

RAPPORT D'ACTIVITÉ **2020**





SOMMAIRE

	CRÉTEIL HABITAT - CHIFFRES CLÉS	4
1	GOUVERNANCE DE CRÉTEIL Habitat SEMIC	6
2	ÉVOLUTION DU PATRIMOINE	12
3	GESTION LOCATIVE	16
4	RÉCLAMATIONS ET QUALITÉ DE SERVICE	30
5	COMMUNICATION	36
6	AMÉLIORATION DU PATRIMOINE	48
7	RELOGEMENTS DANS LE CADRE DE L'ANRU	54
8	GESTION DES COPROPRIÉTÉS, DES COMMERCES ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ	62
9	AMÉNAGEMENT URBAIN	68
10	RESSOURCES HUMAINES	84
11	INFORMATIQUE	90
12	RAPPORT FINANCIER	92
13	PERSPECTIVES 2021	100

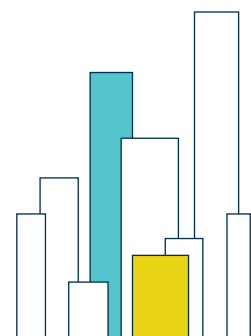


Avec plus de 8000 logements, CRETEIL Habitat est un acteur majeur du logement social à Créteil.

Grâce au soutien de la Ville, les équipes de CRÉTEIL Habitat mettent en œuvre leurs compétences et savoir-faire pour développer l'offre de logements sociaux et offrir une réelle qualité de service aux locataires.

Construire, loger, réhabiliter, renouveler le territoire, contribuer à assurer un cadre de vie agréable sont autant de missions qui placent CRÉTEIL Habitat au cœur des problématiques sociales et urbaines actuelles.

CHIFFRES CLÉS



8 628
LOGEMENTS GÉRÉS

25
COPROPRIÉTÉS
DE LOGEMENTS

3
RÉSIDENCES
POUR PERSONNES ÂGÉES

100

COMMERCE ET LOCAUX
D'ACTIVITÉ EN GESTION

9
COPROPRIÉTÉS DE LOCAUX

2
IMMEUBLES DE BUREAUX

1

HÔTEL D'ENTREPRISES

11

AFUL (ASSOCIATIONS
FONCIÈRES URBAINES LIBRES)

1

ASL (ASSOCIATION SYNDICALE
LIBRE DU MONT-MESLY - ASMM)
DE 5 000 LOGEMENTS



211
COLLABORATEURS

DONT **108**
PERSONNELS DE PROXIMITÉ

25 000
LOCATAIRES

1

GOUVERNANCE DE **CRÉTEIL HABITAT SEMIC**

(article L225-37 du Code de Commerce)



LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS

ADMINISTRATEURS PUBLICS (représentants de la Ville de Créteil)

- Monsieur Laurent CATHALA, Président ;
- Madame Sylvie SIMON DECK, Vice-présidente ;
- Monsieur Joël PESSAQUE, Administrateur ;
- Madame Josette SOL, Administratrice ;
- Madame Martine GARRIGOU-GAUCHERAND, Administratrice ;
- Monsieur Eric TOLEDANO, Administrateur ;
- Monsieur Thierry HEBBRECHT, Administrateur ;
- Monsieur Michel WANNIN, Administrateur ;
- Madame Marie-Louise CAMARA, Administratrice ;
- Madame Nelly DIALLO, Administratrice ;
- Monsieur Albert ELHARRAR, Administrateur ;
- Madame Murielle CHRISTON, Administratrice ;
- Monsieur Moncef MAIZ, Administrateur.

ADMINISTRATEURS PRIVÉS

Caisse des Dépôts et Consignations :

- Madame Sophie FERRACCI, Représentant permanent ;
- Madame Emmanuelle RUSSEL, Administratrice ;
- Madame Inès PETRIS, Administratrice ;

Action Logement :

- Monsieur Mathias LEVY-NOGUERES, Représentant permanent ;

Société KLE 1 :

- Madame Fedwa KADRI, Représentant permanent.

CENSEUR

- SC Crédit Mutuel ARKEA :
Monsieur Aurélien DELEU, Représentant permanent.

DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Monsieur Franck JAHANDIER.

COMMISSAIRE AUX COMPTES

- Société DHP EXPERTISES, titulaire ;
- Société ACCOMPLYS, suppléant.

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

- Madame Laurette GALICHET, CNL ;
- Monsieur Mohamed EL FARKH, CNL ;
- Madame Jocelyne CLAVEL, CNL
- Madame Catherine DEMUTH, CLCV ;
- Madame Marie-Josèphe LIBERT, CGL.

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les administrateurs de CRÉTEIL Habitat SEMIC n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de toute nature que ce soit au cours de l'exercice 2020.

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

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

Monsieur Albert ELHARRAR, représentant la ville de Créteil, était gérant de la société AGA.

Madame Sophie FERRACCI, représentant la Caisse des Dépôts et Consignations, détenait les mandats suivants :

- Membre du Conseil de Surveillance de la CDC Habitat ;
- Membre du Conseil de Surveillance de la CDC Habitat Social (et membre du comité d'audit) ;
- Membre du Conseil d'Administration de SEM Pays de Meaux Habitat ;
- Membre du Conseil d'Administration d'Aménagement 77 ;
- Membre du Conseil d'Administration de SADEV.

Madame Emmanuelle RUSSEL était administratrice de la SAIEM de Nogent-sur-Marne.

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 SEMIC a confirmé la séparation des fonctions de Président et de Directeur Général.

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

L'ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Deux Conseils d'Administration et une Assemblée Générale

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC S'EST RÉUNI LE **11 SEPTEMBRE 2020** POUR DÉBATTRE DES POINTS SUIVANTS :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 13 décembre 2019 ;
- Accueil de nouveaux membres du Conseil d'Administration ;
- Élection du Président du Conseil d'Administration ;
- Élection du Vice-Président du Conseil d'Administration ;
- Désignation du Directeur Général ;
- Désignation des membres de la Commission d'Appel d'Offres - Approbation du règlement intérieur ;
- Désignation des membres de la Commission d'Attribution des Logements ;
- Modification du règlement intérieur de la Commission d'Attribution des Logements ;
- Approbation du rapport d'activités 2019 de la Commission d'Attribution des Logements ;
- Approbation de la convention de financement de la Maison de l'Enfance du quartier de la Pointe du Lac ;
- Actualisation du Plan Stratégique de Patrimoine ;
- Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par la ville de Créteil puis par Grand Paris Sud Est Avenir ;
- Projet de rapport d'activités et d'arrêté des comptes de l'exercice 2019 ;
- Point sur l'état d'avancement des opérations en cours ;
- Point sur les contrats et marchés conclus ;
- État d'exécution des marchés conclus par CRÉTEIL Habitat SEMIC ;
- Préparation de l'Assemblée Générale Ordinaire :
 - projet d'ordre du jour,
 - projet de résolutions.
- Questions diverses.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DE CRÉTEIL HABITAT SEMIC S'EST ÉGALEMENT RÉUNI LE **04 DÉCEMBRE 2020** POUR DÉBATTRE DES POINTS SUIVANTS :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 11 septembre 2020 ;
- Accueil de nouveaux membres du Conseil d'Administration ;
- Cooptation d'une nouvelle administratrice en remplacement de Madame Véronique LAMBERT ;
- Augmentation des loyers pour l'année 2021 ;
- Politique de vente de logements pour l'exercice 2021 ;
- État de réalisation du Budget 2020 – Projet de budget pour l'exercice 2021 ;
- Point sur l'état d'avancement des opérations en cours ;
- Point sur les contrats et marchés conclus ;
- Questions diverses.

L'activité de l'Assemblée Générale

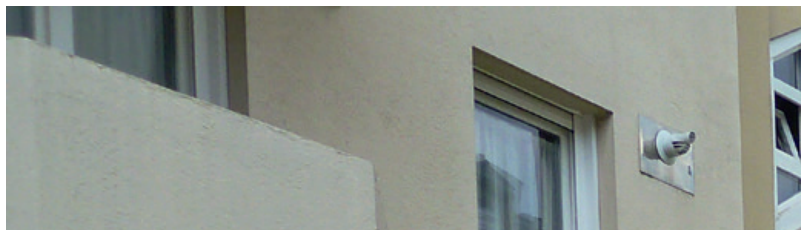
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DES ACTIONNAIRES S'EST RÉUNIE LE 09 OCTOBRE 2020 ET A DÉBATTU PRINCIPALEMENT DES POINTS SUIVANTS :

- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire du 7 Juin 2019 ;
- Rapport du Conseil d'Administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019 ;
- Bilan et comptes de l'exercice 2019 ;
- Rapport du Commissaire aux Comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2019 ;
- Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2019, 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 ;
- Vote des résolutions.



2

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE



POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS → p14

Nouvelle campagne de vente → p14



*Accompagner
l'accession
à la propriété*



POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS

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

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

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

En décembre 2019, le Conseil d'Administration a décidé la mise en vente de nouvelles résidences. Ainsi les autorisations préfectorales ont été demandées pour les résidences :

- Coteaux du Sud P et Q ;
- Université ;
- George Sand ;
- Paul Avet ;
- 39 avenue de Verdun ;
- Le Rivage.

Les dossiers de demande d'autorisations préfectorales ont été envoyés à la DRIHL le 7 décembre 2020 et cette dernière y a répondu favorablement le 26 février 2021.

Le lancement se fera progressivement, résidence par résidence.

10 promesses de vente
au 31 décembre 2020 qui devraient
amener autant d'actes de vente en début
d'année 2021.

182 locataires ont pris contact avec
Annick VANDONGEN et Emilie GRILLOT.

Dans chaque cas, une étude de faisabilité
de l'acquisition a été réalisée.

30 de ces contacts ont généré
un rendez-vous physique (ou par
téléphone du fait de la crise sanitaire).

9 ont abouti à une vente.

10 sont en cours
(promesse de vente signée).

11 sont restés sans suite.

NOUVELLE CAMPAGNE DE VENTE

De nouvelles campagnes d'information ont été
conduites et des **mailings de relance** ont été
adressés aux locataires des résidences suivantes :

RÉSIDENCES	CAMPAGNES D'INFORMATION
Halage	10 janvier 2020
Sarments	14 janvier 2020
Schuman	29 janvier 2020
Eau Vive	18 février 2020
Portes du village	18 février 2020
Colombier	6 mars 2020
Lacharrière	13 mars 2020
Abymes	8 octobre 2020
Verdun	22 octobre 2020
Square Martinez	le 26 octobre 2020
Jean Mathey	10 novembre 2020
Bordières III	le 30 novembre 2020
Charpy	le 10 décembre 2020
Port M	le 18 décembre 2020

9 LOGEMENTS
ONT ÉTÉ VENDUS
POUR UN MONTANT
TOTAL DE

1,3 M€
SOIT UNE MOYENNE DE

144 K€
PAR APPARTEMENT

Répartitions de ces ventes :

- Quai du Port : 1
- Portes du Village : 1
 - Corbières : 1
- Jean Mathey : 2
 - Colombier : 1
- Square Martinez : 1
 - Abymes : 2



3

GESTION LOCATIVE

LA VIE LOCATIVE → p18

Locataires partis en 2020 → p18

Locataires entrés en 2020 → p18

Profil type du locataire entrant → p20

Durée des baux → p21

Loyers et charges → p21

Impayés de loyers → p21

Maîtrise des charges → p21

LES MISSIONS SOCIALES → p22

Les aides pour l'accès au logement → p23

Les aides au maintien dans le logement → p24

L'aide au suivi budgétaire et l'accompagnement
des ménages surendettés → p25

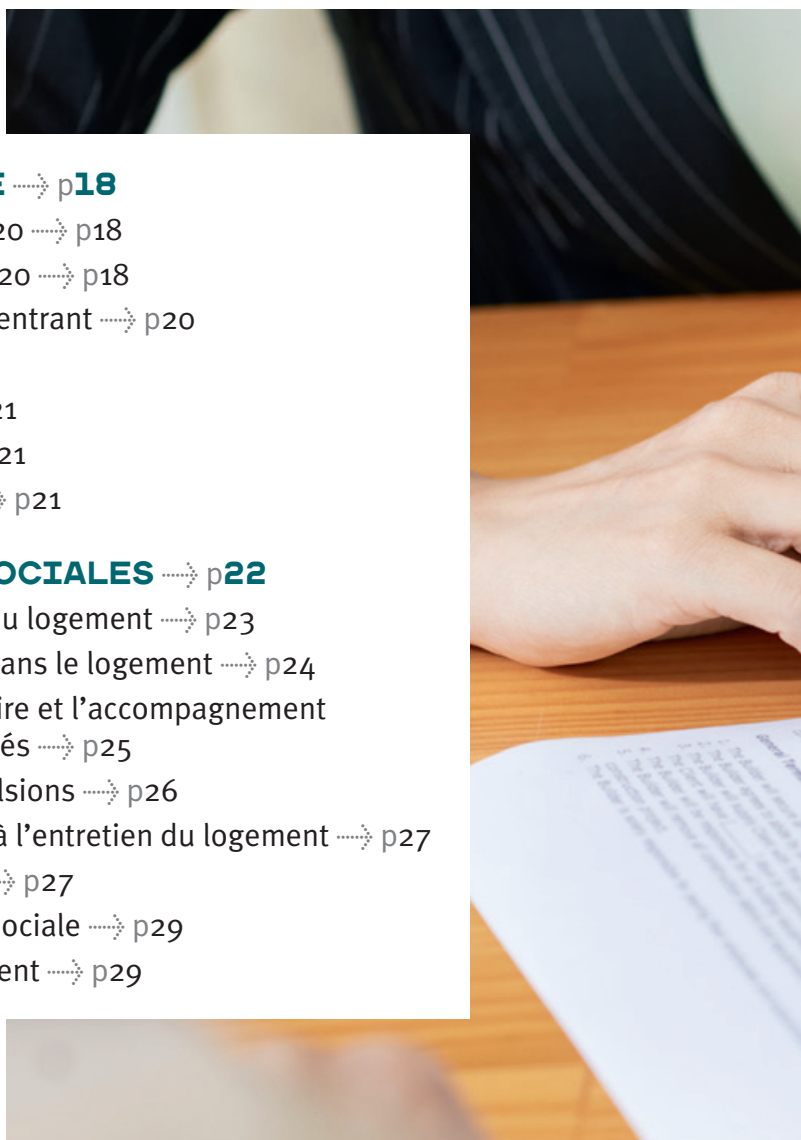
La prévention des expulsions → p26

Les interventions liées à l'entretien du logement → p27

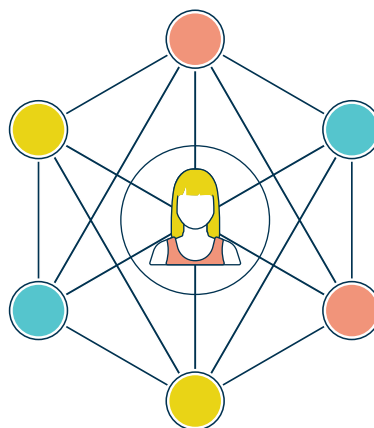
Permanences sur site → p27

L'accueil en résidence sociale → p29

Les échanges de logement → p29



*Bien gérer,
accompagner pour
mieux servir*





LA VIE LOCATIVE

LOCATAIRES PARTIS EN 2020

TAUX DE ROTATION – NOMBRE DE CONGÉS

Le taux de rotation de CRÉTEIL Habitat atteint, en 2020, un niveau de **3,40 %**. Il s'agit du taux le plus faible enregistré depuis 10 ans.

RELOCATION DES LOGEMENTS VACANTS

Le délai de relocation moyen est de 4 mois et 19 jours, soit un délai en augmentation de **45 %** (3 mois et 5 jours en 2019, 2 mois et 10 jours en 2018).

TAUX DE VACANCE PHYSIQUE AU 31 DÉCEMBRE 2020

164 logements étaient vacants au 31 décembre 2020, soit un taux de vacance physique de **1,95 %**, même taux qu'en 2019.

VACANCE FINANCIÈRE

La perte annuelle de loyer résultant de cette vacance s'élève à **739 K€** en 2020, contre 615 K€ en 2019 (+ 20 %) pour **30 % de congé en moins**, 636 K€ en 2018, 769 K€ en 2017 et 896 K€ en 2016.

LOCATAIRES ENTRÉS EN 2020

402 logements ont été attribués en 2020 contre 487 logements en 2019 (en baisse de 18 %), 482 logements en 2018, 642 logements en 2017 et 617 logements en 2016.

LES MUTATIONS AU SEIN MÊME DU PATRIMOINE

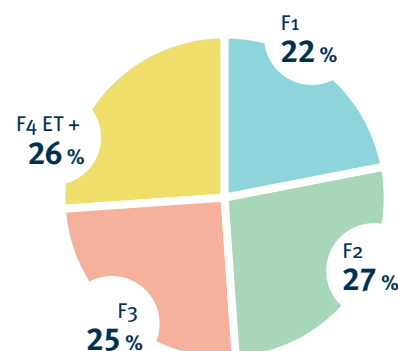
Les mutations internes représentent 25 % des attributions, soit 100 logements en 2020, (dû à la livraison de la résidence LES OLIVIERS), ce qui démontre une démarche volontariste de CRÉTEIL Habitat pour répondre au mieux aux attentes des familles. Il s'agit bien souvent de reloger dans un logement plus petit, les familles dont les enfants ont quitté le domicile, le logement étant devenu trop grand et le loyer trop élevé.

	2016	2017	2018	2019	2020
Mutations internes	140	175	118	103	100
Logements	617	642	482	487	402

TPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS

Les attributions de grands logements de type F5 représentent 5 % du volume global, donc un taux de rotation relativement bas alors que dans le même temps, on observe une demande très forte sur cette typologie de logements. À l'inverse, **49 %** des attributions correspondent à des logements de type F1 et F2.

Cette année, il a été constaté une homogénéité en la répartition des attributions.



COMPOSITION FAMILIALE DES ATTRIBUTIONS

En 2020, 50 % des attributions concernent des familles avec des enfants alors que la proportion des petits logements attribués est toujours majoritaire.

Parallèlement, on constate que 25 % des attributions faites aux familles concernent des familles monoparentales.

Il faut par ailleurs noter que les demandes de logements formulées par les familles monoparentales concernent en général, des logements plus petits. Ce qui change en revanche dans le même temps, c'est la composition de ces familles monoparentales. Elles étaient en moyenne composées d'1 enfant depuis plusieurs années. En 2020, 56 % d'entre elles ont 2 enfants et plus, tendance exponentielle. **Enfin, l'âge moyen des locataires de cette catégorie de foyer, est de plus en plus jeune.** L'ensemble de ces facteurs conjugués nous incite à accompagner encore mieux ces locataires qui sont bien souvent fragilisés.

**CETTE ANNÉE
NOUS AVONS ACCUEILLI**

553

**NOUVEAUX LOCATAIRES
AINSI QUE**

409 ENFANTS,

**SOIT 962
NOUVEAUX VISAGES.**

LES NIVEAUX DE RESSOURCES

	2020	2019	2018	2017
sup. plafonds	2,00 %	1,84 %	1,50 %	1,60 %
n'excèdent pas les plafonds	7,00 %	6,98 %	8,50 %	8,50 %
n'excèdent pas 80 % des plafonds	16,40 %	14,39 %	12,80 %	15,30 %
n'excèdent pas 60 % des plafonds	74,60 %	76,79 %	77,20 %	74,60 %

Environ 75 % des logements ont été attribués à des ménages dont les revenus n'excèdent pas 60 % des plafonds PLA, il s'agit du taux le plus élevé (+ 15 %), tendance exponentielle depuis 8 ans. Parmi ces attributions, 68 % d'entre eux ont même des ressources inférieures de + de 30 % aux plafonds PLAI (+ 10 %), ils rentrent donc dans le cadre des critères des accords collectifs en augmentation de 20 % en 2 ans.

**UNE POPULATION
À ACCOMPAGNER**

85 % des familles monoparentales disposent de revenus inférieurs de

30 % aux plafonds PLAI et pourraient entrer dans le cadre des accords collectifs. Tendance similaire depuis 3 ans.

AIDES AU LOGEMENT

Au 31 décembre 2020, 3 451 locataires recevaient les Allocations Personnalisées au Logement, soit environ 41% des locataires du parc pour un montant moyen de 241 €. Pour rappel, 53 % des attributions perçoivent l'APL. APL déduites, un locataire entrant a en moyenne un taux d'effort d'environ 22,42 %. Ce taux est en légère baisse.

