

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2016

*Le long
terme
se construit
au quotidien*

Sommaire



■ ÉDITO	5
■ LES INSTANCES DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC	6
Les administrateurs et les dirigeants.....	6
La rémunération des administrateurs.....	7
L'activité du conseil d'administration.....	7
■ LES FAITS MARQUANTS EN 2016	8
L'actualité et la réglementation	8
■ L'AMÉNAGEMENT URBAIN	10
Les zones d'aménagement concerté	12
Les requalifications.....	13
Le NPNRU du Mont-mesly	14
■ LA PRODUCTION DE LOGEMENTS ET DE LOCAUX D'ACTIVITÉ	18
Les logements.....	20
La production de logements spécifiques.....	23
L'acquisition de locaux d'activité	25
■ LES RÉHABILITATIONS ET L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE	26
Les réhabilitations.....	28
L'amélioration du patrimoine.....	31
■ LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS, DES COMMERCES ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ.	34
Les missions de syndic	36
Les locaux d'activité et les commerces	39
■ LA GESTION LOCATIVE	40
Le patrimoine.....	42
La vie locative.....	43
Les missions sociales	45
■ LA QUALITÉ DU SERVICE	48
La qualité du service rendu	49
La concertation locative	51
La sensibilisation des locataires aux écogestes.....	51
■ LES RESSOURCES INTERNES	52
Les ressources humaines.....	54
■ LE RAPPORT FINANCIER	57
Le bilan au 31 décembre 2016	58
Le compte de résultat.....	61
■ LES PERSPECTIVES DE L'ACTIVITÉ DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC EN 2017	64

Édito





2016 a été pour CRÉTEIL Habitat SEMIC une année de stabilisation de son fonctionnement et de confirmation.

Stabilisation suite au rapprochement de nos deux entités. Confirmation de notre position d'opérateur de référence sur le territoire cristolien avec un patrimoine de 9000 logements. Confirmation encore de notre capacité à accompagner le développement de la Ville à travers le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain notamment. Ce sont des objectifs ambitieux qui témoignent d'un organisme conscient des enjeux et en capacité de s'inscrire dans le grand défi du logement de qualité pour tous.

La participation à la transition énergétique, dans la droite ligne de la COP 21, nous mobilise également fortement. Notre programme de réhabilitation portant sur 2600 logements s'affiche comme étant la plus vaste campagne jamais engagée en Île-de-France et se traduira par une baisse sensible de la consommation énergétique et des émissions de gaz à effet de serre à l'échelle du patrimoine.

Dans le même temps, nous renforçons la relation locataires et nous innovons sans cesse dans la mise en place de nouveaux liens. En premier lieu, pour assurer un soutien bienveillant aux personnes qui en ont le plus besoin et qu'il convient d'accompagner de façon personnalisée et humanisée. C'est en ce sens que nous faisons de la prévention des impayés un enjeu social majeur. Par ailleurs, plus que jamais, nous plaçons l'intérêt de nos locataires au cœur de notre politique générale en tenant compte de leurs attentes et en élevant le niveau d'exigence de la qualité du service rendu.

L'activité de CRÉTEIL Habitat SEMIC, présentée dans ce rapport témoigne de la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs, de leur volonté de progresser au service de nos locataires et de leur engagement à favoriser le vivre ensemble dans un habitat durable.

LES INSTANCES DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC

Les administrateurs et les dirigeants

Administrateurs publics (représentant la ville de Créteil)

- Monsieur Laurent Cathala : Président
- Madame Sylvie Simon Deck : Vice-présidente
- Madame Josette Sol : Administratrice
- Monsieur Joël Pessaque : Administrateur
- Monsieur Axel Urgin : Administrateur
- Madame Danielle Defortescu : Administratrice
- Monsieur Thierry Hebbrecht : Administrateur

Administrateurs privés

- Caisse des Dépôts et Consignations : Représentant permanent : Madame Caroline Cartallier
- CIL Logéo : Représentant permanent : Monsieur Mathias Levy-Noguères
- Madame Véronique Lambert : Administratrice
- Madame Catherine Bonnigal : Administratrice
- Société KLE 1 : Représentant permanent, Monsieur Yves Romeyer

Directeur général

- Monsieur Hervé Nabet

Commissaires aux comptes

- Société PA AUDIT et Conseil, titulaire
- Société ACCOMPLYS, suppléant

Représentants des locataires :

- Madame Cécile Anglaret : CGL
- Madame Nicole Michel : CNL
- Monsieur Kemal Sidhoum : CLCV
- Monsieur Iradj Ziai : CNL

La rémunération des administrateurs

Les administrateurs de CRÉTEIL Habitat SEMIC n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de toute nature que ce soit au cours de l'exercice 2016.

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102-1 du code de commerce, il est précisé qu'en 2016 :

- Madame Caroline Cartallier représentant la Caisse des Dépôts et Consignations était administratrice des sociétés Aménagement 77, Sadev 94, Saiem de Meaux et Saiem de Charentonneau ;
- Madame Véronique Lambert était administratrice de la Saiem de Nogent-sur-Marne, de la Semmy de Mitry-Mory, de la Saiem de Cachan, de la Saiem de Charentonneau et membre du conseil d'administration de l'association Val-de-Marne Actif pour l'initiative ;
- Madame Catherine Bonnigal était administratrice de la Saiem de Meaux.

Les autres mandataires sociaux de CRÉTEIL Habitat SEMIC n'ont pas déclaré détenir d'autres mandats sociaux.

L'activité du conseil d'administration

Deux conseils d'administration et une assemblée générale ordinaire ont été organisés en 2016.

Le conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est réuni le 27 mai 2016 pour débattre des points suivants :

1. Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par la Ville de CRÉTEIL.
2. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2015.
3. Informations concernant l'avancée du regroupement de CRÉTEIL Habitat.
4. Approbation de la politique d'attribution des logements sociaux de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
5. Approbation du plan de concertation locative de CRÉTEIL Habitat SEMIC.
6. Mise à jour du plan stratégique de patrimoine.
7. Présentation d'un projet de construction de logements rue du général Lacharrière.
8. Acquisition d'un immeuble de logements appartenant à Valophis Habitat situé rue Cardinaud.
9. Préparation de l'assemblée générale ordinaire du 17 Juin 2016.

Le conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est également réuni le 9 décembre 2016 pour débattre des points suivants :

1. Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par la Ville de CRÉTEIL (modificatif).
2. Augmentation des loyers pour l'année 2017.
3. Politique de vente des logements pour l'exercice 2017.
4. État de réalisation du budget 2016 – projet de budget pour l'exercice 2017.
5. Information sur une acquisition immobilière du centre ancien.
6. Information sur l'enquête d'Occupation du Parc Social (OPS).

L'assemblée générale des actionnaires s'est réunie le 17 juin 2016 et a débattu des points suivants :

- Rapport du commissaire aux comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2015,
- Rapport spécial du commissaire aux comptes sur les conventions visées à l'article L.225-38 du code de commerce.
- Rapport du conseil d'administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.
- Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2015, affectation des résultats et quitus aux administrateurs.

LES FAITS MARQUANTS EN 2016

L'actualité du territoire

Grand Paris Sud Est Avenir

2016 officialise la gouvernance du Grand Paris et le découpage des territoires franciliens.

Les intercommunalités de Plaine Centrale, Haut Val-de-Marne, Plateau Briard ainsi que la ville de Bonneuil constituent le territoire T11 : Grand Paris Sud Est Avenir. Le nouveau territoire regroupe 16 communes et plus de 300 000 habitants. Il est présidé par Laurent Cathala.

Travaux du Grand Paris Express - Ligne 15 Sud

Le « Triangle de l'Échat » fait l'objet d'un important projet d'aménagement, en lien avec la future gare du Grand Paris Express. Les terrains concernés sont, pour la plupart, propriété de l'État. Ils représentent de nombreuses opportunités pour le développement futur du quartier et de tout le secteur nord.

Actualité réglementaire

Prêt de haut de bilan bonifié Caisse des Dépôts – Action Logement

Le 31 mai 2016 est lancé le dispositif « Prêt de haut de bilan » doté au plan national de 2 Md€ destinés à accompagner financièrement le logement social. Les trois quarts de l'enveloppe visent à financer des opérations de rénovation thermique, le quart restant est orienté sur la construction neuve. La Caisse des Dépôts a consenti à accorder une enveloppe de 2,7 M€ à taux zéro avec un différé d'amortissement de 20 ans à CRÉTEIL Habitat SEMIC.

Entrée en vigueur et impact de la « Loi Macron »

La loi n°2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « loi Macron » est entrée en vigueur en août 2015. Dans son article 82, cette loi rend immédiatement applicable aux baux en cours (quelle que soit leur date de signature) certaines dispositions de la loi ALUR et notamment celles relatives au dépôt de garantie (restitution dans un délai d'1 mois suivant la remise des clés), aux réparations urgentes réalisées en plus de 21 jours permettant au locataire de demander une indemnité au bailleur, à la co-titularité du bail pour les partenaires du Pacs ou encore au préavis de départ d'un mois en zone tendue.

Janvier

Le patrimoine de CRÉTEIL Habitat OPH est officiellement vendu au bénéfice de CRÉTEIL Habitat SEMIC le 7 décembre 2015, qui en devient le bailleur le 1^{er} janvier 2016.

Le conseil d'administration décide, pour la 3^e année consécutive, le gel des loyers.

Mars

Dans le périmètre de l'hôpital Albert Chenevier, acquisition d'un l'EHPAD en état futur d'achèvement.

Avril

Livraison des travaux de réhabilitation et d'embellissement de la résidence Quai du Port.

Le second plan de concertation locative est signé avec les associations représentant les locataires. Le prix de 3€ au logement est acté pour constituer le budget du CCL.

Juin

Acquisition par CRÉTEIL Habitat SEMIC des 3 résidences pour personnes âgées de CRÉTEIL Habitat OPH (rétroactivement au 30 avril 2016).

Octobre

Accord pour l'octroi d'un prêt de haut de bilan bonifié d'un montant de 2,7 M€ (Caisse des Dépôts – Action Logement).

Novembre

La résidence « Les Balcons de Brie » est livrée. Les 31 familles emménagent progressivement dans les logements neufs.

Dans le cadre des certifications d'économies d'énergie, les 9000 familles logées par CRÉTEIL Habitat SEMIC reçoivent gratuitement un kit de 10 ampoules LED.

Décembre

Acquisition de la résidence Cardinaud auprès de Valophis, composée de 112 logements dans le quartier du Mont-mesly.

Publication du décret portant dissolution de l'OPH de CRÉTEIL le 27 décembre 2016.

L'aménagement urbain



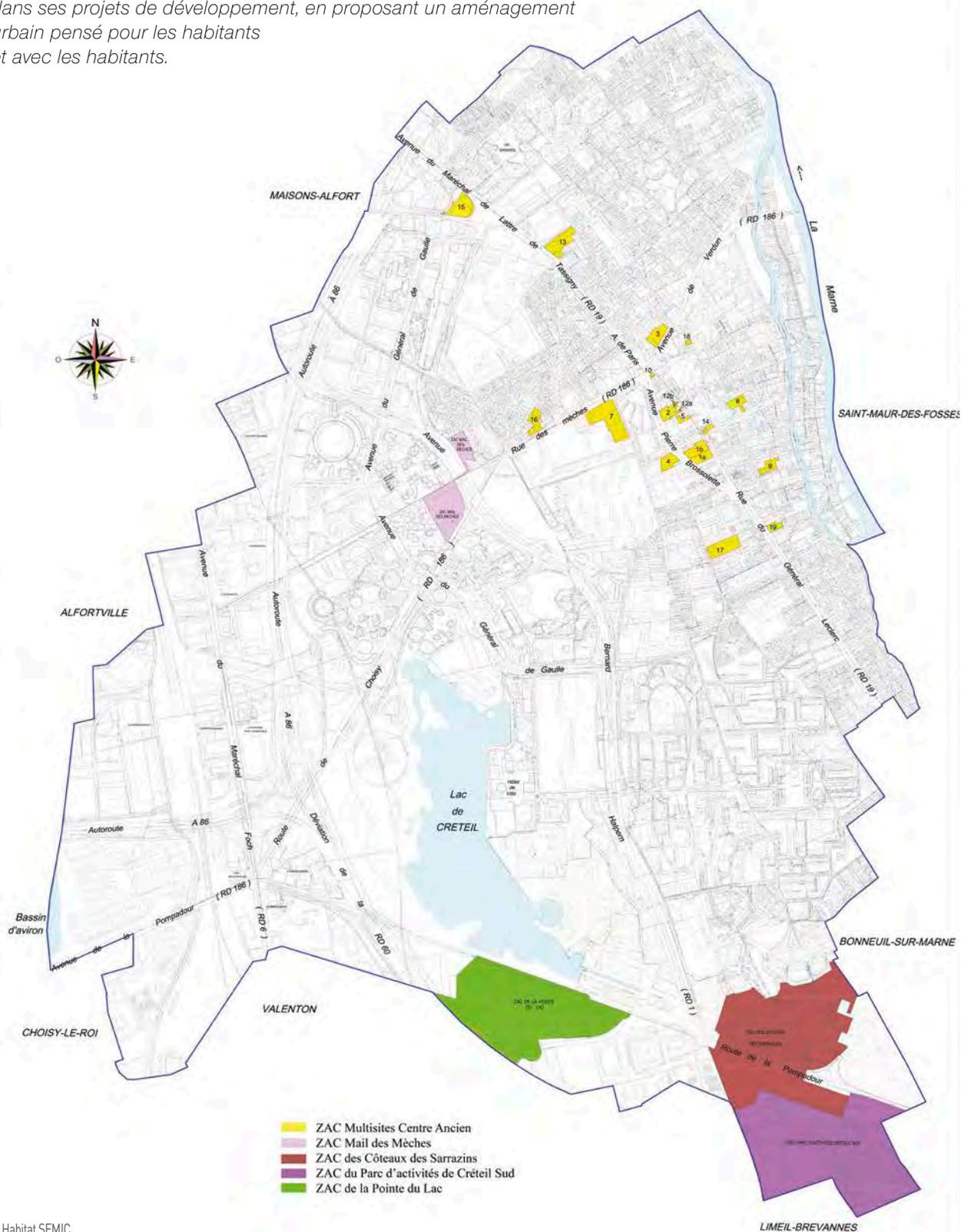


Inspirer la ville de demain

LES ZONES D'AMÉNAGEMENT CONCERTÉ

Cinq ZAC sont en cours d'aménagement par CRÉTEIL Habitat SEMIC.

