



2022

RAPPORT d'activité

Nos valeurs bâtissent nos projets





LAC DE CRÉTEL

SOMMAIRE

- 4** GOUVERNANCE DE CRÉTEIL HABITAT
- 7** ÉVOLUTION DU PATRIMOINE
- 9** DÉVELOPPEMENT
- 20** RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU 2022
- 25** GESTION LOCATIVE
- 28** LES MISSIONS SOCIALES
- 33** LES MISSIONS DE SYNDIC
- 37** LOCAUX ANNEXES
- 38** QUALITÉ
- 42** COMMUNICATION
- 46** INFORMATIQUE
- 47** RESSOURCES HUMAINES
- 50** BILAN FINANCIER
- 56** PERSPECTIVES

GOUVERNANCE DE CRÉTEIL HABITAT

LES ADMINISTRATEURS ET LES DIRIGEANTS

ADMINISTRATEURS PUBLICS

(représentants de la ville de Créteil)

Président

Laurent CATHALA

Vice-présidente

Sylvie SIMON DECK

Administrateurs

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

Administratrices

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

ADMINISTRATEURS PRIVÉS

Représentantes permanentes

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

Administratrices

Caisse des Dépôts et Consignations :
Emmanuelle RUSSEL,
Nancy RAFFOUX

CENSEUR

Représentante permanente

SC Crédit Mutuel ARKEA :
Laurie LEMOINE

DIRECTEUR GÉNÉRAL

Franck JAHANDIER

COMMISSAIRE AUX COMPTES

Titulaire

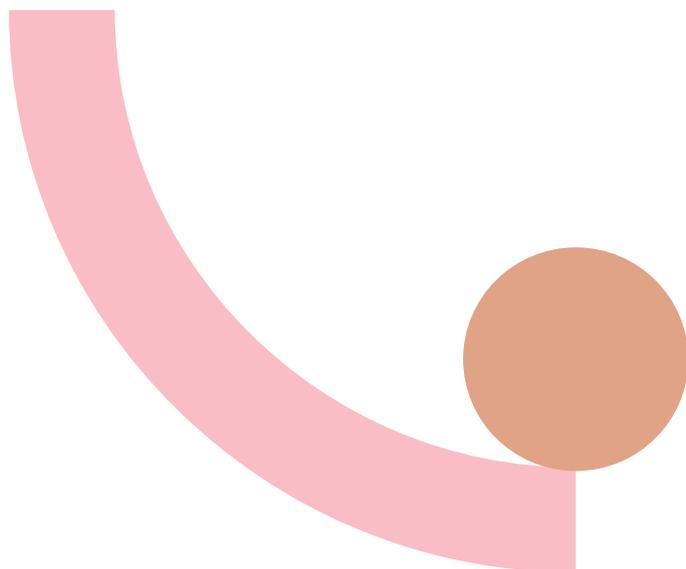
Société DHP EXPERTISE,

Suppléant

Société ACCOMPLYS

REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Laurette GALICHET, CNL ;
Mohamed EL FARKH, CNL ;
Catherine DEMUTH, CLCV ;
Bernardin HOUNDEKON, CLCV ;
Danielle MONGENOTY, CGL



RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Les administrateurs de CRÉTEIL habitat n'ont perçu aucune rémunération ou avantage de toute nature que ce soit au cours de l'exercice 2022.

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 GPSEA.

Madame **Anne MCQUEEN**, représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations, détenait les mandats suivants :

- Représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la Société d'Économie Mixte SADEV 94;
- Représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la Société d'Économie Mixte Pays de MEAUX HABITAT.

Madame **Emmanuelle RUSSEL** était :

- Administratrice de la SAEM de Nogent-sur-Marne.

Madame **Nancy RAFFOUX** était :

- Représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la SEMAVIP;
- Représentante permanente de la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de la Société d'Économie Mixte Île-de-France Énergies;
- Administratrice de la SAEMPF.

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

NÉANT

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

NÉANT

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

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

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

Deux Conseils d'Administration et une Assemblée Générale ont été organisés en 2022

L'ACTIVITÉ DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'Administration de CRÉTEIL habitat s'est réuni le 13 mai 2022 pour débattre des points suivants :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 03 décembre 2021;
- Accueil d'un nouveau membre du Conseil d'Administration;
- Désignation d'un nouvel administrateur en remplacement de Madame Inès PETRIS;
- Élections des représentants des locataires;
- Bilan prévisionnel des opérations d'aménagement concédées par GPSEA;
- Mise à jour du Plan Stratégique de Patrimoine;
- Approbation de la convention de financement de la Maison de l'Enfance du quartier de la Pointe du Lac;
- Approbation du rapport d'activité 2021 de la CALEOL;
- Projet de rapport d'activité et d'arrêté des comptes de l'exercice 2021;
- Approbation de la vente de logements sur la résidence Simone Signoret;
- Présentation de la réhabilitation de la résidence autonomie Le Halage;
- État d'exécution des marchés conclus par CRÉTEIL habitat;
- Point sur les contrats et marchés conclus;
- Préparation de l'Assemblée Générale Mixte.

Le Conseil d'Administration de CRÉTEIL habitat s'est également réuni le 13 décembre 2022 pour débattre des points suivants :

- Approbation du procès-verbal du Conseil d'Administration du 13 mai 2022;
- Accueil de nouveaux membres du Conseil d'Administration;

- Résultat des élections des représentants des locataires;
- Désignation de nouveaux membres de la commission d'attribution des logements;
- Désignation de nouveaux membres de la commission d'appel d'offres;
- Augmentation des loyers pour l'année 2023;
- Politique de vente de logements pour l'exercice 2023;
- État de réalisation du budget 2022 – Projet de budget pour l'exercice 2023;
- Résultat de l'enquête OPS 2022;
- Approbation de la cession des résidences autonomie au profit du CCAS de Créteil;
- Point sur l'état d'avancement des opérations en cours;
- Point sur les contrats et marchés conclus;
- Cessions.

L'ACTIVITÉ DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires s'est réunie le 10 juin 2022 et a débattu principalement des points suivants :

- Approbation du procès-verbal de l'Assemblée Générale Ordinaire du 18 juin 2021;
- Rapport du Conseil d'Administration sur l'activité, la gestion et les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021;
- Bilan et comptes de l'exercice 2021;
- Rapport du Commissaire aux Comptes sur le bilan et les comptes de l'exercice 2021;
- Examen et approbation du bilan et des comptes de l'exercice 2021, 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;
- Ratification de la désignation de Mme Nancy RAFFOUX en qualité d'administratrice en remplacement de Mme Inès PETRIS;
- Modification des statuts de CRÉTEIL habitat;
- Vote des résolutions.

ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

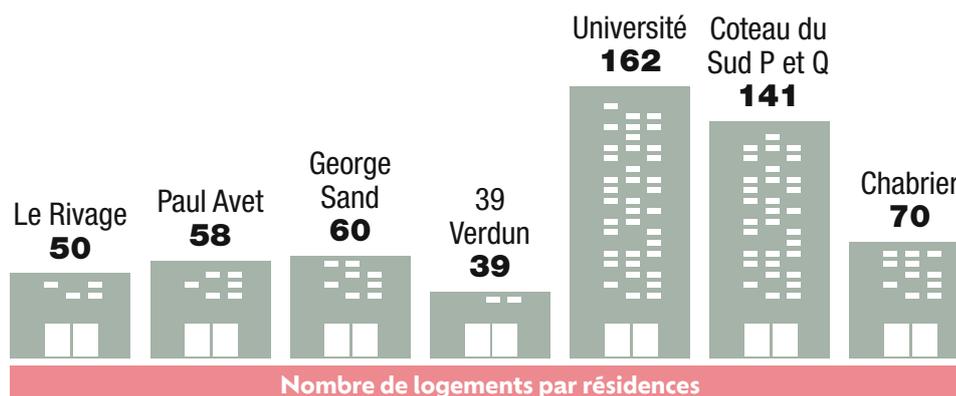
POLITIQUE DE VENTE DE LOGEMENTS

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

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

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 :



Les demandes d'autorisations de mise en vente ont obtenu un avis favorable de la DRIHL, dans un courrier du 26 février 2021.

Le lancement se fait progressivement, résidence par résidence.

La mise en copropriété des résidences Le Rivage et Paul Avet s'achève prochainement, comptant respectivement 10 et 4 futurs propriétaires.

La procédure de mise en copropriété de la résidence George Sand est en cours.

Le 13 mai 2022, le Conseil d'Administration a décidé la mise en vente de la résidence Simone Signoret, pour laquelle la DRIHL a donné son autorisation le 22 septembre 2022. Un mailing d'information a été envoyé aux locataires début janvier 2023.

En 2022 : 21 logements ont été vendus pour un montant total de 3,5 M€ soit une moyenne de 166 K€ par appartement.

L'ÉVOLUTION DU PATRIMOINE

Ces ventes se répartissent de la manière suivante :



20 promesses de vente étaient signées au 31 décembre 2022 et 4 signatures de promesses de vente étaient prévues au mois de janvier 2023 ce qui donne une perspective de 24 ventes pour le premier semestre 2023.

NOUVELLE CAMPAGNE DE VENTE 2022

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

JANVIER	—	ORMETTEU
	—	CORBIÈRES
FÉVRIER	—	HALAGE
MARS	—	SCHUMAN
AVRIL	—	SARMENTS PORTES DU VILLAGE
MAI	—	EAU VIVE
JUIN	—	COLOMBIER
JUILLET		
AOÛT		
SEPTEMBRE	—	ABYMES
	—	LACHARRIÈRE

BILAN DES CONTACTS 2022

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

55 de ces contacts ont généré un rendez-vous physique ;

21 ont abouti à une vente ;

24 sont en cours ;

10 locataires se sont rétractés ou leurs demandes sont restées sans suite.

DÉVELOPPEMENT

L'exposé ci-après présente l'état d'avancement des opérations en cours selon les activités suivantes :

OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT :

ZAC de Rénovation Urbaine du Haut du Mont-Mesly
Opération de Rénovation Urbaine de l'Échat

OPÉRATIONS PATRIMOINE DE CRÉTEIL HABITAT :

Constructions neuves Réhabilitation - Rénovation

OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

*Zac de Rénovation Urbaine
du Haut du Mont-Mesly*

ÉTAT D'AVANCEMENT

Rappel des étapes les plus significatives :

- L'initiation de la ZAC : 20 juin 2018 ;
- Le bilan de la concertation : 5 décembre 2018 ;
- L'approbation des enjeux et objectifs de l'opération, son périmètre d'intervention, son programme et son bilan financier prévisionnel : 10 avril 2019 ;
- La désignation de CRÉTEIL habitat en qualité d'Aménageur le 19 avril 2019 ;
- Le traité de concession d'aménagement a été signé le 19 avril 2019 ;
- L'approbation du dossier de création de la ZAC : 19 juin 2019 ;
- L'approbation du dossier de réalisation et du programme des équipements publics, ce même 19 juin 2019 ;
- La signature de la Convention ANRU a été réalisée en mars 2020.

L'

étude urbaine du secteur de l'Allée du Commerce a été présentée par la ville de Créteil aux représentants de l'ANRU le 23 juin 2021.

L'Autorisation Environnementale a été obtenue le 30 mai 2022 et affichée sur le site de la Préfecture et à la ville de Créteil le 3 juin 2022. Le délai de recours des tiers de quatre mois est passé. L'attestation de non recours a été reçue du Tribunal Administratif de Melun ainsi que de la Préfecture.

Obtention de la Région Île-de-France le 31 mai 2022 d'une subvention au titre des 100 Quartiers Innovants et Écologiques d'un montant de 2 534 066,00 €.

Présentation de la ZAC au Jury d'Appel à Projet NATURA 2050, initié par la Métropole Grand Paris, le 07 septembre 2022, dont l'enjeu est l'attribution d'une subvention. L'avis du jury est positif pour l'octroi d'une subvention de 409 325,00 €.

Un avenant n° 1 au traité de concession a été signé le 11 septembre 2020 intégrant un fond de concours au bénéfice du GPSEA, pour sa prise en charge des travaux de dévoiement du réseau EP 1000 structurant en raison du déplacement du foncier du lot 1A.

Un avenant n° 2 au traité de concession est en cours d'élaboration avec GPSEA afin d'intégrer les modifications du programme de la ZAC, au niveau des surfaces à construire, la programmation du Carrefour éducatif, le transfert de la Maîtrise d'ouvrage à l'Aménageur pour le Centre Social Culturel et le Marché.

Les évolutions urbaines développées dans le secteur de l'Allée du Commerce seront aussi intégrées à cet avenant. L'objectif est de finaliser cet avenant avant mi 2023.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES ÉTUDES PAR SECTEUR :

● *Petit Bois – Cardinaud*

La signature des marchés relative au traitement définitif des abords des nouvelles constructions en cours, est prévue pour le dernier trimestre 2023.