		LOYER MOYEN	REVENUS MOYENS	% TOUCHANT L'APL	MT. APL MOYEN	TX. D'EFFORT
Célibataire		379 €	1 452 €	50,00 %	211 €	24,28 %
Couple		488 €	2 745 €	32,00 %	192 €	22,20 %
Famille monoparentale	1 Enfant	462 €	1 593 €	30,00 %	227 €	23,69 %
	2 Enfants	525 €	2 098 €	69,00 %	256 €	21,68 %
	3 Enfants et +	488 €	2 048 €	68,00 %	333 €	21,61 %
Famille	1 Enfant	516 €	2 613 €	38,00 %	270 €	22,08 %
	2 Enfants	622 €	3 110 €	37,00 %	236 €	23,00 %
	3 Enfants et +	620 €	3 181 €	55,00 %	271 €	20,81 %
MOYENNE			2 355 €	47,38 %	250 €	22,42 %

Projection Impact RLS

Le nombre de bénéficiaires de l'APL est en baisse pour la première fois depuis 7 ans, passant de 3 622 allocataires à 3 451 (- 5 %). Pour l'année 2020, l'impact de la RLS s'élève à 2 063 K€ à la charge du bailleur, soit une augmentation d'~39 %.

FAMILLES :
50 %
DES ATTRIBUTIONS
962
NOUVEAUX VISAGES
DONT
404
ENFANTS

PROFIL TYPE DU LOCATAIRE ENTRANT

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

- Le loyer HC est de : 513 € ;
- Le montant des APL perçu est de : 250 € ;
- Le revenu moyen y compris prestations s'élève à : 2 355 €.

DURÉE DES BAUX

Après 3 ans de baisse de la durée des baux sortants, en 2020, il a été constaté une nette augmentation de l'ordre de 29 %.

	5 ANS ET -	10 ANS ET -	15 ANS ET -	+ DE 15 ANS	
F1	17	23	9	5	54
F2	35	33	15	32	115
F3	18	27	11	41	97
F4	11	12	6	33	62
F5 et +	2	1	2	10	15
	83	96	43	121	
	343				

Les congés donnés par nos locataires ont une durée moyenne de bail de 10 ans et 8 mois :

F1 : 7 ans et 9 mois (6 ans et 5 mois en 2019) ;
 F2 : 12 ans et 9 mois (10 ans et 11 mois en 2019) ;
 F3 : 16 ans et 8 mois (11 ans et 11 mois en 2019) ;
 F4 : 24 ans et 2 mois (13 ans et 8 mois en 2019) ;
 F5 : 24 ans et 7 mois (21 ans et 3 mois en 2019).

LOYERS ET CHARGES

Au 1^{er} janvier 2020, une augmentation de 0,76 % a été appliquée, première revalorisation depuis 6 ans.

En 2020, la mise en recouvrement est de 59 160 K€ pour un encaissement de 57 926 K€, soit un taux d'encaissement de 98 % (mise en recouvrement en baisse d'~ 0,40 %).

IMPAYÉS DE LOYERS

TAUX D'IMPAYÉS

Le montant des impayés cumulés au 31 décembre 2020 est de 4 916 K€ :

- Pour les locataires présents : 2 938 K€ ;
- Pour les locataires partis : 1 978 K€.

Cela représente un taux d'environ 8,31 %, soit une baisse de l'impayé entre 2019 et 2020. Il s'agit du plus faible taux depuis 10 ans. Il est révélateur sur les locataires partis.

MAÎTRISE DES CHARGES

Le montant des charges récupérables a diminué de 7,7 % à euro constant. Le taux d'inflation sur la même période s'élevait à 2,7 %, les postes chauffage et eau chaude ont largement contribué à cette baisse. Il a été constaté une stabilité des dépenses des charges avec un coût moyen de 155 € de charges par logement.

CONSTAT

**+ LES LOGEMENTS
SONT GRANDS**

**+ LA DURÉE DES BAUX
EST LONGUE**

RÉSULTAT

**1 TAUX DE ROTATION
FAIBLE DES F4 ET +**



LES MISSIONS SOCIALES

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

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). Ces situations nécessitent une adaptation de la prise de contact et du mode opératoire, variable selon chaque cas spécifique.

Le partenariat et la coordination sont des éléments essentiels du travail social, que ce soit en interne avec les autres services de CRÉTEIL Habitat (notamment au sein de la gestion locative) ou en externe avec les partenaires sociaux et médico-sociaux.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a fortement impacté nos locataires tant sur le plan économique que social ou moral. Beaucoup d'entre eux connaissaient déjà une situation précaire, qui bien souvent s'est aggravée pendant cette période. D'autres ont connu une situation de chômage entraînant une diminution notable de leurs revenus, ce qui a fragilisé leur équilibre financier. Enfin, certains de nos locataires ont connu la perte d'un proche de la COVID-19 et ont dû, en plus du deuil, gérer un changement de situation qui a pu les plonger dans la précarité.

Le service social est resté mobilisé afin de répondre aux besoins des locataires pendant cette période, y compris au cours des deux confinements. Les rendez-vous téléphoniques ont été souvent privilégiés, les rendez-vous au siège ou à domicile ont été maintenus lorsque cela était nécessaire. Les liens avec les partenaires, parfois plus compliqués à maintenir, ont toutefois permis de traiter de nombreuses demandes d'aide financière.

Le nombre de rendez-vous dans les locaux de CRÉTEIL Habitat en 2020 a considérablement diminué du fait de cette situation. Ils sont au nombre de 227 en 2020. À cela s'ajoutent des rendez-vous téléphoniques qui n'ont pas été quantifiés. 41 rendez-vous à domicile se sont tenus et 13 dans un service avec un partenaire extérieur.

Un nombre plus important de situation fait également l'objet d'un traitement indirect (sans rendez-vous), en lien avec des partenaires en interne ou externe.

LES AIDES POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

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

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

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

EN 2020, **34** LOCATAIRES ENTRANTS ONT BÉNÉFICIÉ D'AIDES À L'ACCÈS DANS LE CADRE DU FSH :

33 pour le dépôt de garantie, soit 13 211,68 € au total ;

14 pour le 1^{er} mois de carence APL, soit 4 426,12 € au total ;

3 pour le double loyer, soit 1 319,85 € ;

15 pour les frais d'assurance et d'ouverture des compteurs énergie ;

31 ont bénéficié d'une garantie aux impayés de loyer.

La somme de **17 637,80 €** a été perçue par CRÉTEIL Habitat au titre du dépôt de garantie et du 1^{er} mois de carence de l'APL.

128 FAMILLES ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE AIDE FINANCIÈRE PONCTUELLE EN 2020 POUR UN MONTANT TOTAL DE 48 108,38 €

LES AIDES AU MAINTIEN DANS LE LOGEMENT

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

Chaque aide répond à des critères d'attribution propre à chaque dispositif.

LES AIDES FINANCIÈRES PONCTUELLES

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

En 2020, nous avons perçu des aides du CCAS de Créteil, du Conseil Départemental, d'associations d'entraide, de caisses de retraite complémentaire, de mutuelles, de la Caisse d'Allocations Familiales.

À compter du mois d'avril 2020, le nombre de ces aides a explosé du fait de la crise sanitaire et du déblocage de fonds exceptionnels de plusieurs organismes (Ville de Créteil, CAF, caisses de retraite complémentaire...).

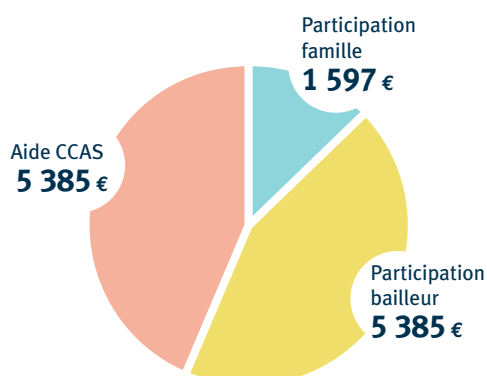
Détail des aides financières ponctuelles attribuées en 2020 :

CCAS	CONSEIL DÉPARTEMENTAL	AUTRES ORGANISMES
6 886,00 €	24 960,87 €	16 261,51 €
COMPARATIF 2019		
6 110,00 €	23 228,90 €	5 405,76 €

LA COMMISSION DES DETTES LOCATIVES DE CRÉTEIL - CDL

La Commission des Dettes Locatives (CDL) réunit la Mairie de Créteil, le CCAS, les services sociaux départementaux, les bailleurs concernés par les dossiers présentés, le service du logement de la Ville de Créteil. Elle examine les dossiers de locataires en difficulté ayant contracté une dette inférieure à 1 000 € et dont le bail n'est pas résilié.

Du fait de la crise sanitaire, les commissions n'ont pu se tenir en séance. Les situations ont fait l'objet d'un examen entre CRÉTEIL Habitat et le CCAS, qui ont décidé d'un commun accord du montant des aides à attribuer.



1 commission s'est tenue en séance.

7 dossiers ont été examinés lors de cette commission et ont fait l'objet d'une aide.

14 autres dossiers ont été examinés hors commission et ont fait l'objet d'une aide du CCAS et d'un abandon du bailleur.

LE FONDS DE SOLIDARITÉ HABITAT - DOSSIER MAINTIEN

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

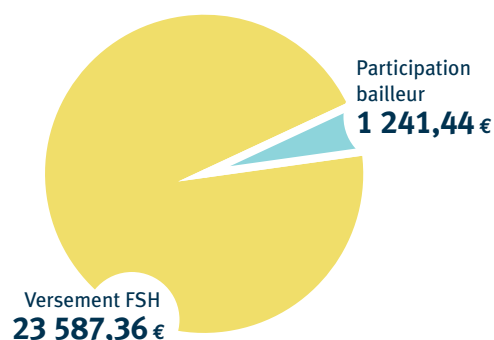
En cas de bail résilié, l'intervention du FSH est conditionnée à la signature d'un protocole entre le bailleur et la famille, rétablissant le ménage dans ses droits locatifs.

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

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

Du fait de la crise sanitaire, les critères ont été assouplis, permettant notamment à des familles qui n'avaient pas pu maintenir les paiements de leur loyer suite à une diminution des revenus liés à la COVID-19, de bénéficier d'une aide du FSH.

11
FAMILLES ONT BÉNÉFICIÉ
D'UN FSH MAINTIEN :
7
DE CES FAMILLES AVAIENT
UN BAIL RÉSILIÉ



L'AIDE AU SUIVI BUDGÉTAIRE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES SURENDETTÉS

LE SUIVI BUDGÉTAIRE

Le service social peut accompagner des ménages rencontrant des difficultés à gérer leur budget. Des recommandations et un suivi de gestion permettent de les aider à reprendre en main leur budget, de retrouver un équilibre financier et d'assurer le paiement des charges courantes. Malgré la crise sanitaire, nous avons pu maintenir le lien avec les familles, soit lors de rendez-vous physiques, soit par téléphone.

LE SUIVI DES FAMILLES EN SITUATION DE SURENDETTEMENT

Les familles en situation de surendettement sont orientées vers une conseillère sociale, qui propose d'assurer un suivi de la famille depuis la constitution du dossier jusqu'à la clôture de la procédure. Plusieurs rendez-vous sont nécessaires et s'étalent sur plusieurs mois, en fonction des besoins du ménage.

Nous avons constaté en 2020 une diminution des décisions de recevabilité dans le cadre d'un dossier de surendettement. La crise sanitaire est pour beaucoup responsable de cette baisse. Nous verrons certainement ce chiffre augmenter de nouveau en 2021, soit parce que les familles qui n'ont pas pu mener à bien cette démarche du fait de la crise sanitaire et le feront plus tard, soit du fait de la dégradation en 2020 de la situation financière des ménages, soit les deux...

40 locataires ont bénéficié d'une aide à la gestion du budget, tout comme en 2019.

17 familles ont été reçues dans le cadre d'une procédure de surendettement, contre 30 en 2019.

LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

LES COMMISSIONS LOCALES INTER-PARTENARIALES DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS - CLIPE

Les CLIPE réunissent les différents acteurs sociaux de la Ville de Créteil (CCAS, EDS, association APSI/Le Relais 94, service social du bailleur, la Mairie de Créteil et le service logement) et examinent de manière systématique la situation des familles au stade de la réquisition de la force publique. Ces commissions ont pour objectif d'échanger autour de ces situations et de déterminer des actions sociales à mener pouvant éviter l'expulsion du ménage, lorsque cela est possible.

Les CLIPE ont connu une interruption entre les mois de mars et août 2020, du fait de la crise sanitaire. Précisons cependant que les procédures d'expulsion pour impayé de loyer ont été suspendues pendant cette période.

6 commissions se sont tenues et ont examiné **48** situations.

21 familles se sont remobilisées et ont repris régulièrement leurs paiements.

5 dettes ont été soldées.

1 protocole de cohésion sociale a pu être signé et est respecté.

23 ménages ont été convoqués par un service social (CRÉTEIL Habitat, CCAS ou EDS), 13 d'entre eux ont été reçus en rdv (les autres n'ont pas donné suite).

3 ménages bénéficient d'une mesure d'accompagnement social liée au logement, pour 2 autres une mesure d'aide à la gestion du budget a pu être mise en place ou est en cours (mesure de protection, mesure d'accompagnement budgétaire).

2 personnes ont pu être relogées dans un logement plus adapté, 5 autres relogements sont en attente.

7 ménages ont quitté leur logement (reprise des lieux suite à une non-occupation, expulsion, départ volontaire du locataire).



LES INTERVENTIONS LIÉES À L'ENTRETIEN DU LOGEMENT

Le service social est également amené à intervenir pour des problèmes d'entretien de logement.

Il s'agit souvent de personnes isolées, fragilisées et en perte d'autonomie, rencontrant des problèmes de santé (mentale, physique).

Chaque cas 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 est nécessaire en premier lieu, puis en fonction des situations, des mesures adéquates sont mises en place : désencombrement et nettoyage du logement par une société, désinsectisation (en lien avec le personnel de gardiennage), mise en place d'une aide-ménagère à domicile (en lien avec le CCAS et le CLIC), mise en place d'un accompagnement social lié au logement...

Ce travail se réalise en étroite collaboration avec le personnel de gardiennage, les services techniques et le service Qualité.

16 familles ont été suivies dans le cadre d'un défaut d'entretien du logement.

9 sont toujours en cours.

Pour **2** familles, des mesures adaptées ont pu être mises en place afin de remettre en état le logement et en assurer un entretien régulier.

Pour **5**, les différentes interventions n'ont pas permis de solutionner le problème d'hygiène et d'autres actions plus coercitives doivent être envisagées en lien avec le service qualité et le service juridique.

PERMANENCES SUR SITE

Partant du constat que certains de nos locataires méconnaissent l'existence du service social et/ou n'osent pas ou ne peuvent pas se déplacer au siège pour venir rencontrer les conseillères sociales, nous avons mis en place depuis septembre 2019 des permanences sur site dans les bureaux d'accueil des gardiens.

Une information par voie d'affichage est faite au niveau des halls d'entrée des immeubles concernés.

Entre janvier et mars 2020, 7 permanences sur site ont eu lieu, couvrant 7 secteurs. 7 personnes ont été reçues à l'occasion de ces permanences.

Des problèmes variés ont pu être abordés lors de ces permanences (impayés de loyer, besoin d'échange de logement...), dont de nombreux problèmes techniques pour lesquels les locataires ont été réorientés vers le personnel de gardiennage.

Ces contacts ont permis de créer du lien avec des locataires isolés, qui ne se seraient certainement pas déplacés au siège.

La tenue de ces permanences a été stoppée du fait de la crise sanitaire. Elle pourrait reprendre courant 2021 sur certains secteurs ciblés, si le contexte sanitaire le permet.



L'ACCUEIL EN RÉSIDENCE SOCIALE

La résidence sociale «le Stendhal» a pour objectif d'accueillir des personnes aux profils et parcours différents qui ont besoin d'un logement temporaire. Cette structure a été conçue pour favoriser l'insertion par le logement de personnes en difficulté, s'inscrivant dans un parcours d'insertion et qui sont en attente d'une situation professionnelle stable ou d'un logement définitif.

Un accompagnement social est mis en place dès l'entrée du résident et jusqu'à sa sortie. Il s'adapte à chaque situation et à son évolution. Les résidents sont vus en moyenne une fois par mois par la conseillère sociale en entretien individuel. Le suivi s'inscrit également dans le cadre d'un partenariat avec les différents services du territoire.

La résidence comprend 96 logements meublés.

100
MÉNAGES ONT ÉTÉ ACCUEILLIS SUR LA RÉSIDENCE,
24
ONT PU L'INTÉGRER ET
30
EN SONT SORTIS.

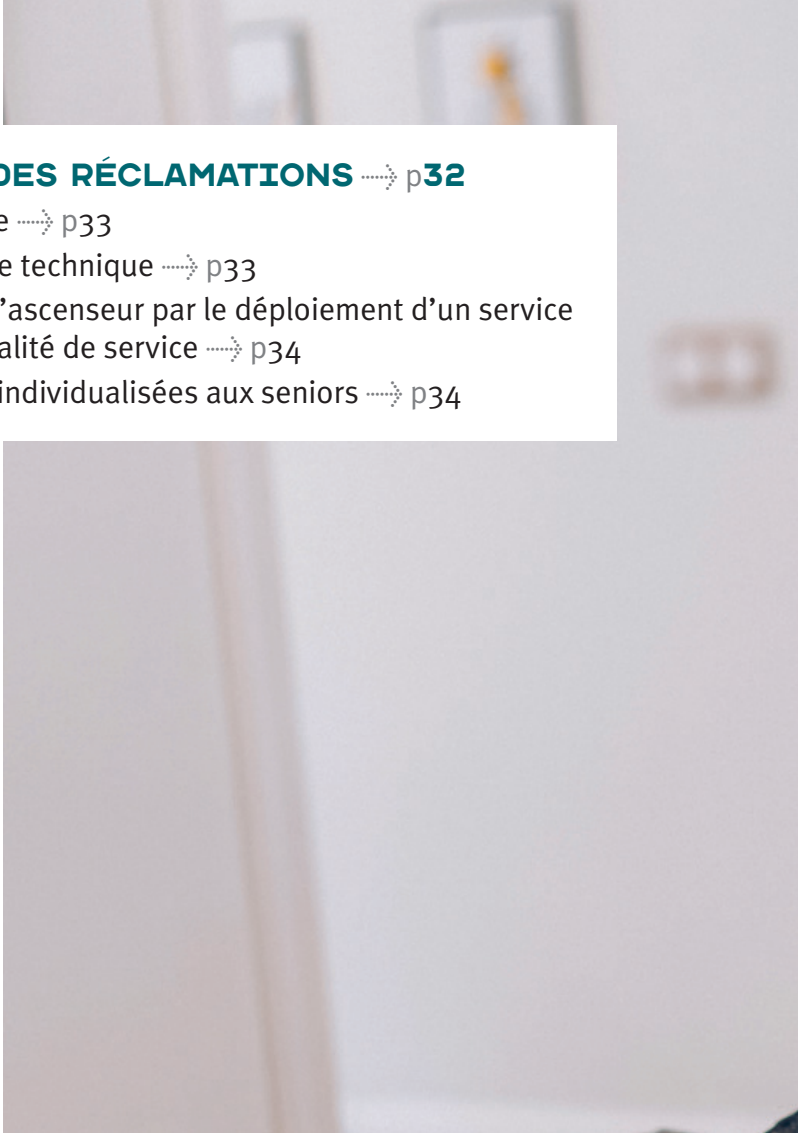
235 RENDEZ-VOUS SE SONT TENUS DANS LE CADRE
DE L'ÉTUDE DE CANDIDATURE, SIGNATURE DE CONTRAT
OU SUIVI DES RÉSIDENTS EN 2020.

3
RELOGEMENTS
ONT AINSI PU
ÊTRE RÉALISÉS

LES ÉCHANGES DE LOGEMENT

En lien avec la direction de la gestion locative et le service du logement de la Ville de Créteil, le service social travaille au relogement de locataires en difficulté. Il s'agit de locataires pour lesquels le logement est inadapté en taille et/ou en coût, et pour lesquels cette inadaptation crée des difficultés financières. Nous intervenons également dans le cas de logement inadapté à une situation de handicap et de perte d'autonomie.