À travers les ZAC, CRÉTEIL Habitat SEMIC accompagne pleinement la Ville dans ses projets de développement, en proposant un aménagement urbain pensé pour les habitants et avec les habitants.



Deux opérations d'aménagement ont été clôturées en date du 31 décembre 2016 :

- La ZAC du mail des mèches,
- La requalification du quartier du Palais.

Deux nouvelles dates d'achèvement pour les opérations d'aménagement ci-dessous ont été arrêtées :

- La ZAC des côteaux des sarrazins a été prorogée au 31 décembre 2022
- La requalification du quartier de l'Échat a été prorogée au 31 décembre 2026

Les Traités de Concession des opérations s'achèveront :

Le 26 décembre 2021 : GPV (Clinique du Mont-mesly et PRU).

Le 21 décembre 2022 : ZAC de la Pointe du Lac.

Le 31 décembre 2029 : ZAC « Europarc ».

Le 31 décembre 2031 : ZAC multi-sites du centre ancien.

Extension du périmètre de la ZAC de la Pointe du Lac



En 2015, les réflexions menées par la ville de CRÉTEIL sur l'entrée de ville Sud que constitue le quartier de la Pointe du Lac avaient abouti à approuver l'extension du périmètre de la ZAC, ce lors du conseil municipal du 9 octobre. Cette extension concerne 3,2 hectares et l'aménagement d'un terrain en friche, bordant le giratoire et le parc municipal des sports.

En 2016, l'accompagnement de la ville de CRÉTEIL par CRÉTEIL Habitat SEMIC a permis de conforter les options suivantes :

- Réalisation d'un espace socio-culturel ;
- Création d'un parking public d'une soixantaine de places de stationnement.

L'équipement socio-culturel évoqué précédemment est soutenu par la fondation du protestantisme et porté par la fondation Martin Luther King. Les activités s'organiseront en complément d'un auditorium d'environ 1500 places.

LES REQUALIFICATIONS

Le quartier de l'Échat

Les négociations engagées par CRÉTEIL Habitat SEMIC avec la société du Grand Paris ont abouti le 13 octobre 2014, à la cession du terrain et à la vente des droits à construire sur le lot Échat 32, actuellement aménagé en parking de surface.

Les études menées par la société du Grand Paris pour la future gare du métro du Grand Paris « Gare de la station Échat de la ligne 15 » sont en cours. Ce programme sera accompagné par un projet immobilier qui prévoit des logements en accession, des logements étudiants, des bureaux, un parking public.

Le choix du maître d'ouvrage a été arrêté le 23 juillet 2015. Le groupement Nexity, Michel Guthmann Architecte et 5+AAA & BASE, a été désigné lauréat du concours lancé par la société du Grand Paris et par la ville de CRÉTEIL. Les travaux préalables de sondage des sols, de déviation des réseaux sont engagés. La société du Grand Paris fait état d'un achèvement de la gare en 2022.

À la demande de la ville de CRÉTEIL, le groupement Nexity a été saisi d'une demande d'augmentation d'une centaine de places par rapport à la capacité initiale du parking public.

Le quartier du Palais

La clôture de l'opération d'aménagement de ce quartier s'est effectuée en date du 31 décembre 2016. CRÉTEIL Habitat SEMIC poursuit sa mission de syndic de copropriété sur le centre commercial du Palais.



LE NPNRU DU MONT-MESLY

Consécutivement à la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014, le Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPNRU) a été lancé en juin 2014 pour 200 quartiers faisant partie des 1 300 Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville (les QPV) qui remplacent les 2 500 quartiers en ZUS, ZRU, CUCS.



Le NPNRU a retenu pour CRÉTEIL, en priorité nationale, le quartier dénommé Haut Mont-mesly-la Habette-Zac des côteaux du sud, au cœur duquel CRÉTEIL Habitat SEMIC est partie prenante aux côtés de la Ville.

CRÉTEIL Habitat SEMIC et la ville de CRÉTEIL ont signé en juillet 2015, le contrat de ville intercommunal avec la Plaine Centrale - aujourd'hui Grand Paris Sud Est Avenir - et la ville de Bonneuil. La ville de CRÉTEIL et CRÉTEIL Habitat SEMIC portent aujourd'hui pour ce quartier, un solide et ambitieux projet de rénovation urbaine.

En 2016, la ville de CRÉTEIL a poursuivi les négociations avec l'État et l'ANRU comme avec tous ses autres partenaires, sur la base du dossier d'intention déposé à la DRIHL en novembre 2015. La signature du protocole d'accord de préfiguration, initialement envisagée pour fin 2016, a été reportée en mars 2017.

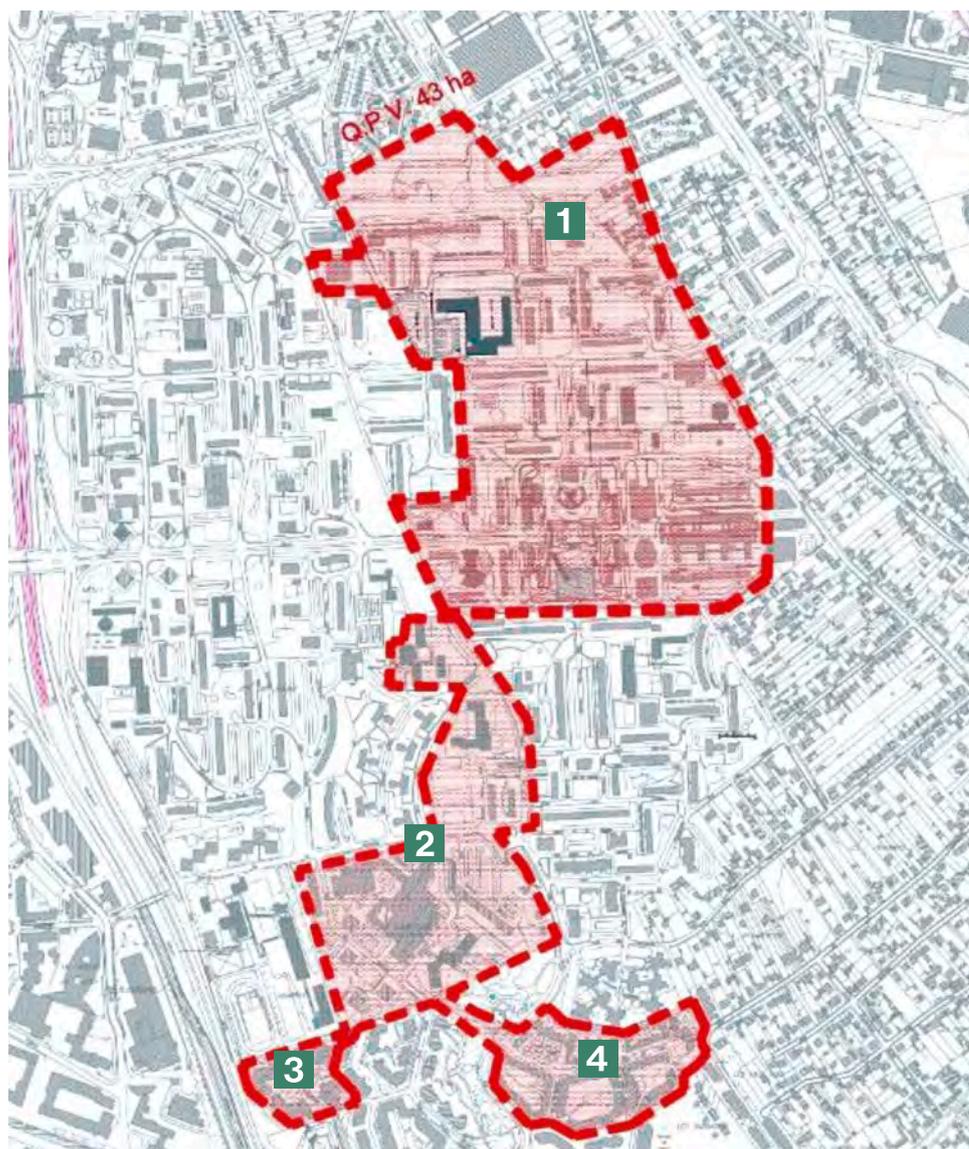
Pour ce qui est du montage opérationnel et afin d'actualiser les données du Grand Projet de Ville, la ville de CRÉTEIL souhaite créer une ZAC qui reprendra l'ensemble des actions tendant à la rénovation de ce quartier. Afin de faciliter son équilibre financier, cette ZAC sera proposée dans le cadre contractuel du NPNRU.

A ce jour, CRÉTEIL Habitat SEMIC porte cette opération dans le cadre de la convention publique d'aménagement signée lors du Grand Projet de Ville.

Le QPV du Mont-mesly

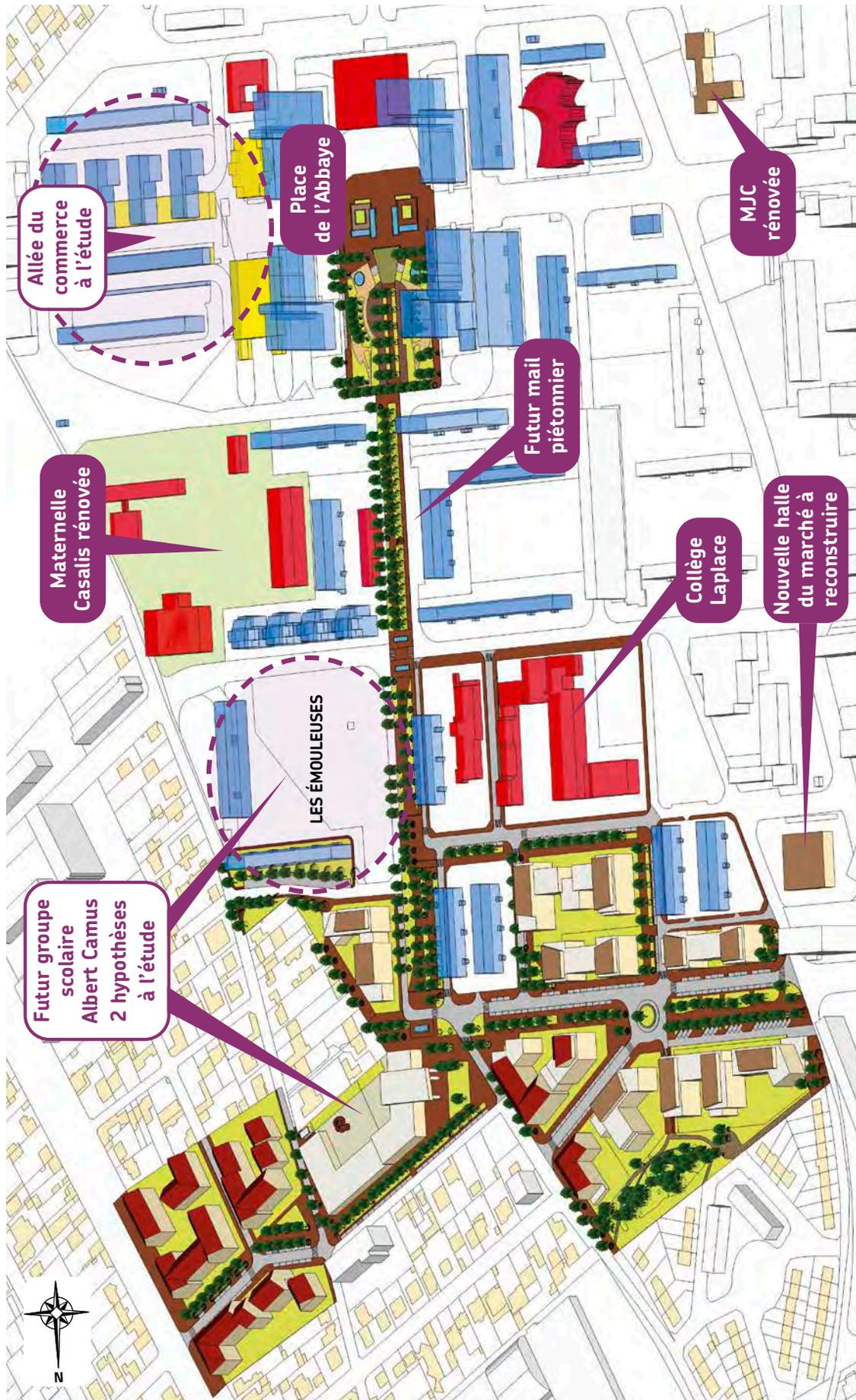
Le périmètre du QPV « Mont-mesly » réunit des quartiers très différents dans leur typologie urbaine et architecturale. On distingue le haut du Mont-mesly (1), la Habette (2), la côte d'or (3) et le parc d'activités des côteaux du sud (4).

Au regard de l'étendue du secteur du Q.P.V. et des spécificités de ces différents quartiers, un phasage des projets a été jugé nécessaire. La première phase, s'étendant sur 35 hectares, porte sur le secteur du haut du Mont-mesly.



