ;
- état des lieux d'entrée et de sortie ;
- assurance habitation ;
- entretien du logement ;
- provisions pour charges ;
- éco-gestes.



2019 marque l'ouverture d'un nouveau chapitre de notre histoire avec la réécriture de notre relation aux locataires. Au-delà de l'acte de construire, le fil conducteur de l'année 2019 a été de replacer le locataire au cœur de nos missions. L'amélioration continue de la relation aux locataires en est le fer de lance : l'écoute, l'attention et la bienveillance doivent en faire la démonstration.

DAMIEN VANOVERSCHELDE
Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat



03

Un patrimoine à

ENTREtenir
et à
DÉVELOPPER



CHIFFRES CLÉS

45 309
logements gérés

405
demandes d'agrément

400
logements livrés en
maîtrise d'œuvre directe
dont 265 logements
étudiants

963
logements livrés en VEFA
dont 40 en maîtrise d'œuvre
directe

165
logements entrés
dans notre parc

**ENTRETIEN/
MAINTENANCE :**
94 marchés d'entretien
931 ascenseurs
140 chaufferies collectives
100 ha d'espaces verts
3 000 m² de parcelles
rénovés
83 aires de jeux

VALORISATION IMMOBILIÈRE :

Acquisition :
8 963 k€

Vente :
10 500 k€

Accession sociale :
61 ventes



**LA MAJORITÉ DES OPÉRATIONS
ACHEVÉES SE SITUENT SUR LE
TERRITOIRE DES HAUTS-DE-SEINE.
POUR AUTANT, L'OFFICE CONTINUE
SON DÉVELOPPEMENT DANS LES
YVELINES, AVEC NOTAMMENT DEUX
OPÉRATIONS EN VEFA LIVRÉES.**

Les livraisons 2019 témoignent d'une diversification des produits développés par l'Office : ainsi, à côté des logements sociaux réalisés en maîtrise d'ouvrage directe ou acquis en VEFA, l'Office propose du logement intermédiaire ainsi que de l'usufruit locatif social.

Cette diversification se retrouve également dans la typologie des logements proposés, avec des logements familiaux classiques, mais également des logements conçus pour un public spécifique, tel que les étudiants, les personnes à mobilité réduite et celles en situation de fragilité.

Hauts-de-Seine Habitat continue la mise en place de sa politique de développement durable, en choisissant d'investir dans des bâtiments à faible empreinte énergétique et respectueux de l'environnement : si depuis 2016 toutes les constructions et réhabilitations de l'Office sont dotées de la certification NF Habitat, il en est désormais de même pour les constructions en VEFA.

Par ailleurs, le respect de l'environnement passe désormais par le choix de matériaux à faible impact écologique : dans les logements, le PVC laisse place au carrelage et le lino au parquet.



**MAÎTRISE
D'OUVRAGE
DIRECTE**



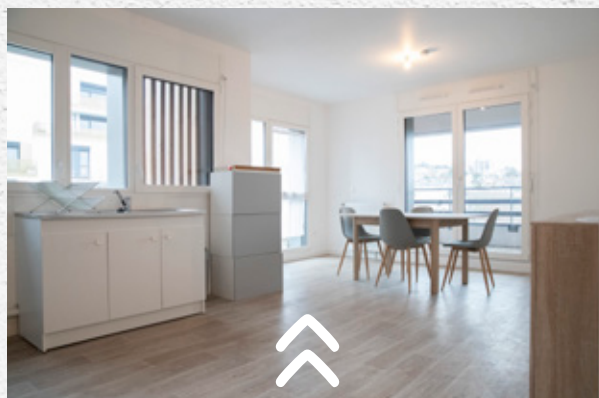
**RÉSIDENCES DES PASSIFLORES
ET ÉMERGENCE À BOIS-COLOMBES**

La ZAC Pompidou-Le Mignon accueille depuis le 16 octobre 2019 un programme neuf constitué d'une résidence étudiante de 115 chambres, d'un bâtiment de 95 logements sociaux, de commerces et d'une crèche, construits en maîtrise d'ouvrage directe.

MAÎTRISE
D'OUVRAGE
DIRECTE

ANCIENNE GENDARMERIE À GARCHES

Fin 2019, une nouvelle opération d'acquisition amélioration comprenant 25 appartements a été livrée à Garches, au 34/36 rue des Suisses. Ce programme est une ancienne caserne de gendarmerie réhabilitée. Cette réhabilitation a permis la création de 25 logements sociaux, dont 2 dédiés aux personnes à mobilité réduite, en rez-de-chaussée.



RÉSIDENCE ERWIN GULDNER À SCEAUX

Hauts-de-Seine Habitat a poursuivi son action pour la diversification de l'offre de logements répondant à tous les profils et à toutes les générations. En témoigne la construction d'une résidence de 150 logements étudiants et de 15 logements locatifs sociaux. Les logements sociaux sont gérés par l'association INITIATIVE qui héberge à titre temporaire des personnes en situation de fragilité.

ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

Guide du copropriétaire : Hauts-de-Seine Habitat met à disposition des copropriétaires de son parc un guide leur permettant de comprendre le fonctionnement de la copropriété et de retrouver toutes les réponses liées à leur statut.



BOUGIVAL

En plein cœur de ville de Bougival, au 3 rue du Général Leclerc, Hauts-de-Seine Habitat a réceptionné une résidence de 17 logements dont 5 PLAI, 7 PLUS et 5 PLS.

