

HAUTS-DE-SEINE HABITAT



Rapport d'activité **2024**



SOMMAIRE

Conseil d'administration 2024	4		
Edito : 2024, une année de résilience	5	DES SERVICES DE QUALITÉ ET UNE CONFIANCE À PRÉSERVER	22
Les chiffres clés de 2024	6	• Au cœur du lien social, une solidarité à toute épreuve	23
Faits marquants et actions concrètes	8	• Le développement durable au cœur de nos activités	25
UNE STRATÉGIE ALIGNÉE AVEC LES BESOINS DU TERRITOIRE	11	• Une satisfaction au cœur de nos préoccupations	27
• Nos valeurs et engagements	12	CONSTRUIRE, RÉNOVER ET ENTRETENIR : AGIR POUR UN HABITAT DE QUALITÉ	29
• 2019-2024 : Proxima, 35 projets pour rapprocher l'Office de ses locataires	15	• Répondre à toutes les situations de vie	30
• 2024-2034 : un nouveau plan stratégique pour transformer notre patrimoine	16	• Préserver notre patrimoine et valoriser les quartiers	33
• 8 Directions de proximité pour un service au plus près des habitants	19	• Investir pour un habitat adapté aux enjeux de demain	35
		BILAN FINANCIER : UNE TRAJECTOIRE MAÎTRISÉE	36
		DES FONDATIONS SOLIDES POUR LES PROCHAINES ANNÉES	38



Inauguration de la résidence de la rue Hélène Loiret à Meudon

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024

Président : Rémi Muzeau, président du CA, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine - **Conseillers départementaux** : Yves Révillon, vice-président du CA, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Bois-Colombes, Guillaume Boudy, vice-président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine, maire de Suresnes, Josiane Fischer, conseillère départementale des Hauts-de-Seine, adjointe au maire d'Asnières-sur-Seine, Camille Bedin, conseillère départementale des Hauts-de-Seine, Hélène Cillières, conseillère départementale des Hauts-de-Seine, adjointe au Maire de Bagneux.- **Personnalités qualifiées** : Pierre Denizot, conseiller régional d'Île-de-France, maire-adjoint de Boulogne-Billancourt, Bernard Gauducheau, conseiller régional d'Île-de-France, maire de Vanves, Philippe Pemezec, maire du Plessis-Robinson, Roland Pachot, président de l'association d'insertion Optimal, Pascal Colin, directeur général d'Initiatives, Bénédicte de Kerprigent, directrice générale de l'Institut des Hauts-de-Seine, Lorraine Régis De Forceville, administrateur de la SEMNA, Léon Sebbag, ancien adjoint de Boulogne - **Représentant de la Caisse d'Allocations Familiales des Hauts-de-Seine CAF92** : Fabrice Dorin, président de la CAF 92 - **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, directeur du territoire des Hauts-de-Seine, Fondation des Apprentis d'Auteuil, Martine Santoire, représentante de l'association IDSU **Représentants élus par les locataires** : Marie-Laure Ange (CNL), Mohamed Zouaoui (CNL), Michel Veneau (UNLI), Christian-Paul Laïné (CGL), Yveline Soulages (CSF), **Représentants des organisations syndicales** : Jacqueline Cestre (CFDT 92) Philippe Guilloton (CFE-CGC) - **Commissaire du Gouvernement** : Nadège Baptista, préfète déléguée à l'égalité des chances - **Représentante du Comité Social et Économique** : Sandrine Mullard.



Edito

2024, *une année de résilience !*

Riche en événements, crises et contraintes, l'année 2024 a été l'occasion de relever de nombreux défis. Nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer le cadre de vie de nos locataires et accompagner les communes dans la dynamisation de leurs territoires. Ce rapport d'activité témoigne de notre résilience et de notre motivation permanente.

Fruit de nos expériences passées, notre nouveau Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) constituera le socle de nos dix prochaines années. Il prend en compte plusieurs critères, comme celui de l'adaptation de notre patrimoine aux enjeux sociétaux, mais aussi la transformation du renouvellement urbain, en réponse aux objectifs du ZAN et avec un nouveau modèle économique, pour financer l'investissement et la production. Tout cela, en lien étroit avec les collaborateurs, élus et locataires.

Pour lutter contre la crise et satisfaire une demande croissante des locataires comme des élus, la réalisation et la consolidation de projets structurants s'est avérée nécessaire cette année 2024, avec, le développement de l'offre de Logements à Loyers Intermédiaires (LLI), une offre adaptée pour les salariés dont les revenus

sont trop élevés pour le logement social mais insuffisants pour le privé. D'autres axes majeurs tels que l'amélioration du parcours résidentiel vers l'accession sociale à la propriété, la construction de nouveaux logements sociaux, les signatures de conventions de partenariat avec les communes pour renforcer l'accompagnement social et répondre à des enjeux importants tels que les impayés ou l'accélération de la rénovation énergétique ont été poursuivis. Ce sont autant de moyens mis en œuvre par l'Office afin de s'adapter aux exigences conjoncturelles de 2024.

Grâce au sérieux de notre gestion et à notre capacité d'anticipation, l'Office maintient désormais son taux d'autofinancement et envisage l'avenir sur des bases plus sereines, renouant ainsi avec les niveaux requis au-delà des 3 % pour la période 2023-2025.

En cette période de transition pour sa gouvernance et au nom de toute l'équipe de la Direction générale, je vous souhaite une bonne lecture.

Rémi Muzeau
Président de Hauts-de-Seine Habitat



REMI MUZEAU
Président
de Hauts-de-Seine Habitat

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.

Rapport d'activité 2024

Directeur de la publication :
Laurent Bonnot

Rédaction : Groupe OBEA
Conception graphique : Julien Novotny

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



CHIFFRES CLÉS



Logements

au 31 décembre 2024



◆ 43 907 LOGEMENTS DONT :

- 39 039 LOGEMENTS HORS ÉQUIVALENTS
- 820 LOGEMENTS EN GESTION DIRECTE EN RÉSIDENCES AUTONOMIE
- 521 COMMERCES
- 3 522 AUTRES

Collaborateurs



◆ 725 COLLABORATEURS PERMANENTS :

- 386 EN DIRECTIONS DE PROXIMITÉ
 - . 177 GARDIENS
 - . 80 PERSONNELS DE SERVICE
- 39 EN RÉSIDENCES AUTONOMIE
- 300 AU SIÈGE

Organisation



- ◆ 8 DIRECTIONS DE PROXIMITÉ
- ◆ 2 ANTENNES
- ◆ 1 SIÈGE

Investissements



◆ 226,7 M€ D'INVESTISSEMENT DONT :

- ◆ 20,8 M€ DE DÉPENSES DE GROS ENTRETIEN
- ◆ 13,4 M€ DE DÉPENSES DE PETIT ENTRETIEN ET MAINTENANCE DU PATRIMOINE

NOS FAITS MARQUANTS

2024



Accession sociale à la propriété : Hauts-de-Seine Habitat renforce son dispositif avec l'ONV

Hauts-de-Seine Habitat est engagé depuis plusieurs années dans un programme d'accession sociale à la propriété, en mettant en vente ses logements sociaux. Le partenariat avec l'ONV, filiale d'Action Logement, s'inscrit dans cette volonté d'étendre la possibilité donnée aux locataires de devenir propriétaires aux meilleures conditions financières, tout en les accompagnant dans leur parcours résidentiel, notamment à travers un renforcement des dispositifs de sécurisation.



Hauts-de-Seine Habitat étoffe son offre de logements au cœur du quartier de Moulin Blanchard à Fontenay-aux-Roses

Le 13 novembre 2024, une visite de terrain a permis de découvrir, aux côtés de Laurent Vastel, Maire de Fontenay-aux-Roses, un appartement témoin d'un nouveau programme immobilier, situé au cœur d'un quartier résidentiel, à proximité immédiate des commerces, des transports et des écoles. Ce programme, qui prévoit 10 logements locatifs sociaux et 13 logements locatifs intermédiaires (du T2 au T5), offre de belles prestations (balcons, bow-windows, parquet massif, accès par Vigik, local vélo, stationnement en sous-sol...).



