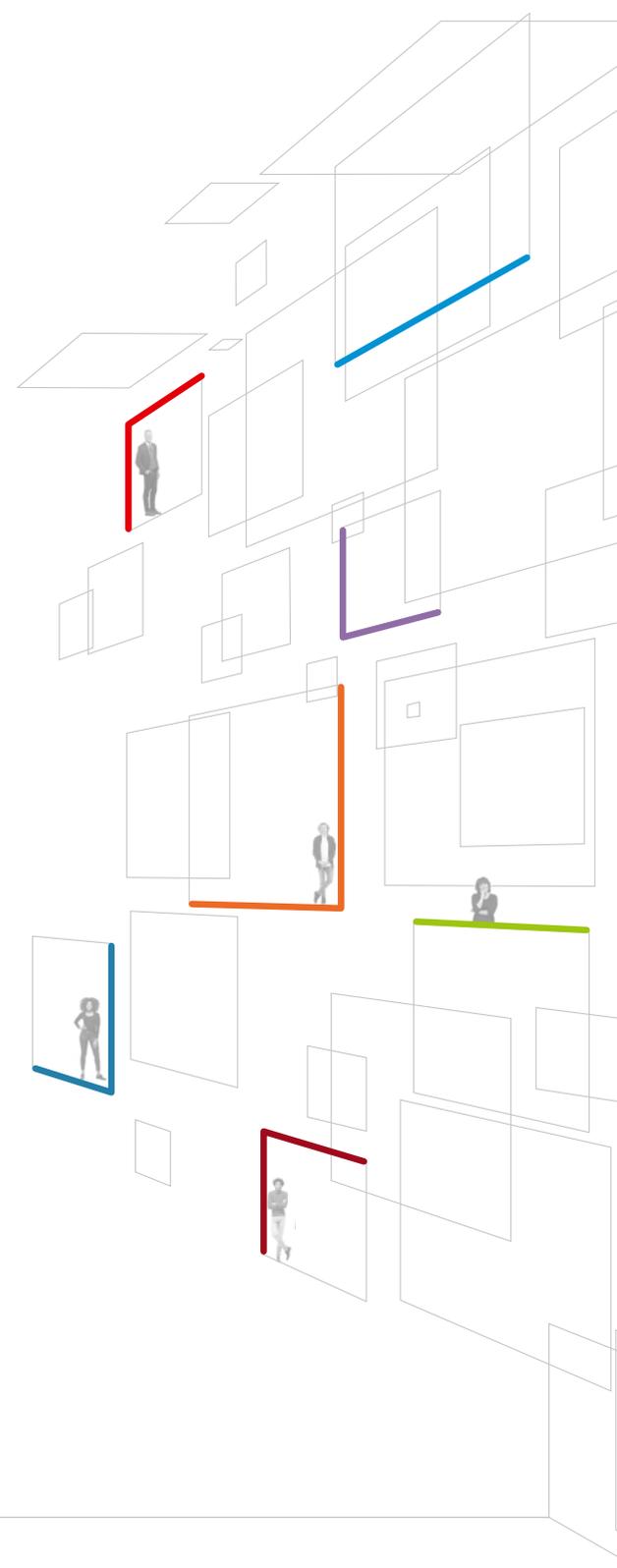


RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2018





<b>ÉDITO</b> .....	<b>5</b>	<b>4 L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE</b> .....	<b>37</b>
<b>RAPPORT SUR LA GOUVERNANCE</b>		Politique de vente de logements .....	38
<b>DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC</b> .....	<b>6</b>	<b>5 GESTION LOCATIVE</b> .....	<b>41</b>
Les administrateurs et les dirigeants .....	6	La vie locative .....	42
La rémunération des administrateurs .....	7	<b>6 LES MISSIONS SOCIALES</b> .....	<b>47</b>
L'activité du conseil d'administration .....	7	Les missions sociales .....	48
<b>LES FAITS MARQUANTS 2018</b> .....	<b>10</b>	<b>7 GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE</b>	
<b>CRÉTEIL HABITAT EN CHIFFRES</b> .....	<b>12</b>	<b>POUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES</b> .....	<b>53</b>
<b>1 L'AMÉNAGEMENT URBAIN</b> .....	<b>15</b>	Un service dédié à la satisfaction des locataires .....	54
Les zones d'aménagement concerté .....	16	La concertation locative .....	59
Les requalifications .....	18	<b>8 LES RESSOURCES HUMAINES ET INFORMATIQUES</b> <b>61</b>	
Le NPNRU du Mont-Mesly .....	19	Les ressources humaines au 31/12/2018 .....	62
La production de logements .....	21	L'informatique .....	64
La production de logements spécifiques .....	22	<b>9 LE RAPPORT FINANCIER</b> .....	<b>67</b>
L'acquisition de locaux d'activité .....	23	Le bilan au 31 décembre 2018 .....	68
<b>2 LES RÉHABILITATIONS</b>		Le compte de résultat .....	71
<b>ET L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE</b> .....	<b>25</b>	<b>10 PERSPECTIVES 2018</b> .....	<b>75</b>
Les réhabilitations .....	26		
L'amélioration du patrimoine .....	29		
Le soutien à l'emploi local : l'insertion par l'emploi .....	31		
<b>3 LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS,</b>			
<b>DES COMMERCES ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ</b> .....	<b>33</b>		
Les missions de syndic .....	34		
Les locaux d'activité et les commerces .....	35		



Le long terme se construit au quotidien

**2018** a été riche en débats pour le secteur du logement social. La réforme des APL, la réflexion autour de la loi Élan sont **autant de positionnements à affirmer pour maintenir l'importance sociale et citoyenne des bailleurs sociaux**.

Dans ce contexte, CRÉTEIL Habitat s'est mobilisé tout au long de l'année pour construire et entretenir le patrimoine mais aussi rester à l'écoute des locataires. Avec près de 9000 logements gérés, 482 nouvelles attributions pour 1 121 nouvelles personnes, 4 Zones d'Aménagement Concerté en cours, 2018 a permis à CRÉTEIL Habitat, aménageur et bailleur historique de la Ville, de poursuivre sa **mission première : répondre tant sur le plan qualitatif que quantitatif aux attentes en matière de logement** dans un contexte de très forte demande.

Face à ces enjeux, **il nous faut anticiper, innover, coopérer tout en restant réactifs pour tous** : accueil et information, gestion, suivi des demandes et maîtrise des charges, entretien du patrimoine tout en rappelant et respectant les droits et devoirs de chacun car notre rôle est aussi de favoriser un cadre de vie agréable pour tous.

Pour cela, **la proximité, la réactivité et l'écoute guident quotidiennement le travail des équipes au service des locataires**. Elles structurent son organisation. Une organisation qui évolue pour prendre en compte les nouvelles exigences en termes de qualité de service pour préparer l'avenir avec l'ensemble des acteurs.

Dans cette perspective, le programme de renouvellement urbain a été un levier important de valorisation sur lequel nous travaillons depuis les années 2000 à travers le dispositif «Grand Projet de Ville». CRÉTEIL Habitat, s'est récemment vu confier la concession d'aménagement de la **ZAC de rénovation urbaine du «Haut du Mont-Mesly»**. **C'est un challenge que nous relèverons avec ambition, celle de donner un nouvel horizon au quartier et de le relancer dans une dynamique nouvelle**.

S'agissant des interventions visant à **répondre aux enjeux fondamentaux du développement durable** et d'amélioration du cadre de vie des habitants, la

réhabilitation de la résidence Paul-François Avet est en cours dans le secteur du Centre ancien et de celle **de la Habette au Mont-Mesly**. Nous venons par ailleurs d'achever **la plus vaste opération de réhabilitation thermique** portant sur 2 800 logements pour un budget de 23 millions d'euros. **Les différentes réhabilitations et embellissements redonnent de l'attractivité** aux quartiers tout en permettant aux **locataires de réaliser des économies sur leur consommation de chauffage**. Ce sont **des mesures qui contribuent à protéger la planète** en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, mais ce sont aussi **des mesures qui visent à préserver le pouvoir d'achat** des Cristoliens en général et celui des locataires de CRÉTEIL Habitat en particulier.

Enfin, **nous portons l'ambition d'aménager la Ville de manière positive et d'innover pour mieux prendre en compte ses évolutions sociétales**. Je pense notamment à **la résidence autonomie Marivaux et au nouvel EHPAD** (la résidence La Cristolienne) mais aussi aux jeunes avec **le campus Maupassant** qui compte 130 logements étudiants.

**C'est la force de CRÉTEIL Habitat** : avoir su, au fil des années, tisser et faire évoluer le territoire de demain avec ses exigences citoyennes, environnementales et économiques pour **créer ce juste équilibre porteur de cohésion sociale**. En tant qu'acteur majeur de l'aménagement urbain, CRÉTEIL Habitat sait conjuguer une connaissance fine du terrain avec les enjeux politiques et stratégiques de la Municipalité.

**CRÉTEIL Habitat partage sans réserve ce devoir d'un développement harmonieux, solidaire, social et concerté**. Ces convictions nous amènent non seulement à **repenser l'habitat dans ses fonctions et ses usages**, à considérer les locataires dans leurs diversités, à **accompagner les plus démunis**, mais aussi à **réaliser de nouveaux projets** toujours plus novateurs pour que **le long terme se construise au quotidien**.

# RAPPORT SUR LA GOUVERNANCE DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC *(article L225-37 du code de commerce)*

## ■ Les administrateurs et les dirigeants

### ■ Administrateurs publics (représentants de la ville de CRÉTEIL)

Monsieur Laurent CATHALA : Président

Madame Sylvie SIMON-DECK : Vice-Présidente

Administrateurs :

Madame Josette SOL

Madame Danielle DEFORTESCU

Monsieur Joël PESSAQUE

Monsieur Axel URGIN

Monsieur Thierry HEBBRECHT

Madame Marie-Louise CAMARA

Madame Soraya CARDINAL

Madame Patrice DEPPEZ

Monsieur Michel WANNIN

Monsieur Luc MBOUMBA

Monsieur Moncef MAÏZ

### ■ Administrateurs privés

Caisse des Dépôts et Consignations - Représentant permanent :

Madame Caroline CARTALLIER

Madame Véronique LAMBERT : Administratrice

Madame Catherine BONNIGAL : Administratrice

Action Logement - Représentant permanent : Monsieur Mathias LEVY-NOGUERES

Société KLE 1 - Représentant permanent : Monsieur Yves ROMEYER

### ■ Directeur général

Monsieur Hervé NABET

### ■ Commissaire aux comptes

Société DHP EXPERTISE, titulaire

Société ACCOMPLYS, suppléant

### ■ Représentants des locataires (jusqu'au 24 novembre 2018)

Madame Cécile ANGLARET CGL

Madame Caroline CANONNE CNL

Monsieur Iradj ZIAI CNL

Monsieur Kemal SIDHOUM CLCV

### ■ Représentants des locataires (depuis le 24 novembre 2018)

Madame Laurette GALICHET CNL

Monsieur Jules EKLU CNL

Madame Jocelyne CLAVEL CNL

Madame Catherine DEMUTH CLCV

Madame Marie-Josèphe LIBERT CGL

*1° Liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société par chaque mandataire social durant l'exercice :*

M. Laurent CATHALA : président du Conseil d'Administration de la société publique locale d'aménagement Grand Paris Sud Est Avenir.

Madame Caroline CARTALLIER, représentant la Caisse des Dépôts et Consignations : administratrice des sociétés Aménagement 77, Sadev 94, Saiem de Meaux et ESH de Maisons-Alfort.

Madame Véronique LAMBERT : administratrice de la Saiem de Nogent-sur-Marne, de la Semmy de Mitry-Mory, de l'ESH de Maisons-Alfort et membre du Conseil d'Administration de l'association Val-de-Marne Actif pour l'initiative.

Madame Catherine BONNIGAL : administratrice de la Saiem de Meaux.

Monsieur Luc MBOUMBA : Directeur Général délégué de la société COPORAMA SCOP SA.

Les autres administrateurs et mandataires sociaux n'ont pas déclaré détenir d'autres mandats sociaux.

*2° Les conventions intervenues, directement ou par personne interposée, entre, d'une part, l'un des mandataires sociaux ou l'un des actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10% d'une société et, d'autre part, une autre société dont la première possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital, à l'exception des conventions portant sur des opérations courantes et conclues à des conditions normales :*

NÉANT

*3° Un tableau récapitulatif des délégations en cours de validité accordées par l'assemblée générale des actionnaires dans le domaine des augmentations de capital, par application des articles L. 225-129-1 et L. 225-129-2, et faisant apparaître l'utilisation faite de ces délégations au cours de l'exercice :*

NÉANT

*4° À l'occasion du premier rapport ou en cas de modification, le choix fait de l'une des deux modalités d'exercice de la Direction générale prévues à l'article L. 225-51-1 :*

Par délibération en date du 23 mai 2014, le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat a confirmé la séparation des fonctions de Président et de Directeur Général.

Les dispositions des alinéas 5° à 9° de l'article L 225-37-4 du code de commerce ne sont applicables que dans les sociétés dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé. Elles ne concernent donc pas CRÉTEIL Habitat.

## ■ La rémunération des administrateurs

Les administrateurs de CRÉTEIL Habitat n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de toute nature que ce soit au cours de l'exercice 2018.

## ■ L'activité du conseil d'administration

*Deux Conseils d'administration et une Assemblée générale ont été organisés en 2018.*

### ■ Le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat s'est réuni le 18 mai 2018 pour débattre des points suivants :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration du 13 décembre 2017
- Accueil de nouveaux membres du Conseil d'administration
- Désignation d'un membre de la Commission d'appel d'offres
- Élections des représentants des locataires
- Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par la ville de CRÉTEIL
- Mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine
- Projet de rapport d'activités et d'arrêté des comptes de l'exercice 2017
- Budget annuel modificatif pour l'année 2018
- Création d'un comité d'orientation pour la résidence pour étudiants du quartier du Montaigut
- Bilan opérationnel définitif de l'EHPAD « La Cristolienne » au 31 décembre 2017
- Constructions neuves : impact de la Loi de finances 2018
- État d'exécution des marchés conclus par CRÉTEIL Habitat
- Point sur les contrats et marchés conclus
- Acquisition de deux immeubles dans la ZAC du Centre ancien
- Cessions
- Préparation de l'Assemblée générale ordinaire

■ **Le Conseil d'administration de CRÉTEIL Habitat s'est également réuni le 12 décembre 2018 pour débattre des points suivants :**

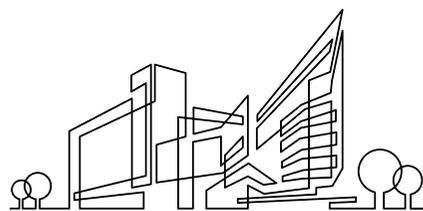
- Approbation du procès-verbal du Conseil d'administration du 18 mai 2018
- Résultat des élections des représentants des locataires
- Désignation d'un nouveau membre de la Commission d'Attribution des Logements
- Désignation de nouveaux membres de la Commission d'Appel d'Offres
- Modification du règlement intérieur de la Commission d'Attribution des Logements
- Augmentation des loyers pour l'année 2019
- Politique de vente de logements pour l'exercice 2019
- Allongement des durées de quinze emprunts Caisse des Dépôts et Consignations
- État de réalisation du Budget 2018 – Projet de budget pour l'exercice 2019
- Clôture de l'opération d'aménagement du GPV
- Report de l'adoption de la nouvelle convention d'utilité sociale
- Approbation du protocole de relogement ANRU pour la résidence Cardinaud
- Point sur l'état d'avancement des opérations en cours
- Point sur les contrats et marchés conclus
- Agrément d'un nouvel actionnaire
- Proposition d'une procédure de vente des actions en déshérence
- Cessions

■ **L'Assemblée générale ordinaire des actionnaires s'est réunie le 15 juin 2018 et a débattu principalement des points suivants :**

- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée générale extraordinaire du 13 octobre 2017
- Rapport du Conseil d'administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017
- Bilan et comptes de l'exercice 2017 :
- Rapport du commissaire aux comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2017
- Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2017, affectation des résultats et quitus aux administrateurs
- Rapport spécial du commissaire aux comptes sur les conventions visées à l'article L.225-40 du code de commerce
- Renouvellement du mandat d'une administratrice
- Désignation de commissaires aux comptes titulaires et suppléants
- Vote des résolutions



# LES FAITS MARQUANTS 2018



Janvier



Mars



Avril



## 4 Mai

### Inauguration de la résidence La Cristolienne

Construite sur le site de l'hôpital Chenevier, la nouvelle résidence compte **90 appartements** d'environ 30 m<sup>2</sup> chacun, des salles d'activité et un accueil de jour. Que ce soit en termes d'espace, d'activités ou de qualité environnementale, La Cristolienne est un véritable lieu de vie qui garantit le bien-être de ses résidents.



