

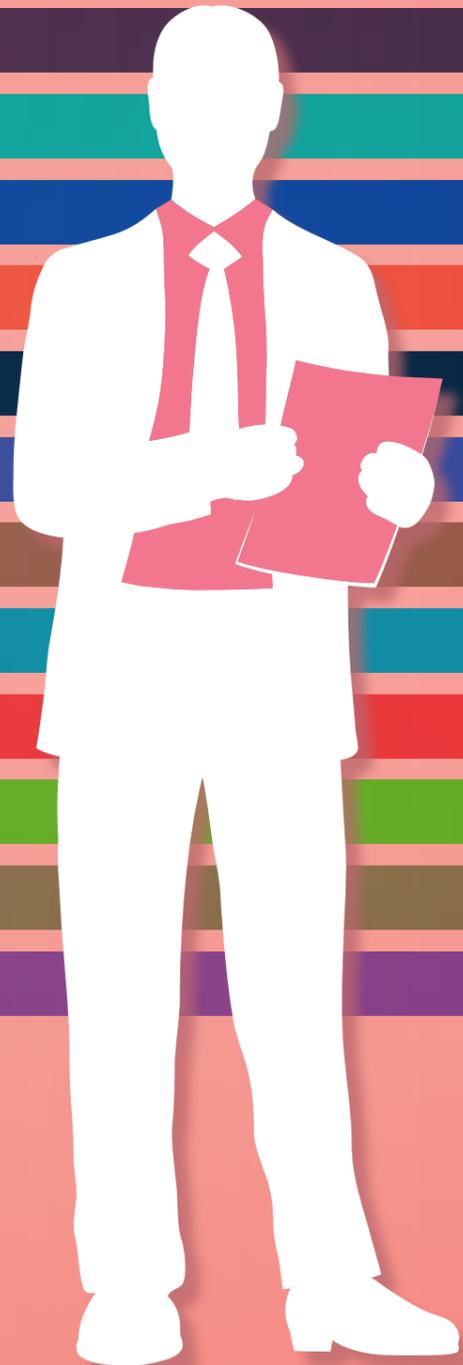
# 2023

## RAPPORT D'ACTIVITÉ

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



# SOMMAIRE



4	Gouvernance de CRÉTEIL habitat
8	Évolution du patrimoine
11	Gestion locative
20	Accompagnement social
29	Qualité
36	Communication
40	Entretien du patrimoine
46	Missions de syndic
50	Développement urbain
62	Relogements ANRU
66	Ressources Humaines
70	Informatique
73	Bilan financier
80	Perspectives 2024

# GOUVERNANCE DE CRÉTEIL habitat

(Article L225-37 du Code de Commerce)



## LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS

### ADMINISTRATEURS PUBLICS

(représentants de la Ville de Créteil)

#### Président :

Laurent CATHALA.

#### Vice-présidente :

Sylvie SIMON DECK ;

#### Administratrices :

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

#### Administrateurs :

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

### ADMINISTRATEURS PRIVÉS

#### Représentantes permanentes :

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

#### Administratrices :

Nancy RAFFOUX ; Emmanuelle RUSSEL.

### 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 n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de quelque nature que ce soit au cours de l'exercice 2023.

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

- Madame Josette SOL était administratrice de LOGIAL – COOP.
- Madame Anne MCQUEEN, était représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la SEM PAYS DE MEAUX HABITAT, de la SEM SADEV 94 et de la SCI SOGARIS de Vitry Les Ardoines.
- 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° À l'occasion du premier rapport ou en cas de modification, le choix fait de l'une des deux modalités d'exercice de la direction générale prévues à l'article L. 225-51-1 :

Par délibération en date du 11 septembre 2020, le Conseil d'Administration de CRÉTEIL habitat a confirmé la séparation des fonctions de Président et de Directeur Général.

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

## Deux Conseils d'Administration et une Assemblée Générale ont été organisés en 2023.

### L'ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration de CRÉTEIL habitat s'est réuni le 12 mai 2023 pour débattre des points suivants :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 13 décembre 2022 ;
- Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par GPSEA ;
- Mise à jour du règlement intérieur de la CALEOL ;
- Approbation du rapport d'activités 2022 de la CALEOL ;
- Mise à jour du plan stratégique de patrimoine ;
- Projet de rapport d'activités et arrêté des comptes de l'exercice 2022 ;
- Acquisition de bâtiments de logements dans le cadre de la ZAC du Haut du Mont-Mesly ;
- Acquisition d'un terrain dans la ZAC GIZEH ;
- État d'exécution des marchés conclus par CRÉTEIL habitat ;
- Point sur les contrats et marchés conclus ;
- Cessions ;
- Préparation de l'Assemblée Générale Ordinaire :
  - Projet d'ordre du jour ;
  - Renouvellement du mandat de deux adminis-

trateurs, Caisse des Dépôts et Consignations représentée par Madame Anne MCQUEEN et Madame Emmanuelle RUSSEL ;

- Projet de résolutions.

- Questions diverses.

Le Conseil d'administration de CRÉTEIL habitat s'est également réuni le 1<sup>er</sup> décembre 2023 pour débattre des points suivants :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 12 mai 2023 ;
- Augmentation des loyers pour l'année 2024 ;
- Politique de vente de logements pour l'exercice 2024 ;
- Réaménagement de la dette financière de CRÉTEIL habitat souscrite auprès de la banque des territoires (CDC) ;
- État de la réalisation du Budget 2023 – Projet de budget pour l'exercice 2024 ;
- 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 Mixte des actionnaires s'est réunie le 23 juin 2023 et a débattu principalement des points suivants :

- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale Mixte du 10 juin 2022 ;
- Rapport du Conseil d'Administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2022 ;
- Bilan et comptes de l'exercice 2022 :
  - Rapport du Commissaire aux Comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2022,
  - Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2022, 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 de deux administratrices :
  - Caisse des Dépôts et Consignations, représentée par Mme Anne MCQUEEN et Mme Emmanuelle RUSSEL ;
- Vote des résolutions.

# ÉVOLUTION DU PATRIMOINE



## POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS

CRÉTEIL habitat poursuit sa politique de vente de logements aux locataires en place, conformément aux orientations du Conseil d'Administration. Il s'agit de favoriser l'accès 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, de 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 LE RIVAGE, PAUL AVET et GEORGE SAND.

Ainsi, la résidence LE RIVAGE est devenue une copropriété en 2023 et les copropriétés devraient être créées en 2024, sur les résidences PAUL AVET et GEORGES SAND.

*En 2023 : 16 logements ont été vendus pour un montant total de 3,065 M€ soit une moyenne de 191 590 € par appartement.*

## L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

Ces ventes se répartissent de la manière suivante :

Nbre Logement	1	2	8
Résidences	Eau-Vive	Quai du Port	Rivage
	Falkirk		
	Lacharrière		
	Schuman		
	Sarments		
	Verdun		

5 promesses de vente étaient signées au 31 décembre 2023.



## NOUVELLES CAMPAGNES DE VENTE 2023

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

11 janvier	2 février	13 mars	7 avril	14 avril	20 avril
SIMONE SIGNORET	SQUARE MARTINEZ	JEAN MATHEY	VERDUN	COTEAUX DU SUD	LE RIVAGE
25 mai	30 mai	7 juin	13 juin	19 juin	7 juillet
CHARPY	BORDIÈRES 3	CHAMPEVAL	PORT M	SARMENTS	GEORGE SAND



## BILAN DES CONTACTS 2023

142 locataires ont pris contact avec Émilie GRILLOT et dans chaque cas, une étude de faisabilité de l'acquisition a été réalisée :

- 26 de ces contacts ont généré un rendez-vous physique ;
- 16 ont abouti à une vente ;
- 5 promesses de ventes étaient en cours au 31 décembre 2023.

# GESTION LOCATIVE



Lors de l'année 2023, le délai pour obtenir un logement à CRÉTEIL habitat est la suivante :

- F1 : 2 ans et 11 mois
- F2 : 3 ans et 4 mois
- F3 : 4 ans
- F4 : 4 ans et 3 mois
- F5 et + : 5 ans et 3 mois.

## LES ATTRIBUTIONS 2023

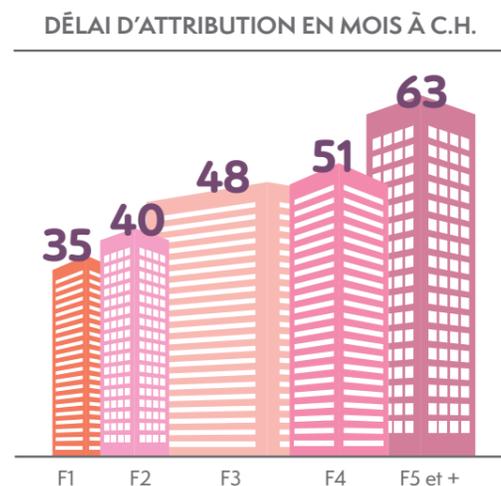
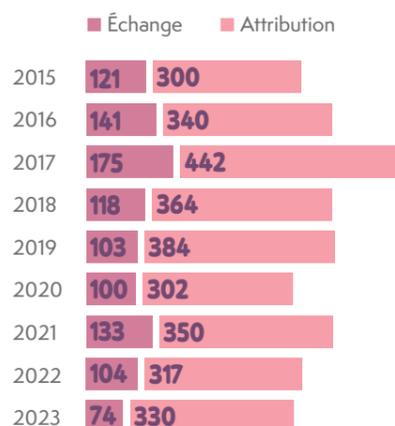
Lors de l'année 2023, 404 logements ont été attribués par CRÉTEIL habitat, soit une baisse des attributions de l'ordre de 4,8% (421 en 2022, 483 en 2021, 402 en 2020, 487 en 2019, 482 en 2018).

Après une année 2020 avec un faible taux de rotation pour les raisons que l'on connaît tous, nous étions revenus en 2021 à un taux standard des attributions soit ~5,8%, nous retombons en 2022 à 5,5% le taux le plus faible jamais enregistré.

Pour rappel 481 attributions en 2015, 617 attributions en 2016, 642 attributions en 2017, 482 attributions en 2018, 487 attributions en 2019, 402 attributions en 2020, 483 attributions en 2021 et 421 attributions en 2022.

Les mutations internes représentent cette année ~18,3% des attributions (74 Lgts), soit environ une attribution sur cinq, ce qui démontre notre politique dans ce domaine, de permettre à nos locataires un parcours résidentiel au sein de notre patrimoine malgré une baisse significative en 2023 (-25%).

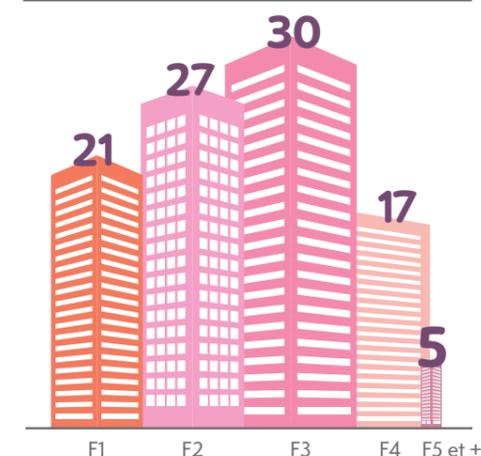
Au sein de ces 404 attributions, 96 PDALPD (+40%), 50 DALO (+32%), 17 Sorties Résidétapes Foyer ALJT ADOMA, 5 relogements ANRU et enfin 135 étaient en situation d'hébergement (33%).



## RÉPARTITION MENSUELLE DES ATTRIBUTIONS

JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUIN
27	40	71	39	30	35
JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC
30	26	30	28	23	25

RÉPARTITION EN MOIS À C.H.

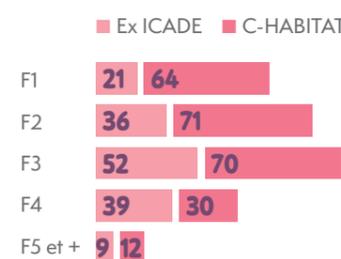


Lors de l'année 2023, CRÉTEIL habitat a attribué 33 logements par mois en moyenne (-5%), avec un pic en mars (71), pour rappel la moyenne en 2021 était de 40 et 33 en 2022.

En 2023, c'est sur le secteur 7 que le nombre d'attribution a été le plus élevé (54) comme en 2022 soit ~14%, à l'inverse le secteur 4 a été le secteur où il y a eu le moins d'attributions (24) soit ~6%.

Sect 1	Sect 2	Sect 3	Sect 4	Sect 5	Sect 6	Sect 7	Sect 8	Sect 9	Sect 10	Sect 11
44	36	29	24	36	38	54	36	42	33	32

## TYPOLOGIE



Les attributions en 2023 représentent 4,8% du parc locatif de CRÉTEIL habitat (5,1% en 2022, 5,8% en 2021, 4,7% en 2020, 5,5% en 2019, 5,5% en 2018, 7,3% en 2017, 7,06% en 2016), un taux bien en dessous de la moyenne de ces 10 dernières années quasi égal à 2020 (année COVID).

Comme lors de l'année 2021, la répartition est hétérogène puisque les 5 typologies se répartissent de la manière suivante : F1 - 21,04% ; F2 26,49% F3 30,2% F4 17,08% F5 et + 5,2%.

Les petits logements (F1/F2) représentent toujours la plus grande proportion des attributions en 2023 avec 47% de celle-ci, tendance constante depuis 10 ans.

En 2023, 37% des attributions sont faites sur l'ex patrimoine ICADE, alors que celui-ci ne représente que 27% du patrimoine de CRÉTEIL habitat.

Comme depuis de nombreuses années, les logements de type F3 représentent le logement standard. Il correspond notamment à l'attribution type d'une famille monoparentale, en effet ~47% des F3 sont attribués à cette catégorie familiale et quelque soit la composition familiale (proportion stable).

## COMPOSITION FAMILIALE

Lors de l'année 2023, **51% des attributions concernent des familles avec enfants**, alors que la proportion des petits logements attribués est toujours majoritaire (F1/F2), pour preuve **17% des F2 sont attribués à des familles avec enfants** (en hausse de 10%).

Une explication peut être avancée, elle concerne les attributions aux familles monoparentales, en effet l'intégralité des F2 attribués avec enfants l'est à cette catégorie familiale pour un **âge moyen de 36 ans**.

Généralement, les logements attribués à des familles monoparentales sont plus petits, qu'une attribution pour un couple avec enfants.

Ce qui change **depuis 6 ans**, c'est la composition de ces familles monoparentales. Elles étaient globalement composées d'1 enfant depuis plusieurs années. Cette année **comme depuis 3 ans**, les familles monoparentales ont au moins 2 enfants (56%), **ce type de famille est en augmentation de 20% depuis 2019**.