- 1** Haut du Mont-mesly
- 2** La Habette
- 3** La côte d'or
- 4** Le parc d'activités des côteaux du sud

Le projet urbain du haut Mont-mesly



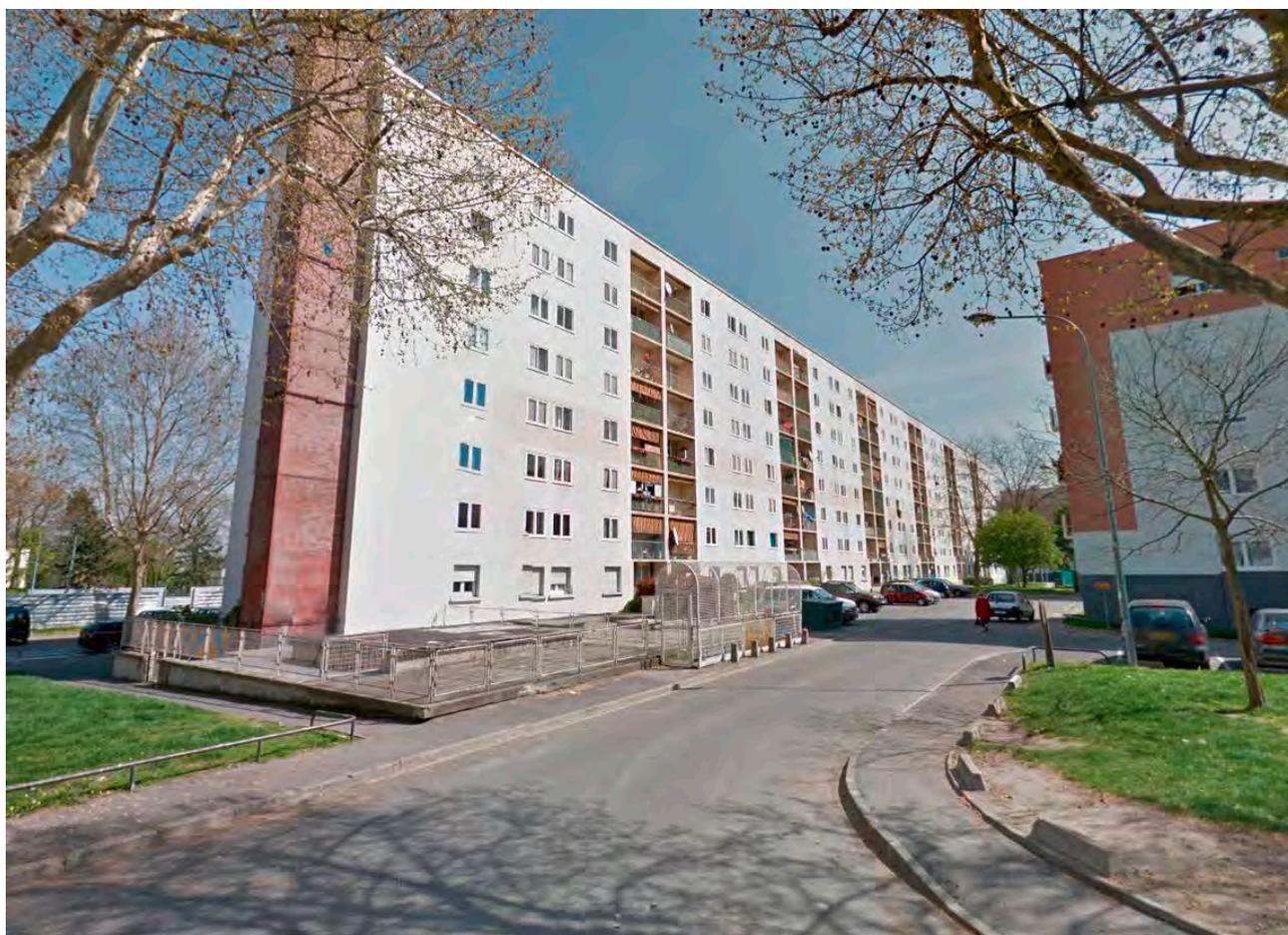
Les principes d'aménagement envisagés sont illustrés en couleur sur le plan ci-contre, avec notamment :

- La création d'un grand mail piétonnier de liaison nord-sud ;
- La reconstruction du groupe scolaire Albert Camus sur un nouveau terrain ;
- La construction de programmes de logements (cf plan indicatif ci-contre) ;
- Une liaison viaire et paysagère jusqu'au marché, via la rue Cardinaud ;
- La requalification de l'allée du commerce.

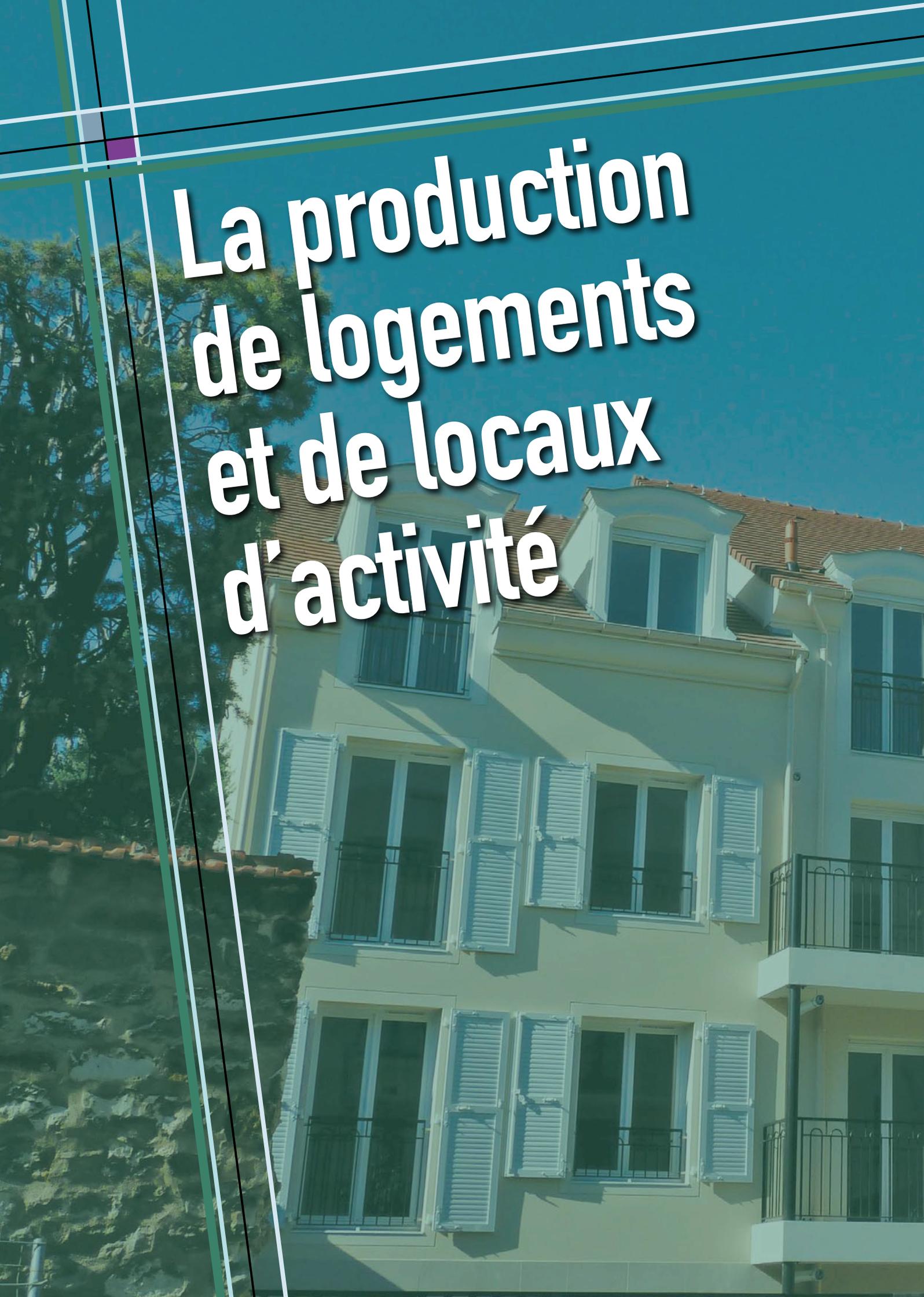
Il est proposé aux habitants de nouveaux espaces paysagers de qualité : mails piétonniers, fontaines, parc public et espace boisé.

La réalisation de cet ambitieux projet nécessite des interventions lourdes que CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivies durant l'année 2016. Ces interventions se sont concrétisées par l'acquisition en date du 21 décembre 2016 de la résidence Cardinaud (112 logements sur 8 étages).

Par ailleurs, l'année 2016 a permis de préparer les cahiers des charges urbains et architecturaux dans la perspective de la création de la ZAC et de la consultation des promoteurs induite.



La production de logements et de locaux d'activité





*Offrir un cadre harmonieux
aux habitants*

LES LOGEMENTS

Les livraisons

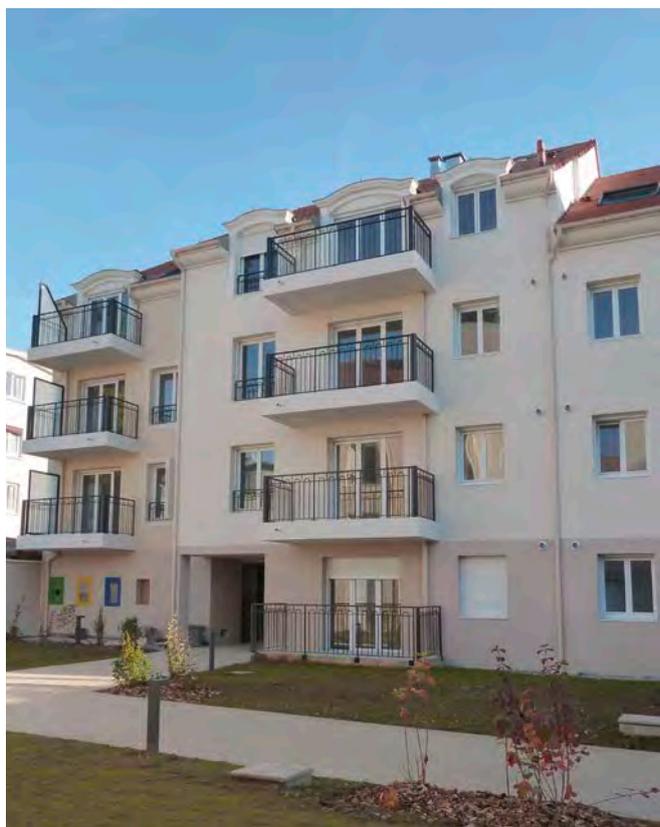
Les Balcons de Brie

Centre ancien

31 logements sociaux PLS

Opération en compte propre

- **Architecte** : Atelier CRÉAR - Monsieur Marquès et Cabinet Racine
- **Livraison** : novembre 2016

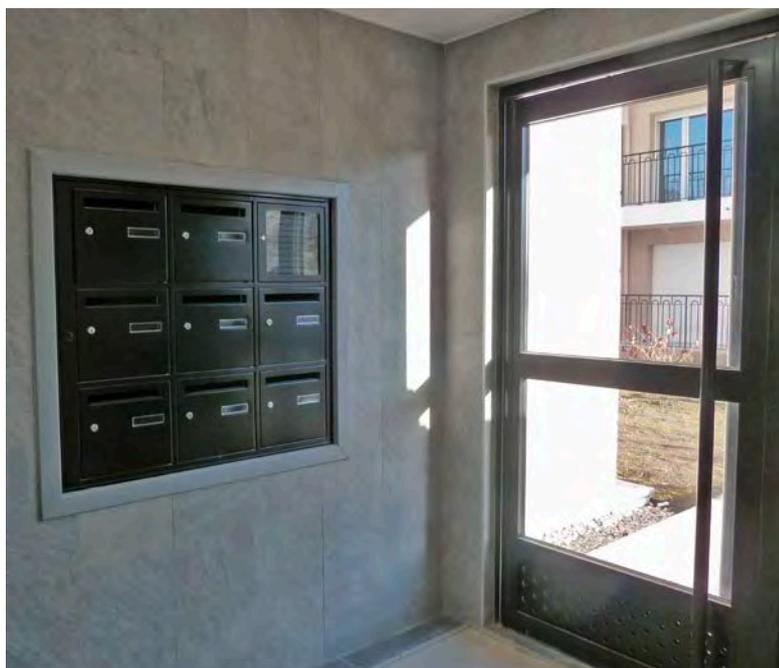


Le traitement architectural des trois bâtiments qui composent la résidence ainsi que leur faible hauteur, font de cet ensemble un modèle d'intégration harmonieuse dans le quartier pavillonnaire du centre ancien.

Les appartements allant du studio au 5 pièces bénéficient d'équipements techniques de qualité : chaudière individuelle programmable et robinets thermostatiques sur les radiateurs, visiophone, ascenseur, trappes de tris pour les déchets ménagers au rez-de-chaussée du bâtiment...

Des balcons ou terrasses pour chaque logement, un chemin piéton paysager entre chaque bâtiment et un parking souterrain complètent le tout.

Le prix de revient de cette opération a été arrêté à **4,97 M € TTC soit environ 160 380 € par logement.**





Les opérations à l'étude

Rue Démentitroux

Centre ancien

**65 logements locatifs sociaux
PLUS et PLAI**

Opération en compte propre

- **Architecte** : RVA
- **Démarrage programmé** : mi-2017
- **Livraison** : début 2019



En janvier 2016, CRÉTEIL Habitat SEMIC a reçu le rapport faisant suite aux fouilles archéologiques réalisées en octobre 2015. Ses conclusions ont permis la reprise des études ajournées depuis début 2015. Le 5 décembre 2016, la consultation des entreprises a pu être relancée.

Le bouclage du plan de financement ainsi que le choix définitif des entreprises après analyse de leurs offres, devraient permettre un démarrage des travaux mi-2017.

Ex gendarmerie

L'acquisition par CRÉTEIL Habitat SEMIC du foncier et de l'immeuble a été actée le 9 juillet 2015. Si dans un premier temps, la réhabilitation a été écartée et l'option de démolition retenue, la ville de CRÉTEIL a souhaité engager de nouvelles études dans la perspective de construire une annexe au groupe scolaire Victor Hugo.

Secteurs Bobillot Leclerc et Moreau

Ces deux secteurs ont été inclus dans la ZAC multi-sites centre ancien, dans le cadre d'un dossier création/réalisation entériné par le conseil municipal, en date du 08/12/2013 pour le dossier de création, et du 29/06/2015 pour le dossier de réalisation.

