L'attention au cœur de nos actions

HAUTS-DE-SEINE HABITAT

rapport d'activité

2023

SOMMAIRE

Chiffres clés - Faits marquants p 06

01 Nos valeurs et la satisfaction au service de notre action p 12

02 Proximité et accompagnement personnalisé p 18

03 Accompagnement social et solidaire p 22

04 Développer l'offre de logements et améliorer le bien-vivre ensemble p 26

05 Accélérer les gros travaux et l'entretien du patrimoine p 30

06 Rapport Financier, extra-financier indicateurs RSE et développement durable p 36

07 Perspectives 2024 p 38

REMI MUZEAU
Président
de Hauts-de-Seine Habitat

DAMIEN
VANOVERSCHELDE
Directeur général

Rapport d'activité 2023
Directeur de la publication :
Damien Vanoverschelde

Rédaction : Katia Rafih
Conception graphique : Julien Novotny

Crédits photos :
Hauts-de-Seine Habitat hors mention, A. Bommart, IP3 PRESS-C. Bertolin, - 123RF - AORIF

HAUTS-DE-SEINE HABITAT - OPH

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

Impression :

BBI Imprimerie
sur papier 100 % recyclable

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

Edito

L'année 2023 a été marquée par une forte mobilisation de nos équipes pour trouver et apporter des solutions face à un contexte de crise du logement social. Explosion des prix de l'énergie, augmentation du coût de la construction, sans oublier la flambée des taux d'intérêt sont autant de défis que notre Office a dû relever en 2023.

Ce contexte économique particulièrement tendu intervient alors que notre budget a déjà été lourdement amputé, notamment depuis la mise en place en 2018 de la taxe de 7 M€ par an sur nos recettes.
L'augmentation du livret A, par ailleurs, sur lequel la dette des bailleurs sociaux est indexée, et les hausses des taxes foncières ont également contribué à limiter notre action.

Face à ces mutations économiques, sociales et environnementales, l'année 2023 a été placée sous le signe de l'écoute et de l'action. L'enquête de satisfaction coordonnée par l'AORIF en 2023, révèle que les 3 700 locataires de l'office interrogés ont soulevé quelques points d'amélioration, à un moment où le taux de satisfaction des locataires de l'ensemble des bailleurs d'Île-de-France a quant à lui baissé plus fortement.

Pour mener à bien notre mission d'intérêt général auprès des populations plurielles auxquelles nous devons apporter des réponses en matière d'accès au logement, tout en satisfaisant les exigences en matière de développement durable, nous avons en effet poursuivi nos efforts en matière de réhabilitation du parc existant, lancé de nouveaux programmes de construction de logements tout en développant notre programme de rénovation urbaine.

Nous sommes fiers de notre bilan et de notre action au service de nos locataires et des communes du Département. Forts des retombées de notre programme stratégique intitulé Proxima, nous avons en effet su nous adapter à ce nouveau contexte. Proximité, efficacité et exemplarité restent les piliers de notre Office.

Nous poursuivrons nos efforts en 2024 afin de réaliser nos objectifs.

L'ensemble des collaborateurs, les membres de la Direction et du Conseil d'Administration restent mobilisés aujourd'hui comme demain, afin de mener à bien leur mission pour un office moderne au service de tous !

Rémi Muzeau
Président de Hauts-de-Seine Habitat

Damien Vanoverschelde
Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023

Président : Rémi Muzeau - Conseillers départementaux : Yves Révillon (Vice-Président), Guillaume Boudy, Josiane Fischer, Camille Bedin, Hélène Cillières, - Personnalités qualifiées : Pierre Deniziot, Bernard Gauducheau, Philippe Pemezec, Roland Pachot, Alain Juliard, Pascal Colin, Bénédicte de Kerprigent, Lorraine Régis De Forceville, Martine Vindix - Représentant de la Caisse d'Allocations Familiales des Hauts-de-Seine CAF92 : Fabrice Dorin - Représentant de l'Union départementale des associations familiales des Hauts-de-Seine UDAF : Gérard Huot - Représentant d'Action Logement : Éric Malenfer - Représentants des associations d'insertion : Gilles de Wavrechin (Fondation des Apprentis d'Auteuil), Patrice Couderc (Insertion Développement Social Urbain) Représentants élus par les locataires : Marie-Laure Ange (CNL) Mohamed Zouaoui (CNL) Michel Veneau (UNLI) Christian-Paul Laîné (CGL) Yveline Soulages (CSF) Représentants des organisations syndicales : Jacqueline Cestre (CFDT 92) Philippe Guilloton (CFE-CGC) - Préfète déléguée pour l'égalité des chances : Nadège Baptista - Représentante du Comité Social et économique : Sandrine Mullard.

CHIFFRES CLÉS

EN 2023

43 208
logements gérés

38 401
logements hors équivalents

présents sur

38
communes

824
logements en gestion directe en résidence autonomie

529
commerces

3 454
parkings, ateliers, garages

232,6 M€
d'investissements annuels

19,8 M€
de dépenses gros entretien

13,6 M€
de dépenses de petit entretien et maintenance du patrimoine

81 607
locataires

1 978
entrées en 2023

2 519
logements proposés

5 527
dossiers d'attribution instruits

7,32 %
de taux de vacance globale

765
collaborateurs permanents dont

412
en Direction de proximité

190
gardiens

353
au siège

8
directions de proximité

3
antennes

1
siège

NOS FAITS MARQUANTS 2023

SURESNES : 10 M€ POUR RÉHABILITER LA RÉSIDENCE « LES TRÈS BOURGEOIS »

Le 9 janvier, une réunion publique organisée à la mairie de Suresnes a permis de présenter aux habitants le projet de réhabilitation de la résidence Les Très bourgeois.

LOGEMENTS SOCIAUX ET PENSION DE FAMILLE À CHAVILLE : LA DYNAMIQUE DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS SOCIAUX SE POURSUIT POUR HAUTS-DE-SEINE HABITAT !

La construction de l'immeuble situé Avenue Roger Salengro qui accueillera 20 logements sociaux et une pension de famille avance bon train.

CHÂTILLON : UNE RÉSIDENCE POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES ÉTUDIANTS

Hauts-de-Seine Habitat poursuit sa dynamique de développement avec l'acquisition d'une résidence étudiante de 168 logements à Châtillon.

LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE, PUISSANT OUTIL D'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ À LA DISPOSITION DES COMMUNES !

À l'occasion d'une conférence sur le logement organisée par le Département des Hauts-de-Seine, l'Office a présenté aux maires du territoire le Bail Réel Solidaire (BRS).

BIENVENUE CHEZ MOI, UN NOUVEAU RITUEL POUR SE RENCONTRER ET MIEUX SE COMPRENDRE :

La DP de Bois-Colombes et les équipes de la Satisfactory se présentent et échangent.

LE PANNEAU DU LABEL « ECOJARDIN » INSTALLÉ À LA RÉSIDENCE MÉDÉRIC À LA GARENNE-COLOMBES !

Des espaces verts de Hauts-de-Seine Habitat voient fleurir un nouveau type de panneau, le label « EcoJardin ». Il est l'illustration de l'engagement fort de l'Office en matière de développement durable et de préservation de la biodiversité.

ÉCHANGER HABITER
LA BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SOCIAUX

ÉCHANGER/HABITER : UN NOUVEL OUTIL POUR FAVORISER LA MOBILITÉ DES LOCATAIRES

Hauts-de-Seine Habitat rejoint la plateforme d'échange de logements sociaux. Un service opérationnel dès cette rentrée 2023.

CONGRÈS HLM DE NANTES : L'OFFICE LABELLISÉ !

Des prix qui viennent récompenser les efforts et la mobilisation des équipes dans l'accompagnement des locataires.

CLICHY : L'ÎLOT BOISSEAU INAUGURÉ !

Un nouveau quartier de ville pour les Clichois.

DIRECTION GÉNÉRALE ET COLLABORATEURS UNIS POUR LUTTER CONTRE LES OCCUPATIONS ILLICITES DE HALLS

Contre l'occupation de certaines parties communes, une opération coup de propre a été organisée à Nanterre.

CÉRÉMONIE DE REMISE DES CARTES DE GARDE PARTICULIER ASSERMENTÉ

Assermentation du personnel de Proximité : un outil au service de la tranquillité résidentielle et en soutien des collaborateurs de l'Office en première ligne.

FONTENAY-AUX-ROSES : LE RENOUVEAU DES BLAGIS AVANCE

Avec la démolition de la barre d'immeuble de la rue des Paradis, c'est une étape importante de la requalification urbaine du quartier qui s'écrit.