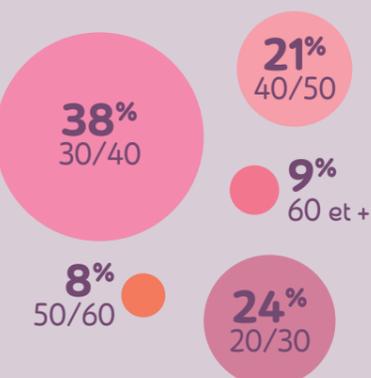
De plus, l'âge des locataires de cette catégorie de foyer est de plus en plus jeune, ce qui en fait la population fragile.

En conclusion, cette année nous avons accueilli **543** nouveaux locataires au sein de notre parc et **437** enfants, soit **980** nouveaux visages au sein de notre parc locatif.

Pour la troisième année, le volume d'attribution aux familles monoparentales est supérieur aux attributions faites à des familles (couple+enfants).



## ÂGE



20/30	30/40	40/50	50/60	60ans et +
131	205	115	41	51

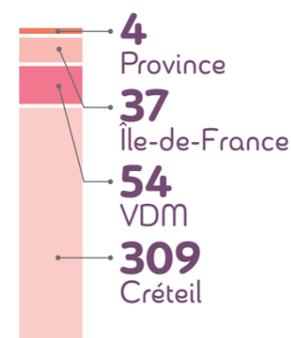
Lors de l'année 2023, **~62% des nouveaux titulaires de baux ont moins de 40 ans**.

Cette tendance est constante sur les 3 dernières années.

Lors de l'année 2023, nous revenons à la tendance 2020 où la tranche 30/40 ans est majoritaire, alors que depuis 3 ans la tranche 20/30 ans était largement majoritaire.

**À l'inverse, les ménages de + 60 ans représentent 12% des attributions.** Cette catégorie de ménage n'a jamais été aussi importante, ce qui démontre la difficulté à trouver un logement toutes catégories confondues.

## PROVENANCE DES LOCATAIRES



Malgré une baisse de 10%, les attributions aux Val-de-Marnais restent largement majoritaires (87%) dont 76% à des Cristoliens.

La politique d'échange, **instaurée en 2017**, est suivie d'effet puisque cette année encore nous obtenons un **taux révélateur de 18,3%** (en collaboration avec le Service Logement).

À l'inverse, la proportion de locataires venant de Province est toujours aussi faible (depuis de nombreuses années), **elle ne représente que 1%** des attributions comme **depuis 11 ans**.

## LES RÉSERVATAIRES

	1%	PREF	CG/MISSION LOCALE/DRIHL	MAIRIE/GPSEA	TOTAL
CRÉTEIL habitat	15	82	9	298	404

Comme depuis de nombreuses années, la collectivité locale réservataire (Mairie) se partage la part la plus importante des attributions 74%, à l'inverse le 1% patronal n'attribue que 3,8% de nos logements.

Pour la première fois depuis de nombreuses années la préfecture a attribué 20% des logements.

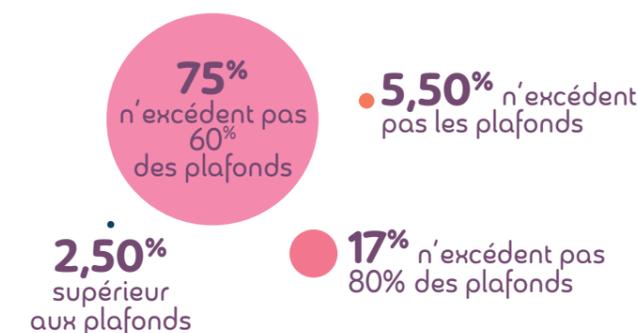
## NIVEAUX DE RESSOURCES

	2023	2022	2021	2020
Supérieur aux Plafonds	2,50%	2%	3,10%	2%
N'excèdent pas les plafonds	5,50%	5%	7,50%	7%
N'excèdent pas 80% des plafonds	17%	11%	15,50%	16,40%
N'excèdent pas 60% des plafonds	75%	82%	73,90%	74,60%

75% des logements ont été attribués à des ménages dont les revenus n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS, **cette tendance est en baisse (-9%)**.

Au sein de ces attributions, 60% des ménages ont des ressources inférieures de plus de 30% aux plafonds PLAI, ils intègrent le dispositif des Accords-Co au niveau financier.

**Tendance en baisse cette année, mais qui l'année dernière n'avait jamais été aussi élevée.**





Si l'on devait prouver la fragilité des familles monoparentales, le tableau ci-dessous en est la preuve. **En effet, 89% de ces familles pourraient rentrer dans le cadre des Accords-Co,** (Revenus 30% inférieurs aux plafonds PLA).

	2023	2022	2021	2020
Supérieur aux Plafonds	0%	0%	1,52%	0%
N'excédent pas les plafonds	0%	1%	0%	0%
N'excédent pas 80% des plafonds	7,50%	5%	8,48%	3%
N'excédent pas 60% des plafonds	92,50%	94%	90%	97%

Après une année 2020, où pour la première fois depuis 8 ans aucune famille monoparentale n'avait des revenus au dessus de 80% des plafonds, on réitère en cette année 2023.

La proportion des familles monoparentales dont les revenus n'excèdent pas 60% a légèrement baissé ~1,5% en 2023, et revient aux proportions de 2021.

## APL / RLS

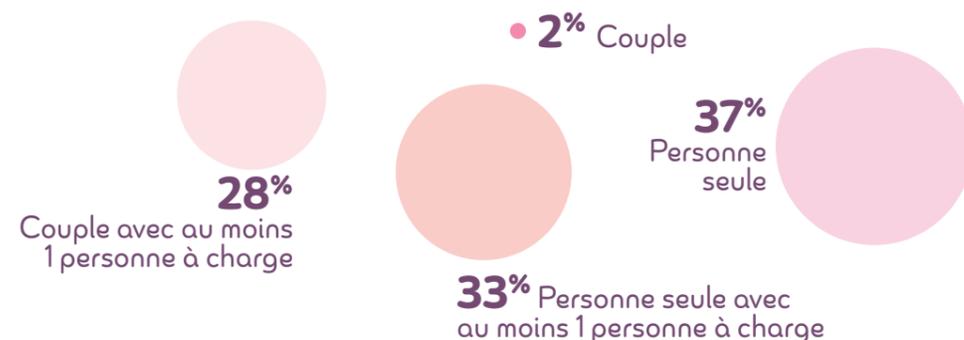
**50% des locataires entrants ont perçu l'APL** (272 € en moyenne) auxquels se rajoute la RLS pour un montant moyen de 71 € pour 68% d'entre eux, montant égal à 2022 mais supérieur à 2021 et 2020 (63 €) et bien supérieur à 2019 (45 €).

La proportion est encore plus importante au sein des familles monoparentales.

En effet, **63% de celles-ci ont bénéficié de l'APL en 2023**, pour un montant moyen de 320 € (+3,5%) à cela s'ajoute la RLS pour 70% d'entre elles pour un montant de 79 €.

**En comparaison, ~42% des locataires ont perçu l'APL pour un montant moyen de 248 € lors de l'exercice 2023 (rappel 50% des entrants).**

En résumé, les locataires entrants ont un taux d'effort moyen de 23%, APL et RLS déduites, pour un revenu moyen par foyer (hors prestations) de 2 210 €, en hausse de 5%.



## REVENU PAR COMPOSITION FAMILIALE

	Nbre enfant	Loyer Moyen	Revenus Moyens	% Touchant l'APL	Mt APL Moyen	Taux d'effort
Célibataire		523 €	1 569 €	46%	220 €	24%
Couple		736 €	3 049 €	14%	279 €	23%
Famille monoparentale	1 enfant	654 €	1 741 €	59%	293 €	22%
	2 enfants	690 €	2 359 €	60%	260 €	27%
	3 enfants et+	856 €	2 916 €	53%	176 €	28%
Famille	1 enfant	777 €	2 575 €	54%	221 €	25%
	2 enfants	835 €	3 107 €	44%	287 €	21%
	3 enfants et+	1 012 €	3 646 €	66%	322 €	21%
<b>Moyenne</b>		<b>683 €</b>	<b>2 215 €</b>	<b>50,00%</b>	<b>272 €</b>	<b>23,00%</b>
Moyenne 2022		602 €	2 040 €	57,00%	309 €	21,38%

Les ressources moyennes d'un locataire entrant sont en hausse, une proportion de locataire touchant l'APL en baisse auquel se rajoute un montant de la RLS similaire à 2022, permet une stabilité du taux d'effort moyen ~23%.

Contrairement aux années antérieures où la tranche inférieure à 40 ans représentait ~64% des bénéficiaires d'APL, cette année encore une certaine homogénéité dans la répartition des tranches d'âge touchant l'APL, nous prouve la difficulté de nos nouveaux locataires.

Ce constat incite à la plus grande vigilance quant au suivi des premiers impayés, d'autant que depuis des années la proportion des locataires entrants touchant l'APL est beaucoup plus importante que celle des locataires en place et qui sur le long terme correspondra aux locataires types.

Nous pouvons donc définir que l'allocataire type de notre patrimoine est un locataire :

- dont le loyer est de **683 €**
- le montant de l'APL est de **272 €**
- le revenu moyen est de **2 215 €**

## DURÉE DES BAUX (locataires sortants)

	5 ans et -	10 ans et -	15 ans et -	Plus de 15 ans	
F1	22	18	11	11	62
F2	23	26	10	18	77
F3	26	22	16	48	112
F4	4	15	13	36	68
F5 et +	2	5	6	9	22
	77	86	56	122	
	341				

La tendance 2023 nous donne une des explications du peu de rotation au sein de notre patrimoine, en effet toutes les typologies de logement ont eu une durée de bail en augmentation suite à un congé. Comme depuis de nombreuses années, plus le logement est grand et plus la durée du bail est longue avec une moyenne de **15 ans et 9 mois en 2023, soit une durée en augmentation de 10% en un an.**



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

## COÛT DE LA VACANCE ET DE LA R.E.L.

En ce qui concerne la vacance, le coût moyen/appartement à CRÉTEIL habitat est de 1710 € pour une durée moyenne de **4 mois et 2 jours** (4 mois en 2022, 3 mois et 9 jours en 2021 et 4 mois et 19 jours en 2020). Ci-dessous le détail par typologie.

	Coût Moyen		CRÉTEIL habitat	2023	2022	2021
	Lgts Relocation	Durée Moyenne		Coût/Moyen/Lgt	Coût/Moyen/Lgt	Coût/Moyen/Lgt
F1	333 €	4 mois et 3 jours		1 364 €	1 808 €	1 075 €
F2	458 €	4 mois et 19 jours		2 119 €	2 318 €	1 327 €
F3	561 €	3 mois et 19 jours		2 040 €	2 600 €	1 633 €
F4	626 €	3 mois et 24 jours		2 382 €	3 084 €	2 093 €
F5 et +	744 €	3 mois et 19 jours		2 951 €	3 162 €	2 306 €

En conclusion, le coût moyen d'un logement vacant est de 5 940 €, 8 073 € en 2022, 9 224 € en 2021, 9 374 en 2020, 6 837 € en 2019, 6 356 € en 2018, 5 300 € en 2017, et de 6 600 € en 2016 soit une baisse ~25% après 2 ans d'augmentation.

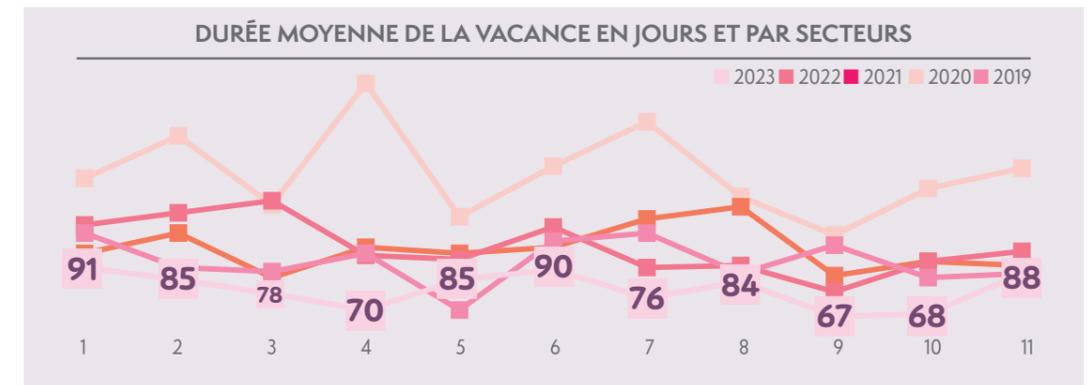
En 2023, la durée moyenne de la vacance est stable pour les F1 et F2 et en diminution sur les F3 et +, ce qui nous permet de baisser de manière considérable le coût moyen de la vacance ~18% notamment sur les F1.

Concernant la REL, le coût s'élève à 4 230 € par logement, soit un montant en baisse de 16% par rapport à 2022.

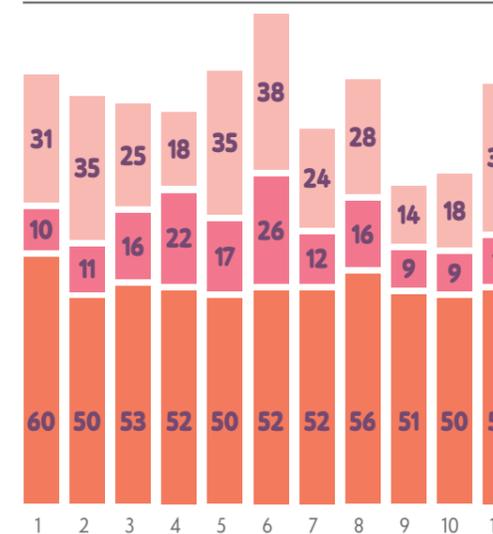
Le coût de la REL passe de 2 458 K€ à 1 709 K€, soit une baisse de 30% et de 50% sur 2 ans.