Les dossiers de consultation des entreprises sont en cours d'élaboration.

● *Sud Casalis*

Les études sur les aménagements des espaces verts et de la résidentialisation des bâtiments contigus sont en cours avec l'Agence Pena Paysages.

Le dossier de consultation est prévu courant mars 2023.

La désignation des entreprises aura lieu à la fin du 2^{ème} trimestre 2023.

Le démarrage des travaux est prévu dans le courant du 3^{ème} trimestre 2023.

● *Allée du Commerce*

Compte tenu des échanges avec GPSEA en date du 3 août 2022 ne liant plus la production de la modification de l'étude d'impact de la ZAC, avant la contractualisation d'un avenant au contrat de concession, CRÉTEIL habitat a engagé les chiffrages des prestations nécessaires aux études à mener pour ce projet (charte paysagère, modification de l'étude d'impact, etc.).

Un planning plus détaillé sera réalisé en fonction des retours sur les coûts de ces prestations et sur la régularisation de ce secteur.

● *Joyen Boulard dévié*

Le projet a été présenté le 17 juin 2022 aux Services Techniques de la ville de Créteil.

Le dossier de consultation des terrassements et aménagements ainsi que celui de la déviation du chauffage urbain sont en cours de préparation.

Les travaux sont projetés en 2023.

Une prise de contact a été établie avec le collègue Laplace en raison de la proximité des travaux avec la clôture de ce collègue, sans retour effectif.

Le préalable au lancement de la consultation des entreprises est la mise au point avec le collègue Laplace, impacté par ses ouvrages sur 40 mètres le long de sa clôture nord.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES TRAVAUX :

La phase préalable sur le secteur Petit Bois comprend :

- Lot 1 : Terrassement, Assainissement, Voirie (TAV);
- Lot 2 : Réseau de chaleur à base géothermique;
- Lot 3 : Adduction en Eau Potable (AEP).

Ces travaux sont terminés pour les lots 1 et 3. Le lot 2 est à finaliser en fonction de l'avancement des travaux du Promoteur du lot 3.

Le dévoiement du réseau de chauffage rue Barbusse est terminé.

ÉTAT DES PERMIS DE CONSTRUIRE ATTRIBUÉS :

- Lot 1A : VALOPHIS HABITAT;
- Lot 2 : SCCV du Petit Bois (PROMOSAF);
- Lot 3 : Action Logement;
- Lot 4 : SCI résidence le Majestique (CARRERE);
- Lot 8 : Les Sorbiers (CRÉTEIL habitat).

Un recours gracieux a été déposé sur le permis de construire des lots 1A et 3.

ÉTAT DES RELOGEMENTS

● *L'immeuble Cardinaud*

La résidence Cardinaud comporte 112 logements répartis sur 7 entrées de 16 logements chacune.

Au 1^{er} avril 2023, il ne restera plus de famille.

● *L'immeuble Allée du Commerce*

La résidence comporte au total 28 logements, construits en 1961, répartis sur 2 entrées de 14 logements chacune aux 8 et 20, Allée du Commerce.

À ce jour, seuls 4 logements sont encore occupés.

● *Les immeubles Barbusse et Joyen-Boulard appartenant à VALOPHIS HABITAT*

Les besoins de relogement se répartissent de la manière suivante :

- 2-8 rue Barbusse : les travaux de démolition sont terminés ;
- 3-5 rue Joyen-Boulard : 4 locataires restent à reloger.

● *Démolition 1-13 Cardinaud*

L'immeuble Cardinaud de 112 logements a été acquis le 21 décembre 2016 par CRÉTEIL habitat en vue de sa démolition dans le cadre du projet NPNRU. Le dossier d'intention de démolir a été validé par le préfet en date du 14 avril 2017.

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.

Le relogement des ménages est terminé à ce jour.

L'entreprise désignée pour la démolition de cet ouvrage est en phase de préparation de chantier. Les travaux débutent par une phase de désamiantage suivie de la démolition. La durée prévisionnelle est de 12 mois.

Sur ce site est prévu, la réalisation de 4 lots sur lesquels, les promoteurs préparent leur projet. Il s'agit de :

- Lot 5 : EMMERIGE ;
- Lot 6A : ARV ;
- Lot 6B : SM ;
- Lot 6C : Action logement.

CARREFOUR ÉDUCATIF

CONTEXTE

Situé au cœur du projet de la Rénovation Urbaine du Mont-Mesly, le Carrefour éducatif émerge de la volonté d'associer les deux groupes scolaires Casalis et Albert Camus.

Il accueillera :

- 800 élèves sur l'ensemble des 3 cycles ;
- 1 SESSAD (Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile) ;
- 1 relais d'Assistance Maternelle (RAM) ;
- 1 terrain de football et 2 city stades.

La surface utile du projet est de 7160 m². Celui-ci sera complété par une crèche départementale, comprenant 90 berceaux, située au sud-est du site sous la Maîtrise d'ouvrage du Conseil Départemental.

DÉROULÉ DU CONCOURS

Le programme a été validé au début de l'année 2022 par les services de la ville de Créteil et confié à CRÉTEIL habitat en tant que Maître d'ouvrage pour sa construction.

Toutefois, il s'est avéré nécessaire de lancer un concours de Maîtrise d'œuvre.

La consultation a été lancée le 12 avril 2022 et les réponses attendues des candidatures le 31 mai 2022.

Le jury dit « de la 1^{ère} phase de sélection » s'est réuni le 18 octobre 2022 afin de sélectionner 3 candidats parmi cette liste, en motivant son choix.

Les 3 candidats retenus pour participer à la remise de leur épreuve sont :

- Jean-Pierre LOTT ;
- SAM Architecture ;
- Atelier d'Architecture Brenac – Gonzalez.

Le dossier de consultation du concepteur a été adressé aux 3 candidats le 27 janvier 2023.

Les candidats remettront leur épreuve le 9 mai 2023. Une réunion de questions/réponses a eu lieu le 8 février 2023 avec la commission technique.

Les épreuves rendues, le Comité Technique analysera les projets sous anonymat. Une présentation se déroulera lors du jury dit « 2^{ème} phase » pour la désignation du lauréat en juin 2023.

À l'issue de la nomination du candidat, le montant des honoraires sera seulement connu.

Une phase de négociation aura lieu entre le lauréat et le Maître d'ouvrage. La notification du marché interviendra suite à cette négociation.

PLANNING PRÉVISIONNEL

2022

18 octobre Jury 1^{ère} phase
(sélection des candidats)

2023

27 janvier Lancement du DCC
08 février Réunion de questions/réponses
09 mai Remise des épreuves (3 candidats)
Mai/juin Analyse des projets
Juin Jury 2^{ème} phase
(désignation du lauréat)
Début juillet Notification du marché

2024

Début juin Remise du DCE
Septembre Lancement marché de travaux
Décembre Attribution du marché de travaux

2026

Décembre Livraison 1^{ère} phase de travaux
(Émouleuse)

2028

Décembre Livraison 2^{ème} phase de travaux
(Casalis)

ACQUISITION / DÉMOLITION

1-13 CARDINAUD :

INVESTISSEMENT 8 554 K€ TTC

L'immeuble Cardinaud composé de 112 logements a été acquis le 21 décembre 2016 par CRÉTEIL habitat en vue de sa démolition dans le cadre du projet NPNRU. Le dossier d'intention de démolir a été validé par le préfet en date du 14 avril 2017.

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

Le relogement des ménages est terminé. La démolition débutera par les travaux de désamiantage suivis de la démolition de l'ouvrage.

Ces travaux sont prévus pour une durée d'un an.

Le permis de démolir a été obtenu le 10 février 2022.

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

OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT

Opérations de Rénovation Urbaine de l'Échat

CONCESSION

Il s'agit d'une opération d'aménagement initiée par la ville de Créteil et reprise par GPSEA.

Le traité de concession d'origine a été signé le 28 juillet 1999. L'opération devait se terminer le 31 décembre 2016.

Un avenant n° 2, signé le 27 mars 2017 a prorogé la durée de la concession jusqu'au 31 décembre 2026.

Cette opération a vu son objet transformé avec la création du Grand Paris Express et de ses nouvelles lignes de métro.

Ainsi en 2014, CRÉTEIL habitat a cédé à la Société du Grand Paris (SGP), chargée de la construction de la ligne 15 et des nouvelles gares, un grand terrain situé à proximité de la ligne 8 et de la gare Créteil Échat.

L'ensemble de ce programme devait être livré en 2019 mais les retards pris par la réalisation de la ligne de métro et la crise sanitaire ont considérablement retardé le projet.

Ainsi, la livraison de la gare est prévue désormais pour fin 2025.

Des discussions sont en cours entre les services de la ville de Créteil et la SGP pour faire évoluer le programme connexe.

Il était en effet prévu la réalisation de 6 000 m² de SDP de bureaux ; or le développement du télétravail rend un tel projet moins attractif.

Il est à noter que le parking d'intérêt régional qui existait sur le terrain vendu à la SGP sera reconstitué en sous-sol. Ainsi, 190 emplacements seront acquis par CRÉTEIL habitat dans le cadre de l'opération d'aménagement en vue de la création d'un parking public.

Un avenant au contrat de vente du terrain d'assiette de la future gare de la ligne 15 sud est en cours de préparation. Il a pour objet de recadrer le calendrier de réalisation de l'opération.

Compte tenu des glissements de calendrier, il sera nécessaire de repousser la date de clôture de l'opération jusqu'à l'acquisition par CRÉTEIL habitat des emplacements de parking.

En effet, le projet connexe ne sera réalisé qu'après la livraison de la gare et donc au-delà de la fin de la concession en cours.

OPÉRATIONS PATRIMOINE DE CRÉTEIL HABITAT | *Constructions nouvelles*

● *Résidence Les Sorbiers - Joyen-Boulard - Îlot 8*

Après la démolition de l'immeuble Joyen-Boulard constitué de 53 logements et achevé le 11 septembre 2020, CRÉTEIL habitat a programmé une opération de 60 logements en PSLA (Prêt Social Location Accession) sur ce site.

RÉSIDENCE LES SORBIERS

PRINCIPE

Le mécanisme de location-accession en PSLA permet à des ménages, sous plafond de ressources, sans apport personnel, d'acquérir le logement neuf qu'ils occupent avec un statut initial de locataires.

Les opérations, agréées par l'État, réalisées dans le cadre de ce dispositif, comportent deux phases.

1/ locative

Le logement reste la propriété de l'opérateur.

Le locataire accédant verse une redevance constituée d'une indemnité d'occupation, des charges et d'une part assimilable à une épargne et imputable sur le prix du logement.

L'indemnité d'occupation est plafonnée à 10,51€/m² SU (zone A).

La phase locative est d'une durée comprise entre 6 mois au minimum et 4 ans au maximum.

Lorsque le locataire le souhaite, et selon les dispositions prévues par le contrat de location-accession, il peut lever l'option et devenir acquéreur en respectant les délais impartis (un an en ce qui nous concerne).

2/ accession

Si l'option est levée :

Dans ce cas, le **prix de cession** du logement correspond au prix fixé dans le contrat de location-accession, **minoré**, à chaque date anniversaire de l'entrée dans les lieux, **d'au moins 1%**. L'épargne constituée lors de la phase locative participe à l'apport personnel.

AVANTAGES

- **TVA : 5,5%;**
- **Exonération de TFPB pendant 15 ans ;**
- **Prêts aidés possibles.**

La mensualité de remboursement à la charge de l'accédant ne pourra pas excéder le montant de la redevance d'occupation versée au titre du mois précédant le transfert de propriété.

Si l'option n'est pas levée :

Il peut advenir que l'occupant ne lève pas l'option.

Dans ce cas, l'opérateur doit proposer trois offres de relogement successives dans le parc social (dans le respect des plafonds de ressources PLUS et dans un délai de six mois après le refus).

PROGRAMME

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

Ce bâtiment est en forme de « L » à l'angle de Joyen-Boulard et du Mail, sur un niveau de sous-sol en R+4 avec 1 hall d'entrée et 2 cages d'escaliers. Le parking souterrain offrira 61 places de stationnement pour les voitures et 8 places pour les motos.

La surface du foncier est de 3 042 m² pour une surface de plancher de 4 037 m².

Le permis de construire a été déposé le 2 août 2021. Un complément de pièces a été demandé par la ville de Créteil. Le dossier a été transmis le 28 octobre 2021.

Le permis de construire a été obtenu le 25 Janvier 2022.

Concernant la commercialisation des logements, le lancement est en cours depuis le 27 octobre 2021. Au 1^{er} mars 2023, on compte 22 contrats de réservation de vente soit 33 % du chiffre d'affaires.

En amont, CRÉTEIL habitat a déposé auprès de la DRIHL une demande d'agrément provisoire concernant le PSLA.

