

Rapport d'activité

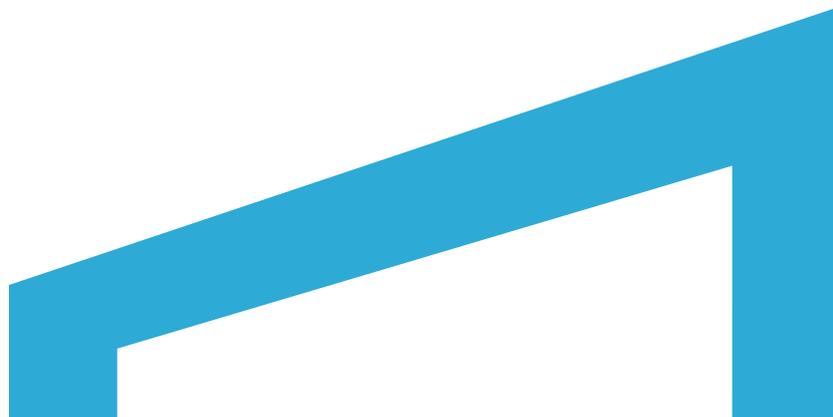


Dessiner la ville de demain avec sobriété, humanité et solidarité



*Dessiner
la ville de demain
avec sobriété,
humanité
et solidarité*





Sommaire

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | La Gouvernance | 4 |
| 2 | Les missions de Gestion Locative | 10 |
| 3 | Les missions Action Sociale | 20 |
| 4 | Les missions Qualité, Seniors & Tranquillité résidentielle | 28 |
| 5 | Une Communication au service des locataires | 44 |
| 6 | La mission Entretien du Patrimoine | 50 |
| 7 | La politique de Vente des Logements | 60 |
| 8 | Les missions de Syndic | 64 |
| 9 | Les missions d'Aménagement et de Développement Urbain | 70 |
| 10 | Les Ressources Humaines | 84 |
| 11 | L'Informatique | 90 |
| 12 | Le Bilan Financier | 94 |
| 13 | Les Perspectives 2025 | 102 |





La Gouvernance

(Article L225-37 du Code de Commerce)

LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS 6

L'ACTIVITÉ
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 8

L'ACTIVITÉ DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 9



1

LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS

* Administrateurs publics

(représentants de la ville de Créteil)

PRÉSIDENT

Laurent CATHALA

VICE-PRÉSIDENTE

Sylvie SIMON DECK

ADMINISTRATEURS

Joël PESSAQUE • Éric TOLEDANO
Michel WANNIN • Albert ELHARRAR
Moncef MAIZ • Thierry HEBBRECHT

ADMINISTRATRICES

Josette SOL • Martine GARRIGOU-GAUCHERAND
Marie-Louise CAMARA • Nelly DIALLO • Murielle CHRISTON

* Administrateurs privés

REPRÉSENTANTES PERMANENTES

Caisse des Dépôts et Consignations : Anne MCQUEEN
Action Logement : Monique DISPAGNE
Société KLE 1 : Fedwa KADRI

ADMINISTRATRICES

Emmanuelle RUSSEL • Nancy RAFFOUX

* Censeur

REPRÉSENTANTE PERMANENTE

SC Crédit Mutuel ARKEA : Laurie LEMOINE

* Directeur Général

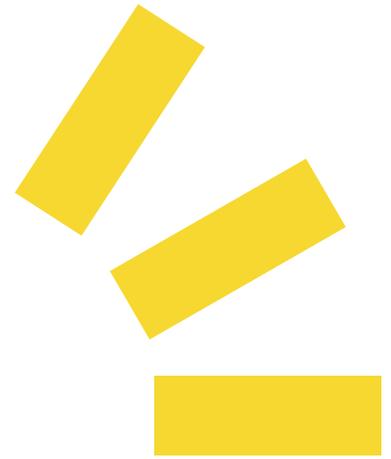
Franck JAHANDIER

* Commissaire aux comptes

Société DHP EXPERTISE : titulaire
Société ACCOMPLYS : suppléant

* Représentants des locataires

Laurette GALICHET : CNL • Mohamed EL FARKH : CNL
Catherine DEMUTH : CLCV • Bernardin HOUNDEKON : CLCV
Danielle MONGENOTY : CGL



* Rémunération des administrateurs

Les administrateurs de Créteil Habitat SEMIC n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de quelque nature que ce soit au cours de l'exercice 2024.

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

- * Monsieur Laurent CATHALA était Président-Directeur Général de la SPLA Grand Paris Sud Est Avenir Développement ;
- * Monsieur Albert ELHARRAR était gérant de la société AGA ;
- * Madame Martine GARRIGOU-GAUCHERAND était administratrice de la SPLA Grand Paris Sud Est Avenir Développement ;
- * Madame Josette SOL était administratrice de LOGIAL – COOP ;
- * Madame Anne MCQUEEN, était représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations et administratrice de la SAIEM MEAUX HABITAT, de la SEM SADEV 94 ;
- * Madame Emmanuelle RUSSEL était administratrice de la SAIEM de Nogent-sur-Marne ;
- * Madame Nancy RAFFOUX était administratrice de la SAEMPF et de la SEMAVIP.

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° A 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 11 septembre 2020, le Conseil d'Administration de Créteil Habitat SEMIC 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 SEMIC.



L'ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Deux Conseils d'Administration en 2024

Le Conseil d'administration de Créteil Habitat SEMIC s'est réuni le 17 mai 2024 pour débattre des points suivants :

- * Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 01 décembre 2023 ;
- * Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par GPSEA ;
- * Approbation du rapport d'activités 2023 de la CALEOL ;
- * Mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine ;
- * Projet de rapport d'activités et d'arrêté des comptes de l'exercice 2023 ;
- * Approbation de la vente de la résidence autonomie Le Halage au profit du CCAS de la ville de Créteil ;
- * Information sur le Bilan Carbone 2022 et sur le Schéma Directeur Décarbonation du Patrimoine 2023 ;
- * Approbation du Plan de Concertation Locative pour les années 2022-2026 ;
- * Engagement de la procédure de désignation d'un Commissaire aux Comptes titulaire et d'un Commissaire aux Comptes suppléant ;
- * État d'exécution des marchés conclus par **Créteil Habitat SEMIC** ;
- * Point sur les contrats et marchés conclus ;
- * Préparation de l'Assemblée Générale Mixte ;
- * Questions diverses.

Le Conseil d'administration de Créteil Habitat SEMIC s'est également réuni le 13 décembre 2024 pour débattre des points suivants :

- * Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 17 mai 2024 ;
- * Augmentation des loyers pour l'année 2025 ;
- * Politique de vente de logements pour l'exercice 2025 ;
- * Présentation du rapport définitif de la Chambre Régionale des Comptes sur **Créteil Habitat SEMIC** ;
- * Plan Stratégique de Patrimoine Décarbonation Simplifié ;
- * État de réalisation du Budget 2024 – Projet de budget pour l'exercice 2025 ;
- * Résultats de l'enquête OPS 2023 ;
- * Point sur l'état d'avancement des opérations en cours ;
- * Point sur les contrats et marchés conclus ;
- * Cessions ;
- * Questions diverses.

L'ACTIVITÉ DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

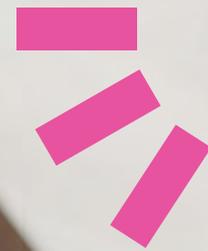
L'Assemblée Générale Ordinaire, des actionnaires s'est réunie le 7 juin 2024 et a débattu principalement des points suivants :

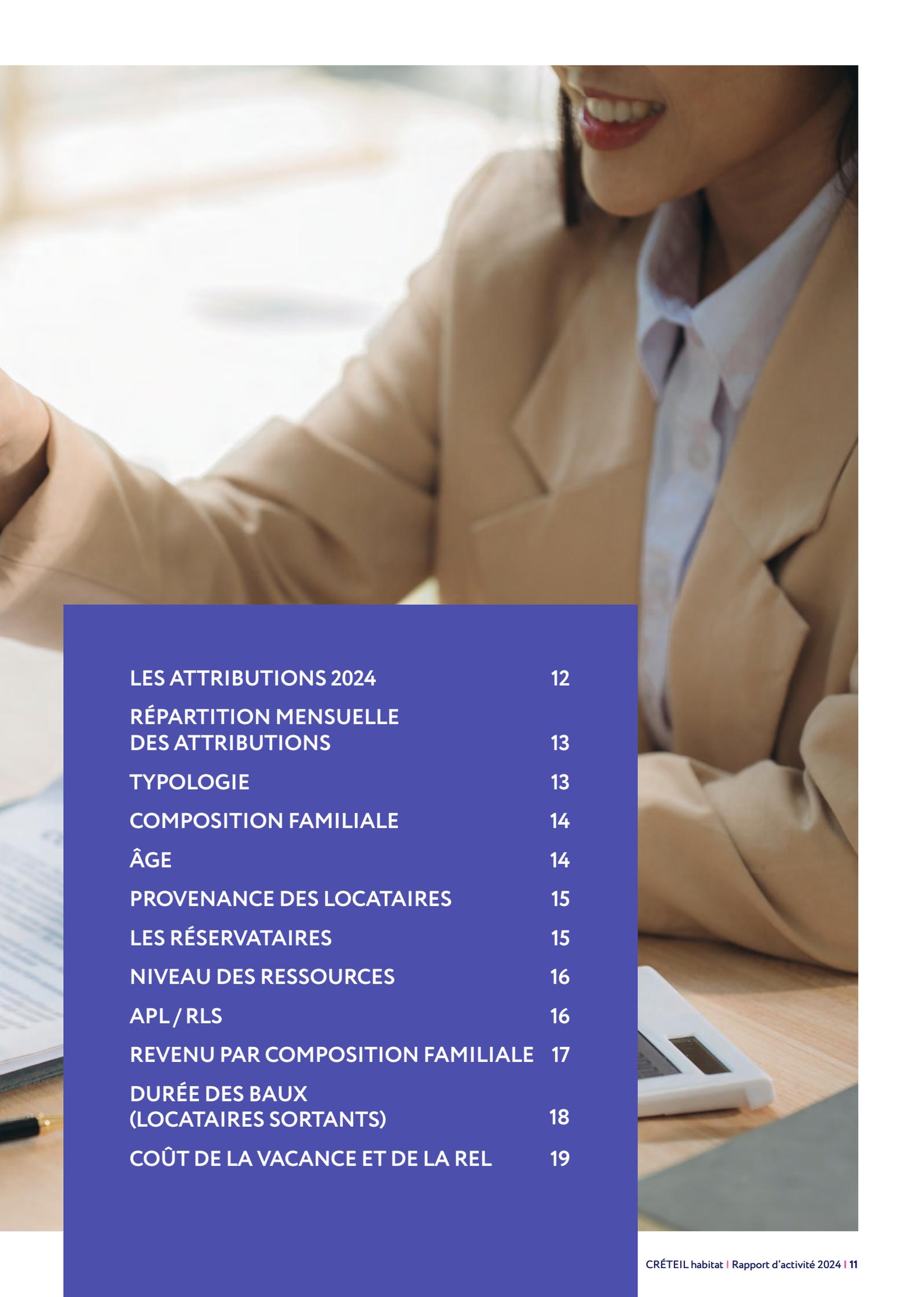
- * Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire du 23 juin 2023 ;
- * Rapport du Conseil d'administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023 ;
- * Bilan et comptes de l'exercice 2023 ;
- * Rapport du Commissaire aux Comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2023 ;
- * Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2023, 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, Madame Nancy RAFFOUX ;
- * Désignation d'un Commissaire aux Comptes titulaire et d'un Commissaire aux Comptes suppléant ;
- * Vote des résolutions.

*Une Assemblée
Générale
en 2024*

2

Les missions de Gestion Locative

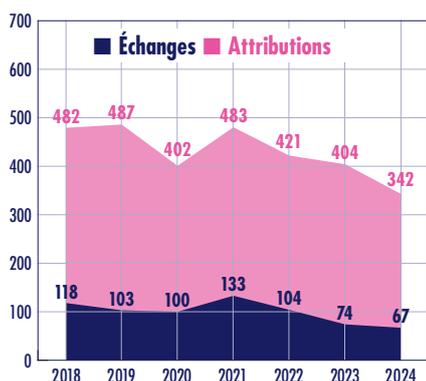
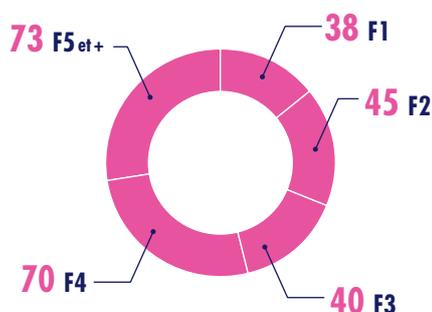




| | |
|---|----|
| LES ATTRIBUTIONS 2024 | 12 |
| RÉPARTITION MENSUELLE DES ATTRIBUTIONS | 13 |
| TYPLOGIE | 13 |
| COMPOSITION FAMILIALE | 14 |
| ÂGE | 14 |
| PROVENANCE DES LOCATAIRES | 15 |
| LES RÉSERVATAIRES | 15 |
| NIVEAU DES RESSOURCES | 16 |
| APL/RLS | 16 |
| REVENU PAR COMPOSITION FAMILIALE | 17 |
| DURÉE DES BAUX (LOCATAIRES SORTANTS) | 18 |
| COÛT DE LA VACANCE ET DE LA REL | 19 |

LES ATTRIBUTIONS 2024

Délai d'attribution en mois à C.H.



En 2024, CRÉTEIL habitat a procédé à l'attribution de 342 logements, marquant ainsi une baisse de 16 % par rapport à 2023 (404 attributions) et à un niveau inférieur à celui des années précédentes : 421 en 2022, 483 en 2021, 402 en 2020, 487 en 2019, et 482 en 2018.

Après une année 2020 caractérisée par un taux de rotation exceptionnellement bas en raison des circonstances liées à la pandémie, le nombre d'attributions était revenu à un niveau standard de 5,8 % en 2021. Cependant, en 2024, ce taux chute à 4,15 %, atteignant ainsi son niveau le plus faible jamais enregistré.

Pour rappel, les attributions des années précédentes étaient les suivantes :

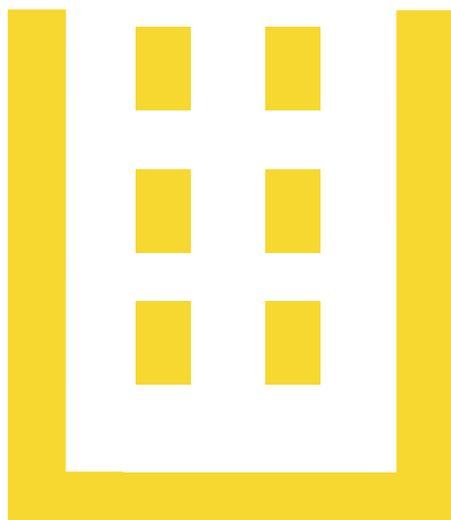
| ANNÉE | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Attributions | 481 | 617 | 642 | 482 | 487 | 402 | 483 | 421 | 404 |

Les mutations internes ont représenté cette année **19,5 % des attributions**, soit 67 logements, ce qui équivaut à environ une attribution sur cinq. Ce chiffre témoigne de notre politique visant à permettre à nos locataires de bénéficier d'un parcours résidentiel au sein de notre patrimoine, malgré un taux de rotation particulièrement faible.

Parmi les 342 attributions réalisées en 2024, on compte :

- * 53 PDALPD (16 %) ;
- * 50 DALO (14,6 %) ;
- * 23 sorties de Résidétapes, foyer ALJT, ADOMA,

Et enfin, 132 attributions concernent des personnes en situation d'hébergement, soit 38,5 %.



*Lors de l'année 2024,
le délai pour obtenir
un logement à
CRÉTEIL habitat
est le suivant :*

F1 : 3 ans et 2 mois
F2 : 3 ans et 9 mois
F3 : 3 ans et 4 mois
F4 : 5 ans et 10 mois
F5 et + : 6 ans et 1 mois

RÉPARTITION MENSUELLE DES ATTRIBUTIONS

En 2024, CRÉTEIL habitat a attribué en moyenne 38 logements par mois, enregistrant ainsi une diminution de 15 % par rapport aux années précédentes. Un pic a été observé en juillet, avec 45 attributions réalisées. Pour rappel, la moyenne mensuelle des attributions était de 40 logements en 2021, de 33 logements en 2022 et de 33 logements également en 2023.

| JAN | FEV | MA | AVR | MAI | JUI | JUIL | AOU | SEPT | OCT | NOV | DEC |
|-----|-----|----|-----|-----|-----|------|-----|------|-----|-----|-----|
| 27 | 24 | 27 | 24 | 32 | 28 | 45 | 19 | 22 | 27 | 43 | 24 |

En 2024, c'est sur le secteur 2 que le nombre d'attribution a été le plus élevé (52) soit ~15 %, à l'inverse l'ex secteur 5 a été le secteur où il y a eu le moins d'attributions (15) soit ~4,5%.

| SECT 1 | SECT 2 | SECT 3 | SECT 4 | SECT 5 | SECT 6 | SECT 7 | SECT 8 | SECT 9 | SECT 10 | SECT 11 |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| 33 | 52 | 31 | 24 | 15 | 31 | 39 | 31 | 35 | 26 | 25 |

TYPLOGIE

En 2024, les attributions de CRÉTEIL habitat représentent 4,1% du parc locatif, un taux bien inférieur à celui des années précédentes (4,8% en 2023, 5,1% en 2022, 5,8% en 2021, 4,7% en 2020, 5,5% en 2019, 5,5% en 2018, 7,3% en 2017 et 7,06% en 2016). Ce taux est le plus faible jamais observé au sein de CRÉTEIL habitat, et se situe largement en dessous de la moyenne des dix dernières années.

La répartition des attributions entre les différentes typologies reste, comme chaque année, hétérogène. Les attributions se répartissent selon les typologies de la manière suivante :

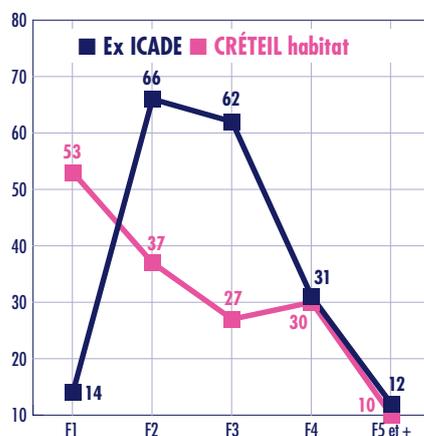
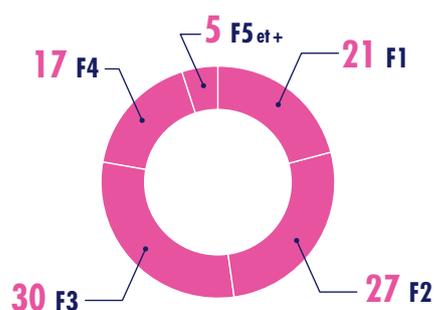
| TYPLOGIE | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 et plus |
|--------------|--------|--------|--------|--------|------------|
| Attributions | 19,59% | 30,12% | 26,02% | 17,84% | 6,43% |

Les petits logements (F1 et F2) continuent de représenter la plus grande proportion des attributions, avec 49,59% en 2024, une tendance constante observée depuis les dix dernières années.

En 2024, 34% des attributions ont concerné l'ancien patrimoine ICADE, alors que celui-ci ne représente que 27% du parc locatif de CRÉTEIL habitat. Pour la première fois, le logement de type F2 est devenu le type de logement le plus attribué.

Une tendance particulièrement notable et à surveiller, depuis la mise en place de la gestion en flux, concerne les attributions effectuées sur l'ex-patrimoine ICADE (secteur Mont-Mesly). En effet, 45% des attributions sur ce secteur ont été réalisées au bénéfice de candidatures labellisées (DALO/PDALHPD), alors que ce chiffre s'élève à seulement 24% pour le reste du patrimoine de CRÉTEIL habitat.

Répartition en mois à C.H.



4,1%
du parc locatif
de CRÉTEIL habitat,
taux le plus faible
jamais connu

842
nouveaux
locataires
dont **366**
enfants

COMPOSITION FAMILIALE

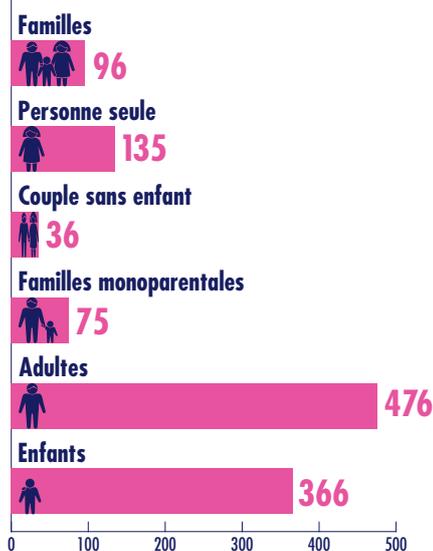
En 2024, 50% des attributions ont concerné des familles avec enfants, alors même que les petits logements (types F1 et F2) demeurent majoritaires dans les attributions. À titre d'exemple, 15% des F2 ont été attribués à des familles avec enfants, une tendance stable ces dernières années.

Une explication peut être avancée : elle tient à la part importante des familles monoparentales parmi les bénéficiaires de ces attributions. En effet, la quasi-totalité des F2 attribués à des familles avec enfants l'ont été à des familles monoparentales, dont l'âge moyen du parent référent est en forte hausse, atteignant 42 ans.

De manière générale, les logements attribués aux familles monoparentales sont de plus petite taille que ceux attribués à des couples avec enfants. Ce qui évolue, en revanche, depuis maintenant sept ans, c'est la composition de ces familles. Alors qu'elles étaient majoritairement composées d'un seul enfant, depuis quatre ans, **61% des familles monoparentales hébergent au moins deux enfants**. Ce type de configuration familiale est en hausse de 20% depuis 2019.

En conclusion, l'année 2024 a vu l'arrivée de 476 nouveaux locataires au sein du parc de CRÉTEIL habitat, dont 366 enfants, représentant un total de 842 nouveaux visages accueillis.

Composition familiale en 2024



~60%
des nouveaux
titulaires
de baux
ont moins
de 40 ans

ÂGE

| TRANCHE ÂGE | % | NOMBRE |
|-------------|-------|--------|
| 20-30 ans | 28% | 135 |
| 30-40 ans | 31% | 147 |
| 40-50 ans | 22% | 104 |
| 50-60 ans | 11,5% | 55 |
| 60 et + | 7,5% | 35 |

Lors de l'année 2024, ~60% des nouveaux titulaires de baux ont moins de 40 ans.

Cette tendance est constante sur les dernières années.

Lors de l'année 2024, nous revenons à la tendance 2020 où la tranche 30/40 ans est majoritaire comme en 2023, alors que les années précédentes la tranche 20/30 ans était largement majoritaire.

À l'inverse, les ménages de + 60 ans représentent 7,35% des attributions un retour à la normale après une année 2023 où cette catégorie de ménage n'avait jamais été aussi importante.

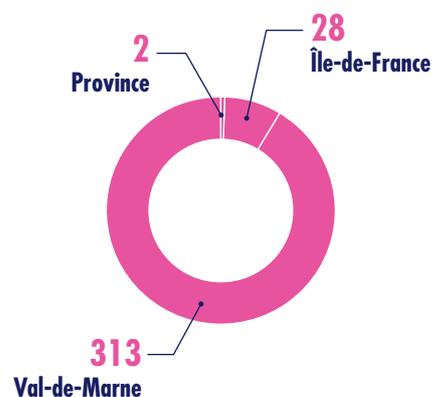
PROVENANCE DES LOCATAIRES

Les attributions réalisées en 2024 ont concerné en majorité des val-de-marnais, qui représentent 91,5 % des bénéficiaires, dont 75 % sont issus directement de la commune de Créteil.

La politique d'échanges, mise en place en 2017, continue de produire des effets concrets. En collaboration avec le service logement de la ville de Créteil, elle a permis d'atteindre cette année encore un taux d'échange significatif de 18,3 %, témoignant de son efficacité.

À l'inverse, la part des locataires en provenance de la Province demeure faible et stable. Depuis plus de douze ans, cette population ne représente que 5 % des attributions.