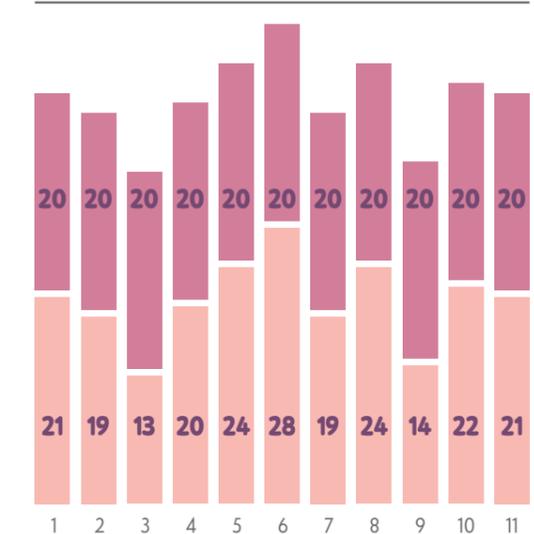
En conclusion, le coût moyen d'un logement vacant est de **5 940 €**, 8 073 € en 2022, 9 224 € en 2021, 9 374 € en 2020, 6 837 € en 2019, 6 356 € en 2018, 5 300 € en 2017, et de 6 600 € en 2016 soit une baisse ~25% après 2 ans d'augmentation.



VACANCE PAR SECTEURS



ÉCART ENTRE BAR OU CAL ET EDL ENTRANT PAR SECTEURS



Écart BAR ou CAL et entrée dans les lieux  
 Écart EDL congé  
 Durée des travaux

Créteil Habitat  
 Écart BAR ou CAL et entrée dans les lieux

# ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



## ACCOMPAGNER, ANTICIPER, PRÉVENIR, REMOBILISER

### 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 (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.

L'année a été marquée par la crise économique et énergétique qui a impacté nos locataires, pour nombre d'entre eux dans une situation déjà fragile.

*342 entretiens individualisés  
au siège de CRÉTEIL habitat;*

*14 rendez-vous  
dans un service partenaire;*

*44 visites à domicile.*

*> Total : 400 actions individuelles.*

## 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.

**43 locataires** accédant à un nouveau logement ont bénéficié d'un FSH;

**18 800 €** de financement des dépôts de garantie;

**4 600 €** au titre du premier mois de carence APL;

**5 000 €** pour la prise en charge des frais d'entrée dans les lieux, d'assurance et d'ouverture de compteurs;

**36 conventions** de garantie aux impayés de loyer signées, dont **seules 5** ont été mobilisées pour **8 000 €**.

> Total : **36 400 €**



### 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%.

**7 familles** bénéficiaires dont 4 situations de bail résilié;

**19 000 €** versés par le FSH;

**1 000 € d'abandon** de créance par CRÉTEIL habitat;

**1 100 € de rappel** APL obtenu.

> Total : **21 100 €**

#### 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.

**113 familles** bénéficiaires;

**10 000 €** du CCAS de la Ville de Créteil;

**13 700 €** du Conseil Départemental 94;

**18 500 €** d'autres organismes (associations, aide sociale CSE).

> Total : **42 200 €**

#### 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 1000 € et dont le bail n'est pas résilié, et évalue la situation en vue de solder la dette.

**4 commissions** se sont réunies;

**21 dossiers** examinés;

**7 400 €** versés par le CCAS de Créteil;

**7 400 € d'abandon** de créances par CRÉTEIL habitat;

**1 300 € de participation** des familles.

> Total : **16 100 €**

## 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.

### 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.

**27 recevabilités ;**

**9 dossiers**

orientés vers une procédure de rétablissement personnel (PRP) ;

**25 000 €  
d'effacement de dettes.**



### 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 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 20 juin 2023.

C'est une étape et un moment importants qui permettent de présenter le bilan de l'année précédente, à la fois qualitatif et quantitatif, à nos partenaires invités chaque année : 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);

**92 ménages** hébergés tout au long de l'année ont bénéficié d'un suivi social;

**23 entrées; 21 sorties;**

**319 entretiens** conduits par la conseillère sociale;

**27 candidatures** reçues et étudiées:

- 21 ont reçu une suite favorable en CALEOL en 2023,
- 6 n'ont pas abouti (situations non adaptées au projet de résidence, refus du candidat).



### UNE ANIMATION COLLECTIVE POUR LES RÉSIDENTS

CRÉTEIL habitat a organisé, pour les enfants de la résidence mixte, pérenne et sociale, un événement festif favorisant la cohésion et le vivre-ensemble, à l'occasion des fêtes de fin d'année.

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

Les cadeaux distribués ont été commandés 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 clôturé par un moment de partage et d'échange avec les enfants, leurs parents et les résidents, autour d'une table festive de gourmandises.

Cette action collective a été enrichie cette année dans sa programmation, grâce à une subvention exceptionnelle de la DRIHL pour 2023, complétant le financement habituel de CRÉTEIL habitat. Ce fût un vif succès puisqu'au total ce sont 36 enfants et 15 adultes qui ont pu participer à cet évènement.

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

La Maison Pour Tous Jean Ferrat porte, en lien avec la Ville de Créteil, 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.

CRÉTEIL habitat a proposé en 2022 de mettre à la disposition de cette association le local commun résidentiel vacant, situé au rez-de-chaussée de sa résidence sociale « Le Stendhal ».

Cet espace de vie sociale sera ouvert aux résidents mais également aux populations du quartier et proposera aux adultes et aux enfants des actions socio-culturelles et éducatives, activités et ateliers récréatifs et de loisirs, à la fois pendant les périodes scolaires et de vacances. Une vingtaine de personnes pourra être accueillie.

Durant toute cette année 2023, CRÉTEIL habitat a poursuivi ses échanges avec les directions de la jeunesse et de la culture de la Ville de Créteil, et la Maison Pour Tous Jean Ferrat. Les dernières autorisations et agréments nécessaires sont en attente.

L'installation et l'ouverture au public de cet espace sont prévues dans le courant de l'année 2024.

## 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).

**5 commissions** se sont réunies ;

**41 situations** ont été examinées et tous ont été convoqués par le service social de CRÉTEIL habitat avant la CLIFE ;

**32 familles** se sont remobilisées et ont repris les paiements ;

**15 protocoles** de cohésion sociale ont été signés et sont respectés ;

**8 visites** à domicile ont été effectuées après la CLIFE ;

**8 ménages** ont bénéficié d'une ou plusieurs mesures d'accompagnement ou de suivi spécifique.

## L'ACCUEIL DES POPULATIONS UKRAINIENNES DÉPLACÉES



En mars 2022, CRÉTEIL habitat a mis en place un accueil spécifique des populations ukrainiennes fuyant le conflit militaire engagé le 24 février 2022 dans leur pays, en proposant une offre de logement sur deux résidences : 8 logements qui se trouvaient vacants temporairement depuis plusieurs mois dans la résidence sociale « Le Stendhal » et 6 logements dans l'ex-gendarmerie, vouée à la démolition dans le cadre d'un projet de réaménagement du centre ancien.

L'année 2023 a été consacrée à la rédaction et la mise en place de contrats signés entre CRÉTEIL habitat et Emmaüs Solidarité, opérateur associatif agréé par la Préfecture.

En mars, un contrat d'habitat intercalaire pour les six familles accueillies dans l'immeuble sis 20 avenue de la République, ancienne gendarmerie, a été régularisé.

En novembre, quatre contrats d'intermédiation locative et trois contrats d'accueil tripartite pour les familles hébergées au sein de la résidence sociale le Stendhal, ont été signés

Emmaüs Solidarité assure l'accompagnement social lié au logement des 13 familles, déplacées d'Ukraine et qui bénéficient de la protection temporaire européenne, encore présentes fin 2023.

**La DRIHL Île-de-France a validé le conventionnement de ces logements sur une durée limitée, soit jusqu'au 30 juin 2024.**

Depuis fin 2023, CRÉTEIL habitat et la Ville de Créteil travaillent sur la préparation de la sortie des familles du dispositif temporaire d'hébergement et leur relogement dans le parc locatif pérenne cristolien. Un comité de suivi se réunira chaque mois jusqu'à mi-2024, et chaque famille bénéficiera d'une proposition/solution de logement après étude de son dossier et passage en CALEOL.

**13 logements** mis à disposition ;

**42 personnes** logées sur deux sites ;

**3 types** de contrats signés ;

Date de fin réglementée : **30 juin 2024.**

# QUALITÉ





La qualité de service et l'accompagnement des locataires sont au cœur des ambitions de CRÉTEIL habitat et de son projet stratégique. Il s'agit d'accompagner le parcours du locataire pendant toute la vie de son bail. Dans ce domaine, l'année 2023 s'est distinguée par des dynamiques renouvelées et une ambition maintenue : garantir la qualité du service rendu aux locataires.

C'est portés par cet engagement que nous avons poursuivi notre accompagnement auprès de nos locataires. Celui-ci est à la fois technique et humain.

La Plateforme Qualité assure la prise en charge et le traitement des réclamations et s'appuie pour ce faire sur les services internes (exploitation, proximité, gestion locative, social, juridique...), le maillage des 11 secteurs de proximité et la présence de près de 110 gardiens qui incarnent le service de proximité.

*Des dynamiques renouvelées et une ambition maintenue.*

## À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

La réalité sociale est aujourd'hui de plus en plus complexe. Par conséquent, nos prises en charge tiennent systématiquement compte des difficultés engendrées par le contexte économique et du parcours des locataires pour assurer un accompagnement au plus près de leurs besoins.

Nos locataires peuvent compter sur la capacité des équipes à réinterroger en

permanence la nature de nos process pour innover, s'adapter au contexte et anticiper les besoins.

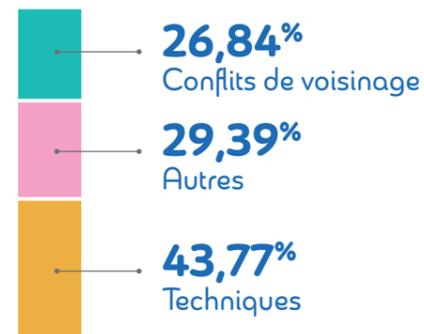
L'analyse des situations et les retours d'expérience nous conduisent continuellement à mieux anticiper et rechercher dès que possible des solutions utiles et durables.

*La relation avec les locataires demeure une dimension essentielle au cœur de notre mission.*



## LES RÉCLAMATIONS

Réception des travaux et vérification des actions conduites.



Accueil de la demande et diagnostic	INFORMATION DU LOCATAIRE
Traçabilité et création de l'affaire dans l'IGRT	
Prise en charge de l'affaire	
Évaluation des actions à mettre en œuvre	
Édition, signature et envoi de la commande si nécessaire. Sollicitation des partenaires extérieurs	
Intervention par le prestataire et suivi; gestion des relances	
Réception des travaux; le quitus	
Envoi courriers pour clôture	

Les réclamations d'ordre technique représentent une partie sensible des sollicitations.



## Objectifs

- 1 Servir le locataire de façon homogène. Faire la distinction entre l'intervention à la charge du bailleur et celle à la charge du locataire.
- 2 Tracer toutes les réclamations, quel que soit le canal d'arrivée de la demande (mails, courrier, appels à la plateforme,...)
- 3 Prendre en charge et en accuser la réception par mail si celle-ci est arrivée par mail.
- 4 Commander l'intervention auprès du prestataire si nécessaire.
- 5 Suivre l'intervention.
- 6 Clôturer.

## L'ÉVALUATION DU NIVEAU DE SERVICE DÉLIVRÉ

C'est aussi mettre en place un certain nombre d'indicateurs pour mesurer la qualité du service réalisé. Des appels sortants en direction des locataires ayant émis une réclamation sont régulièrement effectués afin d'évaluer le niveau de satisfaction et ainsi mesurer l'écart entre les attentes, les obligations et les réalisations.

*L'objectif de ces indicateurs est double :*

**Mesurer**  
*de façon factuelle, à un instant T, le respect des engagements qualité pris en faveur de ses locataires ;*

**Suivre**  
*d'éventuels dérapages dans les rouages du processus.*

## LES DÉLAIS DE RÉPONSE

Un délai moyen de traitement est calculé entre la date d'ouverture de l'affaire et la date d'intervention. Celui-ci est communiqué aux intervenants internes afin de contenir les délais de traitement.

**Les situations urgentes ou les courriers signalés sont traités immédiatement ou dans un délai maximum de 5 jours.**

Pour les autres courriers, le délai de traitement est fixé à 2 mois.



## UNE ACTION ADAPTÉE À CHACUN

Le traitement des réclamations et les réponses faites sont adaptés, étudiés pour chaque situation particulière. Depuis la prise en charge de la demande jusqu'à la recherche de solutions, chaque étape garantit la recherche de solutions consensuelles et adaptées à la situation de chacun dans le respect des règles et des lois qui régissent les rapports locatifs.

### POUR FAIRE FACE AUX PANNES D'ASCENSEURS

**Dès 2019, face à la récurrence des pannes d'ascenseurs, nous avons opté pour l'ajout au contrat « ascenseurs », d'un volet « portage des biens en cas de panne ».**

Ce service de portage qui assure la mise en place d'un agent dédié, quelques heures par jour, afin d'effectuer le portage des courses suite à la mise à l'arrêt d'un ascenseur, plus de 3 jours consécutifs a dorénavant évolué.

Confrontés à la multiplicité des pannes, le manque de pièces et des délais d'intervention trop long, des solutions ont été recherchées et c'est ainsi que le développement de nouveaux services nous ont permis de **l'enrichir par un nouveau volet le portage des personnes !**

Nous avons fait appel à un spécialiste de la mobilité verticale pour effectuer désormais le service de « portage des personnes ».

Ce service, actuellement en phase de test, sera déployé sur l'ensemble du patrimoine au cours de l'année 2024.

### LE PORTAGE DES PERSONNES

Il assure à chacun la possibilité de sortir de chez soi en cas de panne prolongée ou de gros travaux effectués sur l'appareil et permet ainsi de répondre aux différentes demandes qu'il s'agisse :

- De se rendre à un rendez-vous médical ;
- De descendre un(e) locataire ayant besoin d'aller faire des courses ;
- Ou tout simplement de prendre l'air.

Un numéro de téléphone dédié contribue à une meilleure planification, tout en prévoyant une astreinte la nuit et le dimanche en cas d'urgence.

**Les premiers retours s'avèrent d'ores et déjà très positifs et font espérer une pleine satisfaction de nos résidents, sur le long terme.**

Une enquête de satisfaction sera réalisée aux termes des travaux.



## LA MÉDIATION

L'équipe Qualité assure, à la demande des locataires et en fonction des situations, des entretiens de médiation, toutes thématiques confondues pour tenter de solutionner des litiges.

### Représentation de CRÉTEIL habitat auprès de la DRIHL94 :

En cas de litige, le locataire peut également saisir la commission de conciliation du Département du Val-de-Marne. Les parties (bailleurs et locataires) sont convoquées à une séance de conciliation.