Les phases de conception du projet et choix des entreprises sont achevées.

Les travaux ont débuté le 5 décembre 2022 pour une durée de 20 mois (dont 2 mois de préparation).



● *Projet Immeuble ex-Gendarmerie - Centre Ancien*

CRÉTEIL habitat a acquis le foncier ainsi que le bâtiment existant le 9 juillet 2015. L'engagement financier actuel de CRÉTEIL habitat est d'environ 1000 K€ TTC.

Dans la perspective du rachat par la ville de Créteil de ce bien, un acte notarié doit être établi.

● *Résidence Étudiante Maupassant*

Dans le cadre du référé en expertise de la résidence pour étudiants Maupassant, il est engagé des travaux de reprises dans 130 studios concernant les sols des salles de bains (affaiblissement acoustiques), la reprise des écoulements des douches (débordement) et les calfeutremments des studios (perméabilité à l'air).

10 studios d'accueil ont été immobilisés pour permettre l'exécution des travaux dans le cadre d'une opération tiroir.

L'étudiant est installé dans le studio d'accueil, le temps de la réalisation des travaux dans son propre studio.

L'ensemble des coûts et préjudices déterminé par l'expert s'élève à 747 448,50 € TTC.

Les travaux se sont achevés en juin 2022.

L'organisme CERQUAL a émis un avis favorable concernant la reprise des travaux de l'opération Maupassant en date du 25 octobre 2022.

OPÉRATIONS PATRIMOINE DE CRÉTEIL HABITAT | *Réhabilitation - Rénovation*

● *Résidence Le Halage : projet de réhabilitation et résidentialisation*

L'investissement
prévisionnel
est estimé
à 2,4 M€ HT
synthétiquement
réparti en :

- 1,5 M€ HT pour la partie rénovation énergétique ;
- 900 K€ HT pour l'amélioration du confort et de la sécurité.

CRÉTEIL habitat est propriétaire de la résidence autonomie Le Halage située en bords de Marne dans le quartier du Halage, au 55 quai du Halage à Créteil.

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

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

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

Un logement de fonction de type 3 est attenant à la résidence et en fait partie.

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

Parcelle cadastrale : G47 d'une superficie de 4 526 m².

Au titre du Plan de Relance État ou FEDER et au titre de l'appel à projets de la CNAV, un projet d'amélioration du cadre de vie et de rénovation énergétique est programmé sur ce bâtiment.

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

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

■ CALENDRIER DE L'OPÉRATION

- Démarrage des travaux : Septembre 2022
- Fin des travaux : Fin 2023



● *Réhabilitation de la résidence* **Le Mansart**

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

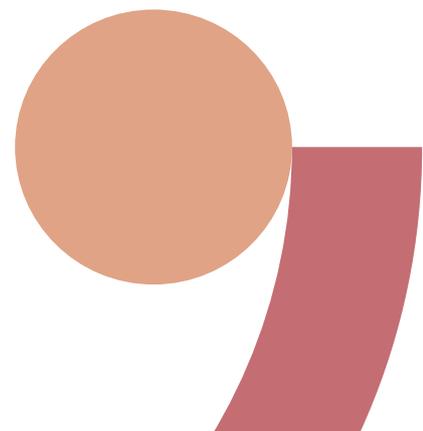
Le positionnement urbain particulier, que ce soit dans le quartier ou en frange de la ville de Créteil, ainsi que ses caractéristiques architecturales, donnent à cet immeuble haut un caractère particulièrement sensible.

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

- D'une part, à l'enjeu technique : protection des parties béton (réduire au maximum les possibilités d'apparition ultérieure d'éclats de béton) ;
- Et, d'autre part, à l'enjeu réglementaire et sanitaire lié à la présence d'amiante.

En effet, celle-ci est avérée présente, non seulement en sous-face des balcons, mais aussi et de manière quasi-générale sur toutes les surfaces extérieures (façades courantes, parties béton « trapèzes », garde-corps...).

Après avoir subi les contraintes sanitaires liées au COVID-19 ainsi que le dépôt de bilan de l'entreprise DAS RAVALEMENT, le chantier a néanmoins repris avec le cotraitant COURTEC.



● *Résidence* *18bis Rue des Mèches*

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

Le bâtiment s'inscrit comme étant un ouvrage à connotation historique (construction datant des années 40). Son architecture se caractérise de briquettes pleines, de décorations ornant les baies, d'un bow-window, de garde-corps travaillés. Les murs pignons sont en moellons.

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

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

Les études prévoient principalement :

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

Les travaux se dérouleront en milieu occupé.

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

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

Le montant des travaux après consultation des entreprises s'élève à 737 425,91 €HT.

Il est à noter que le bâtiment est assujéti à la consultation des Architectes des Bâtiments de France dans le cadre des demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans le cadre de cette demande, les Architectes des Bâtiments de France ont désapprouvé les travaux présentés.

Aussi, après concertation avec ces services, une nouvelle autorisation a été déposée. Dès validation, les travaux démarreront pour une durée de 16 mois.

Un conseil de concertation locative s'est tenu en juin 2021 présentant les caractéristiques de l'opération de rénovation. L'ensemble des représentants des locataires a donné un avis favorable à la réalisation de ce projet.

● *Résidence Les Cascades, 17-19 place des Alizés, 3 avenue François Mitterrand*

La copropriété «Les Cascades» est érigée sur deux niveaux de sous-sol (stationnement) en R+4 avec des combles aménagés.

Ce bâtiment de 71 logements est composé de 3 cages d'escalier (respectivement de 22, 28 et 21 logements).

CRÉTEIL habitat a engagé une opération de rénovation de l'enveloppe du bâtiment en tant que Maître d'ouvrage et Maître d'œuvre.

L'étude thermique du bâtiment renseigne un classement en catégorie D, avec des consommations énergétiques du bâtiment s'élevant à 209 kWhEP/m²/an.

Le coût des travaux d'Isolation Thermique par l'Extérieur ne permet pas d'obtenir un retour sur investissement inférieur à 10 ans.

Aussi, les travaux d'isolation thermique ne sont pas envisagés.

Les travaux concernent les principales prestations suivantes :

- La réalisation d'un ravalement (sans I.T.E.) à l'identique (enduit & carrelage);
- La révision et le nettoyage de la couverture;
- La réfection des complexes d'étanchéité des terrasses techniques des R+1, R+4 et R+5;
- L'adaptation des garde-corps des toitures terrasses à hauteur réglementaire.

L'estimations du coût des travaux par CRÉTEIL habitat s'élève à 458 000 €HT et se répartit comme suit :

- Ravalement/Couverture : 366 000 €HT;
- Étanchéité/Serrurerie : 92 000 €HT.



**Les travaux ont débuté
en janvier 2022
et se sont achevés
fin janvier 2023.**

RELOGEMENT DANS LE CADRE DU NPNRU EN 2022

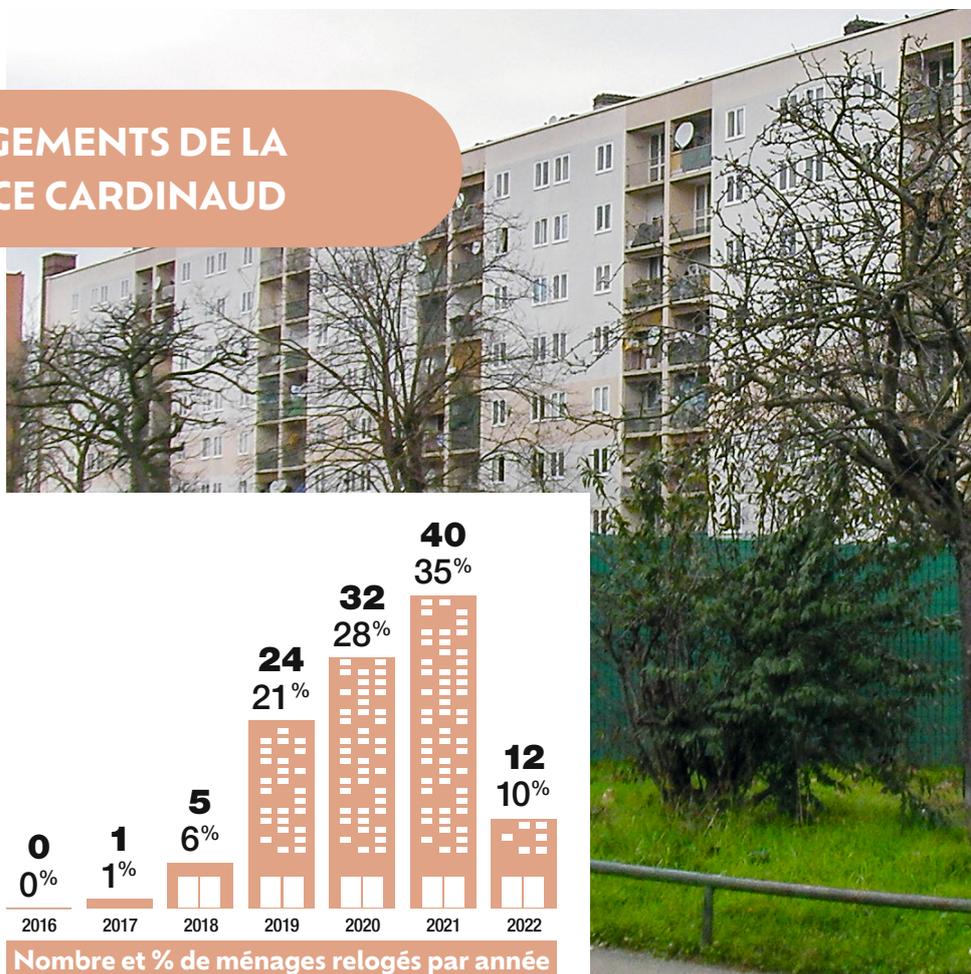
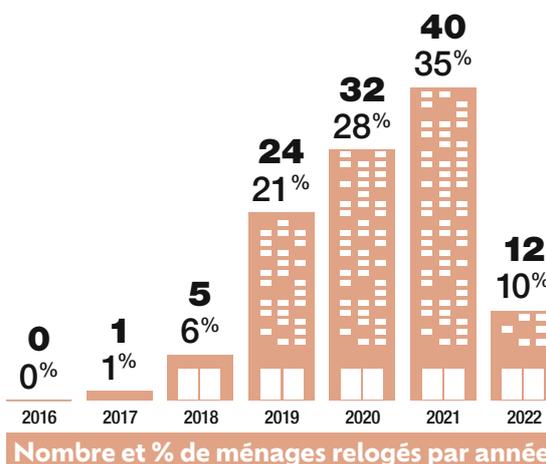
L'année 2022 a vu le rythme des relogements ANRU, se maintenir. Aux derniers relogements de la résidence Cardinaud, se sont ajoutés les relogements de l'Allée du Commerce.

LES RELOGEMENTS DE LA RÉSIDENCE CARDINAUD

Pour arriver au terme des relogements de la résidence Cardinaud, il a fallu revoir les souhaits des familles et ce sont 12 relogements qui ont été effectifs seulement, alors que tous les locataires avaient eu en cours d'année une proposition.

Au 31/12/2022, sur les 116 relogements à réaliser, il en restait 2 à faire pour des titulaires et une dernière décohabitation révélée à la toute fin d'année 2022.

Sur les 7 entrées d'immeuble, 5 sont désormais fermées.



RÉSIDENCE CARDINAUD

RELOGEMENTS DES TITULAIRES

Depuis le début des relogements des locataires de la résidence Cardinaud, la répartition par typologies est la suivante pour un **total de 81 logements** :



Au tout début des relogements, un nombre plus important de grands logements semblait nécessaire. Mais certains événements familiaux ont eu pour conséquence *in fine* la modification des typologies nécessaires. Certaines familles ont revu à la baisse leurs besoins : (passant du T4 au T3 ou du T5 au T4).

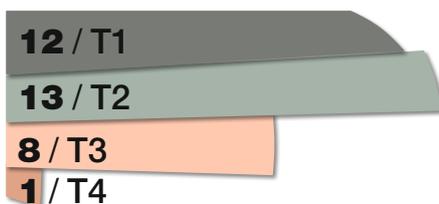
Les besoins en typologie pour les titulaires de bail fin 2022 se répartissaient de la manière suivante pour un **total de 2 logements** :



RELOGEMENTS DES DÉ-COhabitANTS

Comme énoncé précédemment, le nombre de dé-cohabitants a augmenté (passant de 27 au début de l'opération de relogement à 35 *in fine*).

Au total depuis le début des relogements en 2017, **les 34 décohabitations** réalisées se répartissent ainsi¹ :



Au 31/12/2022, seule une nouvelle décohabitation restait à faire sur la résidence Cardinaud et concernait un T1.