Les fonciers jusqu'alors portés par l'EPFIF ont été acquis par CRÉTEIL Habitat SEMIC en octobre 2015. Ces terrains se situent 123-129 rue du général Leclerc dans le secteur Bobillot Leclerc et 3-3bis rue Estienne d'Orves dans le secteur Moreau.

L'opération Bobillot Leclerc prévoit la réalisation d'un programme immobilier comprenant 112 logements en accession à la propriété et une surface commerciale de 214 m². CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivi les négociations préalablement engagées par les services de la ville de CRÉTEIL, avec le promoteur Cogedim. La promesse de vente du foncier a été signée le 10 juin 2016. **Le permis de construire a été déposé le 25 août 2016.**



LA PRODUCTION DE LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

Les opérations en construction

Résidence étudiante Montaigut

**130 chambres de 18 m² ou 25 m² environ, un logement régisseur
et des locaux communs (laverie, local à vélos...)**

Opération en compte propre

- **Architecte** : Alain Bourcier
- **Démarrage** : janvier 2017
- **Livraison prévue** : septembre 2018

Le permis de construire a été obtenu le 18 août 2015. Le 28 septembre 2015, un permis de construire modificatif a été déposé proposant une implantation du bâtiment plus éloignée de la rue, pour répondre aux préoccupations des riverains. Ce permis modificatif a été obtenu le 4 novembre 2015. La consultation des entreprises a été lancée le 28 septembre 2015.

Toutefois et malgré une analyse des offres des entreprises disponibles en milieu d'année, ce n'est que vers la fin de 2016 que les conditions de financement de cette opération ont pu être réunies conduisant au lancement début 2017.



EHPAD : Une résidence accueillante près du centre ancien

90 logements permanents
10 places en accueil de jour
Opération en état futur
d'achèvement

- **Architecte** : Jacques Menninger
- **Démarrage des travaux** : juin 2016
- **Livraison** : fin 2017



Le projet de la société ADIM Île-de-France associé à ABCD 94 a été retenu par le conseil départemental du Val-de-Marne pour réaliser un EHPAD, dans l'enceinte de l'hôpital Albert Chenevier. Une autorisation d'exploiter a été accordée à l'établissement public local social ABCD 94.

Cet équipement a fait l'objet d'un permis de construire délivré le 19 janvier 2015.

CRÉTEIL Habitat a souhaité acquérir cette résidence, en état futur d'achèvement. Le contrat de vente en état futur d'achèvement entre l'ADIM Île-de-France et CRÉTEIL Habitat SEMIC a été signé le 8 mars 2016, le contrat de bail entre CRÉTEIL Habitat SEMIC et ABCD 94 a quant à lui été signé le 29 juillet de la même année.

L'opération envisagée est une maison de retraite qui proposera 90 logements permanents d'une superficie de 28 à 35 m², 10 places en accueil de jour ainsi qu'un pôle d'activités et de soins adaptés. L'établissement sera ouvert aux personnes à faibles revenus.

L'ACQUISITION DE LOCAUX D'ACTIVITÉ

Les opérations en cours

Lot 7 ext de la Zac Côteaux des Sarrazins

Acquisition en VEFA des rez-de-chaussée de la résidence

Pour ce qui concerne le dernier lot de la ZAC, le promoteur Saferim-SCI Le Clos Fontaine a poursuivi courant 2016 la commercialisation des 108 futurs logements en accession à la propriété dont la livraison était initialement prévue en novembre 2016.

Le déroulement du chantier n'a pas permis la livraison simultanée des logements aux propriétaires individuels et des locaux acquis en VEFA par CRÉTEIL Habitat SEMIC. La livraison de ces derniers s'effectuera au cours du deuxième trimestre 2017.

Pour mémoire ces locaux sont :

- Une partie des rez-de-chaussée, donnant sur la fontaine, destinée aux locaux commerciaux ou d'activité sur 342 m²
- Un volume bâti situé au sud de l'opération, qui recevra la maison de la convivialité et un local dédié à la propreté urbaine.



Les réhabilitations et améliorations du patrimoine



*Améliorer la performance énergétique,
la sécurité et le confort des résidents*



LES RÉHABILITATIONS

Un Nouvel Horizon pour le Mont-mesly et Chéret

Après l'acquisition en 2010, du patrimoine d'Icade situé au Mont-mesly et à Chéret, la plus vaste opération de réhabilitation thermique d'Île-de-France a été engagée dès 2011. Elle porte sur 60 bâtiments et 2600 logements et a pour ambition de **favoriser la transition énergétique**.

Au-delà de l'embellissement général des deux quartiers, **c'est aussi la maîtrise des dépenses d'énergie qui est en jeu**. Les travaux engagés permettront une réduction moyenne et globale de 56 % des déperditions thermiques et des émissions de gaz à effet de serre. Au tableau des performances énergétiques, les immeubles seront classés C pour la majorité d'entre eux et D pour les autres, une excellente note pour des bâtiments construits dans les années 60.



Les travaux à l'intérieur des logements :

Une première tranche de gros travaux a été entreprise entre 2011 et 2013 (remplacement des fenêtres par des fenêtres double vitrage sur 1200 logements, mise en place des ventilations mécaniques dans tous les logements, remplacement de 1078 chauffe-bains et divers travaux de mise en sécurité).

Le 29 juin 2015, la seconde tranche de ce programme de travaux a débuté par le remplacement de 1100 chauffe-bains et la réalisation d'interventions sur la ventilation des 1482 logements restants.

Cette seconde tranche s'est déroulée tout au long de l'année 2016 et s'achèvera fin avril 2017.

Les travaux sur le bâti :

En 2015, CRÉTEIL Habitat SEMIC a démarré une nouvelle phase

d'intervention s'échelonnant sur trois ans et portant sur la rénovation thermique de 60 bâtiments et 2 558 logements :

- Réfection des étanchéités et isolation des toitures terrasses ;
- Pose de garde-corps en terrasse ;
- Isolation Thermique par l'Extérieur (ITE) ;
- Embellissement des façades en conservant une singularité par bâtiment tout en livrant une lecture architecturale globale cohérente.

Durant l'année 2016, la réhabilitation thermique a poursuivi sa phase opérationnelle.

Un suivi thermographique de la réhabilitation par le bureau d'études Agotherm, permet d'analyser l'impact positif des travaux en termes de déperdition de chaleur. **Une baisse de plus de 50 % des déperditions thermiques est attendue à l'issue des travaux.**



Au terme de l'année 2016, 32 bâtiments ont été livrés :

Livrés au 30 octobre 2015 :

- Résidence GUIBLETS - Bâtiment n° 126 (7-11 rue Blériot),
- Résidence FALGUIERE - Bâtiment n° 86 (29-35 boulevard JF Kennedy),

Livrés au 29 février 2016 :

- Résidence CHERET - Bâtiment n°11 (114-118 impasse Chéret),
- Résidence JF KENNEDY - Bâtiment n°85 (37-39 boulevard JF Kennedy),
- Résidence FALGUIERE - Bâtiment n°87 (2-4-6 rue Falguière),
- Résidence RUDE - Bâtiment n°87 B (2-4 rue F. Rude),
- Résidence RAVEL Bâtiment n°90 (2 rue M. Ravel),
- Bâtiment n°92 (2 rue J. Massenet),
- Bâtiment n°109 (94 rue J. Savar),
- Bâtiment n°110 (92 rue J. Savar)

Livrés au 30 mars 2016 :

- Bâtiment n°82 (2-14 rue R. Delaunay),
- Bâtiment n°88 (19-23 rue E. Chabrier),
- Bâtiment n°89 (46-48 boulevard JF Kennedy),

Livrés au 31 mai 2016 :

- Bâtiment n°53 (3-7 rue E. Vuillard),
- Bâtiment n°59 (2-8 allée des Guiblets),
- Bâtiment n°72 (10 rue P. Lescot),
- Bâtiment n°73 (8 rue P. Lescot),
- Bâtiment n°83 (1-9 impasse F. Léger),
- Bâtiment n°91 (2 rue C. Debussy)

Livrés au 16 novembre 2016 :

- Bâtiment n°12 (104-112 impasse Chéret),
- Bâtiment n°57 (1-7 rue de la Côte d'Or),
- Bâtiment n°58 (1-7 rue de la Plumerette)

Livrés au 12 décembre 2016 :

- Bâtiment n°60 (2-8 rue Caillotins),
- Bâtiment n°66 (2-6 rue P. Codos),
- Bâtiment n°67 (11-15 rue de la Plumerette),
- Bâtiment n°68 (1-11 rue P. Codos)

Livrés au 19 décembre 2016 :

- Bâtiment n°13 (98-102 rue Chéret),
- Bâtiment n°23 (59-65 rue P. Casalis),
- Bâtiment n°24 (2-8 impasse des Monteilleux),
- Bâtiment n°93 (1 rue G. Charpentier),
- Bâtiment n°108 (96 rue J. Savar),
- Bâtiment n°111 (8 rue E. Manet)

Fin 2016, les travaux sont en cours d'exécution sur 18 immeubles, ce en sus des 32 bâtiments déjà réceptionnés.

Sur toutes ces résidences, CRÉTEIL Habitat SEMIC a mis en place la contribution des locataires au partage des économies, dite « 3^e ligne de quittance ».



En fond, une ancienne tour, en 1^{er} plan, une tour réhabilitée.

Le Quai du Port

La réhabilitation extérieure de la résidence Quai du Port s'est achevée le 29 avril 2016. Le programme de travaux de cette résidence de 178 logements comprenait :

- Le ravalement des façades ;
- L'amélioration de l'isolation thermique et le remplacement de l'étanchéité des toitures terrasses ;
- La mise en place des garde-corps réglementaires en périphérie des terrasses techniques.

Ce programme faisait suite aux travaux de remplacement des fenêtres en bois et des vélux par des éléments PVC à double vitrage achevés en 2014. **Le coût global** des travaux, financés par CRÉTEIL Habitat SEMIC avec l'aide de Grand Paris Sud Est Avenir **s'élève à 785 K€ TTC.**



L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

Les travaux de gros entretien

L'objectif de maintenir un bon niveau de confort et de qualité est permanent. Aussi, CRÉTEIL Habitat SEMIC a mobilisé 2,56 M€ au titre des travaux d'entretien et de maintenance en 2016.

Les actions ci-dessous représentent 1,73 M€ de composants :

- Les remplacements des portes palières des ascenseurs ;
- La sécurisation des accès en terrasses par la pose de garde-corps ;
- Le ravalement de la résidence Quai du Port ;
- Le remplacement des tableaux électriques des logements de la résidence Mansart et du foyer soleil des Bordières ;
- La résidentialisation de la copropriété Dupeyroux, avec un nouveau contrôle d'accès.

Par ailleurs, CRÉTEIL Habitat SEMIC a porté une nouvelle fois ses efforts sur l'adaptation des logements aux handicaps. L'enveloppe s'est élevée à 255 K€ à comparer aux 141 K€ en 2015.

L'entretien courant

Les dépenses pour les petites réparations et l'entretien courant des résidences se sont élevées à 2,83 M€.

Les travaux de régie

CRÉTEIL Habitat SEMIC dispose d'une régie de travaux, afin d'assurer des actions rapides et fiables pour de petites interventions de maintenance sur l'ensemble du patrimoine.

Elle intervient pour tous les travaux d'entretien courant sur les parties communes (électricité et serrurerie notamment), dans les immeubles du patrimoine comme dans les résidences en copropriété.

En 2016, près de 2 600 interventions ont été prises en charge (à comparer à 2 100 en 2015).

L'important travail mené depuis début 2015, pour la mise en place des procédures et l'optimisation des délais et des coûts d'intervention, s'est poursuivi pendant toute l'année 2016. Il a abouti à consolider la réactivité. **Ainsi, plus de la moitié des interventions est aujourd'hui réalisée dans les 24 heures (contre un tiers en 2015).**

Les travaux de remise en état des logements

L'amélioration de la qualité de service passe aussi par **la mise en place d'un référentiel à l'entrée dans les lieux** pour garantir au futur locataire, le bon fonctionnement des équipements et son emménagement dans un logement conforme aux normes.

En 2016, 511 logements ont bénéficié d'une remise en état avant relocation, **pour un montant global de 2,38 M€ soit une moyenne de 4 657 € par logement.**



La gestion maîtrisée de l'eau : un enjeu majeur du développement durable

La démarche vise avant tout l'intérêt des usagers. Son objet :

- Renforcer la gestion durable du patrimoine et des équipements en eau ;
- Informer, alerter, sensibiliser et développer des outils de communication sur l'eau ;
- Améliorer la qualité de service rendu aux locataires en ce qui concerne l'eau.

Ainsi, la politique de facturation au comptage, la mise en place d'équipements économes ou encore le développement de services d'entretien de robinetterie sont des actions qui participent à ces objectifs. En 2016, on recense 5048 interventions d'exploitation robinetterie sur le patrimoine

Par ailleurs, **le suivi rigoureux des consommations permet une meilleure détection des fuites.** À ce titre, une nouvelle procédure a vu le jour en 2016. En cas de consommation anormale, le locataire est alerté par courrier d'une éventuelle suspicion de fuite et contacté par téléphone pour planifier un rendez-vous. Il est relancé en cas d'absence de retour.

Cette procédure porte ses fruits...



S'engager pour la sécurité et le confort des locataires

L'adaptation au handicap et au vieillissement

Une attention particulière est portée aux locataires rencontrant des problèmes de perte de mobilité ou de handicap. Dans la mesure du possible, CRÉTEIL Habitat SEMIC répond favorablement aux travaux à conduire pour adapter leur logement et augmenter ainsi leur confort de vie au quotidien. Lorsque cela n'est techniquement pas possible, une autre solution est envisagée (demande ou échange de logement).

En 2016, 255 K€ ont été consacrés à l'adaptation des logements, dont 54 K€ spécifiquement engagés pour le remplacement de baignoires par des douches.



Une gestion performante des ascenseurs

En 2016, CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivi ses actions relatives à la maintenance des ascenseurs qui visent au respect des obligations contractuelles des prestataires. Trois techniciens sont affectés exclusivement au patrimoine de CRÉTEIL Habitat SEMIC par le prestataire titulaire du marché.