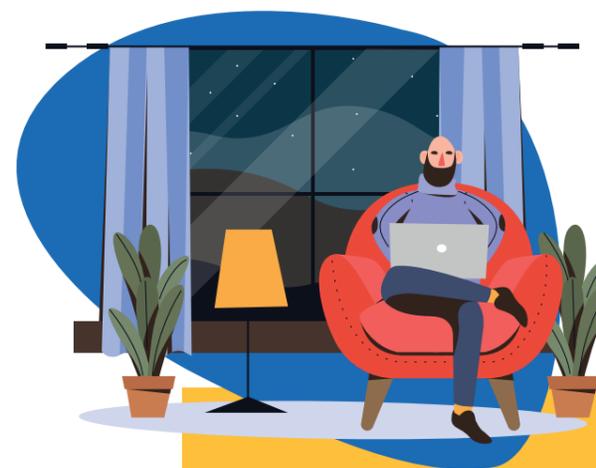
Au terme de l'entretien, soit les parties tombent d'accord sinon, la commission émet un avis de non conciliation qui peut être un point de départ pour entamer une procédure contentieuse devant les tribunaux compétents.

## TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Le maintien de la sécurité relève des missions régaliennes de l'État, le bailleur a quant à lui pour obligation d'assurer au locataire la jouissance paisible du logement, de ses espaces extérieurs et des parties communes de l'immeuble. Il ne peut agir que dans les limites de ses compétences et du champ d'action de la loi.

La sphère d'intervention du bailleur est donc celle de la tranquillité résidentielle. Le bailleur fait partie des acteurs non institutionnels dont le rôle participe au bien vivre ensemble.

Pour ce faire, CRÉTEIL habitat va veiller à faire respecter les règles qui régissent les rapports locatifs à travers le contrat de bail. « **Le locataire doit user paisiblement des locaux loués** » et de son côté, le bailleur a pour mission « **d'assurer la jouissance paisible des lieux** » en garantissant la tranquillité résidentielle. Il doit notamment assurer la sécurisation des accès aux immeubles, ce qui participe à prévenir les risques notamment ceux portant atteinte à la tranquillité et la sécurité des personnes et des biens.



### Pour ce faire, nous intervenons au niveau :

- Du règlement intérieur, pour le faire respecter ;
- En accompagnant nos locataires pour favoriser le règlement à l'amiable en cas de conflit ;
- En communiquant par le biais de courriers individuels et/ou collectifs, d'affichettes ou tout autre moyen de communication pour les faits d'incivilité ;
- En sollicitant nos partenaires (Ville, Police, Justice...) quand cela est nécessaire ;
- En restant en justice pour demander la résiliation du bail quand toutes les actions de prévention ont échoué.



## SÉCURISER LES ACCÈS

### Pour sécuriser son patrimoine, CRÉTEIL habitat a opté pour le système Vigik©

Ce dernier s'est aujourd'hui imposé sur l'ensemble du patrimoine. CRÉTEIL habitat utilise l'IP pour permettre la gestion à distance et la mise à jour quotidienne du badge en offrant une sécurité en cas de perte ou de vol.

Pour répondre aux objectifs de tranquillité et de sécurité, les systèmes d'accès sont équipés d'un logiciel anti-copie qui garantit la seule circulation des badges autorisés par CRÉTEIL habitat.

En 2023, nous avons fait évoluer ou remplacer le contrôle d'accès sur 11 résidences et 4 copropriétés pour un budget de 110 K€.

*Le système et les procédures ne cessent d'évoluer pour garantir la sécurité de nos résidents.*

- **10 platines d'interphones** ont été changées, comprenant les postes dans les logements et la réfection du câblage interphonie du bâtiment;
- **26 portes accès ou locaux caves** ont été fermés et sécurisés avec un lecteur vigik avec des restrictions d'horaires;
- **3 ascenseurs** ont été équipés d'un lecteur pour sécuriser la descente au sous-sol;
- **1 passage PMR** créé.

## INTÉGRER LES BADGES D'ACCÈS DANS UNE DÉMARCHE ÉCO-RESPONSABLE

### Opter pour des badges d'accès réutilisables

Soucieux de l'environnement, nous avons opté pour une solution de badges d'accès réutilisables. Cela permet non seulement d'économiser les ressources, mais aussi de réduire les déchets. Ces badges réutilisables sont facilement reprogrammables, offrant ainsi une grande flexibilité.

### Recycler les badges d'accès en fin de vie

Dans une démarche environnementale, les badges d'accès en fin de vie sont recyclés. Cela représente 2 000 badges et 500 émetteurs. Nous confions cette matière à une entreprise d'insertion qui sépare les composants pour les recycler.

Le recyclage des badges est une étape essentielle. Cela permet de réduire les déchets tout en conservant les matériaux précieux qui peuvent être réutilisés pour la fabrication de nouveaux produits. En outre, cette démarche garantit que les données sensibles contenues dans les badges sont correctement effacées, conformément aux règles de la CNIL et du RGPD.



**2000 badges et 500 émetteurs recyclés**



## ACCOMPAGNER NOS SENIORS À TRAVERS LA MISE EN PLACE DU PROJET « BIEN VIEILLIR CHEZ SOI »



Face aux défis du XXI<sup>e</sup> siècle et aux enjeux du vieillissement, de l'autonomie et du maintien à domicile, CRÉTEIL habitat a initié une étude et un bilan sociologique des locataires retraités. Cette étude a permis de développer les premiers axes d'un plan senior dans le cadre du « Bien vieillir chez soi ».



**28,7% c'est la part des locataires retraités résidant sur le patrimoine.**

Le vieillissement de la population recouvre pour CRÉTEIL habitat plusieurs enjeux :

- **Un enjeu patrimonial** s'agissant de favoriser le maintien à domicile des locataires avançant en âge, dans des conditions de confort et de sécurité adaptées;
- **Un enjeu de services** en dédiant des personnels spécifiques formés à l'écoute et à la prise en compte des besoins des locataires seniors;
- **Un enjeu partenarial** avec la CNAV, la Ville, le CCAS mais aussi les acteurs du numérique et de la domotique.

Au cours de l'année 2023, nous avons procédé :

- Au recrutement de l'équipe dédiée;
- À l'équipement d'un logement témoin : aménagement de la douche, bandeau lumineux dans les couloirs et sur les prises, mise en place d'un œilleton électronique, rehaussement des prises...

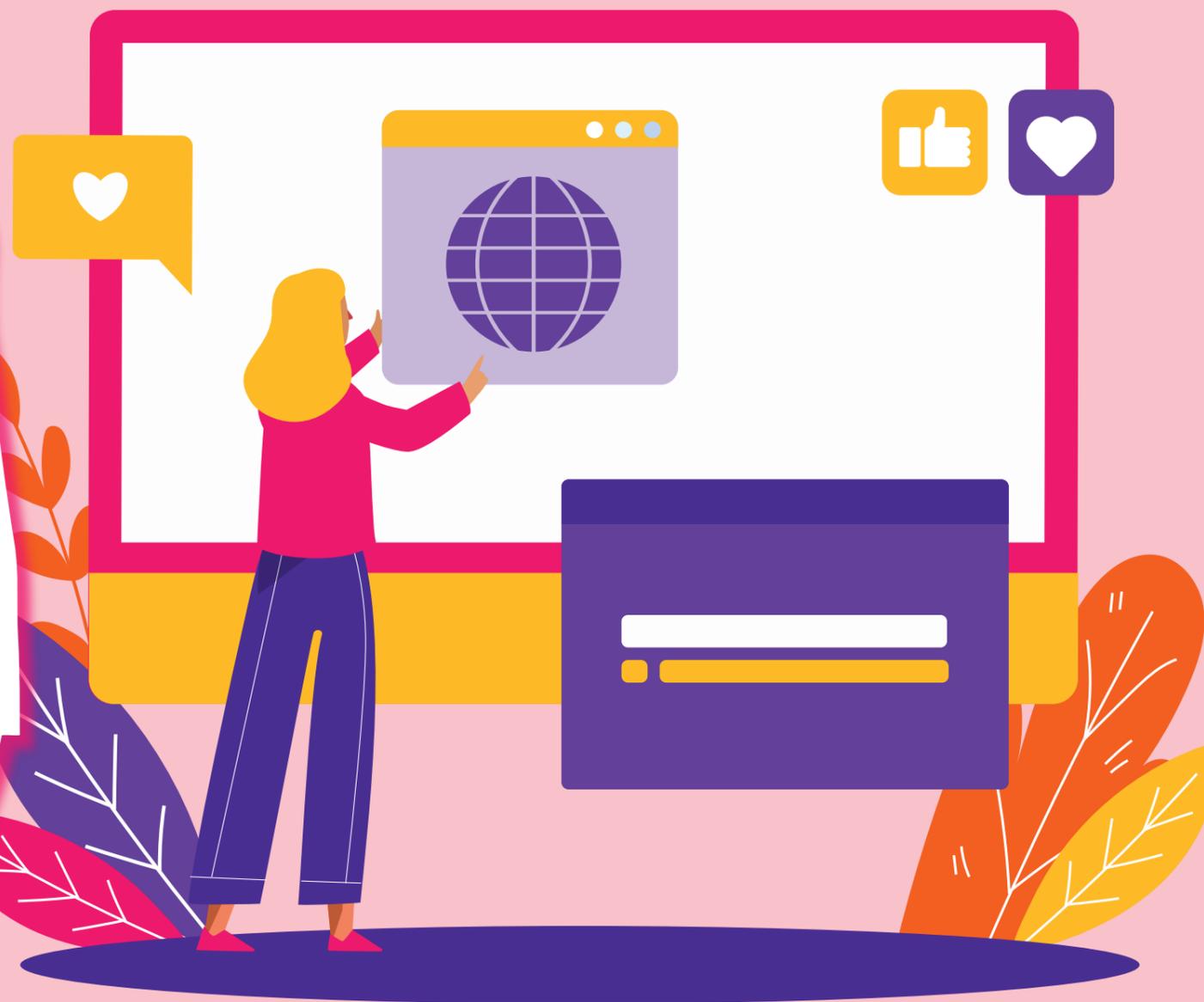
La phase test concernera le secteur Montaigut/Mansart à partir de juin 2024. Le déploiement du principe à l'échelle de l'ensemble du patrimoine à partir de la rentrée 2025.

# MUNICIPATION

# ÉCO



www.creteil-habitat.com



*Informez, communiquez,  
maintenez le lien,  
apportez des réponses, éclairez  
mais aussi développez une relation  
positive pour accompagner  
nos locataires.  
Les guides et les campagnes  
d'affichage participent  
à ces objectifs.*

## INCITER AUX ÉCOGESTES ET AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



# DES CAMPAGNES D’AFFICHAGE POSITIVES POUR RAPPELER LE RÉGLEMENT INTÉRIEUR, LUTTER CONTRE LES INCIVILITÉS ET FAVORISER LA TRANQUILLITÉ RÉSIDEN­TIELLE



*Toujours mieux informer pour mieux répondre aux besoins de nos locataires.*

### AFFICHES INFORMATION

**EN CAS D'URGENCE 24h/24**

Dans quels cas appeler le numéro d'urgence ?

- Incendie (après avoir appelé les pompiers)
- Inondation (après avoir appelé CRÉTEIL habitat 09 69 47 33 33)
- Problème de gaz (après avoir appelé Gazpar 09 69 30 33 33)
- Problème de sécurité (incendie, explosion, fuite de gaz, fuite de produits dangereux, fuite de produits chimiques)
- Problème de sécurité (incendie, explosion, fuite de gaz, fuite de produits dangereux, fuite de produits chimiques)
- Problème de sécurité (incendie, explosion, fuite de gaz, fuite de produits dangereux, fuite de produits chimiques)

Des consignes de tri et de collecte des déchets ménagers aux consignes de sécurité à observer en habitat collectif. Généralement les thèmes abordés sont ceux relatifs aux clauses du bail. Ils portent majoritairement sur la propreté, les nuisances sonores, les incivilités en général et visent à promouvoir l'harmonie et le vivre ensemble.

Ces outils sont créés en fonction des problématiques rencontrées sur le terrain et déployés, à la demande des gardiens d'immeuble. Ils permettent de soutenir le travail des gardiens.

### LE GUIDE DU LOCATAIRE

**Le Guide du locataire**

**Document de référence pour tous nos locataires.**

Véritable outil d'accompagnement depuis l'installation dans leur nouveau logement et tout au long de leur parcours résidentiel.

*Faciliter la fluidité et les échanges d'informations de manière sécurisée.*

## Votre nouvel espace locataire

#### VOTRE ESPACE

Le logement locataire est un espace qui vous est dédié, il facilite vos relations avec CRÉTEIL habitat et vous permet de gagner du temps en améliorant la fluidité et l'accès à vos informations de manière sécurisée.

Vous pouvez consulter votre espace depuis votre mobile en installant l'application «Créteil Habitat Locataire» ou bien vous connecter directement sur le site internet <https://locataire.creteil-habitat.com>.

#### LES ONGLETS

**ACCUEIL**  
Retrouvez les informations de votre compte.

**MON COMPTE**  
Vous avez la possibilité de consulter votre quittance, la situation de votre compte locatif, de déposer votre attestation d'assurance ou encore de modifier vos informations personnelles.

**MES CONTACTS**  
Accédez aux coordonnées de vos contacts : responsable de secteur, gardien, responsable gestion locative...

**MES DOCUMENTS**  
Retrouvez tous vos téléchargements dans cet onglet (ex : quittance).

**NOUS ÉCRIRE**  
Écrivez nous depuis votre espace personnel.

**LIENS UTILES**  
Naviguez vers le site internet de CRÉTEIL habitat ainsi que sur le portail CCEA pour visualiser votre consommation d'eau.

#### L'ESPACE LOCATAIRE

C'est un nouvel espace personnalisé dédié à nos locataires qui facilite la fluidité et les échanges d'informations de manière sécurisée. C'est un service qui facilite la relation locative et permet de télécharger sa quittance, vérifier son compte locative ou bien déposer son attestation d'assurance...

### LES SORBIERS

Un programme de 60 logements en PSLA situé sur le futur mail. CRÉTEIL habitat a poursuivi en 2023 activement ses campagnes de communication dans le cadre de la commercialisation du programme « Les Sorbiers ».

Animation du site internet dédié au programme, mise en ligne d'annonces sur les sites seloger.com et leboncoin.fr, campagnes de SMS...

Mailing spécifique qui a ciblé les communes de Bonneuil, Créteil et Maisons Alfort.