4 RÉCLAMATIONS ET QUALITÉ DE SERVICE



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS → p32

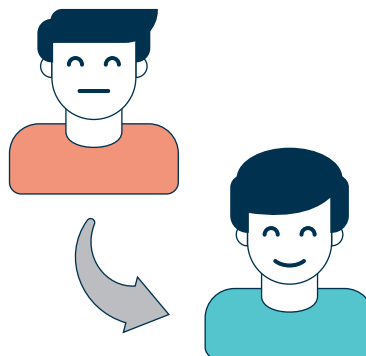
Les conflits de voisinage → p33

Les réclamations d'ordre technique → p33

Répondre aux pannes d'ascenseur par le déploiement d'un service de portage : objectif qualité de service → p34

Apporter des solutions individualisées aux seniors → p34

*Faire
du quotidien
un enjeu
de satisfaction*





LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Créée en 2014, la plateforme qualité dont la mission principale est de mettre en place, suivre et contrôler l'ensemble des procédures et des outils nécessaires pour répondre aux réclamations des locataires, s'attache quotidiennement à faire de la qualité de service un enjeu majeur de sa mission.

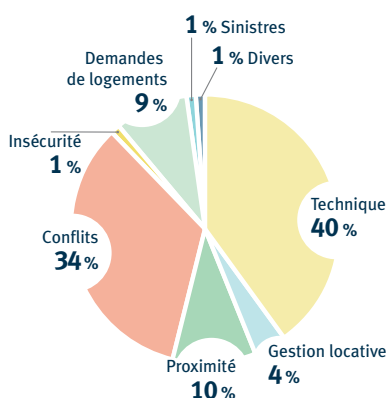
Les réclamations sont des demandes exprimées par un locataire relative à un dysfonctionnement d'ordre technique, locatif ou administratif qui doit trouver solution au travers du contrat de bail, des contrats qui nous lient aux prestataires, des décrets qui régissent les rapports locatifs ou du règlement intérieur.

Les demandes sont enregistrées dans un outil de gestion des réclamations accessible à toutes équipes de CRÉTEIL Habitat. Cela permet d'assurer le suivi de la réclamation, de réaliser les actions nécessaires à son traitement et de veiller au respect des délais de réponse.

En 2020, la plateforme qualité a instruit 1937 dossiers, soit 381 dossiers de plus que l'année précédente. Cet accroissement d'activité peut être lié à la crise sanitaire traversée qui a nécessité un accompagnement supplémentaire.

Si les sollicitations d'ordre technique représentent 40 % des demandes, celles relatives aux conflits de voisinage représentent cette année 34 % du volume des affaires traitées.

Réclamations 2020



NBRE RÉCLAMATIONS	%	CATÉGORIE	NBRE RÉCLAMATIONS	%
2020			2019	
769	40 %	Technique	747	48 %
85	4 %	Gestion locative	78	5 %
193	10 %	Proximité	124	8 %
663	34 %	Conflits	443	28,50 %
15	1 %	Insécurité	39	2,50 %
170	9 %	Demandes logement	86	5,50 %
23	1 %	Sinistres	16	1 %
19	1 %	Divers	23	1,50 %
1937		TOTAL	1556	

LES CONFLITS DE VOISINAGE

Le bruit, considéré comme l'une des principales sources de nuisances engendre des conflits de voisinage qui restent cette année encore la principale cause de cette catégorie représentant 34 % du volume en hausse de 5,5 %.

La crise sanitaire et les mesures de confinement qui l'ont accompagnée ont eu un impact sur le déploiement du télétravail ou encore la présence plus fréquente des enfants au domicile. Ces deux facteurs conjugués ont nécessité d'adapter non seulement les modes de vie de chacun mais aussi le niveau d'exigence ou de tolérance vis à vis des bruits de la vie quotidienne.

Les faits susceptibles de donner lieu à un conflit entre voisins sont nombreux et variés. Ces situations, en apparence anodines, peuvent vite menacer la tranquillité des résidents.

D'une manière générale, la résolution des conflits de voisinage s'avère difficile. Pour autant, le propriétaire bailleur a l'obligation d'assurer la paisible jouissance des lieux loués. Si le bailleur n'a pas d'obligation de résultats, il a en revanche une obligation de moyens pour tenter de faire cesser les troubles.

L'équipe de la plateforme qualité étudie avec attention tous les dossiers de conflits de voisinage.

Les procédures adaptées en fonction des situations :

- *Incitation à la résolution à l'amiable par le dialogue ;*
- *Intervention des équipes de proximité pour signaler la gêne occasionnée ;*
- *Information rappelant les clauses du contrat de bail et le nécessaire respect du règlement intérieur ;*
- *Mise en place d'une conciliation ;*
- *Recours à la Police ou à la gendarmerie pour faire cesser les troubles ;*
- *Recours à la justice pour obtenir la résiliation du bail.*

LES RÉCLAMATIONS D'ORDRE TECHNIQUE

Le champ des réclamations techniques est vaste et peut concerner l'entretien du patrimoine, des désordres sur le bâti, un équipement sous contrat (robinetterie, ascenseur, chaudière), le chauffage, les fuites d'eau, la VMC, les éléments de sécurisation des immeubles (halls, parkings, badges), la présence de nuisibles (cafards, punaises, pigeons), la mauvaise exécution des travaux de maintenance, les états des lieux entrants ou sortants...

À chaque situation, l'équipe de la Plateforme Qualité s'attache à évaluer les enjeux, établir un diagnostic, des solutions sont alors recherchées et mises en œuvre et une réponse apportée au locataire.

AU TOTAL **1937** DOSSIERS INSTRUITS
PAR LA PLATEFORME QUALITÉ

RÉPONDRE AUX PANNES D'ASCENSEUR PAR LE DÉPLOIEMENT D'UN SERVICE DE PORTAGE : OBJECTIF QUALITÉ DE SERVICE

La mise à l'arrêt des ascenseurs en cas de panne occasionne des désagréments et de l'insatisfaction auprès des usagers.

C'est pourquoi, dès janvier 2020, nous avons mis en place, un service gratuit de portage de courses en lien avec l'entreprise Schindler.

Après 72 h de mise à l'arrêt d'un ascenseur, le service de portage est automatiquement déclenché jusqu'à la remise en état de l'appareil. Cette année une trentaine de portages ont été effectués.

Tous les résidents du parc immobilier de CRÉTEIL Habitat peuvent en bénéficier.

COÛT DU PROJET :
44500 € /AN
POUR **265** ASCENSEURS



APPORTER DES SOLUTIONS INDIVIDUALISÉES AUX SENIORS

CRÉTEIL HABITAT S'ENGAGE POUR LE BIEN VIEILLIR DANS SON LOGEMENT

Dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de service rendu aux locataires, nous avons mis l'accent dès 2019 sur l'accompagnement du vieillissement dans le logement.

Aujourd'hui, 30% des locataires du parc immobilier ont 70 ans et plus. Face à ces enjeux, CRÉTEIL Habitat a structuré ses pratiques et s'est engagé à répondre aux besoins spécifiques des seniors et à favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible à travers une charte seniors. Pour réaffirmer cette volonté, CRÉTEIL habitat renforce ses dispositifs et consolide une politique d'accompagnement vertueuse.

4 ENGAGEMENTS PRINCIPAUX

- *Faciliter l'accès à la résidence en aménageant les parties communes pour permettre la mobilité de chacun et au besoin accompagner et favoriser un parcours résidentiel adapté à chaque situation.*
- *Adapter les logements aux besoins spécifiques pour préserver l'autonomie et l'indépendance tout en garantissant le confort et la sécurité.*
- *Mettre à disposition une régie dédiée aux petits travaux du quotidien (changer une ampoule,...)*
- *Être à l'écoute et sensibiliser les équipes de CRÉTEIL Habitat à prendre en compte la spécificité et la diversité des situations de chacun.*



5

COMMUNICATION

DES LOCATAIRES ACCOMPAGNÉS : INFORMER ET MAINTENIR LE LIEN PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19 → p38

Une écoute renforcée → p38

Informier et accompagner les locataires → p39

Garder le contact avec les personnes fragiles → p40

Favoriser la solidarité entre voisins → p40

DES SERVICES AMÉLIORÉS → p41

Un guide du locataire actualisé → p41

L'extranet locataire : accélérer l'utilisation de l'outil numérique pour un meilleur service rendu aux locataires → p41

Finalisation de l'harmonisation de la signalétique patrimoine → p42

Renouveau des supports de communication → p42

DES PROJETS VALORISÉS → p44

Information, concertation dans le cadre de la réhabilitation du Mansart → p44

Une maquette numérique au service du NPNRU du Haut du Mont-Mesly et de la concertation publique → p46



*Informier
accompagner
et rassurer*





DES LOCATAIRES ACCOMPAGNÉS : INFORMER ET MAINTENIR LE LIEN PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19

L'année 2020 aura été particulièrement marquée par la crise sanitaire qui a profondément modifié les modes de vie et les habitudes de chacun. En tant que bailleur, il était indispensable de maintenir un lien avec les locataires, de soutenir les plus fragiles et de les accompagner au mieux en fonction des difficultés. Si le fonctionnement de CRÉTEIL Habitat a, de facto, été impacté et la vie dans les résidences modifiée, le niveau de service habituel a été maintenu autant que possible. Pour rassurer et informer les locataires, CRÉTEIL Habitat s'est adapté et a mis en place dès le premier confinement une campagne de communication active sur les modalités de continuité de l'activité mais également sur la dimension hygiène, sécurité et solidarité.

UNE ÉCOUTE RENFORCÉE

Le service communication en lien avec le service qualité s'est organisé pour répondre aux différentes demandes et inquiétudes des locataires durant les périodes de confinement. Une adresse mail unique afin de centraliser les demandes a été diffusée aux locataires. Les différentes équipes administratives et de proximité ont su mettre en place une qualité d'écoute renforcée pour prendre le temps de rassurer, de répondre aux interrogations ou d'orienter vers les bons interlocuteurs.

INFORMER ET ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES

CRÉTEIL Habitat a fait le choix de multiplier les canaux de communication pour cibler le plus grand nombre de locataires tout en respectant les mesures de sécurité sanitaires. L'objectif visait à diffuser une information accessible et positive, qui témoigne de notre présence pour les locataires et encourage la solidarité et la responsabilité de tous dans cette lutte contre la propagation du COVID-19. Plusieurs supports ont été utilisés : affiches dans les halls des immeubles, site internet, mails, campagne de SMS, mais aussi message téléphonique d'accueil. Diverses actualisations ont été réalisées et diffusées en fonction de l'évolution de la situation.

• Campagne d'affichage

Qu'il s'agisse de sensibiliser les locataires au bien vivre ensemble (respect des gestes barrières ou des consignes sanitaires, veiller à ne pas déranger ses voisins) ou qu'il s'agisse de diffuser des informations pratiques (modalités de fonctionnement ou de contact avec CRÉTEIL Habitat, numéros d'urgence...), une communication régulière a été mise en place.

• Actualisation régulière du site internet

Le choix d'une mise en page courte, simple et efficace a été faite. Des messages tels que les gestes barrière, les nouveaux horaires de contact et les numéros d'astreinte étaient largement diffusés.

Fidèle à nos valeurs de solidarité qui conduisent nos engagements de bailleurs, nous avons largement relayé le hashtag #SoyonsSolidaires.

• Newsletter «À vos côtés»

4 newsletters ont été envoyées à près de 4 000 adresses mail au cours des deux périodes de confinement. Cette newsletter s'est inscrite en cohérence avec les recommandations générales qui visaient à favoriser les contacts par mail et par téléphone. Les retours ont été largement satisfaisants avec un taux d'ouverture allant jusqu'à 90 %.

• SMS

Au total, près de 6 000 messages ont été adressés. Les campagnes SMS visaient une diffusion rapide et ciblée d'informations ou le relais d'informations essentielles telles que celles relatives à la distribution de masques par exemple, mais cela a été également un moyen d'alerter rapidement les locataires concernés par des fraudes à la fausse identité.

Ces communications ont permis d'être réactifs et de nous tenir au plus près de nos locataires.





GARDER LE CONTACT AVEC LES PERSONNES LES PLUS FRAGILES

Le confinement exacerbant les conséquences de l'isolement, il était primordial, en lien avec les gardiens, de cibler les personnes à risque et d'être en mesure de réagir en cas de problèmes. Les informations sur les dispositifs déployés par la Ville ont été relayées notamment

pour la livraison de repas ou encore les demandes d'appels quotidiens au domicile sur demande. Les retours ont été très positifs et se sont traduits par un réel besoin d'échanges, sur des sujets parfois plus larges que la relation locative ou liés au confinement.

De nombreux locataires ont témoigné de la forte solidarité qui s'est développée entre voisins notamment en lien avec le dispositif Voisins Solidaires.

FAVORISER LA SOLIDARITÉ ENTRE VOISINS

Pour valoriser les initiatives personnelles et l'entraide entre voisins, le dispositif Voisins Solidaires a été mis en place afin de créer une dynamique positive dans les résidences. Il s'agissait d'inciter ceux qui le pouvaient à offrir des services, et d'encourager ceux qui en avaient besoin à solliciter ses voisins. En complément du soutien des équipes de proximité qui ont été particulièrement accompagnantes, cette initiative a contribué au renforcement du lien intergénérationnel et à la solidarité entre voisins.

Suite à l'installation de cette crise, de nombreuses communications ont été pérennisées telles que le port du masque dans les parties communes ou la jauge dans les ascenseurs.



4 NEWSLETTERS ENVOYÉES
À PRÈS DE 4 000 ADRESSES MAILS
90 % DE TAUX D'OUVERTURE
6 000 SMS ENVOYÉS

DES SERVICES AMÉLIORÉS

UN GUIDE DU LOCATAIRE ACTUALISÉ

Outil essentiel de référence pour orienter le locataire dans ses démarches au cours de la vie du bail et l'informer des règles de vie en habitat collectif, le guide du locataire fait peau neuve en tenant compte des dernières évolutions réglementaires et législatives.



L'EXTRANET LOCATAIRE : ACCÉLÉRER L'UTILISATION DE L'OUTIL NUMÉRIQUE POUR UN MEILLEUR SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Conçu pour faciliter les démarches des locataires, le nouvel extranet permettra aux locataires de bénéficier d'un accès direct à leur compte locataire, en temps réel grâce à une plateforme et une application sécurisée.

Regroupant l'ensemble des démarches administratives, l'extranet de CRÉTEIL Habitat offrira la possibilité de payer en ligne, de mettre à jour son assurance ou son RIB. Les locataires pourront ainsi consulter leur compte, vérifier s'ils sont à jour du paiement de leur loyer, visualiser le montant de leurs charges, faire une réclamation...

L'idée pour les locataires est de gagner du temps, de dématérialiser les démarches et de répondre instantanément aux questions les plus fréquemment posées : « j'ai besoin d'une attestation de loyer », « je veux imprimer ma quittance de loyer », « j'ai besoin d'une attestation pour faire une demande d'APL », etc.

L'extranet permettra d'avoir un accès permanent à un certain nombre de données. Un système plus rapide, plus fluide et accessible.

PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Faire de l'extranet un outil central de communication avec les locataires ;
- Permettre aux locataires un accès simple à leurs documents, aux actualités de leur résidence...
- Rendre autonome sur la réalisation d'actes simples précédemment réalisés par la gestion locative ;
- Permettre de payer son loyer en ligne, de retrouver ses avis d'échéance et quittances ;
- Rendre l'application performante sur mobile pour que chaque locataire ait accès à son compte quel que soit le lieu où il se trouve.

L'extranet locataire, un service essentiel nécessaire dans l'amélioration de la vie locative et de la qualité de service.



HARMONISATION DE LA SIGNALÉTIQUE PATRIMOINE



En 2018, CRÉTEIL Habitat a fait le choix de renouveler la signalétique de son patrimoine. Facilement identifiable, moderne et plus imposante, la nouvelle signalétique reflète une volonté tournée vers la proximité. L'objectif :

- Renforcer la visibilité des bureaux d'accueil, des loges et des locaux communs (local vélo, locaux vide-ordures...), avec une information plus lisible ;
- Harmoniser les différents panneaux de signalisation entre les résidences sous une seule et même enseigne "CRÉTEIL Habitat" suite à la fusion des différentes structures ;
- Valoriser le patrimoine avec une signalétique modernisée.

Cette nouvelle signalétique se veut pérenne.

Le logo apparent conforte la présence de CRÉTEIL Habitat dans la Ville et affiche ainsi sa présence en proximité auprès des locataires.

Ce nouvel habillage externe a été mis en place dans toutes les résidences sur l'ensemble du patrimoine et s'est achevée fin 2020.

COÛT TOTAL DU PROJET
63 800 €

RENOUVEAU DES SUPPORTS DE COMMUNICATION

En 2020, s'est poursuivi le renouvellement des supports de communication. Objectif : rappeler à chacun les règles du bien vivre ensemble de manière positive.

Les campagnes d'affichage sont un media hautement visuel à l'adresse des locataires. Relayées par le personnel de proximité et visibles par tous dans les halls, elles permettent une information harmonisée et adaptée à chaque résidence.

Les nuisances sonores, la propreté, ou encore la gestion du tri sélectif..., sont autant de thèmes abordés qui visent à sensibiliser chacun aux bons gestes à adopter.

Le dispositif est ainsi décliné autour d'un concept simple et fédérateur qui valorise « le bien vivre ensemble ».

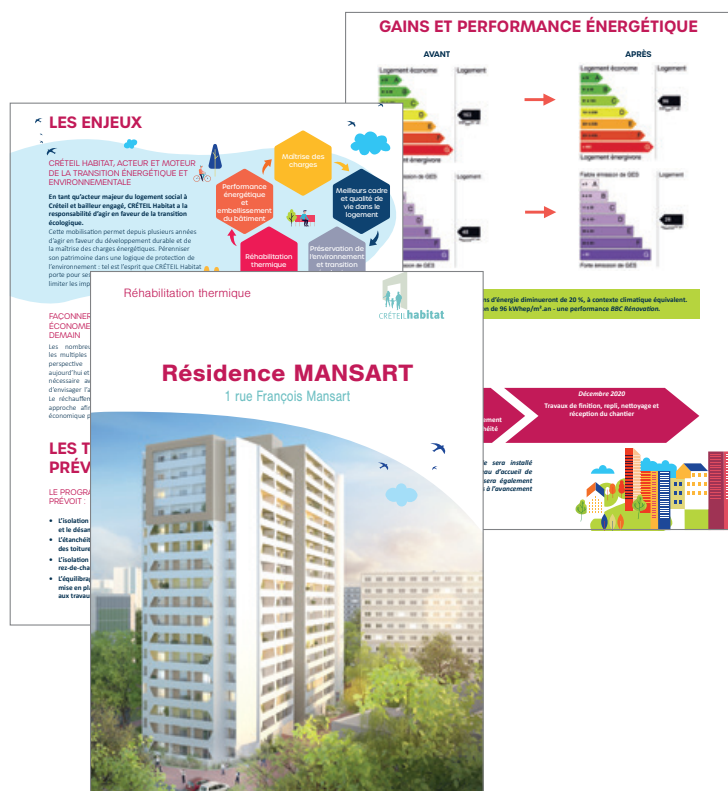
Les affiches et flyers sont choisis par les gardiens d'immeubles en fonction du message qu'ils souhaitent faire passer aux locataires et des problématiques qu'ils rencontrent. L'objectif est de mettre à disposition des équipes des outils pour les aider dans leurs missions de tous les jours.



DES PROJETS VALORISÉS

INFORMATION, CONCERTATION DANS LE CADRE DE LA RÉHABILITATION DU MANSART

CRÉTEIL Habitat poursuit son engagement en faveur de la maîtrise énergétique. Dans ce contexte a débuté, en février 2020, le programme de réhabilitation sur la résidence Mansart.



Pour informer et accompagner les résidents au cours du chantier, plusieurs communications ont été faites :

- Une exposition dans le bureau d'accueil a été mise en œuvre, elle présente l'ensemble du projet de rénovation et réhabilitation thermique de la résidence Mansart;
- Un livret d'informations, plus exhaustif, a été distribué aux locataires. Il présente les enjeux des travaux, le planning ainsi que les informations nécessaires à la compréhension des opérations de désamiantage.