En 2016, CRÉTEIL Habitat SEMIC a réalisé le remplacement des portes palières des ascenseurs de la Croix des mèches (Corvisart, Curie, Calmette et Charpy).

Gérer les copropriétés, les commerces et les locaux d'activité





Contribuer à la dynamique économique

LES MISSIONS DE SYNDIC

CRÉTEIL Habitat SEMIC en qualité de syndic, gère 22 copropriétés de logements, 11 associations foncières urbaines libres, une association syndicale libre composée de 5 000 logements et 7 copropriétés de locaux d'activité.

À la fin de l'exercice 2016, on compte 346 copropriétaires répartis sur 23 résidences dont 22 sont gérées par CRÉTEIL Habitat SEMIC, ce qui représente un patrimoine de 2 216 lots.

En 2016, l'activité de syndic a généré un chiffre d'affaires de 632 K€ au titre des honoraires perçus.

Le volume global des charges (copropriétés et AFUL) s'est élevé à 10,97 M€ (10,82 M€ en 2015) dont 7,4 M€ au titre de la quote-part CRÉTEIL Habitat. **On observe une stabilité dans la maîtrise des charges.**

Les missions de syndic de logements

	Création	Nbre de logements	Copros/ Pers	Taux de vente
HALAGE/ non gérée	1996	62	35	56 %
ORBIGNY	1999	110	52	47 %
DU BELLAY	2000	14	14	100 %
LES BORDIÈRES 3	2002	204	13	6 %
L'ORMETEAU	2002	65	27	42 %
PORT M	2009	72	8	11 %
DUPEYROUX	2008	63	13	21 %
L'EAU VIVE	2008	83	18	22 %
LES CORBIÈRES	2008	64	8	13 %
VERDUN	2009	79	21	27 %
JEAN MATHEY	2009	51	12	24 %
LES PTES DU VILLAGE	2008	104	23	22 %
LES NYMPHÉAS	2009	77	13	17 %
LES ABYMES	2009	142	19	13 %
MONTAIGUT	2010	197	20	10 %
CHAMPEVAL	2013	89	5	6 %
SQUARE MARTINEZ	2011	183	7	4 %
LACHARRIÈRE	2012	71	9	13 %
LE COLOMBIER	2013	61	5	8 %
LE QUAI DU PORT	2013	178	11	6 %
FALKIRK	2013	84	3	4 %
CHARPY	2014	85	2	2 %
MICHELET	2014	140	8	6 %

Le montant global des charges de copropriétés (ASL comprise) appelé par le syndic s'est élevé à 5,89 M€ en 2016 (contre 5,55 M€ en 2015). Sur ces charges, la quote-part de CRÉTEIL Habitat en tant que copropriétaire s'est élevée à 4,98 M€ (contre 4,75 M€ en 2015).

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat en sa qualité de syndic pour les copropriétés de logements s'est élevé à 334 K€HT pour l'année.

Les missions de syndic locaux d'activité et commerces

	Création
PARVIS SAINT-CHRISTOPHE	1996
COTEAUX DU SUD	1997
ÉCHAT 31	1999
CENTRE COMMERCIAL DU PALAIS	1999
LES REFUGNIKS	2002
CENTRE COMMERCIAL DE L'ÉCHAT	2003
EUGÈNE DUPUIS	2008

Le montant global des charges de copropriétés appelé par le syndic s'est élevé à 518 K€ en 2016 (contre 513 K€ en 2015). Sur ces charges, la quote-part de CRÉTEIL Habitat en tant que copropriétaire s'est élevée à 10,6 K€ (contre 9,6 K€ en 2015).

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat en sa qualité de syndic s'est élevé à 75,5 K€ HT pour l'année 2016.

Les missions de syndic aful

	Création
LES PORTES DU VILLAGE	1996
BROSSOLETTE	1997
VERDUN	1997
ACTI CITÉ	1998
LA TOISON D'OR	1999
LE MICHELET	2000
LES NYMPHÉAS	2000
LES SARMENTS	2000
PORT M	2009
33 BILLOTTE	2014
FALKIRK - ÎLOT 7	2014

Le montant global des charges de copropriétés appelé par le syndic s'est élevé à 226 K€ en 2016 (contre 225 K€ en 2015). Sur ces charges, la quote-part de CRÉTEIL Habitat en tant que copropriétaire s'est élevée à 6,6 K€ (contre 8,28 K€ en 2015).

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat en sa qualité de syndic s'est élevé à 35,1 K€ HT pour l'année 2016.

La gestion d'une ASL (Association Syndicale Libre)

Depuis 2010, le Directeur général de CRÉTEIL Habitat SEMIC assure la présidence et la gestion de l'ASMM (Association Syndicale du Mont-mesly), l'une des plus importantes de France (5 000 logements dont 2 700 appartenant à CRÉTEIL Habitat SEMIC).

Des économies ont pu être réalisées grâce à la baisse substantielle des charges de chauffage qui représentent 90 % des dépenses.

Cela a été rendu possible grâce aux efforts conjoints de la Ville et de CRÉTEIL Habitat SEMIC portant sur :

- La fourniture de plus de 50 % d'énergie calorifique à partir de sources d'énergie renouvelable ou de récupération permettant d'abaisser le taux de TVA à 5,5 % ;
- Les importants travaux réalisés sur les réseaux ;
- La gestion rigoureuse des consommations et des températures de chauffe.

Tableau de charges de l'ASL

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Total Charges Générales	648 206,03 €	634 858,41 €	691 868,27 €	558 558,28 €	583 560,12 €	651 713,51 €	696 237,60 €	711 870,62 €
Total Charges Chauffage	5 371 458,92 €	5 077 532,82 €	4 792 557,67 €	4 839 763,97 €	4 848 861,21 €	3 952 733,15 €	3 836 933,78 €	3 628 346,63 €
Total Dépenses Asl	6 019 664,95 €	5 712 391,23 €	5 484 425,94 €	5 398 322,25 €	5 432 421,33 €	4 604 446,66 €	4 533 171,38 €	4 340 217,25 €
		Evolution Charges Chauffage						
		Réelles 2009/2016						-27,90%
		Evolution Charges Globales						
		Réelles 2009/2016						-32,45%

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat SEMIC s'est élevé à 187,70 K€ HT pour l'année 2016.

Entre 2009 et 2016, ce sont 32,45 % d'économies sur les charges globales qui ont pu être réalisées et 28 % sur les charges de chauffage.

LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES

CRÉTEIL Habitat SEMIC contribue à l'attractivité économique de la Ville en proposant une offre variée de locaux d'activité ou de commerces, à la vente comme à la location, qu'ils soient situés en pépinière, en hôtel d'entreprises ou en ville.

Quand cela est possible et en fonction de l'offre existante, les rez-de-chaussée des nouvelles constructions de logements bénéficient de surfaces réservées aux commerces.

Ainsi, la résidence Christophe Colomb livrée fin 2015 à la Pointe du lac, dispose d'une surface commerciale de 246 m² en rez-de-chaussée.

Au 31 décembre 2016, le patrimoine de locaux et de commerces est le suivant :

- 100 locaux d'activité ;
- 1 immeuble de bureaux situé dans le centre ancien (3 700 m²) ;
- 1 immeuble de bureaux situé dans la ZAC Europarc (3 600 m²) ;
- 1 pépinière d'entreprises ;
- 1 hôtel d'entreprises.



Gestion locative





*Accompagner les locataires
tout au long de leur parcours résidentiel*

LE PATRIMOINE

Au 1^{er} janvier 2016, le patrimoine de CRÉTEIL Habitat SEMIC comptait 8 607 logements dont 25 équivalents logements au titre du foyer d'accueil médicalisé pour autistes situé à la Pointe du Lac et géré par l'association APOGEI (Association Parentale d'Organisation et de Gestion d'Établissements pour Personnes Handicapées Mentales du Val-de-Marne).

CRÉTEIL Habitat gère également 4 404 parkings.

En 2016, les mouvements suivants ont été enregistrés :

- **La vente de 10 logements dont :**
 - 2 à Montaigut ;
 - 2 au Quai du Port ;
 - 2 à Champeval ;
 - 1 à Dupeyroux ;
 - 1 à Falkirk ;
 - 1 à Ormetteau ;
 - 1 au Halage.
- **La livraison de 31 logements « Les Balcons de Brie ».**

Au 31 décembre 2016, au terme des ventes et des livraisons, le patrimoine est constitué de 8 628 logements.

- **Par ailleurs, trois résidences pour personnes âgées ont été intégrées au patrimoine.**



Vente de logements

- Le règlement de copropriété de la résidence la sardane a été signé le **11 octobre 2016**. Cette signature permettra la vente de 5 appartements actuellement sous promesse de vente.
- Le règlement de copropriété de la résidence Schuman (côteaux du sud) devrait être signé en début d'année 2017. **7 promesses de vente** à ce jour devraient amener autant d'actes de vente.
- Une nouvelle campagne de vente a été mise en œuvre aux **Bordières III** : 37 locataires ont fait part de leur intérêt.

LA VIE LOCATIVE

Locataires partis en 2016

Taux de rotation – Nombre de congés

560 départs ont été enregistrés en 2016, soit un taux de rotation de 6,49%, en augmentation de 10% par rapport à 2015.

Relocation des logements vacants

La tendance constatée fin 2015 se poursuit. Depuis la loi « Macron » (1 mois de préavis), le délai moyen de relocation est de 3 mois et 15 jours en 2016, alors qu'il était de 2 mois et 12 jours en 2015.

Taux de vacance physique au 31 décembre 2016

190 logements étaient vacants au 31 décembre 2016, soit un taux de vacance physique de 2,2%.

Vacance financière

La perte annuelle de loyer résultant de cette vacance s'élève à 896 K€ en 2016, contre 739 K€ en 2015. Le délai moyen de relocation étant en augmentation depuis 2 ans, la vacance financière augmente elle aussi. Elle passe de 1,73% en 2015 à 2,06% en 2016, soit une augmentation de 20%.

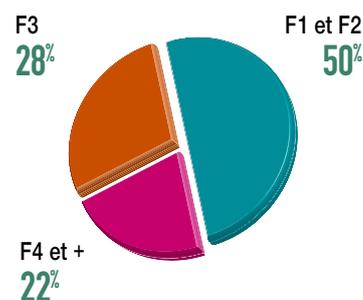
Locataires entrés en 2016

617 logements ont été attribués en 2016 contre 481 logements en 2015, ce qui correspond à une augmentation de 28%.

Typologie des logements attribués

22% des attributions ont été faites pour des logements de type F4 et plus : c'est un peu moins que l'an dernier (27% en 2015) alors que ces typologies sont les plus demandées.

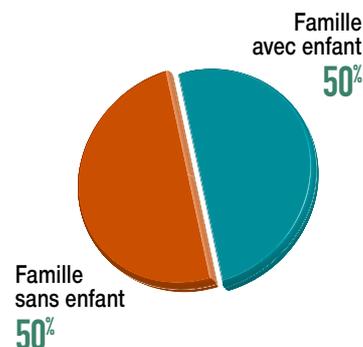
50% des attributions correspondent à des logements de type F1 et F2 et 28% à des F3.



Composition familiale des attributaires

50% des attributions sont faites à des familles avec enfants. Le nombre de familles monoparentales reste stable, autour de 14%. Toutefois, la composition de ces familles monoparentales change puisque désormais 40% d'entre elles ont au moins 2 enfants, 16% d'entre elles ont 4 enfants et plus.

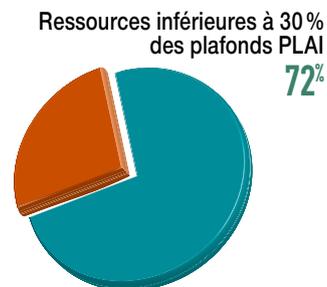
A noter que cette population fragile est de plus en plus jeune. Plus d'un quart est âgé de moins de 30 ans.



Ressources

71 % des entrants ont des revenus n'excédant pas 60 % des plafonds PLUS, ce qui représente une augmentation d'environ 8 % par rapport à l'année dernière. A titre de comparaison, 92 % des familles mono-parentales ont des revenus qui n'excèdent pas 60 % de plafond PLUS.

Environ 72 % de nos attributions rentrent dans le critère des Accords Collectifs (ressources inférieures à 30 % des plafonds PLAI).



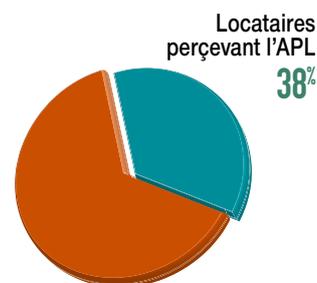
Aides au logement

55 % des entrants, soit 343 locataires, perçoivent l'APL.

Au 31 décembre 2016, 3 272 locataires reçoivent l'APL, soit environ 38 % des locataires ; pour un montant moyen de 294 €.

Nous constatons une stabilité des bénéficiaires avec une légère augmentation du montant moyen (3,5%). 80 % des familles mono-parentales entrant sur notre patrimoine perçoivent l'APL pour un montant moyen de 270€.

**Le taux d'effort moyen pour l'année 2016, APL déduite, est de 23,82%.
Ce taux, autour de 24 %, est constant depuis 5 ans.**



Loyers et charges

Au 1^{er} janvier 2016, comme en 2015, aucune revalorisation des loyers n'a été appliquée conformément à la décision du conseil d'administration.

Lors de l'année 2016, la mise en recouvrement est de 59 800 K€ pour un encaissement de 59 041 K€, soit un taux d'encaissement de 98,72%.

Les impayés de loyers

Le Taux d'impayés

Le montant des impayés cumulés au 31 décembre 2016, pour les **locataires présents**, est de 3 569 K€ contre 4 112 K€ en 2015.

Au 31 décembre 2016, le montant des impayés des **locataires présents et partis** est de 6 941 K€ contre 6 839 K€ en 2015. Le volume des impayés cumulés a augmenté de 1,5 % entre 2015 et 2016.