Provenance des locataires en 2024

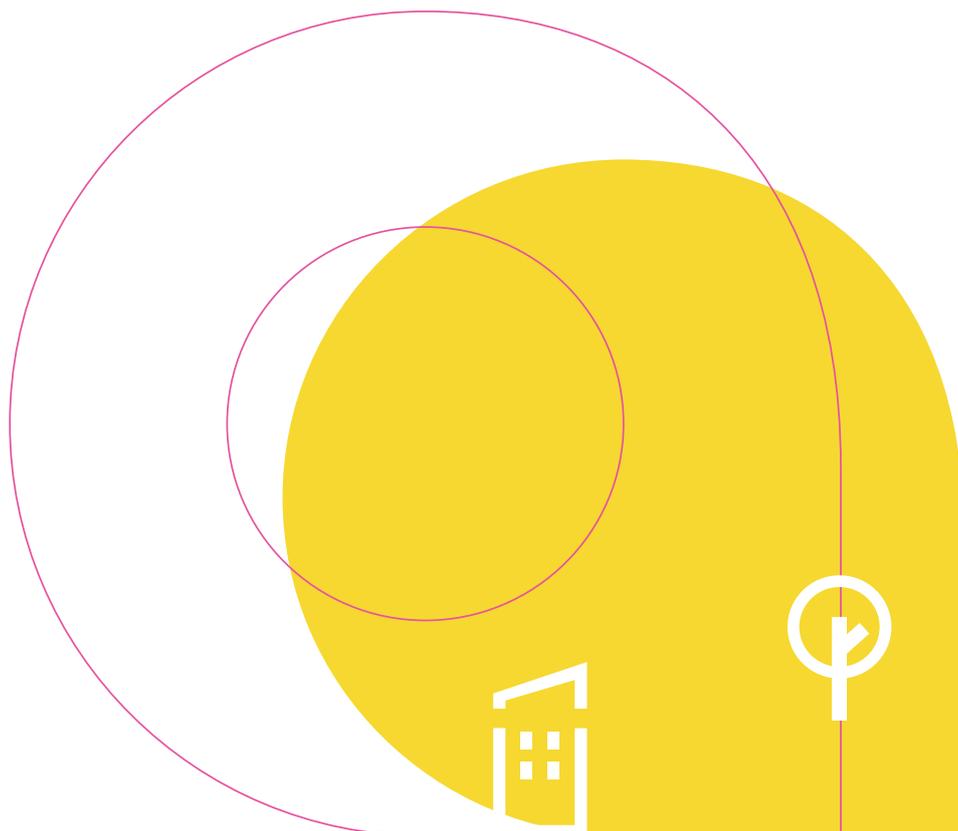


LES RÉSERVATAIRES

| | 1% | PREF | CG/MISSION LOCALE /DRIHL | MAIRIE/CH/ GPSEA | TOTAL |
|-----------------|----|------|--------------------------|------------------|-------|
| CRÉTEIL habitat | 18 | 92 | 11 | 221 | 342 |

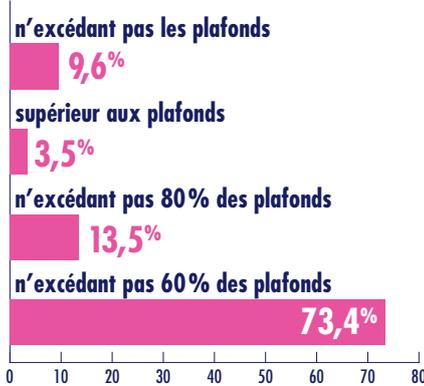
Comme depuis de nombreuses années, la collectivité locale réservataire (Mairie/GPSEA/CH) bénéficie de la part la plus importante des attributions 64 %, la pref 27 %, le 1% 5,26 %*.

*Ces pourcentages sont définis par la gestion FLUX.



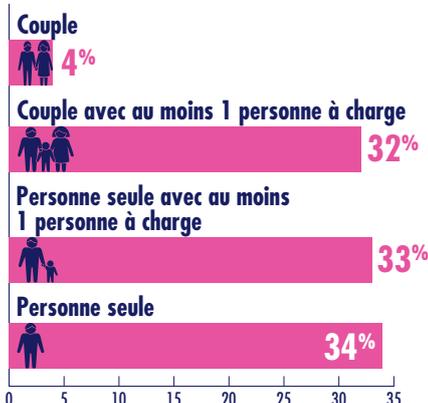
89% des familles monoparentales pourraient rentrer dans le cadre des Accords-Co

Niveau des ressources en 2024



Le revenu moyen par foyer en hausse

Locataires entrants



NIVEAU DES RESSOURCES

En 2024, 73,4% des logements ont été attribués à des ménages dont les revenus n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS, confirmant une tendance stable observée depuis deux ans.

Parmi ces ménages, 60% disposent de ressources inférieures de plus de 30% aux plafonds PLAI, ce qui les intègre automatiquement au dispositif des Accords Collectifs Départementaux (Accords-Co) sur le plan financier. Cette proportion, restée stable depuis 2023, atteint à nouveau un niveau particulièrement élevé, jamais observé auparavant jusqu'à l'année dernière.

| MÉNAGES | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|--------|-------|------|--------|--------|
| Supérieur aux plafonds | 3,5% | 2,50% | 2% | 3,10% | 2% |
| N'excédant pas les plafonds | 9,6% | 5,50% | 5% | 7,50% | 7% |
| N'excédant pas 80% des plafonds | 13,50% | 17% | 11% | 15,50% | 16,40% |
| N'excédant pas 60% des plafonds | 73,40% | 75% | 82% | 73,90% | 74,60% |

89% des familles monoparentales présentent des revenus inférieurs de plus de 30% aux plafonds PLAI, ce qui les rend éligibles au dispositif des Accords Collectifs Départementaux (Accords-Co) et démontre leur fragilité économique.

La proportion des familles monoparentales dont les revenus n'excèdent pas 60% est stable.

| FAMILLES MONOPARENTALES | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------------------------------|-------|--------|------|-------|------|
| Supérieur aux plafonds | 0% | 0% | 0% | 1,52% | 0% |
| N'excédant pas les plafonds | 2,7% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| N'excédant pas 80% des plafonds | 5,30% | 7,50% | 5% | 8,48% | 3% |
| N'excédant pas 60% des plafonds | 92% | 92,50% | 94% | 90% | 97% |

APL / RLS

En 2024, 46% des locataires entrants ont perçu l'APL pour un montant moyen de 278 €, auxquels s'ajoute la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité), dont bénéficient 59% des locataires pour un montant moyen de 75 €. Ce montant est supérieur à celui observé lors des trois années précédentes.

La proportion de bénéficiaires est encore plus marquée au sein des familles monoparentales. En effet, 66% d'entre elles ont perçu l'APL, pour un montant moyen de 336 €, soit une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente. De plus, 70% de ces familles ont également bénéficié de la RLS, avec un montant moyen de 86 €, en hausse de 10% par rapport aux années précédentes.

En comparaison, environ 58% des locataires au total ont bénéficié de l'APL en 2024, pour un montant moyen de 260 €, contre 56% en 2023.

En résumé, les locataires entrants en 2024 présentent un **taux d'effort moyen de 22,56%**, après déduction de l'APL et de la RLS. **Le revenu moyen par foyer** (hors prestations) **est de 2 473 €**, en hausse de 11% par rapport à l'année précédente.

REVENU PAR COMPOSITION FAMILIALE

| | NBRE ENFANT | LOYER MOYEN | REVENUS MOYENS | % TOUCHANT L'APL | MT APL MOYEN | TAUX D'EFFORT |
|----------------|-------------|--------------|----------------|------------------|--------------|----------------|
| Célibataire | | 556 € | 1 778 € | 39 % | 191 € | 25 % |
| Couple | | 698 € | 3 354 € | 20 % | 274 € | 19 % |
| Monoparentale | 1 enfant | 693 € | 2 004 € | 42 % | 267 € | 26 % |
| | 2 enfants | 680 € | 1 951 € | 73 % | 306 € | 20 % |
| | 3 enfants | 870 € | 2 539 € | 95 % | 402 € | 17 % |
| Familles | 1 enfant | 806 € | 2 958 € | 57 % | 253 € | 23 % |
| | 2 enfants | 882 € | 3 299 € | 42 % | 294 € | 22 % |
| | 3 enfants | 1 002 € | 3 583 € | 50 % | 356 € | 19 % |
| MOYENNE | | 712 € | 2 473 € | 46 % | 278 € | 22,56 % |
| MOYENNE 2023 | | 683 € | 2 215 € | 50 % | 272 € | 23 % |

Les ressources moyennes des locataires entrants ont augmenté en 2024, bien que la proportion de locataires percevant l'APL ait légèrement diminué. Parallèlement, le montant de la RLS reste similaire à celui de l'année précédente, ce qui contribue à maintenir une stabilité du taux d'effort moyen à 22,56 %, légèrement inférieur à celui de 23 % en 2023.

Contrairement aux années précédentes, où environ 64 % des bénéficiaires de l'APL appartenaient à la tranche d'âge inférieure à 40 ans, on constate cette année une certaine homogénéité dans la répartition des bénéficiaires de l'APL parmi les différentes tranches d'âge. Cela témoigne de la difficulté croissante de nos nouveaux locataires, quelle que soit leur tranche d'âge.

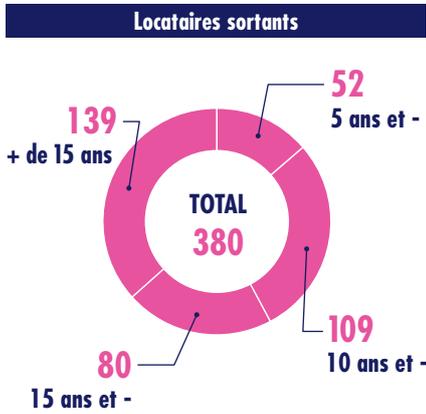


Ainsi, on peut définir l'allocataire type de notre patrimoine comme étant un locataire dont les caractéristiques sont les suivantes :

- Loyer moyen : 712 € ;
- Montant moyen de l'APL : 278 € ;
- Revenu moyen : 2 473 €.



DURÉE DES BAUX (locataires sortants)



| | 5 ANS ET - | 10 ANS ET - | 15 ANS ET - | + DE 15 ANS | TOTAL |
|--------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| F1 | 12 | 28 | 9 | 15 | 64 |
| F2 | 16 | 28 | 26 | 42 | 112 |
| F3 | 17 | 34 | 23 | 45 | 119 |
| F4 | 7 | 16 | 16 | 36 | 75 |
| F5 et + | 0 | 3 | 6 | 1 | 10 |
| TOTAL | 52 | 109 | 80 | 139 | 380 |

Le faible taux de rotation au sein de notre patrimoine s'explique par l'allongement de la durée des baux. En effet, toutes les typologies de logements ont enregistré une augmentation de la durée de bail suite à un congé, à l'exception des F3, où la durée a diminué de 15 %.

Comme cela est observé depuis plusieurs années, plus le logement est grand, plus la durée du bail est longue, avec une moyenne de 16 ans et 5 mois en 2024, soit une augmentation de 5 % par rapport à l'année précédente et de 15 % sur les deux dernières années.

| | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|----|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| F1 | 11 ans et 8 mois | 8 ans et 10 mois | 5 ans et 10 mois | 8 ans et 4 mois | 7 ans et 9 mois |
| F2 | 15 ans et 6 mois | 12 ans | 11 ans | 12 ans et 4 mois | 12 ans et 9 mois |
| F3 | 15 ans et 5 mois | 17 ans et 9 mois | 16 ans et 8 mois | 14 ans et 8 mois | 16 ans et 8 mois |
| F4 | 21 ans et 2 mois | 22 ans et 3 mois | 19 ans et 6 mois | 22 ans et 3 mois | 21 ans et 2 mois |
| F5 | 23 ans et 10 mois | 18 ans et 2 mois | 18 ans et 1 mois | 24 ans et 4 mois | 24 ans et 7 mois |



COÛT DE LA VACANCE ET DE LA REL

En ce qui concerne la vacance locative, le coût moyen par appartement pour CRÉTEIL habitat est de 1 888 €, avec une durée moyenne de vacance de 3 mois et 21 jours. À titre de comparaison, les durées des années précédentes étaient les suivantes :

- * 4 mois et 2 jours en 2023 ;
- * 4 mois en 2022 ;
- * 3 mois et 9 jours en 2021 ;
- * 4 mois et 19 jours en 2020.

Ci-dessous le détail par typologie.

| | COÛT MOYEN LGTS RELOCATION | CRÉTEIL HABITAT DURÉE MOYENNE | 2024 (COÛT/MOYEN/LGT) | 2023 | 2022 | 2021 |
|---------|----------------------------|-------------------------------|-----------------------|---------|---------|---------|
| F1 | 350 € | 4 mois et 5 jours | 1 458 € | 1 364 € | 1 808 € | 1 075 € |
| F2 | 466 € | 3 mois et 9 jours | 1 537 € | 2 119 € | 2 318 € | 1 327 € |
| F3 | 562 € | 3 mois et 15 jours | 1 967 € | 2 040 € | 2 600 € | 1 633 € |
| F4 | 644 € | 3 mois et 23 jours | 2 425 € | 2 382 € | 3 084 € | 2 093 € |
| F5 et + | 768 € | 4 mois et 22 jours | 3 635 € | 2 951 € | 3 162 € | 2 306 € |

En conclusion, la durée moyenne de la vacance reste stable pour les F1, F3 et F4, tandis qu'elle est en diminution pour les F2 et en augmentation pour les F5 et plus. Cette évolution permet, malgré la nette augmentation de la vacance pour les grands logements, de stabiliser le coût moyen de la vacance à 2 204 € en 2024, contre 2 171 € en 2023.

Le coût de la REL est de 1 614 K€ en 2024 soit une baisse de ~5% (1 709 K€ en 2023) à titre de comparaison le coût en 2022 était de 2 458 K€, par logement le coût est donc de 4 719 € en 2024 (1 614 K€/342 logements en comparaison en 2023 le coût était de 4230 € (1 709 K€/404 logements).

Ainsi, le coût total d'un logement vacant (en incluant la vacance et la REL) s'élève à 6 923 € en 2024, soit une augmentation de 7,5% par rapport à 6 401 € en 2023.

Le coût d'un logement vacant (REL+Vacance) est donc de **6 923 €** en augmentation de **7,5%**.



Les missions Action Sociale

3



L'ACTION SOCIALE

22

* (re)mobiliser, accompagner,
anticiper, aller vers

22

* La mobilisation des aides publiques
et l'accès aux droits

23

* La prévention des expulsions

25

* La résidence sociale «Le Stendhal»

26





**414 actions
individuelles
(contre 400
en 2023)**

L'ACTION SOCIALE

*** (re)mobiliser, accompagner, anticiper, aller vers**

UN SERVICE ET DES TRAVAILLEURS SOCIAUX EN ACTION AU QUOTIDIEN

Le service social s'attache à répondre à chaque sollicitation de locataires en difficulté et à les accompagner dans leur parcours résidentiel au sein du parc social de CRÉTEIL habitat.

La prévention et le traitement des impayés de loyer constituent ses principales missions et les conseillères sociales peuvent 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 de nos interventions.

Le service social peut intervenir également pour d'autres problématiques liées aux conditions d'habitat : perte d'autonomie de personnes vieillissantes ou en situation de handicap, difficultés d'entretien du logement liés à des troubles de la santé mentale (syndrome de Diogène, manque d'hygiène...).

Le partenariat et la coordination sont des éléments essentiels du travail social, que ce soit en interne, avec les autres services de **CRÉTEIL habitat** ou en externe avec les partenaires sociaux et médico-sociaux.

- **344** entretiens individualisés au siège de **CRÉTEIL habitat** ;
- **22** rendez-vous dans un service partenaire ;
- **48** visites à domicile.

414 actions individuelles (contre 400 en 2023)

* La mobilisation des aides publiques et l'accès aux droits

LES AIDES POUR L'ACCÈS À UN NOUVEAU LOGEMENT

Le Fonds de Solidarité Habitat « FSH Accès », dispositif géré par le Conseil Départemental

Destiné à apporter une aide aux ménages bénéficiant de revenus modestes, le FSH Accès peut être attribué sous forme de subvention et/ou de prêt en fonction des ressources et porte sur le financement du dépôt de garantie, de l'équivalent du premier mois de carence de l'aide au logement, d'un double loyer, des frais d'assurance, de déménagement, d'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz, des frais liés à l'entrée dans le logement et à l'équipement du logement.

Une garantie aux impayés de loyer de 6 mois sur la première année ainsi qu'un accompagnement social lié au logement peuvent également être sollicités.

- **61 locataires** accédant à un nouveau logement ont bénéficié d'un FSH Accès ;
 - **26 500 €** de financement des dépôts de garantie ;
 - **6 000 €** au titre du premier mois de carence APL ;
 - **4 500 €** pour la prise en charge des frais d'entrée dans les lieux (assurance et ouverture de compteurs) ;
 - **41 conventions** de garantie aux impayés de loyer signées, dont seules 10 ont été mobilisées pour 10 500 €.
- == **47 500 €** (contre 36 400 € en 2023)



LES AIDES POUR LE MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

Une aide financière, sous critères d'attribution, peut être sollicitée auprès d'organismes afin d'apurer ou réduire une dette locative, en fonction de l'adhésion de la famille. La dette doit être stabilisée et les difficultés identifiées, traitées ou en cours de traitement.

Le Fonds de Solidarité Habitat « FSH maintien »

Il peut être sollicité pour solder la dette locative de ménages en difficulté.

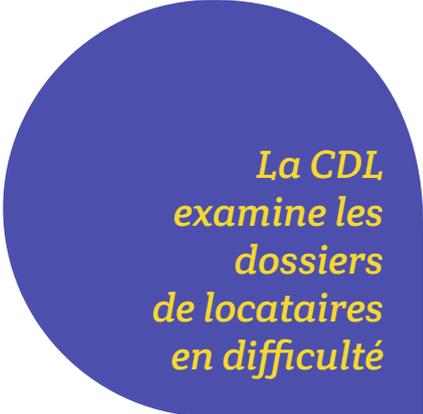
En cas de bail résilié, l'intervention du FSH est conditionnée à la signature d'un protocole entre le bailleur et la famille, rétablissant le ménage dans ses droits locatifs.

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 tels que revenus soumis à barème, reprise du loyer courant avec plan d'apurement, taux d'effort inférieur à 45%.

- **16 familles** bénéficiaires dont 10 situations de bail résilié ;
 - **48 700 €** versés par le FSH ;
 - **3 300 €** d'abandon de créance par CRÉTEIL habitat ;
 - **3 200 €** de rappel APL obtenu ;
 - **2 familles** ont pu bénéficier d'une aide de la CAF (Action Sociale) d'un montant de 4 800 € dans le cadre d'un concordat, en complément de l'aide du FSH avec un abandon de créance du bailleur de 2 200 €.
- == **62 200 €** (contre 21 100 € en 2023)

Une aide financière, sous critères d'attribution, peut être sollicitée



**La CDL
examine les
dossiers
de locataires
en difficulté**

Les aides financières ponctuelles

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

- 
- 96 familles bénéficiaires ;
 - 6 400 € du CCAS de la ville de Créteil ;
 - 18 000 € du Conseil départemental 94 ;
 - 12 800 € d'autres organismes (associations, aide sociale CSE).
- == 37 200 € (contre 42 200 € en 2023)

La Commission des Dettes Locatives de Créteil (CDL)

Elle réunit le service des prestations sociales du CCAS de la ville de Créteil, l'Espace Départemental des Solidarités et le service social de **CRÉTEIL habitat**.

Elle examine les dossiers de locataires en difficulté, ayant contracté une dette inférieure à 1 000 € et dont le bail n'est pas résilié, et évalue la situation en vue de solder la dette.

- 
- 6 commissions se sont réunies ;
 - 20 dossiers examinés ;
 - 6 500 € versés par le CCAS de Créteil ;
 - 6 500 € d'abandon de créances par **CRÉTEIL habitat** ;
 - 900 € de participation des familles.
- == 13 900 € (contre 16 100 € en 2023)

AIDE, SOUTIEN ET ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES FRAGILISÉES

L'aide au suivi budgétaire

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

Les conseillères sociales étudient le budget avant la finalisation de chaque protocole de cohésion sociale. Ce dernier est un protocole d'accord entre le bailleur et le locataire pour lequel une procédure d'expulsion est engagée et dont le bail est résilié. En signant ce PCS, le locataire s'engage, se mobilise pour reprendre le paiement de son loyer majoré d'une somme adaptée à son budget. Le PCS a donc pour finalité de réactiver un droit au logement et d'étudier les solutions d'extinction de la créance locative.

L'accompagnement des ménages surendettés

Les familles en situation de surendettement sont orientées vers la conseillère sociale référente du surendettement qui convoque les locataires non suivis, afin de s'assurer que la procédure de surendettement est bien comprise.

- 
- 21 recevabilités ;
 - 8 dossiers orientés vers une procédure de rétablissement personnel (PRP).
- == 47 000 € d'effacement de dettes (contre 25 000 € en 2023)

Les interventions liées à l'entretien du logement

Le service social est également amené à intervenir pour des problèmes d'entretien de logement : personnes isolées, fragilisées et en perte d'autonomie, rencontrant des problèmes de santé (mentale et/ou physique).

Chaque situation nécessite une approche et un traitement particulier. Les visites à domicile sont nécessaires afin de constater l'étendue du problème et de l'aborder avec la famille.

Une responsabilisation et une remobilisation du locataire ou de son entourage sont nécessaires, puis en fonction des situations, des mesures adéquates sont mises en place : désencombrement et nettoyage du logement par une société, désinsectisation, mise en place d'une aide à domicile, d'un accompagnement social lié au logement...

Ce travail se réalise en étroite collaboration avec le personnel de proximité, les services techniques, le service qualité et les partenaires.

* La prévention des expulsions

Les Commissions Locales Inter-Partenariales de Prévention des Expulsions (CLIFE).

Elles réunissent les différents acteurs sociaux (CCAS et service logement de Créteil, Espace Départemental des Solidarités, association APSI / Le Relais 94, service social et contentieux du bailleur) et examinent toutes les situations des familles au stade de la réquisition de la force publique. Ces commissions ont pour objectif d'échanger et de déterminer des actions sociales à mener, pouvant éviter, le cas échéant, l'expulsion des familles.

Les ménages passant en CLIFE sont convoqués par le service social de **CRÉTEIL habitat** si la situation n'est pas connue. Une visite à domicile peut être effectuée si le locataire ne donne pas suite à la convocation, en lien avec les partenaires (CCAS ou EDS).

- **6 commissions** se sont réunies ;
- **45 ménages** ont été présentés en CLIFE ;
- **23 familles** se sont remobilisées et ont repris les paiements ;
- **13 protocoles** de cohésion sociale ont été signés et sont respectés ;
- **9 visites** à domicile ont été effectuées après la CLIFE ;
- **5 ménages** ont bénéficié d'une ou plusieurs mesures d'accompagnement ou de suivi spécifique.



* La résidence sociale « Le Stendhal »

L'ACCUEIL TRANSITOIRE DES RÉSIDENTS

La résidence sociale « Le Stendhal » accueille des personnes aux profils et parcours différents qui ont besoin d'un logement temporaire, pour une durée maximale de deux ans.

L'accompagnement social est assuré pendant toute la durée de l'accueil des résidents. Il a pour objectif de favoriser leur insertion sociale et économique et porte sur la situation globale de l'ensemble du ménage.

Ce suivi est assuré par la conseillère sociale, installée au sein même de la résidence, à travers des entretiens individuels et personnalisés réguliers, complétés par un partenariat avec les différents services du territoire val-de-marnais.

Avant d'entrer dans la résidence, chaque candidat est convoqué et reçu en entretien de pré-admission par la conseillère sociale qui vérifie que la situation du candidat est en adéquation avec le projet et la mission de la résidence.

Le comité de pilotage s'est réuni le 19 juin 2024.

C'est une étape et un moment important qui permettent de présenter le bilan de l'année précédente, à la fois qualitatif et quantitatif, à nos partenaires invités : la ville de Créteil, Grand Paris Sud-Est Avenir, la DRIHL, le Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes, la CAF, le SIAO, le Conseil Départemental et l'Espace Départemental des Solidarités.



- **96 logements** (29 DRIHL, 45 Mairie de Créteil, 22 Mission Locale) ;
- **113 capacité** d'accueil ;
- **24 entrées** ;
- **23 sorties** ;
- **231 entretiens** conduits par la conseillère sociale ;
- **40 candidatures** reçues et étudiées ; dont **26** ont reçu une suite favorable en CALEOL en 2024 ; et **14** n'ont pas abouti (situations non adaptées au projet de résidence, refus du candidat).



L'ESPACE DE VIE SOCIALE EN PARTENARIAT AVEC LA MAISON POUR TOUS JEAN FERRAT

La Maison Pour Tous Jean Ferrat, en lien avec la ville de Créteil, portait le projet d'élargir son rayonnement au-delà du quartier des Bleuets, en se développant sur celui de l'Échat, plus excentré, et ouvrir une annexe. C'est à ce titre que **CRÉTEIL habitat** a mis à la disposition de l'association, le local commun résidentiel, situé au rez-de-chaussée de sa résidence sociale « Le Stendhal ». La convention de mise à disposition a été signée en avril 2024.

Cet espace collectif a ouvert ses portes en novembre 2024, à la fois aux résidents mais également aux populations du quartier, et propose aux adultes et aux enfants des actions sociales, culturelles et éducatives, ateliers sociolinguistiques, des activités récréatives et de loisirs (cours de couture), des créneaux horaires réservés au soutien scolaire, pendant les périodes scolaires et les vacances.

Une vingtaine de personnes peut être accueillie du lundi au samedi.

La gratuité des activités proposées, habituellement payantes, a été négociée pour tous les ménages, adultes et enfants de la résidence sociale. Seule l'adhésion annuelle de 15 € en tant que membres est demandée aux ménages.

Pour « aller vers » les résidents et faire connaître ce tiers-lieu, un événement « portes ouvertes » a été organisé après les fêtes de fin d'année. Tous nos partenaires institutionnels ont été conviés et nombre d'entre eux ont fait le déplacement.