Première récolte de miel 2024 de la résidence autonomie Henri Sellier au Plessis-Robinson

Accompagnés d'un groupe d'une vingtaine de jeunes du centre de loisirs Grand Large, nos résidents ont ainsi pu découvrir différents miels, créer des étiquettes et des bougies en cire d'abeille, à l'occasion d'un atelier organisé par notre partenaire Apiterra. Ce projet incarne l'engagement RSE de Hauts-de-Seine Habitat en faveur de la préservation de la biodiversité, de l'éducation à l'écologie et du tissage de liens intergénérationnels.



Coup d'envoi pour L'Appart ! Un appartement pédagogique aménagé pour former le personnel de proximité

La première promotion a pu expérimenter « L'Appart ». Le coup d'envoi des formations a été donné ce 19 novembre avec une première session dédiée à la recherche de fuites. L'Appart, c'est un logement spécialement aménagé en partenariat avec ACORUS, destiné aux gardiens, responsables de secteur et à l'équipe de la Satisfactory. Il vise, à travers une formation sur mesure, à renforcer les compétences techniques et à améliorer leurs pratiques sur le terrain.



Résiliation de bail suite à l'agression d'un gardien

Un nouvel arrêt rendu le 1^{er} octobre souligne une fois encore la volonté de Hauts-de-Seine Habitat de protéger ses collaborateurs.

À la suite d'une longue procédure judiciaire, Hauts-de-Seine Habitat vient d'obtenir gain de cause en appel dans une affaire de résiliation de bail à la suite de l'agression d'un gardien de l'Office par un locataire.



Pose de la première pierre de la résidence Yves Cariou à Marnes-la-Coquette

Un projet immobilier innovant de 29 logements sociaux, à la fois inclusif et écologique, qui intègre des matériaux de réemploi de l'Office. À travers ce nouveau projet, Hauts-de-Seine Habitat est fier de renforcer son partenariat avec la ville de Marnes-la-Coquette en participant à l'effort de construction de logements sociaux et en œuvrant pour combler le déficit de structures d'accueil pour les personnes en situation de handicap.



Travaux de réhabilitation du Centre Commercial Les Blagis à Sceaux

Hauts-de-Seine Habitat à l'écoute des riverains et des commerçants du Centre Commercial Les Blagis, les équipes de Hauts-de-Seine Habitat ont pu répondre aux questions des commerçants et des locataires sur le suivi du chantier, les particularités et les contraintes à prendre en compte durant ces travaux.



Colombes : visite d'un logement témoin

Une visite de terrain a permis de découvrir l'appartement témoin d'un programme immobilier prévoyant 20 Logements Locatifs Intermédiaires (LLI). Situé à Colombes, cet emplacement est idéal, au cœur d'un quartier en plein dynamisme, à proximité de l'hôpital Louis Mourier (AP-HP), d'établissements scolaires, d'espaces verts (parc Pierre Lagravère), d'infrastructures sportives (stade Yves du Manoir), et de transports (arrivée du futur tramway T1 au pied de l'immeuble). C'est dans ce contexte que Hauts-de-Seine Habitat a acquis 20 logements LLI.



Forum Développement Durable 2024

C'est un rendez-vous désormais annuel organisé dans le cadre de la semaine européenne du développement durable 2024, qui a permis de faire le bilan des initiatives entreprises par l'Office en 2023, de faire un point sur les actualités RSE, de dialoguer avec nos partenaires, de parler d'innovation, de formation des collaborateurs et, enfin, de trouver des réponses aux enjeux écologiques et sociétaux.



Portes ouvertes pour les résidences autonomie

Ces journées portes ouvertes sont l'occasion de promouvoir la qualité des résidences autonomie de Hauts-de-Seine Habitat en permettant à de futurs résidents et leurs proches de rencontrer nos équipes. Plus qu'une résidence pour seniors, nos résidences proposent des logements où il fait bon vivre son indépendance, en toute convivialité et sécurité.



Asnières-sur-Seine : visite de terrain des 34 futurs nouveaux logements

Une visite de terrain a permis de découvrir l'appartement témoin du programme immobilier « Chemin des Arts ». C'est dans un quartier animé, avec de nombreux équipements sportifs, scolaires et culturels, que se situe l'opération dans laquelle Hauts-de-Seine Habitat a acquis en VEFA 34 logements sociaux et 17 places de stationnement, avec des prestations de qualité respectant les normes énergétiques et environnementales.



L'opération Coup de propre du 17 Arlequin à Nanterre se poursuit

Cinq mois après l'opération de nettoyage et de désencombrement des parties communes, les équipes de l'Office étaient de retour. C'était une promesse du Directeur général après la deuxième opération du 7 décembre, qui avait permis de donner un nouveau coup de peinture et de désencombrer les parties communes du 17 allée de l'Arlequin. L'objectif était également de continuer à soutenir les équipes présentes quotidiennement sur le terrain.



Hauts-de-Seine Habitat et les villes de Bois-Colombes et Bourg-la-Reine s'engagent aux côtés des locataires pour lutter contre l'impayé locatif

Hauts-de-Seine Habitat est fier d'annoncer la signature des premiers protocoles de coopération locale pour la prévention des impayés locatifs. Un dispositif que l'Office entend bien pérenniser et étendre à d'autres communes du département. L'ensemble des personnes présentes a souligné l'importance que revêt à leurs yeux cet accord, qui marque une étape cruciale dans leur engagement commun pour lutter contre la précarité et la vulnérabilité des locataires.



Levallois : de nouveaux logements sociaux signés Hauts-de-Seine Habitat

La construction de l'immeuble situé au 109-111 rue Édouard Vaillant, qui accueillera 20 logements sociaux, avance bon train. Pierres de taille, enduit, menuiseries extérieures et garde-corps alu aux tons contemporains... Les détails de l'aspect esthétique de cette opération menée par Hauts-de-Seine Habitat en maîtrise d'ouvrage directe ont été présentés à Agnès Pottier-Dumas, maire de Levallois-Perret, à l'occasion d'un « témoin de façade ». Livraison prévue avant l'été 2025.



14 nouveaux logements intermédiaires à Clichy !

Une visite de terrain a permis de découvrir l'appartement témoin du programme situé rue d'Estienne d'Orves à Clichy. Il s'agit d'une opération supplémentaire de Hauts-de-Seine Habitat dans la ville de Clichy, qui illustre le partenariat important de l'Office avec les communes. Un partenariat qui participe à la diversification de l'offre d'habitat en répondant aux besoins des ménages à revenus moyens n'ayant pas accès au logement locatif social et dont les ressources sont insuffisantes pour se loger dans les villes où les loyers sont élevés.



Logement Locatif Intermédiaire à Courbevoie

Hauts-de-Seine Habitat et la Ville de Courbevoie font le pari de la mixité sociale. Le 27 avril, le Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat, Damien Vanoverschelde, le maire de Courbevoie, Jacques Kossowski, et l'entreprise Interconstruction se sont réunis sur le site de l'écoquartier du « Village Delage » à Courbevoie. L'occasion de faire une visite du chantier et de découvrir le logement témoin sur le site où l'Office a acquis 52 Logements Locatifs Intermédiaires neufs, du T1 au T5, et 67 parkings. Les futurs locataires pourront également bénéficier d'un local vélo/poussette au RDC, facilitant les mobilités durables.



Rueil-Malmaison : Hauts-de-Seine Habitat s'engage aux côtés de la ville pour la rénovation des Godardes 2

Avec la démolition de la seconde barre d'immeuble des Godardes 2, c'est une étape importante de la requalification urbaine du quartier qui s'écrit. L'opération Les Godardes 2 va permettre de réaménager en profondeur ce quartier des Hauts-de-Rueil, qui s'inscrit dans le prolongement de l'écoquartier de l'Arsenal.