**Les Sorbiers**  
UNE NOUVELLE RÉSIDENCE À CRÉTEIL

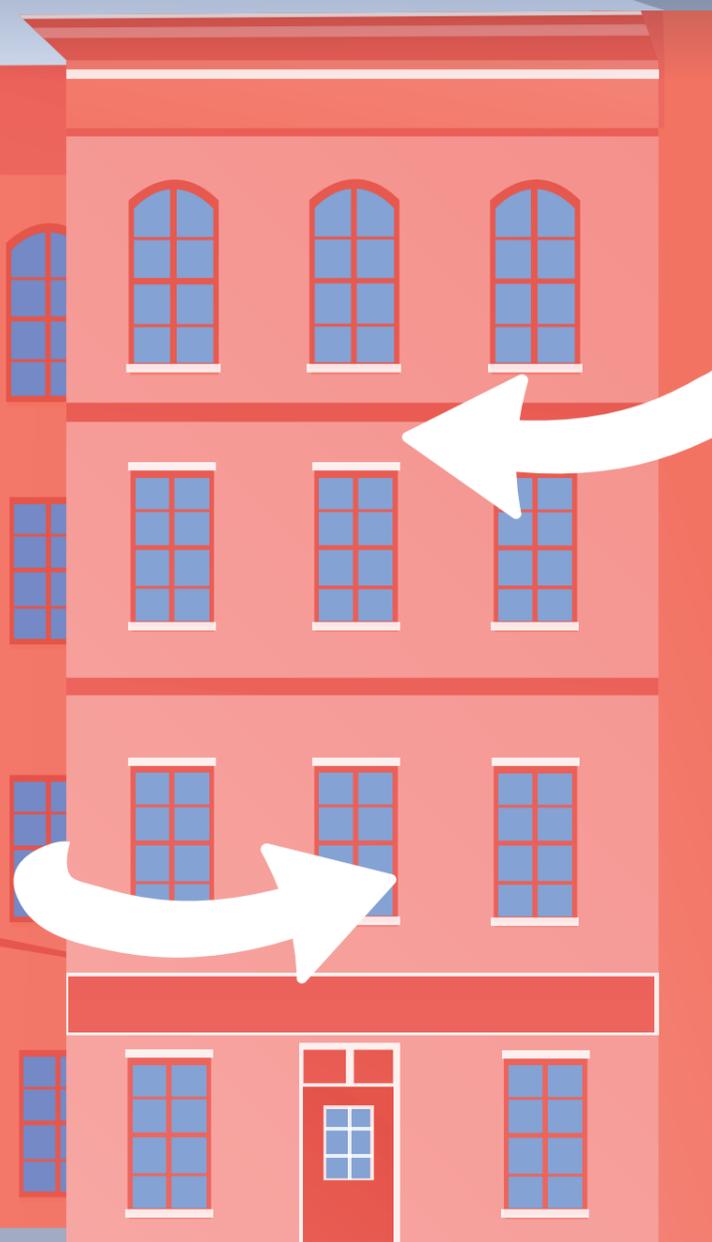
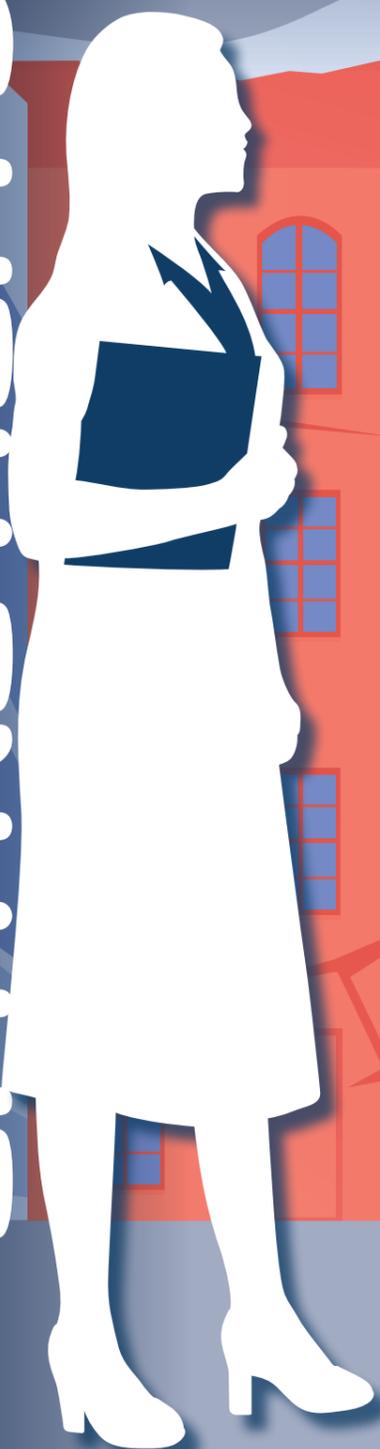
à partir de 173 000 €

3ème trimestre 2024



# PATRIMOINE

# ENTRETIEN DU



## L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

### TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN, D'ENTRETIEN ET D'INVESTISSEMENT

CRÉTEIL habitat a maintenu en 2023 sa politique volontaire d'entretien de son patrimoine et d'améliorer du cadre de vie de ses locataires.

Pour mener à bien cette volonté, CRÉTEIL habitat a mobilisé un budget de 1,7 M€, au titre des travaux d'entretien et de maintenance (Entretien Courant et Gros Entretien).

#### Travaux d'investissement

Parmi l'ensemble des travaux réalisés, nous retiendrons plus particulièrement les travaux de modernisation et de rénovation des ascenseurs, d'adaptation des salles de bains, ou encore d'amélioration du contrôle d'accès pour un montant global d'environ 1 M€.

- Aménagement de 86 salles de bains pour les personnes retraitées autonomes et pour les personnes avec un handicap.
- Modernisation ou rénovation de 7 ascenseurs situés au 1 rue Vuillard (pair et impair); 2, rue Jule Massenet; 2, rue Maurice Ravel; 96, rue Juliette Savar; 3, rue Mermoz ou encore 5 square Benjamin Moloïse.
- Mise à niveau et amélioration du contrôle d'accès dans les parties communes sur 11 résidences. Ces travaux s'inscrivent dans la continuité du plan d'amélioration de la gestion du contrôle d'accès démarré en 2015 par CRÉTEIL habitat.

Ces évolutions permettent d'améliorer le confort d'utilisation pour les résidents et les intervenants.

La mise en place du contrôle sur les parties communes comme les accès aux caves permet également d'améliorer la sécurité.

#### Entretien courant du patrimoine

Les dépenses pour les petites réparations et l'entretien courant des résidences se sont élevées à 1,4 M€.

## TRAVAUX DE REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS AVANT LOCATION



Sur l'année 2023, CRÉTEIL habitat a maintenu sa qualité de traitement de ses logements. L'ensemble des prestations réalisées pour cette année représente une dépense totale de 1,68 M€ qui correspond à la réalisation de travaux dans 391 logements.



## AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE DES LOCATAIRES ÂGÉS OU EN SITUATION DE HANDICAP

En 2023, CRÉTEIL habitat a maintenu son action permettant aux personnes âgées ou handicapées de se maintenir dans leur lieu de domicile dans les meilleures conditions.

Pour les personnes âgées, afin de répondre au mieux à leurs difficultés, chaque demande est accompagnée de la visite d'un ergothérapeute qui définit un cahier des charges en fonction des besoins de chacun.

**En 2023, CRÉTEIL habitat a accompagné l'aménagement de 86 logements.**

Dans la majorité des cas, les travaux réalisés correspondent à la mise en place d'un bac à douche adapté avec mise en œuvre de barres de maintien. Ces aménagements sont également accompagnés selon les cas de la pose d'un nouveau sol et de la réfection des peintures de la salle de bain.

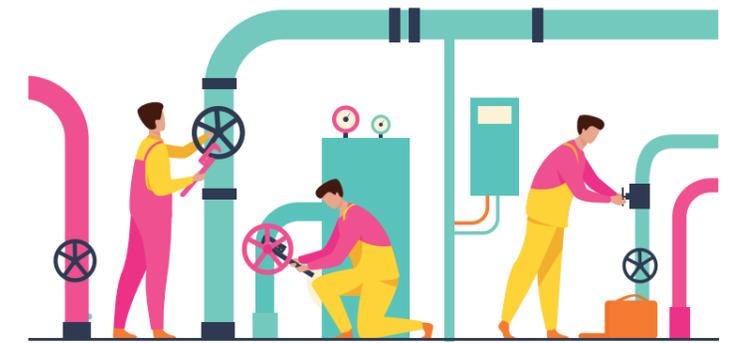
*Hausse  
exceptionnelle  
de l'énergie gaz  
et électricité  
pour la saison  
de chauffage  
2022-2023.*

19°  
jour

17°  
nuit



## LE CHAUFFAGE COLLECTIF



La guerre d'UKRAINE début 2022 et les dysfonctionnements des réacteurs nucléaires EDF fin d'année 2022 ont générés une hausse exceptionnelle de l'énergie gaz et électricité pour la saison de chauffage 2022-2023.

CRÉTEIL habitat, a décidé de suivre les recommandations nationales de sobriété énergétique en abaissant les T° intérieures des logements à 19° le jour et 17° la nuit. (Au lieu de 21° le jour et 19° la nuit mis en place depuis l'hiver 2005/2006). Il a donc été demandé à DALKIA d'abaisser les températures de manière progressive pour la maîtrise des températures intérieures des logements.

La pose des sondes fixes de chauffage à l'intérieur (contractuel) des logements permet un meilleur contrôle du respect des consignes de CRÉTEIL habitat. L'équipement en sondes fixes se poursuivra toute l'année 2024 en fonction des besoins de contrôles particuliers ou de demandes spécifiques.

Parallèlement, CRÉTEIL habitat a mis en place un **plan d'information pour expliquer aux résidents les raisons des décisions d'abaissement des températures** et la volonté de maîtriser les charges locatives. Une attention particulière a été demandée aux interlocuteurs de CRÉTEIL habitat (personnel de proximité, standard téléphonique, service chauffage et service

qualité) pour une disponibilité maximale auprès de la population.

L'ensemble de ces mesures a permis une réelle sensibilisation et acceptation des résidents et une **baisse significative** des consommations énergétiques liées au chauffage de **16 % en moyenne**.

Le réseau de chauffage de la Ville de Créteil et son mix énergétique à 68% d'énergies renouvelables permet d'amortir les hausses importantes des énergies gaz et électricité. À cela, il faut rajouter le bouclier tarifaire sur l'électricité pour maîtriser les charges locatives.

Pour ce qui concerne les chaufferies collectives gaz. On observe une **baisse des consommations de l'ordre de 30 %** sur l'hiver. De même, en additionnant le bouclier tarifaire gaz avec la baisse des consommations CRÉTEIL habitat a permis la maîtrise financière des charges 2023 sur ces résidences.

D'une manière générale, les boucliers tarifaires de gaz et d'électricité (renégociation du contrat de fourniture d'électricité, maîtrise des températures) jumelés avec une maîtrise des coûts de l'énergie ont permis de protéger les résidents des coûts exceptionnels de l'énergie sur la période. En complément des réglages permanents des installations CRÉTEIL habitat a mis en place un **plan d'amélioration des réseaux de chauffage** notamment en 2023 par l'installation de pots à boue, système permettant de retenir les boues des réseaux (calcaires, etc.) dans la sous station et améliorant la circulation de l'eau dans les réseaux, ceci concourant à un meilleur rendement général de l'installation.

## LA GESTION DE L'EAU



Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, CRÉTEIL habitat attribuait le nouveau contrat « GESTION DE L'EAU » à la société OCEA, conjointe pour l'entretien robinetterie à la société CGMI.

Pour une raison pratique (information résidents, efficacité des relevés, équipement du réseau pour la nouvelle technologie) la pose des modules ou coiffes émettrices sur les compteurs s'est déroulé sur la période : dernier trimestre 2022 et l'année 2023. Le développement de cette nouvelle technologie permettra à la société OCEA de maîtriser la totalité des informations relatives aux compteurs d'eau.

**15 839 compteurs étaient à équiper. Après 3 passages, de la société OCEA 15 164 modules ont été posés soit un taux d'équipement final de 95,73 %.**

Le principe de ces équipements permet d'obtenir journalièrement la consommation de chaque compteur d'eau et de déceler d'éventuelles fuites permettant à la société de robinetterie CGM de prévenir les résidents et déclencher une opération de contrôle et de maintenance de la robinetterie des logements. 95% des fuites ainsi détectées concernent les chasses d'eau et cette prévention permet aux résidents de réduire les consommations inutiles d'eau et ainsi maîtriser les consommations et charges de leurs logements.

## PORTAIL RÉSIDENT

Parallèlement au déploiement des coiffes émettrices (modules) de télérelève CRÉTEIL habitat a mis en place des sessions de formation au « PORTAIL RÉSIDENT » pour l'ensemble des représentants des résidents (amicale de locataires, conseils syndicaux des copropriétaires) ainsi que du personnel CRÉTEIL habitat (personnel de proximité, responsable de gestion) afin de maîtriser le nouvel outil mis à disposition des résidents. Ce « PORTAIL RÉSIDENT » permet à chaque famille d'accéder directement via internet à sa consommation d'eau journalière et de consulter les consommations d'eau de leur logement depuis leur arrivée dans les lieux.

*La responsabilisation des familles par la mise en place du « PORTAIL RÉSIDENT » est un nouvel outil dans la lutte contre le « gaspi ».*

Cette politique volontariste développée par CRÉTEIL habitat permet l'information et la maîtrise des consommations d'eau pour chacune des familles. **Cette sensibilisation, déjà entreprise par CRÉTEIL habitat auprès des résidents a permis la maîtrise des consommations d'eau à un très bon niveau.**

En 2022 la moyenne de consommation par logement pour l'année était de 94M<sup>3</sup> (eau froide + eau chaude). La détection de fuite évite une régularisation d'eau anormalement élevée et réduit d'autant les risques d'impayés aux familles.

La responsabilisation des familles par la mise en place du « PORTAIL RÉSIDENT » est un nouvel outil dans la lutte contre le gaspi, la maîtrise des charges locatives et la préservation du pouvoir d'achat des familles cristoliennes. Une sensibilisation régulière par le service communication viendra renforcer cette prise de conscience pour la maîtrise des consommations d'eau.

**Les douches longues ou leur répétition restent aujourd'hui les facteurs de charges à risque pour les familles.**

# LES MISSIONS DE SYNDIC

CRÉTEIL habitat en qualité de syndic gère :

- 25 copropriétés de logements ;
- 11 associations foncières urbaines libres ;
- 9 copropriétés de locaux ;
- 1 association syndicale libre composée d'environ 5 000 logements.

*En 2023, l'activité de Syndic a généré 891215,17 € TTC au titre des honoraires perçus.*

À fin 2023, on compte 473 copropriétaires répartis sur 26 résidences, dont 25 sont gérées par CRÉTEIL habitat, ce qui représente un patrimoine de 2 618 lots principaux.