Le pré-contentieux et contentieux :

- 440 commandements de payer ont été délivrés (218 en 2015) ;
- 111 jugements accordant des délais ont été prononcés pour 142 assignations (56 jugements en 2015) ;
- 80 résiliations de bail ont été effectuées (29 en 2015) ;
- 61 expulsions ont été réalisées pour 79 prévues (26 en 2015) ;
- 55 dossiers de locataires suivis par le service contentieux ont été régularisés et rétablis dans leurs droits.



LES MISSIONS SOCIALES

En 2016, 700 familles ont bénéficié d'un accompagnement spécifique.

Si la gestion locative reste l'axe central des interventions ; les volets financiers, professionnels, familiaux, administratifs ou sanitaires sont examinés de manière à établir une évaluation globale des difficultés de la famille. Ainsi CRÉTEIL Habitat SEMIC développe des outils adaptés à chaque étape du parcours résidentiel, afin de mieux prendre en charge les situations complexes.

Faciliter et sécuriser l'accès au logement

Le Fonds de Solidarité Habitat est destiné à apporter une aide aux ménages modestes lorsqu'ils emménagent et doivent, de fait, faire face à des dépenses exceptionnelles. Il peut notamment financer le dépôt de garantie, l'équivalent du premier mois de carence de l'aide au logement, les frais d'assurance, les frais d'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz...

En 2016, 93 familles ont bénéficié du FSH lors de leur installation dans les lieux (contre 51 en 2015).

Aider au maintien dans le logement

Les impayés de loyer concentrent la majeure partie des interventions du service social. Après l'identification des problématiques à l'origine de la dette locative (taux d'effort trop important, défaut de gestion, événement ou difficulté ponctuelle...), il est essentiel de mobiliser la famille dans ses obligations de locataire afin qu'elle soit active dans la mise en place de solutions durables.

La reprise du loyer courant, la mise en place d'un plan d'apurement et le rétablissement des droits à APL, sont les objectifs prioritaires.

Une fois la dette stabilisée et la famille mobilisée, CRÉTEIL Habitat actionne les dispositifs pouvant être sollicités pour résorber les dettes.

En 2016, 436 plans d'apurement ont été mis en place.

La commission des Dettes Locatives de CRÉTEIL - CDL

La commission des Dettes Locatives (CDL) réunit la mairie de CRÉTEIL, le CCAS, les services sociaux départementaux, les bailleurs concernés par les dossiers présentés, le service du logement de la ville de CRÉTEIL. Elle examine les dossiers de locataires en difficulté ayant contracté une dette inférieure à 1000€ et dont le bail n'est pas résilié. En 2016, 37 dossiers ont été examinés et 23 ont fait l'objet d'une aide, pour un montant global de 13 K€. Le nombre de dossiers présentés est équivalent à 2015.

Le Fonds de Solidarité Habitat maintien

Il peut être sollicité pour solder une dette locative inférieure à 4 ans, portant sur le loyer, les charges et les frais de procédure. Le FSH prévoit un plan d'apurement permettant de solder la dette avec la participation du conseil départemental, du bailleur et de la CAF (APL et Concordat).

15 dossiers ont fait l'objet d'un refus, principalement en raison de la non reprise du paiement du loyer courant ou d'un taux d'effort trop important (+ de 40 %).

25 dossiers ont été acceptés et ont permis de solder la dette. Parmi ces 25 familles, 10 avaient un bail résilié.

Le montant total des dettes prises en charge s'est élevé à 77 K€ (contre 107 K€ en 2015).

Si le nombre de dossiers acceptés est resté stable entre 2015 et 2016, le volume des dettes a quant à lui, baissé.

En 2016, 40 dossiers ont été examinés en commission (contre 29 en 2015).

Les aides financières ponctuelles

CRÉTEIL Habitat SEMIC sollicite dans certains cas, l'aide de ses partenaires pour résorber la dette locative de familles en difficulté. Leur attribution répond à des critères propres à chaque dispositif et s'inscrit dans une démarche globale d'amélioration de la situation. En 2016, nous avons perçu des aides du CCAS de CRÉTEIL, du conseil départemental (aide sociale à l'enfance, fonds d'aide individuelle pour les bénéficiaires du RSA), des associations (Secours Catholique, Casip, Agospap) et de la CNAV.

49 familles ont bénéficié de ces aides financières ponctuelles en 2016 pour un montant total de 16 K€.

Prévenir les expulsions

Les CLIFE - commissions locales inter-partenariales de prévention des expulsions

Elles réunissent les différents acteurs sociaux de la ville de CRÉTEIL (CCAS, EDS, associations, service social du bailleur) et examinent la situation des familles au stade de la réquisition de la force publique. Ces commissions ont pour objectif d'échanger autour de ces situations et de déterminer des actions sociales à mener pouvant éviter l'expulsion de la famille, lorsque cela est possible.

En 2016, 32 situations ont été examinées. 59 % des familles ont eu une évolution positive de leur situation suite à l'examen de leur dossier.

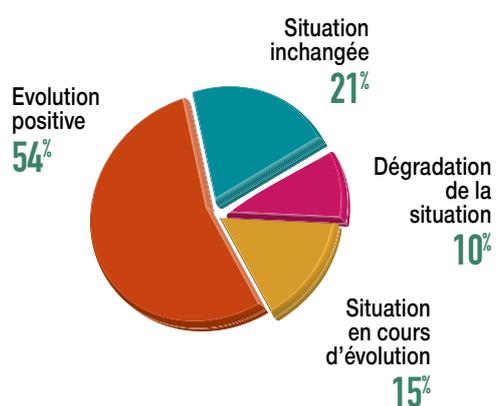
Les CIB - commissions inter-bailleurs

La commission inter-bailleurs réunit la mairie de CRÉTEIL, le CCAS, le service logement de la ville de CRÉTEIL, l'EDS, les bailleurs et les associations intervenant au niveau de l'accompagnement social.

9 commissions se sont tenues en 2016. 79 situations concernant CRÉTEIL Habitat (issues du parc locatif ou devant être relogées par CRÉTEIL Habitat) ont été examinées. 73 étaient issues du parc de CRÉTEIL Habitat, 6 étaient logées sur le parc privé. Des propositions ont pu être faites pour 23 familles.

79 situations concernant CRÉTEIL Habitat ont été examinées.

L'évolution des situations en 2016



- Nous considérons que l'évolution est **positive**, lorsque le problème locatif pour lequel nous avons été sollicités est résolu (dette soldée) ou que la situation locative s'est clairement améliorée (reprise du loyer courant avec un plan, signature d'un protocole de cohésion sociale...).
- Nous considérons que la situation **est en cours d'évolution**, lorsque le problème locatif demeure mais que les démarches visant l'amélioration de la situation sont en cours.
- Enfin, nous considérons que la situation **s'est dégradée**, lorsque le problème pour lequel nous avons été sollicités s'est aggravé et/ou qu'aucune solution n'a donc pu être trouvée.
En général, il s'agit de familles démobilisées avec lesquelles nous ne parvenons plus à travailler.

L'accueil en résidence sociale 2016

Le Stendhal

En 2016, 135 ménages ont été accueillis (comprenant les personnes entrées ou sorties en cours d'année). L'ensemble de ces ménages fait l'objet d'un suivi social par une conseillère sociale dédiée. Le suivi démarre à l'examen de la candidature et continue jusqu'à la sortie du résident. Il s'adapte à chaque situation, sachant que chaque résident est reçu en entretien individuel au moins une fois par mois. Le suivi s'inscrit également dans le cadre d'un partenariat avec les différents services sociaux du territoire.



La qualité du service rendu



*Des signes forts en matière
de qualité de service*

LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

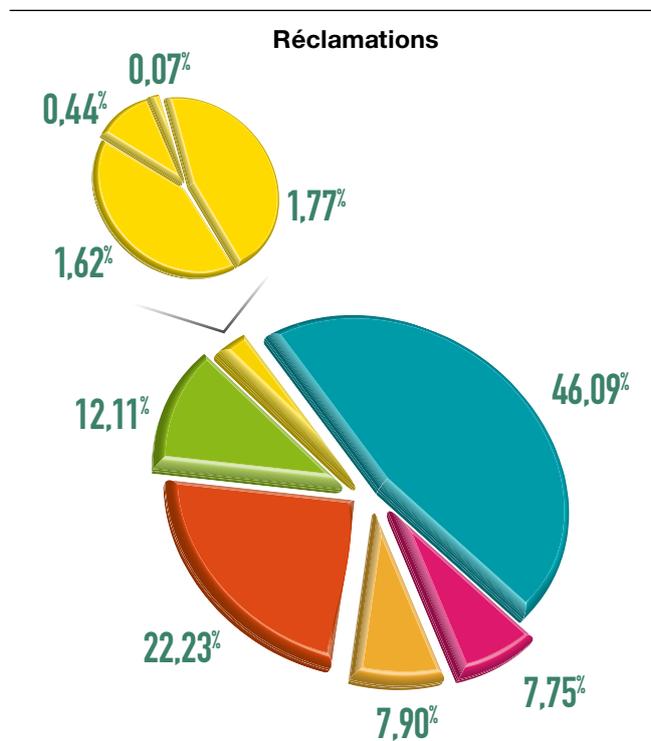
Depuis plusieurs années maintenant, CRÉTEIL Habitat fait de la qualité de service un enjeu majeur. Cette stratégie reste un axe fort en 2016. Elle vise à améliorer la satisfaction des locataires à travers la prise en charge et le traitement de leurs réclamations.

La qualité de service touche de nombreux secteurs : la maintenance et l'entretien du patrimoine, la gestion locative, les charges mais également les sinistres, le traitement des incivilités et des conflits de voisinage. Mission transversale, en lien avec les différents services, **l'objectif est d'améliorer la satisfaction, d'évaluer les situations complexes, de faire converger les attentes des usagers avec les contraintes techniques, de mettre en place de nouvelles procédures et de revoir les process si nécessaire.**

Mieux prendre en compte les attentes des locataires

1354 dossiers ont été ouverts en 2016 au niveau de la plateforme qualité qui centralise l'ensemble des réclamations faites par les locataires. Le volume des réclamations reste stable par rapport à l'année précédente. Le taux de réponses aux locataires s'élève à 80,23% en progression de 2 points, 73,15% des affaires ont pu être clôturées, ce qui représente 6 points de mieux que l'année précédente.

Service	Nbre de réclamations	%
TECHNIQUE	624	46,09
GEST LOC	105	7,75
PROXIMITÉ	107	7,90
CONFLIT	301	22,23
LOGT	164	12,11
BÂTIMENT	6	0,44
RH	1	0,07
SINISTRES	24	1,77
DIVERS	22	1,62
JURIDIQUE	0	0,00
COPROS	0	0,00
CONTENTIEUX	0	0,00
TOTAL	1354	



La sensibilisation des acteurs de proximité aux enjeux de la qualité de service

Une campagne d'immersion des responsables de secteur (RS) et adjoints (RSA), au sein de la plateforme qualité a été conduite. Il s'agissait de sensibiliser les RS et RSA sur le niveau d'exigence demandé dans le suivi, la qualité et l'exhaustivité des réponses à apporter aux locataires, sachant que l'instruction des dossiers repose en partie sur la qualité et l'exactitude des informations remontées par les équipes de terrain. L'objectif était également d'**échanger sur les bonnes pratiques et les savoir-faire des équipes de proximité** mais également d'évaluer les nouveaux besoins ou les difficultés rencontrées.

La bataille contre les punaises est engagée



Confrontés à l'apparition de punaises sur notre patrimoine, il nous est apparu urgent de mettre en place des outils visant à en limiter la propagation. La lutte est complexe et doit être menée avec rigueur. Elle se fait par utilisation de biocide pour ne pas mettre en place de résistance.

Dans un 1^{er} temps, il a fallu :

- Identifier les points sensibles ;
- S'assurer que les clauses du marché de désinsectisation soient conformes aux besoins naissants ;
- Former les équipes de proximité à identifier les zones de nidification, à recenser les difficultés diverses ainsi qu'à établir un scoring relatif au taux de pénétration ;
- Mettre au point en lien avec les services techniques et les équipes de proximité, des procédures adaptées ;
- Améliorer le taux de pénétration dans les logements en organisant des campagnes de désinsectisation globale les samedis et en sensibilisant en amont les locataires sur l'obligation d'y souscrire.

En parallèle, les actions ont été soutenues par des campagnes d'information et de communication :

- En adressant un courrier individuel à chaque locataire concerné, 15 jours avant l'opération de désinsectisation, assorti de la procédure à mettre en place dans le cadre de la lutte mécanique ;
- Les absents ont été relancés, les refus notifiés et les clauses du bail rappelées par lettre recommandée ;
- Enfin, des bilans et des préconisations générales ont été effectués tenant compte de l'avis des différents intervenants.

Informier, repérer pour mieux appréhender

Depuis deux ans, CRÉTEIL Habitat SEMIC s'attache à mettre en place une conférence à destination des personnels sur une thématique spécifique à laquelle certains sont confrontés dans leurs missions. Il s'agit là de proposer des interventions d'experts reconnus dans leur domaine sur une problématique donnée, de présenter les avancées en matière de prise en compte et de gestion du problème et d'échanger.

En 2015, il s'agissait d'une conférence sur les punaises de lit, animée par le Professeur Botterel Chartier, spécialiste en dermatologie et parasitologie.

Cette année, le Pr Pélirosso, Professeur en psychiatrie et le Dr Yon, Chef du service des urgences psychiatriques, tous deux rattachés à l'hôpital Henri Mondor ont été sollicités pour intervenir sur le syndrome de Diogène. La conférence s'est tenue le 23 novembre 2016.

De nouvelles procédures ont vu le jour, permettant de mieux repérer les locataires souffrant du syndrome de Diogène et ainsi de mieux les accompagner. Cette prise en charge règle aussi les problèmes de voisinage qui découlent de ces situations.

LA CONCERTATION LOCATIVE

CRÉTEIL Habitat s'attache à établir un lien constructif avec les associations de locataires, présentes dans nos résidences.

Une réactualisation du plan de concertation locative a été élaborée par CRÉTEIL Habitat et les associations représentantes des locataires (AFOC, CGL, CLCV et CNL), elle a donné lieu à la signature, le 22 mars 2016, d'un nouveau plan de concertation.