1. UNE STRATÉGIE ALIGNÉE AVEC LES BESOINS DU TERRITOIRE



NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS

Offrir un logement digne, accessible et durable à tous les Hauts-séquanais est une responsabilité quotidienne portée avec conviction par Hauts-de-Seine Habitat et ses 725 collaborateurs. À l'heure où les défis sociétaux, économiques et environnementaux s'intensifient, notre Office affirme avec force son engagement pour faire du logement social un levier de cohésion et d'ambition. Une mission qui s'incarne à travers quatre valeurs fondamentales : **proximité, engagement social, performance et exemplarité.**



PROXIMITÉ : LE LIEN AU CŒUR DE L'ACTION

Être proche, c'est d'abord être accessible. Pour Hauts-de-Seine Habitat, la proximité est une culture, un état d'esprit, un impératif de service. Cela se traduit concrètement par une organisation territoriale maillée autour de **8 Directions de proximité et 2 antennes**, soit **plus de la moitié des effectifs affectés au contact direct avec les locataires**.

EN 2024, CETTE PROXIMITÉ A ÉTÉ RENFORCÉE GRÂCE À PLUSIEURS LEVIERS :

- Le rattachement direct des Directions de proximité à la Direction générale, garantissant une meilleure coordination et une réactivité accrue.
- La modernisation de l'accueil via la plateforme « Mon agence » et la création d'un **centre de pilotage de la satisfaction**, qui recueille et suit l'ensemble des sollicitations multicanales.
- Un engagement continu des équipes de terrain : **386 collaborateurs œuvrent chaque jour pour créer du lien, résoudre les difficultés, écouter et accompagner**.

Cette proximité permet à l'Office de bâtir des relations de confiance, de mieux répondre aux attentes et de faire de chaque logement un cadre de vie digne et respecté.



ENGAGEMENT SOCIAL : D'HUMAINS À HUMAINS

En 2024, les effets conjugués des crises économiques, de l'augmentation des précarités et du vieillissement de la population ont exacerbé les besoins en logements sociaux. Hauts-de-Seine Habitat a poursuivi son engagement en faveur des plus fragiles, en adaptant son action aux nouvelles réalités de terrain.

C'est dans cette perspective qu'a été élaborée une Charte d'attribution des logements fondée sur cinq principes :

- veiller à un équilibre social ;
- accompagner les plus fragiles ;
- répondre et agir dans les situations d'urgence ;
- promouvoir le parcours résidentiel ;
- participer activement au renouvellement urbain.

L'Office a aussi renforcé ses dispositifs d'accompagnement : des conseillères sociales mobilisées pour le suivi de près de 1 039 familles ; le partenariat avec Soli'AL, dédié à la prévention des impayés, a été amplifié ; des actions ciblées pour les publics spécifiques, dont les personnes en situation de handicap ou les familles monoparentales.

Loin d'être un simple gestionnaire, Hauts-de-Seine Habitat est un acteur engagé du lien social, un pilier de la solidarité sur le territoire.



PERFORMANCE : L'AMBITION DE MIEUX FAIRE

Si elle n'est pas une fin en soi, la performance est un moyen de garantir un service public de qualité. Elle est portée collectivement, par les agents de proximité et les équipes du siège, dans un souci constant d'amélioration et de transparence.

En 2024, cette exigence s'est traduite par :

- **Une gouvernance efficace**, avec 99 délibérations prises en conseil d'administration.
- **Un pilotage rigoureux de la qualité de service**, grâce à l'outil Satisfactory, au traitement de plus de 150 000 appels ainsi qu'à des indicateurs de performance partagés.
- **Une dynamique d'innovation**, avec le développement d'outils comme la GRC mobile, le déploiement du portail « Eurék@ », ou encore la modernisation de l'intranet « Explora collaborateurs ».
- **La poursuite de la formation** des équipes, via le parcours « Galaxie des talents » et de nombreuses actions de sensibilisation (égalité professionnelle, RGPD, climat...).

Parce que la performance est aussi et surtout collective, Hauts-de-Seine Habitat favorise l'écoute, la remontée des initiatives de terrain et l'intelligence partagée. Chaque collaborateur est acteur du changement.

Exemplarité : être un modèle au service de l'intérêt général

Être le premier bailleur social des Hauts-de-Seine implique une exemplarité constante : dans la qualité de gestion, dans le respect des normes, mais aussi dans l'impact environnemental et la responsabilité sociétale.

En 2024, cet engagement s'est illustré par :

- **Le respect scrupuleux des règles de conformité et des procédures**, notamment en matière de passation de marchés publics ou de RGPD.
- **La poursuite du plan de transition carbone** (23 actions suivies), intégrant l'ensemble des métiers de l'Office.
- **Le développement d'une stratégie RSE intégrée** : promotion de l'économie circulaire, réemploi des matériaux sur les chantiers, actions de sensibilisation au développement durable (920 heures de formation, 350 personnes sensibilisées).
- **La promotion de l'inclusion : 98/100 à l'index égalité femmes-hommes**, 44 travailleurs handicapés employés, formation de 385 collaborateurs aux violences conjugales.

Dans chaque projet, chaque opération, Hauts-de-Seine Habitat agit avec conscience et selon ses valeurs, pour mériter la confiance des élus, des locataires et des partenaires.

Loin d'être figées, ses valeurs sont vivantes : elles se nourrissent du terrain, des retours des locataires et des engagements des élus. C'est par cette fidélité à ses fondamentaux, doublée d'une capacité à se réinventer, que l'Office se projette avec confiance vers l'avenir.

2019-2024 : PROXIMA, 35 PROJETS POUR RAPPROCHER L'OFFICE DE SES LOCATAIRES

En 2019, Hauts-de-Seine Habitat engageait une transformation ambitieuse avec le lancement du programme **Proxima**. Il s'agissait déjà de renforcer le lien entre l'Office et ses locataires, en réinventant la qualité de service, les outils de travail et la culture interne autour d'une exigence partagée de satisfaction et de proximité.

Piloté avec méthode et conviction pendant cinq ans, **Proxima a donné lieu à la mise en œuvre de 35 projets structurants**, déployés progressivement à partir de 2020. Ces projets ont permis d'ancrer une « culture client » dans l'ensemble de l'organisation, à travers des initiatives concrètes touchant à l'accueil, au numérique, à l'accompagnement personnalisé et à la cohésion sociale.



UN PROGRAMME STRUCTURÉ AUTOUR DE CINQ AXES

- 1. Vous accueillir :** refonte des loges et des accueils de proximité, signalétique harmonisée, généralisation du prélèvement automatique, création de la Direction de la commercialisation, outils de gestion des charges plus lisibles.
- 2. Simplifier votre quotidien :** déploiement d'outils numériques comme HAPPI pour suivre les indicateurs, refonte du portail collaborateurs, accès facilité aux applications métier, lancement d'une application mobile dédiée aux élus, simplification des processus internes (assurance, intranet, formations...).
- 3. Agir vite et bien :** professionnalisation de la gestion des réclamations avec des outils multicanaux (GRC Mobile, Aravis web), responsabilisation des gestionnaires budgétaires, encadrement des circuits de validation, renforcement de la réactivité face aux situations d'urgence.
- 4. Personnaliser votre accompagnement :** mise en place de dispositifs novateurs comme les Rendez-vous mobilité, Parcours sérénité, Sourdligne, SoClean, SoCalm, base de connaissance Eurék@ et services adaptés aux locataires en situation de handicap.
- 5. Encourager le bien-vivre ensemble :** conventions locales de sécurité, rituels internes de cohésion (HDS Déj, Bienvenue chez nous), cellule sûreté, interventions renforcées pour lutter contre les incivilités et préserver la tranquillité résidentielle.

En 2024, pour clôturer le programme, une enquête MIROIR / KPAM a été menée auprès des locataires et des collaborateurs. Un travail de co-construction, une première étape vers le prochain plan stratégique, qui prolongera la dynamique.



2024-2034 : UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE POUR TRANSFORMER NOTRE PATRIMOINE

Hauts-de-Seine Habitat s'est engagé en 2024 dans une démarche structurante et résolument tournée vers l'avenir : l'adoption de son nouveau **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP)**. Conçu dans une logique de co-construction et de performance, ce plan est à la fois **outil de pilotage, boussole opérationnelle et levier d'innovation**.