CRÉTEIL habitat Syndic a, dans sa volonté de réaliser des économies mais également de préserver notre environnement, initié deux programmes en 2022 et 2023. Ces programmes ce sont poursuivis en 2023.

D'une part, l'électrification des parkings des copropriétés a été votée sur plusieurs copropriétés. **Les demandes sont de plus en plus nombreuses** et CRÉTEIL habitat a lancé une étude d'ampleur afin de choisir le prestataire qui aura la charge de cette réalisation.

D'autre part, le **raccordement de plusieurs copropriétés au réseau cristolien de chaleur urbaine** va permettre d'abaisser leur bilan carbone mais également de réaliser des économies, le coût du gaz ayant considérablement aggravé le montant des charges.

Enfin, le service copropriété s'est doté d'un nouveau logiciel de gestion qui a été mis en œuvre dès le début de l'année 2023. Celui-ci a permis aux **copropriétaires de bénéficier de documents comptables plus clairs**, d'un accès à l'extranet de leur copropriété où ils peuvent consulter l'état de leur compte personnel, mettre en place le prélèvement de leurs charges, avoir l'historique des procès-verbaux des Assemblées Générales ou une copie du règlement de copropriété. Ils peuvent également voter électroniquement pour leur prochaine assemblée ou envoyer un message à leur gestionnaire via ce portail. **Une large majorité des copropriétaires s'est connectée dès sa mise en place et a pu exprimer sa satisfaction quant à celui-ci.**

Tableau du patrimoine des copropriétés de logements

Copropriété	Création	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	23	28%
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	14	18%
LES ABYMES	2009	142	23	16%
MONTAIGUT	2010	197	22	11%
CHAMPEVAL	2013	89	17	19%
SQUARE MARTINEZ	2011	183	8	4%
LACHARRIÈRE	2012	71	12	17%
LE COLOMBIER	2013	61	11	18%
LE QUAI DU PORT	2013	178	16	9%
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%
		2618	473	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 (environ 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 / 2023, les charges de chauffage ont diminué de plus de 43% passant de 5,3 Millions à 3,1 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 2023/2024, 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 2023 ont été **inférieures de plus de 200 000 €** par rapport à l'année 2022, malgré une conjoncture haussière.

Enfin, sur la période 2009/2023 les charges globales de l'ASL ont diminué de plus de 38% passant de 6,01 Millions à 3,7 Millions d'Euros.

**Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL habitat s'est élevé à 245 419,21€ TTC.**

**Tableau de suivi des dépenses sur la période 2009-2023**

	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	687 300,85	3 018 075,28	3 705 376,13

## LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES

*Offre variée de locaux d'activité ou de commerces, à la vente ou à la location.*



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.

**Dans le centre ancien, au 29 avenue Pierre Brossolette, un restaurant de qualité, de niveau gastronomique, s'est ouvert à l'automne 2023.**



Au 31 décembre 2023, le patrimoine de locaux et commerces est le suivant :

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

# DÉVELOPPEMENT



## ZAC DU MONT-MESLY

### ZAC de Rénovation Urbaine Haut du Mont-Mesly

#### Rappel des étapes les plus significatives :

- Le traité de concession d'aménagement de la ZAC a été signé le 19 avril 2019 pour une ZAC de 35 hectares et un programme de 55 000 m<sup>2</sup> SDP Logements et 10 000 m<sup>2</sup> SDP d'équipements, 500 m<sup>2</sup> SDP de locaux commerciaux;
- La signature de la Convention ANRU a été réalisée en mars 2020;
- L'Autorisation Environnementale de la ZAC a été obtenue le 30 mai 2022;
- 100 Quartiers Innovants et Écologiques: Obtention de la Région Île-de-France le 31 mai 2022 d'une subvention pour un montant de 2 534 066,00 €;
- Un avenant n° 1 au traité de concession a été signé le 09 août 2022 intégrant un fond de concours au bénéfice du GPSEA, pour sa prise en charge des travaux de dévoiement du réseau EP 1000 structurant;
- Appel à Projet NATURE 2050 : La Métropole du Grand Paris a retenu le projet le 22 décembre 2022. Le montant de la subvention accordée est de 452 656,00 €;
- Fonds Vert 2023 : un dossier de demande de subvention a été déposé en début d'année 2023 et a reçu l'avis favorable du Fonds Vert pour une subvention de 654 002 €.

Un avenant n° 2 au traité de concession a été signé le 27/12/2023 avec le GPSEA afin d'intégrer les modifications du programme de la ZAC, au niveau des surfaces à construire, la programmation du Carrefour Éducatif, le transfert de la Maîtrise d'ouvrage à l'Aménageur pour le Centre Social Culturel, la réduction de la rémunération de l'Aménageur et le retrait du secteur de l'Allée du Commerce de la ZAC.

Le projet urbain développé dans le secteur de l'Allée du Commerce fera l'objet d'une nouvelle ZAC en raison de l'importance du nouveau programme (environ 420 logements – 28 000 m<sup>2</sup> SDP environ).

## ÉTAT D'AVANCEMENT DES ÉTUDES AMÉNAGEUR

### Les travaux d'aménagements définitifs de la phase 1 – Nord Casalis

La consultation d'entreprises a été lancée le 20 septembre 2023 pour une remise des offres le 23 octobre 2023. Les marchés ont été signés le 14 décembre 2023 date de démarrage de la période de préparation.

#### Il s'agit des 4 lots suivants :

- Lot N° 1.3 : terrassements, assainissement, voiries, mesures conservatoires, mobiliers urbains, serrurerie-menuiserie bois, maçonnerie ;
- Lot N° 4.2 : espaces verts et arrosage ;
- Lot N° 6 : éclairage public ;
- Lot N° 7 : fontainerie.

Ces travaux sont prévus en 6 tranches suivant les livraisons des lots.



### Le secteur de l'Allée du Commerce

CRÉTEIL habitat a présenté en Ville-SEMIC du 19 juin 2023, les évolutions du plan masse du « parc habité » avec déplacement d'un lot (n° 20) le long de la rue Camille Robert.

Ce plan masse a été retenu.



### PC délivré

- Lot 6c - DEMATHIEU-BARD Immobilier : 52 logements locatifs libres pour Foncière Logement. PC délivré le 26 octobre 2023 ;
- Lot 10 - QUADRANCE Immobilier : 44 logements locatifs libres pour Foncière Logement. PC délivré le 6 novembre 2023 ;
- Lot 5 - EMERIGE : 71 logements en accession. PC délivré le 6 février 2024.



### En cours d'étude

- Lot 6a – ARV : 75 logements en accession / Des RDV sur ce projet avec le promoteur et l'architecte ont été menés ;
- Lot 6b – Groupe SANGALLI MARATUECH : 63 logements en accession – constitution du PC en cours.



## ACQUISITIONS – DIVISIONS FONCIÈRES

### Nord Casalis

Le terrain du lot 7a « Émouleuses » appartenant à VALOPHIS Habitat a été acquis par CRÉTEIL habitat le 28 juin 2023.

### Sud Casalis

Le projet de division du site « Métivet » a été adressé à VALOPHIS Habitat (Parc Métivet et résidentialisation de 3 immeubles ; Impasse des Noyers et rue Gleizes).

### Allée du commerce

En attente : CRÉTEIL habitat va acquérir les immeubles de VALOPHIS Habitat (Baudrieux et Commerce) au titre de sa concession Aménageur.

Les échanges concernant la procédure réglementaire à mettre en œuvre pour ce projet conduisent aujourd'hui à la nécessité de créer une ZAC spécifique.

## DÉCLASSEMENT DE LA VOIE PUBLIQUE

La rue Joyen Boulard a fait l'objet d'un déclassement et d'une enquête publique au titre du code routier. L'engagement de la procédure a été approuvé par le Conseil Municipal du 09 octobre 2023.

Cette enquête s'est déroulée du 8 au 22 janvier 2024 avec un avis favorable.

### État d'avancement des travaux :

- Les aménagements préalables sur le secteur Petit Bois – Martret – Boulard ont été achevés en mai 2023 après la réalisation de la voie nord – Allée des Sauges dans le site du Petit Bois (Marché du lot 1 – VRD);
- Un dévoiement du réseau de chauffage urbain a été réalisé le long de l'immeuble rue Barbusse à l'été 2022 en prévision de la démolition de l'immeuble Barbusse;
- Les premiers aménagements paysagers au sud de la rue Casalis autour de 11 immeubles ont été engagés début octobre 2023. Il s'agit des sites Métiwet, Monteilleux, Plantes, Mahn, Gleizes, Noyer, Vildrac (environ 5 hectares). La partie OUEST de ce secteur est terminée;
- Les marchés des lots «1.2 – VRD» et «2.2 – chauffage urbain» de la déviation de la rue Joyen Boulard ont été attribués. Le chantier a démarré depuis novembre 2023;
- Le marché du lot 2 – chauffage urbain reste à achever : travaux de desserte primaire sur la rue du Petit Bois et la rue Charrier, antennes des Lots 8, 9 et 10. Les travaux ont démarré depuis avril 2024.
- Le marché du lot 2.3 pour les 7 sous-stations des lots 1a-1b-2-3-4, 8 et 10 a été attribué et les travaux d'équipement ont commencé en fonction de la livraison des lots des promoteurs.



### Chantiers lots en cours :

- Lot 1A - VALOPHIS Habitat : date prévisionnelle de livraison fin octobre 2024;
- Lot 1B - ADIM : date prévisionnelle de livraison fin avril 2024;
- Lot 2 - SCCV du Petit Bois (PROMOSAF) : date prévisionnelle de livraison fin juin 2024;
- Lot 3 - Action Logement : en cours depuis février 2024;
- Lot 4 - SCI Le Majestique (CARRERE) : date prévisionnelle de livraison fin octobre 2024;
- Lot 8 - Les Sorbiers (CRÉTEIL habitat) : date prévisionnelle de livraison fin décembre 2024.



Le chantier du lot ICADE – 118 logements situé plus à l'ouest sur la rue Juliette Savar et qui est hors programme ZAC mais dans son périmètre, est également en cours de construction.

CRÉTEIL habitat s'est porté acquéreur de 30 logements dans le cadre d'une VEFA.



## État des relogements

### L'immeuble Cardinaud appartenant à CRÉTEIL habitat

1-13 rue Henri Cardinaud : les relogements sont terminés depuis avril 2023.

### Les immeubles Barbusse et Joyen Boulard appartenant à VALOPHIS Habitat

2-8 rue Barbusse : Terminé / Immeuble démoli.

3-5 rue Joyen Boulard : Terminé / Chantier en cours de démolition.

### L'immeuble Allée du Commerce

La résidence appartenant à CRÉTEIL habitat comporte au total 28 logements.

À ce jour, les relogements sont terminés et les logements sont sécurisés.

## 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 attribué à l'entreprise MARTO pour un montant de travaux de 1045000 € HT est en phase de démolition. La fin des travaux est prévue pour le mois de juin 2024.

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.



## Carrefour Éducatif

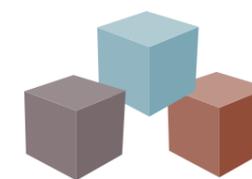
Le jury du concours de maîtrise d'œuvre a désigné l'équipe conduite par l'agence Jean-Pierre LOTT Architectes lauréate en juin 2023.

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

- Permis de construire au 1<sup>er</sup> trimestre 2024 ;
- Consultation des entreprises en septembre 2024 ;
- Lancement des travaux Émouleuses début 2025 ;
- Livraison site Émouleuses à l'été 2026 ;
- Livraison site Casalis à l'été 2028.



### LE PROJET EN PHASE AVANT-PROJET



## CONSTRUCTIONS NEUVES

### ÎLOT 8 - LES SORBIERS

La résidence les Sorbiers implantée sur l'îlot n° 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/couverture - 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 élec : 412 578,31 € HT ;
- Lot 12 - carrelage/faïence/sol souple - Ceramod : 232 900,00 € HT ;
- Lot 13 - peinture/signalisation - Déco 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 Sorbiers

### ÎLOT 8 - LES SORBIERS

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

**Le délai global des travaux est de 19 mois.**

La date de réception contractuelle des travaux est fixée au 5 juillet 2024.

Compte tenu des retards de chantier et des intempéries, la livraison de cette opération est prévue vers la fin décembre 2024.

Les prestations relatives au gros œuvre, aux menuiseries extérieures et au ravalement sont avancées à 98 % sur l'ensemble de la résidence.

Les prestations relatives à la couverture et au cloisonnement sont avancées à 95 % sur la cage d'escalier A et à 5 % sur la B.

Le logement témoin est terminé.

Les travaux concernant la menuiserie, les sols et la peinture sont en cours de programmation dans la cage d'escalier A.

Par ailleurs, la commercialisation des logements a été lancée courant novembre 2021.

**À ce jour, 39 logements sont sous contrat de réservation. L'état d'avancement de la commercialisation représente 64 % du chiffre d'affaire.**

*Le délai global des travaux est de 19 mois.*

### SITE GIZEH

Le terrain a été acheté à Bouygues le 24 novembre 2023.

La faisabilité reste à caler avec un niveau et un attique qui seront ajoutés et/ou un contrat de cour commune avec la copropriété riveraine.

En effet la Loi autorise pour des opérations de logement social situées dans une commune appartenant à une zone d'urbanisation de plus de 50 000 habitants figurant sur la liste prévue à l'article 232 du code général des impôts à dépasser le gabarit autorisé par la réglementation du PLU actuellement limité à R+4.

Le dossier de consultation pour une mission de Maîtrise d'œuvre a été lancé.

## RÉHABILITATION - RÉNOVATION

### RÉHABILITATION LE MANSART



Perspective Le Mansart avant réalisation



Résidence Le Mansart

La résidence Le Mansart est un immeuble de 158 logements. Il s'agit d'une tour composée de « deux masses verticales » : une première R + 18 et une seconde R + 16.

Le positionnement urbain particulier, que ce soit dans le quartier ou en frange de la Ville de Créteil, ainsi que ses caractéristiques architecturales, donnent à cet immeuble haut un caractère particulièrement sensible.

Au-delà du caractère esthétique du projet de ravalement, il convenait de répondre :

- D'une part, à l'enjeu technique : protection des parties béton (réduire au maximum les possibilités d'apparition ultérieure d'éclats de béton) ;
- Et, d'autre part, à l'enjeu réglementaire et sanitaire lié à la présence d'amiante. En effet, celle-ci est avérée présente, non seulement en sous-face des balcons, mais aussi et de manière quasi-générale sur toutes les surfaces extérieures (façades courantes, parties béton « trapèzes », garde-corps, etc.).

Après avoir subi les contraintes sanitaires liées au COVID 19, au dépôt de bilan de l'entreprise, le chantier a néanmoins pu reprendre avec le cotraitant COURTEC.