Cependant, si CRÉTEIL Habitat a souhaité recueillir l'avis des locataires sur ce nouveau projet, la crise sanitaire n'a pu permettre la tenue de la réunion de présentation et de concertation prévue initialement en mars 2020. Les locataires ont donc été encouragés à envoyer leurs avis et questions par mail afin de pouvoir les prendre en compte.

RÉHABILITATION DU MANSART

CRÉTEIL HABITAT

ACTEUR ET MOTEUR DE

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

ET ENVIRONNEMENTALE





UNE MAQUETTE NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA ZAC DE RENOUVELLEMENT URBAIN DU HAUT DU MONT-MESLY

UNE MAQUETTE NUMÉRIQUE URBAINE (MNU) POUR SE PROJETER DANS LA VILLE DE DEMAIN

Le projet de renouvellement urbain du Haut-Mesly porté par Le Grand Paris Sud Est Avenir (GPSEA) et la Ville de CRÉTEIL est un projet d'intervention globale qui s'étend sur 35Ha.

Dans le cadre de sa mission d'aménageur confiée par Grand Paris Sud Est Avenir et la Ville, CRÉTEIL Habitat a démarré la conception d'une Maquette Numérique Urbaine (MNU).

La maquette réalisée en 3D couvrira l'intégralité du territoire concerné (à savoir 35ha) et constituera à ce titre une prouesse numérique. Interactive et accessible à tous les acteurs concernés avec différents niveaux de précision graphique selon les besoins et notamment au grand public via une version web, la maquette sera un outil d'aide à la décision, à l'information, à la communication et à la concertation publique.

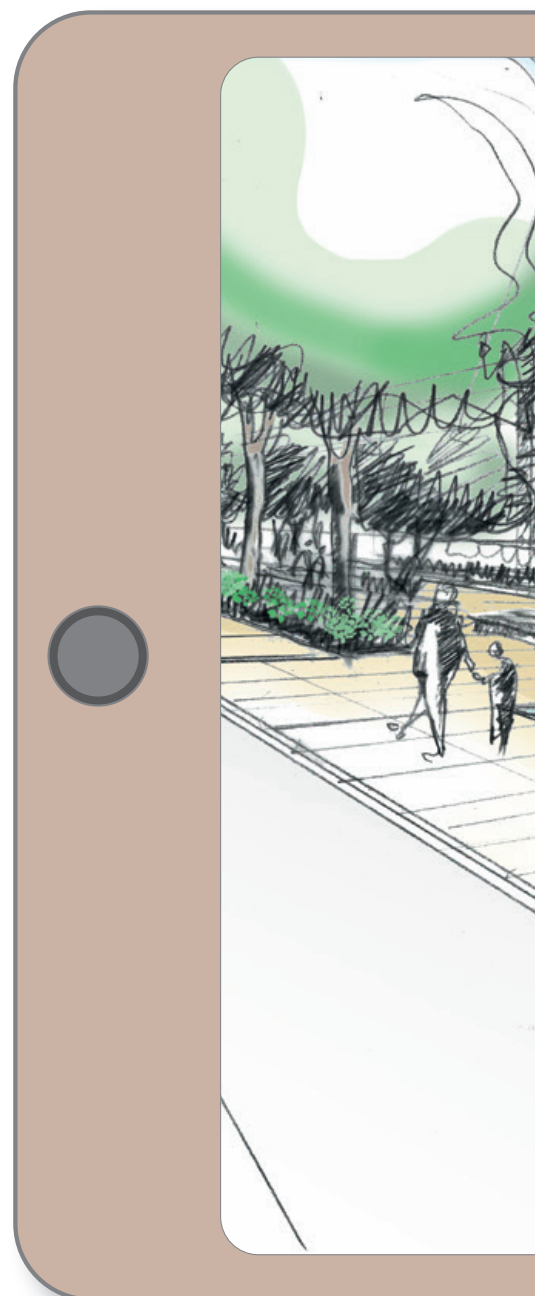
La MNU offre en outre, la possibilité de modéliser un espace urbain dans son entier, en intégrant toutes les informations qui le composent (voiries, eau, énergies, télécommunications, éclairages, bâtiments, végétaux, mobilier, gestion des déchets, trames vertes et bleues, données de l'INSEE...)

Il permet d'avoir une meilleure compréhension des projets en facilitant leur visualisation et en simulant leur performance, aussi bien durant les phases de conception et de construction que pendant la phase d'exploitation.

C'est un outil aux nombreux potentiels :

- **Ludique, interactive, et esthétique**, les habitants et les usagers pourront se promener de manière interactive dans leur futur quartier et découvrir son nouveau visage. Elle va permettre de structurer, appuyer et fluidifier les démarches de concertation et de communication en direction des publics concernés ;
- **Fédératrice**, elle offrira un support de communication innovant pour tous les âges et tous les types de publics ;
- **Éducative**, elle expliquera le futur quartier à ses habitants, son évolution, la qualité de ses nouveaux équipements...
- **Évolutive**, elle permettra de présenter et d'expliquer le futur projet, à chaque étape de son avancement ;
- **Hyper réaliste**, elle va créer de nouvelles opportunités d'immersion et redéfinir l'expérience des habitants dans leur quartier.

Elle sera non seulement la représentation architecturale du projet, passé et futur, mais aussi intégrée dans son contexte paysagé de forêt urbaine tel que définie par la Charte paysagère.



La maquette numérique appellera au dialogue et au partage permettant ainsi de communiquer et de faire découvrir le futur quartier.

35 HA
NUMÉRISÉS
EN HAUTE DÉFINITION



6

AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE → p50

Travaux de gros entretien, d'entretien
et d'investissement → p50

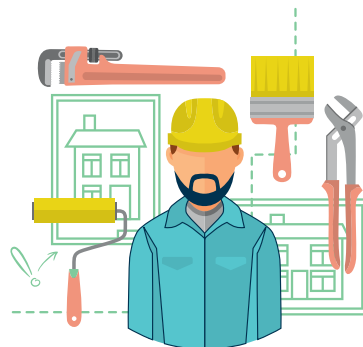
La régie de travaux → p51

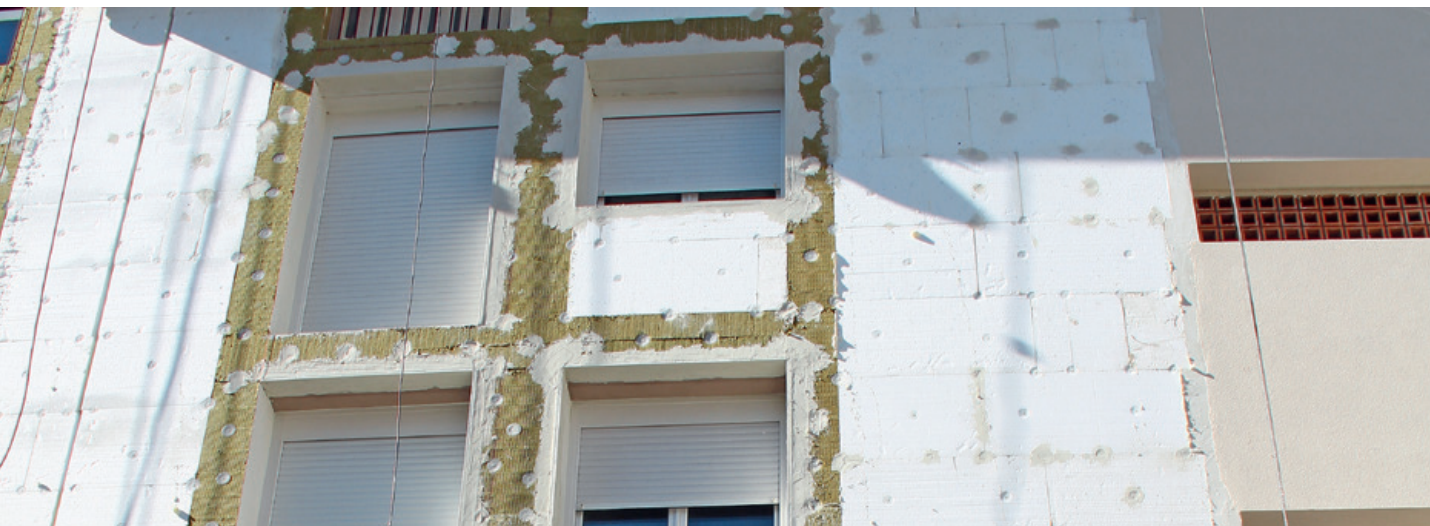
Les travaux de remise en état des logements
avant location → p51

L'équipement sanitaire des locataires âgés ou
en situation de handicap → p52

Le chauffage collectif → p52

*Développer
le patrimoine et améliorer
la qualité de vie*





L'AMÉLIORATION DU PATRIMOINE

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

CRÉTEIL Habitat a maintenu en 2020 sa politique volontaire de maintenir l'entretien de son patrimoine et d'améliorer le cadre de vie de ses locataires.

Pour mener à bien cette volonté, CRÉTEIL Habitat a mobilisé un budget de 3,17 M€, au titre des travaux d'entretien et de maintenance (Entretien Courant et Gros Entretien).

TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN

Parmi l'ensemble des travaux réalisés, nous retiendrons plus particulièrement les travaux de peinture des parties communes. Le montant pour l'ensemble de cette opération s'élève à 294 K€.

Des travaux de réfection des peintures des parties communes ont été réalisés dans 10 résidences.

TRAVAUX D'INVESTISSEMENT

Parmi l'ensemble des travaux réalisés, nous retiendrons plus particulièrement les travaux de mise à niveau des installations électriques dans les logements, d'adaptation des salles de bains, de modernisation des ascenseurs ou encore d'amélioration du contrôle d'accès pour un montant global de 1,15 M€.

Mise à niveau des installations électriques dans les logements des Bordières 2 et Orbigny.

L'engagement de ces travaux d'électricité s'inscrit dans la continuité des opérations réalisées les années précédentes.

Aménagement des salles de bains pour les personnes retraitées autonomes et pour les personnes avec un handicap.

Modernisation de 14 ascenseurs répartis sur 5 résidences.

Mise à niveau et amélioration du contrôle d'accès sur 13 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 ainsi que la sécurité des accès.

TRAVAUX D'ENTRETIEN COURANT DU PATRIMOINE

Les dépenses pour les petites réparations et l'entretien courant des résidences se sont élevées à 2,22 M€.

78%
**DES INTERVENTIONS SONT
TRAITÉES DANS LES 24 H**

LA RÉGIE DE TRAVAUX

CRÉTEIL Habitat SEMIC dispose d'une régie de travaux composée de 3 techniciens et d'un responsable. L'activité principale de la régie concerne des interventions de maintenance dans les parties communes comme le changement d'équipements électriques ou de serrurerie.

Les techniciens interviennent également pour réaliser le changement des cylindres des portes palières des logement vides avant leur remise en location.

En 2020, ce service a enregistré 2014 demandes d'interventions, avec un traitement de 78% de ces interventions dans les 24 h.

Parallèlement à ces interventions du quotidien, le service Régie mène des opérations d'amélioration du patrimoine comme la mise en place d'éclairages LED dans les parties communes ou le changement d'équipements des halls d'immeubles comme les tableaux d'affichage ou la mise en place de détecteurs de mouvements par exemple.

Pour revenir plus précisément sur le programme LED, à fin 2020 le service Régie a réussi à changer 4657 globes sur les résidences CRÉTEIL Habitat SEMIC et 3 341 sur les Copropriétés gérée par le service copropriété de CRÉTEIL Habitat.

Cette opération d'amélioration permet de diminuer les opérations de relamping et d'améliorer l'éclairage des parties communes tout en diminuant la consommation d'énergie.

LES TRAVAUX DE REMISE EN ÉTAT DES LOGEMENTS AVANT LOCATION

Le bilan de l'année 2020 fait apparaître le traitement de 343 logements, soit une baisse de 20% (426 en 2019) du nombre de logement traités par rapport à l'année 2019. Cette évolution est due principalement à la période de confinement intervenue sur le second trimestre.

Sur l'année 2020, CRÉTEIL Habitat SEMIC a maintenu sa qualité de traitement de ses logements. L'ensemble des prestations réalisées pour cette année représente une dépense totale de 2,59 M€ pour 343 logements traités, ce qui correspond à un coût au logement de plus de 7 500 €.

343 LOGEMENTS SOIT
2,59 M€ D'INVESTISSEMENT

L'ÉQUIPEMENT SANITAIRE DES LOCATAIRES ÂGÉS OU EN SITUATION DE HANDICAP

En 2020, CRÉTEIL Habitat a maintenu son action permettant aux personnes âgées ou handicapées de se maintenir dans leur lieu de domicile dans les meilleures conditions.

Afin de répondre au mieux à la difficulté des résidents concernés, chaque demande

est accompagnée de la visite d'un ergothérapeute qui définit un cahier des charges en fonction des besoins de chacun.

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 bains.

Ainsi, CRÉTEIL Habitat SEMIC a aménagé 60 logements pour une dépense travaux totale de 220 K€.

LE CHAUFFAGE COLLECTIF

Dans la continuité du rapport chauffage pour l'année 2019, il a été procédé à une étude complète concernant la Mise en place de compteurs d'énergie et de capteurs thermiques sur l'ensemble du patrimoine CRÉTEIL Habitat SEMIC (y compris les copropriétés). L'étude s'est portée sur les bâtiments rentrant dans le cadre de la loi et avec possibilités techniques d'équipement. La liste des résidences exemptées d'étude est la suivante :

- Résidences équipées de chauffage individuel (chaudières gaz, radiateurs électriques) Bordières 1, 2, 3, Côte d'Or, Corbières, Balcons de Brie, Dupeyroux, 18, bis rue des Mèches ;
- Les résidences à chauffage au sol (Mont-Mesly, Coteaux du Sud, Curat, Square Martinez ;
- Résidences à chauffage mixte (sol + radiateurs) : Croix des Mèches, Colombier ;
- Résidences récentes avec peu de recul des consommations : Campus Maupassant, résidence Les Oliviers ;
- Résidence réhabilitée récemment Paul Avet ;
- Les résidences à faible consommation (inférieure à 80 kWh/M² sh.).

L'étude s'est donc portée sur les autres résidences, sur la base d'un intérêt économique à l'équipement de matériel de mesure (compteurs, capteurs, robinets thermostatiques, pompes à débit variable etc.), la gestion de ceux-ci (pose, entretien) et de l'économie d'énergie (chauffage urbain, gaz) engendrée par l'installation de ces équipements.

Les calculs de rentabilité, sur la base de l'arrêté du 6 septembre 2019 (avec application de la formule de calcul) ne font apparaître aucun intérêt économique à l'installation de matériel de mesure d'énergie dans les logements de CRÉTEIL Habitat SEMIC en vue de l'individualisation des charges de chauffage. Une fiche spécifique a été établie pour les résidences ayant été étudiées, les autres ne faisant pas l'objet d'obligation d'études



7

RELOGEMENTS DANS LE CADRE DE L'ANRU

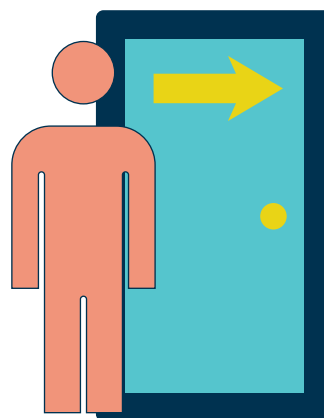
LA RÉSIDENCE HENRI CARDINAUD → p56

Le profil des ménages → p57

Les nouvelles conditions
de logement et de vie → p58



*Accompagner
et s'adapter à la
situation de chacun*





LA RÉSIDENCE HENRI CARDINAUD

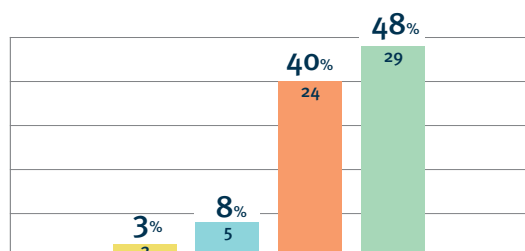
La stratégie de relogement dans le cadre de NPNRU, s'est poursuivie selon les trois objectifs principaux définis, à savoir :

- Offrir un parcours résidentiel positif aux familles, notamment en direction des logements neufs ou conventionnés depuis moins de cinq ans (favorisés par la mesure prévue à l'article 2.1.3.2 du titre II du règlement) ;
- Réinscrire les ménages en difficulté dans une dynamique d'insertion ;
- Contribuer à la mixité sociale.

Devenu propriétaire en janvier 2017 de cette résidence, vouée à la démolition dans le cadre du NPNRU, CRÉTEIL Habitat SEMIC a poursuivi en 2020 les relogements commencés en 2017, en partie interrompus au bénéfice de la résidence Joyen Boulard en 2018.

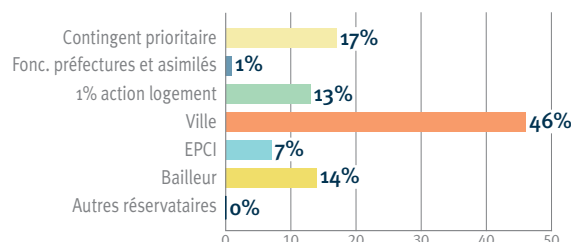
Malgré le nombre de congés en nette diminution, et le contexte sanitaire difficile lié au COVID 19, l'année 2020 se solde par une augmentation du nombre de relogements par rapport à 2019.

L'année 2020 a vu ainsi se réaliser 29 relogements dont 7 dé-cohabitants. Depuis le début des relogements, le nombre moyen de propositions a été de 1.2.



La livraison de la nouvelle résidence Les Oliviers à l'automne 2020, et l'implication de l'ensemble des réservataires sur l'ensemble de l'année a participé à la réussite de ces relogements pour 2020.

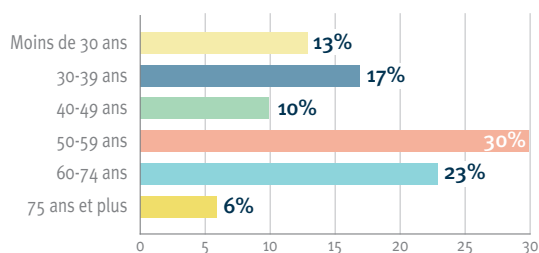
Cela donne au total, fin 2020 la répartition suivante :



LE PROFIL DES MÉNAGES

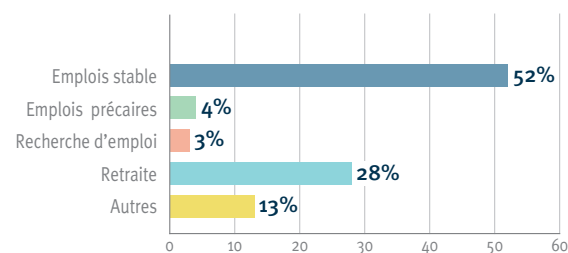
L'ANCIENNETÉ DU MÉNAGE DANS LE LOGEMENT

Les locataires relogés au 31/12/2020 sont pour 72 % d'entre eux en place depuis plus de 15 ans, 29 % sont âgés de plus de 60 ans. L'âge moyen du chef de ménage est de 50,4 ans.

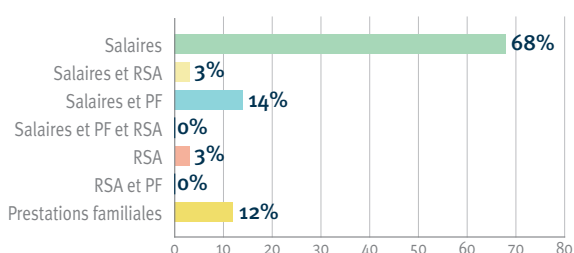


LA SITUATION PROFESSIONNELLE DU CHEF DU MÉNAGE

Les chefs de ménage relogés sont pour la majorité des salariés, et 28 % des retraités.



LA NATURE DES RESSOURCES DES MÉNAGES



LES RESSOURCES DES MÉNAGES RELOGÉS

Les ressources moyennes des ménages sont de 2 011 €, soit un revenu fiscal de référence moyen de 16 752 € et seulement 46 % des ménages relogés sont bénéficiaires de l'APL.

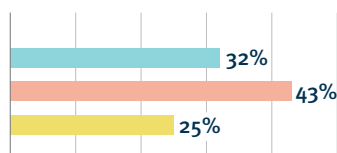
Toutefois, seuls 5 % des ménages sont au-dessus des plafonds PLUS (5), contre 74 % au-dessous de ces mêmes plafonds (51), 13 ménages quant eux (19 %) se situent entre 60 et 100 % des plafonds PLUS.