Pourquoi un nouveau PSP ? Parce que les défis ont changé, et leur intensité s'est accrue. Plusieurs évolutions majeures ont rendu indispensable la refonte complète du PSP adopté en 2019 :

- **Un changement d'échelle réglementaire**, avec notamment la loi Climat et Résilience (2021) qui impose des objectifs stricts sur la performance énergétique.
- **Des mutations économiques brutales**, marquées par le retour d'une inflation élevée, la hausse des coûts de construction, et une envolée des taux d'intérêt.
- **Des besoins sociaux croissants**, liés au vieillissement de la population, à la progression des familles monoparentales, à la pression foncière en zone dense et à une augmentation notable des situations de précarité.

Face à ce contexte, Hauts-de-Seine Habitat a choisi de repenser son action à dix ans, en faisant du PSP **un instrument stratégique dynamique, opérationnel et fédérateur**.

AVANT



APRÈS



Clichy-la-Garenne | De Lattre de Tassigny

UNE MÉTHODE RIGoureuse, PARTICIPATIVE ET ANCRÉE DANS LE RÉEL

Le PSP 2024-2034 s'appuie sur une analyse approfondie du parc et de ses usages, conduite à partir de l'enquête OPS 2022. Il a été construit autour de **4 grands axes structurants** :

1. Adapter le patrimoine aux enjeux climatiques
2. Adapter le patrimoine aux enjeux sociétaux
3. Penser autrement le renouvellement urbain
4. Agir sur le modèle économique

Ce plan a mobilisé les compétences transversales de l'Office. Ainsi, à partir de ces 4 axes, **9 groupes de travail** ont été constitués, animés par le Pôle Cadre de vie, réunissant **58 collaborateurs** de toutes les directions concernées. Chaque groupe s'est réuni trois fois, autour **d'une thématique opérationnelle**, en lien direct avec les enjeux de terrain.



9 THÉMATIQUES OPÉRATIONNELLES



- 1 Les espaces extérieurs, un atout pour la qualité de vie**
Replacer la nature dans notre patrimoine - Renaturation, eau, déplacements, déchets.



- 2 Sortir des énergies fossiles pour réduire notre empreinte carbone**
Réduire la part du gaz pour optimiser notre trajectoire de décarbonation en développant les énergies renouvelables et le raccordement aux réseaux de chaleur décarbonés.



- 3 Zéro Artificialisation Nette (ZAN)**
Ne plus perdre de sols naturels, agricoles et forestiers, éviter les démolitions et promouvoir la seconde vie des bâtiments, développer la surélévation.



- 4 Une nouvelle façon de concevoir et de réhabiliter**
Éco-conception, bioclimatisme, ressources utilisées (biosourcé et réemploi) et industrialisation pour plus de sobriété environnementale et économique.



- 5 Programmation du bâti : comment répondre aux besoins de façon innovante**
Adaptation de la typologie, création de tiers-lieux, espaces de services, culturels, sociaux...



- 6 Répondre aux besoins des locataires et des demandeurs de logements**
Prendre en compte la diversité d'usage des logements et favoriser le bien-vivre ensemble en adaptant nos logements à la diversité des situations et à l'évolution des modes de vie.



- 7 Modalité de développement**
Assurer l'autofinancement tout en préservant la vocation sociale de l'Office et financer la transition écologique, notamment la réhabilitation énergétique de son patrimoine.



- 8 Politique d'achat**
La politique d'achat de Hauts-de-Seine Habitat vise à concilier exemplarité publique, durabilité et performance économique. Elle cherche à promouvoir des achats responsables intégrant des dimensions sociales, écologiques et économiques, tout en soutenant l'innovation et l'inclusion sociale.



- 9 Financement et communication financière**
Les financements et l'ingénierie financière sont essentiels pour les organismes de gestion et de construction. Une communication claire et efficace sur la stratégie financière permet d'assurer une appropriation collective en interne et d'obtenir des financements bonifiés en externe, renforçant ainsi la crédibilité et la compétitivité de l'organisme.

DES CIBLES AMBITIEUSES ET MAÎTRISÉES

Le PSP 2024–2034 fixe des objectifs concrets, évaluables et ajustés aux capacités de l'Office :

- **9 142 logements à réhabiliter** sur dix ans ;
- **10 000 logements supplémentaires à produire d'ici 2037** (dont 10 % de LLI) ;
- Une politique de vente HLM (40 à 50 ventes par an) et une montée en puissance du **Bail Réel Solidaire (BRS)** à partir de 2027 ;
- Intégration de **8 projets de renouvellement urbain** déjà opérationnels, représentant plus de **2 500 reconstructions** et **1 200 réhabilitations lourdes** ;
- Un **potentiel financier à terminaison de plus de 50 M€ à l'horizon 2038**.

Le PSP est pensé comme un **cadre vivant**, évolutif et partagé. Il fera l'objet **d'actualisations régulières**, tous les 12 à 24 mois, en lien avec l'évolution des contraintes externes, des priorités politiques ou des retours d'expérience de terrain.

Chaque direction de proximité est invitée à décliner les grandes orientations du PSP dans ses **plans d'actions locaux**, à travers des projets concrets, suivis et évalués. Ce maillage territorial renforcé garantit une appropriation opérationnelle du plan, au plus près des réalités locales.

Collectivités locales, État, financeurs, associations et entreprises trouveront dans ce document une vision claire, cohérente et ambitieuse.



Cité-Jardins des Grésillons à Asnières-sur-Seine



Résidence Mirabeau à Bagneux

8 DIRECTIONS DE PROXIMITÉ POUR UN SERVICE AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

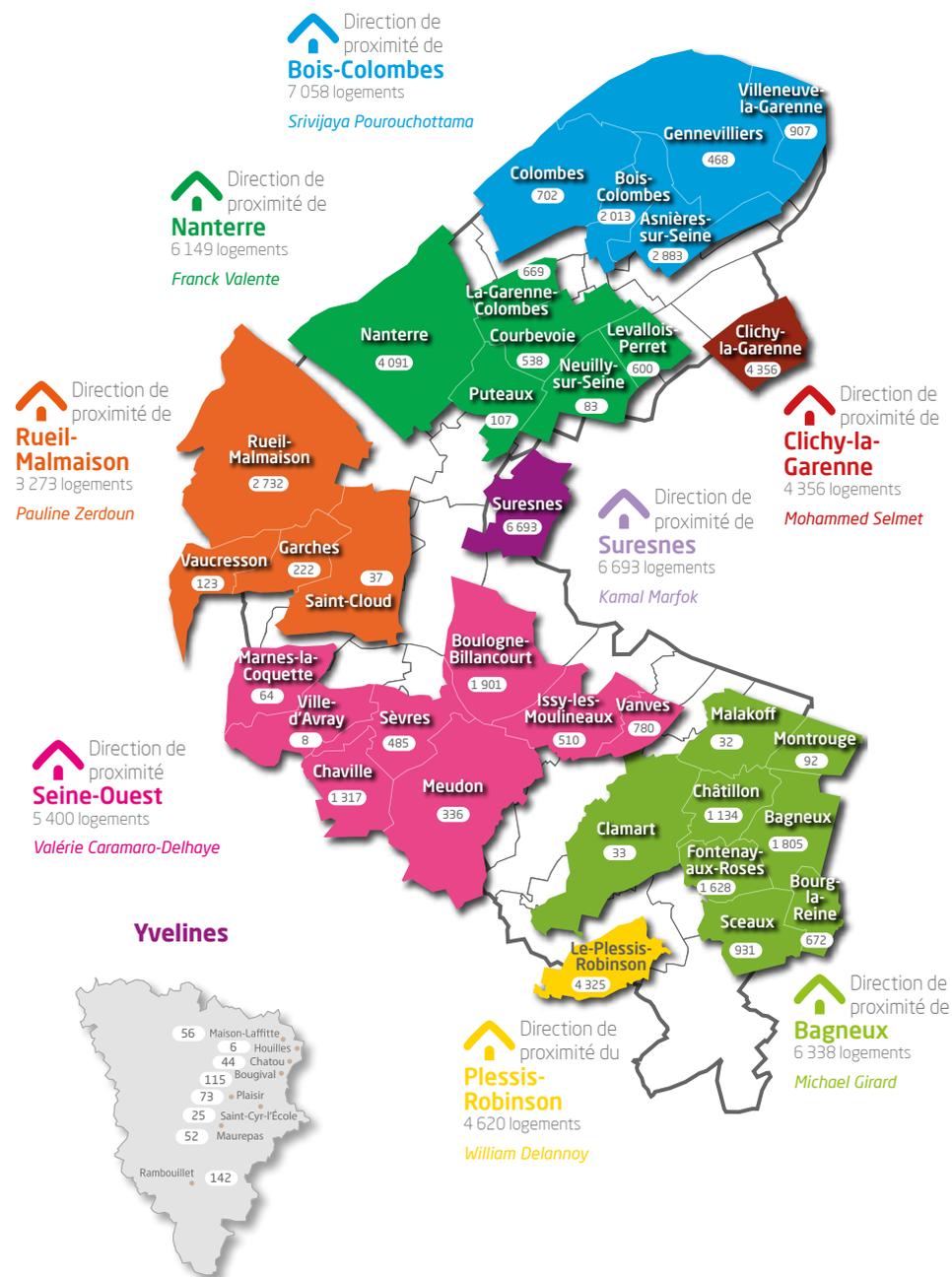
Réparties sur l'ensemble du territoire de Hauts-de-Seine Habitat, 8 Directions de proximité sont à pied-d'œuvre et au service des locataires. Appuyées par le siège, elles assurent un lien constant et un haut niveau de satisfaction, directement sur le terrain auprès des associations de locataires, des partenaires institutionnels et des prestataires.