À RAMBOUILLET, DES CHEVAUX POUR ENTRETENIR NOTRE PATRIMOINE ARBORÉ

Fortement impliqué dans une gestion durable de ses espaces verts, Hauts-de-Seine Habitat remet au goût du jour une technique ancestrale : le débardage forestier équin. La première opération était lancée le 4 juillet 2023.

NANTERRE LES GROUES, 26 LOGEMENTS SOCIAUX EXEMPLAIRES

Jeudi 26 octobre, une visite de logement témoin a permis de découvrir cette première réalisation en ossature bois pour Hauts-de-Seine Habitat.

VILLENEUVE-LA-GARENNE : UNE RÉUNION PUBLIQUE À LA CARAVELLE

Le 24 octobre, une réunion publique a permis de présenter aux habitants le projet de renouvellement urbain de la Caravelle.

INAUGURATION ASNIÈRES

Mardi 7 novembre avait lieu l'inauguration du nouveau quartier ZAC Parc d'Affaires à Asnières. C'est au sein d'une résidence de 5 bâtiments que Hauts-de-Seine Habitat a acquis 43 logements locatifs sociaux.

PRÉSENTATION DE L'APPLI ÉLUS

À l'occasion de l'Université des Mairies de l'Ouest Parisien (UMOP) du 11 octobre, Hauts-de-Seine dévoile sa nouvelle appli spécialement imaginée pour les élus qui peuvent obtenir en temps réel les informations concernant le patrimoine de l'Office de leur ville.

SIGNATURE DE LA CHARTE PROMOTEUR

Signature d'une charte de partenariat « gagnant-gagnant » entre les promoteurs d'Île-de-France et Hauts-de-Seine Habitat afin de trouver des solutions face à la crise du logement.

FORUM ANNUEL DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En septembre s'est tenu la 4e édition du Forum du développement durable intitulé cette année « Que fait-on pour nos locataires les plus fragiles ? »

HAUTS-DE-SEINE HABITAT PRÉSENT À L'AMIF

L'Office était présent au salon de l'AMIF. L'occasion pour les équipes de rencontrer élus et partenaires afin d'évoquer ensemble les projets et solutions des mois et années à venir. Un salon ponctué par une signature du Plan de Concertation Locative avec les représentants des locataires.

CHALLENGE ACTION CONTRE LA FAIM

Nous avons été plus d'une centaine à nous mobiliser sous les couleurs de Hauts-de-Seine Habitat à l'occasion du Challenge Contre la Faim du 15 juin.

LA FÊTE DE LA MUSIQUE 2023 S'EST DÉROULÉE DANS LA BONNE HUMEUR !

Musique, gourmandise, talent et convivialité ! La bonne humeur régnait dans la cour de l'Office ce mercredi 21 juin 2023 à l'occasion de la Fête de la Musique. Un blind test animé par un groupe professionnel a ensuite permis aux équipes de l'Office de s'affronter autour de leurs connaissances musicales.

1. NOS VALEURS ET LA SATISFACTION AU SERVICE DE NOTRE ACTION

En 2023, face à un contexte économique difficile, une inflation galopante et des enjeux environnementaux de plus en plus pressants, fidèle à ses missions et ses valeurs, Hauts-de-Seine Habitat a renforcé son engagement envers la qualité environnementale, l'amélioration de la qualité de vie au travail, la sécurité des personnes, des biens et des procédures, sans oublier la satisfaction et l'accompagnement social des locataires les plus impactés par la crise.

UNE MISSION À VOCATION SOCIALE

Notre métier : offrir des logements confortables et abordables aux altoséquanais qui en ont besoin ! L'Office s'est fixé pour priorité de contribuer à apporter une réponse à une demande croissante de logements sociaux, tout en garantissant l'amélioration des conditions de vie et de confort de ses locataires et en assurant la mixité sociale sur son territoire. Cela se traduit notamment en matière d'accessibilité, d'adaptation de nos habitations au vieillissement, au handicap, aux jeunes générations, mais aussi au parcours résidentiel et à l'accession sociale à la propriété. Les Logements Locatifs Intermédiaires (LLI), permettent quant à eux, aux classes moyennes, souvent délaissées, de se loger.

DES VALEURS FORTES

Acteurs du bien-vivre ensemble au cœur de nos territoires, nos collaborateurs sont animés par la passion et la fierté de travailler pour une mission de service public, au sein d'un organisme portant des valeurs fortes. Travailler pour l'Office du Département des Hauts-de-Seine, c'est s'engager à respecter et défendre au quotidien ces valeurs qui sont les nôtres : 1. PROXIMITÉ. 2. ENGAGEMENT SOCIAL. 3. PERFORMANCE. 4. EXEMPLARITÉ.

1. La proximité

Pour maintenir le lien avec nos locataires et optimiser la qualité de service. Cela signifie être accessible, à l'écoute et engagé envers chacun de nos résidents, quelle que soit sa situation. Ainsi les Directions de proximité sont renforcées par le rattachement à la Direction Générale. 412 collaborateurs sur les 765 que compte l'Office, occupent des fonctions en proximité directe avec nos locataires. Ils sont répartis sur 8 Directions de proximité et 2 antennes.

2. Un accompagnement social renforcé

Au fil des années, les demandes de logements ont explosé et les attentes, plus particulièrement en petite couronne parisienne, ont évolué. En effet, avec la multiplication des situations d'urgences sociales engendrées par les crises successives ainsi qu'avec les évolutions de la société (monoparentalité, vieillissement etc.), l'Office a dû s'adapter aux nouvelles attentes des populations les plus fragilisées. C'est pour répondre à ces nouveaux enjeux que l'Office a mis en place une « charte d'attribution des logements » Dans le cadre de sa mission à caractère social, l'Office a par ailleurs choisi de renforcer son équipe de conseillères sociales et de se doter d'un dispositif supplémentaire dédié à la prévention des risques d'impayés et à l'accompagnement social de ses locataires en difficultés (Soli'AL).

3. Une exigence de performance globale

Pour pouvoir porter haut et fort ses ambitions, Hauts-de-Seine Habitat demande à l'ensemble de ses collaborateurs de s'engager au quotidien afin d'offrir le meilleur service possible en matière de gestion locative, de construction, de réhabilitation mais aussi d'écoute des locataires. Collaborateurs, membres du comité de direction ou de la Direction Générale, tous ont à cœur de garantir la meilleure qualité de service rendu et la satisfaction des locataires. Le développement d'idées nouvelles et de solutions innovantes en matière de logement est encouragé.

4. Exemplarité

Être le premier bailleur social du Département, c'est avant tout s'engager à être un Office exemplaire et responsable : exemplaire en termes de respect de la conformité aux règles, de la maîtrise des processus et de transparence ; responsable en matière de respect des règlementations environnementales mais aussi en matière d'innovation. Conscients du rôle majeur que nous jouons dans la vie de nos locataires, nous nous efforçons d'être un modèle de bonne gouvernance, d'éthique professionnelle et de responsabilité sociale.

LA STRATEGIE PROXIMA

Grâce à la mise en œuvre de la stratégie Proxima et sa vision de la « culture client », l'Office a amélioré la personnalisation des services aux locataires et la gestion de ses opérations, tout en renforçant ses valeurs de proximité, de performance, et d'exemplarité. L'analyse des parcours locataires et collaborateurs nous a permis d'identifier plusieurs chantiers prioritaires et de proposer des solutions concrètes pour améliorer la satisfaction de nos locataires, l'engagement des collaborateurs et répondre aux attentes des élus.

Chiffres clés :

- 2 projets sur 3 ont abouti
- +50 cadres ont été en responsabilité d'un projet Proxima
- 50% des collaborateurs de l'Office ont fait partie d'une équipe Proxima
- 24 Comités de pilotage/mois
- 48 658 interactions (mails, appels, courriers) avec les locataires.

UNE GESTION SAINE ET TRANSPARENTE

En 2023 Hauts-de-Seine Habitat a reçu les conclusions des contrôles sur sa gestion menés à la fois par l'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS), la Chambre Régionale des Comptes (CRC) et la Direction Départementale de la Protection des Populations.

Ces conclusions ont mis en évidence les forces et points d'amélioration de notre organisme, avec l'apport de recommandations prises en compte pour l'avenir. L'Office peut se satisfaire de ces conclusions qui attestent de sa bonne gestion et tenue financière.