## Février

### Entrée en vigueur du dispositif RLS

CRÉTEIL Habitat met un point d'honneur à loger le plus grand nombre de familles quel que soit leur niveau de revenus. Le dispositif de la Réduction de Loyer de Solidarité impose aux bailleurs une remise sur le loyer acquitté aux locataires du parc social (sous condition de ressources) sans toutefois diminuer le montant contractuel du loyer prévu dans le bail (création d'un nouvel article L. 442-2-1 du CCH). Simultanément, l'APL des locataires concernés sera diminuée de manière à ce que la baisse de l'aide soit toujours inférieure à la RLS. Depuis la mise en application de cette mesure, CRÉTEIL Habitat a essuyé une perte de 1,265 M€.

# Décembre

## Achèvement de la réhabilitation thermique

La plus vaste opération de réhabilitation thermique jamais engagée sur la région Île-de-France est à 97% achevée. **Près de 2600 logements, répartis sur 58 bâtiments**, ont bénéficié d'un traitement thermique des toitures terrasses et d'une isolation thermique des façades par l'extérieur. Les travaux engagés permettent dorénavant une réduction moyenne de 56% des déperditions thermiques et des émissions de gaz à effet de serre. À travers ce large projet de réhabilitation, CRÉTEIL Habitat a permis de réduire les charges de chauffage des locataires et de préserver l'environnement. Cette opération a bénéficié du soutien de l'Europe via le FEDER.



## 16 octobre

### Adoption de la loi Elan

Parmi les nouvelles mesures :

- **80% des logements neufs** seront désormais **évolutifs** pour pouvoir s'adapter aux besoins des habitants tout au long de la vie. Les logements seront conçus avec des parois aisément déplaçables pour être rendus accessibles et répondre aux besoins des ménages et au vieillissement de la population.
- **L'encadrement des loyers** fait son retour dans les zones tendues. Les collectivités qui le souhaitent, selon des critères prévus par la loi, pourront expérimenter l'encadrement des loyers.
- **Mobilité dans le parc HLM.** La situation de chaque ménage sera réexaminée tous les 3 ans pour proposer un logement adapté aux besoins de la famille.
- **Bail mobilité, transformation de bureaux, permis d'innover...** Création du bail mobilité et d'un arsenal juridique renforcé pour lutter contre l'habitat indigne. C'est aussi l'accélération de la vente de logements HLM ou valorisation de la transformation de bureaux obsolètes en logements.



## 20 novembre

### Livraison de la résidence étudiante

Avec ses **130 studios**, la résidence universitaire du Montaigut a ouvert ses portes et complète ainsi l'offre que CRÉTEIL Habitat se propose de développer sur la Ville. À proximité de l'UPEC, elle répond aux exigences de confort et de sécurité. C'est, en outre, un espace de vie convivial favorisant l'épanouissement individuel et la réussite des étudiants.



# CRÉTEIL HABITAT EN CHIFFRES

**8 551**  
logements

**≈ 28 000**  
locataires

**216**  
salariés

**100**  
locaux d'activité

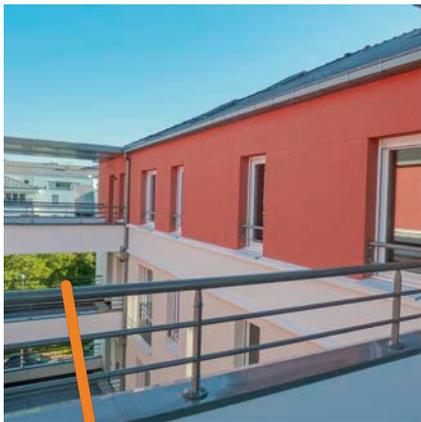
**1**  
pépinière d'entreprise

**60**  
bâtiments concernés  
par la réhabilitation thermique

**4**  
ZAC en cours  
d'aménagement



## Inspirer la Ville de demain





# L'AMÉNAGEMENT URBAIN

<b>LES ZONES D'AMÉNAGEMENT CONCERTÉ</b> .....	<b>16</b>
■ Quatre ZAC sont en cours d'aménagement par CRÉTEIL Habitat .....	16
■ Sur l'extension de la ZAC de la Pointe du Lac .....	17
<b>LES REQUALIFICATIONS</b> .....	<b>18</b>
■ Le quartier de l'Échat .....	18
■ Le quartier du Palais .....	18
<b>LE NPNRU DU MONT-MESLY</b> .....	<b>19</b>
<b>LA PRODUCTION DE LOGEMENTS</b> .....	<b>21</b>
■ Les opérations en cours .....	21
■ Les opérations à l'étude .....	21
<b>LA PRODUCTION DE LOGEMENTS SPÉCIFIQUES</b> .....	<b>22</b>
■ Le campus Maupassant : Une nouvelle résidence étudiante .....	22
■ EHPAD – Résidence La Cristolienne .....	22
<b>L'ACQUISITION DE LOCAUX D'ACTIVITÉ</b> .....	<b>23</b>
■ Les opérations en cours .....	23

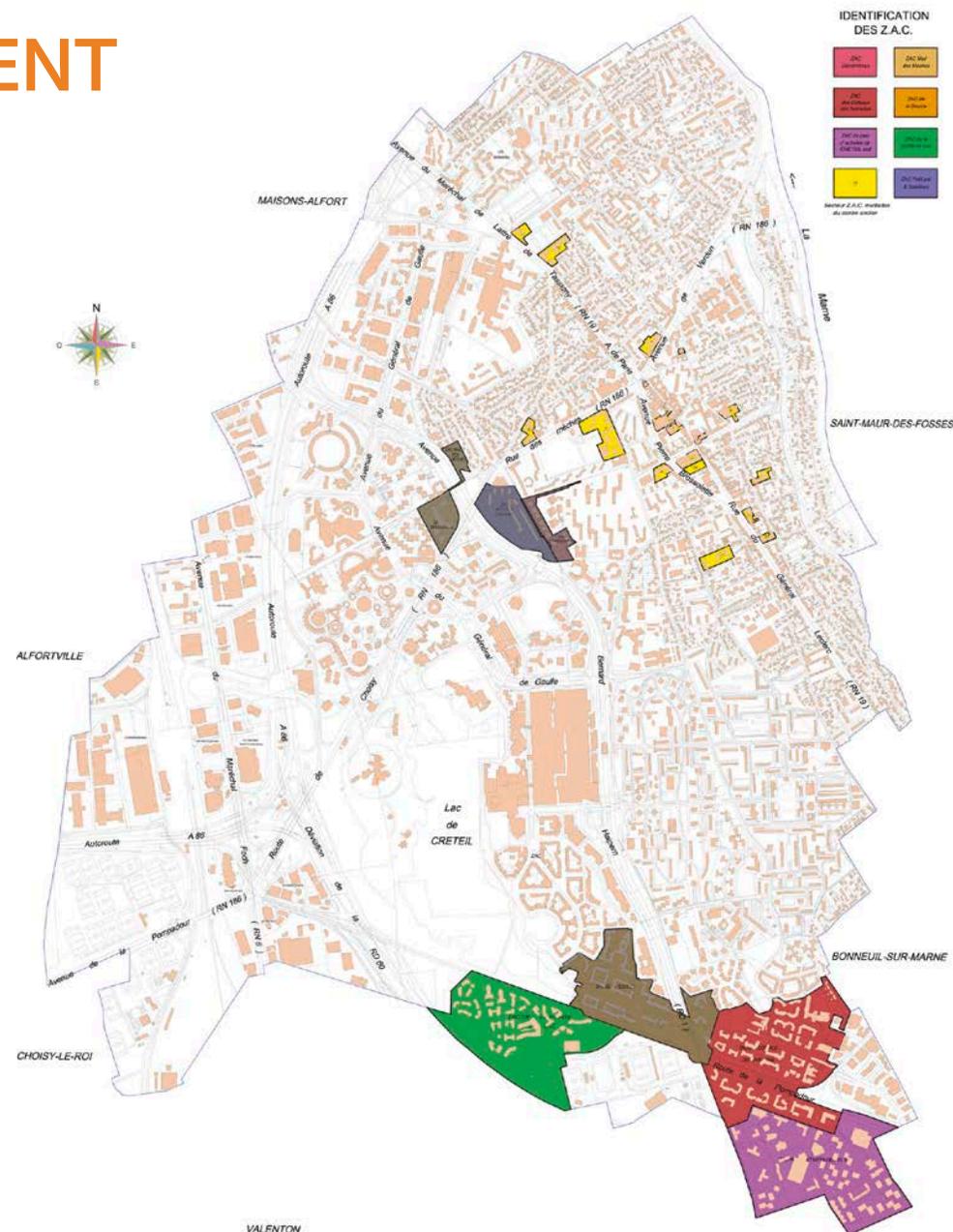
# LES ZONES D'AMÉNAGEMENT CONCERTÉ

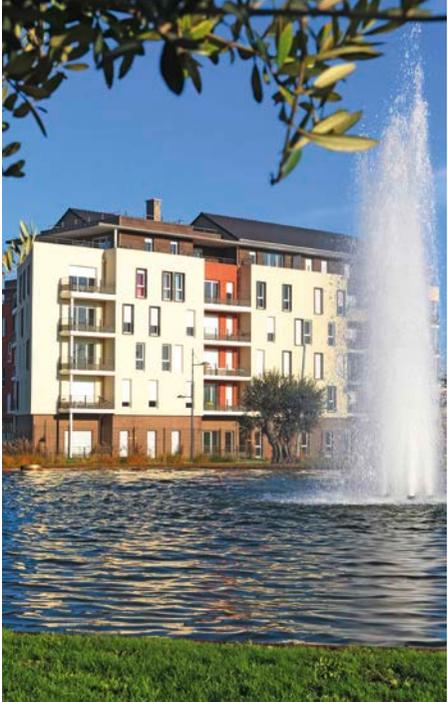
## ■ Quatre ZAC sont en cours d'aménagement par CRÉTEIL Habitat

À travers les ZAC, CRÉTEIL Habitat accompagne pleinement la Ville dans ses projets de développement en proposant un aménagement urbain pensé pour les habitants et avec les habitants. Dans le respect de l'environnement et du paysage de la Ville, le cadre de vie comme le cadre professionnel prennent leur sens et les déplacements sont facilités.

ZONES D'AMÉNAGEMENT PRIORITAIRE	Les Traités de Concession des opérations s'achèveront le :
ZAC de la Pointe du Lac	21 décembre 2022
ZAC des Coteaux des Sarrazins	31 décembre 2022
ZAC Europarc	31 décembre 2029
ZAC Multi-sites du Centre ancien	31 décembre 2031
REQUALIFICATION	
Quartier de l'Échat	31 décembre 2026

À la demande du Grand Paris Sud Est Avenir et dans la perspective de préparer la consultation aménageur pour le projet de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly, la clôture définitive du grand projet de Ville a été présentée aux membres du Conseil d'administration le 18 décembre 2018.





Un projet  
de qualité dans  
un environnement  
exceptionnel

## ■ Sur l'extension de la ZAC de la Pointe du Lac

Pour valoriser l'entrée de Ville par le sud de CRÉTEIL, il a été décidé d'aménager le terrain en friche bordant le rond-point de la Pointe du Lac. Il s'agit du dernier terrain disponible sur cette ZAC. **L'aménagement futur se composera du projet d'équipement porté par la Fondation du Protestantisme** et de deux parkings publics d'environ une centaine de places au total.

Le permis de construire de l'équipement a été délivré le 20 juillet 2018. La vente du terrain a été signée le 13 décembre 2018. Concernant les aménagements préalables, les ordres de service des différents marchés aux entreprises ont été délivrés en date du 5 novembre 2018.

Les travaux de viabilisation du site réalisés sous maîtrise d'ouvrage CRÉTEIL Habitat ont donc débuté courant novembre 2018. La durée prévisionnelle de la phase préalable est de six mois, hors intempéries.

Le début du chantier bâtiment, dont la maîtrise d'ouvrage est la Fondation du Protestantisme, devrait être effectif en mai 2019.



# LES REQUALIFICATIONS

## ■ Le quartier de l'Échat

Les négociations engagées par CRÉTEIL Habitat 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, alors aménagé en parking de surface. Les travaux de la future gare du métro du Grand Paris «Gare de la station Échat de la ligne 15» sont engagés. Cette gare sera accompagnée par un projet immobilier qui prévoit des logements en accession, des logements étudiants, des bureaux et un parking public. Le choix du maître d'œuvre 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. La société du Grand Paris fait état d'un achèvement de la gare en 2025.



## ■ Le quartier du Palais

CRÉTEIL Habitat poursuit sa mission de syndic de copropriété sur le centre commercial du Palais.

# LE NPNRU DU MONT-MESLY

*Le projet de renouvellement urbain du quartier du Mont-Mesly, porté par Grand Paris Sud Est Avenir et la ville de CRÉTEIL, est un projet global de rénovation dont l'ambition est d'intervenir sur l'habitat, les espaces et équipements publics, ainsi que sur les commerces de proximité.*



Ce projet prévoit environ 800 logements situés très majoritairement au nord de l'avenue Casalis. Ce nombre de logements s'entend hormis l'allée du Commerce.

Les étapes les plus significatives du projet ont été :

- La présentation en comité national d'engagement ANRU le 26 mai 2016 ;
- La réunion publique du 21 mars 2017 ;
- La signature du protocole de préfiguration le 23 mars 2017 ;
- La réunion publique du 1<sup>er</sup> février 2018 ;
- La réunion publique du 7 novembre 2018.

Les études et les concertations menées courant 2018 ont abouti à **un projet urbain structuré autour d'un mail piétonnier** partant de la médiathèque Nelson Mandela, passant par la place de l'Abbaye, prévue restructurée, et aboutissant à un nouvel équipement public. Le projet se distingue par les aspects ci-dessous :

- **La cité éducative** comprenant le groupe scolaire Casalis, la reconstruction du groupe scolaire Camus, une nouvelle crèche et un relais, assistantes maternelles. La maison des seniors dans l'actuelle maison de la solidarité.
- **La vie sociale** : le nouvel équipement à vocation socio-culturelle regroupant la MJC, le cinéma la Lucarne et la maison de la solidarité.
- **Le renfort de l'identité paysagère** existante du quartier : des espaces verts requalifiés.
- **Le développement commercial** : la nouvelle halle du marché.

Par ailleurs, il a été évalué la nécessité d'approfondir les réflexions sur l'allée du Commerce. Ces réflexions seront développées en 2019 particulièrement sur la base des démolitions des immeubles locatifs sociaux situés sur ce secteur. Ceci étant, et après le dépôt du projet définitif à l'ANRU effectué fin 2018, les prochaines étapes permettant l'engagement du projet sont principalement :

- La présentation et validation du projet par le comité national d'engagement ANRU prévu le 11 avril 2019 ;
- Au cours du premier semestre 2019, la création de la Zone d'Aménagement Concerté portant le projet et la désignation de l'Aménageur correspondant, ce sous l'égide du Grand Paris Sud Est Avenir ;
- Puis l'ouverture de la maison du projet.