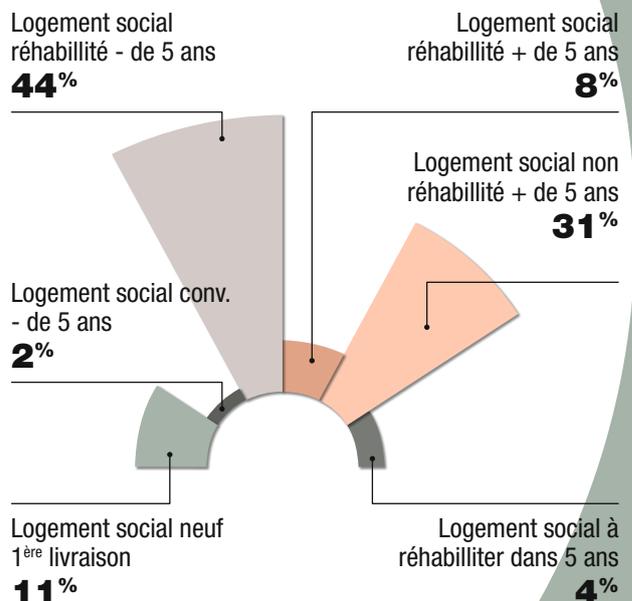
1. Le seul T4 attribué n'a qu'une superficie de 58m², plus petit que certains T3 attribués.

LES CARACTÉRISTIQUES APRÈS RELOGEMENTS

Sur les 115 relogements, 112 ont eu lieu sur la commune de Créteil, 2 sur le territoire de l'EPCI et 1 seul en province.

Depuis le début de l'opération de relogements, seule une résidence neuve a été mise en location, ce qui explique les 11% de relogements dans le neuf en 1^{ère} location.

À cela s'ajoute un grand nombre de locataires, la plupart âgés, qui étaient sur place depuis plus de 15 ans (64%) et qui souhaitaient rester sur le même quartier, dont les logements ont été réhabilités depuis moins de 5 ans (44%).



De la même manière, pour répondre au mieux à la maîtrise du reste à charge pour les locataires, l'application du prix au m² pour le nouveau logement (hors logements neufs) a permis à 44% des locataires d'avoir un reste à charge inférieur, et 31% une augmentation mineure.

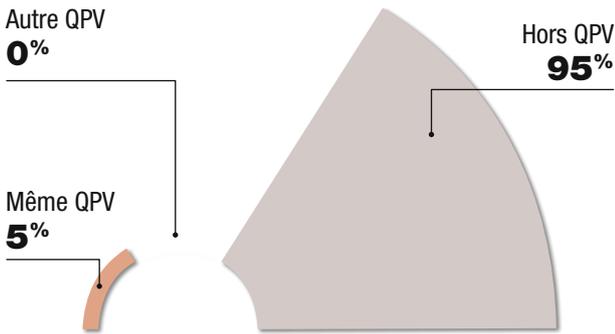
On constate toutefois pour 26% d'entre eux, une augmentation du reste à charge. Cela est dû essentiellement, soit à une augmentation de la superficie du logement pour une typologie identique, soit, à un relogement dans du neuf sans possibilité de minoration de loyer, compte tenu du financement accordé pour cette construction².

Par ailleurs, la baisse de la solvabilisation par l'APL pour certaines familles, peut être aussi une raison de cette augmentation du reste à charge.

2. Dans le cas précis, il s'agit de la résidence des Oliviers qui, financée dans le cadre de l'ANRU, n'aurait pas droit à une minoration de loyer.

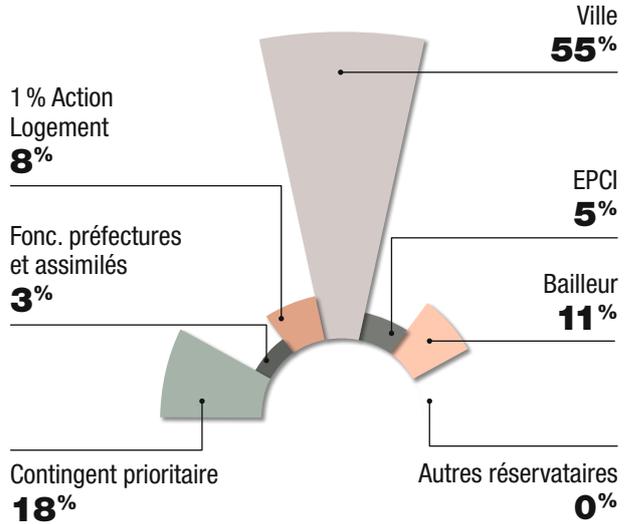
Évolution du taux d'effort	Nbre	%
< -15 points	12	15
-15; -2,5 points	23	28
-2,5; +2,5 points	25	31
-2,5; +15points	20	25
> +15 points	1	1
Total	81	100%

Pour répondre aux critères de l'ANRU, un effort particulier a été fait pour limiter les relogements dans le périmètre du QPV. Sur les 115 relogements effectués, 6 seulement l'ont été sur le secteur du QPV : pour la moitié des familles c'était leur volonté pour des raisons familiales de rapprochement des enfants, et/ou pour des raisons pratiques, liées aux transports notamment.



LA MOBILISATION DES CONTINGENTS

Comme au cours des années précédentes, l'ensemble des contingents sur le patrimoine ont été mobilisés, comme le montre le graphique ci-dessous :



Cette participation de l'ensemble des acteurs du relogement est également visible si l'on s'en réfère à la faible moyenne de propositions enregistrées qui ne dépasse pas 1,5 proposition. Dans le même temps que les relogements pour la résidence Cardinaud, CRÉTEIL habitat a commencé les relogements de la résidence de l'Allée du Commerce.



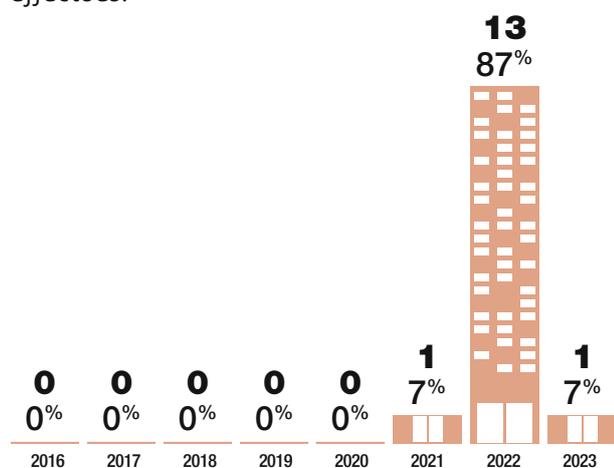
LES RELOGEMENTS DE LA RÉSIDENCE ALLÉE DU COMMERCE

Sur les 28 logements que compte la résidence, 10 logements étaient vacants au 1^{er} janvier 2022.

Cela résulte d'une part, de la décision de ne plus relouer à partir de 2016, et d'autre part de commencer à relouer notamment pour des raisons de désordres techniques dans les logements (2 familles), et/ou de suroccupation (1 famille). À cela s'est ajouté un départ volontaire.

Ainsi 18 relogements se sont avérés nécessaires, auxquels se sont rajoutées 2 décohabitations pour une même famille.

L'année 2022 a été marquée par un rythme important de relogement, avec 87% des relogements effectués.



Nombre et % de ménages relogés par année

Les structures familiales en place n'ont pas nécessité la recherche de grands logements, ce qui a facilité les relogements et explique le rythme soutenu pour l'année 2022.

Structures familiales	Nbre	%
Personnes isolées	8	40
Familles monoparentales	5	25
Couples sans enfant	1	5
Couples avec enfants	4	20
Ménages avec hébergés	2	10
Total	20	100%

Structures familiales	Nbre	%
Sans enfant	10	50
1 à 2 enfants	8	40
3 enfants et plus	2	10
Total	20	100%

La difficulté principale réside dans les revenus assez faibles des locataires puisque 80% d'entre eux se situent au-dessous de 60% des plafonds PLUS, 56% bénéficient de l'APL contre environ 40% sur l'ensemble de notre patrimoine. Seulement 40% ont un emploi stable.

Pour parfaire la connaissance des locataires en place il est à souligner que 45% ont plus de 60 ans et que 60% d'entre eux habitent la résidence depuis plus de 15 ans.

RELOGEMENT DES TITULAIRES ET DES DÉ-COHOBITANTS

Comme énoncé ci-dessus, les besoins en logements (titulaires et dé-cohabitants) étaient surtout orientés vers des T3 avec une seule demande de T5, qui a pu être honorée dans l'année. Cela explique aussi le faible nombre de refus puisqu'on compte 1,3 proposition en moyenne par famille.

9 / T2

9 / T3

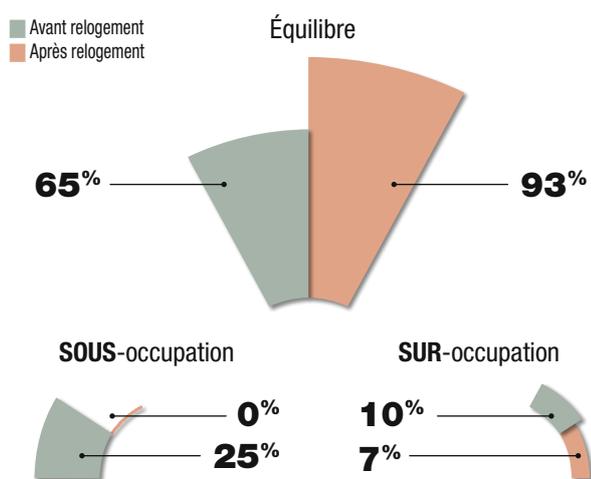
1 / T4

1 / T5

LES CARACTÉRISTIQUES APRÈS RELOGEMENTS

Sur les 14 familles relogées, une seule est relogée hors Créteil, toutefois dans le périmètre du Territoire GPSEA. Aucune famille en revanche, n'a été relogée en QPV.

La densité de l'occupation



Les cas de sous-occupation ont été réglés avec les relogements. Le seul cas de suroccupation est un choix délibéré de la famille qui a préféré, pour des raisons budgétaires, un grand T3 malgré leurs 2 enfants.

L'évolution du taux d'effort et du reste à charge

On constate qu'un certain nombre de locataires ont un reste à charge plus élevé que celui de leur ancien logement.

Cela résulte de l'augmentation de la superficie pour 62% des ménages, alors que pour 30% d'entre eux l'augmentation de la superficie du nouveau logement est plus importante que celle du reste à charge.

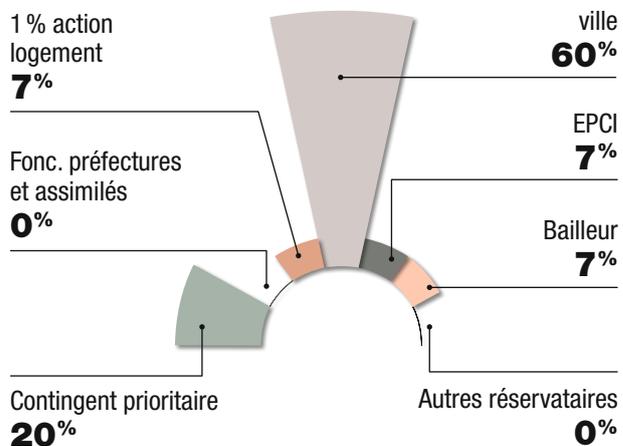
Les 8% restant, correspondent à une seule famille, dont les revenus ont augmenté considérablement et donc la solvabilité via l'APL a quasi disparu, et par ailleurs, la superficie du nouveau logement a augmenté de 30%.

Pour les 13 titulaires relogés, voici la synthèse de l'évolution de leur taux d'effort :

Évolution du taux d'effort	Nbre	%
< -15 points	0	0
-15; -2,5 points	4	31
-2,5; +2,5 points	3	23
-2,5; +15 points	5	38
> +15 points	1	8
Total	13	100%

LA MOBILISATION DES CONTINGENTS

Là encore, l'ensemble des partenaires ont participé aux relogements avec une forte prédominance du contingent ville :



Les quatre derniers locataires à reloger souhaitent tous rester sur Créteil. Les typologies souhaitées sont 1 T3 et 3 T2.

On peut penser que ces derniers relogements seront effectués durant l'année 2023. Cette dernière sera aussi celle de l'enquête sociale à faire dans le cadre du rachat par CRÉTEIL habitat du patrimoine de VALOPHIS HABITAT sur le même secteur.

GESTION LOCATIVE



421 attributions.

25% échange interne (104 lgts).

Typologie : F1/F2 : 50% – F3 : 28% – F4 : 17% – F5 : 5%.

Taux de rotation : 5,1%.

Délai de relocation : 4 mois.

Taux vac physique : 2,4% – 199 lgts vac au 31/12/2022.

Taux vac fi : 2,10% – 803 K€.

51% des attributions faites à des familles, pour la deuxième année consécutive les attributions aux familles monoparentales sont supérieures aux familles avec enfants.