L'Agence Nationale de Contrôle du Logement Social (ANCOLS) a relevé plusieurs points forts chez Hauts-de-Seine Habitat, notamment l'attractivité de son patrimoine immobilier.
L'Office a par ailleurs adopté une série de mesures (renforcement de la structure financière, qualité de vie des locataires, durabilité du patrimoine) suite aux recommandations formulées couvrant les exercices 2016 à 2020.

La Chambre Régionale des Comptes (CRC) d'Île-de-France a effectué un contrôle approfondi des comptes et la gestion de l'Office couvrant les exercices depuis 2017. Il a démontré la solidité des procédures et de la gestion et a permis d'évaluer la conformité aux obligations réglementaires. L'Office a par ailleurs répondu par des actions correctives visant à optimiser les ressources et améliorer la qualité du service offert en tenant comptes des spécificités.

Le contrôle de la Direction Départementale de la Protection des Populations sur 2 résidences atteste de la pertinence des process de l'Office et a permis de mettre à jour des documents pour renforcer la protection des droits des locataires.

LABEL QUALI'HLM, mention parcours résidentiel

À l'occasion du 83e Congrès Hlm qui s'est tenu à Nantes en octobre 2023, Hauts-de-Seine Habitat s'est vu décerner le label Quali'hlm, mention spéciale parcours résidentiel, par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH). Une première pour un Office au niveau national !

Véritable démarche d'amélioration continue et concertée au service des locataires, l'obtention de ce label est une reconnaissance professionnelle qui vient saluer la qualité de service de l'Office, en particulier sur le volet « personnalisation de la relation avec nos locataires ».

ESPACE LOCATAIRE « MON AGENCE » AMELIORÉ

L'objectif de « Mon Agence », l'espace locataire de Hauts-de-Seine Habitat est de simplifier le quotidien des locataires. Nos équipes ont écouté les locataires afin de pouvoir mieux répondre à leurs besoins et créer une application fonctionnant comme un facilitateur administratif. Au cours de cette année 2023, le centre de pilotage de la satisfaction client de Hauts-de-Seine Habitat a travaillé sur l'optimisation et la complétude de cet espace afin de permettre à nos locataires d'être plus autonomes et d'accéder à leurs documents plus rapidement.

AMÉLIORATION DE STICK'ALERTE

Cette année le process du Stick'Alerte a été adapté dans un souci d'amélioration continue. Stick'Alerte a été déployé pour permettre aux gardiens de signaler rapidement les pannes constatées dans les parties communes. Un nouveau dispositif a été mis en place. Il est en cours de déploiement sur l'ensemble des Directions de Proximité.

APPLI ÉLUS

Hauts-de-Seine Habitat a présenté sa nouvelle Appli « Hauts-de-Seine Habitat, dans ma ville » à l'occasion de l'Université des Mairies de l'Ouest Parisien (UMOP) du 11 octobre. Grâce à un accès personnel et sécurisé, les élus et leurs collaborateurs peuvent obtenir en temps réel les informations concernant le patrimoine Hauts-de-Seine Habitat de leur ville. Nombre de logements, vacance, travaux, sûreté, etc. ce nouvel outil va dans le sens du renforcement de la proximité et la réactivité au service des élus.

EN CHIFFRES

- 38 communes inscrites
- 33 utilisateurs connectés pour 98 comptes créés.
- 3 Newsletters élus : 500 envois en 2023.
- 6 vidéos de visites de logement témoin/inauguration/livraison.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

En décembre 2023, Hauts-de-Seine Habitat a été audité dans le cadre du renouvellement de la certification ISO 45001 « Système management de la qualité de vie au travail ».

2. PROXIMITÉ ET ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le 24 novembre 2023, Hauts-de-Seine Habitat remettait à 9 collaborateurs les cartes de garde particulier assermenté en présence de la Direction générale, des Directeurs de proximité et de représentants des forces de l'ordre, notamment du commissariat central de Nanterre et de celui de Levallois-Perret.

Proximité, efficacité et exemplarité constituent les piliers de notre Office. La proximité, plus particulièrement, nous permet de maintenir le lien avec nos locataires et optimiser la qualité de service. Plus que la simple géographie, elle est avant tout un état d'esprit qui doit guider chacune de nos actions et un engagement fort envers les résidents que nous servons.

Cela signifie être accessible, à l'écoute et engagé envers chacun de nos résidents, quelle que soit sa situation. Cela signifie aussi que chaque locataire est unique et mérite une attention et une réponse personnalisées.

Ainsi nos 8 Directions de proximité qui constituent le maillage territorial sont renforcées par le rattachement à la Direction Générale. 412 collaborateurs sur les 765 que compte l'Office, occupent des fonctions en proximité directe avec nos locataires.

En choisissant de cultiver la proximité, Hauts-de-Seine Habitat ambitionne de développer des relations solides et durables avec ses locataires.

En lien direct avec la Direction générale et proches des locataires, les Directions de proximité ont trois missions principales.

1 - Accueillir, informer, écouter & traiter les sollicitations des clients locataires et des parties intéressées

Le coeur d'activité de la Direction de proximité est d'assurer une mission de relation client au sens large. Cette relation client est multicanale, avec un niveau d'exigence croissant en termes de qualité de service.

2 - Veiller à la sécurité de nos clients locataires et collaborateurs

La sécurité de nos clients locataires est la priorité de la Direction de proximité. Cela se traduit par la réalisation de manière rigoureuse de tous les diagnostics réglementaires et la mise en conformité. Mais aussi par le développement d'outils de veille du patrimoine. La démarche de symétrie d'attention impulsée par la Direction générale se traduit à l'échelle de la Direction de proximité par la mise en œuvre de la démarche de certification ISO 45 001 et la politique de santé et sécurité au travail associée.

Assermentation du personnel de proximité : un outil au service de la tranquillité résidentielle et en soutien des collaborateurs de l'office en première ligne.

En effet, les membres de cette première promotion, tous volontaires, après avoir été formés et obtenu un agrément de la préfecture, ont prêté serment devant les tribunaux de proximité. Cette assermentation leur permet de participer au bien vivre ensemble en relevant par le biais de rapports adressés aux officiers du ministère public certaines infractions commises sur le patrimoine.

Cet outil préventif et complémentaire à l'action des forces de l'ordre leur permet au quotidien de lutter contre les nuisances sonores, des les dépôts d'encombrants et les dégradations. Ils peuvent également intervenir en cas de stationnements gênants notamment sur les voies de pompiers et la pratique de mécanique sauvage.

3 - Améliorer le cadre de vie de nos clients locataires

Via une démarche proactive, reposant sur :

- Les signalements et les contrôles propreté soit une présence visible sur le terrain ;
- Un suivi quotidien des prestations préventives sous contrat ;
- Le développement de partenariats locaux.

Ces 3 missions ont pour finalité la mise en œuvre de l'ambition de notre Office à l'échelle du territoire géré par la Direction de proximité, à savoir : « En 2023, l'Office est un acteur apprécié et reconnu par les élus, ses locataires et ses partenaires comme un bailleur social exemplaire pour sa qualité de service et pour la qualité de sa gestion de proximité, grâce en particulier à son personnel motivé et compétent ».

Direction de proximité Seine-Ouest

4 845 logements

Boulogne : 1 787 Logements
Chaville : 1 200 Logements
Issy-les-Moulineaux : 472 Logements
Vanves : 701 Logements
Sèvres : 427 Logements
1 Résidence Universitaire Sevretudes
Ville-d'Avray : 7 Logements
Marnes-la-Coquette : 25 Logements
Meudon : 226 Logements

Résidences spécifiques
Meudon (Résidence pour personnes autonomes le Hameau - Foyer APEI les Lames – Foyer jeunes autistes)
Boulogne (Foyer APEI Sente de la Pyramide – Foyer COALLIA)
Chaville (Foyer aux Lierres – Pension de famille Salengro)
Marnes-la-Coquette (Foyer la Gentilhommière)

Taux de vacance : 1,84 %
Travaux REL : 1 115 k€

Direction de proximité de Suresnes

5 613 logements
138 commerces

Taux de vacance : 0,86 %
Travaux REL : 1 540 k€

Direction de proximité de Nanterre

5 157 logements
2 résidences sociales
61 commerces

1 foyer
Taux de vacance : 1,91 %
Travaux REL : 1 291 k€

Direction de proximité du Plessis-Robinson

4 061 logements
140 logements spécifiques
2 959 jardins familiaux
40 commerces

Taux de vacance : 5,13 %
Travaux REL : 1 274 k€

Direction de proximité de Clichy

3 947 logements
1 résidence sociale
29 commerces de proximité
2 872 places de stationnement

Taux de vacance : 0,9 %
Travaux REL : 1 293 k€

Direction de proximité de Bagneux

5 128 logements
70 commerces

Taux de vacance : 3,30 %
Travaux REL : 1 500 k€

Direction de proximité de Rueil-Malmaison

2 705 logements
29 commerces
678 places de stationnement

Taux de vacance : 5,1 %
Travaux REL : 728 k€

Direction de proximité du Bois-Colombes

5 909 logements
81 commerces
3 614 places de stationnements
3 résidences spécifiques

Taux de vacance : 3,37 %
Travaux REL : 718 k€

3. ACCOMPAGNEMENT SOCIAL ET SOLIDAIRE

L'action sociale et solidaire est placée au cœur de notre mission à vocation publique Nos actions et engagements au quotidien démontrent notre attachement à des valeurs fortes, révélatrices de notre capacité à répondre aux attentes toujours plus spécifiques générées par les évolutions sociétales et économiques.