**Les travaux sont terminés et la levée des réserves est en phase finale.**



Résidence Le Mansart



## RÉSIDENCE AUTONOMIE LE HALAGE : PROJET DE RÉHABILITATION ET RÉSIDENTIALISATION

*Les travaux  
ont démarré  
en septembre 2022  
et sont en phase  
de réception  
pour le bâtiment.*



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 m<sup>2</sup>.

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/

### Durée des travaux

6 mois pour les aménagements extérieurs  
15 mois pour le bâtiment

m<sup>2</sup>/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.**

**Les travaux complémentaires de peintures des parties communes seront achevés avant la fin 2023.**

**Les travaux d'aménagements paysagers se dérouleront de novembre 2023 à mars 2024.**

## RÉSIDENCE 18BIS RUE DES MÊCHES

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

*Les travaux se dérouleront en milieu occupé.*

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 se caractérise de 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 renouvelées après la tempête de 1998.

Les études sont actuellement en phase diagnostic, et 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.

**L'étiquette énergétique est actuellement de classe F (339 kWhEP/m<sup>2</sup>/an) et l'objectif de performance est d'atteindre la classe C (138 kWhEP/m<sup>2</sup>/an) soit un gain de 3 classes.**

L'ascenseur apparaît comme l'alternative au taux de vacance important des 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> 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.

L'Architecte des Bâtiments de France a préconisé sur les deux façades côté espace public, la suppression de l'I.T.E. et le maintien des matériaux d'origine 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.

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.

**Les travaux d'isolation thermique par l'extérieur et la création d'un ascenseur côté cour, ainsi que la remise en état de la façade côté rue, sont maintenant terminés.**

**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 avancés à 94 %.**

Il reste un logement à terminer pour lequel le locataire a refusé les propositions techniques.

De nouvelles propositions lui ont été présentées pour terminer ces travaux afin de pouvoir prononcer la réception des travaux de l'ensemble de l'opération.

### Durée prévisionnelle des travaux

8 mois



# RELOGEMENTS DANS LE CADRE DU NPNRU

BILAN  
2023



*2023 a clôturé les relogements des ménages des deux derniers bâtiments voués à la démolition dans le cadre du projet NPNRU du Haut du Mont-Mesly.*

	Nombre de logements	Terminaison 2023
Barre Henri Cardinaud	112	avril
Allée du Commerce	28	septembre

Grâce à la mobilisation de tous les partenaires, et acteurs du relogement engagés dans la rénovation urbaine du quartier, **CRÉTEIL habitat a pu terminer dans les délais impartis**, les relogements des ménages vers de nouveaux lieux de vie, en conformité avec leurs attentes, contraintes à la fois géographique, familiales, et capacités financières.

**Nous pouvons dresser un bilan positif** sur les indicateurs qui suivent.

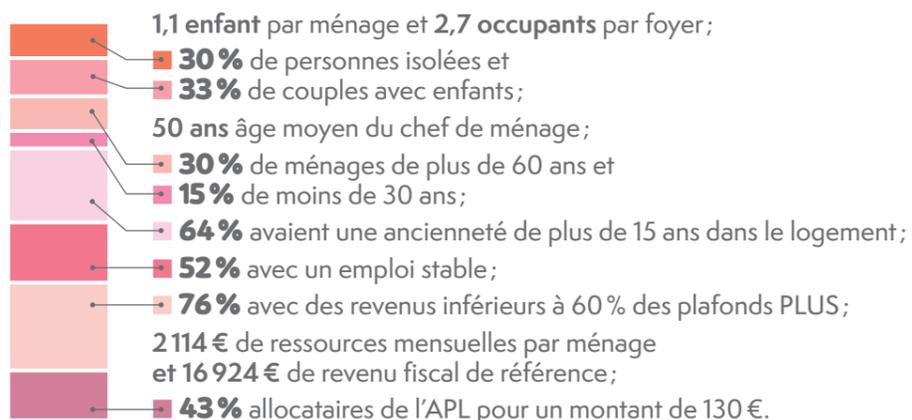


## LES RELOGEMENTS DE LA RÉSIDENCE CARDINAUD

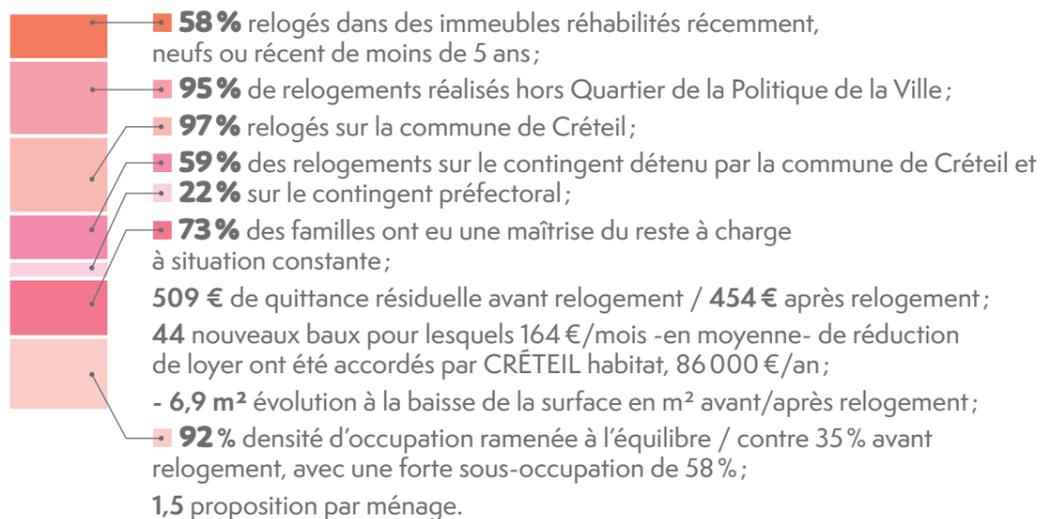
2017 année de rachat auprès de VALOPHIS Habitat.

112 logements, tous de type F4 de 68 m<sup>2</sup>, 7 entrées d'immeuble, 6 vacants;  
118 ménages relogés dont 83 titulaires et 35 décohabitations;  
23 départs volontaires.

### PROFIL DES MÉNAGES



### RELOGEMENT

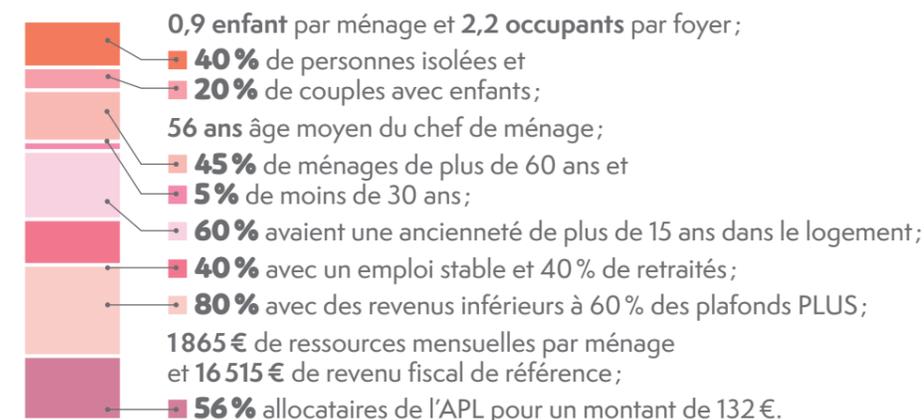


## LES RELOGEMENTS DE LA RÉSIDENCE ALLÉE DU COMMERCE

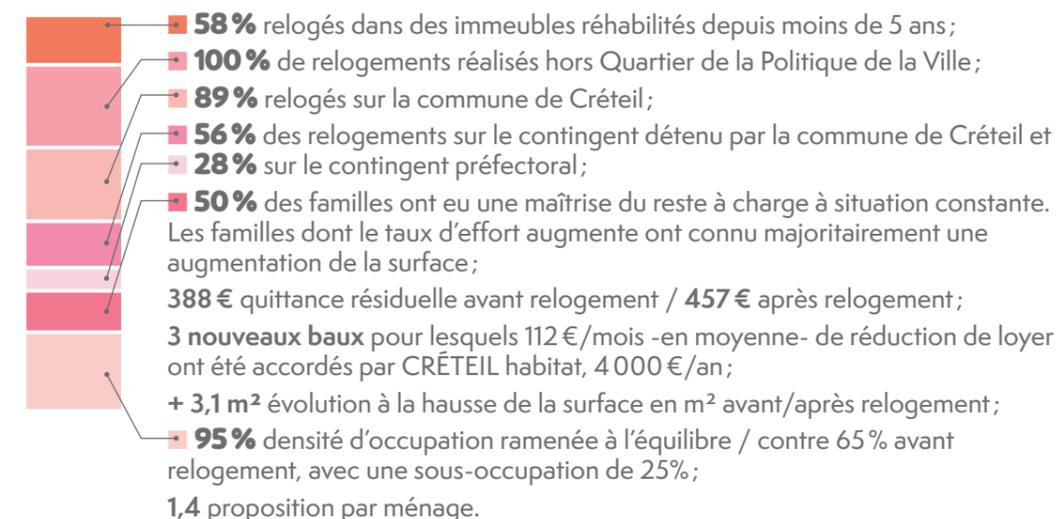
2010 année de rachat auprès d'ICADE.

28 logements, du F2 au F4, 2 entrées d'immeuble, 10 vacants;  
19 ménages relogés dont 17 titulaires et 2 décohabitations;  
1 départ volontaire.

### PROFIL DES MÉNAGES



### RELOGEMENT



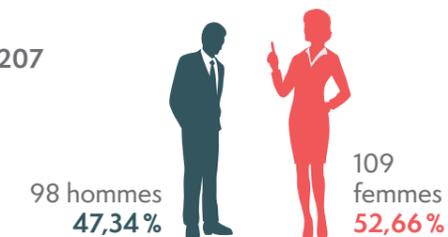
# RESSOURCES HUMAINES

## AU 31/12/2023



## LES EFFECTIFS

Nombre total de salariés  
présents au 31/12/2023 : 207  
Équivalents temps plein  
au 31/12/2023 : 206,72



## PAR CATÉGORIES

CSP	Ratio	Effectifs
■ Cadres	21,74%	45
■ Agents de maîtrise	27,54%	57 dont 11 RS
■ Employés et ouvriers	3,38%	7 dont 3 apprentis
■ Gardiens et employés d'immeubles	47,34%	98
Total		207



## PAR ANCIENNETÉ

Tranche d'ancienneté	Ratio	Effectifs
■ Moins de 5 ans	30,43%	63
■ 5 à 9 ans	19,81%	41
■ 10 à 14 ans	18,36%	38
■ 15 à 19 ans	8,21%	17
■ 20 ans et plus	23,19%	48
Total		207



Au 31 Décembre 2023, le personnel de gardiennage est composé de **113 personnes** (dont 4 titulaires de la fonction publique) soit :

- 11 responsables de secteur et 9 responsables de secteur adjoint;
- 71 gardiens et 18 agents et employés d'immeuble.

## BILAN FORMATION 2023

26 actions de formation ont été menées durant l'année. Elles ont permis de former 123 collaborateurs pour un coût total de 56 793€.

CRÉTEIL habitat n'a pu bénéficier d'aucun financement externe pour son plan de développement des compétences. 123 collaborateurs ont été formés (56 femmes et 67 hommes).



### LES FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

17 actions de formation en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 45 668,03€. L'essentiel des actions de formation a été réalisé en interne.

Les formations ont concerné 44% de femmes et 56% d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les salariés de proximité qui ont majoritairement été formés (73%), puis les cadres (24%) et enfin les agents de maîtrise (3%).

Nombre formations INTRA	Nombre de salariés formés						Total
	Sexe		CSP				
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel proximité	
17	63	50	27	4	0	82	113

SEXE		CSP	
Hommes	56%	Cadres	24%
Femmes	44%	Agents de maîtrise	3%
		Personnel proximité	73%

### LES FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

9 actions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2023 pour un coût total de 11125€.

Au total 6 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories qui en ont davantage bénéficié.

Nombre formations INTRA	Nombre de salariés formés						Total
	Sexe		CSP				
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel proximité	
17	2	4	5	1	0	0	6

SEXE		CSP		SERVICE			
Homme	33%	Cadres	83%	Dévelop. urbain	56%	22%	
Femmes	67%	Agents de maîtrise	17%	Social	11%	Juridique	11%
				Relogement			

NB1 : 55 actions de formations ont été réalisées en 2023. 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.



# INFORMATIQUE



*Cette année encore,  
nous avons axé nos efforts  
sur la sécurité  
et les logiciels métiers.*

Concernant la thématique sécurité, les projets marquants ont été les suivants :

- Remplacement de nos FireWalls pour augmenter les performances et la segmentation réseau;
- Ajout d'un outil réseau autonome de type NDR (Network Détection and Response);
- Segmentation des réseaux par la mise en place de VLANs par service et usage;
- Installation d'un bastion pour les connexions serveurs (Netwrix PAM);
- Installation d'une nouvelle politique de mots de passe (Netwrix PE);
- Équipement des salles de réunion pour la Visio conférence de groupe.

Du côté des logiciels métiers, les grandes lignes ont été les suivantes :

- Mise à jour de la base de données et de la version du progiciel de gestion locative, de comptabilité auxiliaire et de maîtrise d'ouvrage;
- Formations / Rappels à l'utilisation d'EDEDOC (Gestion de courrier électronique);
- Migration du logiciel de paie vers le Cloud;
- Réactivation de notre outils décisionnel;
- Mise à disposition d'un extranet locataire et d'une application locataire pour smartphone;
- Mise à disposition d'un extranet copropriétaire;
- Consultation, pour les locataires et les copropriétaires, des consommations d'eau sur le portail de notre prestataire releveur.