Sur son patrimoine multi-communal, les Directions de proximité ont pour missions :

1. Accueillir, informer, écouter et traiter les sollicitations des clients locataires et des parties intéressées.
2. Veiller à la sécurité de nos clients locataires et collaborateurs.
3. Améliorer le cadre de vie de nos clients locataires.



Hauts-de-Seine



Direction de proximité de Suresnes



5 814 logements

138 commerces

Taux de vacance : 0,62 %

Travaux REL : 1 611 132 €

Direction de proximité de Nanterre



5 251 logements

2 résidences sociales
61 commerces

1 foyer

Taux de vacance : 1,52 %

Travaux REL : 1 035 061 €

Direction de proximité du Plessis-Robinson



4 059 logements

140 logements spécifiques
2 959 jardins familiaux
40 commerces

Taux de vacance : 3,62 %

Travaux REL : 1 549 946 €

Direction de proximité de Clichy



4 003 logements

1 résidence sociale
29 commerces de proximité
2 872 places de stationnement

Taux de vacance : 0,86 %

Travaux REL : 1 264 611 €



Direction de proximité de Bagneux

5 103 logements

70 commerces

Taux de vacance : 3,29 %
Travaux REL : 1 560 583 €



Direction de proximité de Rueil-Malmaison

2 741 logements

29 commerces
678 places de stationnement

Taux de vacance : 5,31 %
Travaux REL : 901 080 €



Direction de proximité du Bois-Colombes

6 181 logements

81 commerces
3 614 places de stationnements
3 résidences spécifiques

Taux de vacance : 6,15 %
Travaux REL : 1 328 797 €



Direction de proximité Seine-Ouest

4 847 logements

81 commerces
3 614 places de stationnements
3 résidences spécifiques

Taux de vacance : 0,74 %
Travaux REL : 847 944 €

2. DES SERVICES DE QUALITÉ ET UNE CONFIANCE À PRÉSERVER



AU CŒUR DU LIEN SOCIAL, UNE SOLIDARITÉ À TOUTE ÉPREUVE

En 2024, dans un contexte de crises multiples – économiques, sociales, énergétiques – Hauts-de-Seine Habitat a plus que jamais assumé son rôle de pilier du lien social.



UN TRAVAIL DE FOND POUR TOUTES ET TOUS

En 2024, **1 039 familles ont été accompagnées par les conseillères sociales de l'Office**, souvent dans des contextes de grande fragilité : perte d'emploi, séparation, maladie, isolement. Chaque situation est traitée de manière personnalisée, avec une écoute active, un diagnostic social précis et une recherche de solutions sur mesure.

Cette action, souvent discrète mais toujours décisive, permet d'éviter les ruptures, de retisser des liens et de préserver la stabilité résidentielle.

La fragilité ne se voit pas toujours ; elle s'exprime dans le non-recours aux droits, le repli, l'isolement. L'Office renforce donc chaque année ses dispositifs pour mieux la repérer et y répondre : **385 collaborateurs**, dont de nombreux gardiens, ont été formés à la détection des **violences intrafamiliales** et à l'orientation des victimes. Sur ces sujets sensibles, la posture de l'Office est claire : **écouter, accompagner, protéger, ne jamais laisser faire.**



Par ailleurs, le vieillissement de la population transforme en profondeur les besoins résidentiels. Près d'un tiers des locataires ont aujourd'hui plus de 60 ans. Hauts-de-Seine Habitat agit pour permettre un **vieillessement digne et sécurisé à domicile**.

En partenariat avec la CNAV, l'Office a lancé plusieurs chantiers :

- **Adaptation de logements individuels** : installation de douches accessibles, suppression de marches, élargissement de portes...
- **Suivi des locataires isolés**, en coordination avec les communes et les aidants.
- **Aménagement des résidences autonomie**, avec la mise à disposition de services mutualisés.

L'objectif est simple : permettre à chacun de rester chez soi, dans les meilleures conditions possibles, le plus longtemps possible.



IMPAYÉS : PRÉVENIR PLUTÔT QUE GUÉRIR

La lutte contre les impayés constitue un enjeu majeur, tant pour les locataires que pour la soutenabilité économique de l'Office. Plutôt que la sanction, Hauts-de-Seine Habitat privilégie l'anticipation et la médiation :

- Plus de 3 000 situations d'impayés ont été suivies de façon active, avec un traitement personnalisé à chaque étape.
- Des plans d'apurement amiables ont été proposés dès les premiers signes de difficulté.
- Les Directions de proximité ont travaillé en lien étroit avec les services sociaux et les CCAS pour intervenir rapidement.

Une démarche humaine, fondée sur la confiance, qui permet de maintenir le lien locatif, de préserver la dignité des ménages et de sécuriser le patrimoine.

LABEL QUALI'HLM : UNE RECONNAISSANCE DE QUALITÉ

Cette année encore, notre qualité de service a été reconnue, marquée par le **renouvellement du Label Quali'HLM**, mention spéciale « Accompagnement du parcours résidentiel des locataires ». Cette distinction salue :

- la qualité de l'accueil et du traitement des demandes ;
- la fluidité de la communication entre locataires et agents ;
- l'ancrage territorial de l'Office ;
- l'implication des collaborateurs dans une dynamique d'écoute active.

Ce n'est pas une fin en soi, mais un **levier d'exigence** : il incite à faire toujours mieux, à réinterroger les pratiques, à innover au bénéfice des locataires.

Pour cela, l'Office a poursuivi en 2024 son programme de **symétrie des attentions** : prendre soin des collaborateurs pour qu'ils puissent mieux prendre soin des locataires, notamment à travers le déploiement du label ISO 45001 pour la qualité de vie au travail. Hauts-de-Seine Habitat veille à ce que ses agents soient outillés, écoutés et formés pour faire face aux situations les plus complexes. Après quoi, ils sont équipés pour faire vivre la solidarité localement. Le maillage territorial de l'Office permet d'agir **au plus près des habitants**, en lien avec les élus, les associations et les services de proximité.

En 2024, Hauts-de-Seine Habitat a démontré qu'un bailleur social pouvait être un acteur majeur de la cohésion territoriale. Par sa capacité d'écoute, sa réactivité, son ancrage local et son expertise sociale, l'Office contribue chaque jour à **préserver les équilibres fragiles et à répondre aux urgences humaines**.



Attestation
n°0015



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

Face à l'urgence climatique, aux attentes sociétales croissantes et aux contraintes réglementaires renforcées, Hauts-de-Seine Habitat a poursuivi en 2024 l'intégration du développement durable comme **fil rouge de son action**. La transition écologique est aujourd'hui un impératif qui structure la gestion du patrimoine, les chantiers et les pratiques internes.