FORMATION DE NOS GARDIENS POUR RÉPONDRE AUX VIOLENCES CONJUGALES

FAITS MARQUANTS EN 2023

UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE COMPLIQUÉ

Le contexte économique dégradé de nos locataires a abouti à l'émergence de nouveaux profils de locataires en difficulté et pour lesquels il nous a falu mettre en place de nouvelles approches d'accompagnement

INNOVATION HAUTS-DE-SEINE HABITAT

Le parcours sérénité permet un accompagnement social des locataires par une conseillère sociale dès l'attribution de leur logement. 32 locataires ont déjà bénéficié de ce dispositif inédit !

DES TRAVAUX D'ADAPTATION RÉUSSIS

Depuis le début de l'année, près de 70 logements ont bénéficié de travaux d'adaptation.

VEILLE SOCIALE ET RECOUVREMENT

779 situations rencontrées par les conseillères sociales
351 démarches Administratives
1 698 entretiens réalisés
70 bénéficiaires du parcours Sérénité
1 039 familles suivies au social fin décembre 2023
83 % d'adhésion à l'accompagnement social global proposé

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE EN 2023

326 situations transmises par le service recouvrement.
3 286 relances envoyées pour les impayés.
1 335 situations résolues.
612 engagements de + de 6 mensualités.
333 engagements de paiement en cours au 31/12.
Allocations familiales :
1 056 saisines.
442 réponses CAF.
63 parcours résidentiels complétés dans le cadre d'une demande de mutation avec dette.
50 analyses de situations par la DASSOL par suite des sollicitations des Amicales.
Fond de Solidarité Logement (FSL)
135 FSL Accès pour un total de : 79 860 €.
250 FSL Maintien pour un total de : 700 310 €.

883 dossiers transmis au contentieux

SUIVI DES DOSSIERS PMR 2023

Sur l'année 2023, sur 61 demandes reçues de dossiers PMR (Personnes à Mobilité Réduite), 10 ont été refusées en raison de l'âge et sur 51 restantes : 22 logements ont été adaptés en PMR, 18 ont été classées sans suite, 6 sont en attente et 5 sont reportées sur 2024, pour un montant moyen des travaux de 4 500 €

ADAPTATION DES LOGEMENTS - CHIFFRES CLÉS

3 demandes reçues en moyenne par mois
36 demandes reçues en moyenne par an
+ de 280 demandes par an sur l'ensemble du territoire
Budget annuel moyen consacré à l'adaptation des logements et aux problématiques du vieillissement :
1 269 500 €
Coût moyen des travaux par logement : 4 600 €
Adaptations réalisées :
Ordres de services dressés pour la réalisation d'adaptations
2021 + De 200 -
2022 + De 290
2023 En cours de recensement

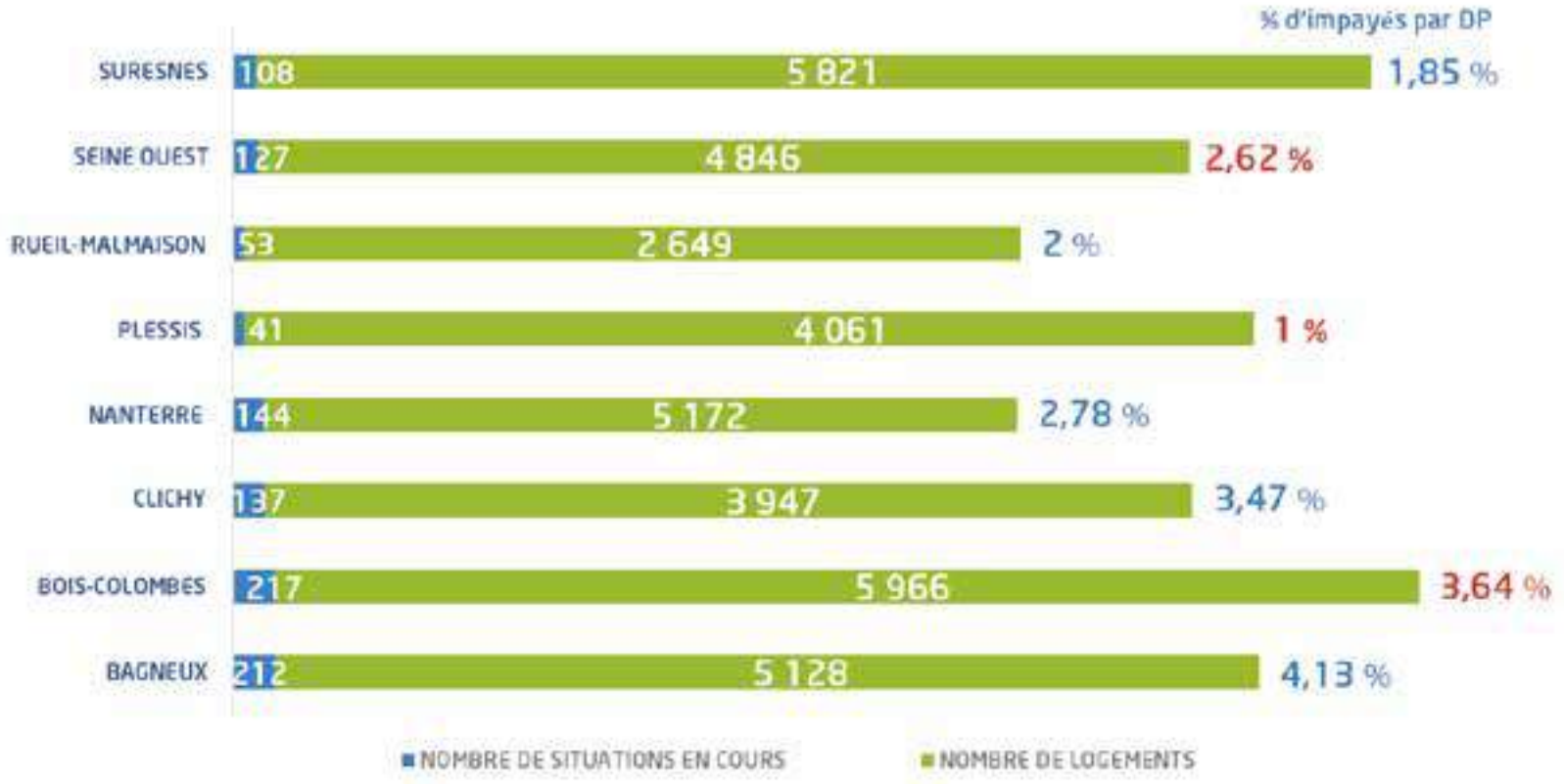
AUX CÔTÉS DES LOCATAIRES FACE À L'IMPAYÉ LOCATIF

La prévention des impayés et des expulsions est une préoccupation croissante de Hauts-de-Seine Habitat, confronté au quotidien aux difficultés budgétaires de certains de ses locataires. L'Office s'est donc doté d'une nouvelle organisation pour les accompagner tout au long du processus de recouvrement, parce qu'il est la garantie de son équilibre économique.

La crise énergétique et ses conséquences sur les ménages les plus précaires se fait largement ressentir. En 2023 des leviers d'action ont été déployés pour s'adapter au contexte sous tension, en mettant en place des démarches de prévention et d'accompagnement pour identifier les locataires en difficulté et ceux de bonne foi.

Mise en place d'un Parcours Sérénité pour accompagner les locataires en difficulté.

ÉTAT DES LIEUX DE L'IMPAYÉ PAR DP AU 31/12/2023



De nouveaux outils sont à mettre en place afin de renforcer nos actions auprès de nos nouveaux entrants et ainsi éviter la dégradation de situations alors que l'accès dans le logement devrait être vécu comme une expérience positive et ce dès ses débuts.