**BOURG-LA-REINE**

À 3 minutes du centre-ville et du RER B, rue Élie le Gallais, ce sont 23 logements qui ont été livrés. L'ensemble de ce programme compte 10 logements sociaux, dont 3 PLAI, 4 PLUS, 3 PLS et 8 parkings.

RAMBOUILLET

Hauts-de-Seine Habitat a livré sa 3^e opération de logements sociaux sur la commune de Rambouillet. Au 24 rue Louis Leblanc, au cœur d'un quartier pavillonnaire à 5 minutes de la gare et du centre-ville, 40 logements sociaux (12 PLAI, 22 PLUS et 6 PLS) composent cette opération.

**SAINT-CYR-L'ÉCOLE**

Au 93 boulevard Henri Barbusse, Hauts-de-Seine Habitat a livré sa première opération en LLI dans les Yvelines. Ce programme se compose de 22 logements, dont 16 LLI et 6 PLS.

**RUEIL-MALMAISON**

Au cœur d'un programme immobilier de 274 logements comprenant une place centrale, une aire de jeux et des commerces, Hauts-de-Seine Habitat a livré, avenue Napoléon Bonaparte et rue Édouard Manet, 115 logements certifiés NF-HQE, dont 10 PLAI, 24 PLUS, 28 PLS et 53 LLI.

COLOMBES ZAC CHARLES DE GAULLE ÎLOT 1

20 logements en PLS ont été livrés dans cet ensemble immobilier à 5 minutes du quartier de la Défense et du tram.

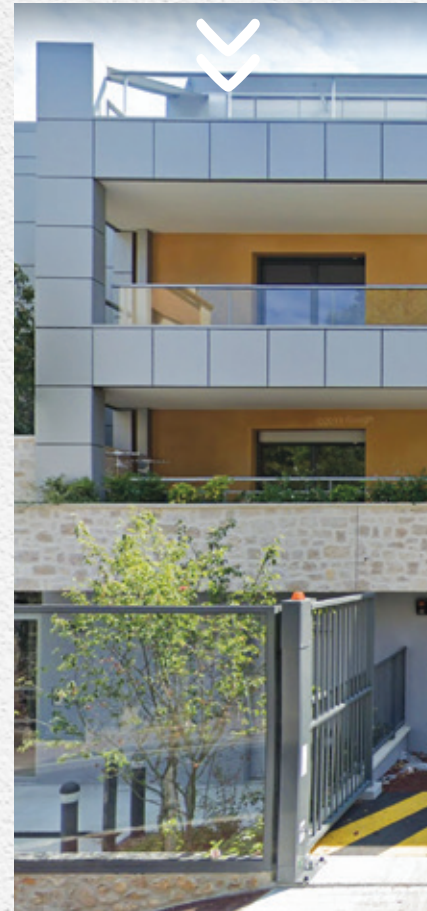


COLOMBES ZAC CHARLES DE GAULLE ÎLOT 5

Ce programme immobilier mixte locatif social et usufruit locatif social livré propose 25 logements, dont 20 PLUS et 15 PLS. Cette opération bénéficie de toutes les commodités (commerces, tram...).

SÈVRES

Le programme du 3 rue des Fontaines se compose de 7 logements en usufruit locatif social, financés en PLS.



RUEIL-MALMAISON

Intégré au programme le « Carré Ossart » proposant 35 logements en accession libre, Hauts-de-Seine Habitat dispose et gère 14 logements sociaux.

LES PROJETS DE RÉHABILITATION

AUJOURD'HUI, AU-DELÀ DE L'AMÉLIORATION ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS ET DU CONFORT DES LOGEMENTS, LES PROJETS DE RÉHABILITATION ENGAGÉS PAR HAUTS-DE-SEINE HABITAT ONT POUR AMBITION DE REDONNER AUX PATRIMOINES CONCERNÉS UNE IMAGE VALORISANTE ET INTÉGRÉE DANS LEUR ENVIRONNEMENT AFIN DE LEUR CONFÉRER UNE NOUVELLE ATTRACTIVITÉ.



SURESNES RÉSIDENCE LES MOULINEAUX

- 61 rue Appay et 17-23 avenue de République
- 90 logements
- Coût total de l'opération : 6,3 M€ soit 70 k€ par logement
- Focus : la création d'espaces extérieurs par l'ajout de balcons et loggias change radicalement l'image de ce patrimoine et lui donne une nouvelle modernité
- Label : Certification Patrimoine Habitat et Environnement - BBC rénovation Effinergie
- Étiquette énergétique après travaux : B
- Maîtrise d'œuvre : AIP architecture
- Entreprise générale : COLAS



ASNIÈRES RÉSIDENCE ÉMILE ZOLA

- 2-16 rue Émile Zola
- 248 logements
- Coût total de l'opération : 8,7 M€ soit 35 k€ par logement
- Focus : le traitement très qualitatif des façades supprime l'effet massif et monobloc de l'architecture d'origine
- Étiquette énergétique après travaux : B
- Maîtrise d'œuvre : Atelier 115 - Codibat
- Entreprise générale : Eiffage