Photo LCR Stendhal – portes ouvertes



Animation collective Noël 2024

UNE ANIMATION COLLECTIVE POUR LES RÉSIDENTS

Le 18 décembre 2024, une nouvelle fois **CRÉTEIL habitat** a organisé pour les enfants de la résidence mixte, pérenne et sociale, et leurs parents un événement festif favorisant la cohésion et le vivre-ensemble, à l'occasion des fêtes de fin d'année.

Cette année, nous avons fait le choix de placer le siège social de **CRÉTEIL habitat** au cœur de cette animation, pour permettre aux résidents de se rapprocher de l'institution. Nous avons assuré le transport des familles -aller/retour- du pied de leur lieu de vie jusqu'aux portes des locaux de notre société, en réservant un car de 50 places.

L'après-midi a démarré par des ateliers, animés par notre prestataire « Amuse-moi », et proposés aux enfants ; maquillage, loisirs créatifs, tours de magie, spectacle de marionnettes, sculptures sur ballons, pour continuer par le passage du père Noël et la remise de cadeaux et de livres à chaque enfant.

Un photographe professionnel a immortalisé l'événement pour que chaque famille reparte avec un souvenir de cette journée.

La majorité des cadeaux distribués a été commandée auprès de l'association « Rejoué » qui donne une seconde vie aux jouets grâce au travail de femmes et d'hommes accompagnés vers l'emploi durable et l'inclusion sociale.

L'après-midi s'est clôturée par un moment de partage et d'échange avec les enfants, leurs parents et les résidents, autour d'une table festive de douceurs gourmandes.

Cette action collective a, pour la deuxième année consécutive, été enrichie dans sa programmation, grâce à la subvention exceptionnelle de 5 000 € de la DRIHL accordée en 2024, complétant le financement habituel de **CRÉTEIL habitat**.



L'équipe du service social s'est fédérée autour de ce projet en participant activement à son organisation. Ce fût une nouvelle fois, un franc succès puisqu'au total ce sont 25 enfants et 14 adultes qui se sont déplacés, soit un taux de participation de 70%.



4



Les missions Qualité, Seniors & Tranquillité résidentielle



Les missions Qualité 30

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS DE CRÉTEIL HABITAT 30

LA COLLABORATION AVEC LA SOCIÉTÉ SAMV 34

Les Seniors 37

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DE NOS SENIORS « BIEN VIEILLIR CHEZ SOI » 37

La Tranquillité résidentielle 41

LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE 41

* Les obligations du bailleur 41

* Le cadre légal 41

* Le Contrôle d'Accès 42



Renforcer l'écoute et la prise en charge

LA GESTION DES RÉCLAMATIONS DE CRÉTEIL HABITAT

La gestion des réclamations de CRÉTEIL habitat constitue un pilier supplémentaire de la relation entre notre organisme et nos locataires. Il garantit une prise en charge rapide et efficace des réclamations, qu'elles soient d'ordre technique, administratif, liées aux conflits de voisinage ou à des préoccupations de tranquillité résidentielle. En 2024, ce service a continué à se renforcer en termes d'écoute, de réactivité et de qualité de traitement des demandes.

* La gestion des réclamations : objectifs et principes

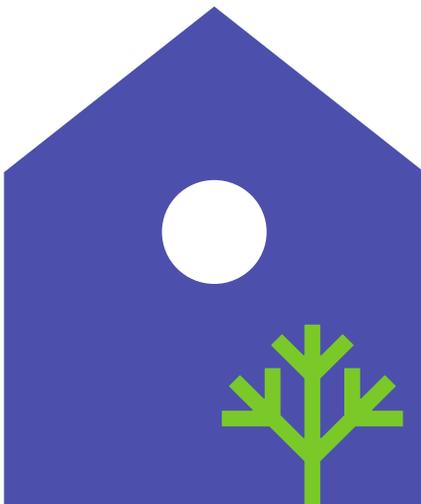
La gestion des réclamations vise avant tout à améliorer la prise en charge des demandes multiservices, complexes ou réitérées. Une réclamation est une demande technique ou administrative, un problème qui n'a pas trouvé de solutions auprès des interlocuteurs de terrain ou auprès des services.

Dans un esprit de proximité et d'écoute active, nous nous engageons à résoudre les difficultés rencontrées par nos locataires tout en respectant les rapports locatifs définis par la législation en vigueur. Les droits et obligations de chaque partie, guident notre action, en ce qui concerne la prise en charge des travaux, selon qu'ils incombent au bailleur ou au locataire.

Cependant, les équipes étudient avec la plus grande attention les différentes réclamations en tenant compte de critères comme la situation sociale, l'âge ou la durée du bail, nous n'hésitons pas à intervenir et à prendre à notre charge des travaux qui, en principe, seraient de la responsabilité du locataire.

Cette démarche, qui s'inscrit dans le respect de notre mission sociale, vise à garantir l'accès à un logement de qualité pour tous, et à accompagner les locataires, notamment les plus vulnérables, afin de favoriser leur maintien dans un logement adapté à leurs besoins.

- * **Amélioration continue de la prise en charge** : nous œuvrons quotidiennement en étant à l'écoute des locataires et en leur apportant des réponses adaptées à leurs demandes.
- * **Respect des textes législatifs et du cadre contractuel** : chaque réclamation est traitée dans le respect des textes législatifs régissant les rapports locatifs différents.



* **Prise en charge particulière des cas sensibles** : des actions spécifiques sont mises en place pour les personnes âgées ou les locataires en situation de fragilité, et des frais habituellement à la charge du locataire peuvent être pris en charge par le bailleur dans certaines circonstances.

En 2024, nous avons également concentré nos efforts sur le renforcement de la communication et la collaboration avec les équipes de proximité afin de mieux appréhender les situations.

* Statistiques des réclamations

En 2024, nous avons enregistré un total de 1766 réclamations. Bien que le nombre global de réclamations ait diminué par rapport à 2023 (1926 réclamations), les enjeux liés à ces demandes demeurent importants. Les réclamations ont été réparties comme suit :

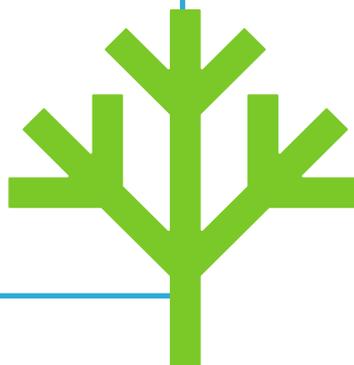
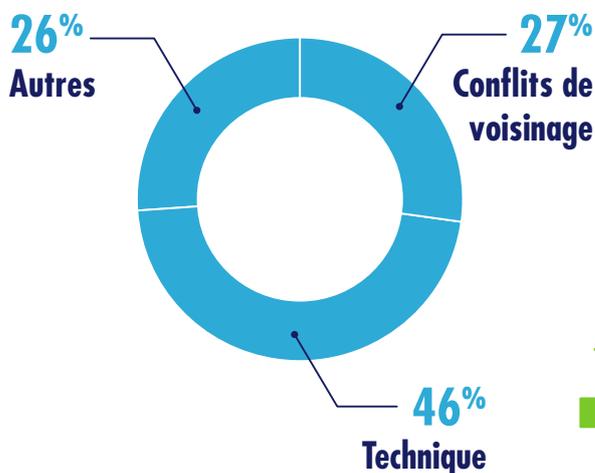
- * **27,41 % pour les conflits de voisinage** : ces réclamations sont souvent liées à des comportements perturbateurs, du bruit excessif ou des nuisances diverses, et nécessitent une médiation ;
- * **46,49 % pour des demandes techniques** : pannes d'ascenseurs, problèmes de chauffage, fuites d'eau ou autres difficultés techniques qui affectent la qualité de vie des résidents ;
- * **26,10 % pour d'autres types de réclamations** : cela inclut des demandes administratives, des préoccupations liées à la sécurité ou à la propreté des espaces communs.

*Être attentifs
aux situations
les plus
délicates*

RÉPARTITION DES RÉCLAMATIONS PAR TYPE (EN %)

- * **Conflits de voisinage** : 27,41 % ;
- * **Technique** : 46,49 % ;
- * **Autres** : 26,10 %.

Ces chiffres mettent en évidence un volume important de réclamations techniques, soulignant l'importance de maintenir et d'améliorer la qualité du patrimoine pour garantir le confort et la sécurité des locataires.





*Toutes les
réclamations
sont prises
en charge*

* **Prise en charge des réclamations : processus et enjeux**

Le traitement des réclamations est un processus rigoureux, visant à garantir la traçabilité du problème posé.

RÉCEPTION DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations peuvent être transmises par différents canaux :

- * **Appels entrants** : suivi d'un dossier ou demande d'interventions spécifiques ;
- * **Signalements** : transmis par les équipes de proximité ou les autorités ;
- * **E-mails et courriers** : demandes écrites des locataires.

Toutes les réclamations sont enregistrées et numérisées dans un système de gestion, garantissant ainsi leur traçabilité et leur suivi. Une attention particulière est portée à la qualité de l'écoute des locataires, afin de comprendre au mieux la nature de leurs préoccupations et d'y répondre de façon pertinente.

RÉPONSES AUX CONFLITS DE VOISINAGE

Les conflits de voisinage représentent un type particulier de réclamations, qui nécessite une approche de médiation. Lorsqu'un conflit est signalé, l'équipe Qualité prend plusieurs mesures :

- * **Envoi d'un courrier** : les deux parties en conflit reçoivent une communication écrite rappelant les règles de vie commune et les obligations de chacun selon le règlement intérieur et les textes législatifs ;
- * **Médiation en cas de persistance du conflit** : si le conflit persiste, un rendez-vous de médiation est proposé aux parties concernées. L'objectif est de recueillir les points de vue des deux parties, d'expliquer les obligations légales et de tenter de trouver une solution amiable ;
- * **Recours au médiateur de la République** : si la médiation échoue, les locataires sont orientés vers le médiateur de la République, résolution extrajudiciaire.

SUIVI DES RÉCLAMATIONS TECHNIQUES

Les réclamations techniques sont prises en charge en lien avec nos équipes spécialisées dans la gestion technique.

- * **Interventions rapides** : une attention particulière est portée à la rapidité d'intervention, en particulier pour les pannes affectant directement le confort et la sécurité des locataires (comme les ascenseurs).
- * **Suivi et vérification** : chaque intervention fait l'objet d'un suivi par les équipes de proximité afin de garantir sa bonne exécution et de prévenir toute récurrence du problème.

* Collaboration avec les équipes de proximité

Afin de renforcer l'efficacité du traitement des réclamations, des visites de terrain sont organisées par les chargés de qualité. Ces visites ont pour but de :

- * **Renforcer la collaboration et le partage** d'analyse entre les services ;
- * **Identifier les problématiques** spécifiques rencontrées par les locataires sur le terrain ;
- * **Programmer des visites ciblées** chez les locataires lorsque nécessaire pour mieux comprendre les situations et y répondre de façon adéquate.

Cette collaboration étroite avec les équipes de proximité permet une gestion plus réactive et plus précise des réclamations, tout en assurant une meilleure proximité avec les locataires.



* Enjeux et perspectives

Les réclamations, qu'elles soient techniques, administratives ou liées à des conflits de voisinage, constituent un élément essentiel dans l'amélioration continue de la qualité de service. L'objectif est de toujours mieux répondre aux attentes des locataires et de garantir leur satisfaction.

POURSUITE DE LA RÉDUCTION DES RÉCLAMATIONS



En 2025, nous continuerons à mettre en œuvre des actions préventives pour réduire le volume de réclamations, contribuer à l'amélioration continue des services proposés.

RENFORCEMENT DE L'ÉCOUTE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

L'équipe Qualité poursuivra son travail d'écoute active des locataires. Des actions spécifiques seront menées pour mieux accompagner les résidents, notamment les seniors, et pour renforcer la médiation dans les situations de conflit.

En 2024, des efforts soutenus ont été faits pour écouter et répondre de manière efficace aux préoccupations de nos locataires. Nous continuerons à nous appuyer à la fois sur les textes et le dialogue pour résoudre les problèmes, tout en restant vigilants à l'évolution des besoins et des attentes des résidents.



Service portage SAMV de CRÉTEIL habitat

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE SERVICE : LA COLLABORATION AVEC LA SOCIÉTÉ SAMV

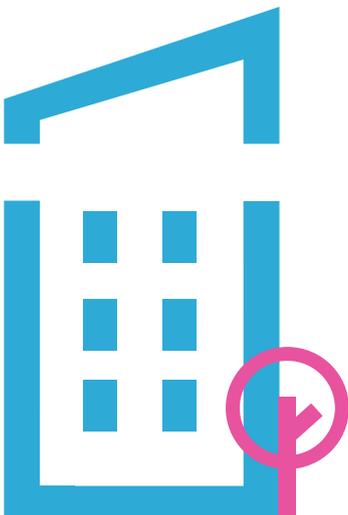
Améliorer le quotidien des locataires affectés par des pannes

L'amélioration continue de la qualité de service pour nos locataires reste au cœur de notre mission de bailleur social. En 2024, CRÉTEIL habitat a mis en place un nouveau service innovant visant à répondre à un problème récurrent que rencontrent nos résidents : l'immobilisation des ascenseurs. Cette situation, qui peut poser de sérieuses difficultés pour les immeubles à étages et les personnes à mobilité réduite, a conduit notre organisme à développer une solution en partenariat avec la société SAMV. Ce service de portage de courses et de personnes est conçu pour améliorer le quotidien des locataires affectés par ces pannes, et faire preuve de notre engagement envers leur confort et leur bien-être.

* Contexte et objectifs du service portage SAMV

Les pannes d'ascenseur peuvent engendrer une véritable gêne pour de nombreux locataires, notamment ceux résidant dans des bâtiments à étages. Pour les personnes âgées, à mobilité réduite ou en situation de handicap, une panne d'ascenseur va bien au-delà de l'inconfort : elle peut impacter leur autonomie et leur qualité de vie. En 2024, un nombre croissant de ces incidents a nécessité une réponse proactive et efficace.

Afin de répondre à cette problématique, CRÉTEIL habitat a signé une convention de partenariat avec la société SAMV (Solution d'Assistance à la Mobilité Verticale), spécialisée dans l'accompagnement de personnes à mobilité réduite, en cas de panne d'ascenseur. L'objectif est de maintenir nos locataires dans une situation de vie la plus normale possible, même en cas de défaillance des équipements.



* Détail du service portage SAMV

PORTAGE DE COURSES ET ASSISTANCE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'un des aspects majeurs de ce partenariat est la mise en place d'un service de portage des courses et de transport pour les personnes à mobilité réduite. Ce service, totalement gratuit pour les locataires, permet à ces derniers de continuer à mener une vie autonome, en ayant la possibilité de :

- **Faire leurs courses** : SAMV prend en charge la montée et la descente des courses dans les immeubles concernés ;
- **Accéder à des rendez-vous médicaux** : en cas de besoin, des montées et descentes au moyens d'un équipement spécifique sont organisées pour accompagner les résidents dans leurs déplacements, en particulier pour les soins médicaux essentiels mais ce peut être aussi tout simplement pour prendre l'air, faire une promenade ou faire ses courses.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES : SORTIE DES DÉCHETS ET PROMENADE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Dans le cadre de ce partenariat, la société SAMV propose également plusieurs services annexes pour améliorer la qualité de vie des locataires :

- **Sortie des déchets ménagers** : les locataires les plus en difficulté peuvent être assistés pour la gestion de leurs déchets, contribuant ainsi à maintenir la propreté du logement et/ou de l'immeuble ;
- **Promenade des animaux de compagnie** : ce service permet de continuer à prendre soin des animaux sans se soucier des difficultés liées à l'immobilisation de l'ascenseur.

* Impact et résultats du service portage SAMV en 2024

Ce service a été introduit en mars 2024, à la suite d'une immobilisation de longue durée de l'appareil du 92, Savar.

Déjà, il s'est avéré être un véritable atout pour de nombreux locataires. Voici quelques résultats clés de ce dispositif :

- **Un investissement de 38K en 2024** : Cela témoigne de notre engagement à améliorer les conditions de vie de nos locataires et à répondre à leurs besoins de manière proactive ;
- **La satisfaction des locataires au rendez-vous** : bien que le service soit relativement récent, les retours des résidents sont positifs.

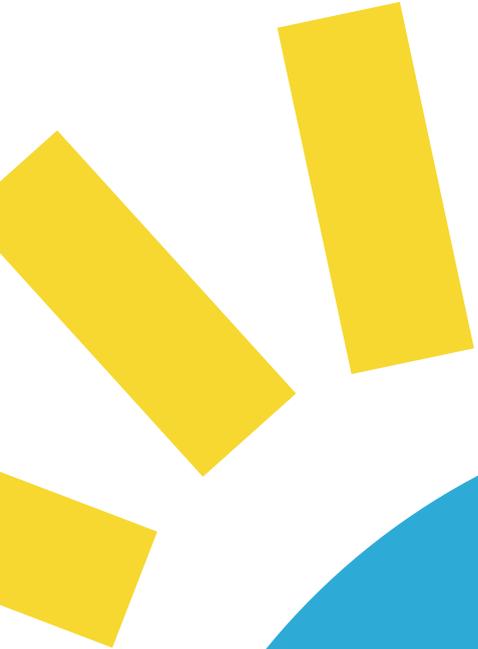
Des réunions régulières sont organisées pour évaluer la performance du service, identifier les points d'amélioration et adapter les modalités d'assistance.



Service, totalement gratuit pour les locataires

Satisfaction des locataires





* Formation et communication

FORMATION DE NOS ÉQUIPES

Le dispositif a été présenté aux Responsables de secteur et à leurs adjoints.

Une boîte à outils d'information et de communication a été réalisée et leur a été transmise afin qu'à leur tour, ils puissent former les gardiens au déclenchement du principe. Les équipes travaillent en lien permanent avec le service exploitation et le service Qualité pour mettre en place les dispositifs en cas de pannes d'ascenseur.

Le partenariat avec la société SAMV en 2024 représente un pas important dans l'amélioration du quotidien de nos locataires, en particulier pour ceux en situation de vulnérabilité.

Grâce à ce service, CRÉTEIL habitat met en œuvre une solution concrète pour pallier les désagréments liés aux pannes d'ascenseur, tout en poursuivant ses objectifs d'accompagnement et de soutien à l'autonomie de ses résidents.

Cet investissement, à la fois humain et matériel, est un gage de notre engagement à offrir un cadre de vie serein et confortable pour tous.

Nous restons déterminés à poursuivre et à développer ce service, en veillant à toujours mieux répondre aux besoins de nos locataires, et à anticiper les enjeux liés à la gestion du patrimoine immobilier et à la qualité des services proposés.



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DE NOS SENIORS « BIEN VIEILLIR CHEZ SOI »

* L'engagement de CRÉTEIL habitat en faveur des Seniors

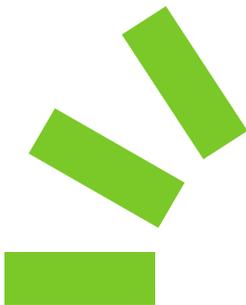
Le vieillissement de la population constitue un enjeu majeur du XXI^e siècle, et il est au cœur des préoccupations de **CRÉTEIL habitat**. En tant que bailleur social, l'organisme a une responsabilité forte envers ses résidents seniors, qui représentent une part significative de la population logée au sein de son patrimoine. **L'objectif de la mission est de venir en soutien des locataires**, en leur permettant de rester le plus longtemps possible dans leur logement en toute sécurité et autonomie. Cela ne se limite pas seulement à des équipements techniques mais englobe également un accompagnement social et humain.

*Nous avons
une responsabilité
forte envers nos
résidents seniors !*

LES ENJEUX DU VIEILLISSEMENT : UN DÉFI POUR TOUS

Avec **29%** de notre parc locatif occupé par des seniors, nous faisons face à des défis de taille en matière d'autonomie et de maintien à domicile. Certains, confrontés à des problématiques de mobilité, de santé, d'isolement social ou encore de difficultés financières, ont besoin d'un accompagnement spécifique pour préserver leur qualité de vie. À ce titre, **CRÉTEIL habitat** prend sa part de responsabilités et s'engage pleinement pour leur proposer des solutions adaptées, qu'il s'agisse de rendre leurs logements plus sûrs grâce aux kits de sécurité ou d'apporter des solutions diverses.





L'AIDE AUX SENIORS : UN OUTIL D'ÉQUITÉ

L'accompagnement des seniors va bien au-delà de l'aspect technique des équipements. Les visites réalisées dans le cadre du programme « Bien Vieillir chez Soi » permettent de repérer des situations sociales complexes ou des difficultés non identifiées. Ces visites sont un moment privilégié pour établir un contact direct avec les résidents, évaluer leurs besoins et leur fournir les ressources nécessaires. Dans certains cas, il peut s'agir de les orienter vers des interlocuteurs compétents, comme les services sociaux ou les institutions publiques, afin de mieux les accompagner si besoin et leur offrir des solutions personnalisées.

En outre, **CRÉTEIL habitat** a été retenu dans le cadre d'un appel à projets lancé par la **CNAV** (Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse) pour mettre en place des ateliers qui permettent aux seniors de maintenir leur bien-être physique et mental. Ces initiatives qui répondent aux enjeux du vieillissement, visent non seulement à lutter contre l'isolement, mais aussi à fournir des informations et des outils pratiques pour favoriser une avancée active et en bonne santé dans le grand âge.



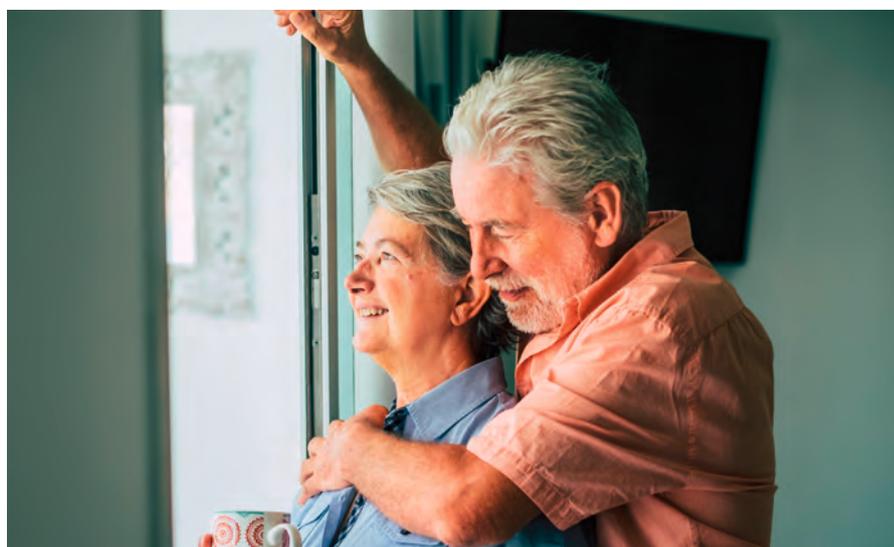
29%
*de nos locataires
sont âgés
de 64 ans et plus*

UNE RESPONSABILITÉ SOCIALE FORTE

CRÉTEIL habitat a fait de l'attention aux besoins des seniors, une priorité qui s'inscrit au cœur de sa démarche sociale. Ce programme est un levier au service de la qualité de vie de nos seniors, quel que soit leur statut économique ou social. La mise en place de ces actions est un moyen pour **CRÉTEIL habitat** de répondre à ses obligations légales, mais aussi de contribuer activement à la construction d'une société plus juste et inclusive pour nos aînés.

Ainsi, en offrant un soutien technique et social personnalisé, **CRÉTEIL habitat** répond à ses engagements envers ses locataires seniors, en leur permettant de bien vieillir chez eux dans un cadre sécurisé et adapté.

Depuis sa création en juin 2024, le service « Bien Vieillir chez Soi » a pour **objectif d'accompagner nos résidents seniors dans leur volonté de rester le plus longtemps possible à domicile**, tout en favorisant leur autonomie et leur sécurité. Ce service, lancé dans un premier temps auprès de trois résidences (Mansart, Michelet et Montaigut), s'étendra progressivement à l'ensemble de notre parc immobilier.



* Bilan de l'accompagnement des seniors (juin-décembre 2024)

RECENSEMENT ET PROFIL DES SENIORS

Le recensement des seniors a été réalisé en ciblant principalement les locataires retraités ou âgés de 64 ans et plus. Voici les données par résidence :

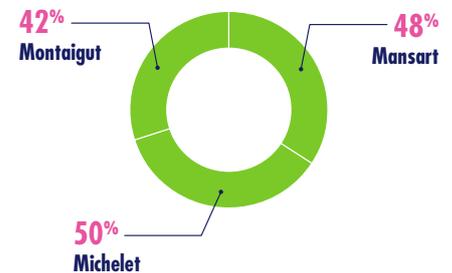
- * **Mansart** : 77 seniors pour 158 logements (48%) ;
- * **Michelet** : 70 seniors pour 140 logements (50%) ;
- * **Montaigut** : 83 seniors pour 197 logements (42%).

La tranche d'âge la plus représentée est celle des 70-79 ans. Les seniors occupent principalement des logements de type F4, suivis des types F3, F5, F1 et F2.