Un travail transversal avec la Direction de la Maitrise de la Performance ainsi que la Direction du Logement s'engage pour 2024.

14 % DES NOUVEAUX ENTRANTS SONT EN IMPAYÉS LA PREMIÈRE ANNÉE

4. DÉVELOPPER L'OFFRE DE LOGEMENTS ET AMÉLIORER LE BIEN-VIVRE ENSEMBLE

Hauts-de-Seine Habitat s'est fixé pour objectif d'atteindre un parc de 50 000 logements d'ici 10 ans, dont 5 000 logements intermédiaires, tout en veillant à accompagner les communes dans leur politique d'urbanisme, d'habitat et de logement. Objectif : favoriser la mixité sociale et proposer aux habitants un parcours résidentiel qui prenne en compte le vieillissement de la population.

LES LIVRAISONS ET ACQUISITIONS

En 2023, 7 programmes (VEFA et MOD) ont été livrés dans le Département des Hauts-de-Seine. Ainsi, 354 logements neufs sont entrés dans le parc de Hauts-de-Seine Habitat (dont 25 logements en pension de famille à Chaville) et 30 chambres sur Meudon.

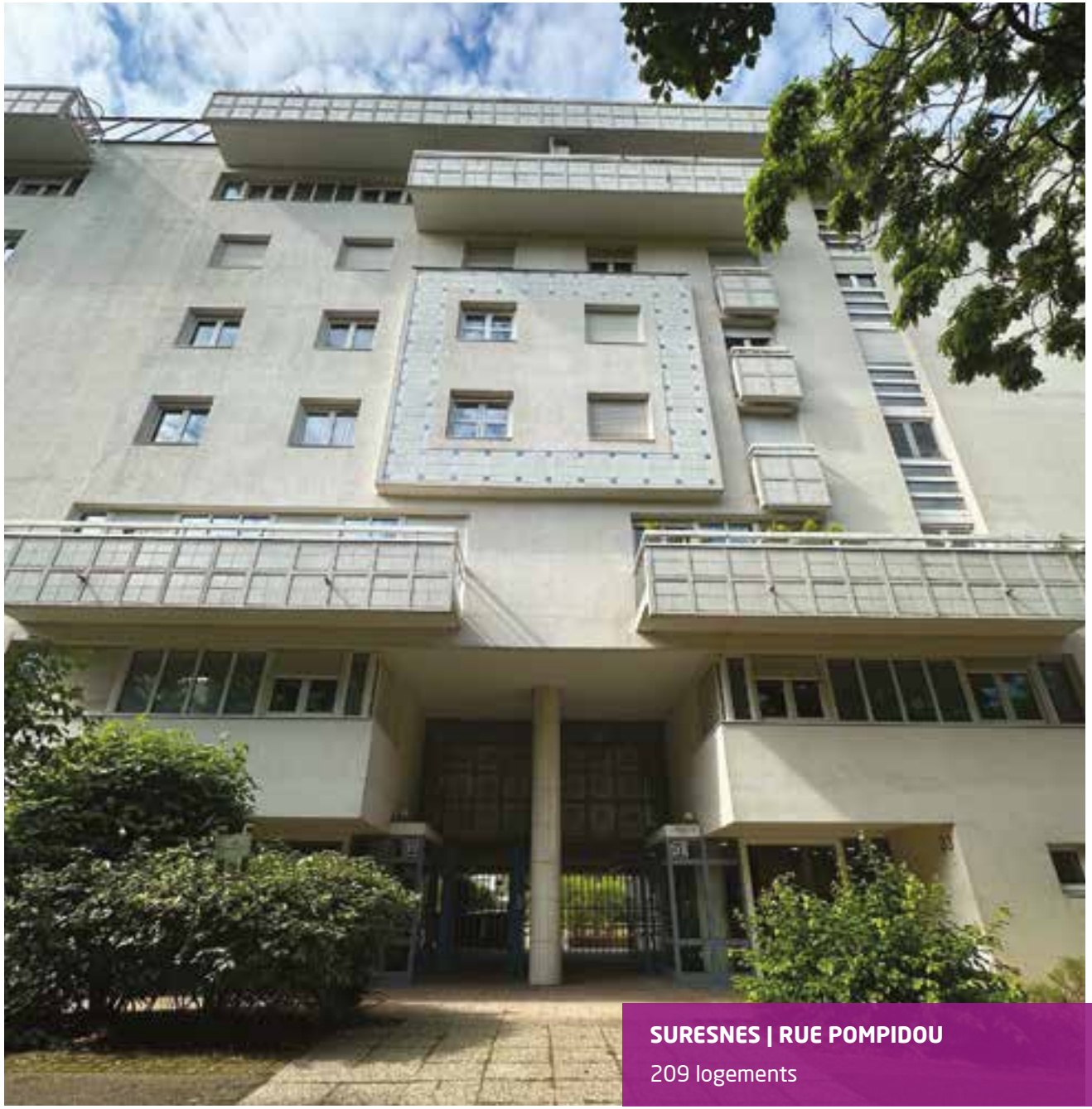
4 acquisitions sur les Hauts-de-Seine ont été finalisées en 2023 :

- **Clichy - rue Castérès (25 logements).**
- **Garches - rue de Suresnes (10 logements).**
- **Suresnes - rue Pompidou (209 logements).**
- **Saint-Cloud - rue de la Porte Jaune (15 chambres à transformer).**

La Direction du Développement a par ailleurs poursuivi les acquisitions lots par lots sur une copropriété à Bois-Colombes (3 rue des Bourguignons) et une autre à Vaucresson (30-40 rue de Garches) en lien avec la DAFI.

GARCHES | RUE SURESNES

10 logements



SURESNES | RUE POMPIDOU

209 logements

LA VEFA

Dans le cadre du Plan de Cohésion Sociale d'une part, et afin de renforcer la mixité en créant une offre locative sociale dans des secteurs résidentiels ou de centre-ville, d'autre part, les offices HLM ont la possibilité d'acquérir des logements aux promoteurs privés par le biais de la Vente en Etat Futur d'Achèvement (VEFA).

COMMERCIALISATION DU PROGRAMME NEUF ALLURE ET CAP À ASNIÈRES-SUR-SEINE :

Situé à l'angle de l'avenue de la Redoute et de la rue Raymond Poincaré, à moins de 200 mètres du métro Ligne 13 station Les Courtilles, reliant la résidence à Paris Saint-Lazare en 17 minutes, ce programme est commercialisé dans le cadre de la VEFA avec une TVA réduite à 5.5 %, sous conditions de ressources et à destination des primo accédants pour l'acquisition de leur résidence principale.

La résidence totalise 37 appartements allant du studio au 4 pièces.

T1 : 3 appartements
T2 : 14 appartements
T3 : 13 appartements
T4 : 7 appartements

LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE

Alors que les prix du foncier ne cessent d'augmenter dans notre Département, il y a un « risque de perdre une population intermédiaire dépassant les plafonds du logement social mais qui n'a pas les moyens d'acheter dans le parc privé ». C'est notamment à cette population que s'adresse le nouveau dispositif proposé par Hauts-de-Seine Habitat, le Bail Réel Solidaire, un outil d'accession sociale à la propriété que va désormais pouvoir proposer Hauts-de-Seine Habitat aux communes. Possédant l'agrément « Office Foncier Solidaire » (OFS), Hauts-de-Seine Habitat va en effet pouvoir dissocier le foncier du bâti afin de proposer à la vente des appartements dont le prix sera entre 30 et 50 % moins élevé que dans le parc privé.

LES BIENS VACANTS

En 2023, 149 logements sont enregistrés comme VACANT ACCESSION . À partir de ce contingent, 88 logements ont été identifiés et mis à disposition du service opérant en rénovation urbaine afin de pourvoir à ces besoins prioritaires.

Par conséquent, le stock de VACANT ACCESSION hors relogement est donc de 61 logements en 2023.

ASNIÈRES-SUR-SEINE | ALLURE ET CAP
37 appartements allant du studio au 4 pièces

CHIFFRES CLÉS :

L'OFFRE SPÉCIFIQUE

La trajectoire stratégique dans le nouveau Plan Stratégique de Patrimoine approuvé lors du Conseil d'Administration du 12 décembre 2023, fixe des objectifs de développement intégrant une croissance forte du nombre de logements intermédiaires multiplié par 10 en 1 an et par 20 en 2 ans, pour atteindre 10 % du parc total de l'Office à l'horizon des 10 prochaines années.