Tendance 2022 = 2020/2021 les familles mono sont de + en + jeunes et ont majoritairement 2 enfants et + (52%).

En 2022 nous avons accueilli 573 nouveaux locataires et 465 enfants soit : 1038 nouveaux visages.

RESSOURCES

82% des logements attribués l'ont été à des foyers dont les ressources n'excèdent pas 60% des plafonds PLUS.

Au sein de ceux-ci 77% ont des ressources 30% inférieur aux plafonds PLAI, ils intègrent le dispositif des Accord-Co au niveau financier.

Tendance constante en augmentation de 10% depuis 5 ans.

Constat révélateur sur les familles monoparentales puisque 75% d'entre elles rentrent dans le cadre des Accord-Co.

APL

57% des entrants l'ont perçu pour un montant de 274 € et 71 € de RLS pour 81% d'entre eux (45 € en 2020, 63 € en 2021).

% bien plus important sur les familles monoparentales puisque 75% d'entre elles ont perçu 309 € d'APL et 77 € de RLS pour 81% d'entre elles.

En comparaison, 46% de nos locataires perçoivent l'APL.

Le profil type d'un locataire entrant est donc :

Loyer : 602 €

Apl : 275 €

Revenu + Prestations 2037 €

DURÉE DES BAUX	2021	2022	
	F1	8 ans et 4 mois	5 ans et 1 mois
	F2	12 ans et 4 mois	11 ans
	F3	14 ans et 8 mois	16 ans et 8 mois
	F4	22 ans et 3 mois	19 ans et 6 mois
	F5	24 ans et 4 mois	18 ans et 1 mois

LOYERS ET CHARGES	MER :	60 789 K€
	ENC :	59 297 K€
	TAUX ENC : 97,54%	
Le taux d'encaissement est correct dans le contexte actuel, néanmoins le taux d'impayé augmente de 16% en une année.		

CHARGES RÉCUPÉRABLES	Elles sont en hausse de 4%, soit environ 500 000,00 € entre 2020 et 2021. (Charges générales, environ + 8% et chauffage, environ + 7,5%).
	Notre campagne de sensibilisation sur la consommation de l'eau a été positive puisque nous observons une diminution de la consommation de 4,5% pour l'eau froide et de 3% pour l'eau chaude.

VACANCE	La libération d'un logement engendre 4 mois de vacance (3 mois et 9 jours en 2021, 4 mois et 19 jours en 2020) soit 20 jours de plus en 1 an. La répartition de cette vacance se fait de la manière suivante :
	<ul style="list-style-type: none"> • 60% du temps vacance technique 2 mois et 15 jours (EDL+Diagnostic+Durée Travaux); • 40% vacance commerciale 1 mois et 15 jours, délai entre Bon à Louer et date du nouveau bail.

LIEU DE DÉPART DES LOCATAIRES	Depuis 5 ans, nous nous intéressons au lieu de départ de nos locataires :
	25% partent en Province et 30% partent en Grande Banlieue, cette tendance nationale n'a pas échappé à CRÉTEIL habitat.



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.

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 situation.

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

L'année 2022 a été marquée une nouvelle fois par la crise sanitaire en début d'année qui a impacté nos locataires tant sur le plan économique que social ou moral. Beaucoup d'entre eux connaissaient déjà une situation précaire, qui s'est aggravée bien souvent pendant cette période. 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 les a fragilisés.

En 2022, 373 rendez-vous se sont tenus dans les locaux de CRÉTEIL habitat, dont 27 visites à domicile et 14 dans un service avec un partenaire extérieur. À cela s'ajoutent les appels et rendez-vous téléphoniques qui n'ont pas été quantifiés, représentant un travail important du service social.

Un nombre important de situations fait également l'objet d'un traitement indirect, en lien avec des partenaires en interne ou externe.

LES AIDES POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

Le **Fonds de Solidarité Habitat Accès** 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 quittancement sur l'ancien et le nouveau logement à la même période), des frais d'assurance, des frais de déménagement (aide forfaitaire), des frais d'ouverture des compteurs d'électricité et de gaz, des frais liés à l'entrée dans le logement et à l'équipement du logement.

Le Fonds de Solidarité Habitat (FSH) peut également se porter garant pour les impayés de loyer pour une période de 6 mois sur la première année.

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

En 2022, 54 locataires entrants ont bénéficié d'aides à l'accès dans le cadre du FSH :

- 54 pour le dépôt de garantie, soit 21 442,45 € au total.
- 18 pour le 1^{er} mois de carence APL, soit 5 108,70 € au total.
- 36 pour les frais d'assurance et d'ouverture des compteurs énergie, soit 5 071,19 € au total.
- 5 pour les frais liés à l'entrée dans le logement, soit 1 360 € au total.
- 48 ont bénéficié d'une garantie aux impayés de loyer.

La somme de 26 551,15 € a été perçue par CRÉTEIL habitat au titre du dépôt de garantie et du 1^{er} mois de carence de l'APL.

Les frais d'assurance et d'ouverture de compteurs sont directement versés au locataire, et représentent 5 071,19 €.

LES AIDES POUR LE 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 (reprise des paiements, plan d'apurement). 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 propres 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 2022, nous avons perçu des aides du CCAS de Créteil, du Conseil Départemental, d'associations d'entraide et de comités d'entreprises.

Détail des aides financières ponctuelles attribuées en 2022 :

CCAS 9 316,54 €	Conseil Départemental 20 984,90 €	Autres organismes 22 132,41 €
--------------------	---	-------------------------------------

135 familles ont bénéficié d'une aide financière ponctuelle en 2022 pour un montant total de 52 433,85 €.



LA COMMISSION DES DETTES LOCATIVES DE CRÉTEIL

La Commission des Dettes Locatives (CDL) réunit la Mairie de Créteil, le CCAS et le service social de CRÉTEIL habitat.

Elle examine les dossiers de locataires en difficulté ayant contracté une dette inférieure à 1000 € et dont le bail n'est pas résilié.

Les situations sont analysées par CRÉTEIL habitat et le CCAS, qui décident d'un commun accord du montant des aides à attribuer.

- **6 commissions ont eu lieu en 2022 ;**
- **14 dossiers ont été examinés et ont fait l'objet d'une aide du CCAS et d'un abandon de créance du bailleur ;**
- **Le CCAS est intervenu à hauteur de 4 159,46 € ;**
- **La participation du bailleur s'élève à 4 158,13 € ;**
- **La participation des familles s'élève à 778,36 €.**

LE FONDS DE SOLIDARITÉ HABITAT - DOSSIER MAINTIEN

Le Fonds de Solidarité Habitat (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 45%.

En 2022, 14 familles ont bénéficié d'un FSH Maintien pour un montant total de 32 539,09 € dont 1 749,73 € de participation du bailleur :

- **Pour 1 famille, le dossier FSH Maintien a également permis de débloquer un rappel d'APL d'un montant de 949,96 € ;**
- **4 des familles ayant bénéficié d'un FSH Maintien avaient un bail résilié ;**
- **1 famille a pu bénéficier d'une aide de la CAF (Action Sociale) d'un montant de 501,28 € dans le cadre d'un concordat, en complément de l'aide du FSH avec un abandon de créance du bailleur de 250,63 €.**

L'AIDE AU SUIVI BUDGETAIRE ET L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES SURENDETTES

LE SUIVI BUDGETAIRE

Le service social peut accompagner ou orienter vers les partenaires 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.

Les conseillères sociales étudient systématiquement le budget avant la finalisation de chaque protocole de cohésion sociale. Ce dernier est un protocole d'accord entre le bailleur et le locataire pour lequel une procédure d'expulsion est engagée et arrivée au stade de la résiliation du bail.

LE SUIVI DES FAMILLES EN SITUATION DE SURENDETTEMENT

Les familles en situation de surendettement sont orientées vers la conseillère sociale référente du surendettement. Celle-ci convoque les familles non connues du service social, pour donner suite à la recevabilité des dossiers de surendettement.

En 2022, il y a eu 38 recevabilités dont 10 avec une orientation vers une Procédure de Rétablissement Personnel (PRP). 12 ménages non connus du service social ont été convoqués. 5 se sont présentés au rendez-vous. Les dossiers de surendettement peuvent être instruits par la conseillère sociale référente du surendettement.

LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS

LES COMMISSIONS LOCALES INTER-PARTENARIALES DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS (CLIFE)

Les CLIFE réunissent les différents acteurs sociaux de la ville de Créteil (CCAS, EDS, association APSI/Le Relais 94, service social et contentieux du bailleur, la Mairie de Créteil et le service logement) et examinent toutes les situations des familles au stade de la réquisition de la force publique.

Ces commissions ont pour objectif d'échanger et de déterminer des actions sociales à mener, pouvant éviter l'expulsion du ménage lorsque cela est possible.

En 2022, 6 commissions se sont tenues et ont examiné 43 situations.

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

- **20 familles se sont remobilisées et ont repris régulièrement leurs paiements ;**
- **2 dettes ont été soldées ;**
- **7 protocoles de cohésion sociale ont pu être signés et sont respectés ;**
- **1 bail a pu être rétabli ;**
- **34 ménages ont été convoqués par le service social de CRÉTEIL habitat avant la CLIFE ;**
- **7 visites à domicile ont été effectuées pour donner suite à la CLIFE ;**
- **1 ménage bénéficie d'une mesure d'accompagnement social lié 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) ;**
- **1 ménage a été relogé ;**
- **8 ménages ont quitté leur logement (reprise des lieux à la suite d'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 et/ou physique).

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

Une responsabilisation et une remobilisation du locataire ou de son entourage sont nécessaires en premier lieu. En second lieu, 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 proximité), mise en place d'une aide à domicile (en lien avec le CCAS et des associations), mise en place d'un accompagnement social lié au logement...

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





RÉSIDENCE LE STENDHAL

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, pour une durée maximale de deux ans. Cette étape va leur permettre d'acquiescer une réflexion sur leur situation selon leurs problématiques (emploi, formation, santé, financière, administrative...). Ceci, afin d'améliorer leurs situations sociales et envisager à terme, un relogement.

L'accompagnement social est primordial dans l'accueil des ménages au sein de la résidence.

Il est assuré pendant toute la durée de l'accueil, dès l'entrée du résident et jusqu'à sa sortie. Il s'adapte à chaque situation et à son évolution. Il a pour objectif de favoriser l'insertion sociale et économique des résidents et porte sur la situation sociale globale des membres du ménage, même s'il s'attache particulièrement aux aspects locatifs.

Ce suivi est assuré par la conseillère sociale, au sein même de la résidence. Il s'effectue dans le cadre d'entretiens individuels, en moyenne une fois tous les deux mois mais s'adapte en fonction du besoin. À cela s'ajoutent les appels téléphoniques, représentant un travail important de la conseillère sociale. Le suivi s'inscrit également dans le cadre d'un partenariat avec les différents services du territoire.

La résidence comprend 96 logements meublés, dont 8 ont été affectés en 2022 aux populations ukrainiennes déplacées.

En 2022, 105 ménages ont été suivis au cours de l'année et 11 ménages ukrainiens ont été accueillis au sein de la résidence.

35 ménages dont 11 ukrainiens sont entrés. 37 ménages dont 3 ukrainiens sont sortis.

Dans le cadre de l'étude des candidatures, 57 rendez-vous de préadmission ont été effectués par la conseillère sociale et la responsable du service social.

Dans le cadre de l'accompagnement social lié au logement, 211 entretiens ont été réalisés par la conseillère sociale.

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 alerte sur la situation de certaines familles nécessitant un relogement prioritaire. 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 et familiales. Nous intervenons également dans le cas de logement inadapté à une situation de handicap et de perte d'autonomie.

En 2022, 10 relogements ont ainsi pu être réalisés.

L'ACCUEIL DES UKRAINIENS EN 2022

**Ce sont au total
43 personnes
qui sont accueillies,
18 sur Le Stendhal
et 25 dans l'ex-gendarmerie.**

Dans le cadre de l'accueil des Ukrainiens déplacés à la suite du conflit engagé le 24 février 2022, CRÉTEIL habitat a mis en place un accueil spécifique, visant à ne pas désorganiser le dispositif de droit commun.

Ce dispositif a reposé d'une part, sur une offre de 8 logements qui étaient vacants sur la résidence sociale Le Stendhal, (2 T2 et 6 T1), et d'autre part, sur la réhabilitation de 6 logements dans l'ancienne gendarmerie.

Cette dernière vouée à la démolition dans le cadre du réaménagement du centre ancien, comprend 6 T3 répartis sur 3 niveaux. La mobilisation de nombreux acteurs a permis cette réhabilitation dans des délais très courts.

Les travaux ont été menés par les entreprises habituelles, partenaires de CRÉTEIL habitat, qui entendaient toutes, participer à l'aide apportée aux familles ukrainiennes déplacées.