À titre de rappel, CRÉTEIL Habitat portait cette opération dans le cadre de la convention publique d'aménagement signée au titre du grand projet de ville qui a été clôturée en fin d'année 2018.





# LA PRODUCTION DE LOGEMENTS

## ■ Les opérations en cours

### ■ 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 8 décembre 2013 pour le dossier de création, et du 29 juin 2015 pour le dossier de réalisation.

Les fonciers, jusqu'alors portés par l'EPFIF, ont été acquis par CRÉTEIL Habitat en date du 28 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 est en cours de réalisation : les travaux ont débuté fin 2018. **Ce programme immobilier comprend 115 logements en accession à la propriété et une surface commerciale de 181 m<sup>2</sup>.** En 2016, CRÉTEIL Habitat a poursuivi les négociations qui avaient été, préalablement, engagées par les services de la Ville 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 et délivré le 12 janvier 2017. La vente du foncier a été signée en date du 15 décembre 2017.

### ■ Impasse du Pré Dimanche rue Maurice Déménitroux ZAC du Centre ancien

Ce programme est composé de 65 logements locatifs sociaux PLUS et PLAI

- *Opération en compte propre*
- *Architecte : RVA*
- *Démarrage : 15 mai 2017*
- *Livraison : septembre 2019*

La livraison initialement programmée pour fin 2018 a été décalée.

## ■ Les opérations à l'étude

### ■ Ex gendarmerie

L'acquisition par CRÉTEIL Habitat 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 démolition retenue, la ville de CRÉTEIL a souhaité réinterroger la création de logements.

À ce titre, les études menées par les services municipaux se poursuivent dans la perspective de transformer cet immeuble et de définir un programme précis.

Le conseil municipal du 26 juin 2017 a approuvé les objectifs et les modalités de la concertation préalable à la modification de la ZAC multi-sites du centre ancien pour y inclure cet immeuble. Le bilan de cette concertation devrait être approuvé lors d'un conseil municipal du premier semestre 2019. L'engagement financier actuel de CRÉTEIL Habitat avoisine 1 M€ TTC.



# LA PRODUCTION DE LOGEMENTS SPÉCIFIQUES

## ■ Le campus Maupassant : Une nouvelle résidence étudiante à deux pas de l'UPEC

D'une superficie de 18 m<sup>2</sup> et 25 m<sup>2</sup>, les 130 logements meublés et équipés (lits, bureaux, armoire, chaises et table) de la nouvelle résidence étudiante ont été achevés le 20 novembre 2018. Les livraisons et les emménagements se sont poursuivis jusqu'en décembre 2018. La vie de la résidence, certifiée Cerqal, label H et E (Habitat et Environnement), est coordonnée par un régisseur. L'immeuble dispose également d'un bureau d'accueil, d'une grande salle de convivialité de 100 m<sup>2</sup>, d'une laverie et d'un local à vélo, pour faciliter la vie des étudiants.

- *Opération en compte propre*
- *Architecte : Alain Bourcier*
- *Démarrage : 2 janvier 2017*
- *Réception : 20 novembre 2018*



## ■ EHPAD – Résidence La Cristolienne

La résidence La Cristolienne a été inaugurée le 4 mai 2018. Le projet de la société ADIM Île-de-France, associée à ABCD 94 avait 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 OPH a acquis en état futur d'achèvement, cette résidence pour personnes âgées dépendantes. L'opération a permis de créer un établissement de 78 lits d'hébergement permanent, 12 lits pour personnes atteintes d'Alzheimer et 10 lits d'accueil de jour.

Le contrat de VEFA, entre l'ADIM Île-de-France et CRÉTEIL Habitat, a été signé en date du 8 mars 2016. Le bail quant à lui a été signé le 29 juillet 2016 entre CRÉTEIL Habitat et ABCD 94. Les travaux, débutés en mai 2016, se sont déroulés conformément au planning initial. La livraison de ce nouvel équipement s'est effectuée le 10 janvier 2018. Les premiers résidents ont été accueillis dès fin janvier 2018. L'accès à la résidence s'effectue depuis l'avenue du chemin de Mesly depuis décembre 2018.



# L'ACQUISITION DE LOCAUX D'ACTIVITÉ

## ■ Les opérations en cours

### ■ Lot 7 extension de la ZAC Coteaux des Sarrazins

La levée des réserves techniques et administratives s'est poursuivie tout au long de l'année 2018. Elle a abouti à la livraison le 10 janvier 2019 de la maison de la convivialité à la ville de CRÉTEIL et du local brut – futur local propreté urbaine – au Grand Paris Sud Est Avenir. Si les livraisons des logements se sont échelonnées de décembre 2016 à juin 2017, la livraison des locaux à CRÉTEIL Habitat s'est effectuée en date du 13 décembre 2017.



Pour mémoire ces locaux sont :

- Une partie des rez-de-chaussée, donnant sur la fontaine, destinée aux deux locaux commerciaux ou d'activité sur 342 m<sup>2</sup> (locaux bruts);
- Un volume bâti situé au sud de l'opération, qui recevra la maison de la convivialité du quartier (aménagée) et un local de propreté urbaine (local brut).

## Prendre soin de l'existant





# LES RÉHABILITATIONS ET L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

<b>LES RÉHABILITATIONS</b> .....	<b>26</b>
■ Les réhabilitations thermiques .....	26
■ Embellissement et valorisation du patrimoine .....	28
<b>L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE</b> .....	<b>29</b>
■ Les investissements pour grosses réparations et l'entretien courant .....	29
■ Les travaux de régie .....	29
■ Les travaux de remise en état des logements .....	29
■ S'engager dans l'adaptation aux handicaps des locataires .....	30
■ S'engager pour améliorer le contrôle d'accès .....	31
<b>LE SOUTIEN À L'EMPLOI LOCAL : L'INSERTION PAR L'EMPLOI</b> .....	<b>31</b>
■ Adopter une démarche sociale en partenariat avec les structures d'insertion ..	31

# LES RÉHABILITATIONS

## ■ Les réhabilitations thermiques

### ■ Un nouvel horizon pour le Mont-Mesly et Chéret

Après l'acquisition, en 2010, du patrimoine d'ICADE par CRÉTEIL Habitat OPH, une vaste opération de réhabilitation thermique a été engagée dès 2011. Il s'agit principalement de lutter contre la précarité énergétique.



#### 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 1 200 logements, mise en place des ventilations mécaniques dans tous les logements, remplacement de 1 078 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 1 100 chauffe-bains et la réalisation d'interventions sur la ventilation des 1 482 logements restants.

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

#### Les travaux sur le bâti : À partir de 2013, CRÉTEIL Habitat a étudié une nouvelle

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

- Reprise d'étanchéité et isolation des toitures terrasse;
- 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.

58 bâtiments sur 60  
sont livrés.

#### Livrés au 1<sup>er</sup> février 2018

- Résidence CASALIS – Bâtiment n° 104 (70-74 avenue du Docteur Paul CASALIS);
- Résidence CASALIS – Bâtiment n° 107 (84-90 avenue du Docteur Paul CASALIS).

#### Livrés au 15 mars 2018

- Résidence PLUMERETTE – Bâtiment n° 61 (9 rue de la PLUMERETTE).

#### Livrés au 5 avril 2018

- Résidence FRANCK – Bâtiment n° 119 (2 rue César FRANCK).





Résidence PORTE DINER  
Classe énergétique : **E > C**



Résidence MÉTIVET  
Classe énergétique : **F > D**



Résidence PINGOT  
Classe énergétique : **E > C**

#### Livrés au 3 mai 2018

- Résidence PINGOT – Bâtiment n° B (1-9 rue Madeleine PINGOT).

#### Livrés au 9 mai 2018

- Résidence VUILLARD – Bâtiment n° 51 (1 rue Édouard VUILLARD).

#### Livrés au 5 juin 2018

- Résidence PORTE DINER – Bâtiment n° A (30-44 rue du PORTE DINER);
- Résidence MÉTIVET – Bâtiment n° 22 (2-10 rue du Docteur MÉTIVET).

Suite à l'achèvement des travaux fin 2018 des deux derniers immeubles des résidences suivantes, les réceptions correspondantes seront prononcées début 2019 :

- Résidence KENNEDY – Bâtiment n° 105 (5-11 boulevard John KENNEDY);
- Résidence CÉZANNE – Bâtiment n° 106 (2-6 rue Paul CÉZANNE).

Enfin, **très fortement soutenu par Grand Paris Sud Est Avenir** durant toute l'année 2017, CRÉTEIL Habitat a réussi à obtenir, le 21 novembre 2017, **un accord pour une subvention européenne - FEDER - d'un montant de 1,7 M€.**

La première demande d'acompte d'un montant de 1,36 M€ restait néanmoins en attente en fin d'année 2018.

## ■ Résidence Paul-François AVET

La Résidence Paul-François Avet comporte 58 logements répartis en 2 immeubles au :

- 27 rue Paul-François Avet : 39 logements;
- 43 bis rue Paul-François Avet : 19 logements.

Elle est identifiée comme la plus économe en chauffage collectif avec un classement énergétique « E ». C'est à ce titre que CRÉTEIL Habitat s'est engagé fin 2017 dans la programmation **d'une réhabilitation thermique évaluée à hauteur de 1,6 M€.** Celle-ci consistera principalement à :

- Réaliser une isolation par l'extérieur;
- Effectuer la réfection des étanchéités des terrasses;
- Améliorer la ventilation des logements.

Cette opération est principalement financée par un prêt haut de bilan bonifié - prêt amélioration ecoprêt de la CDC. La participation des locataires sera sollicitée par la mise en place d'une « 3<sup>ème</sup> ligne de quittance ».

Le déroulement du montage financier de l'opération ainsi que celui des études techniques a abouti à l'engagement des travaux le 10 décembre 2018. La fin est prévue en octobre 2019.



27, rue Paul-François AVET



43 bis, rue Paul-François AVET

## ■ Résidence Autonomie MARIVAUX



Propriété de CRÉTEIL Habitat, la résidence autonomie MARI-VAUX se compose de 77 studios et de 3 chambres d'hôtes. Elle est entièrement gérée par le CCAS de la Ville. Complétant le plan de financement, un prêt à taux zéro sur 20 ans a été accordé par la CNAV le 21 janvier 2018 pour un montant de 884 588 €. Le programme initial de travaux présenté en juin 2017 a été complété par :

- Des prestations techniques nécessaires à l'atteinte du classement thermique C (performance d'origine classement E).
- Des prestations jugées nécessaires par le CCAS : remplacement des radiateurs, des WC et lavabos existants et peinture totale des salles de bains.

Le déroulement du montage financier de l'opération ainsi que celui des études techniques a permis l'engagement des travaux le 15 octobre 2018. Ceux-ci se sont achevés fin 2018. **Le montant de l'investissement est de 2,3 M€.**

## ■ Embellissement et valorisation du patrimoine

Au vu d'une bonne performance énergétique initiale des résidences La Habette et Falkirk (évaluées toutes les deux D par un organisme agréé), seul un embellissement général a été financé afin de favoriser le cadre de vie des locataires.

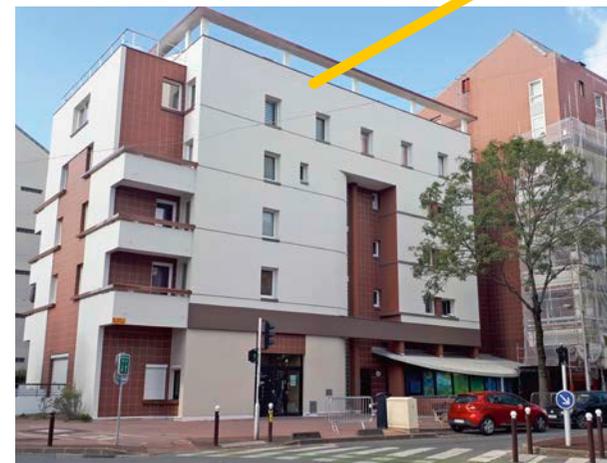
### ■ Résidence Falkirk

La réhabilitation extérieure de la résidence Falkirk présentait fin 2017 un avancement de 75 %. Les travaux se sont achevés en avril 2018. Pour mémoire, le programme de travaux de cette résidence de 84 logements comprenait :

- Le ravalement des façades ;
- Le remplacement de l'étanchéité des toitures terrasses techniques ou privatives ;

- La mise en place des garde-corps réglementaires en périphérie des terrasses techniques.

**Le coût global des travaux financés par CRÉTEIL Habitat s'est élevé à 567 K€ TTC.**



### ■ Résidence La Habette : rénovation façades

La progression de la réhabilitation thermique du quartier du Mont-Mesly, comme le constat de l'état technique de certaines façades de la résidence La Habette, a permis d'évaluer puis de conforter courant 2017, la nécessité pour CRÉTEIL Habitat de programmer le ravalement de ce patrimoine. Les études ont abouti à orienter la nature des ravalements vers des traitements techniques adaptés, différenciés et distincts par façades. Les ordres de services ont été délivrés en date du 1<sup>er</sup> octobre 2018. Après les nécessaires préparations, les travaux ont débuté dès janvier 2019 et devraient se terminer en décembre 2019.



# L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

## ■ Les investissements pour grosses réparations et l'entretien courant

Avec l'objectif constant de maintenir un bon niveau de confort et de qualité dans les résidences du patrimoine, **CRÉTEIL Habitat a mobilisé en 2018 un budget de 3,10 M€, au titre des investissements pour grosses réparations :**

- Les remplacements de chaudières ;
- Le ravalement de la Résidence Falkirk ;
- Le remplacement des tableaux électriques et des équipements des logements des Résidences Montaignut, Bordières 1, Abymes ;
- L'adaptation des logements pour les personnes âgées ;
- Le remplacement des châssis de toit (VELUX) de la résidence Côte d'Or ;
- La réalisation d'une chape béton dans les caves de la résidence Métivet.

Les dépenses **pour les petites réparations** (entretien courant) se sont quant à elles élevées à 2,02 M€.

## ■ Les travaux de régie

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

Avec 2 200 interventions en 2018, les demandes sont stables par rapport à 2017.

En 2018, la campagne d'équipement de globe LED en parties communes s'est poursuivie.

Ces interventions participent aux actions mises en place par CRÉTEIL Habitat au titre du développement durable et garantissent la qualité du service rendu par l'amélioration du niveau d'éclairage et la réduction des récurrences d'ampoules défectueuses.

5,12 M€  
d'investissement  
pour l'entretien  
du patrimoine

## ■ 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. Ainsi les logements bénéficient de travaux de mise à niveau ou de remise en état, avant leur relocation.

**En 2018, 494 logements ont bénéficié d'une remise en état avant relocation, pour un montant global de 2,398 M€ soit un coût au logement de 4 854 €.**

L'organisation mise en place à fin 2017 a permis de répondre au cadre de la loi ALUR notamment celui relatif à la mise à disposition de chaque futur locataire d'un Dossier Technique du Logement : diagnostics obligatoires annexés au contrat de location.

En complément de ces obligations réglementaires, CRÉTEIL Habitat assure systématiquement les prestations de contrôle des installations gaz et électriques (dont détecteur et avertisseur autonome de fumée), les prestations nécessaires de nettoyage et d'hygiène.

Durant l'année 2018, CRÉTEIL Habitat a maintenu sa politique de vérification systématique des installations (électriques, gaz, vmc,...) avant la relocation des logements. En complément de ces prestations, il a également été mis en place une désinsectisation préventive.