Locations des logements LLI et PLS

La Direction de la Commercialisation est chargée de commercialiser les logements intermédiaires de l'Office et, le cas échéant, les logements contingentés PLS (principalement T3 et T4).

43 208
Logements & équivalents
(parking, commerces...)

529
Locaux commerciaux

10
RÉSIDENCES SPÉCIFIQUES

Présent dans **48**
COMMUNES EN ÎLE-DE-FRANCE

8
Directions de **PROXIMITÉ**

162
LOGEMENTS **NEUF LIVRÉS**

COURBEVOIE | RUE PAUL BERT (VILLAGE DELAGE)

XX logements locatifs intermédiaires
DU T2 au T5 - Dès mai 2024

5. ACCÉLÉRER LES GROS TRAVAUX ET L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE

En sa qualité de 1er bailleur social du Département, Hauts-de-Seine Habitat s'est fixé pour mission d'accompagner le développement des territoires.

Traduction concrète de notre volonté de transformer et améliorer les conditions de vie des habitants, la réhabilitation des logements sociaux est au cœur des enjeux de l'urbanisme de demain.

2023 EN CHIFFRES

8 projets de renouvellement urbain en phase opérationnelle avec :

- 2 368 démolitions
- 1 262 réhabilitations
- 748 résidentialisations
- 2 555 reconstructions

FOCUS SUR UN PROJET DE RÉHABILITATION LOURDE EN MILIEU VIDE :

ASNIÈRES-SUR-SEINE | LES GRÉSILLONS

CAMPAGNE DE RELOGEMENTS

OBJECTIF POUR LA FIN 2024 : Libérer le 1er bâtiment de 40 logements puis démarrer des travaux sur ce bâtiment.

719 logements dont 633 logements sociaux

Maitrise d'ouvrage : Agence A&B Architecte

Classe énergétique : de classe E-F à B

Certification NF Habitat HQE

Hauts-de-Seine Habitat a pu organiser la réunion publique de ce patrimoine en juillet 2023.

Très forte sensibilisation des habitants de la cité jardin sur le devenir de leur cadre de vie.

Conception de la 1ère phase du projet de restructuration menée par l'équipe de maîtrise d'œuvre « Agence A&B Architecte » se poursuit dans un souci d'équilibre de l'opération

9 142 LOGEMENTS À RÉHABILITER, POUR UN MONTANT GLOBAL DE 630 M€

7 677 logements à réhabiliter d'ici 2034 conformément aux attendus de la loi Climat et Résilience.

FOCUS SUR UN PROJET DE RÉHABILITATION COMPLÈTE EN MILIEU OCCUPÉ :

L'Office a mené plusieurs opérations de réhabilitations complètes en milieu occupé à Bagneux et Suresnes

SURESNES I TRÈS BOURGEOIS

Bâtiment A : 1,3, 5 et 7, allée des Myosotis ;
Bâtiment B : 2, 6, 8, 10, 12, allée des Myosotis ;

Bâtiment C : 2, 4, 6, 8, 10 et 12, allée des Violettes ;
Bâtiment D : 29, 31, 33, 35, 37, rue Cherchevets

Le projet prévoit de

- Améliorer les performances énergétiques des bâtiments
- Remise aux normes actuelles de sécurité
- Améliorer le confort des logements et des parties communes
- Améliorer le cadre de vie et l'esthétique de la résidence

Financement Département des Hauts-de-Seine
CERTIFICATION | LABEL (S)
Certification NF Habitat HQE
BBC Effinergie Rénovation
CONCEPTION - RÉALISATION

Groupement Maitrise d'œuvre
Entreprise GTM Bâtiment
Architecte : A et B Architecte
BET généraliste : SOGETI
BET thermique : KUBE

RÉHABILITATION THERMIQUE :

Lutter contre le réchauffement climatique, améliorer la qualité de vie des locataires et soutenir le pouvoir d'achat, les enjeux de la rénovation thermique sont multiples.
Réponse aux enjeux écologiques :
2 747 logements ont bénéficié d'une réhabilitation thermique
7 ans, sans produits chimiques sur nos espaces verts
100 % d'électricité verte
En 2023, 7 projets de réhabilitations thermiques ont été lancés (à Clichy-la-Garenne et Chaville) ainsi que 8 projets de ravalement thermique (à Sceaux, Fontenay-aux-Roses, Le Plessis Rueil-Malmaison et Suresnes)

CHAVILLE | ANATOLE FRANCE

32 rue Anatole France - 36 logements

Les travaux comprenaient la réfection complète des halls d'entrée, le remplacement de l'éclairage existant par de l'éclairage LED, la mise en peinture des escaliers et paliers, la création du contrôle d'accès vidéophonie, la mise en place d'un système de ventilation mécanique (VMC), le remplacement des fenêtres, avec double vitrage et volets roulants, le remplacement des robinets des radiateur, le ravalement de l'ensemble des façades avec mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur, la réfection des toitures terrasses (isolation thermique, étanchéité) et le remplacement des garde-corps ;

Ils permettront de faire passer l'étiquette énergétique du groupe immobilier de F à C.
Maîtrise d'Œuvre : CUADRA
Entreprises : SGRC – LORILLARD EDN -ACORUS - BBM RENOVBAT
Financeur : Département des Hauts-de-Seine

CLICHY-LA-GARENNE | JEAN MOULIN

84/89 rue Martre – 255 logements

Travaux communs à l'ensemble de la résidence : Ravalement avec Isolation thermique par l'extérieur - Traitement des cages d'escaliers et paliers d'étage.

Travaux spécifiques aux logements Hauts-de-Seine Habitat : Menuiseries privatives - Traitement des pièces humides – Réfection des installations électriques privatives

Ils permettront de faire passer l'étiquette énergétique du groupe immobilier de C à B.
Démarrage chantier prévu 2ème semestre 2024 / réception prévue en 2025
Maîtrise d'œuvre : Agence PHARE architecture
Financeur : Département des Hauts-de-Seine
Réception prévue en 2025

LES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

LISTE DES PROJETS ET LIEUX

Villeneuve-la-Garenne
LA CARAVELLE

Colombes
LES MUSICIENS

Asnières-sur-Seine
SUD DES HAUTS-D'ASNIÈRES

Clichy-la-Garenne
ÎLOT SELLIER

Nanterre
PARC SUD

Rueil-Malmaison
LES GODARDES II

Boulogne-Billancourt
SQUARE DE L'AVRE ET DES MOULINEAUX

Chaville
LE DOISU

Bagneux
ABBÉ GRÉGOIRE MONTESQUIEU

Fontenay-aux-Roses
LES PARADIS

Plessis-Robinson
LEDOUX ARCHITECTES

Bourg-la-Reine
LAFAYETTE BRISSOT U

DES PROJETS DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Donner une nouvelle attractivité à des morceaux de ville en s'adaptant aux nouveaux modes de vie et en favorisant la mixité et l'ouverture, c'est l'objectif des projets de renouvellement urbain.

BAGNEUX I ABBÉ GRÉGOIRE MONTESQUIEU

289 logements

Le projet prévoit de :
- Diversifier l'offre de logements
- Diversifier le parc pour plus de mixité sociale
- Conforter un tissu urbain vert
- Valoriser et ouvrir le quartier par de nouveaux espaces et équipements publics

Programme :
- Démolitions : 199 logements
- Réhabilitations : 90 logements
- Surélévations : 20 logements
- Constructions neuves : 326 logements
- Relogements : 20

Calendrier des travaux
Démarrage des travaux en 2025
Livraison premiers programmes LLS : 2027
Livraison des programmes de logements privés 2032