Une stratégie environnementale sur plusieurs plans

Hauts-de-Seine Habitat déploie un plan de sobriété énergétique, un plan de mobilité et un plan de transition carbone, chacun représentant plusieurs actions concrètes, et irriguant l'ensemble des métiers de l'Office : construction, réhabilitation, exploitation, gestion des déchets, mobilités, achats.

L'organisation a aussi initié plusieurs événements et ateliers, dont le « Forum du développement durable », des événements sur la mobilité durable et la sécurité routière, ainsi que des ateliers pédagogiques comme la « Fresque du climat » et la « Fresque de la mobilité ».

Par ailleurs, l'impact écologique du bâti étant majeur, Hauts-de-Seine Habitat entend bien agir pour rendre ses opérations de construction et de rénovation plus sobres. Plusieurs leviers ont été activés en 2024, grâce à la consultation de différents prestataires spécialisés :

- **Réemploi des matériaux** dans le cadre des chantiers ;
- Intégration de **matériaux biosourcés** ;
- Mise en œuvre de solutions techniques permettant de **réduire la consommation énergétique** tout en garantissant le confort d'usage ;
- Renforcement de **la stratégie énergétique** (9 000 diagnostics de performance énergétique prévus pour 2025).



Ces démarches sont accompagnées d'une montée en compétences des équipes techniques et des partenaires, car la réussite de la transition écologique ne repose pas seulement sur la technique, mais aussi sur l'adhésion des personnes :

- **920 heures de formation** ont été dispensées aux collaborateurs sur les enjeux du climat, de l'énergie, du réemploi et des gestes écologiques ;
- **350 agents ont participé à des ateliers pratiques**, quiz ou événements internes dédiés à la transition ;
- Des **supports pédagogiques à destination des locataires** ont été diffusés dans les résidences (affiches, flyers, vidéos) ;
- Le « **Forum du développement durable** » a réuni 20 intervenants et 180 participants, qui ont rapporté une satisfaction de 90 %.

Cette transition est encore en cours, mais elle est déjà une réalité. Et c'est dans cette mobilisation collective, patiente et résolue, que l'Office entend poursuivre son engagement, au service **d'un habitat durable, humain et résilient**.



UNE SATISFACTION AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS

En 2024, notamment grâce à l'amélioration de « Mon Agence », l'espace locataire, le volume d'appels a diminué de 9 points par rapport aux années précédentes. De nombreuses informations sont communiquées par mail ou SMS, et les échanges sont mieux répartis entre les différentes Directions de proximité, en plus du siège.

Sur nos 21 lignes, nous avons tout de même reçu 150 300 appels. Nous avons axé nos efforts sur la qualité du traitement des demandes, et notre taux de résolution au premier contact a progressé de 12 points, passant de 44 % à 56 %.



Globalement, nos efforts en matière de satisfaction doivent être poursuivis, mais déjà, plusieurs indicateurs montrent qu'ils portent leurs fruits :

- En note de tête, 71,3 % des locataires se disent satisfaits de Hauts-de-Seine Habitat ;
- Le taux de recommandation est passé de 64 % à 71,1 % ;
- La qualité de vie dans le quartier (+7,1 pts) ;
- Le fonctionnement des équipements communs (+6,7 pts) ;
- La propreté des parties communes (+4,4 pts) ;
- Le fonctionnement des équipements du logement (+3,9 pts) ;
- La facilité à faire des demandes (+3,4 pts) ;
- L'écoute dont fait preuve le bailleur (+13,9 pts) ;
- La réactivité du bailleur (+6,1 pts) ;
- Le traitement de la demande (+10 pts).



Chaque Direction de proximité pilote sa stratégie pour répondre aux attentes de ses locataires et suit attentivement leur niveau de satisfaction.

	BAGNEUX		BOIS-COLOMBES		CLICHY		LE PLESSIS-ROBINSON		NANTERRE		RUEIL-MALMAISON		SEINE OUEST		SURESNES	
ANNÉES	23	24	23	24	23	24	23	24	23	24	23	24	23	24	23	24
SATISFACTION GÉNÉRALE																
Satisfaction globale (note de cœur)	60 %	62 %	64 %	61 %	72 %	68 %	79 %	78 %	69 %	65 %	55 %	60 %	74 %	69 %	75 %	71 %
Satisfaction globale (note de tête)	62 %	63 %	68 %	68 %	74 %	74 %	80 %	82 %	68 %	68 %	58 %	65 %	76 %	73 %	76 %	75 %

Source : Enquête annuelle de satisfaction locataires 2024 menée auprès de 3 700 locataires interrogés

Dans les prochaines années, nous continuerons à déployer nos efforts sur l'ensemble du territoire, en nous rapprochant toujours davantage de nos locataires afin de répondre de mieux en mieux à leurs besoins.



3. CONSTRUIRE, RÉNOVER ET ENTRETENIR : AGIR POUR UN HABITAT DE QUALITÉ



Ilot Ferry Fauvelles à La Garenne-Colombes

RÉPONDRE À TOUTES LES SITUATIONS DE VIE

En tant que premier bailleur public du département, Hauts-de-Seine Habitat se donne pour mission de proposer une **offre de logements adaptée, inclusive et accessible**, capable d'accompagner les parcours de vie des habitants, quels que soient leur âge, leur situation familiale, leur niveau de revenus ou leurs besoins spécifiques.

Une réponse sociale pensée pour toutes et tous

La diversité des profils accueillis implique une réponse sociale fine. L'Office veille à adapter ses attributions via une charte construite autour de cinq engagements clés : équilibre social, accompagnement des plus fragiles, gestion des urgences, promotion du parcours résidentiel et soutien au renouvellement urbain.

En 2024, cette stratégie s'est traduite par :

- **2 351 logements présentés en CALEOL ;**
- **104 rendez-vous mobilité organisés**, aboutissant à 35 relogements ciblés ;
- La poursuite du **label Quali'HLM, renforcé d'une mention spéciale « Parcours Résidentiel »**, soulignant la capacité de l'Office à offrir une réponse évolutive et personnalisée à ses locataires.



Ilot Ferry Fauvelles à La Garenne-Colombes

Parmi nos objectifs clés figure **l'adaptation des logements au vieillissement**. L'enjeu est majeur, car près d'un tiers de nos locataires sont âgés de plus de 65 ans et la demande d'accessibilité progresse fortement :

- **140 labels parcours « Sérénité »** ont été activés ;
- **14 établissements médico-sociaux** sont désormais gérés en lien avec des associations partenaires ;
- **748 logements répartis dans 10 résidences autonomie** offrent une solution de logement sécurisé aux seniors, avec un environnement convivial et adapté.



Rue Etienne d'Orves à Clichy

L'Office agit également dans le champ du handicap : logements adaptés, services de proximité renforcés, prise en compte des troubles psychiques ou moteurs dans l'affectation. **Cette approche inclusive** fait de Hauts-de-Seine Habitat un acteur reconnu du logement accompagné.

Parallèlement, des solutions ont aussi été pensées pour les familles monoparentales et les jeunes actifs, qui ont besoin d'accompagnements spécifiques. Des **logements évolutifs** ou **intergénérationnels**, des **espaces extérieurs qualitatifs et des tiers-lieux** sont expérimentés dans plusieurs communes, pour répondre aux nouveaux usages résidentiels. Au total, l'Office se fait fort d'une cinquantaine de résidences spécifiques, pensées pour répondre aux besoins de chacune et chacun, à n'importe quel moment de la vie.



Résidence Locarno à Suresnes

LE LOGEMENT LOCATIF INTERMÉDIAIRE : UNE RÉPONSE POUR LES CLASSES MOYENNES

Parce que les classes moyennes se trouvent souvent au dessus des plafonds de revenus leur permettant d'accéder au logement social, tout en n'ayant pas forcément les moyens de se loger dans le parc privé, l'Office développe une offre de Logements Locatifs Intermédiaires (LLI), en forte progression. Des lots issus de programmes neufs et respectant les normes environnementales d'aujourd'hui offrent des loyers inférieurs à 15 % par rapport à ceux du marché. Bien situés, ils répondent à la demande des infirmiers, enseignants, employés communaux ou jeunes diplômés en début de carrière sur tout le territoire des Hauts-de-Seine.