## ■ S'engager dans l'adaptation aux handicaps des locataires

En 2018, la CNAV a alloué à CRÉTEIL Habitat une subvention de 269 500 € pour l'adaptation de 70 logements en faveur des personnes retraitées autonomes. S'ajoutent à ces demandes, celles des personnes retraitées bénéficiant de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) qui ne peuvent pas entrer dans le dispositif d'aide octroyée par la CNAV. De plus, CRÉTEIL Habitat aménage aussi de façon ponctuelle, des salles de bains pour des locataires en situation de handicap, avec un taux d'invalidité reconnu ou pas par la MDPH.

**En 2018 CRÉTEIL Habitat a aménagé 85 logements pour une dépense de 296 558,85 €.**

## ■ S'engager pour améliorer le contrôle d'accès



Fin 2018, toutes les résidences et toutes les copropriétés de notre patrimoine sont en connexion IP (connectivité Internet) à trois exceptions près.

La mise en place du contrôle d'accès sur le campus Maupassant s'est déroulée de mai à novembre 2018.

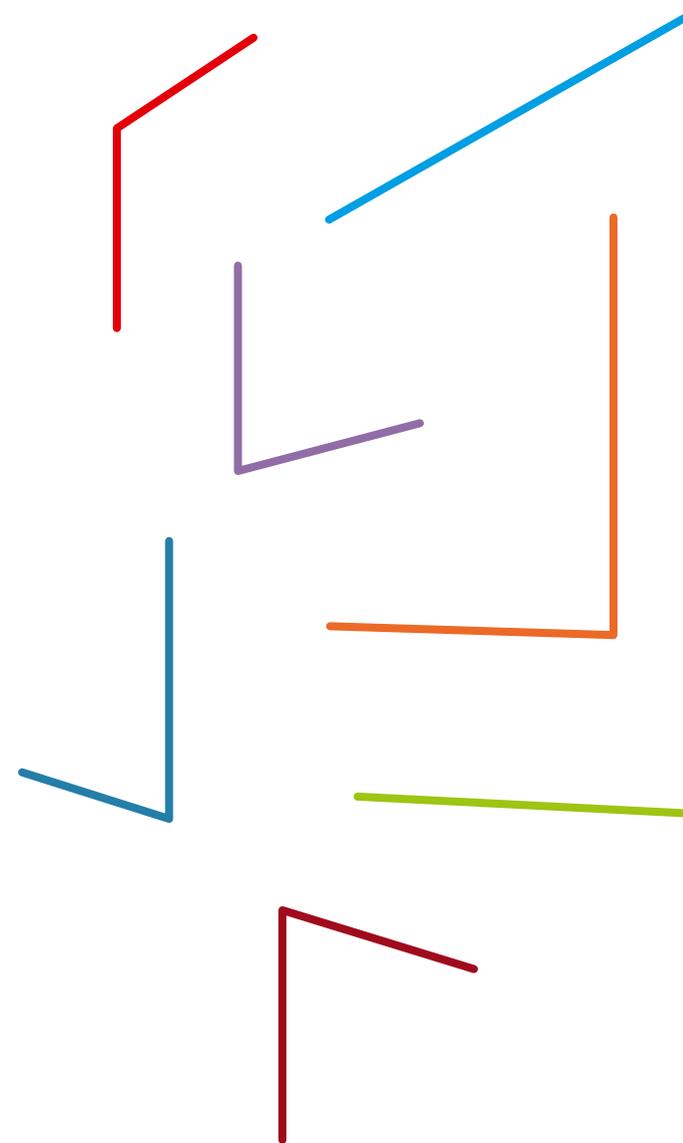


# LE SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT LOCAL : L'INSERTION PAR L'EMPLOI

## ■ Adopter une démarche sociale en partenariat avec les structures d'insertion



Des clauses sociales sont intégrées dans les marchés conclus. En 2018, ces emplois ont notamment été pourvus sur les chantiers de l'opération Déménitroux, et sur la construction de la résidence pour étudiants ainsi que sur le chantier de la réhabilitation de la résidence pour personnes âgées MARIVAUX. **Pour 2018, on peut estimer qu'environ 5 000 heures ont été réalisées**, représentant plus de 3 postes en équivalence temps plein pour favoriser le recours à des heures d'insertion pour des personnes éloignées de l'emploi.



## Contribuer à la dynamique économique



3

# LA GESTION DES COPROPRIÉTÉS, DES COMMERCES ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ

<b>LES MISSIONS DE SYNDIC</b> .....	<b>34</b>
■ Les missions de syndic de logements .....	34
■ La gestion d'une ASL (Association Syndicale Libre) .....	35
<b>LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES</b> .....	<b>35</b>

# LES MISSIONS DE SYNDIC

CRÉTEIL Habitat en qualité de syndic gère :

- **24** copropriétés de logements ;
- **11** associations foncières urbaines libres ;
- **9** copropriétés de locaux ;
- **1** association syndicale libre composée de 5 000 logements.

En 2018, l'activité de syndic a généré **690 K€ hors taxes** au titre des honoraires perçus. Le volume des charges gérées (copropriétés et AFUL) s'est élevé à **12,30 M€** (11,74 M€ en 2017) dont 8,5 M€ pour la quote-part de CRÉTEIL Habitat.

Fin 2018, on compte 387 copropriétaires répartis sur 25 résidences, dont 24 sont gérées par CRÉTEIL Habitat, ce qui représente un patrimoine de 2 546 lots principaux.

## Les missions de syndic de logements

	CRÉATION
HALAGE NON GÉRÉE	1996
ORBIGNY	1999
DU BELLAY	2000
LES BORDIÈRES 3	2002
L'ORMETTEAU	2002
PORT M	2002
DUPEYROUX	2009
L'EAU VIVE	2008
LES CORBIÈRES	2008
VERDUN	2009
JEAN MATHEY	2008
LES PORTES DU VILLAGE	2008
LES NYMPHÉAS	2009
LES ABYMES	2009
MONTAIGUT	2010
CHAMPEVAL	2013
SQUARE MARTINEZ	2011
LACHARRIÈRE	2012
LE COLOMBIER	2013
LE QUAI DU PORT	2013
FALKIRK	2013
CHARPY	2014
MICHELET	2014
SARDANE	2017
SCHUMAN	2018

NOMBRE DE LOGEMENTS	COPROPRIÉTÉ PERSONNE PHYSIQUE	TAUX DE VENTE
62	37	60%
110	52	47%
14	14	100%
204	19	9%
65	28	43%
72	8	11%
63	13	21%
83	19	23%
64	9	14%
79	23	29%
51	14	27%
104	26	25%
77	13	17%
142	19	13%
197	22	11%
89	9	10%
183	7	4%
71	9	13%
61	5	8%
178	14	8%
84	5	6%
85	2	2%
140	8	6%
64	6	9%
204	6	3%
<b>TOTAL : 2 546</b>	<b>TOTAL : 387</b>	<b>15%</b>

## ■ La gestion d'une ASL (Association Syndicale Libre)

Depuis 2010, le Directeur général de CRÉTEIL Habitat 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). 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 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

	Total Charges Générales	Total Charges Chauffage	Total Dépenses ASL
2009	648 206,03 €	5 371 458,92 €	6 019 664,95 €
2010	634 858,41 €	5 077 532,82 €	5 712 391,23 €
2011	691 868,27 €	4 792 557,67 €	5 484 425,94 €
2012	558 558,28 €	4 839 763,97 €	5 398 322,25 €
2013	651 713,51 €	4 848 861,21 €	5 432 421,33 €
2014	651 713,51 €	3 952 733,15 €	4 604 446,66 €
2015	696 237,60 €	3 836 933,78 €	4 533 171,38 €
2016	711 870,62 €	3 628 346,63 €	4 340 217,25 €
2017	708 643,13 €	3 280 072,18 €	3 988 706,36 €
2018	678 057,97 €	3 095 804,73 €	3 773 862,70 €

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat s'est élevé à **195 K€ HT** pour l'année 2018.

## LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES

Créteil Habitat 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.

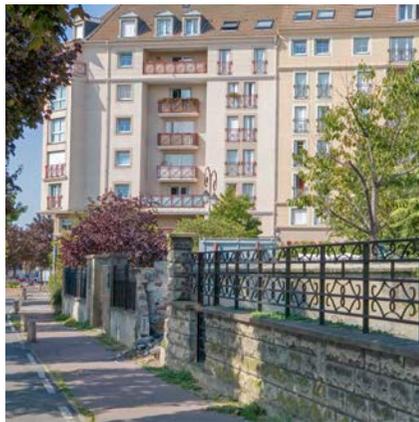
Au 31 décembre 2018, le patrimoine de locaux et de commerces est le suivant :

- 100 locaux d'activité ;
- 1 immeuble de bureaux situé dans le centre ancien (3 700 m<sup>2</sup>) ;
- 1 immeuble de bureaux situé dans la ZAC Europarc (3 600 m<sup>2</sup>) ;
- 1 pépinière d'entreprises ;
- 1 hôtel d'entreprises.

### Économie entre 2009 et 2018

- 37% sur le total des dépenses ASL  
- 42% sur les charges chauffage

## Accompagner l'accession à la propriété





# L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

<b>POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS</b> .....	<b>38</b>
■ L'évolution du patrimoine .....	38

# POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS



CRÉTEIL Habitat poursuit sa politique de vente de logements aux locataires en place conformément aux orientations du Conseil d'administration. Il s'agit de favoriser l'accession à la propriété aux locataires qui en font la demande, sous conditions.

- Être locataire occupant de son logement ;
- Être titulaire d'un bail CRÉTEIL Habitat depuis au moins 5 ans sans interruption ;
- Occuper personnellement le logement acquis ou à défaut de louer au montant du dernier loyer qui était pratiqué par le bailleur et en apporter la preuve, obligation maintenue pour 5 ans.

Un abattement pouvant aller jusqu'à 25% du prix de base est appliqué selon l'ancienneté au sein du patrimoine.

## L'évolution du patrimoine

En 2018 : **26 logements ont été vendus** pour un montant total de 3,9M€ soit une moyenne de 151 K€ par appartement.

Ces ventes se répartissent de la manière suivante :

- La Sardane : 1
- Colombier : 3
- Portes du Village : 3
- Quai du Port : 1
- Corbières : 1
- R. Schuman : 6
- Champeval : 1
- Eau Vive : 1
- Verdun : 2
- Bordières III : 4
- Jean Mathey : 2
- Halage : 1

8 promesses de vente à ce jour, devraient amener autant d'actes de vente en début d'année 2019. De nouvelles campagnes d'information ont été conduites auprès des résidences suivantes :

2018	RÉSIDENCE
Janvier	Eau vive Portes du Village Portes du Village Robert Schuman
Février	Abymes Quai du Port
Mars	Colombier Lacharrière
Avril	Square Martinez
Juin	Jean Mathey Verdun
Septembre	Bordières III Croix des mèches T6 Charpy
Octobre	Cascades Port M
Novembre	Champeval



Bien gérer,  
accompagner pour mieux servir



## 5

# GESTION LOCATIVE

<b>LA VIE LOCATIVE</b> .....	<b>42</b>
■ Locataires partis en 2018 .....	42
■ Locataires entrés en 2018 .....	42
■ Durée des baux .....	44
■ Loyers et charges .....	45
■ Impayés de loyers .....	45

# LA VIE LOCATIVE

## ■ Locataires partis en 2018

### ■ Taux de rotation – Nombre de congés

Le taux de rotation de CRÉTEIL Habitat atteint, en 2018, un niveau de **5,36%**.

### ■ Relocation des logements vacants

Le délai de relocation moyen est de 2 mois à 10 jours soit un délai similaire à 2017, ce qui représente un délai quasi identique malgré le raccourcissement du délai de préavis.

### ■ Taux de vacance physique au 31 décembre 2018

140 logements étaient vacants au 31.12.2018, soit un taux de vacance physique de **1,66%** en baisse de **7%**.

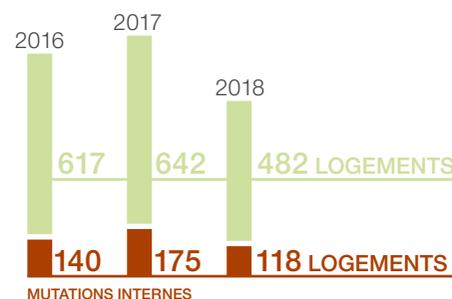
### ■ Vacance financière

La perte annuelle de loyer résultant de cette vacance s'élève à **636 K€** en 2018, contre **769 K€** en 2017 et **896 K€** en 2016.

## ■ Locataires entrés en 2018

**482 logements** ont été attribués en 2018 contre 642 logements en 2017 et 617 logements en 2016, ce qui correspond à une baisse conséquente d'environ 25%.

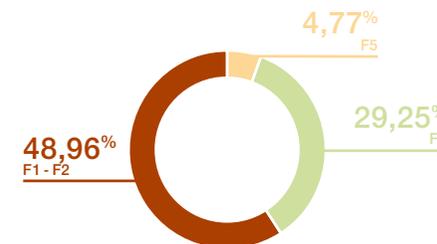
### ■ Les mutations au sein même du patrimoine



Les mutations internes représentent 25% des attributions soit **118 logements en 2018**, ce qui démontre une démarche volontariste de CRÉTEIL Habitat pour répondre au mieux aux attentes des familles. Il s'agit bien souvent de reloger dans un logement plus petit, les familles dont les enfants ont quitté le domicile, le logement étant devenu trop grand et le loyer trop élevé.

### ■ Typologie des logements attribués

Les attributions de grands logements de type F5 représentent 4,77% du volume global donc un taux de rotation relativement bas alors que dans le même temps, on observe une demande très forte sur cette typologie de logements. À l'inverse **48,96% des attributions correspondent à des logements de type F1 et F2**. Quant aux logements de type F3, ils représentent 29,25% des attributions et reste le logement standard.



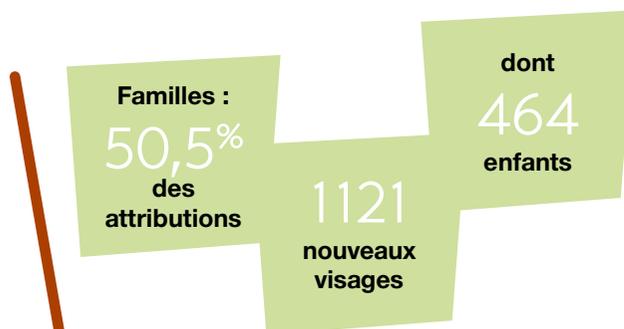
### ■ Composition familiale des attributions

En 2018, 50,5 % des attributions concernent des familles avec des enfants alors que la proportion des petits logements attribués est toujours majoritaire.

Parallèlement, on constate que 26 % des attributions faites aux familles concernent des familles monoparentales. Constituant ainsi le taux le plus élevé de ces 5 dernières années.

Il faut par ailleurs noter que les demandes de logements formulées par les familles monoparentales concernent en général, des logements plus petits. Ce qui change en revanche dans le même temps, c'est la composition de ces familles monoparentales. Elles étaient en moyenne composées d'1 enfant depuis plusieurs années. En 2018, 46 % d'entre elles ont au moins 2 enfants et 18 % ont 3 enfants et plus. **Enfin, l'âge moyen des locataires de cette catégorie de foyer, est de plus en plus jeune.** L'ensemble de ces facteurs conjugués nous incite à accompagner encore mieux ces locataires qui sont bien souvent fragilisés.

*En conclusion, cette année nous avons accueilli 657 nouveaux locataires ainsi que 464 enfants, soit 1 121 nouveaux visages.*



### ■ Les niveaux de ressources

	2018	2017	2016
Sup plafonds	1,50 %	1,60 %	3,57 %
N'excèdent pas les plafonds	8,50 %	8,50 %	9,56 %
N'excèdent pas 80 % des plafonds	12,80 %	15,30 %	15,72 %
N'excèdent pas 60 % des plafonds	77,20 %	74,60 %	71,15 %

Environ 77 % des logements ont été attribués à des ménages dont les revenus n'excèdent pas 60 % des plafonds PLA, tendance exponentielle depuis 7 ans. Parmi ces attributions, 55 % d'entre eux ont même des ressources inférieures de + de 30 % aux plafonds PLAI, ils rentrent donc dans le cadre des critères des accords collectifs.