Grâce à la participation de la Mairie de Créteil, les logements ont été meublés. De même, jusqu'à la mise en place de l'Aide aux Demandeurs d'Asile, en liaison avec la cuisine centrale de GPSEA, des repas ont été livrés à l'ensemble des familles sur les deux sites.

L'arrivée des occupants pour ces logements s'est étalée du 18 mars 2022 au 4 mai 2022, date à laquelle depuis lors, tous les logements mis à disposition sont occupés.

LES MISSIONS DE SYNDIC

COPROPRIÉTÉ LA SARDANE



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 2022, l'activité de Syndic a généré 881 039,88 € TTC au titre des honoraires perçus.

À fin 2022, on compte 468 copropriétaires répartis sur 26 résidences, dont 25 sont gérées par CRÉTEIL habitat, ce qui représente un patrimoine de 2 618 lots principaux.

CRÉTEIL habitat Syndic a, dans sa volonté de préserver notre environnement, initié deux programmes en 2021. Ces programmes ce sont poursuivis en 2022.

D'une part, en 2021, il avait été présenté au vote de la moitié des copropriétés le remplacement des éclairages communs par des luminaires LED, notamment dans les parkings. Neuf d'entre elles ont voté ces travaux. En 2022, les présentations en assemblées générales au reste des copropriétés à permis de poursuivre cet élan.

D'autre part, l'électrification des parkings des copropriétés a été voté sur deux d'entre elles. Dans les années à venir, ces demandes vont s'intensifier et CRÉTEIL habitat a lancé une étude d'ampleur pour équiper les parkings.

Par ailleurs, le service copropriété s'est doté d'un nouveau logiciel de gestion. Celui-ci va permettre aux copropriétaires de bénéficier de documents comptables plus clairs, d'un accès à l'extranet de leur copropriété où ils pourront consulter l'état de leur compte personnel, mettre en place le prélèvement de leurs charges, avoir l'historique des procès-verbaux des Assemblées Générales ou une copie du règlement de copropriété. Ils pourront également voter électroniquement pour leur prochaine assemblée ou envoyer un message à leur gestionnaire via ce portail.

Ce logiciel permettra également au service copropriété de bénéficier d'outils de gestion administratifs et financiers plus efficaces.

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 BORDIÈRES 3	2002	204	27	13%
L'ORMETTEAU	2002	65	33	51%
PORT M	2002	72	11	15%
DUPEYROUX	2009	63	20	32%
L'EAU VIVE	2008	83	22	27%
LES CORBIÈRES	2008	64	11	17%
VERDUN	2009	79	22	28%
JEAN MATHEY	2008	51	19	37%
LES PORTES DU VILLAGE	2008	104	34	33%
LES NYMPHÉAS	2009	77	14	18%
LES ABYMES	2009	142	23	16%
MONTAIGUT	2010	197	22	11%
CHAMPEVAL	2013	89	17	19%
SQUARE MARTINEZ	2011	183	8	4%
LACHARRIÈRE	2012	71	11	15%
LE COLOMBIER	2013	61	11	18%
LE QUAI DU PORT	2013	178	15	8%
FALKIRK	2013	84	6	7%
CHARPY	2014	85	3	4%
MICHELET	2014	140	10	7%
LA SARDANE	2017	64	5	8%
SHUMAN	2018	204	9	4%
LES CASCADES	2019	72	9	13%
		TOTAL 2618	TOTAL 468	17%

LA GESTION D'UNE ASL

(Association Syndicale Libre).

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

Des économies ont pu être réalisées grâce à la baisse substantielle des charges de chauffage qui représentent 90 % des dépenses. Ces résultats ont été rendus possibles par les efforts conjoints de la ville et de CRÉTEIL habitat portant sur :

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

Sur la période 2009/2021, les charges de chauffage ont diminué de plus de 48 % passant de 5,3 Millions à 2,7 Millions d'Euros.

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

Pour la période de chauffe 2022/2023, afin de contenir la hausse des coûts, la décision a été prise de chauffer les immeubles à 19 degrés en journée et 18 degrés la nuit. Cet effort a été bien compris par les résidents et peu de réclamations ont été enregistrées.

Enfin, sur la période 2009/2021 les charges globales de l'ASL ont diminué de plus de 42 % passant de 6,01 Millions à 3,46 Millions d'Euros.

Le montant global des honoraires perçus par CRÉTEIL habitat s'est élevé à 241 907,85 € TTC.

CHARGES
GLOBALES
-42 %

CHARGES
CHAUFFAGE
-48 %

TABLEAU DE SUIVI DES DÉPENSES SUR LA PÉRIODE 2009-2021

	Total charges générales	Total charges chauffage	Total dépenses ASL
2009	648 206,03	5 371 458,92	6 019 664,95
2010	627 547,30	5 077 532,82	5 712 391,23
2011	691 868,27	4 792 557,67	5 484 425,94
2012	558 558,28	4 839 763,97	5 398 322,25
2013	583 560,12	4 848 861,21	5 432 421,33
2014	651 713,51	3 954 585,23	4 606 298,74
2015	694 084,54	3 836 933,78	4 533 171,38
2016	710 412,69	3 628 346,63	4 340 217,25
2017	708 634,13	3 280 087,97	3 988 706,31
2018	678 057,97	3 095 804,73	3 773 862,70
2019	732 754,96	2 901 019,22	3 633 774,18
2020	567 539,97	2 673 541,55	3 241 081,52
2021	693 289,85	2 770 749,67	3 464 039,49

LES LOCAUX D'ACTIVITÉ ET LES COMMERCES

CRÉTEIL habitat contribue à l'attractivité économique de la ville en proposant une offre variée de locaux d'activité ou de commerces, à la vente ou à la location, qu'ils soient situés en hôtel d'entreprises ou en ville. Quand cela est possible, et en fonction de l'offre existante, les rez-de-chaussée des nouvelles constructions de logements bénéficient de surfaces réservées aux commerces.

CRÉTEIL habitat est à l'écoute des besoins des habitants. Après avoir installé à l'angle des rues Ledoux et Charles-Gustave Stoskopf un cabinet de médecins pluridisciplinaires et un cabinet de chirurgiens-dentistes, un restaurant traditionnel s'est ouvert avenue de Verdun à proximité de l'hôpital intercommunal.

Dans le centre ancien, au 29 avenue Pierre Brossolette, un restaurant de qualité, de niveau gastronomique, actuellement en travaux devrait s'ouvrir au printemps 2023.

Enfin, à Europarc, suite au départ de la société VALEO qui louait les 3 600 m² du bâtiment Horizon, nous avons vendu l'immeuble à des investisseurs français qui ont loué la totalité de la surface à une entreprise cristolienne de 200 collaborateurs qui avait besoin d'agrandir ses locaux.

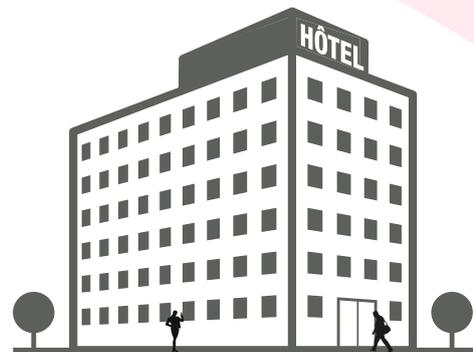
Au 31 décembre 2022, le patrimoine de locaux et commerces est le suivant :



100 locaux d'activité



1 immeuble de bureaux
situé dans le centre ancien
(3 700m²) de la CDC



1 hôtel d'entreprises
de la CDC

LOCAUX ANNEXES

CRÉTEIL habitat s'attaque à la vacance dans ses parcs de stationnement en prenant un engagement avec Yespark sur un site pilote « Lescot ».



Le 28 juin 2022, CRÉTEIL habitat et la société YESPARK⁽¹⁾ ont signé un contrat de partenariat adossé à un contrat de recharge pour véhicules électriques et hybrides afin d'optimiser l'occupation de ses places de parking vacantes et contribuer au désengorgement du stationnement sur l'espace public.

À titre expérimental, nous avons pris un premier engagement sur un parc de stationnement situé au cœur du Mont-Mesly, rue Lescot, entièrement rénové et sécurisé, d'une capacité de 160 places dont 15 boxes doubles et 74 boxes simples. La gestion commerciale de 80 places a été confiée à Yespark.

Ces places de parking libres sont proposées via le site internet de Yespark. Une application mobile qui permet de louer une place au mois et de s'abonner en quelques minutes. L'accès au parking se fait directement par le smartphone qui fait office de télécommande numérique, via la Yesbox, module de contrôle d'accès GSM de la marque Intratone, installée sur les portes d'accès piéton et voiture.

Grâce à ce partenariat, combiné à une grande campagne de communication menée par les équipes de CRÉTEIL habitat, nous sommes passés d'un taux d'occupation de 34% en janvier à 63% en décembre 2022 sur ce parking.



Le déploiement des bornes électriques de recharge est en cours et nous attendons l'intervention d'ENEDIS au cours du premier semestre 2023 qui doit installer l'infrastructure électrique adaptée à la création de bornes de recharge.

Les automobilistes pourront souscrire, d'un clic, un contrat avec Yespark pour la location d'une place de parking et un abonnement à une borne de recharge. Le paiement se fera ensuite à la consommation en kWh.

Nous comptons sur l'attractivité du parking Lescot dans ce format, pour capter de nouveaux clients, notamment des sociétés de transport et de livraison de colis et de marchandises, qui sont en recherche de nouveaux sites de stationnement électrifié pour leur flotte automobile, en réponse à leur engagement dans une démarche de transition écologique.

(1) Yespark est une start-up française créée en 2014, basée à Paris pour la location de longue durée de places de stationnement. Implantée dans plusieurs pays européens, Yespark gère 60 000 places de parking dans 570 villes et travaille avec près de 200 bailleurs qui lui ont fait confiance.



QUALITÉ

La Plateforme Qualité assure le traitement des réclamations.

En phase d'instruction des dossiers, l'équipe, interface avec les différents services (exploitation, proximité, gestion locative, social, juridique...) construit les réponses aux réclamations des locataires ou copropriétaires du parc CRÉTEIL habitat.



L'analyse des différents cas et situations conduit continuellement à mieux anticiper et rechercher dès que possible des solutions utiles et durables.

À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

La relation avec les locataires est une dimension essentielle de la qualité de service.

L'équipe réceptionne et gère les réclamations par plusieurs canaux de contacts :

- Les appels entrants liés au suivi d'un dossier ouvert ;
- Les signalements transmis par les équipes de proximité ou par les autorités de rattachement ;
- Les e-mails et les courriers.

Les demandes des locataires font systématiquement l'objet d'un enregistrement et d'un archivage numérisé qui garantissent leur traçabilité.

LES DEMANDES ET LES RÉCLAMATIONS

En 2022, en lien avec les différents services internes, **la Plateforme Qualité a instruit 1892 dossiers.**

Les réclamations sont majoritairement :

- Techniques pour 48,3% d'entre elles ;
- Relatives aux conflits de voisinage pour 26,9% d'entre elles ;
- Liées à la propreté pour 9,67%.

NOMBRE RÉCLAMATIONS	%	CATÉGORIE	NOMBRE RÉCLAMATIONS	%
2021			2022	
931	45,86%	Technique	913	48,30%
56	2,76%	Gestion locative	80	4,23%
180	8,87%	Proximité	183	9,67%
612	30,15%	Conflits	509	26,90%
3	0,15%	Insécurité	14	0,74%
138	6,80%	Demandes logement	125	6,61%
101	4,98%	Sinistres	61	3,22%
9	0,44%	Divers	7	0,37%
2030		TOTAL	1892	

Technique : **48,30%**Proximité : **9,67%**Conflits : **26,90%**

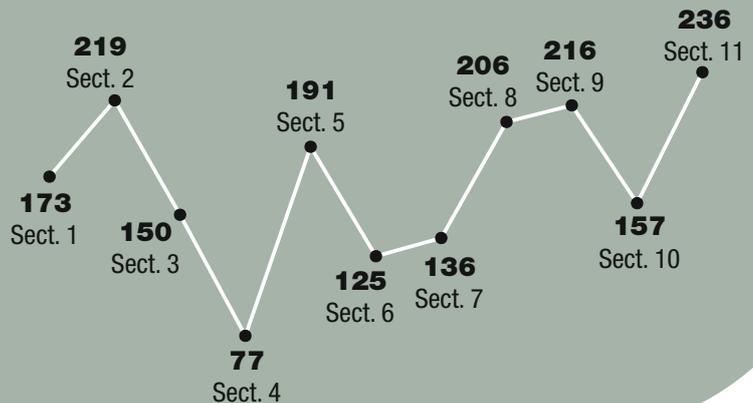
En 2022, nous avons enregistré **913 réclamations d'ordre technique** dont :

697 ENTRETIEN DU PATRIMOINE **37%**

129 CHAUFFAGE **7%**

87 ÉTAT DES LIEUX **5%**

Répartition en fonction des secteurs :



a. Les délais de réponse

- Les situations urgentes ou les courriers signalés sont traités immédiatement dans un délai maximum de 5 jours.
- Pour les autres courriers, un délai de traitement à 2 mois maximum, est un objectif. Par ses échanges transversaux, la Plateforme Qualité encourage également la mobilisation de tous les interlocuteurs internes pour atteindre en commun cet objectif, et ainsi de tenir les délais.

b. Axes d'amélioration

Au terme de l'année écoulée, plusieurs axes de réflexion et d'amélioration ont été envisagés par les équipes opérationnelles :

- La simplification des procédures est en route pour gagner en rapidité ;
- Le renforcement de la présence de l'équipe sur sites.