ACCOMPAGNEMENT ET DIAGNOSTIC

L'équipe a rencontré en priorité les locataires ayant exprimé des besoins spécifiques à la suite de la communication sur la création de ce service. Par le biais de visites à domicile, un diagnostic global a été établi permettant d'identifier les besoins en matière de sécurité, d'isolement, d'aménagement et d'adaptation des logements.

Recensement et Profil des Seniors en 2024



ÉQUIPEMENT DU KIT SECUR

Des kits de sécurité ont été mis en place à la demande des usagers. Chaque kit comprend des barres d'appui, des bandes antidérapantes, des détecteurs de mouvement et d'autres équipements destinés à améliorer la sécurité et l'autonomie des locataires. En 2024, le coût moyen d'un kit s'élevait à 300 €.

*Coût moyen
d'un kit 300 €*

ACTIVITÉS ET RÉSULTATS DE 2024

Rencontres et suivis :

- * **96 rencontres** ont eu lieu, avec 19 dossiers en attente ;
- * **98 contacts** téléphoniques ont permis de planifier des suivis et de confirmer des demandes d'équipement ;
- * **77 appartements** ont été équipés du Kit de sécurité ;
- * **17 demandes** de bac à douche ont été recensées et transmises aux services techniques.

Les installations des équipements ont été réalisées en interne, par un collaborateur dédié.

Une vérification des organes de sécurité a systématiquement été opérée (VMC, gaz, électricité, etc.).

GESTION DU STOCK ET ORGANISATION DES INTERVENTIONS

Un système rigoureux a été mis en place pour gérer les commandes de matériel et les installations :

- * Un tableau de suivi des commandes et réception de matériel a été mis en place ;
- * Une arborescence des actions sur la plateforme ULIS pour une traçabilité complète.

ATELIERS DE PRÉVENTION ET BIEN-ÊTRE

Dans le cadre de notre mission « Bien Vieillir », une approche partenariale avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse a été initiée. La réponse à un appel à projet et un avis favorable de la CNAV nous a permis d'envisager de proposer à nos locataires seniors la tenue d'ateliers thématiques participatifs. Dans cet esprit, nous avons retenu 5 ateliers qui seront proposés à nos locataires prochainement. Il s'agit des ateliers suivants :

- * **Bien sur Internet** : Atelier pour découvrir ou améliorer l'utilisation des outils numériques ;
- * **Plus de Pas** : Marches pour entretenir la forme physique ;
- * **Bien dans son Assiette** : Ateliers nutrition pour bien vieillir ;
- * **Mémoire** : Exercices cognitifs pour entretenir la mémoire ;
- * **Bien Vieillir – Vitalité** : Sensibilisation à la bonne hygiène de vie.

* Projets et perspectives

Extension de la mission

À partir de septembre 2025, le service sera étendu à d'autres secteurs de notre patrimoine.

Amélioration des kits et des services

Une étude est en cours pour enrichir les kits de sécurité afin de mieux répondre aux défis liés au vieillissement. Les retours des seniors seront pris en compte pour améliorer ou ajouter des équipements.

Aménagement de l'appartement témoin

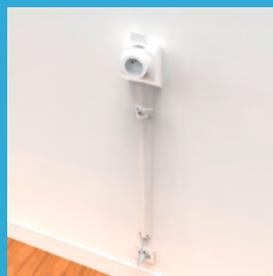
L'aménagement d'un appartement témoin au 17 Montaigut est en cours. Ce logement servira de point de rencontre pour les seniors qui souhaitent découvrir un aménagement adapté à leurs besoins. Il offrira également la possibilité de visualiser les options de relogement pour ceux qui en feront la demande.

Le service « Bien Vieillir chez Soi » a déjà montré des résultats très positifs. L'avenir de la mission se poursuivra sur d'autres secteurs du patrimoine avec l'objectif d'adapter constamment les services aux attentes des seniors et de favoriser un vieillissement en bonne santé. Cette démarche est essentielle pour garantir leur bien-être à domicile et leur permettre de vivre en toute sécurité et avec une autonomie préservée, en cohérence avec notre rôle de bailleur social.

Voici quelques exemples :



Barre d'appui, main courante, rampe de 1 m pour les pièces à vivre : à partir de 40 €HT.



Un réhausseur de 1 m et éjecteur de prise électrique : à partir de 30 €HT.



Un réhausseur pour les toilettes : à partir de 35 €HT.



LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

* Les obligations du bailleur

Le bailleur doit garantir à ses locataires un cadre de vie sûr, paisible et respectueux de leurs droits. Cela implique certaines obligations parmi lesquelles :

* **La prévention des nuisances :**

Le bailleur doit prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir les nuisances pouvant perturber la tranquillité des résidents. Le bailleur a cependant une obligation de moyens et non de résultats.

* **La mise en place d'équipements adéquats :**

Le bailleur doit, dans ce cadre, investir dans des équipements permettant de sécuriser les accès et de protéger les résidents. Cela concerne notamment l'installation de systèmes de contrôle d'accès.

* Le cadre légal régissant les obligations du bailleur

Le cadre législatif en matière de tranquillité résidentielle repose sur plusieurs textes de loi qui définissent les droits et devoirs du bailleur :

* **La loi du 6 juillet 1989 relative aux rapports entre bailleurs et locataires :**

Cette loi impose au bailleur de fournir un logement décent, exempt de tout danger, et de maintenir la tranquillité des lieux. Elle souligne l'importance de respecter les conditions de vie nécessaires pour la sécurité et le bien-être des locataires.

* **Le Code de la construction et de l'habitation (CCH) :**

Ce code précise les obligations du bailleur concernant l'entretien du bien, la sécurité, et la conformité aux normes en vigueur. Il établit également les règles concernant l'accès aux logements et les responsabilités en matière de nuisances.

* **Le règlement intérieur des résidences :**

Il fixe les règles à suivre dans les espaces communs et définit les obligations de chacun et les mesures à prendre ou à respecter en cas de nuisances ou de comportements perturbateurs.





* Le Contrôle d'Accès

Le contrôle d'accès joue un rôle fondamental dans la sécurisation des résidences et la tranquillité des résidents. C'est un levier clé pour la gestion des risques d'intrusion et pour assurer la sécurité des lieux.

INTRODUCTION DU SYSTÈME VIGIK®

Dans une démarche constante de sécurisation de son patrimoine, **CRÉTEIL habitat** a mis en place le **système Vigik®** sur l'ensemble de ses résidences. Ce système de contrôle d'accès utilise la technologie **IP** (Internet Protocol), permettant une gestion optimisée des accès à distance.

- * **Mise à jour quotidienne des badges** : Chaque badge est mis à jour quotidiennement, permettant une gestion souple et sécurisée, notamment en cas de perte ou de vol. Cette fonctionnalité garantit que seul le badge valide émis par **CRÉTEIL habitat** pourra être utilisé ;
- * **Sécurité renforcée** : Le système garantit une sécurité accrue par une gestion centralisée des accès et un suivi en temps réel.

LOGICIEL ANTI-COPIE POUR UNE SÉCURITÉ RENFORCÉE

Afin de lutter contre la fraude, **CRÉTEIL habitat** a installé un logiciel **anti-copie** sur tous ses systèmes d'accès. Ce dispositif empêche la duplication illégale des badges, assurant que seuls les badges autorisés, émis et validés par **CRÉTEIL habitat**, peuvent être utilisés. Cette sécurité supplémentaire réduit les risques d'intrusion et de fraude, contribuant ainsi à une tranquillité résidentielle optimale.

MISE À JOUR ET INVESTISSEMENTS DU SYSTÈME DE CONTRÔLE D'ACCÈS EN 2024

En 2024, **CRÉTEIL habitat** a investi **120 000 €** pour améliorer et remplacer son système de contrôle d'accès sur **8 résidences** et **1 copropriété**. Les principales actions réalisées ont inclus :

- * Le **remplacement de 18 platines d'interphones** et la réfection du câblage d'interphonie pour une meilleure communication et sécurité ;
- * La **sécurisation de 21 portes d'accès** aux locaux de stockage (VO et encombrants) par l'installation de lecteurs Vigik® ;
- * La création d'un **passage sécurisé PMR** (Personnes à Mobilité Réduite) pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des résidents à mobilité réduite.

Ces investissements font partie d'une stratégie continue visant à moderniser et à renforcer la sécurité des résidences.

TRANSITION VERS UNE GESTION SANS PAPIER ET ÉCO-RESPONSABLE

Dans un souci d'écologisation et de simplification des démarches administratives, **CRÉTEIL habitat** a fait le choix, depuis 2024, de **simplifier le règlement des badges « perdus »**. Ceux-ci sont désormais facturés par le biais de la quittance de loyer, favorisant ainsi le règlement dématérialisé et réduisant l'impact environnemental.

CRÉTEIL habitat
a investi
120 000 €

DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE DES BADGES D'ACCÈS

Dans une volonté de réduire son empreinte écologique, **CRÉTEIL habitat** a mis en place plusieurs actions concernant les badges d'accès :

- * **Badges réutilisables** : Ces badges peuvent être reprogrammés, ce qui limite les déchets et permet une gestion optimisée des ressources ;
- * **Recyclage des badges en fin de vie** : Un total de **2000 badges et 500 émetteurs** ont été récupérés et recyclés de manière responsable. Cette opération est réalisée par une entreprise d'insertion, conformément aux normes environnementales et de sécurité des données (CNIL et RGPD), pour garantir que les données sensibles soient effacées.



*Simplifier,
dématérialiser et
œuvrer en faveur
du développement
durable*

Les actions entreprises par **CRÉTEIL habitat** en 2024 pour améliorer la tranquillité résidentielle des locataires témoignent de son engagement à offrir des conditions de vie sécurisées et sereines. Par la modernisation des systèmes de contrôle d'accès, la mise en place de dispositifs de sécurité renforcée et l'adoption d'une approche éco-responsable, **CRÉTEIL habitat** continue de viser à garantir un environnement paisible, sûr et respectueux de l'environnement pour ses résidents.

Le bilan des actions menées est un gage de la volonté de **CRÉTEIL habitat** de répondre aux attentes de ses résidents, tout en contribuant à la pérennité et à la sécurité de son patrimoine.



5

b

Comment ce dispositif ?



Le dispositif « Bien vieillir chez soi » s'adresse aux locataires du patrimoine de CRÉTEIL habitat, retraités et/ou âgés de plus de 64 ans.



Le projet s'appuie sur une équipe dédiée à la mission. Notre équipe se tient à votre disposition pour vous rencontrer et discuter de vos besoins. Vos gardiens sont aussi un relais au dispositif et sauront vous conseiller utilement pour prendre rendez-vous.

Une équipe dédiée

L'équipe est joignable par mail :
bvs@creteil-habitat.com

Et par téléphone au :
01 45 17 40 00

Une communication au service des locataires

Deco logement « Bien vieillir chez soi »

Envie de découvrir concrètement
« Bien vieillir chez soi » ?

CRÉTEIL habitat a aménagé un appartement témoin entièrement équipé du « Kit Secur ». Ce logement, situé au 17 rue Montaigut, vous permettra de :

- Visualiser l'installation des différents équipements et comprendre leur fonctionnement.
- Tester les fonctionnalités du « Kit Secur » pour plus de sécurité et de confort au quotidien.
- Imaginer comment ces solutions peuvent s'intégrer à votre propre logement.

www.creteil-habitat.com
Tél. 01 45 17 40 00

...
t témoin
...
r chez soi !»

...
t comment le dispositif
...
ut améliorer votre quotidien ?

Bien vieillir chez soi



| | |
|--|-----------|
| LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA RELATION LOCATAIRE | 46 |
| * Les moyens mis à disposition des locataires | 46 |
| * Enjeux de la communication dans la gestion de CRÉTEIL habitat | 47 |
| * Parution du Nouveau Guide d'Entretien : « Entretien, Réparer : Une Responsabilité Partagée » | 47 |
| * La communication de proximité : un accompagnement actif | 49 |

Les **ECOLOGESTES**
Économies d'énergie
dans nos logements !

Conseils
et astuces





*Une
communication
variée et
accessible*

LA COMMUNICATION AU SERVICE DE LA RELATION LOCATAIRE

La communication participe au maintien d'un lien permanent et constructif avec nos locataires, permettant ainsi de consolider une relation étroite et durable.

* Les moyens mis à disposition des locataires

DES CANAUX DE COMMUNICATION ACCESSIBLES

Afin de répondre aux besoins diversifiés de nos locataires, qu'il s'agisse de personnes âgées, de familles, de retraités ou d'actifs, **CRÉTEIL habitat** met en place une communication variée et accessible. Ces canaux permettent de garantir une information claire, rapide et inclusive pour tous les résidents.

Les principaux moyens de communication employés sont les suivants :

- * **Courriers individuels et personnalisés** : Des courriers personnalisés sont envoyés aux locataires pour les informer des évolutions concernant leur logement ou leur résidence, tels que des changements de loyer, des travaux programmés, ou d'autres événements pertinents ;
- * **Affiches spécifiques et thématiques** : En fonction de l'actualité, des affiches sont régulièrement apposées dans les parties communes des résidences pour sensibiliser les locataires sur des sujets variés, notamment les nuisances sonores, la sécurité, les risques, ainsi que les travaux à venir ou les initiatives de prévention ;
- * **Communication en boîte aux lettres** : Pour garantir que l'information parvienne rapidement à tous, des documents importants sont directement déposés dans les boîtes aux lettres des locataires ;
- * **Site internet** : Le site web de **CRÉTEIL habitat** est un outil clé qui permet aux locataires d'accéder facilement aux informations générales concernant leur logement, les services offerts, ainsi qu'aux informations administratives ;
- * **Communication à disposition dans les loges** : De nombreuses communications sont disponibles en loge. Nos équipes de proximité sont sensibilisées à ces outils de telle sorte qu'elles peuvent répondre aux interrogations des locataires.



* Enjeux de la communication dans la gestion de CRÉTEIL habitat

Une communication transparente pour maintenir une relation de confiance durable avec nos locataires. Dans ce cadre, nous nous engageons à fournir des informations précises et complètes concernant :

- * Les changements de loyer ;
- * Les travaux programmés ;
- * Les responsabilités respectives du bailleur et du locataire en matière d'entretien ;
- * Les mesures de sécurité à respecter.

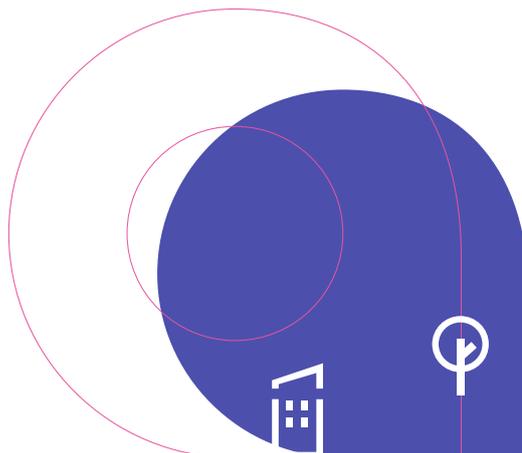
Nous œuvrons pour assurer une communication fluide et réactive pour contribuer à garantir une gestion sereine et efficace des relations locatives.

Une communication transparente est essentielle

* Parution du Nouveau Guide d'Entretien : « Entretien, Réparer : Une Responsabilité Partagée »

En 2024, CRÉTEIL habitat a publié un nouveau guide d'entretien afin de mieux informer les locataires sur les responsabilités respectives du bailleur et du locataire concernant la maintenance et les réparations. Ce guide vise à éviter toute confusion et à clarifier les obligations de chaque partie, tout en soulignant l'importance de l'entretien régulier du logement pour prévenir des réparations coûteuses.

- * **Objectif** : Sensibiliser les résidents à l'importance de maintenir leur logement en bon état pour garantir un environnement sain et éviter des coûts de réparation excessifs.
- * **Accessibilité** : Le guide est mis à disposition en loge, en bureau d'accueil, et est également accessible en ligne pour faciliter sa consultation par l'ensemble des locataires.





Une campagne de sensibilisation spéciale dans la résidence des Oliviers



AFFICHES D'INFORMATION : SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ ET À L'ENTRETIEN DES RÉSIDENCES

En 2024, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été mises en place pour renforcer la sécurité et la qualité de vie dans les résidences de CRÉTEIL habitat.

Par exemple :

- * **Sensibilisation à la sécurité** : Des affiches ont été déployées dans l'ensemble des résidences pour sensibiliser les locataires aux risques d'arnaques, de cambriolages et ainsi fournir des conseils pratiques pour tenter d'éviter les risques. Ces campagnes sont appréciées de nos locataires car elles ont permis de déjouer des pièges ;
- * **Campagne « Com Choc » aux Oliviers** : À la suite de nombreuses plaintes et réclamations concernant les incivilités et la dégradation prématurée de l'immeuble, pourtant récemment construit, une campagne de sensibilisation a été spécifiquement menée dans la résidence des Oliviers. L'objectif était d'encourager les résidents à maintenir la propreté des lieux et à respecter leur cadre de vie commun. Le bailleur a soutenu cette initiative en sensibilisant les indéliques et en leur rappelant l'importance de préserver les parties communes. Des photos illustrant les incivilités ont été publiées pour aider les résidents à prendre conscience des conséquences de leurs actes. **Cette communication a porté ses fruits, car les incivilités ont diminué.**



COMMUNICATION COMMERCIALE : PROMOTION DES VENTES DU PROGRAMME « LES SORBIERES »

Dans le cadre de la vente du programme en PSLA (Prêt Social Location-Accession) « Les Sorbiers », la campagne de communication commerciale a été poursuivie en 2024 pour attirer de futurs acquéreurs. Cette démarche visait à promouvoir les ventes de logements et à mettre en avant les atouts de ce programme.

- * **Objectif** : Accroître la visibilité du programme et attirer des acheteurs potentiels pour les logements disponibles.
- * **Actions** : Des supports de communication ciblés ont été distribués dans Créteil et les villes environnantes, tandis que des annonces ont été publiées sur des sites immobiliers populaires tels que **SeLoger** et **Le Bon Coin**, afin d'atteindre un public plus large.

* La communication de proximité : un accompagnement actif

CAMPAGNES DE COMMUNICATION LORS DES TRAVAUX DE RÉHABILITATION, ENTRETIEN OU RÉPARATIONS

Chaque campagne de travaux, qu'il s'agisse de réhabilitation, d'entretien ou de grosses réparations, fait l'objet d'une communication spécifique et détaillée. Le but est d'informer les locataires des enjeux, des délais, des impacts potentiels, et de les rassurer lorsque cela est nécessaire. Ce processus inclut :

- * **Information préalable** : Avant le début des travaux, des courriers ou affichages sont diffusés pour informer les locataires des dates, de la nature des travaux, et des éventuelles perturbations à prévoir.
- * **Suivi personnalisé** : Une équipe dédiée ou une adresse mail spécifique est mise en place pour répondre directement aux questions ou préoccupations des locataires pendant la durée des travaux. Nous veillons à rassurer les résidents concernant les délais et les perturbations temporaires, et à assurer une communication fluide.



La communication, l'information et, plus globalement, la relation que nous entretenons avec nos locataires constituent un enjeu majeur pour CRÉTEIL habitat. Depuis toujours et par tradition, nous nous positionnons comme un acteur majeur de proximité, mettant un point d'honneur à être à l'écoute de nos résidents et à répondre de manière réactive à leurs besoins. La communication est ainsi l'un des outils au service de nos locataires, visant à renforcer la relation de confiance, la transparence et l'accessibilité. Cette approche, intégrée à notre stratégie globale, demeure fondamentale pour accompagner nos résidents et améliorer nos missions.

6



La mission Entretien du Patrimoine



| | |
|------------------------------|----|
| L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE | 52 |
| LA GESTION DE L'EAU | 54 |
| UN SERVICE DE RÉGIE INTERNE | 56 |
| LE CHAUFFAGE COLLECTIF | 58 |



L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

CRÉTEIL habitat a maintenu, en 2024, sa politique active et engagée en matière d'entretien de son patrimoine et d'amélioration du cadre de vie de ses locataires. Cette démarche s'inscrit dans une volonté continue d'assurer la durabilité de ses biens immobiliers tout en répondant aux besoins évolutifs des résidents. L'objectif est non seulement de préserver la qualité des logements, mais aussi de renforcer leur confort et leur sécurité.

Budget alloué de
1 000 000 M€
en 2024

* Travaux de grosses réparations

En 2024, CRÉTEIL habitat a affecté un budget de 1 000 000 M€ pour la réalisation de travaux de grosse réparation, d'entretien et de maintenance. Ces travaux ont permis de maintenir les bâtiments dans un état optimal et d'améliorer les conditions de vie des locataires. Parmi les interventions les plus significatives, on peut citer :

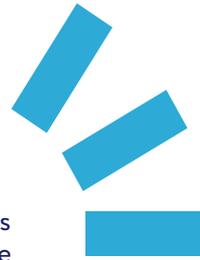
- * **Réfection du ravalement et nettoyage de la toiture** de la résidence **Champeval 2**, garantissant ainsi la pérennité de l'immeuble face aux intempéries et une amélioration esthétique ;
- * **Rénovation partielle de 4 ascenseurs** dans la résidence **Bordières 3**, une opération qui a permis d'assurer la sécurité et le confort des résidents tout en répondant aux normes de performance énergétique et de sécurité ;
- * **Mise en conformité des Réseaux Eau Usées et Eau Pluviales** sur 18 résidences.

Ces interventions visent à préserver la longévité du patrimoine immobilier de CRÉTEIL habitat, tout en répondant aux attentes de ses locataires en matière de sécurité et de confort.

* Travaux d'investissement

Outre les travaux de réparation et de maintenance, CRÉTEIL habitat a poursuivi ses investissements en 2024, afin de moderniser ses installations et d'améliorer la qualité de vie de ses résidents. Les principaux travaux d'investissement réalisés cette année comprennent :

- * **Modernisation et rénovation des ascenseurs**, notamment dans le bâtiment de 8 étages situé au **96, rue Juliette Savar**, afin d'améliorer la mobilité et la sécurité des résidents.



- * **Aménagement de 81 salles de bains** adaptées, destinées aux personnes âgées et/ou en situation de handicap, afin d'offrir une autonomie renforcée et un meilleur confort à nos résidents les plus vulnérables.
- * **Rénovation électrique des logements** de la résidence **La Habette** : la première tranche des travaux a été réalisée, avec un contrôle approfondi des installations électriques pour répondre aux normes actuelles de sécurité et d'efficacité énergétique. Une seconde tranche sera lancée en 2025.

Ces projets d'investissement visent à moderniser les équipements tout en anticipant les besoins futurs des locataires, notamment en matière d'accessibilité, de confort et de respect des normes environnementales.

* **Entretien courant du patrimoine**

L'entretien courant constitue également une priorité pour **CRÉTEIL habitat**, afin de garantir que chaque logement et chaque résidence soient maintenus dans un état optimal. En 2024, les dépenses allouées aux petites réparations et à l'entretien courant des résidences se sont élevées à **1,8 M€**, permettant d'assurer la réactivité nécessaire aux demandes de maintenance des locataires.

Cet entretien régulier inclut notamment la réparation des installations de chauffage, la gestion des équipements communs, ainsi que la prise en charge des incidents affectant le cadre de vie quotidien.

* **Travaux de remise en état des logements avant location**

Dans le cadre de la gestion des logements vacants, **CRÉTEIL habitat** a poursuivi ses efforts pour maintenir une qualité de service irréprochable. En 2024, un montant de **1,75 M€** a été consacré à la remise en état de **369 logements**, garantissant que chaque nouveau locataire bénéficie d'un logement conforme aux standards de confort et de sécurité du bailleur social. Ces travaux comprennent, entre autres, la rénovation des sols, des peintures et des installations sanitaires.

* **Amélioration du cadre de vie des locataires âgés ou en situation de handicap**

En 2024, **CRÉTEIL habitat** a continué son action pour améliorer le cadre de vie des personnes âgées ou en situation de handicap, en veillant à leur permettre de vivre dans leur domicile dans les meilleures conditions possibles.

Pour répondre au mieux aux besoins spécifiques de chaque locataire, chaque demande d'aménagement est suivie d'une visite d'un **ergothérapeute**. Ce professionnel établit un **cahier des charges personnalisé** en fonction des besoins individuels, permettant de réaliser des travaux adaptés, tels que :

- * L'installation de **bacs à douche adaptés** ;
- * La pose de **barres de maintien** pour assurer la sécurité dans les salles de bain ;
- * La mise en place de nouveaux **sols antidérapants** et la **réfection des peintures**, afin d'offrir un environnement sécurisé et agréable.

Ces travaux sont réalisés dans le respect des besoins spécifiques des résidents, et en étroite collaboration avec les familles et les professionnels de santé.

*Remise en état
de **369**
logements
pour **1,75 M€***





En 2024,
5 938
interventions
ont été réalisées
dans le cadre
de ce dispositif

LA GESTION DE L'EAU

* Gestion du comptage et de la robinetterie

La gestion de l'eau au sein du patrimoine de **CRÉTEIL habitat** repose sur un contrat associant les prestations de comptage et de robinetterie, réalisées conjointement par les sociétés **OCEA** et **CGMI**.

Les fuites détectées sont transmises de manière hebdomadaire à **CGMI**, qui prend ensuite contact avec les résidents concernés par courrier, SMS ou via le gardien de l'immeuble. En cas d'absence de réponse, **deux relances** sont effectuées afin d'organiser une intervention technique. Il est à noter que **90 % des fuites traitées concernent des chasses d'eau**.