	NBRE	%
Moins d'un demi SMIC	4	6 %
Un demi SMIC à un SMIC	10	14 %
Un SMIC à un SMIC et demi	19	28 %
un SMIC et demi à deux SMIC	12	17 %
deux SMIC à deux SMIC et demi	12	17 %
Deux SMIC et demi à trois SMIC	4	6 %
Trois SMIC et plus	8	12 %
TOTAL	69	100 %
Non renseigné	0	0 %

LES NOUVELLES CONDITIONS DE LOGEMENT ET DE VIE

LA TYPOLOGIE DU NOUVEAU LOGEMENT

La caractéristique de CARDINAUD réside dans la typologie identique pour les 112 appartements, considérés comme des T4 de 68 m².



Cela explique la présence de familles nombreuses. En effet, globalement le nombre d'enfants moyen sur Cardinaud est de 1,5 enfants.

L'ancienneté dans l'immeuble explique aussi le nombre important d'enfants adultes, encore chez les parents.

28 d'entre eux ont fait connaître leur volonté de dé-cohabiter. Cela facilite d'autant le relogement des parents dans une plus petite structure et donc un loyer moins onéreux, puisqu'est pratiqué dans ce cas-là, le prix au m² du T4 de Cardinaud.

La répartition des relogements au 31/12/2020 par typologies figure sur le tableau ci-dessous. En superficie l'évolution moyenne avant/après relogement est de - 9,3 m².

APRÈS LE RELOGEMENT	Nombre	%
T1 et T1bis	8	12 %
T2	23	33 %
T3	24	35 %
T4	9	13 %
t5	5	7 %
T6 et +	0	0 %
TOTAL	69	100 %
Non renseigné	0	0 %

58,7 M²

LA DENSITÉ D'OCCUPATION

Avant le relogement, 46 ménages étaient en sous-occupation, après relogement il n'en subsiste plus. En revanche 3 ménages ont préféré des T4 plutôt que des T5, et ce, en fonction de leur composition familiale. Ils ont de grands enfants encore étudiants, susceptibles de quitter le domicile familial dans les prochaines années.

AVANT LE RELOGEMENT	NBRE	%
Sous-occupation	46	67 %
Equilibre	17	25 %
Sur-occupation	6	9 %
TOTAL	69	100 %
Non renseigné	0	0 %

APRÈS LE RELOGEMENT	NBRE	%
Sous-occupation	0	0 %
Equilibre	66	96 %
Sur-occupation	3	4 %
TOTAL	69	100 %
Non renseigné	0	0 %

LOYER ET TAUX D'EFFORT

Le taux d'effort a diminué pour les ménages qui ont connu après le déménagement une diminution de la taille du logement. Les dé-cohabitants se sont vu quant à eux, appliquer le loyer de relocalation.

AVANT LE RELOGEMENT	NBRE	%
Moins de 10 %	3	6 %
De 10 % à 15 %	6	12 %
De 15 % à 20 %	9	18 %
De 20 % à 25 %	4	8 %
De 25 à 30 %	4	8 %
Plus de 30 %	24	48 %
TOTAL	50	100 %
Non renseigné	19	28 %

APRÈS LE RELOGEMENT	NBRE	%
Moins de 10 %	2	3 %
De 10 % à 15 %	6	9 %
De 15 % à 20 %	16	24 %
De 20 % à 25 %	14	21 %
De 25 à 30 %	20	29 %
Plus de 30 %	10	15 %
TOTAL	68	100 %
Non renseigné	1	1 %

Sur la résidence neuve des Oliviers, les loyers pratiqués ont été ceux fixés dans la convention, cela a valu une augmentation de loyer pour les locataires relogés.

Financés dans le cadre du PNRU des Petits Prés Sablières, ces logements n'étaient en effet pas éligibles à une minoration de loyer au sens du NPNRU. Toutefois on constate une évolution moyenne à la baisse :

AVANT LE RELOGEMENT		APRÈS LE RELOGEMENT		ÉV. AVANT/ APRÈS
Moyenne des charges	212 €	Moyenne des charges	170 €	- 42 €
Moyenne du loyer pratiqué	419 €	Moyenne du loyer pratiqué	406 €	- 13 €
Moyenne de la quittance	630 €	Moyenne de la quittance	577 €	- 54 €
Moyenne reste à charge	496 €	Moyenne reste à charge	445 €	- 52 €

LA LOCALISATION DES RELOGEMENTS

Il est à noter que presque toutes les familles de Cardinaud souhaitent être relogées sur Créteil, y compris les dé-cohabitants, ce qui a été concrétisé.

Certaines familles ont toutefois accepté des propositions faites sur une autre commune par Action Logement, mais ce, tout en restant sur le territoire de Grand Paris Sud Est Avenir.

	NOMBRE	%
Relogement sur commune	67	97 %
Relogt hors commune dans Agglo	2	3 %
Relogement hors Agglo	0	0 %
TOTAL	69	100 %
Non renseigné	0	0 %

En ce qui concerne les relogements dans le périmètre QPV, ils correspondent tous au choix des ménages pour des raisons pratiques et/ou familiales.

	NOMBRE	%
Même QPV	4	6 %
Autre QPV	0	0 %
Hors QPV	64	94 %
TOTAL	68	100 %
Non renseigné	1	1 %



8 GESTION DES COPROPRIÉTÉS, DES COMMERCEs ET DES LOCAUX D'ACTIVITÉ

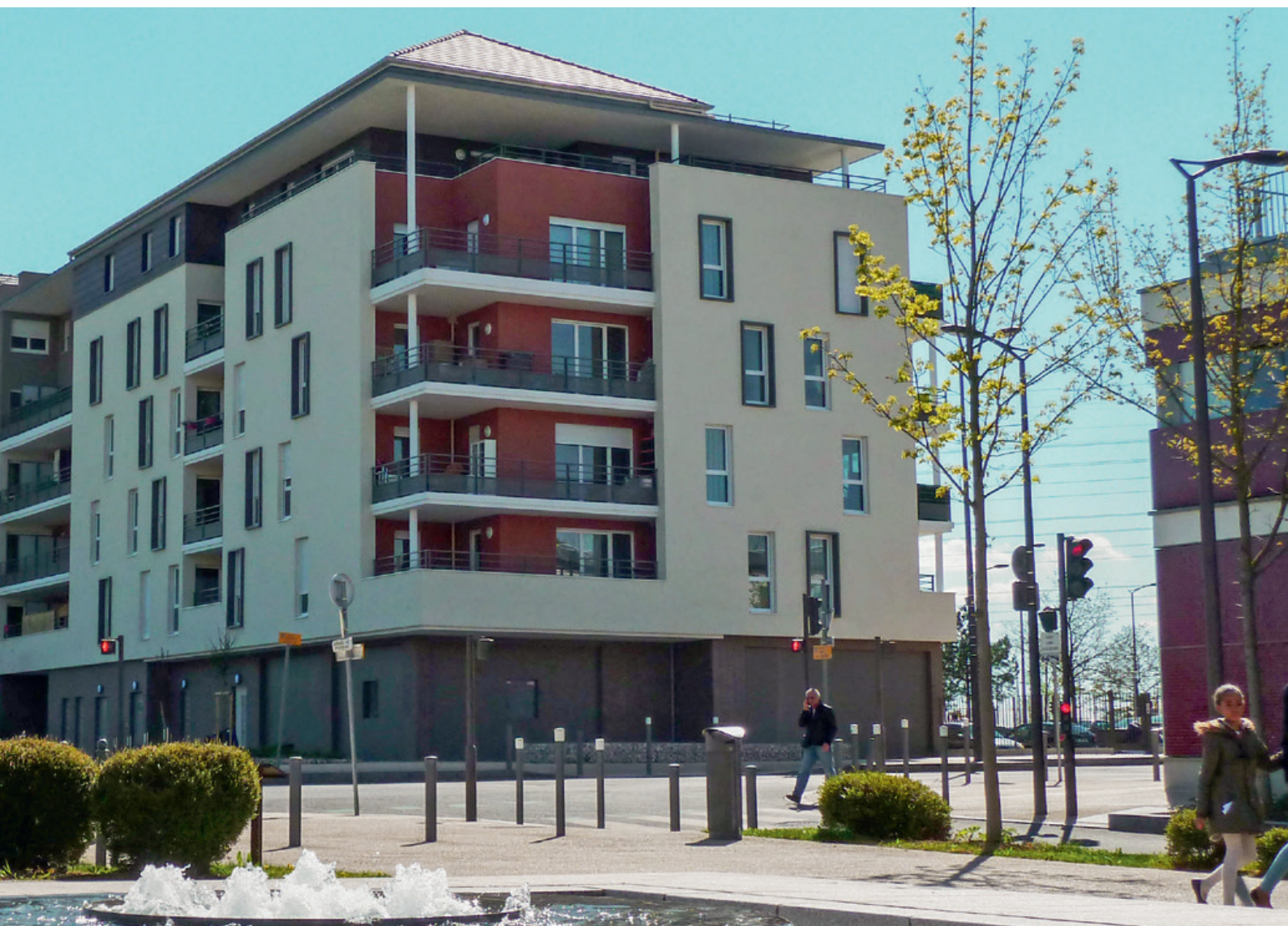
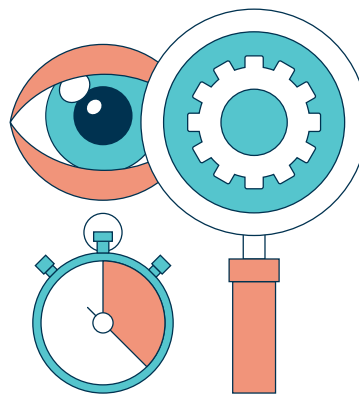
LES MISSIONS DE SYNDIC → p64

LA GESTION D'UNE ASL
(ASSOCIATION SYNDICALE LIBRE) → p65

LES LOCAUX D'ACTIVITÉ
ET LES COMMERCEs → p66



*Contribuer
à la dynamique
économique*



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 de 5 000 logements

En 2020, l'activité de Syndic a généré 863 679.92 €TTC au titre des honoraires perçus.

Fin 2020, on compte 456 copropriétaires répartis sur 26 résidences, dont 25 sont gérées par CRÉTEIL Habitat, ce qui représente un patrimoine de 2 618 lots principaux.

TABLEAU DU PATRIMOINE 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 BORDIERES 3	2002	204	24	12%
L'ORMETTEAU	2002	65	32	49%
PORT M	2002	72	10	14%
DUPEYROUX	2009	63	19	30%
L'EAU VIVE	2008	83	22	27%
LES CORBIERES	2008	64	12	19%
VERDUN	2009	79	25	32%
JEAN MATHEY	2008	51	18	35%
LES PORTES DU VILLAGE	2008	104	33	32%
LES NYMPHEAS	2009	77	16	21%
LES ABYMES	2009	142	25	18%
MONTAIGUT	2010	197	24	12%
CHAMPEVAL	2013	89	12	13%
SQUARE MARTINEZ	2011	183	8	4%
LACHARRIERE	2012	71	12	17%
LE COLOMBIER	2013	61	10	16%
LE QUAI DU PORT	2013	178	17	10%
FALKIRK	2013	84	6	7%
CHARPY	2014	85	3	4%
MICHELET	2014	140	8	6%
LA SARDANE	2017	64	5	8%
SHUMAN	2018	204	6	3%
LES CASCADES	2019	72	3	4%
		TOTAL 2618	TOTAL 456	17%

LA GESTION D'UNE ASL (ASSOCIATION SYNDICALE LIBRE)

ÉVOLUTION 2009 - 2020

ASL - **45,83 %** - **49,89 %**
BAISSE DES CHARGES **CHARGES GLOBALES** **CHARGES CHAUFFAGE**

Depuis 2010, le Directeur général de CRETEIL Habitat assure la présidence et la gestion de l'ASMM (Association Syndicale du Mont-Mesly), l'une des plus importantes de France (5 000 logements dont 2 700 appartenant à CRÉTEIL Habitat). Des économies ont pu être réalisées grâce à la baisse substantielle des charges de chauffage qui représentent 90 % des dépenses. Ces résultats ont été rendus possibles par les efforts conjoints de la Ville et de CRÉTEIL Habitat portant sur :

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

Sur la période 2009 / 2020, les charges de chauffages ont diminuées de près de 50 % passant de 5,3 millions à 2,6 millions d'euros.

Sur la même période les charges globales de l'ASL ont diminuées de près de 46 % passant de 6,01 millions à 3,26 millions d'euros.

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL Habitat s'est élevé à 233 189 € TTC.

TABLEAU DE SUIVI DES DÉPENSES SUR LA PÉRIODE 2009-2019

	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	569 415,04	2 691 398,18	3 260 813,22

LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES

**AU 31 DÉCEMBRE 2020,
LE PATRIMOINE DE LOCAUX ET DE COMMERCES EST LE SUIVANT :**

100

LOCAUX D'ACTIVITÉ

1

**IMMEUBLE DE BUREAUX SITUÉ
DANS LA ZAC EUROPARC (3 600 M²)**

1

**IMMEUBLE DE BUREAUX SITUÉ
DANS LE CENTRE ANCIEN (3 700 M²)**

1

HÔTEL D'ENTREPRISES

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, en accompagnant la réouverture de commerces de proximité, comme ce fut le cas avec la boulangerie sise au 39 avenue de Verdun qui a réouvert en septembre 2020, ou bientôt avec l'ouverture d'un Cabinet de Médecins pluridisciplinaires à l'angle des rues Ledoux et Charles-Gustave Stoskopf.

Au cours de l'exercice passé, afin d'accompagner les entreprises et les commerces touchés par la baisse d'activité liée à la pandémie, nous avons accordé des exonérations de loyers pour un montant total de 42 202 €.

Les Associations ont également été accompagnées durant cette période et les exonérations accordées se sont quant à elles élevées à 49 832 €.

TABLEAU DES EXONÉRATIONS 2020

DEMANDE D'EXONÉRATION DES LOCAUX COMMERCIAUX	
Total des loyers trimestriels pour 15 dossiers déposés	63 304,00 €
Total des loyers ramenés sur 2 mois pour 15 dossiers déposés	42 202,67 €
DEMANDE D'EXONÉRATION DES ASSOCIATIONS	
Total des loyers trimestriels pour 10 dossiers	29 899,70 €
Total des loyers exonérés (3 mois + 2 mois)	49 832,83 €
TOTAL DES LOYERS EXONÉRÉS	92 035,5 €



9

AMÉNAGEMENT URBAIN

LES ZONES D'AMÉNAGEMENT CONCERTÉ → p70

Cinq ZAC sont en cours d'aménagement par CRÉTEIL Habitat SEMIC → p70

Les Traités de Concession des opérations s'achèveront → p70

Sur l'extension de la ZAC de la Pointe du Lac → p71

LES REQUALIFICATIONS → p72

Le quartier de l'Échat - « gare de la station Échat de la ligne 15 » → p72

Le NPNRU du Mont-Mesly → p72

Les opérations à l'étude → p74

LA PRODUCTION DE LOGEMENTS → p75

Le campus Maupassant → p75

Résidence les Oliviers imp. du Pré Dimanche – rue M. Déménitroux → p76

ACQUISITION / DÉMOLITION → p77

L'immeuble au 2 rue Joyen Boulard → p77

L'immeuble au 1-13 Cardinaud → p77

LES RÉHABILITATIONS → p78

Parking Lescot → p78

Réhabilitation : résidence le Mansart → p78

LE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE → p80

DÉSORDRES AU 2 RUE PAUL CÉZANNE → p81

Le rappel des procédures administratives → p81

Synthèse de l'expertise du 12 novembre 2019 → p82

Les résidents → p82

La main levée de péril imminent → p82

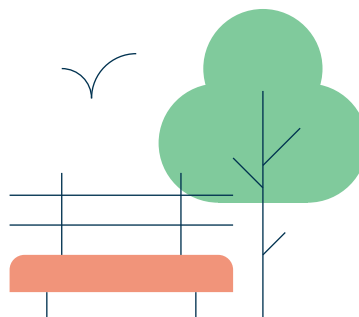
Travaux de restauration de la structure → p82

SOUTENIR L'EMPLOI LOCAL → p83

L'insertion par l'emploi en 2020 → p83



*Inspirer
la Ville
de demain*



LES ZONES D'AMÉNAGEMENT CONCERTÉ

CINQ ZAC SONT EN COURS D'AMÉNAGEMENT PAR CRÉTEIL HABITAT SEMIC

- ZAC de la Pointe du Lac,
- ZAC des Coteaux des Sarrazins,
- ZAC Europarc,
- ZAC Multi-sites du Centre Ancien,
- ZAC de Rénovation Urbaine Haut du Mont-Mesly.

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

LES TRAITÉS DE CONCESSION DES OPÉRATIONS S'ACHÈVERONT

Le 21 décembre 2022 : ZAC de la Pointe du Lac

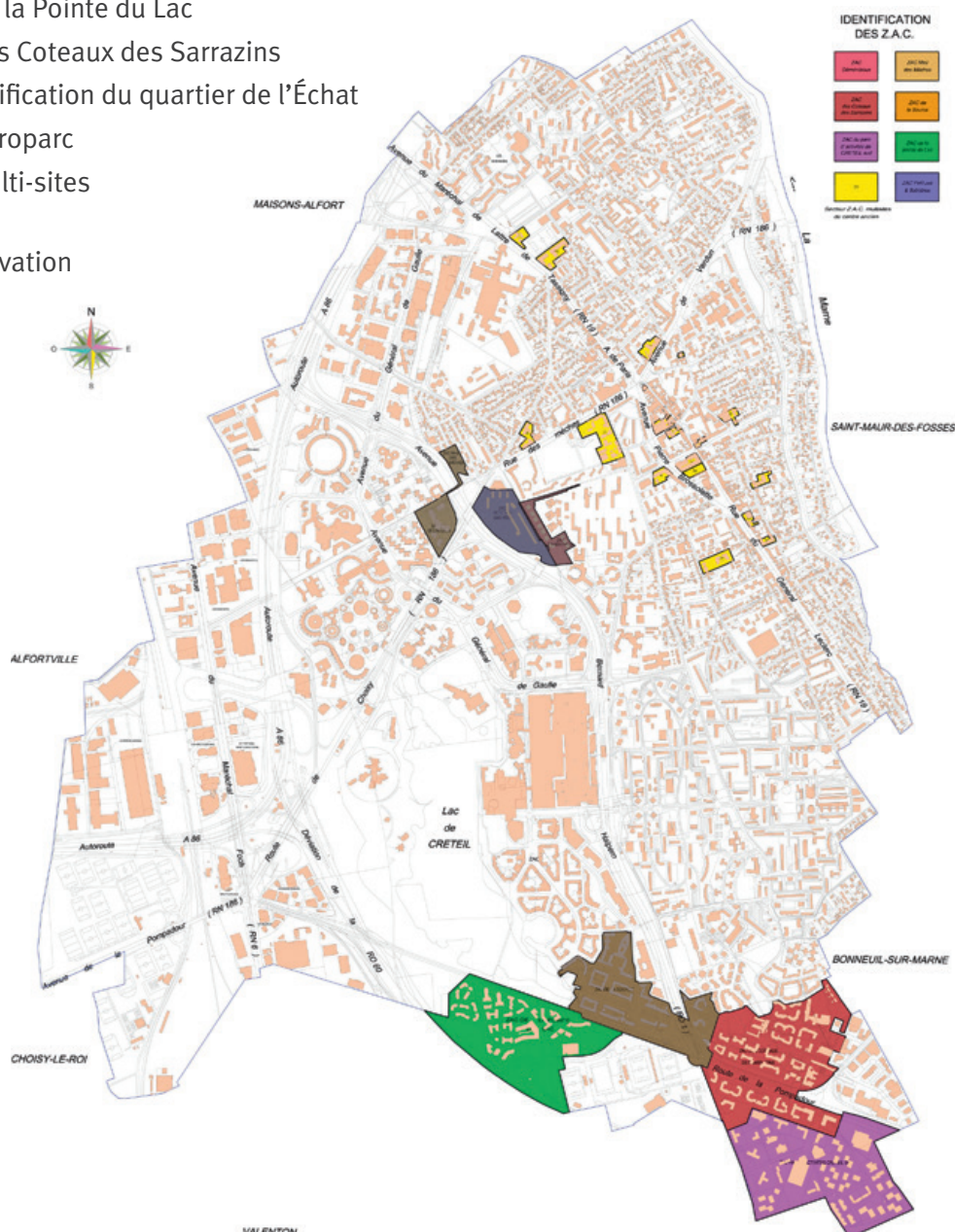
Le 31 décembre 2022 : ZAC des Coteaux des Sarrazins

Le 31 décembre 2026 : Requalification du quartier de l'Échat

Le 31 décembre 2029 : ZAC Europarc

Le 31 décembre 2031 : ZAC Multi-sites du Centre Ancien

Le 18 avril 2027 : ZAC de Rénovation Urbaine Haut du Mont-Mesly



INFORMATION IMPORTANTE :

Le présent document ne prend pas en considération les impacts et les conséquences pour CRÉTEIL Habitat SEMIC de la pandémie Covid-19.