UNE ACTION ADAPTÉE À CHACUN

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

a. Les déplacements sur site

Pour assurer un meilleur suivi du traitement de la demande du locataire, apporter une meilleure compréhension de la situation ou encore venir en appui aux équipes techniques ou celles de proximité, l'équipe Qualité peut être amenée à se déplacer sur site.

Les déplacements sur site apportent, dans les situations les plus difficiles, un angle de vue étendu et une réponse plus efficace avec l'ensemble des interlocuteurs.

En 2022, ces déplacements ont donné lieu à 45 visites sur site, le plus souvent en présence des locataires à leur domicile et/ou dans les parties communes du parc immobilier.

b. Pilotage de nouveaux critères qualité

- Pour le contrat Ascenseurs : enrichi par le volet « portage des biens en cas de panne ».

Pour 2022, toujours à l'écoute des besoins des locataires, CRÉTEIL habitat a reconduit l'opération de « portage » initiée en 2019.

Le service portage prévoit la mise à disposition d'un agent dédié à un bâtiment, quelques heures par jour, afin d'effectuer le portage des courses suite à la mise à l'arrêt d'un ascenseur, plus de 3 jours consécutifs.

L'agent du portage effectue le transport des biens depuis la porte de l'ascenseur du niveau principal jusqu'à la porte du logement de l'utilisateur.

c. La médiation

L'équipe Qualité assure également, à la demande des locataires et en fonction des situations, des entretiens de médiation, toutes thématiques confondues pour tenter de solutionner des litiges. Le cas échéant, elle oriente vers les partenaires adéquats.

d. Représentation de CRÉTEIL habitat auprès de la DRIHL94

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

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

PERSPECTIVES 2023

PLAN SENIORS :

Face aux défis du XXI^e siècle et aux enjeux du vieillissement de la population, de l'autonomie, de la domotique et du maintien à domicile, la Plateforme Qualité a initié une étude et un bilan sociologique des locataires de 70 ans et plus. Cette étude-diagnostic désormais achevée va permettre de proposer des services supplémentaires dans le cadre du « Bien vieillir chez soi » à nos locataires séniors.

FICHE D'ACCOMPAGNEMENT PRÉSENTANT NOS ENGAGEMENTS ET NOS STANDARDS QUALITÉ

Ce nouveau support accompagne les réponses par courrier ou par courriel, avec une rubrique « Le Saviez-vous ? » : il donne des informations complémentaires et plus détaillées sur nos missions et nos engagements, notamment en matière de propreté, de procédures pour le chauffage durant l'hiver, de suivi de travaux après un dégât des eaux,... Les attendus et nos standards y sont détaillés pour plus de visibilité et une meilleure compréhension pour le locataire.

TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

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

La sphère d'intervention du bailleur est donc celle de la tranquillité résidentielle. Le bailleur fait partie des acteurs non institutionnels dont le rôle participe au bien vivre ensemble. Pour ce faire, CRÉTEIL habitat va veiller à faire respecter les règles qui régissent les rapports locatifs à travers le contrat de bail. « Le locataire doit user paisiblement des locaux loués » et de son côté, le bailleur a pour mission « d'assurer la jouissance paisible des lieux » en garantissant la tranquillité résidentielle. Il doit notamment assurer la sécurisation des accès aux immeubles, ce qui participe à prévenir les risques notamment ceux portant atteinte à la tranquillité et la sécurité des personnes et des biens.

Pour ce faire, nous intervenons au niveau :

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

Pour sécuriser son patrimoine, CRÉTEIL habitat a opté pour le système Vigik®.

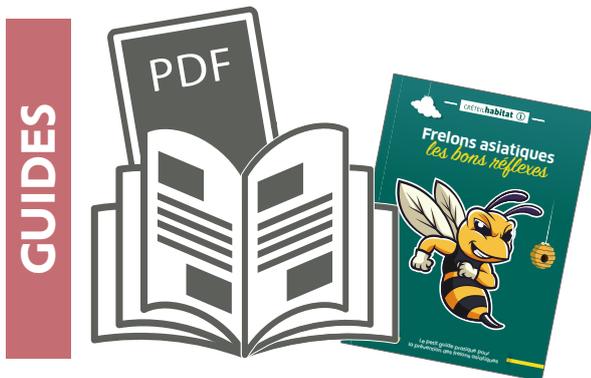
Le système et les procédures ne cessent d'évoluer pour assurer la sécurité des résidents. Pour répondre aux objectifs de tranquillité et de sécurité, les systèmes d'accès sont équipés d'un logiciel anti-copie qui garantit la seule circulation des badges autorisés par CRÉTEIL habitat. En 2022, nous avons fait évoluer ou remplacer le contrôle d'accès sur 9 résidences dont 2 copropriétés pour un budget de 130 K€.

Ne pas rester seul *face aux violences*



MUNICIPATION

Informé, communiquer, maintenir le lien, apporter des réponses, éclairer mais aussi développer une relation positive pour accompagner nos locataires. Les guides et les campagnes d'affichage participe à ces objectifs.



Inciter aux éco-gestes et aux économies d'énergie

Mobilisé en faveur d'une réduction globale des consommations énergétiques CRÉTEIL habitat a édité un guide délivrant des conseils et des astuces sur les éco-gestes afin de réduire sensiblement la facture énergétique. Dans un contexte de crise énergétique, CRÉTEIL habitat a fait le choix d'appeler ses résidents à adopter les « bons gestes ». Cela s'est traduit par une baisse sensible des consommations générales.



Informé sur les dispositifs existants dans le cadre de la lutte contre les violences intra-familiales

Ne pas rester seul face aux violences, tel est le message délivré par CRÉTEIL habitat à ses locataires. Des services publics aux structures associatives, des solutions existent pour venir en aide aux victimes. Ce guide d'information est disponible en loge.



Des campagnes d'affichage positives pour rappeler le règlement intérieur, lutter contre les incivilités et favoriser la tranquillité résidentielle

Des consignes de tri et de collecte des déchets ménagers, au stationnement des 2 roues, aux consignes de sécurité à observer en habitat collectif. Généralement les thèmes abordés sont ceux relatifs aux clauses du bail. Ils portent majoritairement sur la propreté, les nuisances sonores, les incivilités en général et visent à promouvoir l'harmonie et le vivre ensemble dans le respect de chacun.

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



La finalisation de la Maquette Numérique Urbaine (MNU) pour présenter les 35 Ha du Nouveau Projet de Renouveau Urbain de la ZAC du Haut Mont-Mesly. Avec l'objectif de représenter, les contours du projet, la MNU nous plonge dans un univers en 3 dimensions proche de la réalité.



LE PETIT BOIS

DIGITAL



Véritable outil de communication interactif, innovant et accessible à tous, la MNU permet une découverte du futur quartier et de ses différents points d'intérêt.

Outil évolutif d'aide à la décision, à l'information et à la concertation publique, la maquette numérique offre, à chaque échelle, la possibilité de visualiser le nouvel espace urbain dans son entier, en intégrant toutes les informations qui le composent (éclairages, bâtiments, végétaux...). Les projets en cours ou à venir, qu'il s'agisse des résidences d'habitation, des équipements publics, des nouveaux axes créés, des espaces publics repensés, des projets d'équipements publics ou encore de la végétalisation de l'ensemble, les différents projets sont intégrés au même titre que l'existant. Trait d'union entre le projet et le devenir du quartier, les perspectives créées permettent ainsi des projections multiples et variées (échelle piétonne, vue aérienne sous différents angles, « balades » dans le futur quartier). Elles offrent aussi la possibilité de favoriser le dialogue entre les porteurs du projet et les habitants, rendant potentiellement ces derniers, plus engagés et acteurs de la « fabrique du projet ».

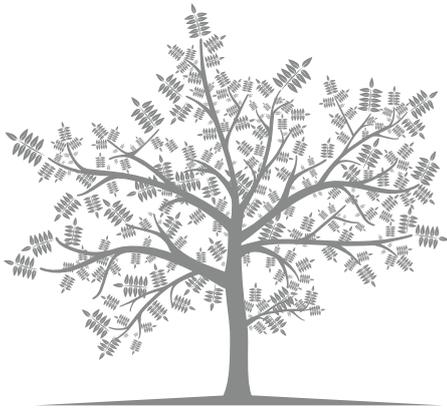


MONTEILLEUX



PLACE DE L'ABBAYE

PROGRAMME
EN COURS



LES SORBIERS

Un programme de 60 logements en PSLA situé sur le futur mail.

CRÉTEIL habitat a poursuivi activement ses campagnes de communication dans le cadre de la commercialisation du programme « Les Sorbiers ».

Déploiement de campagnes en omnicanal : plaquette de commercialisation distribuée à l'échelle de la ville, création d'un site internet dédié à la résidence, mise en ligne d'annonces sur les sites seloger.com et leboncoin.fr, campagnes de SMS...



INFORMATIQUE

Les projets en perspectives annoncées l'an dernier ont vu le jour en 2022.

Les deux grands thèmes de l'année 2022 ont été portés sur la sécurité du système d'information et les mise à jour des logiciels métiers.

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

- **Mise en place d'un VPN de secours en complément de l'existant pour les télétravailleurs ;**
- **Ajout d'un second antivirus de type EDR (Endpoint Détection and Response) en complément de l'existant ;**
- **Passage à l'authentification Moderne pour les accès à Office365 ;**
- **Installation de bornes Wifi sécurisées dans les salles de réunion avec un accès Guest (Invité) ;**
- **Finalisation du déploiement de la fibre optique pour les liaisons entre les loges et le siège.**

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

- **Évolution du progiciel de gestion locative, de comptabilité auxiliaire et de maîtrise d'ouvrage ;**
- **Mise à jour de la partie paie et Ressource Humaines ;**
- **Migration de la base de données des logiciels de rapprochements bancaires, de gestion des immobilisations et de gestion des emprunts ;**
- **Réactivation de notre outils décisionnel.**

PERSPECTIVES 2023

NOUS PRÉVOYONS :

- **La mise à disposition d'un extranet locataire et d'une application locataire pour smartphone ;**
- **La mise à disposition d'un extranet copropriétaire ;**
- **La consultation, pour les locataires et les copropriétaires, des consommations d'eau sur le portail de notre prestataire releveur.**