CLICHY RÉSIDENCE LES TEINTURIERS

- 1-6 rue des Droits de l'Homme et 10 rue Quiclet
- 116 logements
- Coût total de l'opération : 5,2 M€ soit 45 k€ par logement
- Focus : le projet remet en valeur la composition architecturale initiale au besoin en simplifiant sa lecture. Un travail important sur les usages et les limites a été réalisé afin de permettre la résidentialisation du site.
- Label : Cerqual NF habitat label HPE Rénovation
- Étiquette énergétique après travaux : C
- Maîtrise d'œuvre : CAUDRA - L'Arche
- Entreprise générale : GTM



BAGNEUX RÉSIDENCE MIRABEAU

- 1-3-5-7-7bis-9-11-13-13bis-15-17-19-21-23 allée Mirabeau
- 267 logements
- Coût total de l'opération : 11 M€ soit 41 k€ par logement
- Focus : redonner une cohérence d'ensemble à des patrimoines d'époques de construction différentes (années 50 et 90)
- Label : Cerqual NF habitat BBC Rénovation Effinergie
- Étiquette énergétique après travaux : B et C selon les bâtiments
- Groupement en conception-réalisation : GTM - Atelier 115 - Codibat



50 ans
1969-2019

LES PREMIERS HABITATS SOCIAUX EMBLÉMATIQUES

De tout temps, la cartographie socio-économique a dicté l'implantation du patrimoine immobilier, mais aussi sa diversité et son caractère pionnier parfois. Certaines opérations d'habitat social dans les Hauts-de-Seine sont reconnues d'intérêt patrimonial, échappant au classicisme architectural :

- **La Cité-Jardins de Suresnes** : réalisée entre 1921 et 1956, à l'initiative de son maire, Henri Sellier, cette cité-jardin est l'une des plus grandes d'Europe. Elle se veut le symbole d'une urbanité apaisée avec des immeubles bas cernés d'espaces verts. Elle compte environ 3 300 logements, dont 170 pavillons, et de nombreux équipements (théâtre, établissements scolaires, résidence pour séniors, jardins familiaux, lieux de cultes et commerces). En 1985, la cité est inscrite à l'inventaire des sites pittoresques du département des Hauts-de-Seine ; en 2016, elle devient site patrimonial remarquable ; en 2018, elle est labellisée "Patrimoine d'intérêt régional".

- **Les maisons Jean Prouvé à Meudon** : construites entre 1950 et 1952, les 14 maisons industrialisées, réalisées par Jean Prouvé, répondaient aux besoins urgents de relogement de l'après-guerre. Cet architecte visionnaire a imaginé des habitations préfabriquées, légères et économiques. Aujourd'hui, ces maisons sont devenues des pièces de collection architecturales.

- **Le Point du jour à Boulogne-Billancourt** : construit entre 1957 et 1963 et labellisé "Patrimoine du 20^e siècle" en 2008, cet ensemble, emblématique du travail de Fernand Pouillon, réunit 2 260 logements répartis sur 25 immeubles implantés en bord de Seine. La grande densité de l'opération est compensée par la présence importante d'espaces extérieurs végétalisés et aquatiques. Le Point du jour rompt avec la mauvaise réputation du logement collectif.

- **Les tours nuages d'Émile Aillaud à Nanterre** : construites entre 1973 et 1981, les 18 tours regroupent plus de 1 600 appartements. Les immeubles polychromes aux formes arrondies sont édifiés en béton armé recouvert de mosaïques de pâte de verre. Les tours ont reçu en 2008 le label Patrimoine du 20^e siècle.

LES TRAVAUX SUR LE PARC EXISTANT

GRÂCE AU SOUTIEN DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DES HAUTS-DE-SEINE, HAUTS-DE-SEINE HABITAT MÈNE CHAQUE ANNÉE D'IMPORTANTES CAMPAGNES DE TRAVAUX AFIN D'AMÉLIORER ET DE PRÉSERVER LA QUALITÉ DE SON PATRIMOINE. DES PROGRAMMES DE GROS ENTRETIEN VIENNENT COMPLÉTER CES CAMPAGNES. CES TRAVAUX SONT PROGRAMMÉS ET RÉALISÉS AU PLUS PRÈS DES BESOINS PAR LES DIRECTIONS TERRITORIALES.



CES TRAVAUX PEUVENT ÊTRE REGROUPÉS AUTOUR DE 4 AXES

■ MAÎTRISER LA FACTURE ÉNERGÉTIQUE DES LOCATAIRES

Exemple de travaux : isolation thermique des bâtiments, installation de VMC, réfection d'étanchéité avec isolation

Nombre de logements concernés : 1 354

Montant des travaux livrés en 2019 : 5,3 M€



■ ASSURER LA SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Exemple de travaux : réfection complète de l'interphonie, changement des portes de halls, installation de vidéo-protection, rénovation des ascenseurs

Nombre de logements concernés : 4 619

Montant des travaux livrés en 2019 : 2,7 M€



■ EMBELLIR

Exemple de travaux : rénovation des cages d'escaliers, ravalement

Nombre de logements concernés : 2 677

Montant des travaux livrés en 2019 : 2,7 M€



■ RÉAMÉNER LES ESPACES EXTÉRIEURS

Exemple de travaux : réfection des parkings, résidentialisation, réaménagement de locaux OM/encombrants

Nombre de logements concernés : 1 754

Montant des travaux livrés en 2019 : 1,8 M€



Au total en 2019, 7 045 familles ont bénéficié de travaux dans la résidence qu'ils occupent.