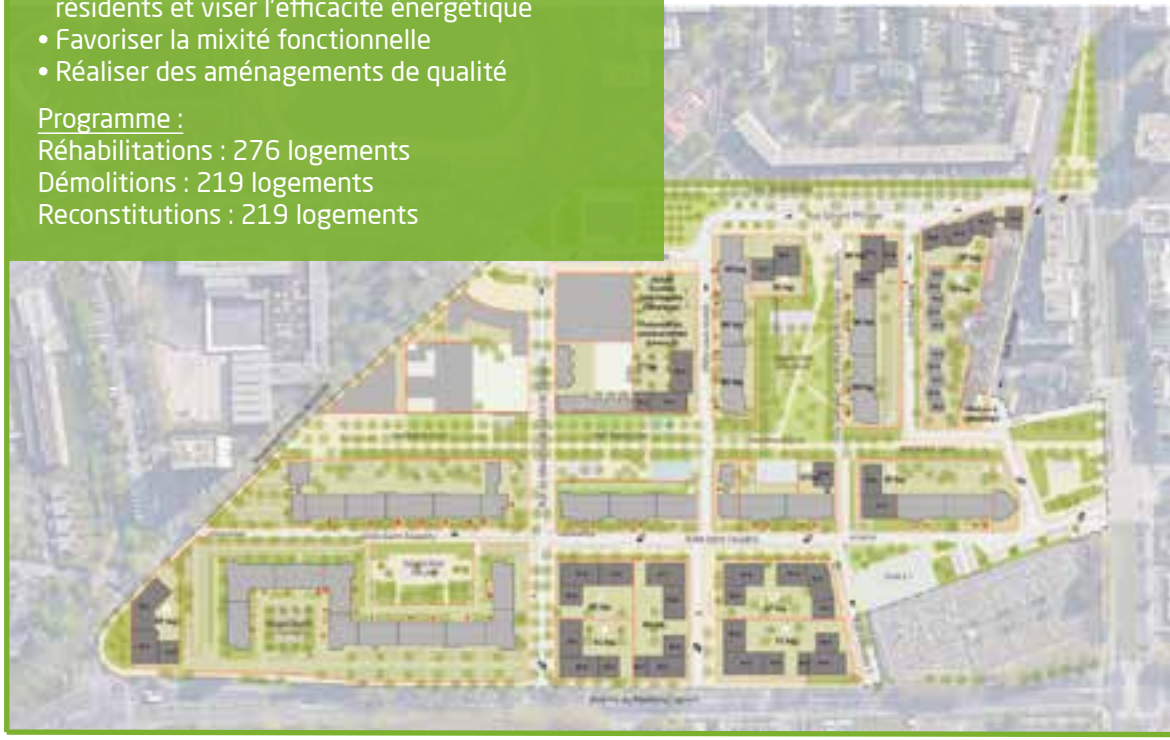
VILLENEUVE-LA-GARENNE I LA CARAVELLE

527 logements

Le projet prévoit de permettre le changement d'image de La Caravelle et l'amélioration de son attractivité :
- Diversifier l'habitat à travers des opérations de mutations et favoriser la mixité sociale
- Améliorer les conditions d'habitat des ménages résidents et viser l'efficacité énergétique
- Favoriser la mixité fonctionnelle
- Réaliser des aménagements de qualité

Programme :
Réhabilitations : 276 logements
Démolitions : 219 logements
Reconstitutions : 219 logements

Calendrier des travaux
Démarrage des travaux en 2026



CLICHY-LA-GARENNE | ILÔT SELLIER

327 logements

Le projet prévoit de :
- Transformer un bâti obsolète
- Créer un nouveau maillage viaire
- Requalifier les espaces publics et les végétaliser
- Proposer une offre résidentielle et de service

Programme :
Démolitions : 248 logements
Constructions neuves : 281 sur site et 165 hors site
Réhabilitations : 79 logements

Démarrage des travaux opérateur : 2026

CONVENTION CNAV (CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE)

Cette convention est le résultat de la rencontre de deux organismes partageant un enjeu sociétal commun (adaptation au vieillissement), des orientations et une volonté communes tournées en particulier vers l'aménagement des logements des seniors et la prévention.

Leur objectif commun : développer et déployer des actions visant à adapter l'habitat et le cadre de vie des retraités autonomes dans le but de favoriser le « Bien Vieillir », de lutter contre les risques de fragilisation sociale et la perte d'autonomie, le tout dans une logique préventive.

UN PROGRAMME D'ACTIONS SUR 5 ANS (2023-2027) basé sur 3 axes stratégiques communs :

AXE 1 : Soutien aux actions de prévention et aux actions innovantes.

AXE 2 : Soutien à l'adaptation de logement.

AXE 3 : Soutien au développement et à la rénovation des lieux de vie collectifs.

Chiffres clés demandes d'adaptation :

- 3 demandes reçues en moyenne par mois
- 36 demandes reçues en moyenne par an
- + de 280 demandes par an sur l'ensemble du territoire
- Budget annuel moyen consacré à l'adaptation des logements et aux problématiques du vieillissement : 1 269 500 €
- Coût moyen des travaux par logement : 4 600 €

6. RAPPORT FINANCIER, EXTRA-FINANCIER, INDICATEURS RSE ET DEVELOPPEMENT DURABLE

INDICATEURS RSE :

En 2023, Hauts-de-Seine Habitat a continué à consolider sa stratégie de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) en mettant en œuvre une série d'actions et d'initiatives visant à promouvoir le développement durable au cœur de ses activités, dans sa gestion et dans ses opérations.
Nos engagements RSE portent également sur la qualité de services rendus aux locataires, la qualité environnementale, l'amélioration de la qualité de vie au travail, la sécurité des personnes, des biens et des procédures. Cela s'est notamment traduit par la mise en place de plans d'action en réponse à des enjeux spécifiques tels que les nouvelles réglementations environnementales, le plan de sobriété énergétique, le plan de mobilité et le plan de transition carbone. L'Office a également veillé à intégrer des critères environnementaux et sociaux dans ses marchés pour promouvoir une gestion plus durable et responsable. La promotion et la sensibilisation au développement durable ont également occupé une place centrale dans les actions de Hauts-de-Seine Habitat en 2023.
Des plans d'action ont par ailleurs été mis en place pour réduire notre empreinte carbone, encourager la mobilité et promouvoir le développement durable.

QUELQUES CHIFFRES CLÉS 2023 :

DIALOGUE AVEC NOS PARTENAIRES :

1 820 heures de sensibilisation sur le développement durable soit 795 personnes sensibilisées (nombre cumulé)

COLLABORATEURS ET INCLUSION :

98/100 à l'index égalité hommes/femmes

49 travailleurs en situation de handicap

QUALITÉ DE SERVICE, ACCOMPAGNEMENT ET PRIORITÉ AUX PLUS DÉMUNIS :

Près de 2 000 familles suivies par les conseillères sociales

200 heures de formation sur les violences conjugales (notamment auprès des gardiens)

RÉPONSE AUX ENJEUX ÉCOLOGIQUES :

2 747 logements ont bénéficié d'une réhabilitation thermique

7 ans sans produits chimiques sur nos espaces verts

100 % d'électricité vert

PLAN DE MOBILITÉ

OBJECTIF :
Optimiser les déplacements pour réduire les impacts environnementaux (émissions de GES et pollution de l'air).
Les données pour le diagnostic ont été collectées à partir de mi-2022 et les résultats ont été obtenus en mars 2023.
Les résultats ont été diffusés à travers une plaquette intitulée « Créateur de valeur partagée dans les Hauts-de-Seine ».

ACTIONS RÉALISÉES EN 2023 :

- Publication d'une infographie mobilité en février.
- Validation des orientations du plan de mobilité et hiérarchisation des actions en février.
- Organisation de deux réunions de co-construction des actions avec les collaborateurs en mars.
- Adoption du plan mobilité en juin.

ATELIER « FRESQUE DU CLIMAT »

Cet atelier de formation permet de comprendre les causes et conséquences du changement climatique. Deux sessions ont été organisées en 2023 : le 6 et le 14 février avec au total 20 participants. Taux de satisfaction de 85 % (17 répondants).

ATELIER « FRESQUE DE LA MOBILITÉ »

Cet atelier de formation permet de mieux connaitre les enjeux des déplacements des Français et les différents leviers d'action pour réduire l'impact, notamment carbone.
Deux sessions organisées : le 26 janvier et le 29 juin.
Taux de satisfaction de 89 % (13 répondants).
Réalisation d'une mini-vidéo de présentation de la Fresque.
En interne : 920 heures de sensibilisation sur le développement durable soit 350 personnes sensibilisées (nombre cumulé).

FORUM DU DEVELOPPEMENT DURABLE

La 4e édition du Forum du développement durable intitulée « Que fait-on pour nos locataires les plus fragiles ? » a été organisée le 26 septembre 2023

- 190 personnes ont assisté à la conférence, dont 120 sur Teams.
- 19 intervenants : le Directeur Général, plus 6 personnes pour la partie actualités RSE et 12 personnes pour les tables rondes.

92 % des participants satisfaits et très satisfaits de cet événement.

RÉSULTAT

Le résultat de l'exercice 2023 est excédentaire de 21,3 M€, soit inférieur de 0,1 M€ par rapport au budget.