#### *Une population à accompagner*

84 % des familles monoparentales disposent de revenus inférieurs de 30 % aux plafonds PLAI et pourraient entrer dans le cadre des accords collectifs. Tendance en augmentation depuis 3 ans (19 % de plus qu'en 2016).

## ■ Aides au logement

Au 31 décembre 2018, **3 549 locataires** recevaient les **Allocations Personnalisées au Logement**, soit environ 41 % des locataires du parc pour un montant moyen de 254 €. Pour rappel, 60% des attributions perçoivent l'APL. APL déduites, un locataire entrant a en moyenne un taux d'effort d'environ 22,8%. Ce taux est en légère baisse.

Revenus par composition familiale					
		Revenus Moyens	% touchant l'APL	Mt APL Moyen	Taux d'effort
<b>Célibataire</b>		1 485 €	49 % (=)	180 €	24,70 %
<b>Couple</b>		2 428 €	27 % (↘)	162 €	23,10 %
<b>Famille monoparentale</b>	1 enfant	1 613 €	82 % (=)	254 €	22,40 %
	2 enfants	1 606 €	94 % (↗)	325 €	19,10 %
	3 enfants et +	2 105 €	92 % (↘)	379 €	18,70 %
<b>Famille</b>	1 enfant	2 522 €	38 % (↘)	185 €	24,30 %
	2 enfants	2 785 €	63 % (↗)	262 €	21,30 %
	3 enfants et +	2 864 €	75 % (↘)	346 €	19,50 %
<b>Moyenne</b>		1 955 €	60 %	255 €	22,95 %

### Projection Impact RLS

Le nombre de bénéficiaires de l'APL a augmenté de 7,5% entre 2014 et 2018, passant de 3 296 allocataires à 3 549. Pour l'année 2018, l'impact de la RLS s'élève à 1,265M€ à la charge du bailleur. Les projections 2019 laissent penser que la charge sera encore plus lourde compte tenu de l'évolution du nombre d'allocataires.

## ■ Profil type du locataire entrant

L'allocataire type de notre patrimoine est un locataire dont :

- Le loyer HC est de : **427 €**;
- Le montant des APL perçu est de : **254 €**;
- Le revenu moyen y compris prestations s'élève à **1 955 €**.

## ■ Durée des baux

	Durée des baux (locataires sortants)				
	5 ans et -	10 ans et -	15 ans et -	Plus de 15 ans	
<b>F1</b>	54	19	9	11	93
<b>F2</b>	65	34	12	33	144
<b>F3</b>	65	42	18	54	179
<b>F4</b>	36	15	16	45	112
<b>F5 et +</b>	0	8	4	8	20
<b>TOTAL</b>	220	118	59	151	
	<b>548</b>				

Environ **62% des congés** donnés par nos locataires ont une durée moyenne de bail inférieure à 10 ans :

- F1 → 7 ans et 3 mois ;
- F2 → 9 ans ;
- F3 → 12 ans et 6 mois ;
- F4 → 15 ans et 4 mois ;
- F5 → 21 ans et 4 mois.

Le constat

+ les logements sont grands

+ la durée des baux est longue

Le résultat

1 taux de rotation faible des F4 et +

## Loyers et charges



Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive, **aucune revalorisation de loyers n'a été appliquée, conformément aux orientations du conseil d'administration.**

En 2018, la mise en recouvrement est de **60,2 M€** pour un encaissement de 59,8 M€, **soit un taux d'encaissement de 99,32%** (mise en recouvrement en baisse de 0,7%, soit 420 K€ environ, alors que la RLS a fait baisser la mise en recouvrement de 1,265 M€).

## Impayés de loyers

### Taux d'impayés

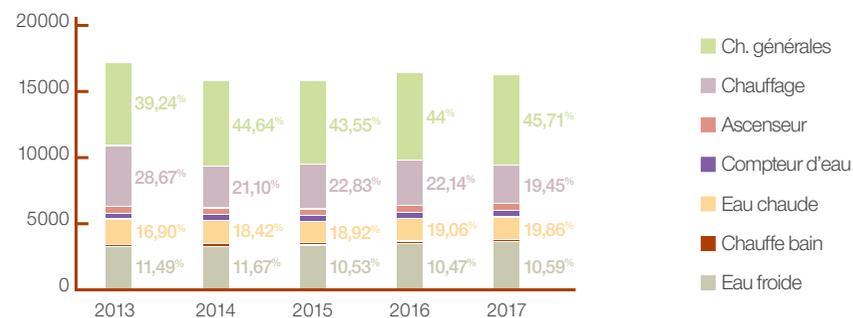
Le montant des impayés cumulés au 31 décembre 2018 est de 5,2 M€ :

- Pour les locataires présents → 3 M€ ;
- Pour les locataires partis → 2,2 M€.

Cela représente un taux d'environ 8,44 %.

## Maîtrise des charges

### Tableau d'évolution des charges entre 2013 et 2017



Le montant des charges récupérables a diminué de 7,7 % à euro constant. Le taux d'inflation sur la même période s'élevait à 2,7 %, les postes chauffage et eau chaude ont largement contribué à cette baisse.

## Soutenir les plus fragiles



6

# LES MISSIONS SOCIALES

<b>LES MISSIONS SOCIALES .....</b>	<b>48</b>
■ L'accès au logement .....	48
■ Les aides au maintien dans le logement .....	49
■ L'aide au suivi budgétaire et l'accompagnement des ménages surendettés ..	50
■ La prévention des expulsions .....	50
■ L'accueil en résidence sociale .....	51

# LES MISSIONS SOCIALES

La prévention et le traitement des impayés de loyer constituent les principales missions d'accompagnement du service social qui peut intervenir à tout moment : en amont ou en traitement de l'impayé et même lorsqu'une procédure contentieuse est engagée. À la suite d'une évaluation sociale, des axes de travail sont définis avec le locataire afin de l'accompagner dans la résolution des difficultés qu'il rencontre et qui sont à l'origine de son impayé. La responsabilisation et la remobilisation du locataire sont au cœur des interventions afin d'amener le locataire vers l'autonomie.

**En 2018, 547 rendez-vous se sont tenus, dont 58 visites à domicile et 28 chez les partenaires extérieurs.**

547  
rendez-vous

58  
visites  
à domicile

28  
dans un service  
avec un partenaire  
extérieur

84

locataires  
accompagnés  
par le FSH

## ■ L'accès au logement

Le **Fonds de Solidarité Habitat** est un dispositif géré par le Département destiné à apporter une aide aux ménages modestes dans le cadre de leur accès à un nouveau logement. L'aide peut être attribuée sous forme de subvention et/ou de prêt en fonction des revenus du ménage. Les aides portent sur le financement : du dépôt de garantie d'un double loyer (si quittancement sur l'ancien et le nouveau logement à la même période), des frais d'assurance, des frais de déménagement (aide forfaitaire), des frais d'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz.

Le FSH peut également se porter garant pour une période de 6 ou 12 mois sur les 3 premières années.

Pour des familles en grande difficulté, il est également possible de solliciter un accompagnement social lié au logement.

En 2018, 84 locataires entrants ont bénéficié d'aides à l'accès dans le cadre du FSH :

- 75 accords obtenus pour le dépôt de garantie ;
- 33 pour le 1<sup>er</sup> mois de carence APL ;
- 1 pour le double loyer ;
- 36 pour les frais d'assurance et d'ouverture des compteurs d'énergie ;
- 59 accords pour une garantie aux impayés de loyer ;
- 8 pour un accompagnement social lié au logement.

## ■ Les aides au maintien dans le logement

Selon les situations, une aide financière peut être sollicitée afin d'apurer ou réduire une dette locative, en complément des efforts fournis par la famille (plan d'apurement, reprise des paiements). Celle-ci intervient généralement lorsque la dette est stabilisée et que les difficultés à l'origine de la constitution de la dette sont traitées ou en cours de traitement. Chaque aide répond à des critères d'attribution propre à chaque dispositif.

### ■ Les aides financières ponctuelles

Il s'agit d'aides accordées à une famille par des organismes de l'État ou associatifs, en vue de résorber totalement ou partiellement une dette locative.

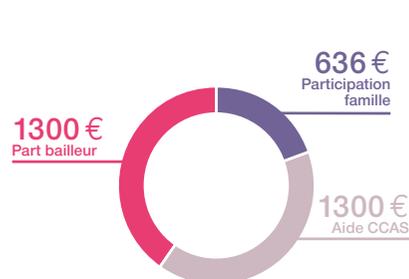
En 2018, nous avons perçu des aides du CCAS de CRÉTEIL, du Conseil départemental, d'associations d'entraide, de caisses de retraite complémentaire ou de mutuelles.

#### Détail des aides financières ponctuelles attribuées en 2018 :

CCAS	Conseil Départemental	Autres organismes
10 721 €	14 354 €	6 586 €

**103 familles ont bénéficié d'une aide financière ponctuelle en 2018 soit le double par rapport à 2017.**

### ■ 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 1 000 € et dont le bail n'est pas résilié.

103

familles ont bénéficié  
d'une aide financière  
pour le maintien  
dans le logement

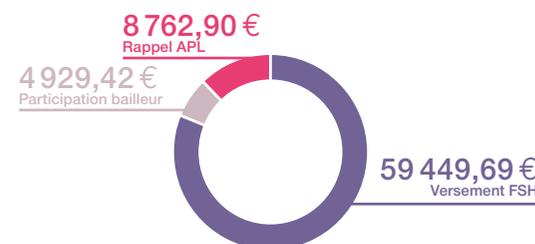
### ■ Le Fonds de Solidarité Habitat – Dossier maintien

Le FSH peut également être sollicité pour solder la dette locative de ménages en difficulté.

En cas de bail résilié, l'intervention du FSH est conditionnée à la signature d'un protocole entre le bailleur et la famille, rétablissant le ménage dans ses droits locatifs.

Selon les revenus de la famille, l'aide peut être octroyée en prêt et/ou en subvention.

L'attribution de l'aide répond à des critères définis par le règlement intérieur du FSH. Les principaux critères sont les suivants : revenus soumis à barème, reprise du loyer courant avec plan d'apurement, taux d'effort inférieur à 40 %.



**En 2018, 23 familles ont bénéficié d'un FSH maintien :**

- Pour **3** familles le dossier FSH a également permis de débloquer un **rappel APL** ;
- **16** des familles ayant bénéficié d'un FSH maintien avaient un **bail résilié** ;
- **2** familles ont pu bénéficier d'un accompagnement social lié au logement suite à un FSH maintien.



## ■ L'aide au suivi budgétaire et l'accompagnement des ménages surendettés

### ■ Le suivi budgétaire

Le service social peut accompagner des ménages rencontrant des difficultés à gérer leur budget. Des recommandations et un suivi de gestion leur permettent de les aider à reprendre en main leur budget, de retrouver un équilibre financier et d'assurer le paiement des charges courantes.

En 2018, 8 locataires ont bénéficié d'une aide à la gestion du budget.

### ■ Le suivi des familles en situation de surendettement

Les familles en situation de surendettement sont orientées vers une conseillère sociale, qui propose d'assurer un suivi de la famille depuis la constitution du dossier jusqu'à la clôture de la procédure.

En 2018, 25 familles ont été reçues dans le cadre d'une procédure de surendettement.

## ■ La prévention des expulsions

### ■ Les Commissions Locales Inter-partenariales de Prévention des Expulsions - CLIPE

Les CLIPE réunissent les différents acteurs sociaux (CCAS, EDS, association APSI/ Le Relais 94, service social du bailleur, ville de CRÉTEIL) 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 du ménage, lorsque cela est possible.

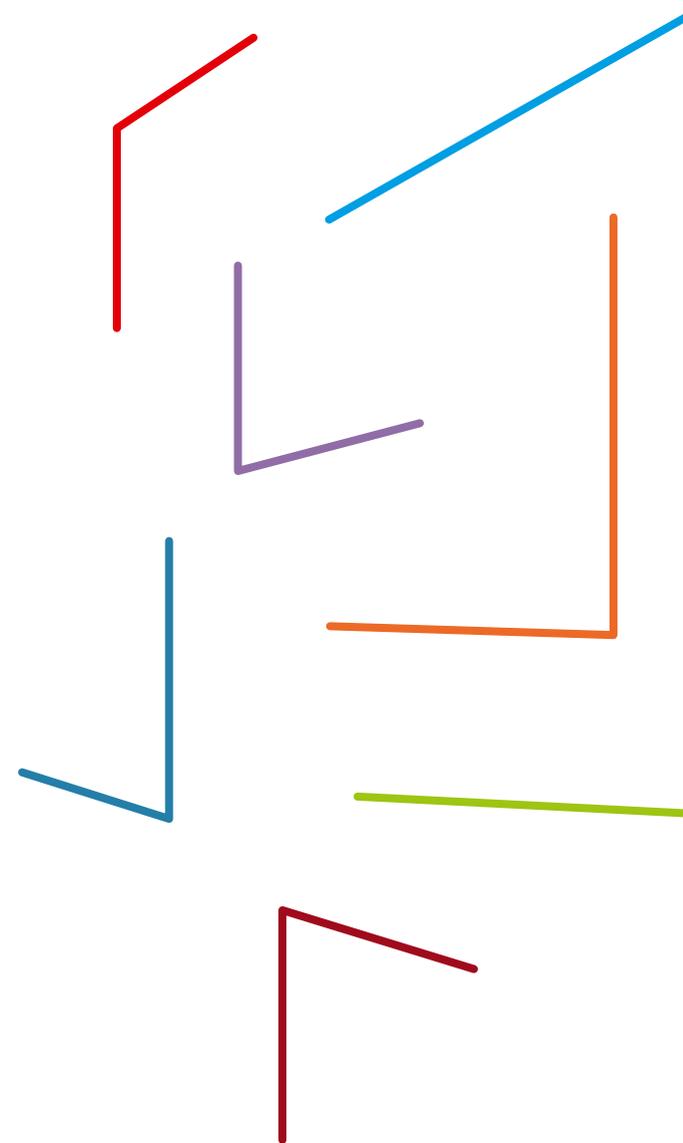
En 2018, 8 commissions se sont tenues et ont examiné 93 situations :

- 48 familles se sont remobilisées et ont repris régulièrement leurs paiements ;
- 9 dettes ont été soldées (2 par un FSH maintien, les autres suite aux paiements des locataires) ;
- 2 protocoles de cohésion sociale ont pu être signés et sont respectés ;
- 3 baux ont pu être rétablis ;
- 9 ménages bénéficient d'une mesure d'accompagnement social adaptée ;
- 1 personne a pu être relogée dans un logement plus adapté, 2 autres le seront début 2019. 2 autres relogements sont en attente ;
- 11 ménages ont quitté leur logement (reprise des lieux suite à une non-occupation, expulsion, départ volontaire du locataire).