Les thèmes de concertation portent entre autres sur l'amélioration et l'entretien du patrimoine, la communication, le vivre ensemble et les charges. Des groupes de travail regroupant des locataires et les services de CRÉTEIL Habitat ont été mis en place.

Le volet financier a été négocié et revu : La dotation s'élève désormais à 3€ par logement (2€ précédemment).

- 60% du budget sont dévolus au financement d'actions en direction des locataires sur présentation de projets ;
- 40% sont versés aux associations, sous forme de dotation, en fonction de leur représentativité.

Pour 2016, le budget global a été calculé sur la base de 8607 logements soit une enveloppe de 25,8 K€.

Le CCL s'est réuni 2 fois en 2016 (22/03 et 10/06). Les groupes de travail se sont également réunis au cours de l'année sur les thèmes du chauffage et des charges.

Plan de concertation locative

2015-2018



SENSIBILISER LES LOCATAIRES AUX ÉCOGESTES



CRÉTEIL Habitat, en tant que bailleur social logeant des populations modestes, assume sa responsabilité économique auprès des locataires. Il favorise les actions qui veillent au pouvoir d'achat et qui renforcent la maîtrise des coûts.

Grâce au dispositif des Certificats d'Économies d'Énergie (CEE) et en partenariat avec Géofinance, **CRÉTEIL Habitat a livré gratuitement à tous les locataires, un kit de 10 ampoules LED** permettant de répondre à l'ensemble des besoins en éclairage du logement. L'utilisation d'ampoules LED réduit de 80% la consommation d'énergie. Les envois se sont échelonnés en novembre et décembre 2016.

A photograph of a modern building with a glass and metal facade. The building has several large windows, some of which are reflecting the sky. In the foreground, there is a green tree and a metal railing. The overall image has a teal and green color cast. The text 'Les ressources internes' is overlaid on the image in a white, bold, sans-serif font with a slight shadow effect.

Les ressources internes

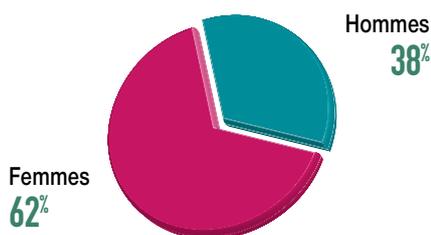
*Accompagner les équipes,
renforcer les procédures*



LES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 décembre 2016, l'effectif de CRÉTEIL Habitat SEMIC est de 205 collaborateurs.

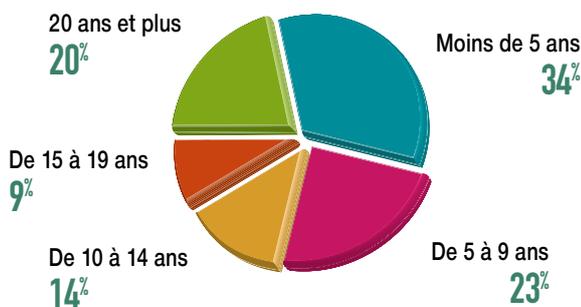
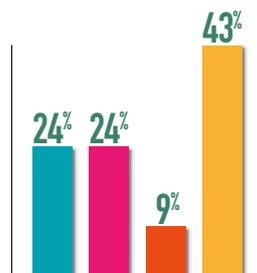
Les effectifs



Nombre total de salariés au 31/12/2016 : 205
Equivalents temps plein au 31/12/2016 : 201,30
Hommes : 77 (37,56%)
Femmes : 128 (62,44%)

Les catégories

Cadres : 49 (23,90%)
Agents de maîtrise : 50 (24,39%)
Employés / ouvriers : 19 (9,27%)
Gardiens et employés d'immeubles : 87 (42,44%)



L'ancienneté

Moins de 5 ans : 69 (33,66%)
De 5 à 9 ans : 47 (22,93%)
De 10 à 14 ans : 29 (14,15%)
De 15 à 19 ans : 19 (9,27%)
20 ans et plus : 41 (20%)

Personnel de proximité

Au 31 Décembre 2016, le personnel de gardiennage est composé de 117 personnes.

Soit :

- 12 responsables de secteur : chargés d'animer et de coordonner une équipe de gardiennage, ils assurent également le suivi des travaux d'entretien courant et de remise en état des logements vacants,
- 10 responsables de secteur adjoints,
- 78 gardiens d'immeubles,
- 17 employés d'immeubles.

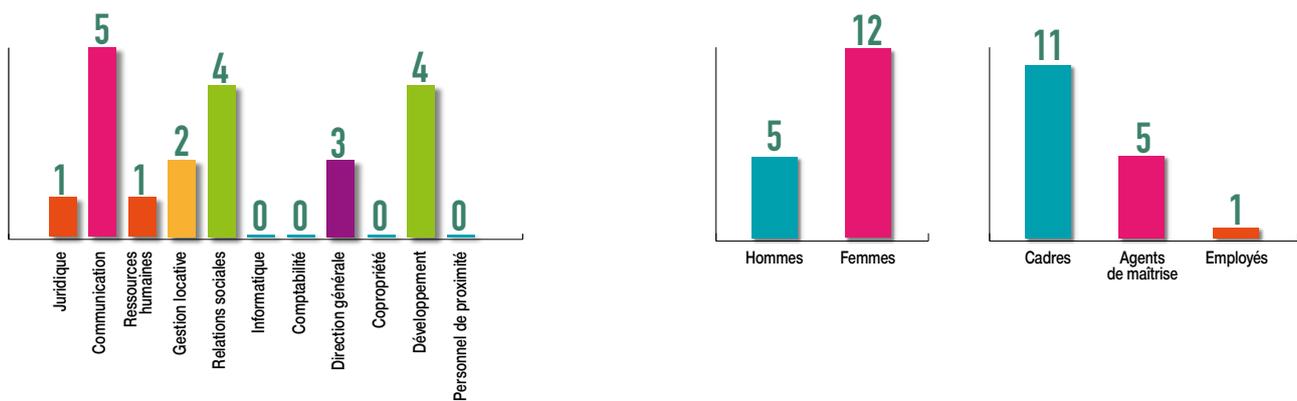
Bilan Formations 2016

48 actions de formation ont été menées durant l'année. Elles ont permis de former 126 personnes pour un coût total de 85 876 €.

Les formations inter-entreprises

20 actions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2016. Vous trouverez ci-dessous la répartition de ces actions par service, par sexe et par catégories socio-professionnelles.

Au total 17 personnes ont été formées par des actions en inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories en ayant davantage bénéficié. Le coût total des formations inter-entreprises est de 21 177 €. Il représente 24 % des dépenses de formation pour l'année 2016.



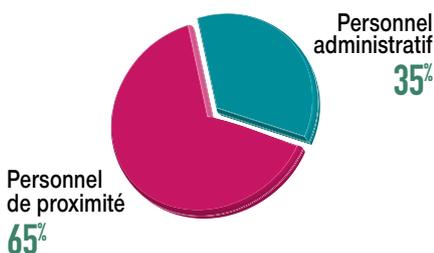
Les formations intra-entreprise

28 actions de formation en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 64 699 €, soit 76 % des dépenses de formation 2016. Elles auront permis de former 116 personnes dont la répartition entre le personnel de proximité et les administratifs se fait de la manière suivante : 65% pour le personnel de proximité et 35% pour le personnel administratif.

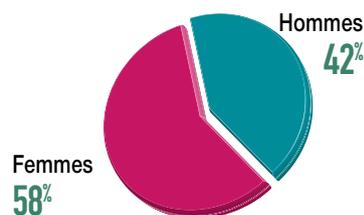
Les formations ont concerné 58% de femmes et 42% d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les employés qui ont majoritairement été formés (61%). La répartition entre les agents de maîtrise et les cadres (18 et 21%) est relativement égale.

Nombre de formations	Nombre de salariés formés							Total
	Sexe		Catégories socio-professionnelles			Catégorie		
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel administratif	Personnel de proximité	
28	49	67	24	21	71	41	75	116

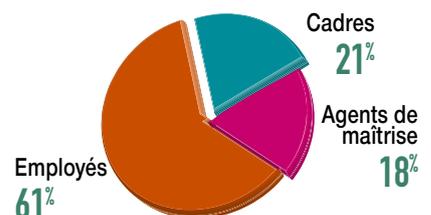
Répartition par catégorie des formations intra-entreprise réalisées en 2016



Répartition par sexe des formations intra-entreprise réalisées en 2016



Répartition par catégories socio-professionnelles des formations intra-entreprise réalisées en 2016



Les outils informatiques

Cette année a été marquée par l'optimisation de l'utilisation de notre outil de gestion ULIS NG pour tous les services.

- Implication totale du service développement dans le suivi des opérations sur ULIS NG.
- Finalisation de l'absorption de l'OPH au niveau de notre outil de gestion.
- Mise en œuvre du projet de gestion des ventes, avec un avancement à 60 %.
- Projet de renouvellement du logiciel de paie avec l'objectif de mise en œuvre en janvier 2017.
- Mise en route du projet de gestion des copropriétés sur ULIS NG.



L'insertion par l'emploi

Collaborer avec des structures d'insertion par l'activité économique est une démarche socialement responsable.

Dès que cela est possible, des clauses sociales sont intégrées dans les marchés. Cela permet de prévoir des heures d'insertion pour des personnes éloignées de l'emploi dans le cadre des appels d'offres. Concrètement, il s'agit de réserver une partie des heures de main-d'œuvre à l'embauche de ces profils.

En 2016, ces emplois ont notamment été pourvus sur les chantiers de la rue de Brie, de la réhabilitation thermique du Mont-mesly et sur celui de VMC et chauffebains sur le quartier du Mont-mesly.

Près de 2500 heures ont été effectuées en 2016, représentant un poste et demi en équivalent temps plein.



Le rapport financier

Les comptes que nous soumettons à votre approbation portent sur :

- Le bilan de la société et des opérations concédées au 31.12.2016
- Le compte de résultat pour l'exercice écoulé (excédent de 3 155 482,15 €)

Ils sont présentés conformément aux règles du plan comptable général révisé en vigueur et tiennent compte des nouvelles dispositions comptables applicables aux opérations des sociétés d'économie mixte d'aménagement et de constructions.

LE BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2016

L'actif

A - L'ACTIF	AU 31.12.2016	AU 31.12.2015
ACTIF IMMOBILISÉ		
<p>Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions de l'ensemble des groupes immobiliers en gestion (8 628 Logements et annexes) auxquels il convient de rajouter les 3 RPA acquises à Créteil Habitat-OPH au 30 avril 2016. L'augmentation des actifs par rapport à l'exercice précédent s'élève à : à 13 236 520,30€ et s'explique principalement : par l'acquisition de 218 équivalents logements à Créteil Habitat-OPH (6 594 659,97 €) la variation des amortissements de l'exercice (- 13 847 596,29€), et des travaux en cours (19 873 730,24€).</p>		
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	571 038 773,60	557 802 253,30
ACTIF CIRCULANT		
Requalification du Quartier de l'Echat	2 091 761,30	2 052 258,33
Requalification du Quartier du Palais	9,37	22 826,11
Zac Créteil Sud - Europarc	9 460 989,72	8 366 854,65
Zac de la Pointe du Lac	5 227 173,77	7 798 255,18
Zac du Centre Ancien	13 380 453,06	13 359 311,76
GPV - PRU Mont Mesly	14 057 787,67	9 101 337,65
Nymphéas	135 493,29	135 493,29
Stock régie	21 225,28	0,00
OPÉRATIONS STOCKS EN COURS	44 374 893,46	40 836 336,98
<p>Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations réglementaires des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.</p>		
CLIENTS	1 239 224,08	816 318,11
LOCATAIRES ET APL	12 965 083,85	10 744 794,19
LOCATAIRES DOUTEUX	270 641,20	828 136,11
CRÉANCES D'EXPLOITATION	14 474 949,13	12 389 248,41
<p>Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2016</p>		
LOCATAIRES LOCAUX D'ACTIVITÉS AMÉNAGEMENT	131 367,62	78 180,99
CRÉANCES OPÉRATIONS CONCÉDÉES	3 497 400,00	3 497 400,00
AUTRES CRÉANCIERS DIVERS	226 107 725,56	232 162 867,58
CREANCES DIVERSES	229 736 493,18	235 738 448,57
<p>Ce poste prend en compte principalement l'ensemble des créances liées à l'acquisition du patrimoine de Créteil Habitat-OPH</p>		
CHARGES COMPTABILISEES D'AVANCE	3 585 651,54	3 870 696,47
COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF	6 609 671,21	7 205 637,48
<p>Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.</p>		
COMPTES FINANCIERS	13 053 843,56	17 175 314,61
TOTAL ACTIF CIRCULANT	311 835 502,08	317 215 682,52
TOTAL DE L'ACTIF	882 874 275,68	875 017 935,82