À compter de **2025**, la procédure de détection et de gestion des fuites sera renforcée par l'ajout d'un **historique du logement** aux notifications envoyées aux résidents. Cette évolution permettra une **meilleure traçabilité des interventions**.

* Patrimoine des compteurs et télérelève

Le parc des compteurs d'eau de **CRÉTEIL habitat** comprend :

- * **15 796 compteurs divisionnaires ;**
- * **289 compteurs généraux.**

L'intégralité de ces équipements est dotée d'un **système de télérelève**, garantissant un suivi précis des consommations. En **2024**, le taux de relève a atteint **94,5 %**. Tous les compteurs sont relevés au **30 novembre** de chaque année.

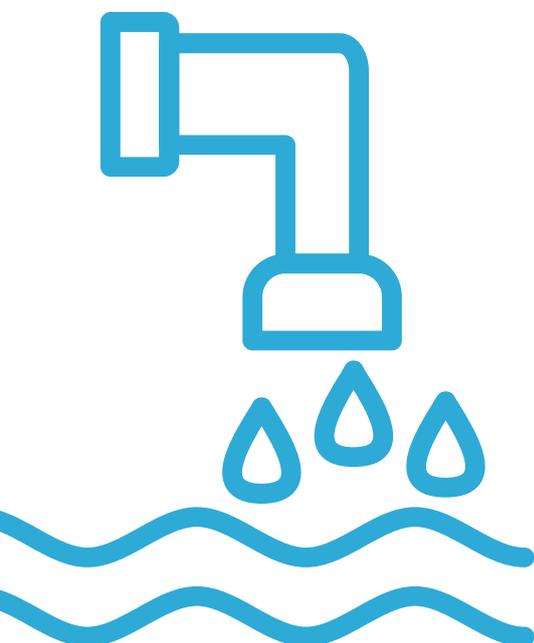
* Consommation d'eau et répartition

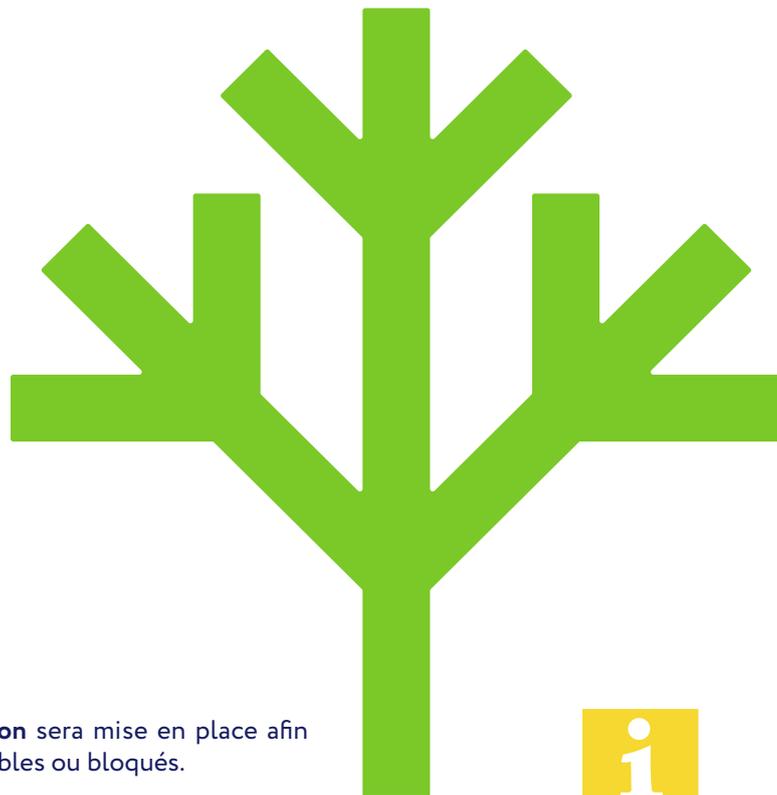
Sur la période du **1^{er} décembre 2023** au **30 novembre 2024**, la consommation moyenne par logement s'est élevée à **95 m³**, soit une moyenne quotidienne de **260 litres par logement**. Ces données servent de référence pour le calcul des charges locatives liées à la consommation d'eau.

La répartition entre les types d'eau consommée est la suivante :

- * **Eau froide : 64 % ;**
- * **Eau chaude : 34 %.**

L'écart constaté entre la consommation relevée aux compteurs divisionnaires et celle enregistrée aux compteurs généraux (**dérive**) est de **2,59 %** sur l'ensemble du patrimoine. La consommation totale d'eau en **2024** s'établit à **821 000 m³** pour **8 648 logements**.





* Sensibilisation et gestion des consommations anormales

En 2025, une nouvelle **campagne de sensibilisation** sera mise en place afin d'inciter les résidents à signaler les compteurs illisibles ou bloqués.

L'application de **forfaits de consommation** en cas de non-relevé peut générer des **rattrapages de facturation** si la consommation réelle est supérieure au forfait estimé, ce qui peut entraîner des difficultés de paiement des charges d'eau pour certaines familles. Afin de prévenir ces situations, une **communication ciblée par courriers personnalisés** sera mise en œuvre.



Campagne de sensibilisation pour inciter les résidents à signaler les compteurs illisibles ou bloqués



Le dispositif de gestion de l'eau de CRÉTEIL habitat repose sur un suivi rigoureux du comptage et de la robinetterie, avec un taux élevé de relève grâce à la télérelève. La mise en place d'actions correctives, telles que l'amélioration de la procédure de détection des fuites et la sensibilisation des résidents, vise à optimiser la consommation d'eau et à limiter les écarts de facturation.



1769
*demandes
d'interventions*

UN SERVICE DE RÉGIE INTERNE

Le service Régie de **CRÉTEIL habitat** intervient dans le cadre de l'entretien courant des équipements des parties communes des immeubles. Il est un acteur clé dans la gestion quotidienne de notre patrimoine, garantissant la maintenance et la réparation rapide des installations essentielles pour le confort et la sécurité de nos locataires. En internalisant ce service, **CRÉTEIL habitat** bénéficie d'une gestion directe et réactive, tout en maîtrisant les coûts et en offrant un suivi personnalisé aux locataires.

L'internalisation de ce service permet de garantir une réactivité maximale, une gestion optimisée des demandes des locataires et un contrôle direct de la qualité des interventions.

* Bilan des activités 2024

DEMANDES D'INTERVENTIONS

Le service Régie a enregistré un total de **1769 demandes d'interventions** au cours de l'année 2024, ce qui reflète un volume important de demandes liées à l'entretien quotidien et aux réparations dans nos résidences.

Les demandes ont été prises en charge et réalisées dans un délai de **24 heures suivant leur réception**. Cette réactivité est un des atouts majeurs du service, garantissant un service de proximité pour la grande satisfaction de nos locataires.

ÉQUIPEMENT LED - PROGRAMME DE MODERNISATION DE L'ÉCLAIRAGE

Une part importante de l'activité du service Régie en 2024 a été consacrée à la dernière phase du programme de modernisation de l'éclairage par des LED.

Ce programme, initié en 2017, a pour objectif d'équiper l'ensemble de nos résidences de solutions d'éclairage à faible consommation énergétique, tout en garantissant une meilleure qualité d'éclairage pour nos locataires.

- * **80 % des résidences gérées par CRÉTEIL habitat** sont désormais entièrement équipées en LED, incluant également les parkings et les caves.
- * **Près de 10 000 éclairages LED** ont été installés depuis le début du programme, contribuant à une réduction significative des coûts énergétiques et à une amélioration de la performance environnementale de notre patrimoine.

Ce projet a permis de réduire les coûts d'énergie tout en améliorant la qualité de vie des résidents grâce à un éclairage plus lumineux et plus durable.



*Délai prises
en charge :
24 heures*

AVANTAGES DE L'INTERNALISATION DU SERVICE RÉGIE

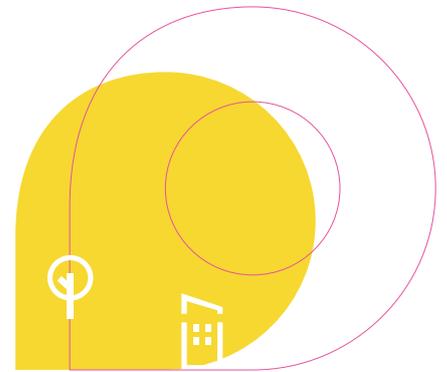
L'internalisation du service Régie présente plusieurs avantages indéniables pour **CRÉTEIL habitat**, tant sur le plan financier que sur celui de la qualité du service rendu aux locataires :

- * **Réactivité accrue** : la gestion directe des demandes permet d'assurer une prise en charge immédiate, avec des délais d'intervention raccourcis ;
- * **Maîtrise des coûts** : l'internalisation permet de mieux contrôler les coûts liés aux interventions, évitant les marges des prestataires externes et optimisant l'utilisation des ressources internes ;
- * **Proximité avec les locataires** : en étant intégré à l'organisation de **CRÉTEIL habitat**, le service Régie bénéficie d'une meilleure connaissance du patrimoine et des besoins des locataires, assurant une gestion plus personnalisée et adaptée ;
- * **Amélioration continue** : les techniciens du service Régie ont une connaissance précise des infrastructures et équipements, ce qui permet une gestion plus proactive de la maintenance et une anticipation des problèmes potentiels.

* Projets et perspectives

EXTENSION DU PROGRAMME LED

L'objectif pour 2025 est de terminer l'équipement en LED de toutes les résidences restantes. Ce programme contribuera davantage à la réduction de notre empreinte écologique tout en améliorant l'efficacité énergétique de notre patrimoine.



L'année 2024 a été marquée par une gestion efficace et réactive des demandes d'interventions, ainsi que par un important progrès dans le cadre de la transition énergétique de notre patrimoine. Le programme LED, en particulier, a non seulement amélioré la qualité de vie des locataires, mais a aussi permis de réaliser des économies d'énergie significatives. L'internalisation du service Régie demeure un choix stratégique pour **CRÉTEIL habitat**, en garantissant une proximité renforcée avec nos locataires, une gestion optimisée des interventions et un contrôle de la qualité des services rendus.

Le service Régie continuera de s'adapter aux besoins de nos résidents, tout en poursuivant ses efforts pour améliorer l'efficacité opérationnelle et renforcer la durabilité de notre patrimoine.



*Nous mettons
tout en œuvre
pour le confort
des résidents*

LE CHAUFFAGE COLLECTIF

* Contexte climatique et gestion du chauffage

L'hiver 2023-2024 a été marqué par une **météorologie particulièrement clémente**, avec un total de **1 801 Degrés-Jours Unifiés (DJU)**, contre une moyenne habituelle de 2 300 DJU. Cette douceur hivernale a contribué à une **réduction significative des réclamations liées au chauffage**.

Dans un souci de **sobriété énergétique** et afin de maîtriser les charges des résidents, **CRÉTEIL habitat** a poursuivi sa politique d'optimisation de la consommation énergétique.

Les dates de mise en service du chauffage pour la saison ont été les suivantes :

- * **Ouverture : 18 octobre 2023 ;**
- * **Fermeture : 15 mai 2024.**

Pour la saison hivernale 2024-2025, l'ouverture du chauffage a été programmée au 10 octobre 2024.

* Optimisation du confort thermique

Afin d'assurer un **confort thermique optimal**, plusieurs actions ont été mises en œuvre :

- * **Déploiement de sondes fixes de chauffage** au sein des logements, permettant un meilleur suivi des températures ;
- * **Amélioration des équilibrages des réseaux**, garantissant une répartition plus homogène de la chaleur.

La température contractuelle moyenne des logements a été fixée à **20°C**, en accord avec **CRÉTEIL habitat** et les représentants des locataires (**CNL, CGL et CLCV**) dans le cadre du **Conseil de Concertation Locative (CCL)**.

Par ailleurs, l'amélioration du **traitement de l'eau des réseaux de chauffage** a permis une **économie d'énergie de 4 %** sur la période hivernale 2023-2024.



*Économie
d'énergie
de 4% sur
la période
hivernale
2023-2024*

* Coût et optimisation des abonnements

Le **coût moyen annuel** des charges de chauffage sur l'ensemble du patrimoine de CRÉTEIL habitat s'élève à **430 €TTC** (comprenant R1 + R2 + P2). À titre de comparaison, la moyenne à l'échelle de la Ville sur la même période est estimée à **820 €TTC**.

Dans une démarche d'**optimisation des coûts**, CRÉTEIL habitat a sollicité la SCUC afin de réaliser une étude approfondie des **puissances souscrites**. L'objectif est d'**ajuster le coût des abonnements** au réseau de chaleur (partie R2). Les conclusions de cette étude seront présentées au début de l'été 2025, avec des recommandations pour une optimisation des abonnements.

Coût moyen
annuel :
430 €TTC

* Raccordement au réseau de chauffage urbain et décarbonation

Dans le cadre de la stratégie de **décarbonation du patrimoine**, plusieurs projets de **raccordement au réseau de chaleur urbain** ont été finalisés.

Les études menées cette année ont abouti à la planification du **raccordement des résidences suivantes à l'été 2025** :

- * Champeval 1 et 2 ;
- * Portes du Village ;
- * 27 Paul François Avet.

Ces résidences verront leurs **chaufferies gaz transformées en sous-stations de chauffage urbain**, contribuant ainsi à la **réduction de l'empreinte carbone** du patrimoine de CRÉTEIL habitat.

Cette transition énergétique se poursuivra en **2026**, avec les **raccordements prévus pour** :

- * 43 bis Paul François Avet ;
- * Copropriété Verdun ;
- * 39 avenue de Verdun.



L'année 2024 a été marquée par une maîtrise des coûts énergétiques, une amélioration du confort thermique et une réduction de la consommation d'énergie grâce aux actions mises en place. CRÉTEIL habitat poursuit ainsi son engagement en faveur de la transition énergétique, avec une accélération de la décarbonation de son patrimoine à travers le développement du raccordement au réseau de chauffage urbain.



La politique de Vente des Logements

| | |
|----------------------------|----|
| L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE | 62 |
| NOUVELLE CAMPAGNE DE VENTE | 63 |
| BILAN DES CONTACTS 2024 | 63 |



7



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 certaines conditions, entre autres :

- * 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, le 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.

Les dernières offres de vente ont déjà été faites aux locataires des résidences Paul François Avet et George Sand.

Ainsi, la résidence du 27 rue Paul François Avet est devenue une copropriété en 2024 et la copropriété devrait être créée en 2025, sur la résidence George Sand.



*En 2024 :
6 logements
ont été vendus pour
un montant total de
833 347,66 €
soit une moyenne
de 138 891 €
par appartement*

L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

| CES VENTES SE RÉPARTISSENT DE LA MANIÈRE SUIVANTE | | | |
|---|--------------------|-------------|--------------|
| Nbre de logements | 4 | 1 | 1 |
| Résidences | Paul François Avet | Lacharrière | Quai du Port |



**9 promesses
de vente étaient
signées au
31/12/2024**

NOUVELLE CAMPAGNE DE VENTE

Des mailings de relance ont été adressés aux locataires des résidences suivantes afin de leur rappeler la possibilité d'acquies leur logement.

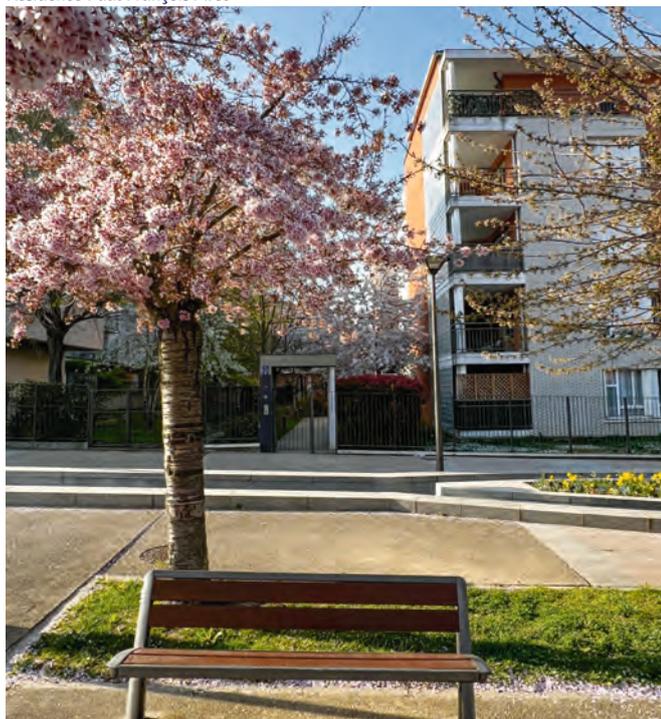
| MAILINGS DE RELANCE 2024 | | | | | |
|--------------------------|----------------|--------------|------------|--------------------|------------|
| 29 mars | 3 octobre | 10 octobre | 15 octobre | 18 octobre | 24 octobre |
| Cascades | Coteaux du Sud | Quai du Port | Dupeyroux | Paul François Avet | Halage |

BILAN DES CONTACTS 2024

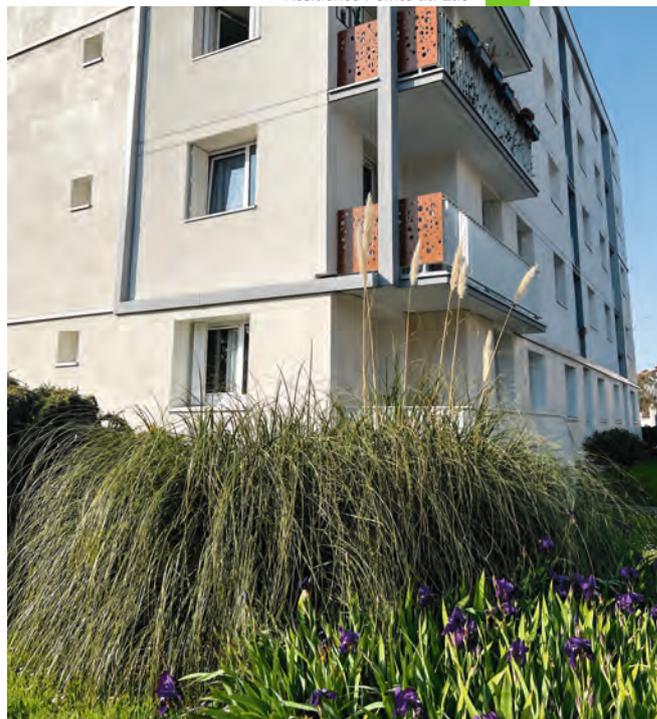
85 locataires ont pris contact avec la responsable des ventes, Émilie GRILLOT et dans chaque cas, une étude de faisabilité de l'acquisition a été réalisée :

- * **10 de ces contacts** ont généré un rendez-vous physique ;
- * **6** ont abouti à une vente ;
- * **9 promesses de ventes** étaient en cours au 31 décembre 2024.

Résidence Paul François Avet



Résidence Pointe du Lac



Les missions de Syndic





8

LA GESTION D'UNE ASL

68

LES LOCAUX D'ACTIVITÉ
ET LES COMMERCES

69



**CRÉTEIL habitat en
qualité de syndic gère :**

**28 copropriétés
de logements,**

**11 associations
foncières
urbaines libres,**

**9 copropriétés
de locaux,**

**1 association
syndicale libre
composée de
5 000 logements**

En 2024, l'activité de Syndic a généré 919 873,94 €TTC au titre des honoraires perçus.

À fin 2024, on compte 506 copropriétaires répartis sur 29 résidences, dont 28 sont gérées par CRÉTEIL habitat, ce qui représente un patrimoine d'habitation de 2 882 lots principaux.

CRÉTEIL habitat Syndic a, dans sa volonté de réaliser des économies mais également de préserver notre environnement, poursuivi le projet initié en 2023, de raccordement de plusieurs copropriétés au réseau cristolien de chaleur urbaine. Cela va permettre d'abaisser leur bilan carbone mais également de réaliser des économies, le coût du gaz ayant considérablement aggravé le montant des charges. Les copropriétés des Portes du Village, Du Bellay, Champeval et Verdun seront raccordées en 2025.

La copropriété Square Martinez, dont le mode de chauffage est commun par électricité, a voté lors de son assemblée générale de 2024 de procéder à la modernisation de ses installations électriques afin de les rendre plus efficaces et de les sécuriser. Ces importants travaux d'un montant de près de 300 000 €TTC débiteront au printemps 2025.

La copropriété Champeval 2 a fait peau neuve en engageant des travaux de ravalement à partir du 15 octobre 2024 pour une durée de 5 mois. Après des travaux de maçonnerie, le ravalement a été effectué et le résultat est à la hauteur des attentes des résidents.

Deux nouvelles copropriétés ont été créées au 1^{er} janvier 2024, permettant à nos locataires de devenir copropriétaires, il s'agit des copropriétés du Rivage, à la Pointe du Lac, et les Sarments aux coteaux du sud.

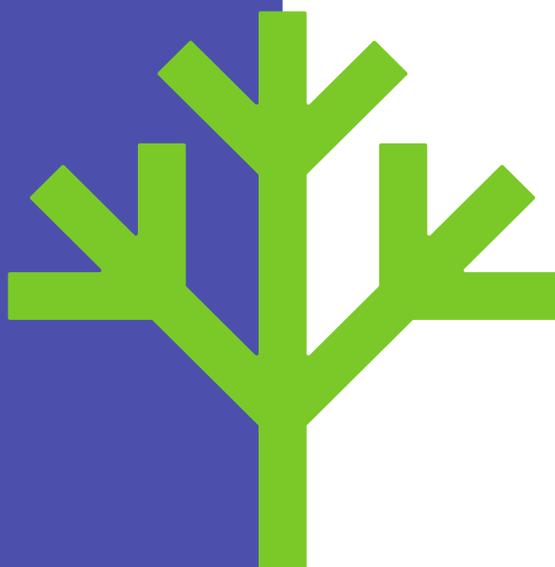
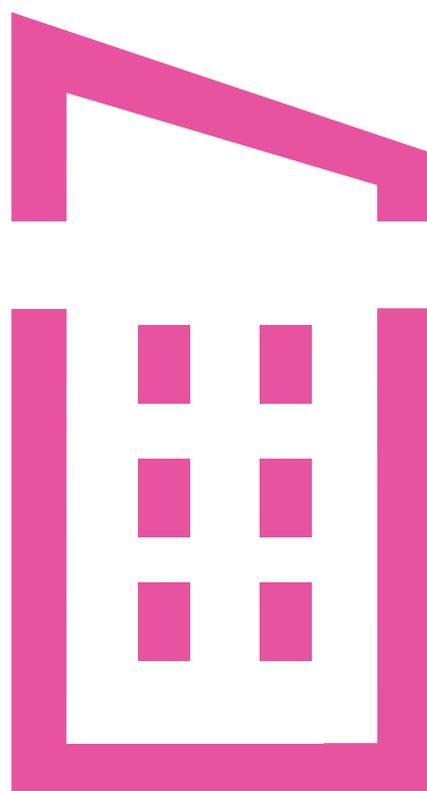




TABLEAU DU PATRIMOINE DES COPROPRIÉTÉS DE LOGEMENTS

| Copropriété | CREATION | Nombre de lots | Personnes physiques | Taux de vente |
|-----------------------|----------|----------------|---------------------|---------------|
| HALAGE (non gérée) | 1996 | 62 | 37 | 60% |
| ORBIGNY | 1999 | 110 | 55 | 50% |
| DU BELLAY | 2000 | 14 | 14 | 100% |
| LES BORDIÈRES 3 | 2002 | 204 | 27 | 13% |
| L'ORMETTEAU | 2002 | 65 | 33 | 51% |
| PORT M | 2002 | 72 | 11 | 15% |
| DUPEYROUX | 2009 | 63 | 20 | 32% |
| L'EAU VIVE | 2008 | 83 | 22 | 27% |
| LES CORBIÈRES | 2008 | 64 | 11 | 17% |
| VERDUN | 2009 | 79 | 23 | 29% |
| JEAN MATHEY | 2008 | 51 | 19 | 37% |
| LES PORTES DU VILLAGE | 2008 | 104 | 34 | 33% |
| LES NYMPHÉAS | 2009 | 77 | 15 | 19% |
| LES ABYMES | 2009 | 142 | 23 | 16% |
| MONTAIGUT | 2010 | 197 | 22 | 11% |
| CHAMPEVAL | 2013 | 89 | 17 | 19% |
| SQUARE MARTINEZ | 2011 | 183 | 8 | 4% |
| LACHARRIERE | 2012 | 71 | 13 | 18% |
| LE COLOMBIER | 2013 | 61 | 11 | 18% |
| LE QUAI DU PORT | 2013 | 178 | 18 | 10% |
| FALKIRK | 2013 | 84 | 6 | 7% |
| CHARPY | 2014 | 85 | 3 | 4% |
| MICHELET | 2014 | 140 | 10 | 7% |
| LA SARDANE | 2017 | 64 | 5 | 8% |
| SHUMAN | 2018 | 204 | 10 | 5% |
| LES CASCADES | 2019 | 72 | 9 | 13% |
| LE RIVAGE | 2024 | 72 | 9 | 13% |
| LES SARMENTS | 2024 | 175 | 4 | 2% |
| 5 ÉCOLES | 2024 | 17 | 17 | 100% |
| | | 2882 | 506 | 17% |



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. Ces résultats ont été rendus possibles par les efforts conjoints de la Ville et de **CRÉTEIL habitat** portant sur :

- * La fourniture de plus de 50% d'énergie calorifique à partir d'énergie renouvelable ou de récupération permettant d'abaisser le taux de TVA à 5.5% ;
- * D'importants travaux réalisés sur les réseaux ;
- * La gestion rigoureuse des consommations et des températures de chauffe.