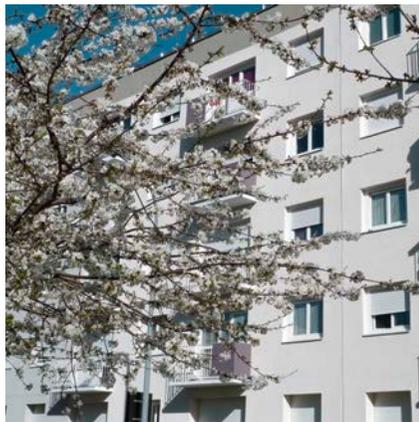
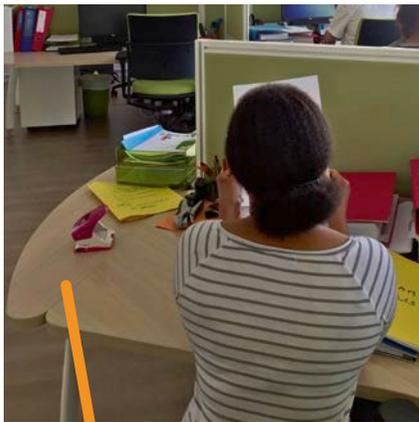


## ■ L'accueil en résidence sociale

La résidence sociale « le Stendhal » a pour objectif d'accueillir des personnes aux profils et parcours différents qui ont besoin d'un logement temporaire. Cette structure a été conçue pour favoriser l'insertion par le logement de personnes en difficulté, s'inscrivant dans un parcours d'insertion et qui sont en attente d'une situation professionnelle stable ou d'un logement définitif. Un accompagnement social est mis en place dès l'entrée du résident et jusqu'à sa sortie. Il s'adapte à chaque situation et à son évolution. Les résidents sont vus en moyenne une fois par mois par la conseillère sociale en entretien individuel. Le suivi s'inscrit également dans le cadre d'un partenariat avec les différents services du Territoire. La résidence comprend 96 logements meublés. **En 2018, 115 ménages ont été accueillis sur la résidence, 30 ont pu l'intégrer et 30 en sont sortis.**



## Faire du quotidien un enjeu de satisfaction





# GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE POUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

<b>UN SERVICE DÉDIÉ À LA SATISFACTION DES LOCATAIRES.....</b>	<b>54</b>
■ La plateforme qualité, un service à l'écoute des locataires : centraliser, organiser et gérer les demandes .....	54
■ La gestion des nuisibles : une priorité pour CRÉTEIL Habitat .....	55
■ La maîtrise des charges : un gage de stabilité et de qualité pour les locataires - chauffage, eau, informations... Autant de leviers pour agir .....	55
■ Avec une meilleure isolation, moins de charges .....	57
■ Locataires et seniors : une attention particulière pour adapter et faciliter la vie dans le logement .....	57
<b>LA CONCERTATION LOCATIVE.....</b>	<b>59</b>
■ Un fonctionnement déterminé .....	59
■ Le Conseil de Concertation Locative : une instance de dialogue .....	59

# UN SERVICE DÉDIÉ À LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Dans le cadre de son engagement pour la satisfaction des locataires, CRÉTEIL Habitat s'inscrit dans une démarche de qualité de service. Avec le souci de prendre en compte les attentes des locataires, CRÉTEIL Habitat apporte un service supplémentaire garant d'une bonne gestion des situations. Que ce soit pour l'entretien du bâti, le maintien de la propreté ou l'amélioration du cadre de vie, CRÉTEIL Habitat fait de la satisfaction des locataires, un axe majeur qui contribue à la qualité de vie de chacun.

## ■ La plateforme qualité, un service à l'écoute des locataires : centraliser, organiser et gérer les demandes

CRÉTEIL Habitat confirme son savoir-faire d'un bailleur fort sur la Ville qui a su s'entourer d'une équipe dédiée à toute la diversité des problématiques des locataires.

L'objectif de la plateforme qualité est d'améliorer la gestion des demandes circonstanciées des locataires afin de permettre une prise en charge efficace et de garantir l'aboutissement des dossiers complexes. La mise en place de cet accompagnement de proximité permet de faire le lien entre les services concernés et centralise les différentes demandes. Il est question d'adapter le service aux besoins des locataires, pour proposer une qualité exigeante définie et évaluée avec l'ensemble des équipes.

Au quotidien, le service organise le suivi des demandes complexes et coopère en restant proche et réactif pour les locataires.

## ■ Un service central, une gestion harmonisée des réclamations

2018 a permis un travail plus précis sur l'amélioration du service aux locataires. Plusieurs plans d'actions et d'amélioration portant sur des thématiques ont été établis :

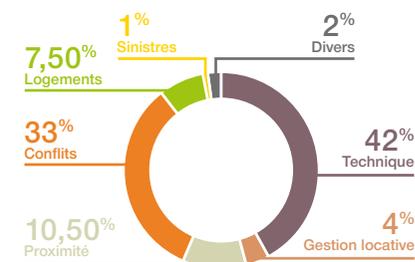
- L'écoute des locataires ;
- Le traitement des réclamations ;
- La coordination avec les différents services ;
- La qualité des interventions ;
- La définition et la diffusion d'axes de communication envers le locataire.

## ■ Une mission : la satisfaction des locataires

La satisfaction des locataires reste la priorité. Il s'agit de centraliser et de faire le lien avec les services concernés pour traiter au mieux les dossiers dans des délais raisonnables sans perdre de vue les éléments essentiels qui sont :

- Répondre ;
- Résoudre ;
- Satisfaire les locataires le mieux possible en tenant compte bien évidemment de l'urgence de certaines demandes. Des demandes diversifiées et complexifiées : une gestion adaptée à chaque situation.

SERVICE	NOMBRE RÉCLAMATIONS	%
Technique	730	42,00
Gestion locative	69	4,00
Proximité	182	10,50
Conflits	574	33,00
Logements	130	7,50
Sinistres	18	1,00
Divers	35	2,00
<b>TOTAL</b>	<b>1 738</b>	



En 2018, 1738 dossiers ont été traités par la plateforme qualité, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2017.

En comparaison avec 2017, on note une forte augmentation des réclamations relatives aux conflits de voisinage + 6.50 points. Ces dossiers longs à traiter sont souvent plus délicats à résoudre.

Les réclamations concernant l'entretien des résidences ont également augmenté. Ce deuxième point s'explique par un accroissement des incivilités d'une part et une satisfaction plutôt relative des entreprises de nettoyage d'autre part. Ces constats ont conduit CRÉTEIL Habitat à mettre en place des contrôles qualité sur l'ensemble des résidences.

Notons également une légère baisse des réclamations techniques même si celles-ci représentent 42 % du volume des affaires traitées par la plateforme qualité.

## ■ La gestion des nuisibles : une priorité pour CRÉTEIL Habitat



Bien se sentir dans son logement est une priorité pour CRÉTEIL Habitat. À l'heure où la problématique des punaises de lit est une préoccupation majeure pour beaucoup de bailleurs, **la démarche pro-active de CRÉTEIL Habitat a permis de limiter et de contrôler la propagation** de ce nuisible. En effet, la volonté de mettre en place un plan d'actions efficace pour un traitement en profondeur a été un axe majeur encore en 2018. Si les campagnes de désinsectisation ont principalement touché les résidences Abbaye et Stendhal, chaque année, une cartographie du patrimoine est établie. Les zones à risque et les quartiers sensibles à cette problématique sont ciblés afin d'intervenir rapidement ou en prévention. Par souci

d'égalité et d'accès aux traitements pour tous, **CRÉTEIL Habitat prend à sa charge les coûts de désinsectisation. La priorité principale : le maintien d'un patrimoine et de logements sains.**

Cependant, CRÉTEIL Habitat ne peut aboutir à un résultat satisfaisant qu'avec une participation active des locataires et le respect méticuleux du protocole de traitement. Pour ce faire, un accompagnement des locataires est mis en place afin de garantir un résultat optimal.

**Pour le confort et la sécurité des locataires, CRÉTEIL Habitat procède au contrôle de l'ensemble des équipements à l'entrée et à la sortie des logements et organise une fois par an une campagne générale de désinsectisation en plus des interventions occasionnelles mises en place autant que de besoin.**

## ■ La maîtrise des charges : un gage de stabilité et de qualité pour les locataires – Chauffage, eau, informations... autant de leviers pour agir

Rénovation thermique, création de logements BBC, maîtrise des charges, sensibilisation des locataires aux gestes verts et à la bonne gestion du logement, **CRÉTEIL Habitat s'engage à réduire la facture énergétique des ménages et mène une politique volontariste pour la maîtrise des charges locatives.** Garantir aux locataires un prix juste, adapté aux besoins et surtout stable est une préoccupation majeure dans le contexte économique et environnemental actuel. La maîtrise du budget des charges est donc réfléchie, pensée et négociée par CRÉTEIL Habitat afin de proposer une offre optimale.

En complément de la négociation des contrats, **les 20 000 interventions techniques concernant les fluides et la robinetterie permettent de maintenir le patrimoine en bon état.**

## ■ Une gestion de l'eau précise

Première cause de factures d'eau trop importantes et/ou de non-paiement des charges, la gestion des fuites d'eau a fait l'objet d'un travail approfondi notamment par la maîtrise des écarts. Nos actions pour un service de Qualité :

- **Mise en place d'un relevé précis (4 fois/jour) de la consommation d'eau grâce aux compteurs connectés désormais déployés sur l'ensemble du patrimoine** : ce comptage de l'eau permet d'être averti dès que la consommation d'un logement est anormale. CRÉTEIL Habitat peut alors vérifier et intervenir dans les plus brefs délais si une fuite est constatée.
- **Des contrats négociés en amont** qui permettent de garantir aux locataires une intervention rapide et d'une même qualité pour tous. C'est ainsi qu'un contrat de robinetterie a été négocié avec un plombier qui permet la programmation d'une visite hebdomadaire sur chaque résidence pour prendre en charge les problèmes.
- **Une équipe technique au plus près des locataires** : La dimension humaine de CRÉTEIL Habitat permet aux locataires de solliciter leur gardien puis le service technique rapidement. Les équipes ont donc une connaissance parfaite du patrimoine et de la singularité de chaque logement. Cette particularité permet aux équipes d'agir rapidement.

## ■ Maîtriser la température dans chaque logement : un enjeu global

Les procédures en matière de chauffage des logements se sont encore perfectionnées. 2018 a vu se concrétiser un certain nombre de mesures qui ont permis de garantir un confort le jour comme la nuit aux locataires. En accord avec les recommandations environnementales et les amicales des locataires, une température de 21°C (+ ou - 1°C) est garantie dans chaque logement.

**À savoir, sur le patrimoine de CRÉTEIL Habitat, 60% de l'énergie est cristolienne et renouvelable. En effet, les locataires sont chauffés en partie grâce à la géothermie et à la combustion des ordures ménagères. Ce parti pris en faveur de l'environnement permet une TVA à 5,5% au lieu des 20%.**

Nos actions pour un service de qualité :

- **Une procédure précise** : en cas de réclamation du locataire, un relevé des températures dans le logement est établi par le gardien pour identifier le problème. Dans le cas où la problématique ne trouve pas de solution ou qu'il y a contestation des résultats, la Plateforme Qualité prend en charge le dossier. Un enregistreur de température est posé chez le locataire pendant 10 jours afin de préciser l'origine du dysfonctionnement.

**Une campagne de relevé annuel** : afin de garantir une uniformité de l'offre, une campagne annuelle de relevés est organisée sur un panel 10% des logements. Cette étude permet d'avoir des résultats précis sur l'uniformité de la qualité proposée aux locataires.



## ■ Avec une meilleure isolation, moins de charges

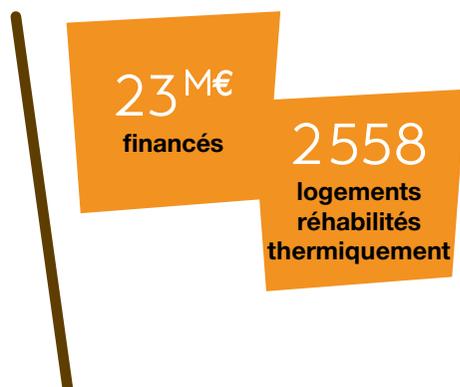
En 2018, participant ainsi à la lutte contre la précarité énergétique CRÉTEIL Habitat a abouti à la réhabilitation thermique de 60 résidences, en isolant les bâtiments situés au Mont-Mesly et sur le secteur CHÉRET. Avec 2 558 logements concernés il a été question de la plus importante opération de réhabilitation thermique jamais engagée sur la région Île-de-France. Cette réhabilitation thermique a permis d'offrir davantage de confort aux locataires et de diminuer les charges : **Les logements sont passés à un classement énergétique C pour 52 immeubles et D pour les 8 autres** générant ainsi une large économie. En plus, de réduire de façon conséquente les déperditions énergétiques : aux alentours de **50 %**, la réhabilitation offre une seconde jeunesse aux immeubles grâce aux nouvelles façades animées de couleurs fraîches. Au-delà de l'aspect technique, l'embellissement des façades de 57 résidences a été effectué au travers d'un projet architectural de qualité qui a su trouver un langage commun à l'ensemble de ces constructions tout en leur conservant leur identité.

CRÉTEIL Habitat a conduit cette rénovation qui participe à la création d'une dynamique nouvelle, d'un nouvel horizon notamment pour le Mont-Mesly, un quartier en devenir.

### ■ La rénovation thermique, un enjeu pour tous

Un logement plus performant c'est :

- Un meilleur confort dans un logement bien isolé, sans paroi froide et sans humidité ;
- Un meilleur confort dans un patrimoine rénové et entretenu ;
- Une meilleure maîtrise des charges.



### ■ La réhabilitation en chiffres :

- 23 millions d'euros financés ;
- 2 558 logements répartis ;
- 57 bâtiments du Mont-Mesly ;
- 110 logements sur 3 immeubles du quartier Chéret ;
- 50 % de réduction moyenne et globale des déperditions thermiques et des émissions de gaz à effet de serre ;
- 240€ d'économie annuelle (environ) pour un appartement de type F3 d'une surface de 59 m<sup>2</sup>.

## ■ Locataire et sénior : une attention particulière de CRÉTEIL Habitat pour adapter et faciliter la vie dans le logement

Dans le parc de CRÉTEIL Habitat, près de 2 651 foyers de locataires ont plus de 65 ans sur 8 500 logements, soit près de **32 %**.

**Avec plus d'1/3 des locataires âgés de plus de 65 ans, les enjeux relatifs à l'accompagnement des anciens et au maintien à domicile deviennent prégnants.**

Toujours à l'écoute de ses locataires et des enjeux sociétaux actuels, CRÉTEIL Habitat en lien avec les acteurs locaux, a mené en 2018 une politique de prévention de la perte d'autonomie, d'adaptation des logements mais aussi d'information des personnes âgées concernant les dispositifs existants. **Afin de favoriser l'entretien et la vie dans le logement, une démarche adaptée aux locataires séniors est menée en intervenant et/ou transformant les logements en fonction des besoins des personnes.**

Pour poursuivre ces objectifs d'amélioration de la Qualité, CRÉTEIL Habitat travaille actuellement à l'élaboration d'une charte d'accompagnement des seniors.

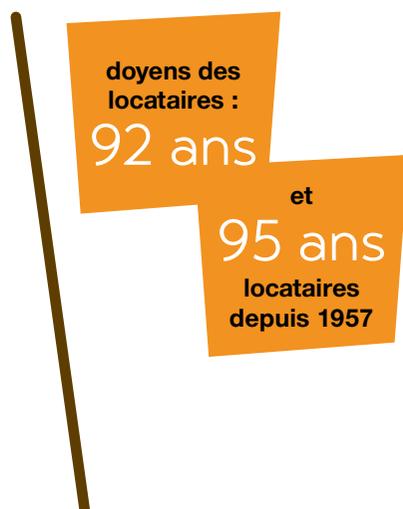
**À CRÉTEIL HABITAT :**

**2 651 baux dont les titulaires ont plus de 65 ans.**

**Moyenne d'âge des séniors (à partir de 65 ans) : 74 ans.**

**Et cela fait 26 ans en moyenne qu'ils sont locataires chez CRÉTEIL Habitat.**

**Nos baux les plus anciens ont été signés en mai et en août 1957 par des locataires qui ont aujourd'hui 92 et 95 ans !**



### ■ La transformation de salles de bain

Lorsqu'il devient difficile d'effectuer certains gestes, le logement doit s'adapter pour rester accessible et sécurisé. Pour cela, l'adaptation du logement doit être anticipée car 46%\* de chutes des personnes âgées se produisent dans la salle de bain (\*Source : Inpes – Ministère de la santé). Cependant, tous les locataires n'ont pas les ressources physiques et/ou financières de rendre fonctionnel leur logement. Attaché au bien-être de ses locataires et à la sécurité des logements, CRÉTEIL Habitat

mène **une politique volontariste pour s'adapter aux besoins des seniors** et réaménager certaines pièces sans pour autant changer d'appartement. Pour les locataires bénéficiant de l'Allocation Vieillesse, des bacs à douche, barres d'appui et sièges de douche ont été installés à la place des baignoires.