Le passif

B - LE PASSIF	AU 31.12.2016	AU 31.12.2015
CAPITAL SOCIAL	5 885 955,00	5 885 955,00
PRIME DE FUSION	67 950 195,94	67 950 195,94
ÉCARTS DE RÉÉVALUATIONS LIBRES	996 073,68	996 073,68
RÉSERVE INDISPONIBLE	43 910,88	43 910,88
RÉSERVE LÉGALE	588 595,50	588 595,50
RÉPORT À NOUVEAU	2 923 490,23	-1 207 525,82
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	3 155 482,15	4 131 016,05
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	32 116 010,71	27 915 064,64
CAPITAUX PROPRES	113 659 714,09	106 303 285,87
Le résultat de 2015 a été imputé en report à nouveau conformément à la résolution de l'A G O de juin 2016		
PROVISIONS POUR IMPÔTS	7 136 434,91	7 488 559,89
PROVISIONS GROS ENTRETIEN	6 880 017,77	6 548 313,78
PROVISIONS POUR RISQUES	3 612 300,63	1 568 288,51
PROVISIONS POUR CHARGES	2 341 842,98	3 122 162,42
PROVISIONS POUR INDEMNITÉS DE DÉPART A LA RETRAITE	3 142 169,09	3 116 884,46
PROVISIONS DES DÉPENSES A ENGAGER SUR LOTS VENDUS	9 112 625,95	4 805 472,27
PROVISIONS	32 225 391,33	26 649 681,33
Constitution en 2016 des provisions réglementaires en prévision des travaux gros entretien, des impôts et des indemnités éventuelles intégrant celles de Créteil Habitat-OPH		
Les dettes financières sont constituées :		
- d'emprunts mis en place pour financer les opérations constructions de logements (357 792 815,46 €) et les opérations d'aménagement concédées (21 746 284,42 €)	379 539 099,88	373 501 323,78
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises	3 684 544,57	3 632 555,98
- et des intérêts courus non échus	4 320 815,83	5 125 870,82
Tous ces montants se rapportent aux emprunts de notre société plus ceux transférés de l'OPH		
DETTES FINANCIÈRES	387 544 460,28	382 259 750,58
EXCÉDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	9 318 966,26	7 948 813,81
AVANCES DES ACQUÉREURS	603 793,33	51 118,33
AVANCES ET ACOMPTE	9 922 759,59	7 999 932,14
Ce poste intègre des acomptes versés par divers acquéreurs avant la signature des actes notariés (603 793,33 €), et enfin des acomptes sur charges locatives versés par les locataires (9 318 966,26 €).		
FOURNISSEURS BIENS ET SERVICES	1 777 608,98	1 494 539,69
FOURNISSEURS IMMOBILISATIONS	1 712 427,82	1 206 445,89
DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 309 159,22	2 166 647,07
AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	316 459 885,30	323 107 084,85
DETTES D'EXPLOITATION	322 259 081,32	327 974 717,50
Ce poste prend en compte principalement les dettes liées à l'acquisition du patrimoine de Créteil Habitat-OPH au 31/12/2015 ainsi que celles liées à l'acquisition des 3 résidences pour Personnes Agées au 30/04/2016.		
COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF	17 262 869,07	23 830 568,40
Provisions équivalentes aux profits cumulés enregistrés en fin d'exercice dans le cadre de l'équilibre final de l'opération, tel qu'il ressort du bilan financier prévisionnel actualisé en 2016		
DETTES À COURT TERME	349 444 709,98	359 805 218,04
TOTAL DU PASSIF	882 874 275,68	875 017 935,82

Commentaires sur la structure du bilan

C - COMMENTAIRES SUR LA STRUCTURE DU BILAN

La structure du bilan au 31 décembre 2016 est équilibrée.

Les ressources stables (530 395 288,47 €) comparées aux emplois immobilisés (622 023 338,27 €) laissent apparaître une insuffisance de fonds de roulement de 91 628 049,80 €.

Cette insuffisance s'explique par le fait que nous n'avons mobilisé aucun emprunt pour financer l'acquisition du patrimoine de Créteil Habitat-OPH.

Le cycle d'exploitation a généré des ressources à court terme de 104 681 893,36 €.

La trésorerie s'arrête à 13 053 843,56 € ce qui correspond à l'insuffisance de fonds de roulement de 91 628 049,80 € augmenté des ressources à court terme de 104 681 893,36 €.

On peut par ailleurs noter :

- l'évolution du ratio d'indépendance financière :

Année	2015	27,81 %
Année	2016	29,33 %

- et les délais de paiement des fournisseurs (code de commerce I 441-6-4 et D 441- 4)

15 jours	30 jours	45 jours
910 076 €	1 484 518 €	1 095 444 €

LE COMPTE DE RÉSULTAT

Opérations d'urbanisation

A - OPÉRATIONS D'URBANISATION	AU 31.12.2016	AU 31.12.2015
PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES	8 688 497,99	8 897 248,52
Il s'agit du coût de revient des produits de l'exercice ainsi que des régularisations sur exercices antérieurs.		
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT		736 732,76
TOTAL DES CHARGES	8 688 497,99	9 633 981,28
CESSIONS DE L'EXERCICE	2 752 441,54	9 633 981,28
Ce poste concerne essentiellement les opérations de la ZH des Sarrazins (24 K€), d'Europarc (163 K€), de la Pointe du Lac (1 826 K€), du Palais (21 K€), du Centre Ancien (502 K€) et de GPV PRU Mont Mesly 216 K€)		
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT	5 936 056,45	
TOTAL DES PRODUITS	8 688 497,99	9 633 981,28

Opérations d'administration générale et de gestion locative et des autres activités

B - OPÉRATIONS D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE ET DE GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

AU 31.12.2016

AU 31.12.2015

1 - COMPTE DE RÉSULTAT PAR NATURE DE DÉPENSES ET DE PRODUITS

Ce compte de résultat enregistre les charges et produits de la gestion locative d'une part, les produits générés par les autres activités, et les frais d'administration générale d'autre part.

Vous noterez la forte augmentation des charges et des produits entre 2015 et 2016 due à l'intégration de l'ensemble du patrimoine de Créteil habitat-OPH au 1^{er} janvier 2016, complété des 3 RPA au 1^{er} mai 2016.

CHARGES DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Achats	371 427,18	329 110,00
Récupération des charges locatives	10 741 633,74	5 573 626,54
Services Extérieurs	8 398 742,37	4 292 466,95
Autres Services Extérieurs	2 310 159,08	1 156 155,38
Impôts et Taxes	6 806 418,53	4 000 633,81
Rémunérations du Personnel	7 166 162,88	5 554 564,92
Charges Sociales sur Salaires	3 938 655,69	3 154 493,09
Pertes sur créances irrécouvrables	226 629,84	261 114,83
Frais financiers	5 300 337,82	2 428 702,98
Dotations aux Amortissements et aux Provisions.	22 508 765,47	19 888 326,47
Charges exceptionnelles dont VNC actif cédé : 593 K€	3 202 860,18	2 419 559,06
Participation des salariés	350 609,00	459 001,78

S/TOTAL DES CHARGES

71 322 401,78

49 517 755,81

BÉNÉFICE DE L'EXERCICE

3 155 482,15

4 131 016,05

TOTAL DES CHARGES

74 477 883,93

53 648 771,86

PRODUITS DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Récupération des charges locatives	10 526 667,75	5 470 234,23
Loyers	45 952 015,05	22 264 664,87
Produits des activités annexes	3 390 746,93	4 433 924,47
Production immobilisée	107 731,35	200 943,52
Subventions d'exploitation	67 391,41	50 922,12
Reprises sur provisions	6 458 210,96	3 117 596,06
Transferts de charges	4 132 757,43	6 794 892,92
Produits financiers	617 650,86	756 557,92
Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits de cession : 1 305 K€	1 913 279,69	7 723 149,43
Quote part des subv. d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 311 432,50	2 835 886,32

TOTAL DES PRODUITS

74 477 883,93

53 648 771,86

2 - ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

L'activité de la sem s'analyse comme suit :

Loyers	45 952 015
Produits financiers	617 651
Produits des activités hors gestion locative	1 601 350
Subvention	67 391

TOTAL DES PRODUITS **48 238 408**

Annuités d'emprunts	18 597 702
---------------------	------------

TOTAL DES ANNUITÉS **18 597 702**

Le service de la dette représente 40,47 % des loyers mis en recouvrement.

TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BATIES **5 832 105**

La taxe foncière sur les propriétés bâties couvre du patrimoine 60,02 %.
Elle représente 12,69 % des loyers.

Entretien courant	2 827 959
Travaux sinistres et remboursement	300 448
Entretien câblage et refacturation	56 912
Garantie totale	383 575
Remise en état des logements	2 374 960
Refacturation des remises en état des logements	-182 520
Travaux gros entretien	1 052 862
Autres achats et fournitures d'entretien	236 909

TOTAL DE LA MAINTENANCE **7 051 105**

La maintenance représente 15,34 % des loyers soit 797 € par logement

Autres achats et charges externes	3 574 100
Impôts et taxes	974 313
Frais de personnel administratif et gardiennage	11 104 819
Récupération des frais de gardiennage	-3 506 520
Avantage en nature	-210 347

COÛT DE GESTION **11 936 365**

Le coût de fonctionnement représente 24,74 % des ressources de la société

Pertes s/impayés	1 161 032
Pertes s/charges / vacance	214 966

TOTAL DES ALÉAS **1 375 998**

Le coût des impayés et de la vacance supporté par l'exercice est égal à 1 375 998 €
soit 2,99 % des loyers quittancés

TOTAL DES CHARGES **44 793 275**

AUTOFINANCEMENT **3 445 133**

Dotations et Reprises PGE	-331 704
Différence entre amortissements techniques et financiers	761 200
Participation des salariés	-350 609
Autres dotations, reprises et transfert, charges et produits divers	-1 080 039
Résultats sur cessions	711 501

RÉSULTAT **3 155 482**



**Perspectives
de l'activité
de CRÉTEIL Habitat
SEMIC en 2017**



Regroupement

CRÉTEIL Habitat,

Poursuivra en 2017 les opérations administratives et financières permettant d'aboutir à la **liquidation de CRÉTEIL Habitat OPH**.

Entretien et rénovation du patrimoine

CRÉTEIL Habitat,

A démarré les travaux de **ravalement de la résidence en copropriété Falkirk** en janvier 2017 pour une livraison prévue en mars 2018.

Poursuivra la **rénovation thermique des immeubles du Mont-mesly et de la rue Chéret**.

52 bâtiments auront été livrés au 31/12/2017 (20 au cours de l'année) et l'intégralité des travaux sera terminée au cours du 1^{er} semestre 2018 (8 derniers bâtiments livrés au cours du semestre).

Engagera les études de **rénovation thermique de la résidence Paul François Avet** dans le centre ancien (58 logements) **et de la tour Mansart** dans le quartier du Montaigut (158 logements).

Adaptation des logements au vieillissement de la population

CRÉTEIL Habitat,

Poursuivra l'adaptation de ses logements locatifs au vieillissement de ses résidents :

- En coordination avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) qui, après conseils d'un ergothérapeute, prend en charge une partie des travaux liés au **remplacement des baignoires par des bacs à douche** adaptés pour les locataires retraités ;
- En étudiant également la possibilité technique de mettre en place **des ascenseurs** sur le patrimoine acquis auprès d'Icade. Cet investissement financier pourrait être couvert par la réalisation d'un étage supplémentaire (R+5 au lieu de R+4).

Étudiera, en lien avec le CCAS de la ville de Créteil, dans le cadre de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2016 relative à l'adaptation de la société au vieillissement :

- Un plan de travaux d'adaptation et de prévention à destination des résidents des **trois résidences pour personnes âgées, Marivaux, Halage et Franceschi**, répondant à l'appel à projets lancé par la CNSA (*Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie*) et la CNAV (*Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse*) ;
- Ainsi qu'un **programme de réhabilitation thermique de la résidence Marivaux**.

Construction d'opérations neuves

Créteil Habitat,

A démarré, en janvier 2017, les travaux de construction de la résidence locative destinée à accueillir des étudiants comprenant 130 logements dans le **quartier du Montaigut**.

La livraison est prévue en septembre 2018.

Démarrera, en mai 2017, une opération de construction de 65 logements PLUS/PLUS CD/PLAI dans le **secteur Déménitroux**.

La livraison est prévue en janvier 2019.

Aménagement urbain

CRÉTEIL Habitat,

Poursuivra ses négociations avec la **fondation du protestantisme** dans le cadre de son projet à venir sur l'extension de la Pointe du Lac, à l'entrée du quartier.

Poursuivra la mise en œuvre du projet **ANRU du Mont-mesly** dont le protocole de préfiguration a été signé le 23 mars 2017.

Désignera les promoteurs, consultés en septembre 2016, pour chacun des lots définis dans le cadre d'une future ZAC, permettant de démarrer la première phase de travaux.

Travaillera en lien avec les services de la Ville sur le dossier de création, puis de réalisation de la ZAC du Mont-mesly. L'approbation du dossier de création de ladite ZAC sera proposée à l'ordre du jour de la séance du conseil municipal de CRÉTEIL qui se réunira en septembre 2017.

Deviendra propriétaire, au 01/01/2018, après accord du conseil d'administration du 19/05/2017, de 54 logements appartenant à Valophis Habitat, au **numéro 2 de la rue du Commandant Joyen Boulard**. Puis, suite au relogement de ses habitants, procédera à la démolition de la tour permettant de dégager une nouvelle surface constructible de 3 300 m² de SdP sur le lot 8a, dans le cadre du NPNRU du Mont-mesly, soit une cinquantaine de logements.

Participera aux opérations de relogement des 112 ménages occupant la **résidence Henri Cardinaud** acquise auprès de Valophis Habitat en décembre 2016.

Poursuivra les études menées avec les services municipaux dans la perspective de la construction d'une annexe à l'école Victor Hugo, en lieu et place du bâtiment (**ancienne gendarmerie**) sis **avenue de la République** acquis par CRÉTEIL Habitat SEMIC.

A signé, début février 2017, un bail commercial de 9 ans avec la société Valéo, pour la location de l'immeuble de bureaux de 3 300 m² dénommé « L'Horizon » dans le secteur d'activités Europarc, qui permettra l'installation de 210 collaborateurs dans le courant du mois de mai 2017.

Signera, au cours du 4^{ème} trimestre 2017, l'acte de vente au profit du promoteur Cogedim portant sur des droits à construire de 2 440 m² SdP pour la construction de logements en accession à la propriété dans la ZAC multisites du centre ancien, à l'angle des rues du **sergent Bobillot et du général Leclerc**, soit 112 logements et une surface commerciale.

Conçu et réalisé par la Direction de la communication :

Véronique Benoit, Directrice

Christèle Dubois, adjointe

Sylvie Das Neves, assistante

Création graphique : Sylvie Delaunay

Impression : ImageLigne

Le long terme se construit au quotidien

Société Anonyme
d'Économie Mixte
Locale au capital
de 5 885 955 €

Siège social :
Hôtel de Ville -
94 000 Créteil

Bureaux :
7, rue des Écoles -
94 048 Créteil Cedex
Tél. : 01 45 17 40 00
www.creteil-habitat.com