BUDGET

Montant (en K€)	Budget Primitif 2023	Exécution 2023	Écart exécution/budget
Charges récupérables	74 785	69 078	-5 707
Produits récupérables	71 046	64 920	-6 126
Résultat Net Récupérable	-3 739	-4 158	-419
Charges non récupérables	240 940	257 884	16 944
Produits non récupérables	266 059	283 322	17 262
Résultat Net Non Récupérable	25 119	25 437	318
Résultat de l'exercice	**21 380**	**21 279**	**-101**

LE COMPTE DE RÉSULTAT

en K€	Exécution 2023	2022	En montant	En %
Charges récupérables	69 078	73 503	-4 425	-6 %
Produits récupérables	64 920	68 195	-3 275	-5 %
Net Récupérable	**-4 158**	**-5 308**	**1 150**	**-22 %**
Charges non récupérables	257 884	228 273	29 611	13 %
Produits non récupérables	283 322	262 349	20 972	8 %
Net Non Récupérable	**25 437**	**34 076**	**-8 639**	**-25 %**
Résultat de l'exercice	**21 279**	**28 768**	**-7 489**	**-26 %**
Autofinancement net HLM	**2 999**	**1 400**	**1 599**	**114 %**
Ratio d'autofinancement net (R 423-9 CCH)	**1,44 %**	**0,71 %**	**NC**	
Ratio d'autofinancement net HLM en % des loyers	**1,48 %**	**0,72 %**	**NC**	

Le total des produits de l'exercice s'élève à 348,2 M€ pour un total de charges de 327 M€. Il en résulte un résultat d'exploitation de 21,3 M€ en diminution de 26 % par rapport à 2022, sous l'effet d'une hausse d'une charge financière plus rapide que celle des loyers.
La dégradation du résultat d'exploitation est légèrement atténuée par l'amélioration du résultat exceptionnel lié principalement à des reprises de provisions.

L'autofinancement net HLM 2023 ressort à 3 M€ contre 1,4 M€ en 2022.

Le ratio d'autofinancement net, quant à lui, tel que défini au Code de la Construction et de l'Habitation (CCH 423-9), ressort à 1,44 % des produits d'activité (loyers, produits des ventes des opérations d'accession et produits financiers) contre 0,71 % en 2022.

PRODUITS

Le budget primitif 2023 a été voté en CA le 13 décembre 2022.

Montant (en K€)	Exécution 2023
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	1 468
Loyers	209 463
RLS	-6 830
Sous-total loyers nets de RLS	202 633
Autres produits	3 544
Subventions	1 205
Produits financiers	2 236
Autres produits exceptionnels et autres	20 209
Produits de cession d'actifs	27 029
Remboursement et transfert de charges	271
Reprise sur provisions	24 726
Total des produits	**283 322**

LE BILAN SYNTHÉTIQUE

Le total du bilan net de l'Office progresse de 5 % passant de 2 254 M€ à 2 366 M€.

Actifs (en K€)	2023	% actif
Immobilisations incorporelles (B2)	67 076	2,8 %
Immobilisations corporelles (B2)	2 077 967	87,8 %
Immobilisations financières (B2)	86 346	3,6 %
Stock (B3)	4 609	0,2 %
Fournisseurs débiteurs	-	0,0 %
Créances (B4)	107 875	4,6 %
Valeurs mobilières de placement	-	0,0 %
Disponibilités (B5)	21 500	0,9 %
Comptes de régul	611	0,0 %
Total	**2 365 984**	**100,0%**

Passifs (en K€)	2022	% passif
Capitaux propres (B6)	1 061 897	44,9 %
Provisions (B7)	19 820	0,8 %
Dettes financières (B8)	1 195 854	50,5 %
dont dettes	1 161 911	
dont dépôts & intérêts courus non échus, compensateurs	33 943	
Comptes créditeurs	20 518	0,9 %
Dettes d'exploitation	58 316	2,5 %
Produits Constatés d'Avance	9 578	0,4 %
Total	**2 365 984**	**100,0%**

7. PERSPECTIVES 2024

En 2024, Hauts-de-Seine Habitat poursuit sa dynamique de développement afin de mettre en action les objectifs fixés par le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, d'être aux côtés des élus du territoire et de répondre aux demandes et aux besoins de ses locataires.

Le Débat d'Orientation Budgétaire 2024 qui s'est tenu lors du Conseil d'Administration du 17 octobre 2023 a permis de définir les perspectives et les priorités à l'horizon 2024, comme la diversification de l'offre de logements, le soutien aux parcours résidentiels, l'accélération des gros travaux, l'entretien du patrimoine existant, la rénovation énergétique ou encore la satisfaction des locataires et des élus.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les bailleurs sociaux doivent relever le défi de la rénovation énergétique et répondre aux ambitions de la stratégie Nationale Bas Carbone. En effet le volet « logement » de la loi portant lutte contre le dérèglement climatique et le renforcement de la résilience face à ses effets, dite 'loi climat', a pour ambition de rénover massivement l'habitat existant pour qu'il atteigne un niveau de consommation énergétique moyen très bas en 2050. La nécessité d'investir dans la rénovation énergétique du parc existant, tandis que les logements énergivores seront progressivement interdits à la location, risque de peser sur la capacité des Offices à investir dans la production.

STRATÉGIE PROXIMA

Dans le cadre du programme stratégique Proxima de l'office, 12 Projets se poursuivent en 2024 organisés autour de 4 axes

AXE 1 : Accueillir (faciliter l'encaissement, gestion des charges d'eau)

AXE 2 : Simplifier le quotidien (nouvel intranet, moments clés collaborateurs, Académie des talents)

AXE 3 : Agir vite et bien (habilitations et circuits de validation, procédures d'urgence)

AXE 4 : Personnaliser l'accompagnement (designer la 1ère année, gérer la propreté, AGIR, adapter les logements, signaler et gérer les incivilités)

LA SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Hauts-de-Seine Habitat place la satisfaction de ses publics internes et externes - locataires, élus et collaborateurs - au centre de ses actions en veillant à améliorer le bien-être des locataires, à renforcer les relations avec les élus et à valoriser ses équipes internes par des programmes de formation et de bien-être au travail

L'enquête de satisfaction coordonnée par l'AORIF a interrogé 3 700 locataires de l'Office entre juillet et septembre 2023. Les résultats ont révélé un taux de satisfaction de 71% et permis d'identifier les sujets à améliorer. L'Office s'est d'ores et déjà fixé pour priorités en 2024 d'accélérer le process de relation locataire et d'améliorer la propreté des résidences et de leurs abords.

PLUS PROCHE DES ÉLUS

Illustrant la symétrie des attentions qui est au cœur du programme stratégique de l'Office, l'application « Hauts-de-Seine Habitat dans ma Ville » est un outil qui permet aux élus de disposer de l'ensemble des informations nécessaires sur le patrimoine de l'Office dans leur commune. Notre objectif : leur permettre d'avoir la meilleure réactivité, la meilleure connaissance et les meilleurs échanges avec nous.

PACK PROPRETÉ - SÉCURITÉ - GARANTIE (PSG)

Afin de garantir à nos nouveaux locataires des logements impeccables à la remise des clés, Hauts-de-Seine Habitat a mis en place le pack Propreté – Sécurité - Garantie.

Lorsqu'un locataire quitte un logement et avant que celui-ci ne soit réattribué, il est nécessaire de procéder à une remise en état et garantir au nouveau locataire la remise d'un logement de qualité.

RÉNOVATION DES LOGES

Premiers points de contact avec les locataires, les loges et espaces d'accueil des Directions de proximité bénéficient d'un vaste programme de réaménagement.

En 2023, les deux espaces d'accueil de la Direction de Proximité de Clichy et de Suresnes, ainsi que 2 loges situées sur ces mêmes communes, ont été rénovés. Hauts-de-Seine Habitat entend poursuivre sa politique de rénovation des points d'accueil en 2024.

MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

Afin de faciliter l'adaptation de nos logements aux évolutions sociétales, les équipes de Hauts-de-Seine Habitat accompagnent les locataires tout au long de leur parcours résidentiel, de l'accès au logement social locatif, jusqu'aux résidences autonomie en passant par l'accession sociale à la propriété.

Hauts-de-Seine Habitat a rejoint le GIE Echanger/Habiter, une plateforme d'échanges de logements sociaux. Celle-ci rassemble les offres de 40 bailleurs sociaux d'Île-de-France et permet d'échanger un logement social contre un autre, en facilitant la mise en relation des locataires des différents bailleurs.

En 2023, 36 339 logements importés et 312 annonces locataires publiées sur l'application

En 2024, L'Office entend poursuivre ses efforts de promotion de la mobilité résidentielle auprès de ses locataires.

HAUTS-DE-SEINE HABITAT

Passation et exécution des marchés publics

Attestation n°0015