Sur la période 2009 / 2024, les charges de chauffage ont diminuées de plus de 56 % passant de 5,3 Millions à 2,3 Millions d'Euros.

Afin de poursuivre cette gestion efficace, des sondes au nombre de 250, ont été placées dans des appartements, tant sur le patrimoine de **CRÉTEIL habitat** que dans les copropriétés qui en ont fait la demande. Elles ont permis de suivre les températures intérieures des logements et affiner les besoins des résidents.

Pour la période de chauffe 2022/2023, afin de contenir la hausse des coûts, la décision avait été prise de chauffer les immeubles à 19 degrés en journée et 17 degrés la nuit. Cet effort s'est poursuivi pour la période 2024/2025, et a généré peu de remarques des résidents comprenant la nécessité de la situation.

L'ensemble de ces actions mais surtout le raccordement au réseau de chauffage urbain a permis de contenir les coûts de l'énergie. Ainsi, les dépenses de chauffage de l'année 2024 ont été inférieures de plus de 674 000 € par rapport à l'année 2023, aidé en cela par un bouclier tarifaire de plus de 400 000 €.

Enfin, sur la période 2009/2024 les charges globales de l'ASL ont diminué de plus de 48 % passant de 6,01 Millions à 3,08 Millions d'Euros.

Le montant global des honoraires perçus par **CRÉTEIL habitat** s'est élevé à 244 526 € TTC.

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL habitat s'est élevé à 244 526 € TTC

TABLEAU DE SUIVI DES DÉPENSES SUR LA PÉRIODE 2009-2024

| | Total charges générales | Total charges chauffage | Total dépenses ASL |
|------|-------------------------|-------------------------|--------------------|
| 2009 | 648 206,03 | 5 371 458,92 | 6 019 664,95 |
| 2010 | 627 547,30 | 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 | 583 560,12 | 4 848 861,21 | 5 432 421,33 |
| 2014 | 651 713,51 | 3 954 585,23 | 4 606 298,74 |
| 2015 | 694 084,54 | 3 836 933,78 | 4 533 171,38 |
| 2016 | 710 412,69 | 3 628 346,63 | 4 340 217,25 |
| 2017 | 708 634,13 | 3 280 087,97 | 3 988 706,31 |
| 2018 | 678 057,97 | 3 095 804,73 | 3 773 862,70 |
| 2019 | 732 754,96 | 2 901 019,22 | 3 633 774,18 |
| 2020 | 567 539,97 | 2 673 541,55 | 3 241 081,52 |
| 2021 | 693 289,85 | 2 770 749,67 | 3 464 039,49 |
| 2022 | 615 239,98 | 3 232 027,36 | 4 064 257,33 |
| 2023 | 688 285,42 | 3 018 075,28 | 3 710 998,91 |
| 2024 | 746 103,97 | 2 343 667,84 | 3 089 771,81 |



En 2024, le patrimoine des locaux d'activité et de commerce était loué

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 ou à la location, qu'ils soient situés 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.

CRÉTEIL habitat est à l'écoute des besoins des habitants. Après avoir installé à l'angle des rues Ledoux et Charles-Gustave Stoskopf un Cabinet de médecins pluridisciplinaires et un Cabinet de chirurgiens-dentistes, un restaurant traditionnel s'est ouvert au printemps 2023, avenue de Verdun à proximité de l'hôpital intercommunal, puis un restaurant de niveau gastronomique s'est ouvert à l'automne 2023 dans le centre ancien.

En 2024, le patrimoine des locaux d'activité et de commerce était loué.

Notre attention se porte actuellement sur la Croix des Mèches, où une cellule de près de 180 m² actuellement libre pourrait accueillir une pharmacie ou des professions médicales.



Au 31 décembre 2024, le patrimoine de locaux et commerces est le suivant :

100

locaux d'activité,

1 *immeuble de bureaux situé dans le centre ancien (3 700 m²),*

1 *hôtel d'entreprises*



9



Les missions d'Aménagement et de Développement Urbain



| | |
|--|-----------|
| ZAC DU MONT-MESLY | 72 |
| * ZAC de rénovation urbaine de l'Allée du commerce | 72 |
| * État des relogements | 76 |
| * Secteur Cardinaud | 76 |
| * Carrefour éducatif | 77 |
| CONCESSION D'AMÉNAGEMENT ÉCHAT | 78 |
| * Foncier de la Gare du Grand Paris Express | 78 |
| * Foncier du projet connexe à la Gare du Grand Paris Express | 78 |
| ZAC MULTI-SITES DU CENTRE ANCIEN | 78 |
| ZAC DE LA POINTE DU LAC | 78 |
| ZAC DES COTEAUX DES SARRAZINS | 78 |
| CONSTRUCTIONS NEUVES | 79 |
| * Îlot 8 - Les Sorbiers | 79 |
| * Site GIZEH | 80 |
| RÉHABILITATION - RÉNOVATION | 80 |
| * Résidence autonomie Le Halage : projet de réhabilitation et résidentialisation | 80 |
| * Résidence 18 bis rue des Mèches | 82 |
| * Résidence Champeval : ravalement | 83 |
| * Centre commercial du Palais | 83 |



**État d'avancement
des opérations menées
par CRÉTEIL habitat**

**ZAC du Mont-Mesly
et ZAC de
l'Allée du commerce,
Concession
d'Aménagement Échat,
ZAC Multisites
du Centre Ancien,
ZAC de la
Pointe du Lac,
ZAC des Coteaux
des Sarrazins,
Constructions neuves,
Réhabilitation –
Rénovation**

ZAC DU MONT-MESLY

* ZAC de rénovation urbaine de l'Allée du commerce

Le projet urbain développé sur le secteur de l'Allée du Commerce fait l'objet d'une nouvelle ZAC initiée par le Conseil du Territoire de GPSEA le 13-12-2023.

Après consultation, le GPSEA a désigné CRÉTEIL habitat en tant qu'aménageur de la nouvelle ZAC et signé le traité de concession le 26 juillet 2024.

Les études menées par CRÉTEIL habitat ont conduit à deux évolutions du plan de masse validé en juin 2021 par le Comité National d'Engagement de NPNRU, à savoir en un premier temps le déplacement du lot 20 le long de la rue Camille Robert, puis du lot 18 au sud du « Parc habité » (Ville-SEMIC du 18 novembre 2024).

Afin d'initier le dossier Loi sur l'eau, un rendez-vous a été organisé le 14 janvier dernier avec la DRIEAT (Direction régionale et interdépartementale de l'environnement, de l'aménagement et des transports d'Île-de-France). Il s'agissait de connaître le cadre auquel sera soumise cette nouvelle ZAC située dans le périmètre du DAE de la ZAC de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly qui elle a déjà fait l'objet de l'Arrêté Préfectoral du 30 mai 2022.

La DRIEAT a confirmé, le 21 février 2025, qu'un porter à connaissance devra être déposé.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES LOTS SUD CARDINAUD : 266 LOGEMENTS

Lot 5 – EMERIGE :

71 logements (33 en accession / 38 en LLI)

Le chantier a démarré en fin d'année 2024. L'infrastructure est en cours de réalisation. La grue a été installée en 27 février 2025.



Perspective depuis la place de la Fontaine, rue Henri Cardinaud



Perspective depuis la place du marché, rue Porte-Diner

Lot 6a – NEXITY et ARV :

80 logements (une cage en accession et une cage en LLI)

Le PC déposé le 18 décembre 2024 est en cours d’instruction.

Lot 6b – Groupe SANGALLI MARATUECH :

63 logements en accession

Un recours contre l’arrêté de permis de construire a été déposé par M. Kribi.



*Perspective depuis
la Voie Nouvelle*



*Perspective depuis la
Rue du Commandant
Joyen Boulard*

Lot 6c – DEMATHIEU-BARD :

52 logements locatifs libres pour Foncière Logement

Le chantier doit prochainement démarrer.

ACQUISITIONS – DIVISIONS FONCIÈRES

Nord Casalis

Deux divisions foncières sont à réaliser pour les terrains St-Exupéry-Geoffroy et Laplace-Boulard-Petit Bois appartenant à VALOPHIS HABITAT pour la réalisation des futurs aménagements publics.

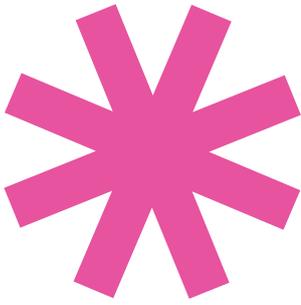
Le plan des cours communes entre les lots 6a, 6b et 6c au sud Cardinaud est à finaliser.

Sud Casalis

La division foncière pour les résidentialisations des 8 immeubles de CRÉTEIL habitat est à engager après achèvement des travaux d’aménagement.

Allée du commerce

Les Immeubles Valophis sur l’Allée du commerce sont en cours d’acquisition.



ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX D'AMÉNAGEMENT

L'année 2024 a vu se terminer une grande partie de l'aménagement du secteur du Petit Bois avec la livraison des résidences des lots 1a, 1b, 2.

Début 2025, la résidence des Sorbiers a été livrée.

Secteur Nord Casalis

Marché des lots 1-3, 4-2, 6 et 7 - Aménagement définitifs - Phase 1

Les abords des lots 1a, 1b, 2 et 8 ont été livrés au moment de la livraison des logements.

La phase préalable aux travaux de réalisation de la rue Thiriet prolongée, ainsi que la création de la piste chantier des lots 6b et 6c ont été terminées en fin d'année 2024.

Les travaux des abords du lot 4 sont en cours d'aménagement.

Le chantier Fontaine est en cours (essai en eau prévu en mars).

Les plantations des arbres ont été réalisées (sauf rue du Petit Bois et résidentialisation Valophis dont les travaux ne sont pas encore réalisés ou terminés).



Secteur Nord Casalis lot 4



Valophis lot 1A



Dalle arrière côté Petit Bois lot 2

Marché du lot 2 : chauffage urbain

Le réseau de chauffage urbain de la rue Charrier jusqu'à la rue de Brie ainsi que l'antenne du lot 10 ont été réalisés.

Marché du lot 2-3 : 7 sous-stations de chauffage urbain

La création de l'antenne pour le lot 3 vient d'être réalisée. Les travaux en sous-station sont prévus à partir du 26 février 2025.

Les mises au point avec le lot 10 ont été effectuées. La commande pour le réseau primaire intérieur passée par le promoteur.

Marché du lot 8 : déviation du réseau EU

La déviation du réseau Barbusse sur la rue du Petit Bois a été achevée en fin d'année 2024.

Travaux concessionnaires

Création du réseau Eau potable et incendie (AEP) par SUEZ

Le maillage du réseau sur la future voie Thiriet prolongée (Sud Cardinaud) est terminé.

Secteur Sud Casalis

Lots 1, 2, 3 - Aménagements Paysagers - Phase 1

Après la finalisation des parties ouest et sud, les travaux d'aménagement sont maintenant terminés sur le parc Métivet, le square Monteilleux et la rue Gleizes. Après sa réalisation sur le « Jardin partagé », l'abri de jardin peut être remis à la Ville (service des Parcs et Jardins).



Secteur Sud Casalis - Aménagements paysagers

Marché du lot 8 : réfection des réseaux EU et EP

Les travaux de réfection de l'assainissement ont été réalisés sur les Impasses Monteilleux et Casalis. Ceux de la rue Métivet commencent.

Travaux avec les concessionnaires

Réfection des réseaux AEP par SUEZ

La réfection de la desserte AEP des Impasses Monteilleux et Casalis sont en cours.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX DE CONSTRUCTION

Lots livrés

Lot 1A - Valophis Habitat : livraison au 16 DÉCEMBRE 2024.

Lot 1B - ADIM : 19 JUIN 2024.

Lot 2 - SCCV du Petit Bois : 16 SEPTEMBRE 2024.

Lot 8 - Les Sorbiers (CRÉTEIL habitat) : livraison le 8 JANVIER 2025.

Chantiers en cours

Lot 4 - SCI Le Majestique (CARRERE) : livraison MARS 2025.

Lot 3 - Foncière Logement avec Cap Synthèse – JUILLET 2025.

Lot 10 - Foncière Logement avec Quadrance Immobilier – MARS 2026.

Lot 5 - Émérige : Les travaux ont commencé fin DÉCEMBRE 2024.



Lot 1 - livré



Chantiers en cours



Le Majestique Carrere lot 4 - livraison mars 2025

* État des relogements

L'IMMEUBLE CRÉTEIL HABITAT SUR ALLÉE DU COMMERCE

Le bâtiment appartenant à **CRÉTEIL habitat** comporte au total 28 logements situés aux étages 1 et 2 ainsi que des commerces au RDC.

À ce jour, les relogements sont terminés et les logements sont sécurisés. Il reste au RDC certains commerces encore occupés.

La démolition de l'immeuble fait partie du projet d'aménagement de la ZAC Allée du Commerce et du NPNRU, elle sera réalisée après la libération des commerces du RDC.



*Montant
des travaux :*
1 045 000 €HT

* Secteur Cardinaud

L'immeuble Cardinaud - 112 logements a été acquis le 21 décembre 2016 par **CRÉTEIL habitat** en vue de sa démolition dans le cadre du projet NPNRU.

Le dossier d'intention de démolir a été validé par le préfet en date du 14 avril 2017.

Une consultation auprès des entreprises de démolition a été réalisée.

Le chantier a été attribué à l'entreprise MARTO pour un montant de travaux de 1 045 000 €HT.

La démolition du bâtiment est terminée.

Cette opération s'inscrit dans le cadre de la ZAC de Rénovation Urbaine du Haut Mont-Mesly qui prévoit sur cette parcelle la construction des lots 5, 6a, 6b et 6c.

- * Démolition superstructure mars à juin 2024 ;
- * Infrastructure juillet à septembre 2024 ;
- * Remise en état du terrain : octobre/novembre 2024 ;
- * Travaux réceptionnés le 18/11/2024.



* Carrefour éducatif

Le jury du concours de maîtrise d'œuvre a désigné l'équipe conduite par l'agence Jean-Pierre LOTT Architectes lauréate en juin 2023.

Les études de maîtrise d'œuvre ont démarré en juillet 2023 avec comme objectif de délais :

- * Permis de construire au 2^{ème} trimestre 2024 ;
- * Consultation des entreprises en octobre 2024 ;
- * Lancement des travaux Émouleuses début 2025 ;
- * Livraison site Émouleuses à l'été 2026 ;
- * Livraison site Casalis à l'été 2028.

Les 2 PC ont été déposés le 2 juillet 2024 : Le PC du lot 7a – Émouleuses est en attente de l'avis des pompiers. Le PC du lot 7b – Casalis a été délivré le 14-02-2025.

Suite à la consultation d'entreprises lancée entre octobre et décembre 2024, 16 lots ont été attribués lors de la CAO du 29/01/2025. Le lot Façade, déclaré infructueux par la CAO, a été relancé. Les réponses sont attendues pour le 7 mars 2025.

| LISTE ET MONTANTS DES LOTS ATTRIBUÉS | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------|--------------------------|
| N° du lot | Désignation du lot | Montant | Attributaire |
| 1 | Désamiantage - Curage - Démolition | 221 380,00 € | 4D |
| 2 | GO - Maçonnerie - VRD | 9 735 709,27 € | DONATO |
| 3 | Paysage | 1 382 416,50 € | EVEN/NBS |
| 4 | Étanchéité | 1 486 196,75 € | ETI |
| 5 | Façade ITE - Bardage composite - Faux-plafonds extérieurs | 3 257 500,00 € | Infructueux (estimation) |
| 6 | Menuiseries Extérieures aluminium et métalliques | 1 606 019,30 € | ALPROFER |
| 7 | Cloisons - Doublages | 659 333,64 € | AGD |
| 8 | Faux-plafond | 937 709,00 € | DECO 77 |
| 9 | Peinture - Signalétique | 302 704,45 € | DECO 77 |
| 10 | Menuiseries intérieures - Murs mobiles - Mobiliers | 1 999 724,41 € | L'ART ET LE BOIS |
| 11 | Métabelleries - Serrureries | 697 300,95 € | BAVETTA CONSTRUCTION |
| 12 | Rails lève-malades | 14 312,98 € | HILL ROM |
| 13 | Carrelages - Faiences - Revêtements de sols souples | 1 197 101,92 € | DECO 77 |
| 14 | CVC - Plomberie | 3 099 112,69 € | OMNIUM PLOMBERIE |
| 15 | Électricité CFO - CFA - SSI - GTB | 2 183 127,00 € | SOCOTEEL |
| 16 | Ascenseurs | 79 000,00 € | TK ELEVATOR |
| 17 | Cuisine | 369 000,00 € | BONNET THIRODE |
| TOTAL HT | | 29 227 648,86 € | |

Le démarrage de la préparation du chantier est prévu courant mars 2025



Site Casalis

Site Émouleuses



CONCESSION D'AMÉNAGEMENT ÉCHAT

* Foncier de la Gare du Grand Paris Express

La Société des Grands Projets a versé la somme de 3,5 M€ au titre du solde du prix de vente du terrain d'assiette de l'ancien PIR compris dans l'emprise du projet connexe de la gare Créteil l'Échat du Grand Paris Express.

* Foncier du projet connexe à la Gare du Grand Paris Express

L'acte de vente du foncier Gare et projet connexe signé entre **CRÉTEIL habitat** et la Société des Grands Projets (et non plus société du grand paris) a fait l'objet d'un avenant afin, notamment, d'acter la modification de la programmation (parking public supprimé).

ZAC MULTI-SITES DU CENTRE ANCIEN

CRÉTEIL habitat a validé la proposition de **COGEDIM** d'acquisition de la totalité du foncier de l'opération au prix de 10 M€.

Une promesse de vente rédigée par **CRÉTEIL habitat** a été signée par **COGEDIM**.

ZAC DE LA POINTE DU LAC

GPSEA inscrira au Conseil de Territoire la clôture administrative de la ZAC.

ZAC DES COTEAUX DES SARRAZINS

GPSEA inscrira au Conseil de Territoire la clôture administrative de la ZAC.

Un terrain nu situé au 34 rue de Saussure a été cédé à la ville de Créteil en juillet 2024.

CONSTRUCTIONS NEUVES

* Îlot 8 - Les Sorbiers

La résidence les Sorbiers implantée sur le lot 8 de la ZAC du Haut du Mont-Mesly, porte sur un programme de construction de 60 logements collectifs (19 T2 / 29 T3 / 10 T4 / 2 T5) en PSLA.

Ce bâtiment en forme de « L », se situe à l'angle de la rue Joyen Boulard et du futur Mail piétonnier. Il est composé d'un niveau de sous-sol, d'un Rez-de-Chaussée et de 4 étages. Le parking souterrain offrira 61 places de stationnement pour les voitures et 8 places pour les motos.

Le permis de construire a été déposé le 2 août 2021 et obtenu le 25 janvier 2022. L'attestation de non-recours a été reçue le 13 janvier 2022.

À l'issue de la consultation, les entreprises suivantes ont été désignées :

- * Lot 01 - Terrassement/Gros œuvre/Chape/Échafaudage - STB : 2 827 000,00 €HT ;
- * Lot 02 - Charpente/Couvertures - FBCC : 405 608,24 €HT ;
- * Lot 03 - Étanchéité - Étanche service : 154 000,00 €HT ;
- * Lot 04 - Menuiseries extérieures/Occultations - SERBOIS : 278 851,00 €HT ;
- * Lot 05 - Serrurerie/Métallerie/Porte garage/Clôture - TSO REALI : 401 287,73 €HT ;
- * Lot 06 - Ravalement/Parement - GMC BAT : 404 149,58 €HT ;
- * Lot 07 - Ascenseur - SCHINDLER : 74 500,00 €HT ;
- * Lot 08 - Cloisons/Doublages/Faux plafonds - BATI ONE : 236 819,60 €HT ;
- * Lot 09 - Menuiseries intérieures - RIDORET : 264 071,00 €HT ;
- * Lot 10 - Plomberie sanitaires/Chauffage/Vmc - TCP : 700 000,00 €HT ;
- * Lot 11 - Électricité/Courant faible - CIDE ELEC : 412 578,31 €HT ;
- * Lot 12 - Carrelage/Faïence/Sol souple - CERAMOD : 232 900,00 €HT ;
- * Lot 13 - Peinture/Signalisation - DECO 77 : 233 433,00 €HT ;
- * Lot 14 - VRD/Espaces verts - ALPHA TP : 303 461,35 €HT.

➤ Le coût total des travaux s'élève à 6 928 659,81 €HT.

Les ordres de service ont été signés le 5 décembre 2022.

Le délai global des travaux est de 19 mois.

La réception des travaux, initialement prévue le 5 juillet 2024, a été prononcée le 7 janvier 2025. Le retard de chantier est principalement dû à l'abandon de chantier du lot Étanchéité et aux intempéries.

Un permis de construire modificatif a été déposé le 26 décembre 2024 et est actuellement en cours d'instruction.

43 logements ont été livrés courant janvier 2025 sur 48 logements actuellement réservés. 12 logements sont en stock.

L'état d'avancement de la commercialisation représente 79 % du chiffre d'affaires.



Les Sorbiers - Lot 8





* Site GIZEH

Le terrain a été acheté à Bouygues le 24 novembre 2023. Il se situe à l'angle de la rue Jean Hémond et de l'avenue des Petites Haies dans le secteur Gizeh.

À l'issue de la consultation pour une mission de Maîtrise d'œuvre, de Synthèse et d'Ordonnancement, Pilotage et Coordination, le cabinet ILIC ARCHITECTURE a été retenu pour un montant de 548 000,00 €H.T.

La phase Esquisse présente un bâtiment composé d'un niveau de sous-sol et d'un rez-de-chaussée principalement à usage de parking, et de 5 étages et d'une attique à usage d'habitation. Le sous-sol et le rez-de-chaussée sont inondables.

Un permis de construire est en cours d'élaboration. Il prévoit 69 logements (17 T2 / 28 T3 / 19 T4 / 5 T5) et une surface commerciale en rez-de-chaussée réparti sur 2 cages d'escalier.

RÉHABILITATION - RÉNOVATION

* Résidence autonomie Le Halage : projet de réhabilitation et résidentialisation

CRÉTEIL habitat est propriétaire de la Résidence Autonomie Le Halage située en bords de Marne dans le quartier du Halage, 55 Quai du Halage à Créteil.

Deux établissements s'inscrivent dans l'unique bâti dans une division en volumes. Il s'agit :

- * D'une part, de la Résidence Autonomie Le Halage, gérée par le CCAS de la ville de Créteil et dont **CRÉTEIL habitat** est propriétaire ;
- * Et d'autre part de la Halte-Garderie des Bords de Marne, propriété de la ville de Créteil.

Cette résidence conventionnée se compose de 51 studios, de 4 logements de type 2 et de 5 chambres d'accueil.

La résidence comprend également un logement de fonction de type 3.

La résidence bénéficie d'espaces de restauration, d'activités et de bureaux. L'enveloppe du bâtiment comme la majorité des équipements des logements sont d'origine de la construction en 1983.

Le terrain d'assiette est cadastré : Section G – n° 47 pour une superficie de 4 526 m².

L'objectif de la réhabilitation / résidentialisation envisagée par **CRÉTEIL habitat** est double à savoir :



- Amélioration de la performance énergétique pour atteindre l'étiquette B (82 kWhEP/m²/an) avec l'obtention du label BBC rénovation.
- Répondre aux besoins exprimés en améliorant la qualité d'usage, le confort et la sécurité.

CALENDRIER PRÉVISIONNEL

À l'issue de la consultation, les entreprises suivantes ont été désignées :

- * Lot 1 - Ravalement/ITE - COURTEC : 637 667,02 €HT ;
- * Lot 2 - Menuiseries extérieures - MPO : 299 494,24 €HT ;
- * Lot 3 - CVC/Clim - GECOP : 372 780,32 €HT ;
- * Lot 4 - Peintures/Cloisons/Maçonneries/Divers - DECO 77 : 362 865,07 €HT ;
- * Lot 5 - Électricité - SOCOTEEL : 131 412,80 €HT ;
- * Lot 6 - Plomberie/Faïence/Carrelage - GECOP : 358 420,59 €HT ;
- * Lot 7 - Aménagements extérieurs – NBS : 218 362,23 €HT.

Le montant total, en intégrant les travaux complémentaires, serait de 2 500 000 €HT.

La durée des travaux était fixée à 15 mois pour le bâtiment et 6 mois pour les aménagements extérieurs.

Les travaux ont démarré en septembre 2022 et sont réceptionnés pour le bâtiment.

Les travaux d'aménagements paysagers sont en phase de terminaison.

**Le montant total,
en intégrant
les travaux
complémentaires,
serait de
2 500 000 €HT**



Façade quai du Halage



Cœur d'îlot / jardin potager



Cœur d'îlot / jardin potager



*Le bâtiment
s'inscrit
comme étant
un ouvrage
à connotation
historique*

* Résidence 18 bis rue des Mèches

La résidence se compose de 16 logements collectifs (15 T3 / 1 T4) répartis sur une cage d'escalier (sans ascenseur) pour un R+5 sur un niveau de sous-sol demi enterré (caves).