ENTRETIEN

ROBINETTERIE

Depuis le début de l'année 2019, Hauts-de-Seine Habitat a mis en place un contrat d'entretien de la robinetterie. Au cours de l'année, ce sont 12 363 dépannages qui ont pu être réalisés chez nos locataires, soit près de 1/3.



ENTRETIEN AU QUOTIDIEN

Un chiffre : 915 € par logement de dépenses au titre des travaux d'entretien, soit 48 % de plus que la médiane de la profession (source DIS médiane 2018 : 618 € au logement).

LA STRATÉGIE PATRIMONIALE

En 2019, Hauts-de-Seine Habitat a adopté son nouveau plan stratégique de patrimoine. Véritable feuille de route sur les défis à relever pour demain, ce document s'articule autour de 10 enjeux thématiques :

- Enjeux thermiques et qualité de l'air
- Enjeux liés au vieillissement
- Programmation des réhabilitations 2019-2024
- Programmation des réhabilitations thermiques 2019-2024
- Les résidences à enjeux patrimoniaux et urbains
- L'habitat spécifique
- Le développement
- La vente HLM
- Les logements non conventionnés
- Les logements PLS



RENOUVELLEMENT URBAIN

ASNIÈRES-SUR-SEINE,
QUARTIER DES HAUTS D'ASNIÈRES

NANTERRE,
QUARTIER DU PARC

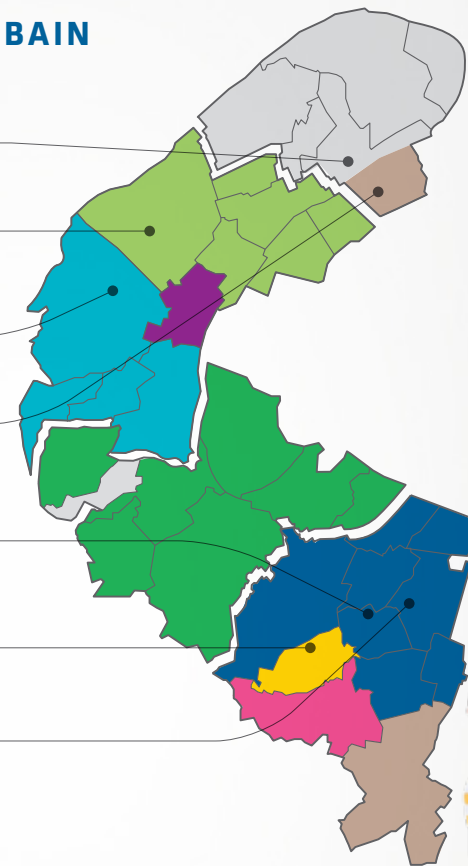
RUEIL-MALMAISON,
LES GODARDES II,
CÔTE NOIRE ET AUTRES SECTEURS

CLICHY-LA-GARENNE,
ÎLOT SELLIER

FONTENAY-AUX-ROSES,
LES PARADIS

LE PLESSIS-ROBINSON,
QUARTIER DES ARCHITECTES
(NICOLAS LEDOUX)

BAGNEUX,
ALLÉE GRÉGOIRE-MIRABEAU



04 MANAGEMENT

Hauts-de-Seine Habitat : des collaborateurs engagés



CHIFFRES CLÉS

4

directions territoriales

9

directions de proximité

848

collaborateurs (633 salariés,
215 fonctionnaires)

31

commissions d'appel d'offres

13 427

bulletins de paie
émis dans l'année

91

consultations lancées

227

recrutements
(129 CDI, 98 CDD)

2 416

stagiaires formés
(1 445 en 2018)

22 761 h

de formation
(12 125 en 2018)

380 k€

investis en frais
pédagogiques
(278 en 2018)



RESSOURCES HUMAINES

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Conformément au décret du 9 janvier 2019, dans le cadre de l'index d'égalité femmes-hommes, Hauts-de-Seine Habitat a publié en 2019 une note de 97/100 selon les dispositions de la loi Avenir.

Pensé comme un outil, l'index doit faire progresser l'égalité au sein des entreprises. L'objectif pour toute entreprise de plus de 50 salariés est de réaliser un diagnostic des potentiels écarts entre les deux sexes. L'enjeu du projet est d'amener une meilleure justice sociale et d'améliorer l'équité, de sorte que les différences de traitements, notamment sur les rémunérations, soient limitées.

Le score de 97/100 atteste de l'engagement de l'Office en faveur de l'égalité de salaire et de sa mobilisation pour l'équité professionnelle.



Indicateur 1	Suppression des écarts de salaires entre femmes et hommes	37/40
Indicateur 2	Écart de taux d'augmentations individuelles	20/20
Indicateur 3	Écart de taux de promotions	15/15
Indicateur 4	Pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité	15/15
Indicateur 5	Nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hautes rémunérations	10/10



NOUVELLES DÉLÉGATIONS DE SIGNATURE

Le déploiement des délégations de signature aux gardiens et responsables de secteurs est l'aboutissement des objectifs fixés, avec la mise en œuvre de la nouvelle organisation territoriale et des métiers.

Depuis le début de ce parcours, initié en mars 2018, 154 gardiens et 41 responsables de secteur de l'Office ont reçu une délégation de signature.