**En 2018, cela représente un budget de 296 558,85 €** dont 269 500 € ont été financés à travers la mobilisation de subventions de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse.

85 bacs à douche, barres d'appui et sièges de douche ont ainsi été installés.

### ■ Des actions de prévention

*En cas de canicule, comment protéger les personnes âgées qui représentent une population à risque ?*

Juillet et août 2018 ont connu des épisodes de fortes chaleurs particulièrement longs. CRÉTEIL Habitat a donc porté une attention particulière aux locataires seniors, notamment grâce à son personnel de proximité.

- **Une note d'information relayant les dispositifs mis en place par la Ville** au cours des épisodes caniculaires, accompagnée d'un éventail pour se ventiler ont été distribués par les gardiens à tous les locataires de plus de 70 ans.
- **Les gardiens ont été sollicités pour faire preuve de bienveillance et de vigilance**, particulièrement à l'égard des plus anciens afin d'être en mesure de réagir rapidement en cas d'incident.

### ■ L'accompagnement au déplacement en cas d'arrêt prolongé de l'ascenseur

CRÉTEIL Habitat met tout en œuvre pour garantir la fiabilité des 279 ascenseurs que compte le patrimoine. Ils font l'objet de contrats d'entretien avec une société prestataire spécialisée et de contrôles techniques réguliers

Néanmoins, les pannes sont fréquentes. En cas d'arrêt prolongé et afin de pallier l'isolement que pourrait causer l'utilisation des escaliers, CRÉTEIL Habitat a mis en place un service de portage de courses et d'aide au déplacement afin d'accompagner physiquement les personnes à mobilité réduite.

En partenariat avec un prestataire extérieur, 11 K€ ont été financés par CRÉTEIL Habitat afin de mettre à disposition une personne sur une ou plusieurs journées, soit plus de 580 heures pour l'ensemble du patrimoine.

# LA CONCERTATION LOCATIVE

Les relations entre le bailleur et les locataires ont été institutionnalisées par la loi du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain. La loi SRU prévoit la création de Conseils de concertation locative, composés de représentants des locataires et de représentants du bailleur, qui doivent se tenir régulièrement et au moins une fois par an pour étudier des questions d'intérêt général. Des thèmes de travail sont alors identifiés pour permettre une réflexion partagée et un avis concerté sur les points importants pour l'amélioration de la qualité de vie dans les résidences.

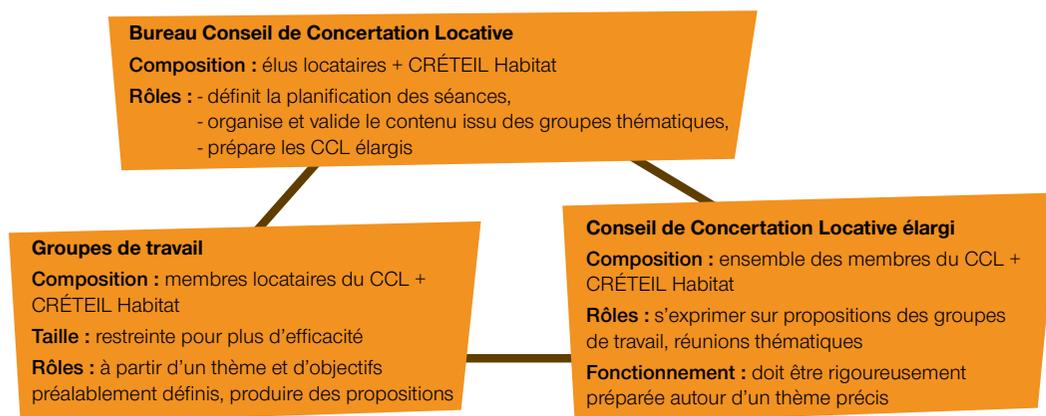
Cette instance de démocratie participative représente un lieu de rencontres entre CRÉTEIL Habitat et les représentants des locataires. Elle permet d'échanger et réfléchir aux problématiques concernant la gestion locative et patrimoniale.

## Un fonctionnement déterminé

2018 a permis de mettre en lumière des pistes de réflexions afin d'améliorer l'efficacité des Conseils de concertation. Parmi ces pistes il a été question de réfléchir sur les sujets suivants :

- Qu'attendons-nous de la Concertation ?
- La nécessité de définir le rôle et le fonctionnement du bureau et du CCL ;
- L'organisation des groupes de travail.

Lors de la concertation locative du 7 juin 2018 est donc ressorti un fonctionnement tripartite qui cadre l'articulation des différents acteurs :



## Le Conseil de Concertation Locative : une instance de dialogue

Le Conseil de Concertation Locative est une instance de dialogue interne à CRÉTEIL Habitat au sein de laquelle siègent les associations représentatives des locataires. Pour élire leurs représentants, les dernières élections ont eu lieu le 24 novembre 2018.

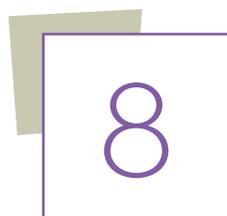
Association représentative des locataires	Représentants avant le 24 novembre 2018	Représentant après le 24 novembre 2018
Confédération Générale du Logement (CGL)	Madame Cécile ANGLARET	Madame Marie-Josèphe LIBERT
Confédération Nationale du Logement (CNL)	Madame Caroline CANONNE et Monsieur Iradj ZIAI	Madame Jocelyne CLAVEL, Madame Laurette GALICHET et Monsieur Jules EKLU
Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)	Monsieur Bernard CAPELLE	/
Association Nationale des Consommateurs et des Usagers (CLCV)	Monsieur Kemal SIDHOUM	Madame Catherine DEMUTH

4 Conseils ont été organisés en 2018. Les principales thématiques étaient :

- Le chauffage des appartements : information sur la vaste campagne de relevés, de température à la demande de Créteil Habitat. Avec plus de 700 relevés, 87 % ont montré une température supérieure à 20°. Seuls 3,4 % des relevés se situaient entre 18°C et 19°C ;
- Les missions des gardiens : Définir les sujets sur lesquels les locataires peuvent les interpeller ;
- Les incivilités : Quelles solutions ? Quels recours ?

Accompagner les équipes,  
renforcer les procédures





# LES RESSOURCES HUMAINES ET INFORMATIQUES

<b>LES RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2018</b> .....	<b>62</b>
■ Les effectifs .....	62
■ Les catégories .....	62
■ L'ancienneté .....	62
■ Le personnel de gardiennage .....	62
■ Bilan formation 2018 .....	63
<b>L'INFORMATIQUE</b> .....	<b>64</b>

# LES RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2018

## ■ Les effectifs

Nombre total de salariés au 31/12/2018 : **216**

Équivalents temps plein au 31/12/2018 : **212,61**

Hommes : **85** (39,35 %)

Femmes : **131** (60,65 %)



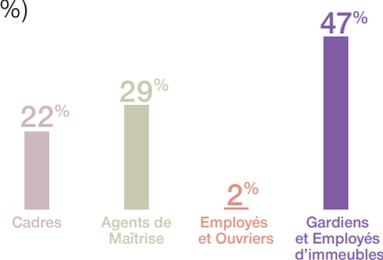
## ■ Les catégories

Cadres : **48** (22,22 %)

Agents de maîtrise : **62** dont 11 Responsables de Secteur (28,70 %)

Employés / ouvriers : **5** (2,31 %)

Personnel de gardiennage (gardiens, employés d'immeubles et responsables de secteur adjoint) : **101** (46,77 %)



## ■ L'ancienneté

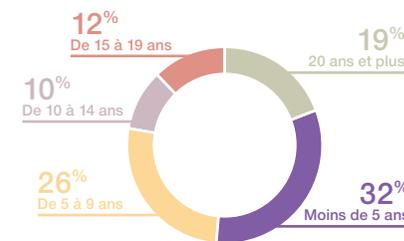
Moins de 5 ans : **70** (32,41 %)

De 5 à 9 ans : **56** (25,93 %)

De 10 à 14 ans : **22** (10,18 %)

De 15 à 19 ans : **26** (12,04 %)

20 ans et plus : **42** (19,44 %)



## ■ Le personnel de gardiennage

**Au 31 Décembre 2018, le personnel de gardiennage est composé de 119 personnes (dont 7 titulaires de la fonction publique) soit :**

**11 Responsables de secteur et 11 Responsables de secteur adjoint.**

**85 gardiens et 12 agents et employés d'immeuble.**

## ■ Bilan formation 2018

**49 actions de formation ont été menées durant l'année.** Elles ont permis de former 153 personnes pour un coût total de 77 003 €. CRÉTEIL Habitat a pu bénéficier de subventions à hauteur de 33 781 €, soit un coût réel pour la formation de 43 222 €.

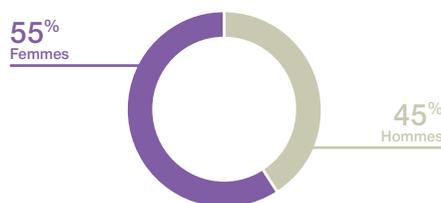
### ■ Les formations intra-entreprise

**31 actions de formation en intra-entreprise** ont été réalisées pour un coût total de 66 732 €, auquel il faut déduire les subventions reçues pour un montant de 31 682 €, soit un coût réel de 35 050 €. Ces formations auront permis de former 132 personnes dont la répartition entre le personnel de proximité et les administratifs se fait de la manière suivante : 60 % pour le personnel de proximité et 40 % pour le personnel administratif.

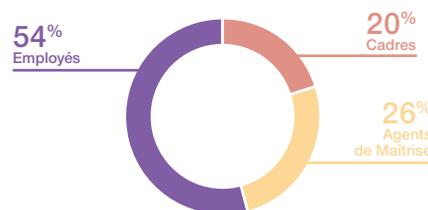
Les formations ont concerné 55 % de femmes et 45 % d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les employés qui ont majoritairement été formés (54 %), puis les agents de maîtrise (26 %) et les cadres (20 %).

LES FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE								
Nombre de formations	Nombre de salariés formés							
	Sexe		CSP			Catégories		Total
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel administratif	Personnel de proximité	
31	59	73	26	35	71	53	79	132

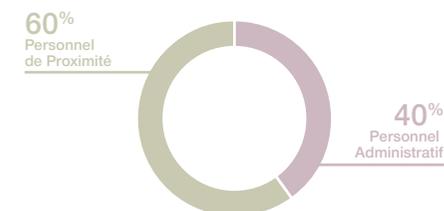
Répartition par sexe des formations intra-entreprise réalisées en 2018



Répartition par CSP des formations intra-entreprise réalisées en 2018



Répartition par catégorie des formations intra-entreprise réalisées en 2018

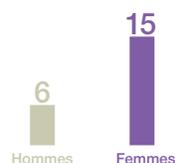


### ■ Les formations inter-entreprises

**18 actions de formation en inter-entreprises** ont été réalisées en 2018.

Au total **21 personnes ont été formées** par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories en ayant davantage bénéficié. **Le coût total** des formations inter-entreprises est de **10 271 €** auxquels il faut déduire les subventions reçues pour un montant de 2 099 € soit un coût réel total de 8 172 €.

Répartition par sexe des formations inter-entreprises réalisées en 2018



Répartition par CSP des formations inter-entreprises réalisées en 2018



Répartition par service des formations inter-entreprises réalisées en 2018



## L'INFORMATIQUE



L'informatique au sein de CRÉTEIL Habitat est en perpétuelle optimisation et transformation.

**Les outils sont en permanence adaptés pour suivre les évolutions réglementaires de l'immobilier social.**

**L'application du RLS est l'exemple le plus marquant de cette année 2018.**

Les processus ont dû être adaptés pour que CRÉTEIL Habitat soit en capacité de recevoir les informations issues de la CAF et de facturer le RLS en diminution du loyer appliqué.

En parallèle, la gestion des copropriétés a été intégrée dans l'ERP métier (ULIS NG de SOPRA-STERIA), ce qui permet aux copropriétaires de déclarer et gérer les sinistres. De la même manière, désormais les engagements (Travaux en partie communes), les marchés, les opérations et les réclamations (Gestion de la relation Tiers) sont intégrés au logiciel interne.

Un module de gestion des diagnostics techniques est en cours d'implémentation. Celui-ci permettra de stocker et de gérer toutes les informations autour des multiples diagnostics qu'un bailleur social doit gérer. Le service informatique reste vigilant et garant du bon fonctionnement de tous les systèmes numériques de l'entreprise. La veille technologique est un de ses points forts.





## 9

# LE RAPPORT FINANCIER

<b>LE BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2018</b> .....	<b>68</b>
■ A - L'actif .....	68
■ B - Le passif .....	69
■ C - Commentaires sur la structure du bilan .....	70
<b>LE COMPTE DE RÉSULTAT</b> .....	<b>71</b>
■ A - Opérations d'urbanisation .....	71
■ B - Opérations d'administration générale et de gestion locative et des autres activités .....	72

## Les comptes que nous soumettons à votre approbation portent sur :

- Le bilan de la société et des opérations concédées au 31.12.2018
- Le compte de résultat pour l'exercice écoulé (Excédent de 2 272 393,77 €)

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 2018

## A - L'ACTIF

■ **ACTIF IMMOBILISÉ** : Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions de l'ensemble des groupes immobiliers en gestion (8 887 Logements et annexes )auxquels il convient de rajouter les trois Résidences pour Personnes Agées (RPA) et un EHPAD.

L'augmentation des actifs par rapport à l'exercice précédent s'élève à : à 5 661 527,82 € et s'explique principalement : par la livraison de la résidence étudiante Maupassant, les travaux sur l'immeuble Déménitroux et les différentes réhabilitations, notamment thermique du Mont Mesly, et la variation des amortissements de l'exercice.