L'objectif est d'atteindre 10 % de LLI dans le parc total à l'horizon 2034, en cohérence avec le Plan Stratégique de Patrimoine.

Des logements et des parcours de vie

L'étape d'après, c'est l'accession sociale à la propriété, qui constitue une autre modalité du parcours résidentiel. Hauts-de-Seine Habitat développe plusieurs dispositifs d'accession sécurisée, comme le **Bail Réel Solidaire (BRS)**, permettant aux ménages modestes d'accéder à la propriété à un prix décorrélé du foncier avec une décote de 30 à 40% par rapport au prix du marché traditionnel.



PLESSIS-ROBINSON | NOUVELLE VAGUE

53 logements locatifs intermédiaires

DU T2 au T5 - Dès octobre 2025

PRÉSERVER NOTRE PATRIMOINE ET VALORISER LES QUARTIERS

En 2024, Hauts-de-Seine Habitat a poursuivi une politique active d'entretien et de gestion technique de ses 43 000 logements et équivalents, inscrite dans une démarche d'amélioration continue. Cette action garantit la sécurité, la décence, mais aussi l'attractivité du parc et le bien-être durable des habitants.

Une gestion technique exigeante

Avec un parc réparti principalement sur 34 communes du département, l'entretien courant nécessite une organisation efficace et réactive. Grâce à ses **huit Directions de proximité**, l'Office est en capacité d'intervenir rapidement sur le terrain, tout en capitalisant sur une connaissance fine des résidences. Au total, **34,2 M€ ont été dédiés à l'entretien du patrimoine**, soit près de **16 % des loyers perçus**.

L'Office a poursuivi en 2024 **la renégociation de ses marchés cadres** pour l'entretien technique (ascenseurs, chauffage, façades, voiries, etc.), en renforçant les exigences de qualité, les critères environnementaux et les clauses de réactivité.

Un effort particulier a été porté sur **la relation avec les prestataires**, avec des points de suivi réguliers en Directions de proximité. Cette **coordination de terrain** contribue à limiter les insatisfactions et à améliorer la lisibilité des interventions.



VALORISER LES ESPACES EXTÉRIEURS ET COMMUNS

Parce que le cadre de vie ne s'arrête pas à la porte du logement, plusieurs projets ont visé à rénover, végétaliser et rendre plus fonctionnels les espaces extérieurs et communs : opérations « Coup de propre » et mobilisation avec l'application « SoClean » ; requalification des halls et des cages d'escaliers ; déploiement de mobiliers partagés (local vélos, composteurs, bancs, boîtes à livres...).

Aussi, plusieurs quartiers ont fait l'objet de **résidentialisations complètes** : Mirabeau à Bagneux, Pablo Picasso à Nanterre ou encore La Redoute à Asnières. Menées avec les habitants et les élus locaux, ces opérations visent à **clarifier les usages** (cheminements piétons, stationnement, accès pompiers), à **renforcer la sécurité** passive (meilleure surveillance naturelle) et à **recréer un sentiment d'appartenance collective**.

Hauts-de-Seine Habitat fait de l'entretien du patrimoine une priorité de gestion, couplée à l'amélioration du **quotidien des locataires**. Une mission parfois invisible mais essentielle, au service d'un habitat de qualité.



INVESTIR POUR UN HABITAT ADAPTÉ AUX ENJEUX DE DEMAIN

En 2024, l'Office a consolidé ses investissements sur quatre leviers stratégiques : réhabilitations lourdes, mise aux normes environnementales, projets ANRU, et Zéro Artificialisation Nette (ZAN).

Un habitat conçu pour relever les défis énergétiques

L'Office prévoit de réhabiliter 9 142 logements d'ici 2034, dont 7 677 passoires thermiques (étiquettes E, F, G), pour un montant estimé à 630 M€.

Sont inclus dans le compte les projets ANRU, des quartiers repensés dans leur ensemble : Le Parc Sud de Nanterre, La Caravelle de Villeneuve-la-Garenne ou encore le Sud des Hauts d'Asnières. Ces projets intègrent à la fois démolitions, reconstructions, espaces publics, équipements et mixité d'habitat. **L'ambition est claire : faire de ces quartiers des lieux de vie modernes, ouverts, équilibrés.**

Cette stratégie s'appuie sur une feuille de route environnementale structurée, en lien avec les objectifs du Plan Climat de l'État et du Département (décarbonation, réemploi des matériaux, gestion durable des ressources...).

Réhabiliter, transformer, décarboner, densifier... Autant de défis relevés par Hauts-de-Seine Habitat pour concilier ambition sociale, exigence environnementale et efficacité économique. Les investissements d'aujourd'hui préparent le cadre de vie de demain.

OBJECTIF ZAN : INNOVER DANS LA DENSIFICATION

La loi ZAN impose de construire sans consommer de nouveaux sols. Hauts-de-Seine Habitat anticipe cette contrainte avec des projets de surélévation d'immeubles existants, de réaffectation de locaux vacants en logements ou encore de densification douce par transformation d'annexes. Cette stratégie permet de produire du logement neuf sans artificialiser davantage les sols, tout en valorisant les fonciers existants.



La Caravelle

L'EXISTANT



LE PROJET



4. BILAN FINANCIER : UNE TRAJECTOIRE MAÎTRISÉE !

EN 2024, LES ATTENTES ONT ÉTÉ DÉPASSÉES, ET CE N'EST PAS PEU DIRE !

Quelques chiffres clés :

- **215,6 M€ recettes de loyers** (+13 M€ vs 2023) ;
- **Résultat de l'exercice : 18,2 M€** (- 15% vs 2023) ;
- **Autofinancement net HLM de 11,5 M€** (+8,5 M€ vs 2023), soit 5,22% ;
- **Capacité d'autofinancement à 51,6 M€** ;
- **Apport sur fonds de roulement de 36,2 M€** ;
- **Un niveau d'investissements soutenu : 226,7 M€** ;
- **Vacances commerciales stables par rapport à 2023 : 2,71%**.

La maîtrise de la vacance, des frais de gestion et de la masse salariale a permis à l'Office d'absorber la hausse des frais financiers liés à l'évolution du taux du livret A et à la politique d'investissement soutenue.

Les mesures relatives aux impayés portent leurs fruits, puisque l'on a observé une baisse de moitié du taux d'impayés. L'ensemble de ces éléments, conjugué à une baisse significative du TLA, permettront en 2025 de renforcer les dépenses d'entretien du parc en proximité et de maintenir un niveau d'investissement élevé.



RÉSULTAT

Le résultat de l'exercice 2024 est excédentaire de 18,2 M€, soit supérieur de 9,1 M€ par rapport au budget.

Montant (en K€)	BUDGET		
	Budget Primitif 2024	Exécution 2024	Écart exécution/budget
Charges récupérables	84 427	74 245	-10 181
Produits récupérables	79 200	69 499	-9 700
Résultat Net Récupérable	-5 227	-4 746	481
Charges non récupérables	260 872	264 106	3 234
Produits non récupérables	275 216	287 022	11 806
Résultat Net Non Récupérable	14 344	22 915	8 572
Résultat de l'exercice	9 117	18 170	9 053

LE COMPTE DE RÉSULTAT				
en K€	Exécution 2024	2023	En montant	En %
Charges récupérables	74 245	69 078	5 167	7 %
Produits récupérables	69 499	64 920	4 580	7 %
Net Récupérable	-4 746	-4 158	-588	14 %
Charges non récupérables	264 106	257 884	6 222	2 %
Produits non récupérables	287 022	283 322	3 700	1 %
Net Non Récupérable	22 915	25 437	-2 522	-10 %
Résultat de l'exercice	18 170	21 279	-3 110	-15 %
Autofinancement net HLM	11 510	2 999	8 510	284 %
Ratio d'autofinancement net (R 423-9 CCH)	5,22 %	1,44 %	NC	
Ratio d'autofinancement net HLM en % des loyers	5,34 %	1,48 %	NC	

Le total des produits de l'exercice s'élève à 356,5 M€* pour un total de charges de 338,3 M€**, soit un résultat de 18,2 M€, en diminution de 15 % par rapport à 2023, -3,1 M€, expliqué par :

- une amélioration du résultat d'exploitation de 0,6 M€ ;
- un résultat financier en dégradation de 0,8 M€ ;
- et un résultat exceptionnel en diminution de 2,9 M€.