Au total, 35 926 ordres de services ont été effectués, dont 8 872 par les gardiens et 27 054 par les responsables de secteur, soit 28 457 k€ engagés (dont 3 744 k€ par les gardiens) avec un montant moyen par ordre de service de 422 € pour les gardiens et de 913 € pour les responsables de secteurs.

LE PARCOURS GARDIEN 2020

Le métier de gardien fait partie de ces métiers dont les missions, méthodes de travail et outils ont fortement évolué dans le cadre de la nouvelle organisation de l'Office. Le parcours gardien est un plan de formation construit pour répondre à des problématiques opérationnelles, afin que les gardiens puissent mieux appréhender leur activité quotidienne. Il s'inscrit également dans une nouvelle organisation avec les directions territoriales et les directions de proximité.

242 gardiens et gardiennes ont suivi un programme de 8 mois de formation professionnelle, global et individualisé, destiné à les accompagner dans l'évolution de leur métier.

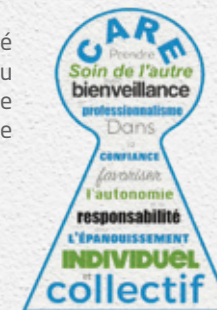
L'objectif à atteindre était avant tout la qualité de service auprès des locataires, tout en favorisant le CARE.



LA DÉMARCHE CARE

La Confiance, facilitant l'Autonomie et la Responsabilité, peut être étendue à tous les postes et emplois de notre organisation, et participe à l'épanouissement des acteurs.

Initiée en 2018, le CARE a donné une orientation nouvelle au management, invitant à prendre soin de l'autre, avec bienveillance et professionnalisme.



BAROMÈTRE SOCIAL ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

C'est en 2017 qu'avait été initiée la réflexion de nos collaborateurs autour de l'amélioration de leur Qualité de Vie au Travail (QVT) et leur épanouissement professionnel, dans le respect de la démarche CARE.

En 2018, un comité de suivi de la qualité de vie au travail avait été constitué : 28 participants lancés, chargés de réfléchir et de faire des propositions sur le bien-être au travail, la santé au travail, les relations de travail et le contenu du travail.

Le baromètre social qui avait été proposé a été réalisé en octobre 2019, ainsi que d'autres préconisations :

- le recours à une assistante sociale dédiée aux collaborateurs ;
- la création d'un parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs ;
- la mise en place du télétravail et d'espaces de coworking.

Le baromètre social a, depuis, permis de mesurer efficacement la perception des collaborateurs sur certains aspects de leur quotidien professionnel.

Renouvelé annuellement, l'impact du nouveau plan d'action mis en place sera mesuré à partir d'indicateurs. Des points d'étape, entre deux baromètres, permettront de veiller, réfléchir, analyser, faire des retours d'expérience. Par ailleurs, des mesures seront mises en place dans un souci d'amélioration continue de la qualité de vie au travail.



COMMUNICATION INTERNE

NOTRE @CTU, LE JOURNAL DES COLLABORATEURS. LE JOURNAL INTERNE CONTINUE D'ÉCRIRE SON HISTOIRE AVEC LA PARUTION DE 11 NOUVEAUX NUMÉROS EN 2019 ET L'ANIMATION DE 11 COMITÉS DE RÉDACTION, DONT PRÈS D'UN TIERS ORGANISÉ EN PROXIMITÉ. >>



MON-PORTAIL, L'INTRANET COLLABORATIF

Plusieurs améliorations ont été apportées en 2019 :

- amélioration des rubriques de l'intranet : page d'accueil plus dynamique avec la mise en exergue des actualités, photos, vidéos et du flux Yammer ; nouvel espace personnel créé ;
- lancement d'une application mobile "mon-portail HDSH", dédiée aux gardiens et personnel de service (déploiement en 2020) ;
- refonte du centre de procédures afin de distinguer les procédures validées en Comex des autres procédures émanant des directions.

LIVRET D'ACCUEIL COLLABORATEURS

En 2019, un nouveau Livret d'accueil du collaborateur a été conçu : 6 fiches thématiques et des documents annexes permettant à tout nouveau collaborateur de prendre son poste, de comprendre notre "maison", ses valeurs, ses règles, son organisation.





ENVIRONNEMENT

RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION NF HABITAT HQE

En juillet 2019, Hauts-de-Seine Habitat a obtenu le renouvellement du droit d'usage de la marque NF Habitat Haute Qualité Environnementale (HQE) pour ses activités de construction et de rénovation.

À travers la certification, l'objectif était de formaliser les pratiques de l'Office et de maîtriser l'ensemble des aspects d'une opération, de la conception à la livraison. Fondé sur l'approche d'amélioration continue, ce système permet à Hauts-de-Seine Habitat d'améliorer la gestion de ses projets et chantiers d'un point de vue environnemental et de qualité.

Ce renouvellement témoigne, une nouvelle fois, de ses engagements en faveur des locataires :

- management responsable ;
- qualité de vie ;
- respect de l'environnement ;
- performance économique.


Pour les locataires, c'est le moyen de profiter au quotidien de nombreux bienfaits. Un logement certifié NF Habitat est le gage d'économies d'énergie notables et par voie de conséquence d'économies de charges pour les occupants.