AU 31.12.2018

AU 31.12.2017

TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	569 530 759,01	575 192 286,83
<b>■ ACTIF CIRCULANT</b>		
Requalification du Quartier de l'Échat	814 455,73	813 810,82
Zac Créteil Sud - Europarc	8 553 385,28	10 078 090,38
Zac de la Pointe du Lac	2 832 022,12	4 545 366,82
Zac du Centre ancien	12 524 694,84	12 276 314,85
GPV - PRU Mont-Mesly	2 966 323,48	0,00
GPV - Clinique du Mont-Mesly	33,65	295 654,77
Nymphéas	135 493,29	135 493,29
Quai du port	105 177,82	0,00
Stock régie	20 033,96	20 292,08
<b>OPÉRATIONS STOCKS EN COURS</b>	<b>27 951 620,17</b>	<b>28 165 023,01</b>
<i>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.</i>		
CLIENTS	1 276 700,56	1 260 381,41
LOCATAIRES ET APL	12 875 821,91	12 573 838,31
LOCATAIRES DOUTEUX	68 318,72	69 352,99
<b>CRÉANCES D'EXPLOITATION</b>	<b>14 220 841,19</b>	<b>13 903 572,71</b>
<i>Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2018.</i>		
LOCATAIRES LOCAUX D'ACTIVITÉS AMÉNAGEMENT	44 847,29	140 778,31
CRÉANCES OPÉRATIONS CONCÉDÉES	3 497 400,00	3 497 400,00
AUTRES CRÉANCIERS DIVERS	15 124 847,56	12 175 715,37
<b>CRÉANCES DIVERSES</b>	<b>18 667 094,85</b>	<b>15 813 893,68</b>
<b>CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE</b>	<b>3 320 939,98</b>	<b>3 132 546,73</b>
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF</b>	<b>17 671 776,14</b>	<b>20 770 701,86</b>
<i>Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.</i>		
<b>COMPTES FINANCIERS</b>	<b>23 381 994,88</b>	<b>36 989 491,93</b>
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>105 214 267,21</b>	<b>118 775 229,92</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>674 745 026,22</b>	<b>693 967 516,75</b>

## B - LE PASSIF

	<b>AU 31.12.2018</b>	<b>AU 31.12.2017</b>
CAPITAL SOCIAL	9 555 180,00	9 555 180,00
PRIME D'ÉMISSION	116 023 340,65	116 023 340,65
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
REPORT À NOUVEAU	9 991 107,30	6 078 972,38
RÉSULTAT DE L'EXERCICE	2 272 393,77	3 912 134,92
SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	38 421 948,64	37 362 375,75
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>245 842 746,36</b>	<b>242 510 779,70</b>
<i>Le résultat de 2017 a été imputé en report à nouveau conformément à la résolution de l'A G O de juin 2018.</i>		
PROVISIONS POUR IMPÔTS	6 432 184,95	6 784 309,93
PROVISIONS GROS ENTRETIEN	8 106 007,43	7 788 284,28
PROVISIONS POUR RISQUES	1 135 010,79	1 153 080,36
PROVISIONS POUR CHARGES	2 336 159,08	2 247 296,77
PROVISIONS POUR INDEMNITÉS DE DÉPART À LA RETRAITE	2 703 365,98	2 854 524,44
PROVISIONS DES DÉPENSES À ENGAGER SUR LOTS VENDUS	15 004 187,63	15 457 435,42
<b>PROVISIONS</b>	<b>35 716 915,86</b>	<b>36 284 931,20</b>
<i>Constitution en 2018 des provisions réglementaires en prévision des travaux de gros entretien, des impôts et des indemnités éventuelles.</i>		
Les dettes financières sont constituées :		
- d'emprunts mis en place pour financer les opérations de constructions de logements (335 001 714,67 €) et les opérations d'aménagement concédées (22 550 882,66 €), Il est à noter que nous avons remboursé par anticipation un montant d'emprunts d'une valeur en capital de 10 128 888,01€	357 552 597,33	380 984 075,41
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises,	3 987 240,25	3 950 080,98
- et des intérêts courus non échus	3 127 108,21	3 616 486,08
<b>DETTES FINANCIÈRES</b>	<b>364 666 945,79</b>	<b>388 550 642,47</b>
EXCÉDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	8 075 474,51	7 813 019,18
AVANCES DES ACQUÉREURS	31 868,33	507 248,33
<b>AVANCES ET ACOMPTE</b>	<b>8 107 342,84</b>	<b>8 320 267,51</b>
<i>Ce poste intègre des acomptes versés par divers acquéreurs avant la signature des actes notariés (31 868,33 €), et enfin des acomptes sur charges locatives versés par les locataires (8 075 474,51 €).</i>		
FURNISSEURS	1 620 650,77	1 707 708,25
FURNISSEURS IMMOBILISATIONS	2 639 562,99	2 834 519,59
DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 636 905,66	2 190 082,62
AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	1 442 865,69	517 379,13
<b>DETTES D'EXPLOITATION</b>	<b>8 339 985,11</b>	<b>7 249 689,59</b>
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF</b>	<b>12 071 090,26</b>	<b>11 051 206,28</b>
<i>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 2018.</i>		
<b>DETTES À COURT TERME</b>	<b>28 518 418,21</b>	<b>26 621 163,38</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>674 745 026,22</b>	<b>693 967 516,75</b>

## C - Commentaires sur la structure du bilan

La structure du bilan au 31 décembre 2018 est équilibrée.

Les ressources stables (640 890 046,78 €) comparées aux emplois immobilisés (615 154 155,32 €) laissent apparaître de fonds de roulement de 25 735 891,46 €.

Le cycle d'exploitation a généré des emplois à court terme de 2 353 896,58 €.

La trésorerie s'arrête à 23 381 994,88 €, ce qui correspond au fonds de roulement de 25 735 891,46 € diminué des emplois à court terme de 2 353 896,58 €.

On peut par ailleurs noter :

### - l'évolution du ratio d'indépendance financière :

Année	2017	62,41 %
Année	2018	67,42 %

### - et les délais de paiement.

#### Article D. 441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
(A) Tranches de retard de paiement						
Montant total des factures concernées TTC	482 473,37	592 286,75	254 361,38	10 769,43	291 756,42	1 631 647,35
Nombre des factures concernées	1 003	695	76	17	307	2 098
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal -article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)						
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30

Ces factures ne concernent que celles datées de 2018, le montant des factures non parvenues s'élève à 2 628 566,41 €

#### Article D. 441 I.-1° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
(A) Tranches de retard de paiement						
Montant total des factures concernées	564 061,72	658 815,41	3 405,24	2 171,38	234 354,33	1 462 808,08
Nombre des factures concernées	37	17	5	3	24	86
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice	0,00 %	1,44 %	0,01 %	0,00 %	0,51 %	3,19 %
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal -article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)						
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30

# LE COMPTE DE RÉSULTAT

## A - OPÉRATIONS D'URBANISATION

AU 31.12.2018

AU 31.12.2017

### ■ PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES

2 280 171,92

27 757 833,67

Il s'agit du coût de revient des produits de l'exercice ainsi que des régularisations sur exercices antérieurs.

### ■ NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE

4 118 809,73

-

### TOTAL DES CHARGES

6 398 981,65

27 757 833,67

### ■ CESSIONS DE L'EXERCICE

6 398 981,65

6 097 664,97

Ce poste concerne essentiellement les opérations de la ZH des Sarrazins (24 K€), d'Europarc (1 478 K€), de la Pointe du Lac (3 376 K€), du Centre ancien (720 K€) et de GPV PRU Mont-Mesly (801 K€).

### ■ NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE

-

21 660 168,70

### TOTAL DES PRODUITS

6 398 981,65

27 757 833,67

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

AU 31.12.2018

AU 31.12.2017

### 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.

#### CHARGES DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Achats	412 204,75	391 994,86
Récupération des charges locatives	10 926 624,69	11 276 521,08
Services extérieurs	7 672 630,84	8 952 757,51
Autres services extérieurs	3 229 682,59	2 423 016,86
Impôts et taxes	7 535 655,30	7 173 829,72
Rémunérations du personnel	7 480 171,25	7 516 800,86
Charges sociales sur salaires	4 269 254,39	4 201 047,579
Pertes sur créances irrécouvrables	424 275,71	689 189,34
Frais financiers	4 921 905,03	4 963 037,31
Dotations aux amortissements et aux provisions.	19 975 728,78	21 099 136,55
Charges exceptionnelles dont VNC actif cédé : 1 953 K€	6 185 891,41	4 457 122,15
Participation des salariés	252 488,20	434 681,66
<b>S/TOTAL DES CHARGES</b>	<b>73 286 512,94</b>	<b>73 579 135,47</b>
<b>BÉNÉFICE DE L'EXERCICE</b>	<b>2 272 393,77</b>	<b>3 912 134,92</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>75 558 906,71</b>	<b>77 491 270,39</b>

#### PRODUITS DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

Récupération des charges locatives	10 768 454,72	11 055 367,56
Loyers	45 883 180,32	46 635 602,98
Produits des activités annexes	1 983 920,63	2 122 273,01
Production immobilisée	250 884,09	205 548,40
Subventions d'exploitation	0,00	41 970,00
Reprises sur provisions	5 862 429,14	8 678 333,73
Transferts de charges	4 155 881,70	4 210 681,04
Produits financiers	100 118,67	205 408,68
Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits de cession : 4 139 K€	5 067 388,75	2 997 917,01
Quote part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 486 648,69	1 338 167,980
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>75 558 906,71</b>	<b>77 491 270,39</b>

## ■ 2 - ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

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

Loyers	45 883 180
Produits financiers	100 119
Produits des activités hors gestion locative	1 414 966

### TOTAL DES PRODUITS

**47 398 265**

Annuités d'emprunts	19 403 886
---------------------	------------

### TOTAL DES ANNUITÉS

**19 403 886**

*Le service de la dette représente 42,29% des loyers mis en recouvrement.*

### TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIÉS

**6 408 498**

*La taxe foncière sur les propriétés bâties couvre 68,59% du patrimoine. Elle représente 13,97% des loyers.*

Entretien courant	2 421 549
Travaux sinistres et remboursement	345 716
Entretien câblage et refacturation	61 297
Garantie totale	310 187
Remise en état des logements	2 398 412
Refacturation des remises en état des logements	-123 941
Travaux de gros entretien	1 079 693
Autres achats et fournitures d'entretien	313 712

### TOTAL DE LA MAINTENANCE

**6 806 625**

*La maintenance représente 14,83% des loyers soit 752 € par logement.*

Autres achats et charges externes	4 292 639,28
Impôts et taxes	1 127 157
Frais de personnel administratif et gardiennage	11 749 426
Récupération des frais de gardiennage	-3 503 480
Avantage en nature	-222 010

### COUT DE GESTION

**13 443 733**

*Le coût de fonctionnement représente 28,36% des ressources de la société.*

Pertes s/impayés	355 629
Pertes s/charges / vacance	158 170

### TOTAL DES ALÉAS

**513 799**

*Le coût des impayés et de la vacance supportés par l'exercice est égal à 513 799 € soit 1,12% des loyers quittancés*

### TOTAL DES CHARGES

**46 576 541**

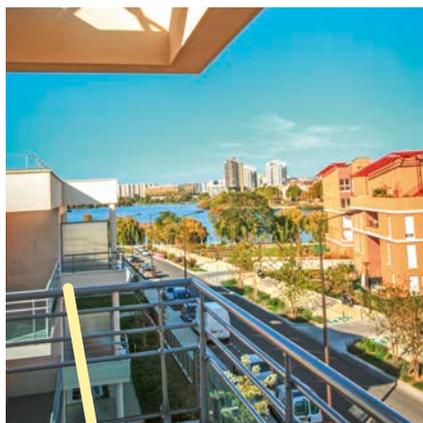
### AUTOFINANCEMENT

**821 723**

Dotations et reprises PGE	-317 723
Différence entre amortissements techniques et financiers	1 671 916
Participation des salariés	-252 488
Autres dotations, reprises et transfert, charges et produits divers	-1 836 878
Résultats sur cessions	2 185 843

## RÉSULTAT

**2 272 394**





## LES PERSPECTIVES

# PERSPECTIVES

Tenant compte de la situation économique et du pouvoir d'achat des locataires, le conseil d'administration a décidé un **nouveau gel des loyers** pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive.

Touché dès 2018 par d'importantes ponctions financières imposées par l'État à tous les bailleurs sociaux, les perspectives 2019 font apparaître un impact encore plus fort cette année pour CRÉTEIL Habitat :

- Au titre de la Réduction de Loyer de Solidarité, 1,8 M€ ;
- Concernant l'augmentation de TVA sur les opérations non-livrées au 01/01/2018 (Déménitroux et campus Maupassant), un surcoût d'environ 700 K€ ;
- Au titre de l'augmentation des cotisations CGLLS, une dépense supplémentaire de 860 K€.

Pour amortir en partie ces nouvelles contraintes, un **allongement de la durée de 15 emprunts** a été obtenu auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations qui permettra :

- Une baisse des annuités d'emprunt d'environ 1 M€ par an les 5 prochaines années ;
- Une baisse de 420 K€ par an à partir de 2024 et ce, jusqu'en 2028.

À partir de 2029, les annuités augmenteront par rapport à nos contrats d'emprunts initiaux.

Le Conseil du Territoire a approuvé, le 10 avril 2019, la clôture du Grand Projet de Ville afin de permettre le lancement de la ZAC de rénovation urbaine du « *Haut du Mont-Mesly* ».

Le 11 avril 2019, le Président de Grand Paris Sud Est Avenir a présenté au **comité national d'engagement de l'ANRU**, le programme de rénovation urbaine du « *Haut du Mont-Mesly* ». Le projet a reçu un accord favorable de tous les acteurs (Préfet, ANRU, Action Logement). L'issue positive du comité devrait permettre la signature de la convention ANRU et la finalisation du dossier de création/réalisation.

Le 15 avril 2019, suite à consultation, l'offre de CRÉTEIL Habitat a été retenue par Grand Paris Sud Est Avenir, pour assurer les missions d'aménageur de la ZAC.

Dans le projet de rénovation urbaine, le programme de construction de logements prévoit notamment, **3 opérations fléchées CRÉTEIL Habitat** :

- Le lot 5 (ex-Cardinaud) : 66 logements locatifs sociaux dont 13 logements en PLAI, 40 en PLUS et 13 en PLS ;
- Le lot 12A (ex-Camus) : 65 logements locatifs sociaux dont 13 logements en PLAI, 39 en PLUS, et 13 en PLS ;
- Le lot 8 (ex-Boulard) : 43 logements en PSLA.

En 2019, nous verrons par ailleurs la livraison de **65 logements locatifs sociaux sur Déménitroux**.

Dans le cadre de notre programme de rénovation de patrimoine, la vaste campagne de réhabilitation thermique a suivi son cours et nous poursuivrons les projets portant sur :

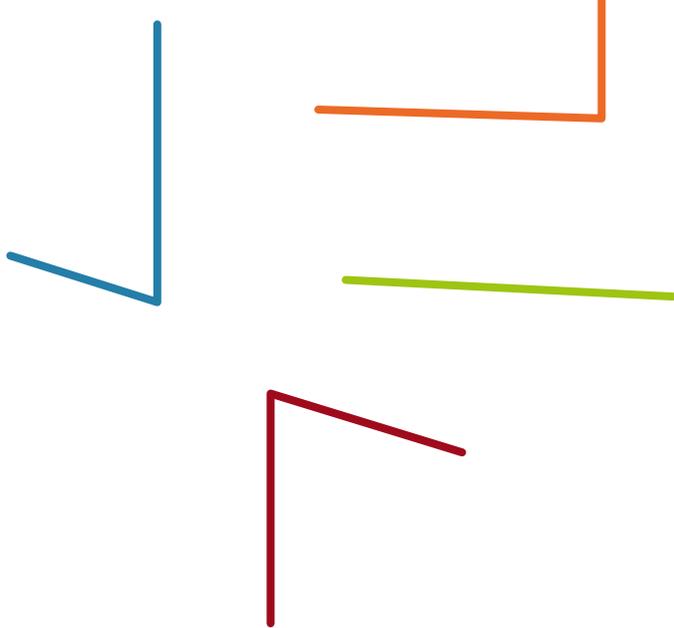
- L'isolation thermique de la résidence **Paul-François Avet** ;
- La réhabilitation de la résidence autonomie **Marivaux** ;
- Le ravalement des immeubles de la **Habette**.

Les travaux s'achèveront fin 2019.

Le ravalement de la résidence **Mansart** est actuellement en cours d'étude et les travaux devraient démarrer au second semestre 2019.

L'intersaison de chauffage permettra le démarrage d'une importante campagne de renouvellement d'équipements (1 772 radiateurs à tête thermostatique) sur les résidences **Sarments et Semeur**.

**Enfin**, et conformément aux décisions arrêtées par le conseil d'administration de décembre 2018, CRÉTEIL Habitat poursuivra en 2019 ses investissements en matière d'entretien du patrimoine avec un budget abondé de 2% par rapport à 2018, soit une enveloppe de 7,2 M€.





Société Anonyme d'Économie Mixte Locale au capital de 9 555 180 €

Siège social : 7, rue des Écoles - 94048 Créteil Cedex

Tél. : 01 45 17 40 00

[www.creteil-habitat.com](http://www.creteil-habitat.com)

Conception, réalisation : ImageLigne