Le bâtiment s'inscrit comme étant un ouvrage à connotation historique (construction datant des années 40).

Son architecture utilise les briquettes pleines, de décorations ornant les baies, d'un bow-window, de garde-corps travaillés. Les murs pignons sont en moellons.

Les logements sont isolés par des panneaux intérieurs de polystyrène d'environ 8 cm d'épaisseur et sont équipés de convecteurs électriques. Une rénovation énergétique a été effectuée en 1995.

La couverture, les menuiseries et les persiennes ont été rénovées après la tempête de 1998.

Les études prévoient principalement :

- * Une Isolation Thermique par l'Extérieur ;
- * La création d'un ascenseur avec une desserte par demi-palier ;
- * Le remplacement des corps de chauffe électriques ;
- * Le remplacement de la ventilation mécanique ;
- * L'installation d'un ballon d'eau chaude sanitaire thermodynamique.

Les travaux se sont déroulés en milieu occupé, c'est-à-dire, sans demander aux locataires de s'absenter.

L'étiquette énergétique était de classe F (339 kWep/m²/an) et l'objectif de performance était d'atteindre la classe C (138 kWep/m²/an) soit un gain de 3 classes.

L'ascenseur apparaît comme l'alternative au taux de vacance important des 4^{ème} et 5^{ème} étage.

La première déclaration préalable prévoyant une I.T.E. aux quatre faces du bâtiment, déposée le 14 décembre 2022, a reçu un avis défavorable par l'Architecte des Bâtiments de France.

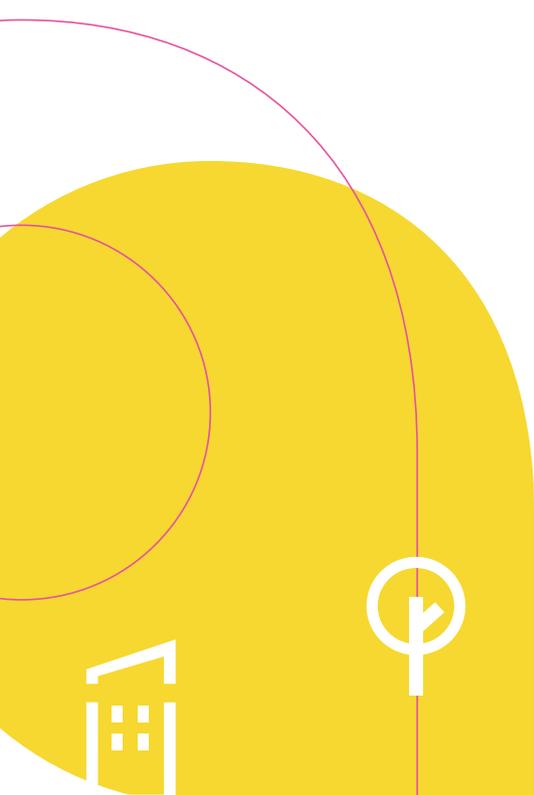
Celui-ci a préconisé sur les deux façades côté espace public, la suppression de l'I.T.E. et le maintien des matériaux d'origines afin de conserver le caractère architectural du bâtiment le plus visible, entraînant une faible dégradation des performances énergétiques.

Contraint par le double enjeu de respecter les préconisations urbanistiques et les objectifs des performances énergétiques (classe C), **CRÉTEIL habitat** a déposé le 27 mars 2023 une seconde déclaration préalable et a obtenu l'arrêté le 27 avril 2023.

À l'issue de la consultation, les entreprises suivantes ont été désignées :

- * Lot 1 – Ravalement/ITE – GMC BAT : 288 153,41 €HT ;
- * Lot 2 – Menuiseries extérieures et intérieures/Serrurerie/Second œuvre/Peinture signalétique/VRD – AMBTP : 79 442,99 €HT ;
- * Lot 3 – Ascenseur – EURO ASCENSEURS : 65 000,00 €HT ;
- * Lot 4 – Démolition/Gros œuvre – AMBTP : 149 952,32 €HT ;
- * Lot 5 – Chauffage/Ventilation/E.C.S. – GECOP : 146 787,48 €HT.

Le coût total des travaux s'élève à 729 336,20 €HT.





Les ordres de service de notification des marchés de travaux ont été signés le 3 mai 2023 et ceux de démarrage des travaux le 22 mai 2023.

La durée prévisionnelle des travaux est de 8 mois.

Les travaux d'isolation thermique par l'extérieur et la création d'un ascenseur côté cours, ainsi que la remise en état de la façade côté rue, se sont terminés courant mars 2024.

Les travaux des logements, en milieu occupé, concernant l'installation d'un ballon d'eau chaude sanitaire thermodynamique, le remplacement des corps de chauffe électriques et le remplacement de la ventilation mécanique, sont également terminés.

La difficulté d'accéder à un logement a engendré du retard dans l'exécution des travaux.

La réception des travaux a été prononcée le 23 mai 2024.

Les objectifs de performance énergétique ont été largement atteints avec un classement du bâtiment en étiquette B.

* Résidence Champeval : ravalement

La résidence Champeval 2 est une copropriété construite en 1997 qui regroupe 49 logements en R + 4 + comble sur un niveau de parking enterré.

Ce bâtiment se compose de deux cages d'escaliers dont les adresses postales sont les 54 et 56 rue des Mèches à Créteil.

Une déclaration préalable a été déposée le 4 janvier 2024 ; elle prévoyait un ravalement des façades et un nettoyage de la couverture.

À l'issue de la consultation, l'entreprise GMC BAT a été désignée pour un montant de 288 807,50 €HT.

Le marché de l'entreprise a pris effet le 2 septembre 2024.

La réception des travaux, initialement prévue le 15 mars 2025, a été prononcée le 14 février 2025.

* Centre commercial du Palais

Le GPSEA a confié à CRÉTEIL habitat, l'étude de la rénovation du Centre Commercial du Palais lors d'une réunion en date du 24 février 2024.

À l'issue de l'analyse des études menées par le cabinet SHARP en 2023, il a été convenu, lors d'une réunion en date du 23 mars 2024, d'approfondir les diagnostics, notamment sur l'état des réseaux EU et EP ainsi que leurs parcours et leurs réelles affectations (contrôle de conformité des branchements des commerçants).

De même, l'état des installations électriques, la présence d'amiante et l'étanchéité feront l'objet de diagnostic.

Ces études ont été validées en Assemblée Générale le 14 juin 2024.

Les premiers diagnostics et curages du réseau collecteur principal ont débuté courant octobre 2024 et ceux des antennes correspondant aux boutiques sont en cours de réalisation. Un rapport sera remis courant mars 2025.

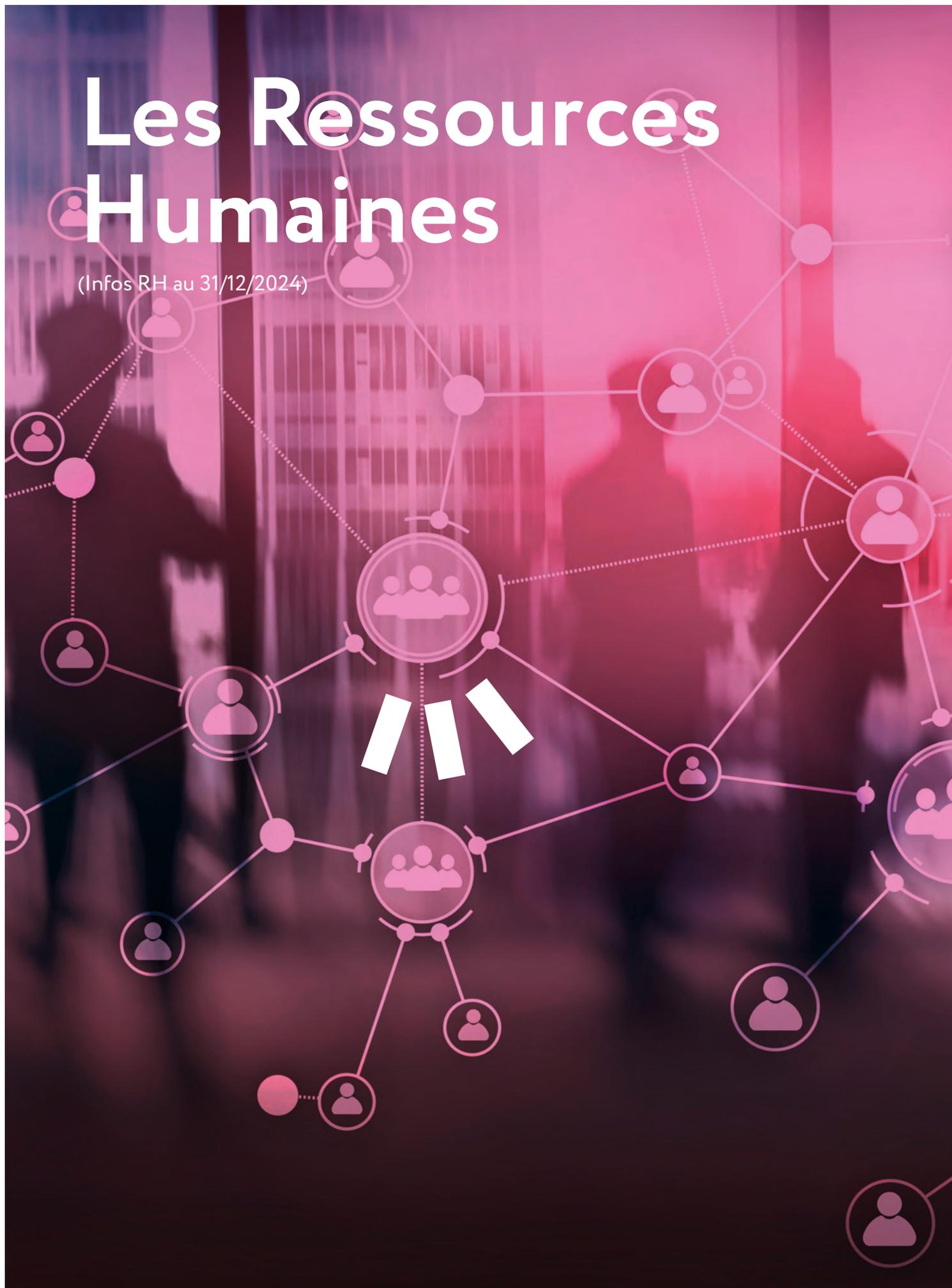
À l'issue de ce rapport, CRÉTEIL habitat proposera, dans l'enveloppe budgétaire allouée, un programme de travaux.



*Ravalement des
façades et nettoyage
de la couverture
pour Champeval*

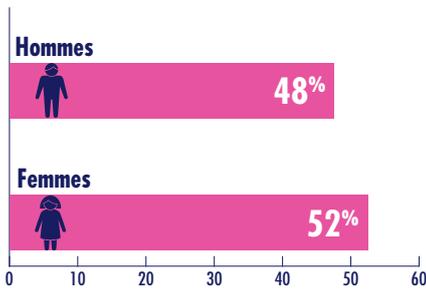
Les Ressources Humaines

(Infos RH au 31/12/2024)



| | |
|------------------------------------|----|
| LES EFFECTIFS | 86 |
| PAR CATÉGORIES | 86 |
| PAR ANCIENNETÉ | 86 |
| BILAN FORMATION 2024 | 87 |
| * Les formations intra-entreprises | 88 |
| * Les formations inter-entreprises | 88 |

Effectifs 2024



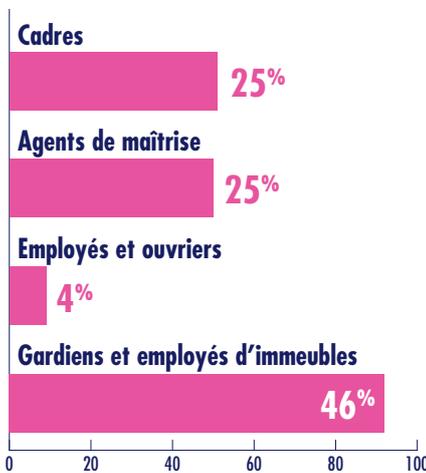
LES EFFECTIFS

Nombre total de salariés présents au 31/12/2024 : 202

Équivalents temps plein au 31/12/2024 : 197,01

| SEXE | RATIO | EFFECTIFS |
|--------|---------|-----------|
| Hommes | 47,52 % | 96 |
| Femmes | 52,48 % | 106 |
| TOTAL | | 202 |

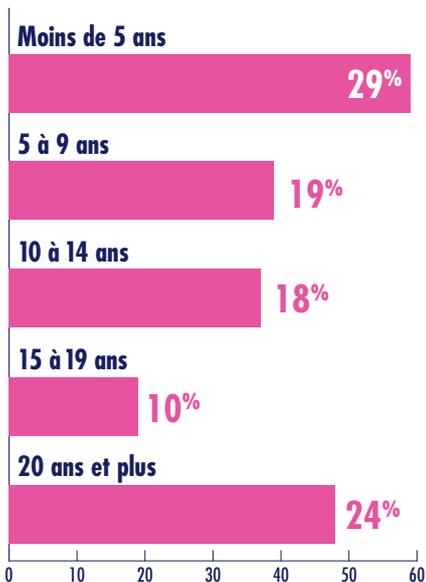
Effectifs par catégories 2024



PAR CATÉGORIES

| CSP | RATIO | EFFECTIFS | |
|----------------------------------|---------|-----------|------------------|
| Cadres | 25,25 % | 51 | |
| Agents de maîtrise | 24,75 % | 50 | dont 10 RS |
| Employés et ouvriers | 4,46 % | 9 | dont 3 apprentis |
| Gardiens et employés d'immeubles | 45,54 % | 92 | |
| TOTAL | | 202 | |

Effectifs par ancienneté 2024



PAR ANCIENNETÉ

| TRANCHE D'ANCIENNETÉ | RATIO | EFFECTIFS |
|----------------------|---------|-----------|
| Moins de 5 ans | 29,21 % | 59 |
| 5 à 9 ans | 19,31 % | 39 |
| 10 à 14 ans | 18,32 % | 37 |
| 15 à 19 ans | 9,41 % | 19 |
| 20 ans et plus | 23,76 % | 48 |
| TOTAL | | 202 |



Au 31 Décembre 2024, le personnel de gardiennage est composé de 106 personnes (dont 4 titulaires de la fonction publique) soit :

- * 10 responsables de secteur et 7 responsables de secteur adjoint ;
- * 72 gardiens et 17 agents et employés d'immeuble.

CRÉTEIL habitat a pris les mesures nécessaires pour réduire les inégalités entre les femmes et les hommes et obtient un index Égalité professionnelle 2025 (au titre de l'année 2024) de 89/100. Il intègre quatre indicateurs relatifs à l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes, notés sur 100 points :

- * La rémunération;
- * Les augmentations individuelles;
- * L'évolution salariale des femmes à leur retour d'un congé maternité;
- * La parité parmi les 10 plus hauts salaires.

17 actions de formation menées pour un coût total de 30 432 €

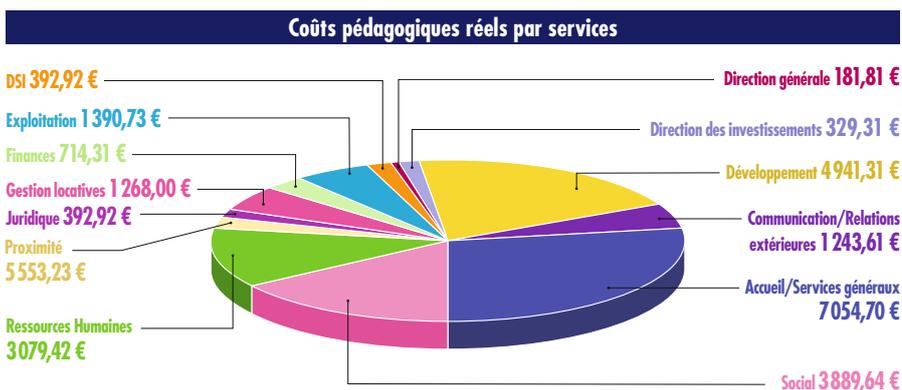
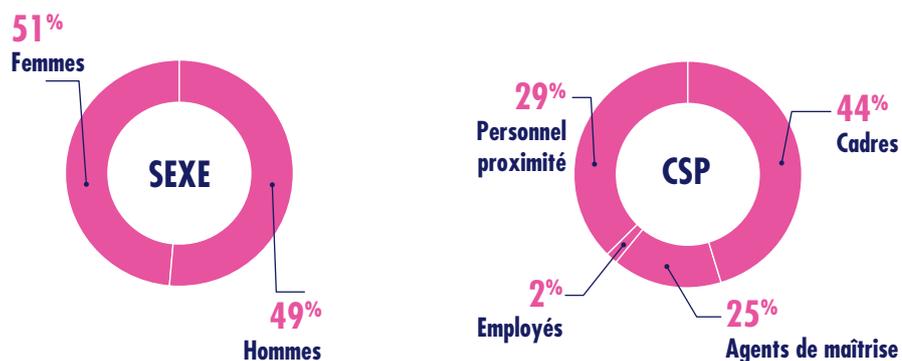
BILAN FORMATION 2024

Cette année, 59 actions de formations ont été réalisées.

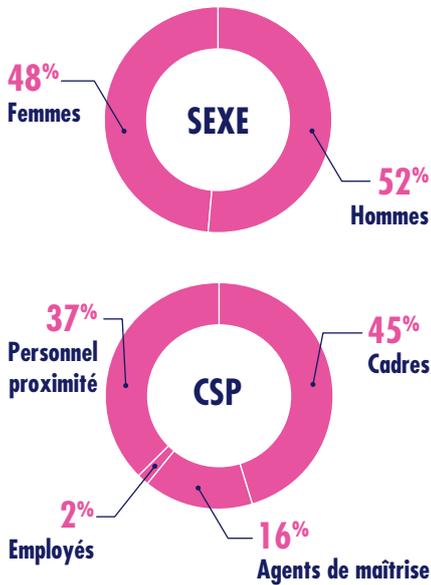
Ce nombre représente toutes les formations réalisées par salarié dans l'année. Un salarié peut avoir suivi plusieurs formations dans l'année, ce qui explique le nombre de 59.

La plupart des formations déployées concerne les services suivants :

- * L'Accueil et les services généraux avec 11 actions de formation;
- * Le Social avec 9 actions de formation;
- * La gestion de proximité (gardiens et employés d'immeuble) avec 6 actions de formation.



Formations intra-entreprises 2024



* Les formations intra-entreprises

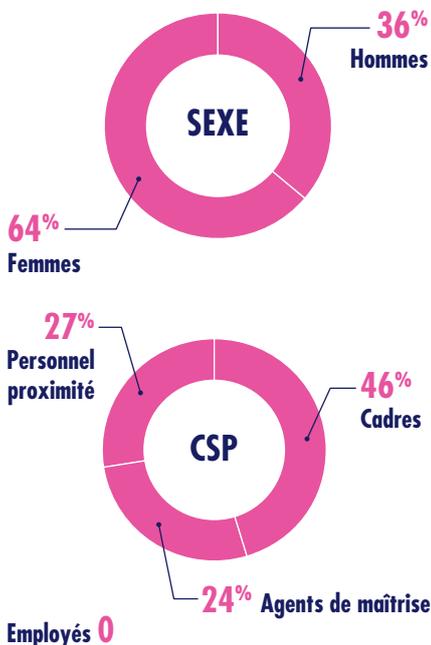
11 actions de formation en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 22 150 €.

L'essentiel des actions de formation a été réalisé en interne.

Les formations ont concerné 64 salariés dont 48 % de femmes et 52 % d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les cadres qui ont majoritairement été formés (45%), puis les salariés de proximité (37%) et enfin les agents de maîtrise et employés (18%).

| NOMBRE DE FORMATIONS EN INTRA | NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS | | | | | | TOTAL |
|-------------------------------|---------------------------|--------|--------|--------------------|----------|---------------------|-------|
| | SEXE | | CPS | | | | |
| | Hommes | Femmes | Cadres | Agents de maîtrise | Employés | Personnel proximité | |
| 11 | 33 | 31 | 29 | 10 | 1 | 24 | 64 |

Formations inter-entreprises 2024



* Les formations inter-entreprises

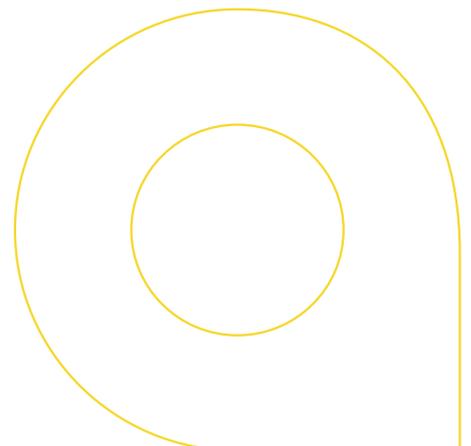
6 actions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2024 pour un coût total de 8 282 €.

Au total 11 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories qui en ont davantage bénéficié.

| NOMBRE DE FORMATIONS EN INTER | NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS | | | | | | TOTAL |
|-------------------------------|---------------------------|--------|--------|--------------------|----------|---------------------|-------|
| | SEXE | | CPS | | | | |
| | Hommes | Femmes | Cadres | Agents de maîtrise | Employés | Personnel proximité | |
| 6 | 4 | 7 | 5 | 3 | 0 | 3 | 11 |

NB1 : 59 actions de formations ont été réalisées en 2024. Ce nombre représente toutes les formations réalisées par salarié dans l'année. Un salarié peut avoir suivi plusieurs formations dans l'année (en intra-entreprise et en inter-entreprises).

NB2 : Il y a plus de salariés formés que d'actions réalisées. Cela s'explique par le fait que plusieurs salariés ont pu suivre ensemble une même action de formation.





Siège CRÉTEIL habitat

11

L'Informatique



| | |
|---|-----------|
| LA CYBERSÉCURITÉ : | |
| PROTÉGER NOS SYSTÈMES ET DONNÉES | 92 |
| * Actions et projets marquants en 2024 | 92 |
| PERSPECTIVES POUR 2025 | 93 |



*Cette année
encore,
nous avons axé
nos efforts sur la
Cybersécurité*

LA CYBERSÉCURITÉ : PROTÉGER NOS SYSTÈMES ET DONNÉES

En 2024, CRÉTEIL habitat a continué de mettre un accent particulier sur la cybersécurité, consciente de l'importance croissante de cette thématique dans un environnement numérique de plus en plus complexe. La protection des données sensibles, des systèmes d'information et des infrastructures informatiques constitue un enjeu majeur pour garantir la continuité de nos activités, la sécurité de nos locataires et la confiance dans nos services.

* Actions et projets marquants en 2024

Dans le cadre de notre stratégie de sécurité informatique, nous avons mis en œuvre plusieurs projets essentiels pour renforcer la protection de nos infrastructures numériques. Parmi les initiatives les plus marquantes, on peut citer :

- * **Installation d'un logiciel de gestion des mots de passe complexes** : Afin d'assurer une gestion rigoureuse et sécurisée des mots de passe au sein de l'organisation, un logiciel spécifique a été déployé. Ce système permet non seulement de garantir la complexité des mots de passe utilisés, mais également de centraliser leur gestion tout en assurant une accessibilité sécurisée et conforme aux standards de sécurité modernes.
- * **Installation d'un logiciel Bastion pour les comptes à fort pouvoir** : Les comptes administrateurs et autres comptes à privilèges élevés sont des cibles privilégiées pour les cyberattaques. Pour protéger ces comptes sensibles, un **logiciel Bastion** a été installé, permettant de renforcer le contrôle d'accès et de limiter les risques d'élévation de privilèges non autorisés. Cette solution assure une gestion sécurisée des accès à distance et une traçabilité des actions entreprises sur les systèmes critiques.
- * **Audit de sécurité et tests d'intrusion** : Afin d'évaluer la robustesse de nos systèmes face aux cybermenaces, nous avons réalisé des **audits de sécurité** et des **tests d'intrusion**. Ces évaluations ont permis d'identifier les failles potentielles dans nos infrastructures et d'adopter des mesures correctives pour renforcer la sécurité de nos réseaux et systèmes d'information. Ces tests ont été réalisés de manière proactive afin de détecter toute vulnérabilité avant qu'elle ne puisse être exploitée par des acteurs malveillants.
- * **Campagnes de phishing** : La sensibilisation des collaborateurs à la cybersécurité est un volet clé de notre stratégie. Pour tester la réactivité et les comportements face aux attaques par phishing, plusieurs **campagnes de phishing internes** ont été menées. Ces simulations ont permis de former nos équipes, d'identifier les points faibles et d'adopter des pratiques de vigilance au quotidien, tout en renforçant les protocoles de détection et de réponse en cas d'incident.
- * **Projets autour de la cybersécurité (Gouvernance et Opérationnelle)** : En parallèle de ces actions techniques, des projets ont été lancés pour améliorer la gouvernance de la cybersécurité au sein de l'entreprise. Cela inclut la mise en place de procédures opérationnelles visant à garantir la réactivité face à toute menace, ainsi que l'intégration de bonnes pratiques en matière de gestion des risques numériques. Ces projets s'inscrivent dans un objectif plus large de conformité avec les normes et standards de cybersécurité.