50 ans
1969-2019

LE RETOUR AUX SOURCES

À l'image des bâtisseurs du 20^e siècle et du socle centenaire de son patrimoine, Hauts-de-Seine Habitat s'efforce de maintenir le cap des belles factures architecturales et le choix des matériaux. Il s'agissait hier d'apporter de nouveaux éléments de confort rudimentaire, il s'agit aujourd'hui d'améliorer la vie quotidienne en matière d'accès aux services sanitaires, sociaux et culturels mais aussi d'agir en faveur du développement durable. Celui-ci était déjà pris en compte dans les cités-jardins avec de l'urbanisme relativement dense mais des parcs et jardins partagés, voire de l'agriculture urbaine. Ce qui était totalement visionnaire à l'époque fut oublié dans les années 1960 et 1970. Aujourd'hui, se projeter vers l'avenir c'est penser un urbanisme qui ne pèsera pas sur les générations futures. L'Office est un acteur public à qui il revient de constituer une filière vertueuse en matière d'aménagement : démolir parfois pour reconstruire plus propre, sans amiante, efficace sur le plan énergétique et en soutien de la filière bois. Le recours aux énergies renouvelables se fait en fonction des possibilités : dispositifs d'eau chaude sanitaire solaire, pompes à chaleur, raccordement au chauffage urbain et récemment végétalisation des terrasses. Au-delà de la seule efficacité énergétique, l'objectif est avant tout d'améliorer le cadre de vie de ses locataires.



05 FINANCES

Gouvernance et



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

SES 27 MEMBRES
ONT TENU 5 SÉANCES
ET ADOPTÉ
76 DÉLIBÉRATIONS.



CONSEILLERS DÉPARTEMENTAUX

- Christian Dupuy, président du CA, 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-Bièvre, Maire de Châtenay-Malabry
- Yves Révillon, Vice-président du CA, 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

ÉLUS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

- Léon Sebbag, maire-adjoint de Boulogne-Billancourt
- Philippe Pemezec, Sénateur des Hauts-de-Seine
- Bernard Gauducheau, Conseiller régional d'Île-de-France, Maire de Vanves

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 CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DES HAUTS-DE-SEINE

- Fabrice Dorin

REPRÉSENTANT DE L'UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DES HAUTS-DE-SEINE

- Gérard Huot

REPRÉSENTANT D'ACTION LOGEMENT

- Éric Malenfer

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS D'INSERTION

- Gilles de Wavrechin, directeur du territoire des Hauts-de-Seine, Fondation des Apprentis d'Auteuil
- Patrice Couderc, secrétaire du CA de l'Insertion Développement Social Urbain

REPRÉSENTANTS ÉLUS PAR LES LOCATAIRES

- Françoise Soury (CNL)
- Mohamed Zouaoui (CNL)
- Michel Veneau (UNLI)
- Christian-Paul Laîné (CGL)
- Jacqueline Crémieux (CSF)

REPRÉSENTANTS DES ORGANISATIONS SYNDICALES

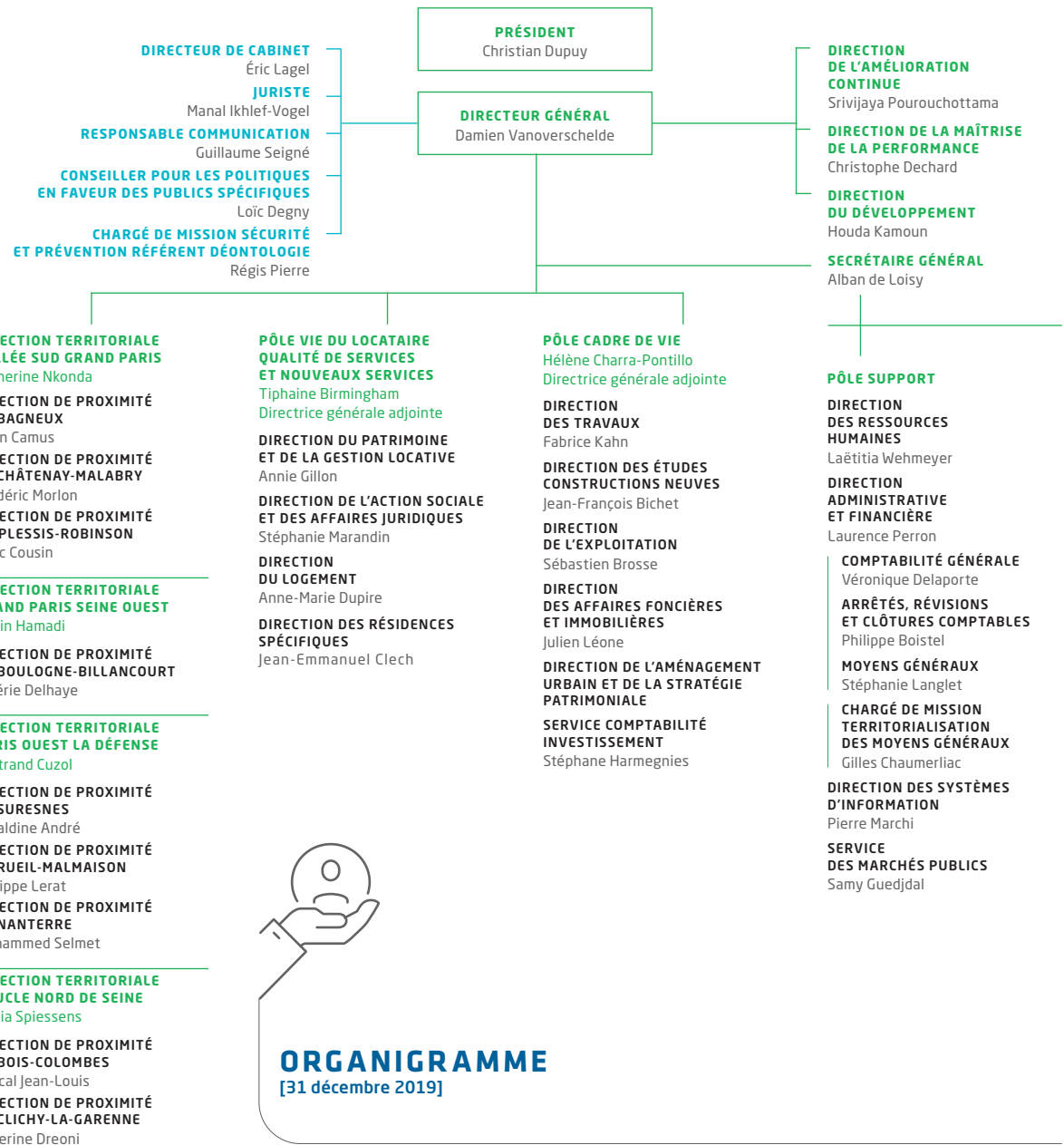
- Nadine Villin (CGT)
- Vincent Pigache (CFDT)