SUR L'EXTENSION DE LA ZAC DE LA POINTE DU LAC

UN PROJET PORTÉ PAR LA FONDATION MARTIN LUTHER KING

Pour valoriser « l'Entrée de Ville » par le sud de Créteil, il a été décidé d'aménager le terrain en friche bordant le rond-point de la Pointe du Lac. Il s'agit du dernier terrain disponible sur cette ZAC.

L'aménagement futur se composera du projet d'équipement porté par la Fondation du Protestantisme et de deux parkings publics d'environ une centaine de places au total.

Le permis de construire de l'équipement a été délivré le 20 juillet 2018. La vente du terrain à la Fondation du Protestantisme a été signée le 13 décembre 2018.

Concernant les aménagements préalables, les ordres de services des différents marchés aux entreprises ont été délivrés en date du 5 novembre 2018.

Les travaux préalables à la viabilisation du site, réalisés sous maîtrise d'ouvrage CRÉTEIL Habitat SEMIC et débutés fin 2018, se sont achevés en avril 2019.

C'est à cette date que l'ensemble du site a été remis à la Fondation du Protestantisme. Cette remise du terrain s'est accompagnée d'un état des lieux. Le chantier bâtiment sous maîtrise d'ouvrage de la Fondation du Protestantisme a alors débuté. À fin 2019, la livraison du bâtiment était programmée en juillet 2020 ; avant la pandémie Covid-19.

Les abords de l'équipement se sont achevés fin 2020. Le chantier du bâtiment arrive à son terme mais ne précise pas de date d'ouverture en raison de la pandémie du Covid-19.





LES REQUALIFICATIONS

LE QUARTIER DE L'ÉCHAT - «GARE DE LA STATION ÉCHAT DE LA LIGNE 15»

Les travaux de la future gare du métro du Grand Paris «Gare de la station Échat de la ligne 15» sont engagés. Cette gare sera accompagnée par un projet immobilier qui prévoit des logements en accession, des logements étudiants, des bureaux et un parking public.

Le choix du Maître d'œuvre a été arrêté le 23 juillet 2015. Le groupement Nexity, Michel Guthmann Architecte et 5+AAA & BASE, a été désigné lauréat du concours lancé par la Société du Grand Paris et par la Ville de Créteil. La Société du Grand Paris fait état d'un achèvement de la gare en 2022.

LE NPNRU DU MONT-MESLY

LA ZAC DE RENOUVELLEMENT URBAIN

Le Projet de Renouvellement Urbain du quartier du Mont-Mesly, porté par la Ville de Créteil et intégré au Contrat de Ville signé le 9 juillet 2015, est un projet global de rénovation dont l'ambition est d'intervenir sur l'habitat, les espaces et équipements publics, ainsi que sur les commerces de proximité.

Ce projet porte aujourd'hui environ 950 logements situés très majoritairement au nord de l'avenue Casalis. Ce nombre de logements s'étend hormis l'allée du Commerce. Préalablement à l'année 2019, les étapes les plus significatives du projet ont été :

- La présentation en Comité National d'Engagement ANRU le 26 mai 2016 ;
- La réunion publique du 21 mars 2017 ;
- La signature du Protocole de préfiguration le 23 mars 2017 ;
- La réunion publique du 1^{er} février 2018 ;
- L'initiation de la ZAC de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly - l'EPT GPSEA le 20 juin 2018 ;
- La réunion publique du 7 novembre 2018 ;
- Le bilan de la concertation de la ZAC par l'EPT GPSEA le 5 décembre 2018 ;
- La Clôture du GPV en fin d'année 2018.

Courant 2019, les moments importants ont été :

- Le Comité d'Engagement ANRU du 11 avril 2019 ;
- L'approbation par l'EPT GPSEA des enjeux et objectifs de l'opération ZAC, son périmètre d'intervention, son programme et son bilan financier prévisionnel : 10 avril 2019 ;
- L'approbation par l'EPT GPSEA des dossiers de création et de réalisation de la ZAC de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly le 19 juin 2019 ;
- L'approbation par l'EPT GPSEA de la modification du PLU de la Ville de Créteil avec création d'un OAP pour le secteur du Haut du Mont-Mesly le 19 juin 2019 ;
- L'aménagement de la Maison du Projet Urbain (ex-Bibli-Mesly sur la Place de l'Abbaye) ;
- L'élaboration d'une Charte Paysagère : « La Forêt Urbaine » ; plantation d'environ 1000 arbres.

Parallèlement, la Commission d'Appel d'Offres de l'EPT GPSEA a, le 12 avril 2019, retenu la candidature de CRÉTEIL Habitat SEMIC en tant qu'Aménageur de la ZAC de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly.

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

Les études et les concertations menées ont abouti à un projet urbain structuré autour d'un mail piétonnier partant de la Médiathèque Nelson Mandela, passant par la Place de l'Abbaye prévue restructurée et aboutissant à un nouvel équipement public.

Par ailleurs, il avait été évalué courant 2018 la nécessité d'approfondir les réflexions sur l'Allée du Commerce. Ces premières études urbaines devraient présenter la démolition d'immeubles locatifs sociaux.

LE PROJET SE DISTINGUE, PAR LES ASPECTS CI-DESSOUS

L'innovation :

- Le Carrefour éducatif comprenant le Groupe scolaire Casalis, la reconstruction du Groupe scolaire Camus, une nouvelle crèche et un relais assistantes maternelles ;

- La Maison des Seniors dans l'actuelle Maison de la Solidarité ;

La vie sociale : Le Nouvel équipement à vocation socio-culturelle regroupant la MJC, le cinéma La Lucarne et la Maison de la Solidarité.

Le renfort de l'identité paysagère existante du quartier :

« La Forêt Urbaine » ; plantation d'environ 1000 arbres.

Le développement commercial : La nouvelle halle du Marché.

Fin 2020, un dossier de faisabilité a été présenté à l'ANRU avec la construction de 306 logements et la démolition de 146 logements sociaux.

Il fera l'objet de modifications en vue d'être présenté à un comité d'engagement au 2^e trimestre 2021.

Cinq dossiers PC ont été déposés sur le secteur Petit Bois dont trois sont d'ores et déjà déclarés :

- Lots n° 1b (ADIM), n° 2 (SCCV Petit Bois) et n° 4 (Carrère).

Les prochaines étapes poursuivant l'engagement opérationnel du projet sont principalement :

- La réalisation des aménagements préalables sur ce même secteur ;
- L'obtention de l'arrêté d'Autorisation Environnementale de la ZAC par la DRIEE, police de l'eau.

LES OPÉRATIONS À L'ÉTUDE

LE SITE DES EX LOGEMENTS DE LA GENDARMERIE

L'acquisition par CRÉTEIL Habitat SEMIC du foncier et de l'immeuble a été actée le 9 juillet 2015. Si dans un premier temps la réhabilitation a été écartée et l'option démolition retenue, la Ville de Créteil a souhaité se réinterroger sur la création de logements.

À ce titre, les études menées par les services municipaux et par les services de CRÉTEIL Habitat SEMIC se sont poursuivies jusqu'à mi-2019. Il s'agissait d'aboutir à une proposition de programme.

Cette proposition de nouveau programme composée d'équipements publics a été présentée en réunion publique le 15 octobre 2019. Accompagné d'une image lors de sa présentation, le projet du futur équipement a reçu un accueil favorable. Il comprendra :

- **Côté avenue de la République : les équipements publics**

- En rez-de-chaussée, une salle polyvalente de 300 m² environ avec sanitaires, vestiaires et loges, liée au déplacement nécessaire de la salle Jean Cocteau située actuellement dans l'emprise toute proche du groupe scolaire Victor Hugo.
- Aux niveaux 1 et 2, la Maison des Jeunes et de la Culture déplacée depuis la rue du Général Leclerc.

- **Côté rue Monfray : les locaux associatifs**

- En rez-de-chaussée, le club seniors en remplacement des locaux situés dans l'emprise du groupe scolaire Victor Hugo.
- En étage, des locaux pour l'association de musique et autres associations à définir.

L'engagement financier actuel de CRÉTEIL Habitat SEMIC avoisine 1 000 K€ TTC.

Dernièrement la Ville de Créteil a manifesté le souhait de se porter acquéreur de ce site afin de procéder à la réalisation de cette opération.

SECTEURS BOBILLOT-LECLERC ET MOREAU

L'opération Bobillot-Leclerc est en cours de réalisation : les travaux ont débuté fin 2018. Ce programme immobilier, porté par le promoteur Altarea Cogedim, comprend 115 logements en accession à la propriété et une surface commerciale de 181 m².

La livraison est intervenue en fin d'année 2020.



LA PRODUCTION DE LOGEMENTS

LE CAMPUS MAUPASSANT

QUARTIER DU MONTAIGUT

Cette opération en nom propre comprend 130 studios financés à 50 % en PLS et à 50 % en PLUS ainsi qu'un logement T3 pour le régisseur.

La livraison et la mise en service du bâtiment ont été effectuées le 26 novembre 2018. Les emménagements se sont étalés jusqu'en fin décembre 2018.

Depuis début 2019, deux procédures contentieuses sont en cours d'instruction.

La première, relative à des défauts de conception ayant engendré des coûts supplémentaires, concerne l'Architecte et le Bureau d'étude de conception.

La seconde fait suite aux mises en œuvre défectueuses dans les salles de bains (défaut d'écoulement des bacs à douche sur de nombreux studios). Elle relève des responsabilités du Maître d'œuvre d'exécution et des entreprises concernées du chantier.

Sur ce dernier contentieux, l'expert judiciaire a été nommé le 31 juillet 2019. Il s'agit, au terme de l'expertise, de s'orienter vers une solution technique pérenne. Cette même procédure s'attache aux irrespects des exigences qualitatives pour l'obtention du Label Cerqual HPE. Les premières réunions d'expertise technique se sont déroulées fin 2019.

À ce stade final de l'expertise en référé, l'expert a demandé à CRÉTEIL Habitat SEMIC pour établir sa synthèse, le devis de Maîtrise d'œuvre et le devis des travaux réparatoires. Une consultation de Maîtrise d'œuvre est en cours, avec pour objectif de commencer les travaux au 2^e semestre 2021 dans le cadre d'une opération tiroir.

À ce stade l'impact de ces deux expertises judiciaires est négligeable sur l'exploitation de la résidence ; celle-ci est exploitée à 100 % de ses capacités.

RÉSIDENTE LES OLIVIERS IMPASSE DU PRÉ DIMANCHE – RUE MAURICE DÉMÉNITROUX

ZAC DU CENTRE ANCIEN

Cette opération en compte propre est composée de 65 logements locatifs sociaux PLUS et PLAI

Les ordres de services de démarrage ont été délivrés en date du 15 mai 2017. La livraison initialement programmée pour fin 2018 a été décalée sans qu'il soit encore possible à fin 2019 d'arrêter une date prévisionnelle de livraison.

En effet, c'est après avoir constaté que l'équipe de Maîtrise d'œuvre ne parvenait pas à lever les doutes qu'elle émettait elle-même sur la conformité et la solidité des balcons, que CRÉTEIL Habitat SEMIC a engagé une procédure judiciaire, en mars 2019.

Il s'agissait principalement pour CRÉTEIL Habitat SEMIC de préserver ses intérêts économiques et d'obtenir la distinction des responsabilités entre les différentes parties concernées.

Cette expertise judiciaire concernait la solidité des balcons et leurs modalités de reprises. Le rapport d'expertise technique remis fin octobre 2019 a conclu à la solidité structurelle des balcons et à la reprise de 35 balcons suivant les préconisations de l'entreprise de gros-œuvre.

Ces conclusions ont fait - suite à leur remise en cause par le groupement de Maîtrise d'œuvre - l'objet d'un nouvel examen en début décembre 2019. L'expert les a confirmées à toutes les parties et en suivant a engagé le volet financier de la poursuite des expertises.

Cependant, et d'ores et déjà à fin 2019, CRÉTEIL Habitat SEMIC s'interrogeait sur la poursuite de la collaboration avec l'équipe de Maîtrise d'œuvre. La décision de dénoncer le contrat liant CRÉTEIL Habitat SEMIC et cette équipe a été prise en début janvier 2020 ce qui a permis le redémarrage du chantier.

En avril 2020, l'expertise judiciaire a conclu, d'une part, à la responsabilité de l'entreprise de Gros Œuvre et de la Maîtrise d'œuvre, et d'autre part, à des dédommagements pour CRÉTEIL Habitat SEMIC.

Le confinement et les dispositions sanitaires liés à la Covid-19 ont fortement désorganisé l'avancement du chantier. Les ouvrages ont été réceptionnés le 31 juillet 2020.



ACQUISITION / DÉMOLITION

L'IMMEUBLE AU 2 RUE JOYEN BOULARD

L'immeuble Joyen Boulard - 53 logements acquis le 27 décembre 2017 par CRÉTEIL Habitat SEMIC - a entièrement été libéré de tous ses occupants courant avril 2019. L'Ordre de Service de déconstruction a été délivré le 15 avril.

L'espace occupé en rez-de-chaussée par l'association AMFD a été libéré à la date du 2 décembre 2019.

La déconstruction et la remise en état du terrain se sont achevées le 11 septembre 2020.

Cette opération s'inscrit dans le cadre de la ZAC de Rénovation Urbaine du Haut Mont-Mesly qui prévoit la construction d'une opération d'accession sociale PSLA de 60 logements en Maîtrise d'ouvrage CRÉTEIL Habitat SEMIC.

L'opération bénéficie d'une subvention ANRU de 2 364 852 € et d'une valorisation foncière de 1 365 000 €. Le montant des dépenses est estimé à 4 023 134,04 € HT, soit 4 332 493,34 € TTC.

La demande de subvention a été validée par les services de la DRIHL le 18 août 2020 et un premier acompte de 1 891 881,73 € a été versé par l'ANRU. La demande de solde est en cours de réalisation.

Le montant des dépenses est estimé à
4 332 493,34 € TTC

L'IMMEUBLE AU 1-13 CARDINAUD

L'immeuble Cardinaud - 112 logements acquis le 21 décembre 2016 par CRÉTEIL Habitat SEMIC 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.

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, dont le lot 5 est destiné à la construction de 53 LLS en Maîtrise d'ouvrage CRÉTEIL Habitat SEMIC.

Le relogement des ménages est en cours avec l'objectif de libérer les logements en 2021 pour permettre la démolition / reconstruction dès 2022.

Les diagnostics techniques et autres études de démolition sont également en cours.

L'opération bénéficie d'une subvention ANRU de 2 466 736,93 € et d'une valorisation foncière de 5 218 500,00 €. Le montant des dépenses est estimé à 7 959 318,81 € HT, soit 8 554 746,17 € TTC.

Le montant des dépenses est estimé à
8 554 746,17 € TTC

LES RÉHABILITATIONS

Toutes les interventions du projet de Rénovation thermique sont achevées depuis fin 2018 et toutes les réserves ont été levées en 2019.

La clôture financière a permis de solliciter les soldes de subventions. Fin 2020, il restait à mobiliser le solde FEDER pour un montant de 340 K€ (1 360 K€ reçus sur un montant total de 1 700 K€).

PARKING LESCOT

Le parking couvert Lescot se compose de deux niveaux indépendants situés sous des terrains extérieurs de tennis. Ils comportent un total de 188 emplacements de stationnement.

Le niveau bas, aménagé antérieurement à l'acquisition par CRÉTEIL Habitat SEMIC, est constitué de deux types d'emplacements : 38 boxes et 48 emplacements non boxés.

L'aménagement réalisé rend ce parking attractif : peintures récentes et qualité d'éclairage. Les taux de remplissage sont respectivement pour les boxes d'environ 90 % et d'un tiers pour les emplacements non boxés.

Le niveau haut quant à lui, est un parking sans aménagement particulier (traitement d'origine en béton brut, sans boxes, éclairage faible,...). Il comporte 102 emplacements non loués depuis début 2017.

Sur ce niveau, il est programmé de créer 43 boxes simples, 11 boxes doubles et 5 boxes aux normes handicapés. Les prestations techniques se résument à :

- La création des boxes : maçonnerie et serrurerie ;
- L'amélioration des contrôles d'accès ;
- La mise en peinture et à la mise à niveau de l'éclairage ;
- L'amélioration et la mise à niveau de la sécurité incendie.

Pour ce qui concerne le niveau bas, les prestations envisagées consistent principalement à améliorer la sécurité incendie (la création de nouveaux boxes n'est pas techniquement possible).

Les ordres de services pour les travaux ont été délivrés le 26 décembre 2019 pour une durée prévisionnelle de chantier de 6 mois. Néanmoins, la situation sanitaire et l'arrêt du chantier engendrent un retard de plus de 6 mois, dû principalement à la fabrication des portes.

Le chantier est aujourd'hui en cours de terminaison et devrait s'achever en mars 2021, ce qui permettrait la mise en location des parkings en avril/ mai 2021.

Le financement de cette opération se compose de fonds propres. Le montant de l'investissement est de 643 943 € HT, soit 772 731 € TTC.

RÉHABILITATION : 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 conviendra 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 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.).

*Il est à noter un arrêt de chantier de plus de **2** mois suite au contexte sanitaire de mars dernier et un retard de **3** mois pour le raccordement électrique ENEDIS pour la puissance nécessaire au désamiantage.*

*Les travaux de désamiantage et d'ITE (avancement environ 20 %) sont en cours et devraient s'achever en septembre 2021. L'étanchéité des toitures terrasses est réalisée à **100** %.*

Un important chantier de désamiantage sera le préalable nécessaire aux travaux de ravalement proprement dits.

En façades, une isolation thermique sera mise en place permettant de confiner l'amiante et d'améliorer la performance énergétique du bâtiment en passant à l'étiquette C (96 kWh ep / m².an, permettant d'atteindre la performance BBC Rénovation).

Les ordres de service travaux ont été délivrés le 12 décembre 2019 pour une durée prévisionnelle de chantier de 12 mois.

Le financement de cette opération se compose principalement de prêts Caisse des Dépôts et Consignations. Le montant de l'investissement est de 2 783 704 € HT, soit 3 102 845 € TTC. La participation des locataires sera sollicitée par la mise en place d'une « 3^{ème} ligne de quittance ».

Enfin, pour compléter la réhabilitation, CRÉTEIL Habitat, en accord avec la ville, a acté la démolition de la passerelle attenante au bâtiment, car celle-ci présente des problèmes d'usage et de vétusté.

La consultation des entreprises est terminée, aboutissant à l'attribution des travaux à l'entreprise MELCHIORRE pour un montant du marché de 54 385 € HT. Les travaux commenceront dès réception des autorisations officielles des services de l'urbanisme. Il est à noter que les accords de principe de la ville et de la copropriété ont été obtenus.





LE DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE

La consultation pour le choix par CRÉTEIL Habitat SEMIC d'un opérateur d'immeuble pour l'ensemble de son patrimoine s'est déroulée au premier trimestre 2019.

L'accord de CRÉTEIL Habitat SEMIC à SFR, sur un Acte d'engagement du 13 mai 2019 présentant un délai de réalisation de 7 mois, a été donné le 15 mai 2019. Comme le stipule la réglementation, cet accord est « sans aucun enjeu financier ».

Le déploiement s'est terminé à la fin du 1^{er} trimestre 2020, à l'exception de quelques résidences présentant des difficultés techniques pour environ 260 logements.