L'autofinancement net HLM 2024 ressort à 11,5 M€, contre 3 M€ en 2023, sous l'effet notamment :

- d'un autofinancement courant qui augmente de 2,8 M€ par rapport à 2023, soulignant une performance dans la gestion courante des dépenses de l'Office ;
- d'éléments exceptionnels, notamment des dégrèvements d'impôts à hauteur de 5,8 M€.

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 5,22 % des produits d'activité (loyers, produits des ventes des opérations d'accession et produits financiers), contre 1,44 % en 2023 et 3 % au budget 2024.

* Produits récupérables + Produits non récupérables ** Charges récupérables + Charges non récupérables

PRODUITS

Le budget primitif 2024 a été voté en CA le 12 décembre 2023.

Montant (en K€)	Exécution 2024
Variation de stocks, production d'immeubles (6 et 713)	4 003
Loyers	215 620
RLS	-7 127
Sous-total loyers nets de RLS	208 493
Autres produits	3 496
Subventions	1 504
Produits financiers	1 421
Autres produits exceptionnels et autres	25 601
Produits de cession d'actifs	18 478
Remboursement et transfert de charges	281
Reprise sur provisions	16 617
Total des produits	287 022

LE BILAN SYNTHÉTIQUE

Le total du bilan net de l'Office progresse de 8,8 % passant de 2 366 M€ à 2 574 M€.

Actifs (en K€)	2024	% actif
Immobilisations incorporelles (B2)	61 536	2,4 %
Immobilisations corporelles (B2)	2 248 068	87,3 %
Immobilisations financières (B2)	86 535	3,4 %
Stock (B3)	7 791	0,3 %
Fournisseurs débiteurs	-	0,0 %
Créances (B4)	103 218	4,0 %
Valeurs mobilières de placement	-	0,0 %
Disponibilités (B5)	66 024	2,6 %
Comptes de régul	775	0,0 %
Total	2 573 946	100,0%

Passifs (en K€)	2024	% passif
Capitaux propres (B6)	1 090 083	42,4 %
Provisions (B7)	19 992	0,8 %
Dettes financières (B8)	1 374 386	53,4 %
	dont dettes	
	dont dépôts & intérêts courus non échus, compensateurs	1 374 386
Comptes créditeurs	16 302	0,6 %
Dettes d'exploitation	61 969	2,4 %
Produits Constatés d'Avance	10 493	0,4 %
Total	2 573 946	100,0%

DES FONDATIONS SOLIDES POUR LES PROCHAINES ANNÉES



Résidence Nuances à Colombes

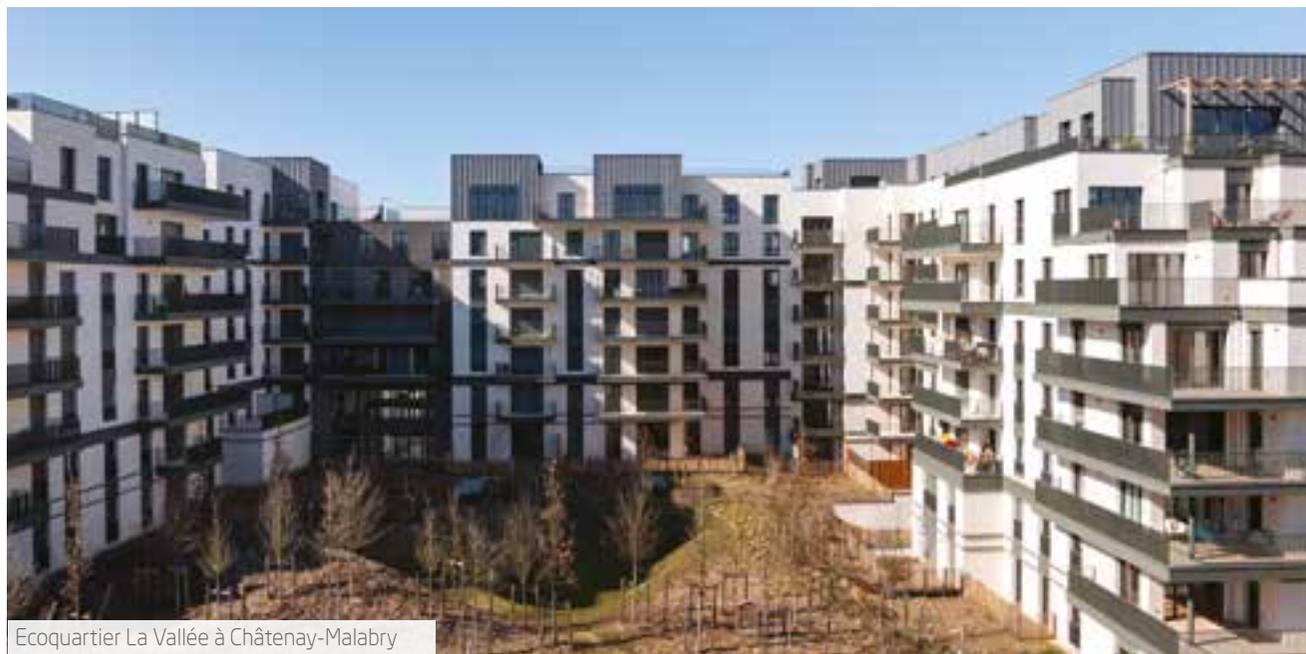
L'année 2024 marque un bilan et ouvre une transition. Prêt à relever les défis qui s'imposent, Hauts-de-Seine Habitat aborde 2025 avec des bases consolidées, une vision clarifiée et une ambition renouvelée.

Tout cela, grâce à un Plan Stratégique de Patrimoine flambant neuf et huit Directions de proximité pleinement opérationnelles.

Nous mettrons tout en œuvre pour faire perdurer nos engagements et lancer de nouvelles actions :

- Promouvoir nos résidences pour optimiser le taux d'occupation ;
- Déposer de nouveaux dossiers d'aide à l'investissement notamment grâce au soutien du Conseil départemental des Hauts-de-Seine et de la CNAV ;
- Poursuivre nos partenariats exemplaires, notamment avec la Résidence SPIESS, avec la Fondation des Amis de l'Atelier, les Scouts de France et les EHPAD ;
- Multiplier les activités intergénérationnelles autour de la biodiversité pour co-construire des ateliers (ruches à SELLIER, conception de nichoirs à SPIESS, etc.) ;
- Négocier et signer les Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens pour les cinq prochaines années ;
- Poursuivre l'amélioration de notre patrimoine à travers nos 12 projets de renouvellement urbain et 27 opérations de réhabilitation ;
- Investir dans nos résidences pour les moderniser et les rendre plus fonctionnelles grâce aux subventions octroyées en particuliers par le Conseil départemental et la CNAV.

Cette ambition s'inscrit dans une **trajectoire budgétaire solide**, définie en cohérence avec les capacités d'investissement et les engagements à long terme. Nous abordons donc l'avenir avec une feuille de route claire, des moyens adaptés et une vision partagée. Si le contexte appelle à la prudence, il n'interdit ni l'ambition, ni l'innovation. Le logement social est au cœur des transitions à venir, et c'est en s'appuyant sur **des fondations solides et des équipes engagées** que l'Office entend relever ces défis, avec ses partenaires, pour offrir aux habitants du département les meilleures conditions de vie et d'habitat possibles.



Ecoquartier La Vallée à Châtenay-Malabry



Passation et exécution
des marchés publics



Attestation
n°0015



Hauts-de-Seine Habitat

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

www.hautsdeleinehabitat.fr