COMMISSAIRE DU GOUVERNEMENT

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

REPRÉSENTANTE DU PERSONNEL

- Patricia Corbec



ORGANIGRAMME

[31 décembre 2019]

PASSAGE EN COMPTABILITÉ COMMERCIALE

Hauts-de-Seine Habitat fut le tout premier Office de France à dématérialiser intégralement sa chaîne comptable en 2014. Le passage au régime de comptabilité commerciale constitue donc une suite logique, conformément à la loi ELAN qui l'impose à tous les offices publics de l'habitat au 1^{er} janvier 2021.

Il permet d'optimiser la gestion de l'Office via la création de plusieurs services au 1^{er} janvier 2019 :

- comptabilité clients : encaissements manuels, encaissements des directions de proximité, préparation des remboursements des montants dus aux locataires ;
- recouvrement : traitement des recouvrements des locataires, lettres de relance, octroi de délais de paiement, étude et transmission des dossiers à l'huissier, certification de créances, détermination et saisie des montants à effacer au titre des Procédures de Rétablissement Personnel (PRP) ;
- comptabilité fournisseurs : visa et comptabilisation des factures des CSP, traitement complet des factures ;
- numérisation : numérisation des factures papier, création des tiers, transfert des factures entre corbeilles sous ARAVIS, traitement des factures dématérialisées issues du portail CHORUS ;
- gestion trésorerie : encaissements automatiques, règlement des dépenses, tenue des comptes bancaires, saisie des encaissements hors auxiliaire clients.

TRANSFORMATION DES OUTILS

Afin de se mettre en conformité avec les obligations résultant du passage en comptabilité commerciale, deux directions ont été mises en place en février 2019.

MAÎTRISE DE LA PERFORMANCE

Cette direction a pour objectifs de doter l'Office d'outils qui permettent à chacun de maîtriser ses risques et piloter son activité, mais également de mettre en place un dispositif de contrôle interne.

6 processus prioritaires du contrôle interne :

- le quittancement ;
- l'encaissement ;
- le recouvrement ;
- la paie ;
- la dépense ;
- l'investissement.

AMÉLIORATION CONTINUE

Cette direction a pour finalités la mise en œuvre, la gestion et l'amélioration du système de management global de la qualité, en vue d'améliorer la satisfaction des clients et des parties intéressées.

5 axes prioritaires d'amélioration :

- renforcer la dynamique d'amélioration continue ;
- accompagner le management et structurer la base de connaissance ;
- développer la culture de l'audit interne ;
- développer la culture du développement durable ;
- valorisation des bonnes pratiques.



EXÉCUTION DU BUDGET

Le budget primitif 2019 a été voté en conseil d'administration le 20 décembre 2018.

L'année 2019 est marquée par le passage au 1^{er} janvier en comptabilité commerciale.

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DU BUDGET PRIMITIF ET DU BUDGET ACTUALISÉ

En M€	Budget prévisionnel	Budget actualisé
Total des produits	315,5	331,7
Total des charges	304,5	319,1
Excédent prévisionnel	10,9	12,7
Capacité d'autofinancement	42,5	47,3
Autofinancement net HLM	-0,5	0,9
Autofinancement net HLM (en % des produits d'activité)	-0,29 %	0,51 %
Prélèvement sur fonds de roulement	11,2	6,4



CHARGES RÉCUPÉRABLES

En k€	Budget	Exécution	Écart exécution / budget	Écart exécution / budget en %
Personnel et charges	9 990	7 616	-2 374	-23,77
Impôts et taxes	5 145	4 392	-753	-14,63
Chauffage et énergie	19 062	17 926	-1 136	-5,96
Eau	14 055	13 108	-947	-6,74
Entretien et maintenance	18 073	15 727	-2 346	-12,98
Autres	2 731	288	-2 443	-89,44
Total dépenses récupérables	69 055	59 057	-9 998	-14,48
Récupération de charges locatives	67 323	58 068	-9 255	-13,75
Écart	-1 732	-989	743	-42,92