Les résidences présentant des difficultés techniques, en cours de résolution à ce jour, sont :

- Résidence Abymes 46/78 av du Général Billotte, 142 logements : nécessité d'autorisation de passage de câbles par les commerces RDC (Franprix, boulangerie...);
- Résidence Simone Signoret 14/18 rue Victor Schoelcher, 62 logements : site terminé mais endommagé suite à un incendie au niveau du parking, dossier en cours d'instruction par les assurances;
- Résidence Square Martinez : 1 à 8 square Martinez, 55 logements concernés : vides sanitaires inondés. Un pompage et réparation des réseaux sont nécessaires au préalable.

Le respect des obligations réglementaires ARCEP a imposé à SFR trois mois « de gel commercial ». En conséquence, la possibilité d'accès par les locataires à la fibre optique, s'est faite au fur et à mesure de la livraison des installations entre avril et fin septembre 2020.

Il est à noter que les opérateurs (FREE, ORANGE, BOUYGUES, SFR...) sont libres de proposer leurs services en fonction de leurs stratégies et calendriers respectifs.

*À ce jour
et malgré
les difficultés
liées à la
situation
sanitaire,
les installations
de fibre optique
FTTH sont
opérationnelles
pour environ
9400
logements
et locaux.*

DÉSORDRES AU 2 RUE PAUL CÉZANNE

**LA GESTION DES DÉSORDRES CONSTATÉS AU 2 RUE PAUL CÉZANNE
A ÉTÉ UN DES ÉVÈNEMENTS LES PLUS IMPORTANTS
DE L'ACTIVITÉ D'EXPLOITATION DU PATRIMOINE EN 2019.**

LE COÛT DE CE SINISTRE EST ÉVALUÉ À PLUS DE

700 000 €

LE RAPPEL DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

Les désordres ont été constatés le 3 novembre 2019 au 2 rue Paul Cézanne à Créteil.

Le rapport du 3 novembre 2019 établi par le Service des Architectes de sécurité - Sous-direction de la sécurité du public - Direction des transports et de la protection du public :

- *a conclu à une situation de péril au sens de l'article L.511-1 du Code de la Construction et de l'Habitation ;*

- *et a fait état des préconisations suivantes :*

1 *Interdiction d'occupation à titre provisoire des cinq logements situés à droite de l'escalier ;*

2 *Interdiction de l'accès réservé aux professeurs du groupe scolaire des Guiblets ;*

3 *Assurer la stabilité de l'immeuble ;*

4 *Exécuter tous travaux annexes.*

Par courriers des 4 et 5 novembre 2019, la Ville de Créteil a informé CRÉTEIL Habitat SEMIC de la mise en œuvre de la procédure de péril imminent, de l'interdiction de circuler et de stationner autour de l'angle concerné par les désordres et de l'interdiction d'accès à tous les logements de l'adresse.

Par ordonnance du 7 novembre 2019, le Tribunal Administratif de Melun a désigné Madame Catherine VIEILLESZAZES en qualité d'expert en vue de procéder aux constatations suivantes :

- Examiner le bâtiment situé au 2 rue Paul Cézanne à Créteil ;
- Dresser constat et décrire la nature et l'étendue des désordres l'affectant ;
- Indiquer si les désordres constatés créent une situation de péril grave et imminent ;
- Proposer les mesures propres à mettre fin à l'état de péril éventuellement constaté.

C'est sur ces fondements que s'est déroulée la réunion d'expertise du 12 novembre 2019.

SYNTHÈSE DE L'EXPERTISE DU 12 NOVEMBRE 2019

Lors de la visite des lieux, Mme Catherine VIEILLESCHAZES a constaté :

- La fissure déclarée à l'angle nord-ouest du bâtiment ;
- La mise en place d'étaisements dans les quatre caves situées en pignon nord.

Elle a pris connaissance des actions engagées, à savoir les inspections télévisuelles des réseaux d'assainissement et les campagnes de sondage des sols. Les résultats partiels suivants lui ont été exposés :

- Les inspections télévisuelles n'ont pas permis d'identifier de défaut de réseaux d'assainissement ;
- Les résultats d'un des sondages de sols portent à penser qu'il existerait « une décompression du terrain sous l'angle concerné ».

Les échanges et discussions poursuivis sur ces premières investigations ont laissé entendre que le rapport de l'expert orienterait les interventions techniques vers :

- Une première phase de consolidation permettant d'assurer la sécurité ;
- Une seconde phase de reprise en sous-œuvre afin d'effectuer la restauration définitive.

LES RÉSIDENTS

Dès le 3 novembre 2019 au soir, les résidents ont été pris en charge par les Services de la Ville de Créteil. Ils ont été soit hébergés à l'hôtel, soit ont trouvé accueil dans leur famille.

Lors de la rencontre du 14 novembre 2019, Monsieur le Maire a informé les familles que :

- L'hébergement temporaire était prolongé jusqu'au 3 décembre 2019 pour ceux qui souhaitent réintégrer leur appartement ;
- Pour ceux qui, d'ores et déjà, avaient exprimé le souhait d'être relogés dans un nouvel appartement, leur déménagement serait organisé sous le contrôle de CRÉTEIL Habitat SEMIC et de la Ville de Créteil.

LA MAINLEVÉE DE PÉRIL IMMINENT

Sur la base des rapports présentés par la Société DÉTERMINANT et par le bureau de contrôle QUALICONSULT, la Ville de Créteil a pris acte que les travaux de la phase 1 mentionnés dans l'article 1^{er} de l'arrêté de péril imminent n°10639 19/590 du 15 novembre 2019 étaient conformes aux prescriptions effectuées. Le 3 décembre 2019, Monsieur le Maire a signifié la mainlevée de cet arrêté. C'est en conséquence, dès le 3 décembre 2019 que les locataires ont eu la possibilité de revenir dans leur logement.

TRAVAUX DE RESTAURATION DE LA STRUCTURE

Afin de pérenniser la structure, les études menées en août 2020, ont conduit à la production d'un cahier des charges pour entreprendre une reprise en sous-œuvre les fondations existantes, correspondant à la deuxième phase de la restauration définitive. La durée des travaux est estimée à 4 mois et nécessite de neutraliser le sous-sol pour effectuer ces travaux.

Ceux-ci devront se produire dans la période de printemps / été 2021 afin de limiter les nuisances auprès des résidents. En effet, ces travaux créeront des perturbations acoustiques qui seront mieux acceptées pendant une période où les résidents pourront plus facilement sortir et/ou les conditions de confinement seront peut-être moins impactantes.



SOUTENIR L'EMPLOI LOCAL

L'INSERTION PAR L'EMPLOI EN 2020

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

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

En 2020, ces emplois ont notamment été pourvus sur les chantiers de la démolition de la tour Joyen Boulard pour 1 500 heures et le déménagement préalable des occupants pour 202 heures. La réhabilitation Le Mansart pour plus de 1 000 heures

Ce sont donc en 2020 environ 2 500 heures qui ont été réalisées par CRÉTEIL Habitat SEMIC dans le cadre de l'insertion par l'économique, soit un peu moins de 2 emplois en temps plein, réservés à « des personnes en difficulté ».

10

RESSOURCES HUMAINES

LES RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2020 → p86

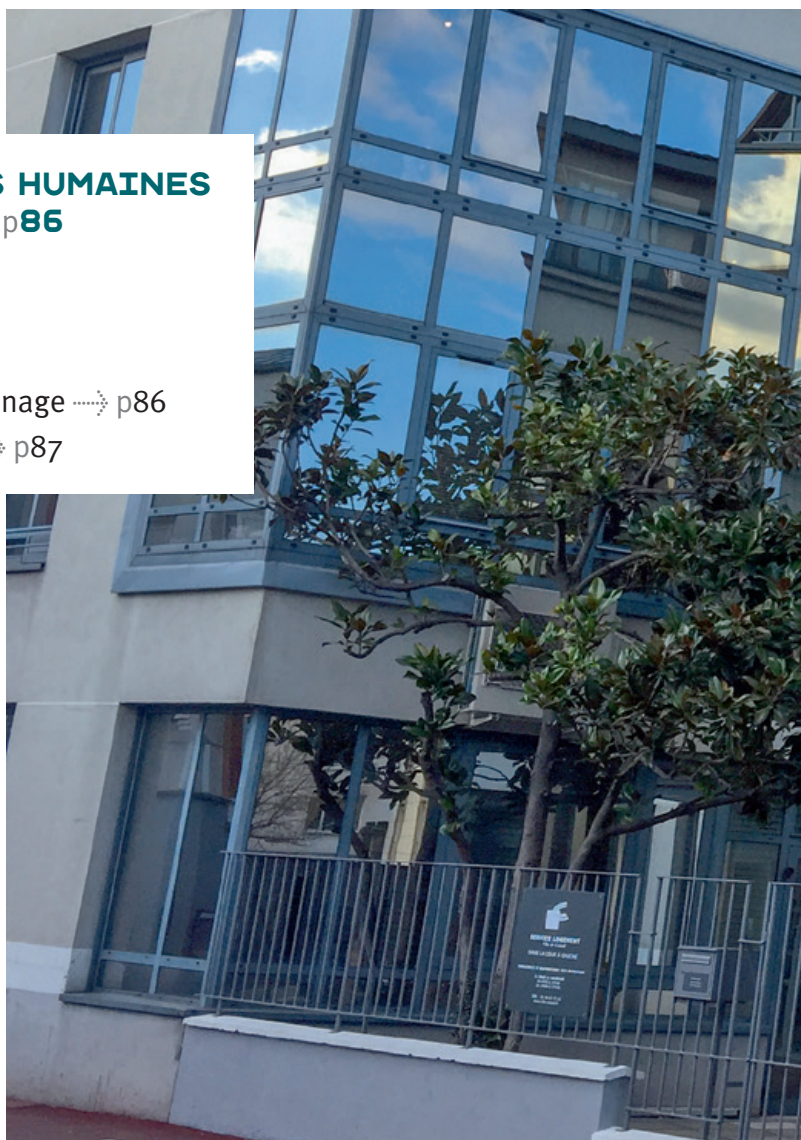
Les effectifs → p86

Les catégories → p86

L'ancienneté → p86

Le personnel de gardiennage → p86

Bilan formation 2020 → p87



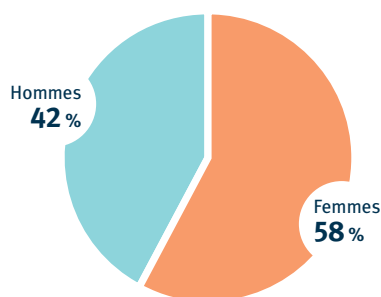
*Accompagner
les équipes,
renforcer les procédures*



LES RESSOURCES HUMAINES AU 31/12/2020

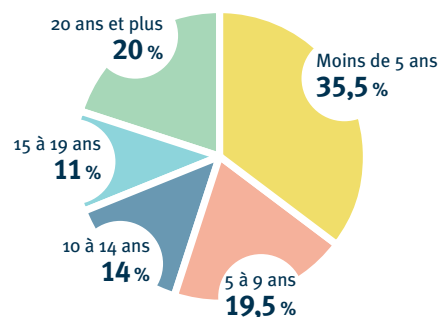
LES EFFECTIFS

- Nombre total de salariés au 31/12/2020 : **200**
- Équivalents temps plein au 31/12/2020 : **197,09**
- Hommes : **84** (42 %)
- Femmes : **116** (58 %)



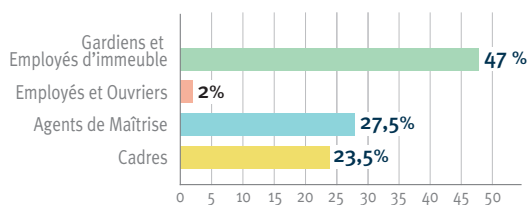
L'ANCIENNETÉ

- Moins de 5 ans : **71** (35,50 %)
- De 5 à 9 ans : **39** (19,50 %)
- De 10 à 14 ans : **28** (14 %)
- De 15 à 19 ans : **22** (11 %)
- 20 ans et plus : **40** (20 %)



LES CATÉGORIES

- Cadres : **47** (23,50 %)
- Agents de maîtrise : **55** dont 11 Responsables de Secteur (27,50 %)
- Employés / ouvriers : **4** (2 %)
- Gardiens, employés d'immeubles et Responsables de Secteur Adjoint : **94** (47 %)



LE PERSONNEL DE GARDIENNAGE

Au 31 Décembre 2020, le personnel de gardiennage est composé de 111 personnes (dont 6 titulaires de la fonction publique) soit :

- **11** Responsables de secteur et **10** Responsables de secteur adjoint ;
- **73** gardiens et **17** agents et employés d'immeuble.

BILAN FORMATION 2020

35 sessions de formation ont été menées durant l'année. Elles ont permis de former 122 personnes pour un coût total de 51 438 €.

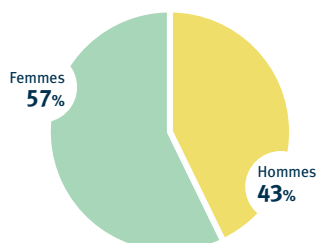
LES FORMATIONS INTRA-ENTREPRISES

24 sessions de formation en intra-entreprise ont été réalisées pour un coût total de 43 630 €. Ces formations auront permis de former 116 personnes dont la répartition entre le personnel de proximité et les administratifs se fait de la manière suivante : 66 % pour le personnel de proximité et 34 % pour le personnel administratif.

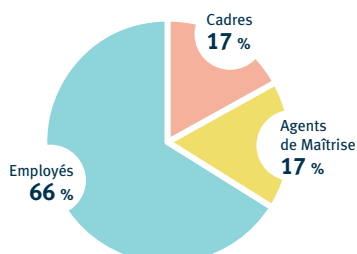
Les formations ont concerné 57 % de femmes et 43 % d'hommes. Concernant la répartition par catégories socio-professionnelles, ce sont les employés qui ont majoritairement été formés (66 %), puis les agents de maîtrise (17 %) et les cadres (17 %).

LES FORMATIONS INTRA-ENTREPRISE								
Nombre de formations	Nombre de salariés formés							Total
	Sexe		CSP			Catégories		
	Hommes	Femmes	Cadres	Agents de maîtrise	Employés	Personnel administratif	Personnel de proximité	
24	50	66	20	19	1	40	76	116

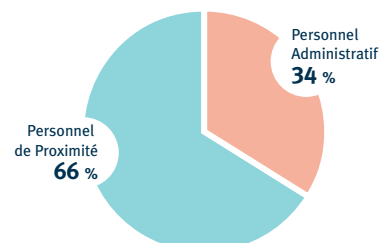
Répartition par sexe des formations intra-entreprise réalisées en 2020



Répartition par CSP des formations intra-entreprise réalisées en 2020



Répartition par catégorie des formations intra-entreprise réalisées en 2020

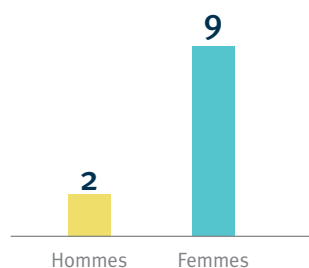


LES FORMATIONS INTER-ENTREPRISES

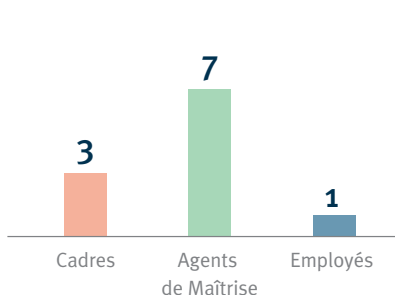
11 sessions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2020.

Au total 11 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les agents de maîtrise sont les catégories en ayant davantage bénéficié. Le coût total des formations inter-entreprises est de 7 808 €.

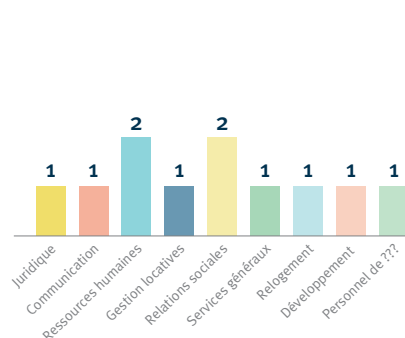
Répartition par sexe des formations inter-entreprises réalisées en 2020



Répartition par CSP des formations inter-entreprises réalisées en 2020



Répartition par service des formations inter-entreprises réalisées en 2020



LES ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

Les 7 octobre et 21 octobre dernier, les salariés de CRÉTEIL Habitat SEMIC ont élu les nouveaux représentants du CSE par vote électronique.

Lors du premier tour, les syndicats FO et la CGT ont chacun présenté une liste dans les collèges employés et Agent de Maîtrise. FO a également présenté une liste dans le collège cadre.

9 titulaires et 7 suppléants appartenant aux trois catégories de postes (cadres, agent de maîtrise, gardien employés) ont été élus.

CONTEXTE SANITAIRE

Dès le 17 mars 2020, CHS a mis en place des solutions pour permettre la continuité de l'activité tout en protégeant ses équipes.

Lors du 1^{er} confinement (17 mars au 11 mai)

- 145 salariés ont télétravaillé partiellement ou totalement durant cette période ;
- 31 ont été placés en arrêt garde d'enfant ;
- 2 salariés se sont déclarés comme personnes vulnérables ou vivant avec une personne vulnérable ;
- 36 ont été placées en position d'activité partielle car dans

l'impossibilité de télétravailler (non équipé pour les administratifs ou non domicilié sur Créteil pour le personnel de proximité).

À compter du 30 octobre

Le personnel de proximité a conservé son activité mais les loges ne sont ouvertes que sur rendez-vous.

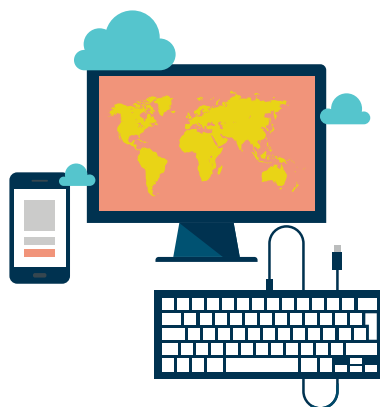
Les locaux du siège sont fermés et l'accueil se fait uniquement sur rendez-vous.

Plus de 80 % du personnel administratif est désormais équipé d'un PC portable ce qui permet aux administratifs de limiter la présence sur site.



11 INFORMATIQUE





Cette année le COVID, le confinement et le télétravail ont forcé la transformation des processus informatiques.

Il a fallu rapidement s'adapter à la situation et mettre en place de nouveaux outils permettant la Visioconférence (Webex et Microsoft Teams), le travail collaboratif (Microsoft Teams) et l'envoi de SMS en masse.

Dans un premier temps et pour palier à l'urgence, nous avons pu fournir 20 ordinateurs portables et disposer de 40 ordinateurs personnels des salariés mis à disposition pour le télétravail.

Une fois l'urgence passée, nous avons fait l'acquisition de 81 ordinateurs portables et déployé à grande échelle notre VPN qui permet la connexion à distance de façon sécurisée.

Nos processus de traitements internes sont en cours d'adaptation pour utiliser de plus en plus les outils collaboratifs tels que Microsoft Teams.

LE COÛT DES INVESTISSEMENTS MATÉRIELS ET LOGICIELS CITÉS CI-DESSUS S'ÉLÈVE À

124 628 € HT

En perspective, nous prévoyons pour 2021 :

- l'acquisitions d'une dizaine d'ordinateurs,
- le renouvellement de nos VPNs et leurs sécurisations avancées avec une double authentification, cryptage,...
- la sécurisation avancée par une double authentification de nos outils Office 365,
- l'acquisition d'un logiciel de Cybersurveillance et de conformité RGDP de nos fichiers et de nos mails,
- la sécurisation de notre lien internet Fibre par un nouveau lien de secours en fibre,
- l'acquisition d'un logiciel de gestion des courriers entrants et sortants,
- l'acquisition d'un parapheur numérique avec signature numérique,
- la mise à disposition d'un extranet locataire, d'une application locataire pour smartphone,
- la mise à disposition d'un extranet copropriétaire,
- l'acquisition d'un logiciel pour le traitement numérique des assemblées générales de copropriétés,
- la mise en service du lien IDEAL pour le traitement des dossiers CAF,
- la mise en fonctionnement des commissions CALEOL dans notre outils de gestion ULISNG.