En perspective, nous prévoyons pour 2024, l'axe sécurité et précisément Cybersécurité sera une priorité :

- **Mise en place d'un PSSI** (Plan de sécurité des Systèmes d'Information);
- **Sensibilisation des utilisateurs à la Cyber Sécurité;**
- **Modernisation de l'Extranet Locataire.**



# BILAN FINANCIER





## LE BILAN FINANCIER AU 31 DÉCEMBRE 2023



### A - L'ACTIF

#### ACTIF IMMOBILISÉ

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

	au 31.12.2023	au 31.12.2022
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>526 031 371</b>	<b>533 700 114</b>

	au 31.12.2023	au 31.12.2022
<b>Actif circulant</b>		
• Requalification du Quartier de l'Échat	3 621 402	0
• Zac Créteil Sud - Europarc	842 902	0
• Zac de la Pointe du Lac	193	24
• Zac du Centre Ancien	1 739 883	1 905 060
• GPV - Zac Haut du Mont-Mesly	0	2 885 080
• Nymphéas	135 493	135 493
• Quai du port	105 178	105 178
• Stock régie	19 811	29 813
• Opération PSLA	6 685 107	2 946 258
• Autres	0	1 533
<b>OPÉRATIONS STOCKS EN COURS</b>	<b>13 149 968</b>	<b>8 008 440</b>
<i>Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.</i>		
• Clients	280 305	553 699
• Locataires et apl	5 910 944	12 310 207
• Locataires douteux	917 490	855 680
<b>CRÉANCES D'EXPLOITATION</b>	<b>7 108 739</b>	<b>13 719 586</b>
<i>Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2023</i>		
• Créances opérations concédées	3 497 400	3 497 400
• Autres créanciers divers	2 912 246	628 243
<b>CRÉANCES DIVERSES</b>	<b>6 409 646</b>	<b>4 125 643</b>
<b>CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE</b>	<b>1 203 805</b>	<b>4 200 155</b>
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF</b>	<b>10 411 230</b>	<b>15 451 101</b>
<i>Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.</i>		
<b>COMPTES FINANCIERS</b>	<b>31 754 102</b>	<b>34 790 862</b>
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>70 037 491</b>	<b>80 295 787</b>
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>596 068 862</b>	<b>613 995 901</b>

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

- Le bilan de la société et des opérations concédées au 31.12.2023
- Le compte de résultat pour l'exercice écoulé (excédent de 855 775 €)

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.

### B - LE PASSIF

	au 31.12.2023	au 31.12.2022
• 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	21 389 904	21 006 101
• Résultat de l'exercice	855 775	383 803
• Subventions d'investissement	33 574 811	34 649 056
<b>CAPITAUX PROPRES</b>	<b>251 344 709</b>	<b>251 563 179</b>
<i>Le résultat de 2022 a été imputé en totalité en report à nouveau conformément à la résolution de l'A.G.O. de juin 2023</i>		
• Provisions pour impôts	4 671 560	5 023 685
• Provisions gros entretien	3 053 700	2 967 600
• Provisions pour risques et charges	2 911 896	5 096 971
• Provisions pour indemnités de départ à la retraite	2 892 901	2 884 275
• Provisions des dépenses à engager sur lots vendus	3 981 828	13 426 776
<b>PROVISIONS</b>	<b>17 511 885</b>	<b>29 399 307</b>
<i>Constitution en 2023 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 (277 029 530 €) et les opérations d'aménagement concédées (12 327 653 €),	289 357 183	300 385 348
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises,	3 996 807	3 911 164
- et des intérêts courus non échus	4 257 582	2 918 701
<b>DETTE FINANCIÈRE</b>	<b>297 611 571</b>	<b>307 215 212</b>
• Excédents d'acompte sur provisions de charges	3 992 642	9 001 055
• Avances des acquéreurs	29 170	29 170
<b>AVANCES ET ACOMPTE</b>	<b>4 021 812</b>	<b>9 030 226</b>
• Fournisseurs	6 268 354	4 498 394
• Fournisseurs immobilisations	1 856 668	1 778 601
• Dettes sociales et fiscales	2 580 835	2 717 326
• Autres dettes d'exploitation	1 995 892	1 939 166
<b>DETTE D'EXPLOITATION</b>	<b>12 701 749</b>	<b>10 933 487</b>
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF</b>	<b>12 877 136</b>	<b>5 854 490</b>
<i>Provisions équivalentes aux profits cumulés enregistrés en fin d'exercice dans le cadre de l'équilibre final de l'opération, tel qu'il ressort du bilan financier prévisionnel actualisé en 2023.</i>		
<b>DETTE À COURT TERME</b>	<b>29 600 696</b>	<b>25 818 203</b>
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>596 068 862</b>	<b>613 995 901</b>

## 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	68 733,04	1 955 649,20	1 518 795,44	10 156,69	925 336,10	4 478 670,47
Nombre des factures concernées	5	1 327	428	33	17	1 810

#### (B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées

Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

#### (C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)

Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30
---	-----------------------------------	----	----	----	----	----

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 1 356 876 €

### 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	0,00	48 957,00	188 638,31	40 146,00	481 128,07	758 869,38
Nombre des factures concernées	0	1	10	1	14	26
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice						

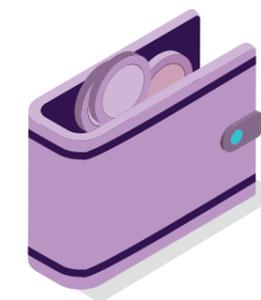
#### (B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées

Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

#### (C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)

Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels délais légaux	30	30	30	30	30
---	-----------------------------------	----	----	----	----	----

Le montant des créances clients non échues est de 478 564,51 €



## LE COMPTE DE RÉSULTAT

### A - OPÉRATIONS D'URBANISATION

	au 31.12.2023	au 31.12.2022
PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES	-4 396 513	40 719 64
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE	11 691 916	
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>7 295 403</b>	<b>40 719 647</b>

CESSIONS DE L'EXERCICE	7 295 403	25 884 395
CESSION INTERNE du lot 8 pour l'opération PSLA « Les Sorbiers »	0	2 664 420
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE	0	12 170 833
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>7 295 403</b>	<b>40 719 647</b>





## 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.

	au 31.12.2023	au 31.12.2022
<b>Charges de la gestion locative et des autres activités</b>		
• Achats	619 831	492 204
• Travaux sur opérations PSLA	3 738 849	2 804 772
• Récupération des charges locatives	18 715 132	11 084 423
• Services Extérieurs	9 080 346	8 828 417
• Autres Services Extérieurs	3 082 476	3 346 750
• Impôts et Taxes	8 805 310	8 207 850
• Rémunérations du Personnel	8 342 074	8 408 151
• Charges Sociales sur Salaires	4 423 124	4 714 535
• Pertes sur créances irrécouvrables	761 065	343 513
• Frais financiers	7 877 589	4 776 892
• Dotations aux Amortissements et aux Provisions	19 580 176	22 022 039
• Charges exceptionnelles dont VNC actifs cédés : 1 650 894 €	6 401 897	6 072 640
• Participation des salariés	95 086	42 645
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>91 522 954</b>	<b>81 144 832</b>
<b>BÉNÉFICE DE L'EXERCICE</b>	<b>855 775</b>	<b>383 803</b>
<b>Produits de la gestion locative et des autres activités</b>		
• Récupération des charges locatives	18 715 344	10 855 533
• Loyers	48 578 963	46 600 454
• Produits des activités annexes	2 205 203	2 165 772
• Production immobilisée	0	36 609
• Production PSLA	3 738 849	2 804 772
• Subventions d'exploitation	75 623	42 870
• Reprises sur provisions	6 553 271	5 326 736
• Transferts de charges	4 644 991	4 706 083
• Produits financiers	467 770	146 429
• Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits sur ventes de logements : 3 065 443 €	5 751 135	7 147 590
• Quote part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 647 580	1 695 788
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>92 378 729</b>	<b>81 528 635</b>



### ANALYSE DES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS

L'activité de la sem s'analyse comme suit :		
• Loyers	48 578 963	
• Produits financiers	467 770	
• Produits des activités annexes	1 956 255	
• Subventions	75 623	
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>51 078 612</b>	
• Annuités d'emprunts	21 961 723	
<b>TOTAL DES ANNUITÉS</b>	<b>21 961 723</b>	<b>45,21 %</b>
<i>Le service de la dette représente 45,21 % des loyers mis en recouvrement</i>		
<b>TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES</b>	<b>7 862 154</b>	<b>16,18 %</b>
<i>La taxe foncière sur les propriétés bâties représente 16,18 % des loyers</i>		
• Entretien courant	1 636 341	
• Travaux sinistres	408 449	
• Entretien cablage	83 058	
• Garantie totale	376 208	
• Remise en état des logements	1 685 543	
• Travaux de gros entretien	478 530	
• Appels de fonds non récupérables de copropriétés	2 910 203	
• Autres achats et fournitures d'entretien	283 546	
<b>TOTAL DE LA MAINTENANCE</b>	<b>7 861 879</b>	<b>16,18 %</b>
<i>La maintenance représente 16,18 % des loyers</i>		
• Autres achats et charges externes (hors maintenance et entretien)	4 920 774	
• Impôts et taxes	943 156	
• Frais de personnel administratif et gardiennage	12 765 198	
• Récupération des frais de gardiennage	-3 931 912	
• Avantage en nature	-248 948	
<b>COÛT DE GESTION</b>	<b>14 448 269</b>	<b>28,29 %</b>
<i>Le coût de fonctionnement représente 28,29 % des ressources de la société</i>		
• Pertes s/impayés (dont dotations et reprises de dépréciations)	1 029 494	2,12 %
• Pertes s/charges locatives / vacance	560 525	1,15 %
<b>TOTAL DES ALÉAS</b>	<b>1 590 019</b>	<b>3,27 %</b>
<i>Le coût des impayés et de la vacance représente 3,27 % des loyers</i>		

# 2024 PERSPECTIVES



*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 a 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 a fait l'objet d'une nouvelle définition juridique par le biais d'une nouvelle création de ZAC dont le traité devrait voir le jour au 2<sup>ème</sup> semestre 2024.

Les travaux de la ZAC ont commencé de façon importante en 2023 et se poursuivront tout au long de l'année 2024 notamment sur les secteurs :

- Joyen Boulard;
- Métive;
- Montueilleux.

En parallèle à ces travaux se poursuivront en 2024 les études sur le Carrefour Éducatif avec notamment les appels d'offre travaux qui devraient être lancés fin 2024.

En outre, les travaux des promoteurs devraient se terminer au cours de cette année :

- Lot 1 B ADIM;
- Lot 2 PROMOSAF;
- Lot 4 CARRERE;
- Lot 8 CRÉTEIL habitat.

L'opération de PSLA menée par CRÉTEIL habitat se terminera également dans les mêmes délais.

En parallèle, la démolition de la résidence Cardinaud sera réalisée à la fin du premier semestre 2024.



1

**Des réflexions portant sur l'état de performance énergétique de notre patrimoine avaient été initiées en 2022, notamment sur la résidence du 18 bis rue des Mèches.**

Des travaux sont toujours en cours sur celle-ci et devraient se terminer à la fin du premier semestre 2024. Ils concernent :

- La création d'un ascenseur ;
- L'isolation thermique par l'extérieur ;
- L'amélioration de la VMC ;
- Le remplacement des ballons ECS.

D'autres travaux ont été initiés dans ce cadre avec notamment des réflexions concernant la résidence Jean Mathey et celle de Côte d'or en 2024.

2

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

Aussi, des décisions ont été prises pour maintenir les coûts relatifs à la gestion du chauffage en réglant la température des logements aux environs de 19° ainsi que les bureaux de CRÉTEIL habitat.

Une campagne de mise en place de programmes leds, sur les parties communes de nos immeubles, ainsi que les parkings est en phase de terminaison.

Enfin, en 2024 nous prévoyons de 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 :

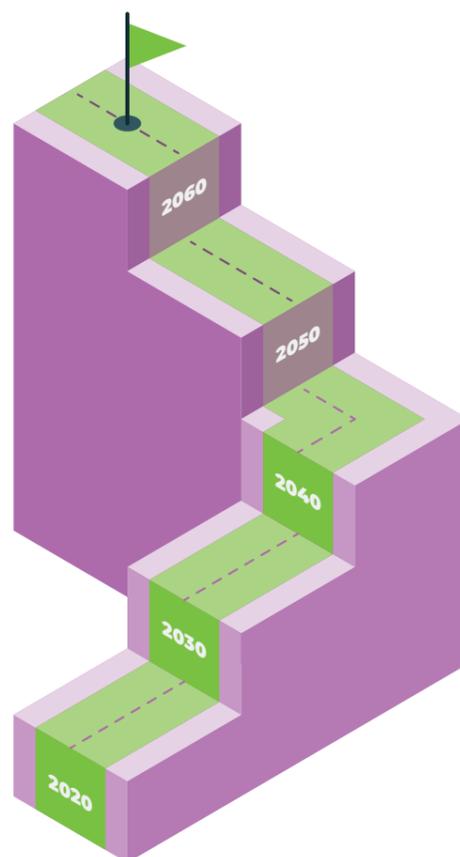
- Les Portes du Village ;
- Paul Avet ;
- Champeval, dans un premier temps.

3

**CRÉTEIL habitat se mobilise également pour développer les échanges dématérialisés, par la création :**

- D'un site extranet dédié aux copropriétaires ;
- D'un site extranet dédié aux locataires et qui pourrait être amené à se développer en 2024 ;
- Le site OCEA dédié aux problématiques de la gestion de l'eau.

En complément, CRÉTEIL habitat a recruté une informaticienne, opérationnelle en 2024, dédiée à toutes les problématiques inhérentes à la cybersécurité.



4

**CRÉTEIL habitat étend ses relations auprès des organismes sociaux, associatifs et aux services publics.**

En effet, nous continuons notre partenariat avec la mission locale, mais aussi dans le cadre des travaux réalisés sur la ZAC du Mont-Mesly.

Les travaux dans le local mis à disposition de la MPT Jean Ferrat étant terminés, l'espace de vie social ouvert sur le quartier, mis en place conjointement avec CRÉTEIL habitat, a pu commencer son activité.

En outre, CRÉTEIL habitat travaille au plus près avec les équipes médicales du CAMI et du SAMI, dans la résidence du Stendhal afin de permettre le meilleur fonctionnement possible pour les soignants et le meilleur accueil possible pour les patients.

5

**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.

Une personne dédiée représentant CRÉTEIL habitat, pourra visiter, sur la base du volontariat, les logements de personnes ayant, au minimum, l'âge de la retraite (64 ans) afin de leur expliquer les mesures de prévention, pouvant être mises en œuvre par rapport à la problématique du vieillissement.

Pour les demandeurs, il est prévu l'installation d'un « kit sécur », concernant la mise en place de petits matériels permettant des aménagements de confort et facilitateurs pour la vie de tous les jours.

Pendant l'installation du kit, à la demande du locataire, il pourra être effectué de menus travaux (pose de tringles à rideaux, resserrage de vis par exemple) afin d'améliorer son cadre de vie.

Enfin, nous commençons les premières réunions afin d'élaborer un projet d'entreprise pour les années 2025/2030.

Celui-ci, sur lequel nous reviendrons de façon plus précise dans les mois à venir va permettre de préparer l'avenir sur toutes les problématiques liées à l'activité de CRÉTEIL habitat, mais plus précisément en ce qui concerne le développement durable et les nouvelles contraintes économiques à prendre en compte.