ENTRETIEN ET AUTRES CHARGES NON RÉCUPÉRABLES

En k€	RÉALISÉ 2018		EXÉCUTION 2019		ÉVOLUTION 2019/2018	
	Montant	€ / logt	Montant	€ / logt	Montant	Évolution du coût au logt
Frais de fonctionnement (fluides, carburant, fournitures de bureau)	2 932	81	2 527	70	-406	-14,3 %
Services extérieurs	691	19	847	23	157	22 %
Baux immobiliers et charges de copropriétés	2 541	71	2 329	64	-212	-8,9 %
Entretien et maintenance du patrimoine	28 806	800	33 136	915	4 330	14,4 %
Primes d'assurance	1 750	49	1 478	41	-272	-16 %
Autres services extérieurs (comptes 62 et divers)	12 792	355	14 574	402	1 782	13,3 %
Frais d'actes et de contentieux	4 865	135	6 649	184	1 785	35,9 %
TFPB	19 709	547	20 684	571	975	4,4 %
TFPB refacturée Hauts-de-Bièvre	3 277	91	0	0	-3 277	-100 %
Impôts et taxes	1 042	29	977	27	-66	-6,8 %
Personnel et charges	34 589	960	39 195	1 082	4 606	12,7 %
Personnel et charges refacturés Hauts-de-Bièvre	2 683	74	2 757	76	74	2,2 %
Pertes sur créances locataires	1 217	34	589	16	-628	-51,8 %
Frais financiers	15 917	442	15 656	432	-261	-2,2 %
Sinistres	1 637	45	851	23	-786	-48,3 %
Autres charges exceptionnelles	10 324	287	7 308	202	-3 017	-29,6 %
Dotations aux amortissements et provisions	50 673	1 407	67 458	1 863	16 785	32,4 %
Total dépenses non récupérables hors accession	195 445	5 426	217 016	5 992	21 571	10,4 %
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	2 882	80	3 434	95	551	18,5 %
Total dépenses non récupérables	198 327	5 506	220 449	6 087	22 122	10,5 %

CHARGE FINANCIÈRE

En k€	RÉALISÉ 2018		EXÉCUTION 2019		ÉVOLUTION 2019/2018	
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers	Montant	
Intérêts des emprunts	15 917	8,9%	15 656	8,5%	-261	
Remboursement en capital	41 408	23,1%	43 342	23,7%	1 935	
Total des annuités d'emprunts	57 325	32%	58 998	32,2%	1 673	

INVESTISSEMENTS

	TOTAL (EN M€)
Développement, dont:	91
Acquisition-amélioration	10,9
Construction neuve - MO directe	17,6
VEFA & Usufruit	62,6
Travaux réalisés en direction de proximité	0,7
Grosses réparations - Réhabilitations	17,6
Bâtiments administratifs	0,5
Total	109,8

Près de **91 M€** (87 M€ en 2018)

ont été investis dans le développement pour de l'acquisition-amélioration, de la construction neuve ou de l'acquisition d'usufruit locatif social.

PRODUITS

En k€	EXÉCUTION 2018		RÉALISÉ 2019		ÉVOLUTION 2019/2018	
	Montant	€ / logt	Montant	€ / logt	Montant	Évolution du coût au logt
Ventes d'immeubles	1 690	47	0	0	-1 690	-100%
Loyers	179 128	4 973	183 179	5 058	4 051	1,7%
Autres produits	6 065	168	6 376	176	311	4,6%
Subventions	455	13	1 433	40	978	213,1%
Produits financiers	1 235	34	786	22	-449	-36,7%
Autres produits exceptionnels et autres	27 775	771	20 600	569	-7 175	-26,2%
Produits de cession d'actifs	12 427	345	13 596	375	1 168	8,8%
Reprise sur provisions	4 584	127	10 548	291	5 964	128,9%
Rbt sur rémunérations et charges	257	7	93	3	-164	-64,1%
Total des produits hors accession et produits exceptionnels liés à l'accession	233 617	6 486	236 612	6 533	2 995	0,7%
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	1 321	37	3 422	94	2 101	157,6%
Total des produits	234 938	6 522	240 034	6 627	5 096	1,6%

RÉSULTAT COMPTABLE ET AUTOFINANCEMENT

En k€	RÉALISÉ 2018		EXÉCUTION 2019	
	Montant	% des loyers	Montant	% des loyers
Résultat comptable	29 532	16,5%	18 596	10,2%
+ Dotations aux amortissements et aux provisions	50 673		67 458	
- Reprises sur amort. et prov.	-4 584		-10 548	
+ VNC	2 852		4 510	
- Produits des cessions d'éléments d'actif	-12 427		-13 596	
- Quote-part de subventions virée au CR	-12 092		12 109	
Capacité d'autofinancement PCG	53 954		54 311	
- Remboursements d'emprunts locatifs 2.21 et 2.22	-41 408		-43 342	
+/- Variation intérêts compensateurs				
- Dotations aux amort. des charges d'intérêts compensateurs	-474		-306	
Autofinancement net HLM	12 072	6,7%	10 663	5,8%







www.hautsde-seine-habitat.fr

Hauts-de-Seine Habitat
45 rue Paul Vaillant Couturier
92300 Levallois-Perret