12

RAPPORT FINANCIER



LE BILAN AU 31 DÉCEMBRE 2020 → p94

A - L'actif → p94

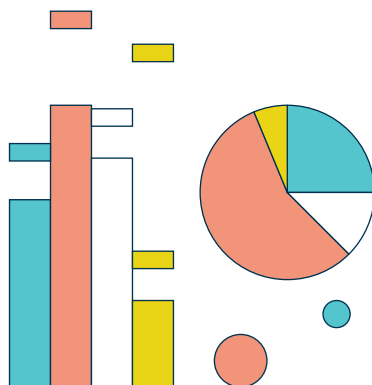
B - Le passif → p95

C - Commentaires sur la structure du bilan → p96

LE COMPTE DE RÉSULTAT → p97

A - Opérations d'urbanisation → p97

B - Opérations d'administration générale
et de gestion locative et des autres activités → p98



LE BILAN

AU 31 DÉCEMBRE 2020

A - L'ACTIF

AU 31.12.2020 AU 31.12.2019

ACTIF IMMOBILISÉ

Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions de l'ensemble des groupes immobiliers en gestion (8 607 logements et annexes) auxquels il convient de rajouter les trois Résidences pour Personnes Âgées (RPA), un EHPAD, une résidence étudiante ainsi d'un foyer pour Autistes.

L'augmentation des actifs par rapport à l'exercice précédent s'élève à :

9 737 726,90 € et s'explique principalement : par les travaux sur la résidence Les Oliviers, les différentes réhabilitations, et par la variation des amortissements de l'exercice.

TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	561 334 039,75	571 071 766,65
-------------------------------	-----------------------	-----------------------

ACTIF CIRCULANT

• ZH des Sarrazins	490 874,32	0,00
• Requalification du Quartier de l'Échat	821 715,43	829 055,29
• ZAC Créteil Sud – Europarc	4 396 481,97	6 115 595,94
• ZAC de la Pointe du Lac	2 983 861,67	2 898 451,33
• ZAC du Centre Ancien	4 655 350,87	4 926 254,91
• GPV – ZAC du Haut du Mont-Mesly	16 145 878,58	16 769 276,14
• Nymphéas	135 493,29	135 493,29
• Quai du Port	105 177,82	105 177,82
• Stock régie	14 395,31	23 668,02
OPÉRATIONS STOCKS EN COURS	29 749 229,25	31 802 972,74

Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations réglementaires des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.

• CLIENTS	1 244 755,21	1 180 458,86
• LOCATAIRES ET APL	12 735 860,52	12 894 560,51
• LOCATAIRES DOUTEUX	276 925,14	471 623,87
CRÉANCES D'EXPLOITATION	14 257 540,87	14 546 643,24

Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2020.

• LOCATAIRES LOCAUX D'ACTIVITÉS AMÉNAGEMENT	118 059,80	120 654,75
• CRÉANCES OPÉRATIONS CONCÉDÉES	3 497 400,00	3 497 400,00
• AUTRES CRÉANCIERS DIVERS	1 234 327,07	16 252 491,75
CRÉANCES DIVERSES	4 849 786,87	19 870 546,50

CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE	3 522 704,95	3 326 834,89
--	---------------------	---------------------

COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF	7 971 712,65	6 716 704,72
---	---------------------	---------------------

Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.

COMPTES FINANCIERS	20 767 765,61	16 377 546,25
---------------------------	----------------------	----------------------

TOTAL ACTIF CIRCULANT	81 118 740,20	92 641 248,34
------------------------------	----------------------	----------------------

TOTAL DE L'ACTIF	642 452 779,95	663 713 014,99
-------------------------	-----------------------	-----------------------

B - LE PASSIF**AU 31.12.2020 AU 31.12.2019**

• CAPITAL SOCIAL	9 555 180,00	9 555 180,00
• PRIME D'ÉMISSION	116 023 340,65	116 023 340,65
• PRIME DE FUSION	67 950 195,94	67 950 195,94
• ÉCARTS DE RÉÉVALUATIONS LIBRES	996 073,68	996 073,68
• RÉSERVE INDISPONIBLE	43 910,88	43 910,88
• RÉSERVE LÉGALE	955 518,00	955 518,00
• REPORT À NOUVEAU	15 706 055,62	11 896 578,57
• RÉSULTAT DE L'EXERCICE	4 793 820,89	3 809 477,05
• SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	37 615 419,95	39 028 363,40
CAPITAUX PROPRES	253 639 515,61	250 258 638,17

Le résultat de 2019 a été imputé en totalité en report à nouveau conformément à la résolution de l'A G O d'Octobre 2020.

• PROVISIONS POUR IMPÔTS	5 727 934,99	6 080 059,97
• PROVISIONS GROS ENTRETIEN	4 325 258,00	7 657 233,42
• PROVISIONS POUR RISQUES	747 343,74	598 642,30
• PROVISIONS POUR CHARGES	2 454 923,75	2 314 061,33
• PROVISIONS POUR INDEMNITÉS DE DÉPART À LA RETRAITE	3 049 742,07	2 732 853,22
• PROVISIONS DES DÉPENSES À ENGAGER SUR LOTS VENDUS	15 669,23	14 925 916,58
PROVISIONS	16 320 871,78	34 308 766,82

Constitution en 2020 des provisions réglementaires en prévision des travaux de gros entretien, des impôts et des indemnités éventuelles.

Les dettes financières sont constituées :

- d'emprunts mis en place pour financer les opérations de constructions de logements (312 457 340,79 €) et les opérations d'aménagement concédées (20 503 400,54 €),	337 960 741,33	341 513 192,81
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises,	4 017 537,17	3 995 727,16
- et des intérêts courus non échus.	2 009 798,58	2 596 659,62
DETTE FINANCIÈRES	343 988 077,08	348 105 579,59

• EXCÉDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	7 887 825,20	8 058 196,61
• AVANCES DES ACQUÉREURS	2 486 659,16	240 868,33
• AVANCES ET ACOMPTE	10 374 511,26	8 299 064,94

Ce poste intègre des acomptes versés par divers acquéreurs avant la signature des actes notariés (2 486 659,12 €) et enfin des acomptes sur charges locatives versés par les locataires (7 671 164,46 Italic).

• FOURNISSEURS	2 582 240,67	3 234 113,08
• FOURNISSEURS IMMOBILISATIONS	2 387 732,41	3 232 376,80
• DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 012 107,36	1 863 078,23
• AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	310 707,13	1 657 652,87
• DETTE D'EXPLOITATION	7 292 787,57	9 987 220,98

COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF	10 837 016,55	12 753 744,48
--	----------------------	----------------------

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 2020.

DETTE À COURT TERME	28 504 315,48	31 040 030,40
----------------------------	----------------------	----------------------

TOTAL DU PASSIF	642 452 779,95	663 713 014,98
------------------------	-----------------------	-----------------------

C - COMMENTAIRES SUR LA STRUCTURE DU BILAN

La structure du bilan au 31 décembre 2020 est équilibrée.

Les ressources stables (612 198 414,88 €) comparées aux emplois immobilisés (599 054 981,65 €) laissent apparaître un fonds de roulement de 13 143 433,23 €.

Le cycle d'exploitation a généré des emplois à court terme de 7 624 332,38 €.

La trésorerie s'arrête à 20 767 765,61 € ce qui correspond au fonds de roulement de 13 143 433,23 € diminué des emplois à court terme de 7 624 332,38 €.

On peut par ailleurs noter :

- l'évolution du ratio d'indépendance financière :

- Année 2019 : 71,89 %
- Année 2020 : 73,73 %

- et les délais de paiement.

ARTICLE D. 441 I.-1° : FACTURES REÇUES NON RÉGLÉES À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE DONT LE TERME EST ÉCHU						
	0 jour	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total
(A) Tranches de retard de paiement						
Montant total des factures concernées TTC	1 782 271,50	411 846,66	26 590,03	20 657,59	291 832,14	2 533 197,92
Nombre des factures concernées	2 222	355	39	20	36	2 672
(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

Ces factures ne concernent que celles datées de 2020. Le montant des factures non parvenues s'élève à 2 436 775,16 euros. La date retenue pour l'évaluation des jours de retard de paiement est la date de réception des factures au service comptable.

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	1 244 755,21	117 991,87	9 951,26	4 484,26	306 069,08	1 683 251,68
Nombre des factures concernées	72	2	1	4	39	118
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice	2,69 %	0,26 %	0,02 %	0,01 %	0,66 %	3,64 %
(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

LE COMPTE DE RÉSULTAT

A - OPÉRATIONS D'URBANISATION

AU 31.12.2020 AU 31.12.2019

PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES

8 223 248,52 3 978 887,51

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

NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE

8 097 725,64

TOTAL DES CHARGES

8 223 248 ,52 12 076 613.15

CESSIONS DE L'EXERCICE

5 052 877,81 12 076 613,15

Ce poste concerne essentiellement les opérations Quartier de l'Échat (18 K€), de la ZH des Sarrazins (23 K€), d'Europarc (880 K€), de la Pointe du Lac (1 676 K€), du Centre Ancien (112 K€) et de la Zac Haut du Mont-Mesly (2 344 K€).

NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE

3 170 370,71

TOTAL DES PRODUITS

8 223 248 ,52 12 076 613.15

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

COMPTE DE RÉSULTAT PAR NATURE DE DÉPENSES ET DE PRODUITS

AU 31.12.2020 AU 31.12.2019

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

CHARGES DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

• Achats	631 651,85	451 847,44
• Récupération des charges locatives	10 615 309,06	10 850 648,72
• Services Extérieurs	8 007 014,01	7 886 398,24
• Autres Services Extérieurs	2 086 589,39	3 702 891,69
• Impôts et Taxes	7 918 622,27	7 641 072,64
• Rémunérations du Personnel	7 953 837,73	7 676 582,66
• Charges Sociales sur Salaires	4 210 682,65	4 072 288,72
• Pertes sur créances irrécouvrables	647 813,58	556 081,15
• Frais financiers	4 145 675,32	4 508 181,03
• Dotations aux Amortissements et aux Provisions	20 682 012,55	20 452 838,95
• Charges exceptionnelles dont VNC actifs cédés : 642 K€	4 227 237,50	4 947 936,89
• Participation des salariés	532 647,00	423 275,23

S/TOTAL DES CHARGES	71 659 092,91	73 170 043,36
----------------------------	----------------------	----------------------

BÉNÉFICE DE L'EXERCICE	4 793 820,89	3 809 477,05
-------------------------------	---------------------	---------------------

TOTAL DES CHARGES	76 452 913,80	76 979 520,41
--------------------------	----------------------	----------------------

PRODUITS DE LA GESTION LOCATIVE ET DES AUTRES ACTIVITÉS

• Récupération des charges locatives	10 553 347,75	10 697 910,67
• Loyers	46 247 397,97	46 356 796,79
• Produits des activités annexes	2 146 334,97	2 326 781,82
• Production immobilisée	259 322,73	272 359,09
• Subventions d'exploitation	65 740,00	42 870,00
• Reprises sur provisions	8 630 436,82	7 470 380,51
• Transferts de charges	4 049 680,00	4 268 283,72
• Produits financiers	52 462,32	76 342,76
• Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits sur ventes de logements : 1 317 K€	2 579 773,59	3 090 095,92
• Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 868 417,65	2 377 699,13

TOTAL DES PRODUITS	76 452 913,80	76 979 520,41
---------------------------	----------------------	----------------------

ANALYSE DU COMPTE DE RÉSULTAT

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

• Loyers	46 247 398
• Produits financiers	52 462
• Produits des activités hors gestion locative	1 374 623
• Subventions	65 740

TOTAL DES PRODUITS 47 740 223

• Annuités d'emprunts	18 958 539
TOTAL DES ANNUITÉS	18 958 539

Le service de la dette représente 40,19 % des loyers mis en recouvrement.

TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BÂTIES	6 933 154
--	------------------

La taxe foncière sur les propriétés bâties couvre 62,29 % du patrimoine soit 5 665 logements ou équivalents logements sur 9094 lots. Elle représente 14,99 % des loyers

• Entretien courant	2 541 439
• Travaux sinistres et remboursements	254 471
• Entretien câblage et refacturation	5 284
• Garantie totale	502 699
• Remise en état des logements	2 594 278
• Refacturation des remises en état des logements	- 78 595
• Travaux de gros entretien	954 734
• Autres achats et fournitures d'entretien	341 076
TOTAL DE LA MAINTENANCE	7 115 386

La maintenance représente 15,39 % des loyers soit 787 € par logement ou équivalent logements

• Autres achats et charges externes	3 299 427
• Impôts et taxes	985 468
• Frais de personnel administratif et gardiennage	12 164 520
• Récupération des frais de gardiennage	- 3 399 084
• Avantage en nature	- 221 661
COÛT DE GESTION	12 828 670

Le coût de fonctionnement représente 26,87 % des ressources de la société

• Impayés	694 576
• Pertes s/charges / vacance	61 961
TOTAL DES ALÉAS	756 537

Le coût des impayés et de la vacance supportés par l'exercice est égal à 756 537 € soit 1,64 % des loyers quittancés

TOTAL DES CHARGES 46 592 287

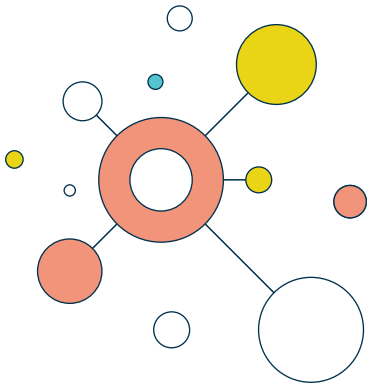
AUTOFINANCEMENT	1 147 936
• Dotations et Reprises PGE	3 331 975
• Différence entre amortissements techniques et financiers	1 598 820
• Participation des salariés	- 532 647
• Autres dotations, reprises et transferts, charges et produits divers	- 1 426 801
• Résultats sur cessions et mise au rebut de différents composants	674 537

RÉSULTAT 4 793 821

13

PERSPECTIVES
2021





1

Pour tenir compte de la crise sanitaire, et afin de ne pas pénaliser davantage le pouvoir d'achat de nos locataires, le Président du Conseil d'Administration a décidé d'annuler l'augmentation des loyers de 0,66 % initialement prévue au 1^{er} janvier 2021.

Cette décision se traduira par une baisse des recettes estimée à 320 000 € et fait suite à un gel des loyers depuis quasiment 6 ans.

Nous continuons d'appliquer les consignes de l'Etat au niveau du respect des différents process relatifs au confinement et à la sécurité des personnes.

Les bureaux du Siège, ainsi que l'ensemble des loges ou bureaux d'accueil accessibles aux locataires, ont fait l'objet des aménagements les plus efficaces afin d'éviter la transmission du virus.

Ces consignes ont été adaptées au fil des différentes communications ministérielles, et nous continuerons à appliquer ces principes pendant l'année 2021, tant que cela sera nécessaire.

2

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

En effet, le dossier de création – réalisation de cette ZAC a été approuvé le 19 juin 2019.

La candidature de CRÉTEIL Habitat SEMIC a été retenue le 12 avril 2019 par la commission d'appel d'offres du territoire du Grand Paris Sud Est Avenir.

Par cette décision, CRÉTEIL Habitat SEMIC est devenue aménageur de la ZAC de rénovation urbaine du Haut du Mont-Mesly.

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

La signature de la convention ANRU s'est réalisée par signature numérique en février 2020.

Ce renouvellement est donc maintenant totalement opérationnel, ce qui a permis le dépôt, à ce jour, de 5 permis de construire.

La convention ANRU sera complétée en 2021 par un avenant qui précisera notamment le devenir de l'allée du Commerce.

Cet avenant devra être présenté et approuvé par délibération du Conseil du territoire du Grand Paris Sud Est Avenir pour prendre en compte cette extension, ainsi que certaines adaptations au traité de base.

Les premiers travaux devraient débuter au cours du deuxième semestre de cette année.

Dans ce projet de rénovation urbaine, le programme de construction de logements prévoit notamment trois opérations fléchées CRÉTEIL Habitat SEMIC :

- **Le lot n°8 (ex. Boulard) une soixantaine de logements en PSLA. Les études sont en cours de terminaison, le permis de construire ayant été déposé en avril 2021. La commercialisation des logements débutera au cours du premier semestre 2021;**
- **Le lot n° 5 (ex. Cardinaud) : 66 logements locatifs sociaux dont 13 logements en PLAI, 40 logements en PLUS et 13 en PLS;**
- **Le lot n°12A (ex. Camus) : 65 logements locatifs sociaux dont 13 logements en PLAI, 39 logements en PLUS et 13 en PLS.**

De plus, le ravalement de la résidence Mansart démarré en 2020 est en cours de réalisation pour une terminaison au dernier trimestre 2021.

3 Une réflexion portant sur l'état de la performance énergétique de notre patrimoine a été initiée début 2021.

Cette performance énergétique moyenne se situe aujourd'hui en classe D aux alentours de 157 whp / m².an, ce qui est considéré comme une bonne performance (la moyenne nationale est de classement E : 240 / 250 whp / m².an et celle du logement social D : 190 kwhep / m².an).

Ce résultat a été obtenu grâce aux réhabilitations thermiques récentes, car à l'origine la performance était de l'ordre de 173 kwhep / m².an hors patrimoine démoli.

Nous avons cependant recensé fin 2020 un certain nombre de résidences potentiellement énergivores (classement E, F, G et fourchette haute du D) représentant l'équivalent de 700 logements.

Afin de compléter notre politique d'économie d'énergie, pour favoriser le pouvoir d'achat de nos locataires et lutter contre le dégagement de gaz à effet de serre, nous avons proposé d'engager, sur les 5 ans à venir, une vaste opération d'isolation thermique de tout ou partie de ces résidences.

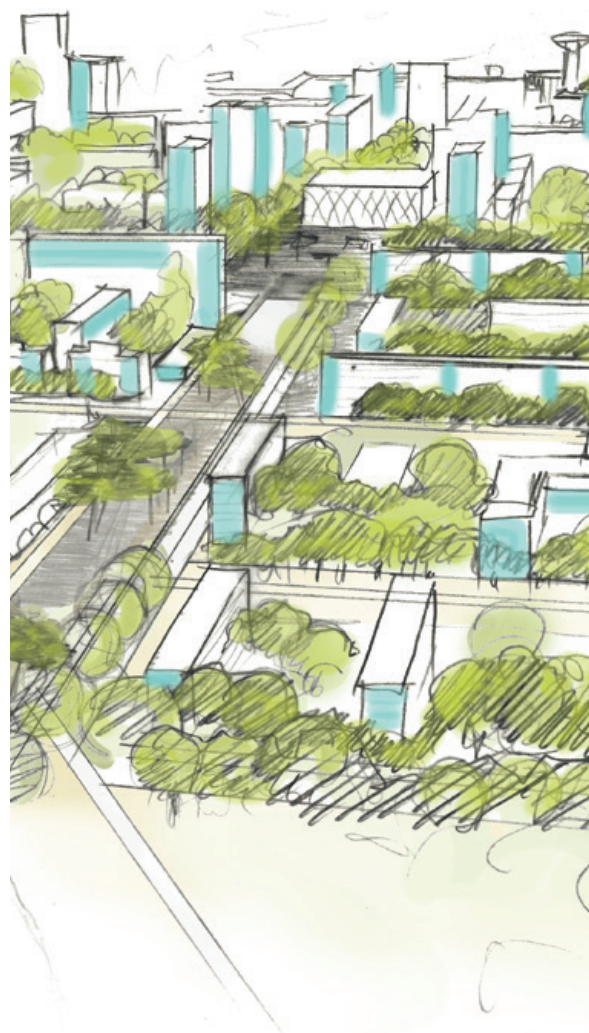
Le budget estimatif de ces travaux s'élève à 10 500 000 € H.T.

Les financements tels que les éco-prêts et les aides à l'amélioration énergétique en vigueur seront recherchés.

Des premières missions d'étude et de maîtrise d'œuvre vont être réalisées, au cours du troisième trimestre 2021, afin de déterminer si tous ces logements sont susceptibles de bénéficier de ces performances à un niveau énergétique suffisant.

À l'issue de ces études, nous serons en mesure d'apporter des informations plus précises sur le volume des logements et résidences véritablement concernés par ce programme ambitieux.

Nous ne manquerons pas de revenir vers les membres du Conseil d'Administration afin de vous faire part des évolutions de ce programme.





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

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

Tél. : 01 45 17 40 00

www.creteil-habitat.com

Conception, réalisation : ImageLigne