PERSPECTIVES POUR 2025

La cybersécurité étant un domaine en constante évolution, CRÉTEIL habitat poursuit son engagement à renforcer ses dispositifs de protection et à préparer ses équipes aux défis futurs.

En 2025, plusieurs initiatives stratégiques sont prévues pour aller encore plus loin dans notre démarche de sécurisation :

- * **Sensibilisation des utilisateurs à la cybersécurité** : L'un des leviers essentiels pour améliorer la sécurité de nos systèmes réside dans la formation et la sensibilisation de nos collaborateurs. En 2025, nous mettrons en place des programmes de sensibilisation réguliers, couvrant des thématiques cruciales telles que le **phishing**, les **bonnes pratiques de gestion des mots de passe**, la **navigation sécurisée sur le web** et la gestion sécurisée des données sensibles. Ces formations visent à rendre chaque utilisateur acteur de la sécurité de l'entreprise.
- * **Alignement de la gouvernance en matière de cybersécurité sur les normes ANSSI** : Dans le but de garantir une conformité maximale aux exigences de sécurité nationales, nous engagerons un projet d'alignement de notre **gouvernance cybersécurité** avec les normes définies par l'**ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information)**. Cette démarche vise à renforcer nos processus internes, à adopter des pratiques de gestion des risques plus robustes, et à assurer une protection optimale de nos données et systèmes.
- * **Intégration d'un Responsable Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)** : En 2025, CRÉTEIL habitat prévoit de renforcer sa gouvernance en cybersécurité en intégrant un **RSSI** au sein de la structure. Le RSSI aura pour mission de superviser l'ensemble des actions de sécurité, d'assurer la mise en œuvre des stratégies de protection et de gérer les incidents de sécurité. Ce rôle clé permettra de structurer davantage nos actions et de renforcer notre réactivité face aux cybermenaces.



La cybersécurité reste au cœur des priorités de CRÉTEIL habitat. Grâce à une série d'initiatives visant à renforcer nos défenses et à sensibiliser nos équipes, nous avons su faire face aux défis de 2024 tout en préparant activement l'avenir. En poursuivant ces efforts en 2025, nous garantissons la pérennité de nos systèmes et assurons un environnement numérique sécurisé pour l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires.

Le Bilan Financier



LE BILAN

96

LE COMPTE DE RÉSULTAT

99



Les comptes que nous soumettons à votre approbation portent sur :

- **LE BILAN** de la société et des opérations concédées au 31.12.2024 ;
- **LE COMPTE DE RÉSULTAT** pour l'exercice écoulé (excédent de 1 357 435 €) ;

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 FINANCIER

Au 31 décembre 2024

| A - L'ACTIF | AU 31.12.2024 | AU 31.12.2023 |
|-------------|---------------|---------------|
|-------------|---------------|---------------|

* Actif immobilisé

Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions auxquels il convient de rajouter une Résidence Autonomie, un EHPAD une résidence étudiante ainsi qu'un foyer pour Autistes.

| | | |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|
| TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ | 516 805 632 | 526 031 371 |
|-------------------------------|--------------------|--------------------|

* Actif circulant

| | | |
|--|-------------------|-------------------|
| Requalification du Quartier de l'Échat | 2 491 731 | 3 621 402 |
| Zac Créteil Sud - Europarc | 0 | 842 902 |
| Zac de la Pointe du Lac | 0 | 193 |
| Zac du Centre Ancien | 7 206 857 | 1 739 883 |
| GPV - Zac Haut du Mont-Mesly | 0 | 0 |
| GPV - Zac Allée du commerce | 2 849 959 | 0 |
| Nymphéas | 135 493 | 135 493 |
| Quai du port | 105 178 | 105 178 |
| Stock régie | 27 056 | 19 811 |
| Opération PSLA | 10 021 170 | 6 685 107 |
| Autres | 0 | 0 |
| OPÉRATIONS STOCKS EN COURS | 22 837 444 | 13 149 968 |
| <i>Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.</i> | | |

| | | |
|--|------------------|------------------|
| Clients | 1 758 091 | 280 305 |
| Locataires et APL | 5 822 600 | 5 910 944 |
| Locataires douteux | 818 972 | 917 490 |
| CRÉANCES D'EXPLOITATION | 8 399 663 | 7 108 739 |
| <i>Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2024.</i> | | |

| | | |
|-------------------------------|------------------|------------------|
| Créances opérations concédées | 0 | 3 497 400 |
| Autres créanciers divers | 3 240 094 | 2 912 246 |
| CRÉANCES DIVERSES | 3 240 094 | 6 409 646 |

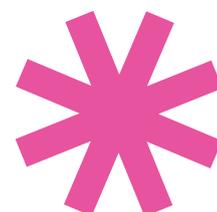
| | | |
|--|------------------|------------------|
| CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE | 1 819 904 | 1 203 805 |
|--|------------------|------------------|

| | | |
|---|-------------------|-------------------|
| COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF | 12 001 530 | 10 411 230 |
| <i>Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.</i> | | |

| | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|
| COMPTES FINANCIERS | 45 434 292 | 31 754 102 |
|---------------------------|-------------------|-------------------|

| | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| TOTAL ACTIF CIRCULANT | 93 732 926 | 70 037 491 |
|------------------------------|-------------------|-------------------|

| | | |
|-------------------------|--------------------|--------------------|
| TOTAL DE L'ACTIF | 610 538 557 | 596 068 862 |
|-------------------------|--------------------|--------------------|



| B - LE PASSIF | AU 31.12.2024 | AU 31.12.2023 |
|--|----------------------|----------------------|
| Capital social | 9 555 180 | 9 555 180 |
| Prime d'émission | 116 023 341 | 116 023 341 |
| Prime de fusion | 67 950 196 | 67 950 196 |
| Écarts de réévaluations libres | 996 074 | 996 074 |
| Réserve indisponible | 43 911 | 43 911 |
| Réserve légale | 955 518 | 955 518 |
| Report à nouveau | 22 245 679 | 21 389 904 |
| Résultat de l'exercice | 1 357 435 | 855 775 |
| Subventions d'investissement | 32 406 280 | 33 574 811 |
| CAPITAUX PROPRES | 251 533 614 | 251 344 709 |
| <i>Le résultat de 2023 a été imputé en totalité en report à nouveau conformément à la résolution de l'AGO de juin 2024.</i> | | |
| Provisions pour impôts | 4 319 435 | 4 671 560 |
| Provisions gros entretien | 4 178 800 | 3 053 700 |
| Provisions pour risques et charges | 3 205 114 | 2 911 896 |
| Provisions pour indemnités de départ à la retraite | 2 904 793 | 2 892 901 |
| Provisions des dépenses à engager sur lots vendus | 4 306 347 | 3 981 828 |
| PROVISIONS | 18 914 489 | 17 511 885 |
| <i>Constitution en 2024 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 (287 075 895 €) et les opérations d'aménagement concédées (9 380 472 €) | 296 456 367 | 289 357 183 |
| - des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises | 4 024 329 | 3 996 807 |
| - des intérêts courus non échus | 5 121 824 | 4 257 582 |
| - et des concours bancaires courants (opérations d'aménagement) | 5 566 275 | 0 |
| DETTES FINANCIÈRES | 311 168 794 | 297 611 571 |
| Excédents d'acompte sur provisions de charges | 4 401 333 | 3 992 642 |
| Avances des acquéreurs | 985 903 | 29 170 |
| AVANCES ET ACOMPTES | 5 387 235 | 4 021 812 |
| Fournisseurs | 6 158 308 | 6 268 354 |
| Fournisseurs immobilisations | 2 028 175 | 1 856 668 |
| Dettes sociales et fiscales | 4 055 205 | 2 580 835 |
| Autres dettes d'exploitation | 2 186 244 | 1 995 892 |
| DETTES D'EXPLOITATION | 14 427 932 | 12 701 749 |
| COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF | 9 106 493 | 12 877 136 |
| <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 2024.</i> | | |
| DETTES À COURT TERME | 28 921 660 | 29 600 696 |
| TOTAL DU PASSIF | 610 538 557 | 596 068 862 |



C - DÉLAIS DE PAIEMENT FOURNISSEUR

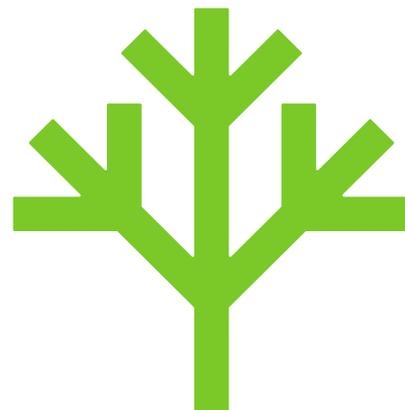
* Article D. 441 I.-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu

| | 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 | 3 337 048,16 | 618 012,01 | 59 607,47 | 10 272,56 | 49 868,95 | 4 074 809,15 |
| Nombre des factures concernées | 1 763 | 415 | 35 | 10 | 12 | 2 235 |
| (B) FACTURES EXCLUES DU (A) RELATIVES À DES DETTES ET CRÉANCES LITIGIEUSES OU NON COMPTABILISÉES | | | | | | |
| Montant total des factures exclues | - | - | - | - | 917 636,15 | 917 636,15 |
| Nbre des factures exclues | - | - | - | - | 3 | 3 |
| (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 |
| La date retenue pour l'évaluation des jours de retard de paiement est la date de réception des factures au service comptable. Le montant des dettes fournisseurs non échues est de 807 978 €. | | | | | | |

* 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 TTC | - | - | 452 186,64 | - | 74 671,41 | 526 858,05 |
| Nombre des factures concernées | - | - | 3 | - | 6 | 9 |
| Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice | | | | | | |
| (B) FACTURES EXCLUES DU (A) RELATIVES À DES DETTES ET CRÉANCES LITIGIEUSES OU NON COMPTABILISÉES | | | | | | |
| Montant total des factures exclues | - | 1 202 254,42 | - | - | 3 383 428,36 | 4 585 682,78 |
| Nbre des factures exclues | - | 6 | - | - | 5 | 11 |
| (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 montant des créances clients non échues est de 560 493 €. | | | | | | |

LE COMPTE DE RÉSULTAT



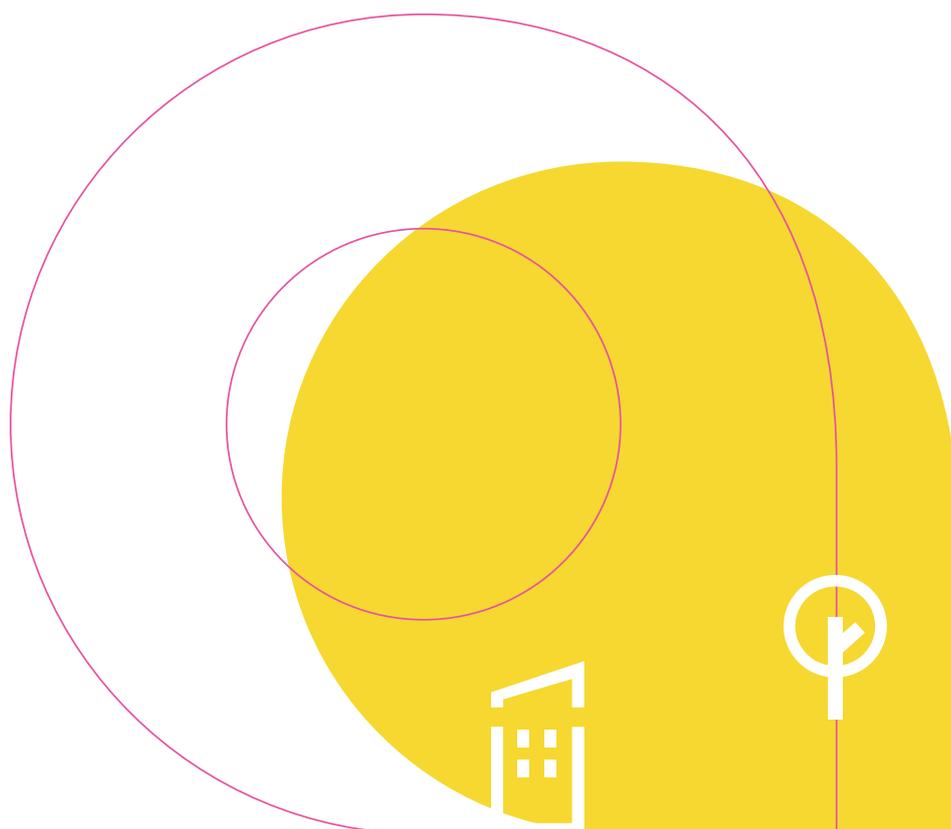
A - OPÉRATIONS D'URBANISATION

AU 31.12.2024

AU 31.12.2023

| | | |
|--|-------------------|------------------|
| Prix de revient des parcelles cédées | 20 357 067 | -4 396 513 |
| Neutralisation du résultat de l'exercice | 0 | 11 691 916 |
| TOTAL DES CHARGES | 20 357 067 | 7 295 403 |

| | | |
|--|-------------------|------------------|
| Cessions de l'exercice | 13 996 125 | 7 295 403 |
| Cession interne (Europarc) | 1 000 000 | 0 |
| Neutralisation du résultat de l'exercice | 5 360 942 | 0 |
| TOTAL DES PRODUITS | 20 357 067 | 7 295 403 |





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

* 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.

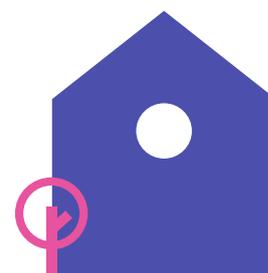
| CHARGES DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS | AU 31.12.2024 | AU 31.12.2023 |
|---|-------------------|-------------------|
| Achats | 559 120 | 619 831 |
| Travaux sur opérations PSLA | 3 336 063 | 3 738 849 |
| Récupération des charges locatives | 18 339 428 | 18 715 132 |
| Services Extérieurs | 9 978 143 | 9 080 346 |
| Autres Services Extérieurs | 3 344 221 | 3 082 476 |
| Impôts et Taxes | 9 303 907 | 8 805 310 |
| Rémunérations du Personnel | 8 177 457 | 8 342 074 |
| Charges Sociales sur Salaires | 4 361 488 | 4 423 124 |
| Pertes sur créances irrécouvrables | 652 882 | 761 065 |
| Frais financiers | 9 324 478 | 7 877 589 |
| Dotations aux Amortissements et aux Provisions. | 22 603 262 | 19 580 176 |
| Charges exceptionnelles dont VNC actifs cédés : 5 029 077 € | 7 414 959 | 6 401 897 |
| Participation des salariés | 150 826 | 95 086 |
| TOTAL DES CHARGES | 97 546 234 | 91 522 954 |

| | | |
|-------------------------------|------------------|----------------|
| BÉNÉFICE DE L'EXERCICE | 1 357 435 | 855 775 |
|-------------------------------|------------------|----------------|

| PRODUITS DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS | AU 31.12.2024 | AU 31.12.2023 |
|--|-------------------|-------------------|
| Récupération des charges locatives | 18 339 428 | 18 715 344 |
| Loyers | 50 614 004 | 48 578 963 |
| Produits des activités annexes | 1 948 390 | 2 205 203 |
| Production immobilisée | 141 152 | 0 |
| Production PSLA | 3 336 063 | 3 738 849 |
| Subventions d'exploitation | 343 574 | 75 623 |
| Reprises sur provisions | 5 655 809 | 6 553 271 |
| Transferts de charges | 5 094 315 | 4 644 991 |
| Produits financiers | 998 091 | 467 770 |
| Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits sur ventes de logements : 7 833 348 € | 10 626 274 | 5 751 135 |
| Quote part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice | 1 806 569 | 1 647 580 |
| TOTAL DES PRODUITS | 98 903 669 | 92 378 729 |

* Analyse des principaux ratios financiers

| L'ACTIVITÉ DE LA SEM S'ANALYSE COMME SUIT : | AU 31.12.2024 | | AU 31.12.2023 | |
|--|-------------------|----------------|-------------------|----------------|
| Loyers | 50 614 004 | | 48 578 963 | |
| Produits financiers | 998 091 | | 467 770 | |
| Produits des activités annexes | 1 700 000 | | 1 956 255 | |
| Subventions | 343 574 | | 75 623 | |
| TOTAL DES PRODUITS | 53 655 669 | | 51 078 612 | |
| Annuités d'emprunts | 18 138 185 | | 21 961 723 | |
| TOTAL DES ANNUITÉS | 18 138 185 | 35,84 % | 21 961 723 | 45,21 % |
| <i>Le service de la dette représente 35,84 % des loyers</i> | | | | |
| TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BATIES | 8 391 367 | 16,58 % | 7 862 154 | 16,18 % |
| <i>La taxe foncière sur les propriétés bâties représente 16,58 % des loyers</i> | | | | |
| Entretien courant | 2 109 680 | | 1 636 341 | |
| Travaux sinistres | 401 484 | | 408 449 | |
| Entretien câblage | 110 550 | | 83 058 | |
| Garantie totale | 368 695 | | 376 208 | |
| Remise en état des logements | 1 747 362 | | 1 685 543 | |
| Travaux de gros entretien | 1 054 240 | | 478 530 | |
| Appels de fonds non récupérables de copropriétés | 2 606 392 | | 2 910 203 | |
| Autres achats et fournitures d'entretien | 275 791 | | 283 546 | |
| TOTAL DE LA MAINTENANCE | 8 674 195 | 17,14 % | 7 861 879 | 16,18 % |
| <i>La maintenance représente 17,14 % des loyers</i> | | | | |
| Autres achats et charges externes (hors maintenance et entretien) | 5 207 289 | | 4 920 774 | |
| Impôts et taxes | 912 540 | | 943 156 | |
| Frais de personnel administratif et gardiennage | 12 538 945 | | 12 765 198 | |
| Récupération des frais de gardiennage | -3 987 070 | | -3 931 912 | |
| Avantage en nature | -248 390 | | -248 948 | |
| COÛT DE GESTION | 14 423 314 | 26,88 % | 14 448 269 | 28,29 % |
| <i>Le coût de fonctionnement représente 26,88 % des ressources de la société</i> | | | | |
| Pertes s/impayés (dont dotations et reprises de dépréciations) | 1 083 799 | 2,14 % | 1 029 494 | 2,12 % |
| Pertes s/charges locatives / vacance | 528 187 | 1,04 % | 560 525 | 1,15 % |
| TOTAL DES ALÉAS | 1 611 986 | 3,18 % | 1 590 019 | 3,27 % |
| <i>Le coût des impayés et de la vacance représente 3,18 % des loyers</i> | | | | |



13

Les Perspectives 2025





1

L'année 2019 aura été celle du démarrage opérationnel du projet de renouvellement urbain du quartier du Haut du Mont-Mesly.

Le dossier de réalisation de la ZAC a été approuvé le 19 juin 2019.

Peu de temps auparavant, la candidature de **CRÉTEIL habitat** avait été retenue en tant qu'aménageur pour la réalisation de cette ZAC.

Le traité de concession d'aménagement a été signé le 19 avril 2019.

L'avenant n°2 au traité prenant en compte de nouveaux éléments de base de la ZAC, et fixant un nouveau périmètre a été signé en février 2024 après l'approbation du Conseil de Territoire du GPSEA.

L'Allée du Commerce préalablement rattachée audit traité, a fait l'objet d'une nouvelle définition juridique par le biais d'une nouvelle création de ZAC.

CRÉTEIL habitat a été désigné en tant qu'aménageur sur ce secteur, le 26 juillet 2024.

Dans le cadre de ses nouvelles missions sur l'Allée du commerce, **CRÉTEIL habitat** a acquis à Valophis, en vue de leur future démolition, les immeubles « Baudrieux » et « Commerce » le 25 mars 2025.

Concernant le quartier du Mont-Mesly, les marchés relatifs à la construction du Carrefour Éducatif ont été signés le 4 mars 2025, les travaux débiteront à la mi-avril 2025 pour la réalisation de la première tranche des Émouleuses.

PERSPECTIVES 2025

2

Parallèlement, aux études sur la performance énergétique, CRÉTEIL habitat réfléchit aussi sur la maîtrise des coûts énergétiques et sur la décarbonation en général.

En 2025 nous allons relier au chauffage urbain un certain nombre de résidences, en profitant de l'extension du réseau de chauffage urbain dans le Centre ancien opérée par la ville de Créteil et notamment les copropriétés suivantes :

- * Les Portes du Village ;
- * Paul Avet (27) ;
- * Champeval, 1 et 2.

Il a été également décidé de continuer à régler la température des logements aux environs de 19°, ainsi que pour les bureaux de **CRÉTEIL habitat** afin de maintenir les coûts relatifs à la gestion du chauffage.

3

CRÉTEIL habitat souhaite apporter son soutien aux seniors.

Suite aux réflexions initiées en 2023, pour l'aide aux seniors, CRÉTEIL habitat a pu développer son offre.

Un groupe de travail a été constitué afin de mettre en œuvre les engagements de CRÉTEIL habitat. Il est composé d'administratifs et de techniciens qui rencontrent les personnes éligibles, à savoir celles âgées d'au moins 64 ans.

Les visites effectuées chez les personnes demandeuses, permettent de faire un état des lieux des besoins exprimés par les personnes volontaires.

La personne chargée de la réalisation des travaux procède ensuite à l'installation des différents matériels (Kit Secur) afin de faciliter la vie courante des occupants.

Ces rencontres permettent également de se rendre compte des conditions de vie de ces personnes et d'envisager, le cas échéant, des mesures pour rompre leur éventuel isolement ou pour répondre à certaines problématiques supplémentaires inhérentes à leur âge.

Cette programmation dont l'expérimentation a lieu sur le secteur Montaigut / Mansart va être étendue à l'ensemble du patrimoine, en raison notamment des bons retours des résidents qui ont pu bénéficier de ces services.

4

CRÉTEIL habitat construit.

Sur le site GIZEH, rue Jean Hémard, CRÉTEIL habitat a mandaté le cabinet Ilic, en tant qu'architecte, afin de réaliser des études pour la construction de logements sociaux.

Celui-ci a proposé la réalisation de 69 logements collectifs, avec l'utilisation de matériaux nobles et en présentant une architecture conforme à nos aspirations.

Fin 2025, les travaux de construction vont pouvoir être lancés.

L'opération PSLA les Sorbiers, concernant 60 logements, a vu sa commercialisation se développer.

En Janvier 2025, les livraisons ont été effectuées et l'ensemble des accédants (54 logements) a pu s'installer dans les meilleures conditions.

Durant l'année 2025, le processus d'acquisition va pouvoir être mis en œuvre, ainsi que la terminaison de la commercialisation des 6 logements restants.

5

CRÉTEIL habitat se tourne vers l'avenir.

Afin de permettre aux nouvelles générations de collaborateurs d'aborder l'avenir de façon sereine et optimale, CRÉTEIL habitat a décidé d'élaborer un projet d'entreprise.

Celui-ci permettra au plus grand nombre de bénéficier d'objectifs et de missions à moyen terme vers lesquels tendre pour rendre notre activité plus efficiente et plus en phase avec les nouveaux défis de ce siècle, tant au niveau du développement durable, que de la qualité de vie au travail, du confort et des services rendus aux locataires, notamment.

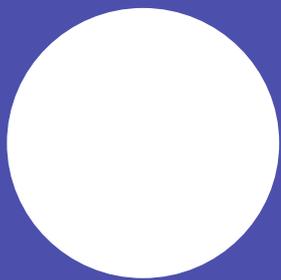
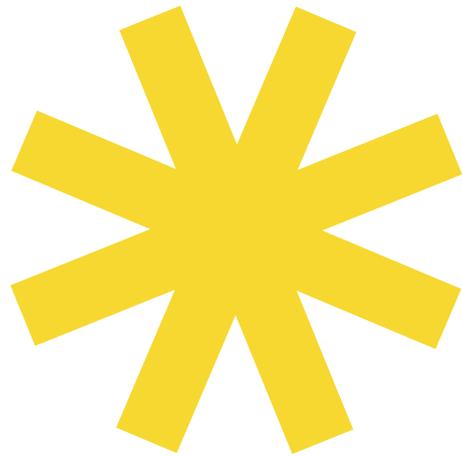
En complément, un nouveau PSP (Plan Stratégique du Patrimoine) est à l'étude pour fixer les prévisions techniques, opérationnelles et financières, à moyen terme, permettant de réaliser les objectifs arrêtés notamment dans le projet d'entreprise.

Enfin, un projet « data », va être engagé afin de créer une base de données importante pour que les nouvelles générations de collaborateurs, puissent bénéficier d'un historique, d'une mémoire de ce qui a été réalisé comme travaux tant au niveau de l'entretien que des réhabilitations notamment dans les dernières décennies.

Ces projets vont permettre à CRÉTEIL habitat de disposer de bases, de données, d'objectifs, de projets qui vont servir de socle pour faire perdurer nos diverses missions favorisant le vivre ensemble Cristolien.



Résidence Mansart et Montaigut



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

Conception, réalisation :
Imageligne et Agence Cithéa
Illustrations sur certaines pages :
freepik.com (P22/P) ou Adobe Stock



creteil-habitat.com