RESSOURCES HUMAINES

AU 31/12/2022



LES EFFECTIFS

Nombre total de salariés : **219**
Équivalents temps plein : **216,53**

120
Femmes
55%

99
Hommes
45%



LES CATÉGORIES

102
Gardiens,
employés
d'immeubles
et Responsables
de Secteur Adjoint
47%



59 Agents
de Maîtrise
(dont 12
Responsables
de Secteur)
27%



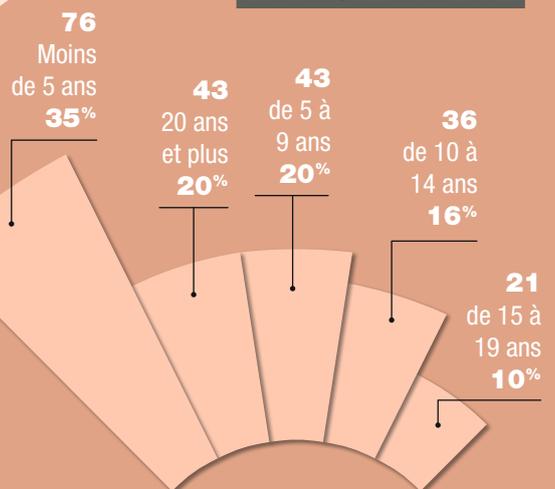
52
Cadres
24%



6
Employés/
Ouvriers
(dont 2 Apprentis)
3%



L'ANCIENNETÉ

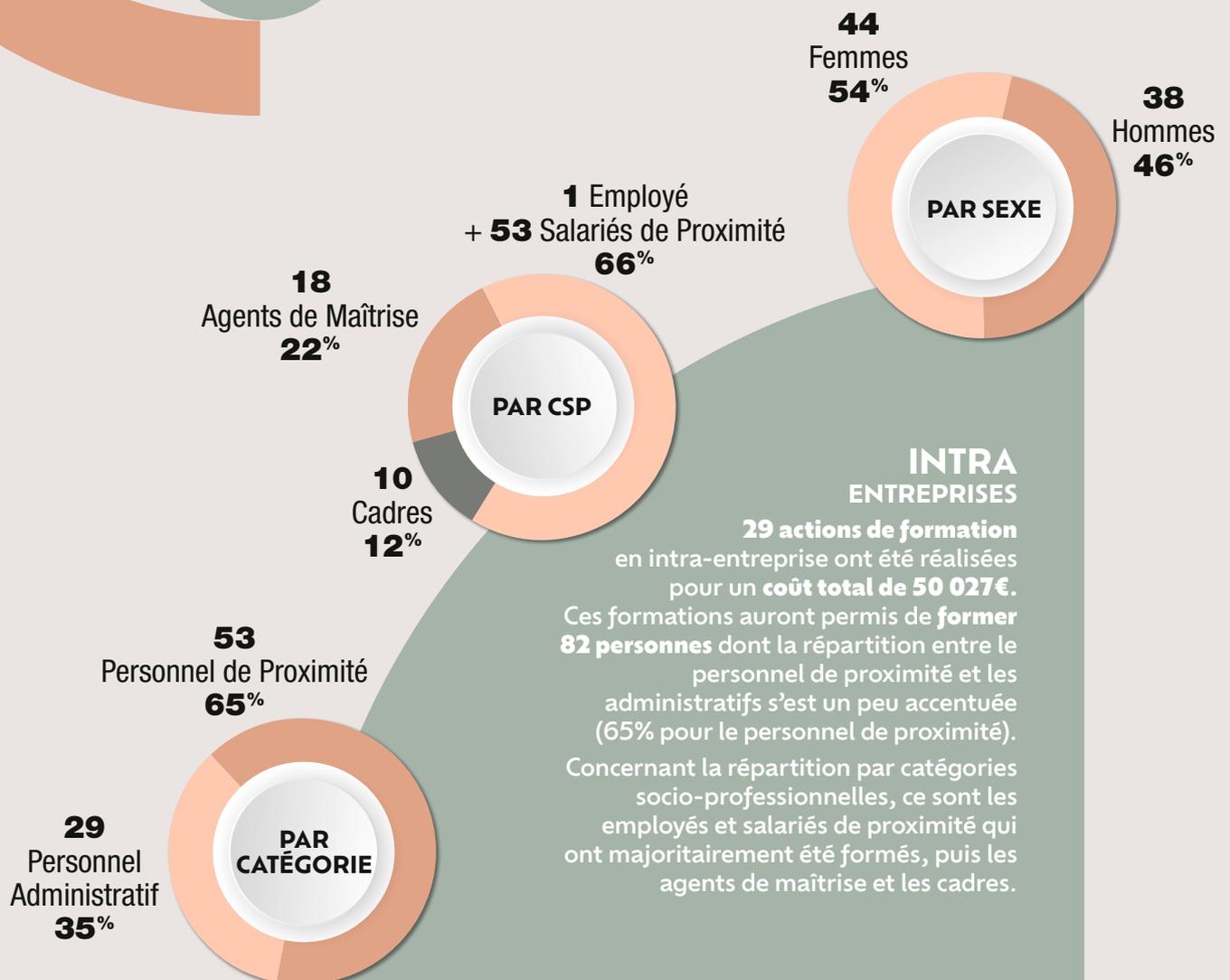


Au 31 décembre 2022, le personnel de gardiennage est composé de **117 personnes** (dont **3 titulaires de la fonction publique**) soit :

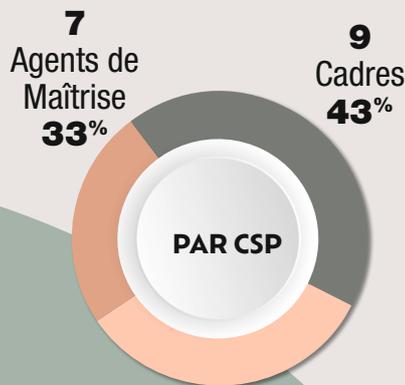
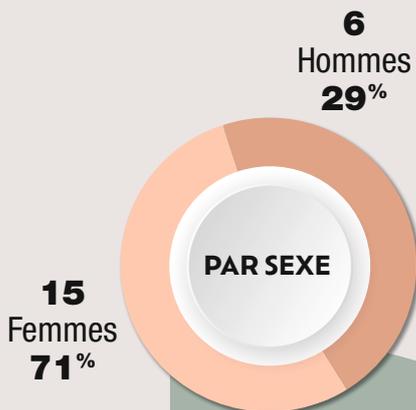
- 12 responsables de secteur et 10 responsables de secteur adjoint ;
- 76 gardiens et 19 agents et employés d'immeuble.

BILAN FORMATION 2022

45 actions de formation ont été menées durant l'année. Elles ont permis de former 99 collaborateurs pour un coût total de 74 013 €.



CRÉTEIL habitat va normalement bénéficier de subventions au titre du FNE pour un montant de 47 827 €. (La totalité des sommes n'a pas encore à ce jour été versée).



INTER ENTREPRISES

19 actions de formation en inter-entreprises ont été réalisées en 2022.

Au total 21 personnes ont été formées par des actions inter-entreprises. Les femmes et les cadres sont les catégories qui en ont davantage bénéficié. Le coût total des formations inter-entreprises est de 23 986€.

NB1 : l'addition du nombre de salariés formés en intra et en inter-entreprises est supérieur à 99 (nombre total de collaborateurs formés en 2022). Cela s'explique par le fait que certains salariés ont pu suivre à la fois une action en intra-entreprise et une action en inter-entreprises en 2022.

NB2 : pour les formations en inter-entreprises, il y a plus de salariés formés que d'actions réalisées. Cela s'explique par le fait que plusieurs salariés ont pu suivre ensemble une même action de formation.



LE BILAN

FINANCIER

AU 31 DÉCEMBRE 2022

A - L'ACTIF	au 31.12.2022	au 31.12.2021
ACTIF IMMOBILISÉ		
Il est constitué pour l'essentiel des terrains bâtis et des constructions de l'ensemble des groupes immobiliers en gestion (8 564 logements et annexes) auxquels il convient de rajouter les trois résidences autonomie, un EHPAD, une résidence étudiante ainsi d'un foyer pour Autistes.		
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ	533 700 114	547 593 675
Actif circulant		
<ul style="list-style-type: none"> • Requalification du Quartier de l'Échat • ZAC Créteil Sud – Europarc • ZAC de la Pointe du Lac • ZAC du Centre Ancien • GPV – ZAC du Haut du Mont-Mesly • Nymphéas • Quai du Port • Stock régie • Opération PSLA • Autres 	0 0 24 1 905 060 2 885 080 135 493 105 178 29 813 2 946 258 1 533	800 554 5 302 546 1 206 165 4 083 156 16 026 310 135 493 105 178 14 395 141 486 1 873
OPÉRATIONS STOCKS EN COURS	8 008 440	27 817 156
<i>Ces montants représentent la valeur des opérations concédées en cours qui n'ont pas encore fait l'objet de cessions. Selon les recommandations réglementaires des instances comptables, le calcul de la valeur des stocks est fonction de l'avancement des opérations.</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • CLIENTS • LOCATAIRES ET APL • LOCATAIRES DOUTEUX 	553 699 12 310 207 855 680	1 256 646 11 488 884 913 674
CRÉANCES D'EXPLOITATION	13 719 586	13 659 204
<i>Ces créances illustrent la situation des locataires de notre société au 31 décembre 2022.</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • CRÉANCES OPÉRATIONS CONCÉDÉES • AUTRES CRÉANCIERS DIVERS 	3 497 400 628 243	3 497 400 774 172
CRÉANCES DIVERSES	4 125 643	4 271 572
CHARGES COMPTABILISÉES D'AVANCE	4 200 155	4 130 579
COMPTES DE RÉGULARISATION DE L'ACTIF	15 451 101	7 786 441
<i>Pertes enregistrées à ce jour qui seront compensées dans le cadre de l'équilibre final des opérations concédées.</i>		
COMPTES FINANCIERS	34 790 862	17 931 623
TOTAL ACTIF CIRCULANT	80 295 787	75 596 575
TOTAL DE L'ACTIF	613 995 901	623 190 251

Les comptes que nous soumettons à votre approbation portent sur :

- Le bilan de la société et des opérations concédées au 31.12.2022
- Le compte de résultat pour l'exercice écoulé (excédent de 383 803 €)

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

B - LE PASSIF

au 31.12.2022

au 31.12.2021

• CAPITAL SOCIAL	9 555 180	9 555 180
• PRIME D'ÉMISSION	116 023 341	116 023 341
• PRIME DE FUSION	67 950 196	67 950 196
• ÉCARTS DE RÉÉVALUATIONS LIBRES	996 074	996 074
• RÉSERVE INDISPONIBLE	43 911	43 911
• RÉSERVE LÉGALE	955 518	955 518
• REPORT À NOUVEAU	21 006 101	20 499 877
• RÉSULTAT DE L'EXERCICE	383 803	506 225
• SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	34 649 056	36 228 927
CAPITAUX PROPRES	251 563 179	252 759 248

Le résultat de 2021 a été imputé en totalité en report à nouveau conformément à la résolution de l'A.G.O de juin 2022.

• PROVISIONS POUR IMPÔTS	5 023 685	5 375 810
• PROVISIONS GROS ENTRETIEN	2 967 600	2 961 320
• PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 096 971	3 788 389
• PROVISIONS POUR INDEMNITÉS DE DÉPART À LA RETRAITE	2 884 275	3 050 839
• PROVISIONS DES DÉPENSES À ENGAGER SUR LOTS VENDUS	13 426 776	956 299
PROVISIONS	29 399 307	16 132 657

Constitution en 2022 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 (284 631 351 €) et les opérations d'aménagement concédées (15 753 997 €)
- des dépôts de garantie versés par les locataires et les entreprises
- et des intérêts courus non échus

	300 385 348	318 057 048
	3 911 164	3 845 089
	2 918 701	1 686 857
DETTES FINANCIÈRES	307 215 212	323 588 994

• EXCÉDENTS D'ACOMPTE SUR PROVISIONS DE CHARGES	9 001 055	7 761 846
• AVANCES DES ACQUÉREURS	29 170	2 402 408
AVANCES ET ACOMPTE	9 030 226	10 164 254

• FOURNISSEURS	4 498 394	3 965 304
• FOURNISSEURS IMMOBILISATIONS	1 778 601	2 448 481
• DETTES SOCIALES ET FISCALES	2 717 326	2 262 467
• AUTRES DETTES D'EXPLOITATION	1 939 166	1 508 183
DETTES D'EXPLOITATION	10 933 487	10 184 435

COMPTES DE RÉGULARISATION DU PASSIF	5 854 490	10 360 663
--	------------------	-------------------

Provisions équivalentes aux profits cumulés enregistrés en fin d'exercice dans le cadre de l'équilibre final wde l'opération, tel qu'il ressort du bilan financier prévisionnel actualisé en 2022.

DETTES À COURT TERME	25 818 203	30 709 352
-----------------------------	-------------------	-------------------

TOTAL DU PASSIF	613 995 901	623 190 251
------------------------	--------------------	--------------------

C – DÉLAIS DE PAIEMENT FOURNISSEURS

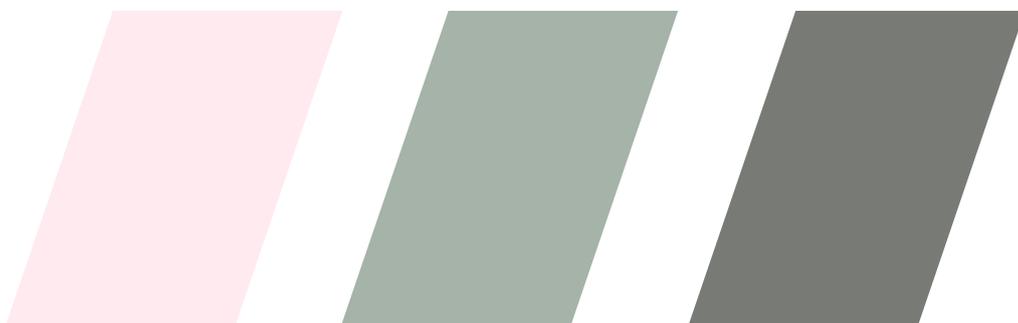
ARTICLE D. 441 I. -1° : FACTURES REÇUES NON RÉGLÉES À LA DATE DE CLÔTURE DE L'EXERCICE DONT LE TERME EST ÉCHU

	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	2 217 775,13	664 478,25	133 945,82	10 923,64	986 360,20	4 013 483,04
Nombre des factures concernées	2 730	603	42	13	34	3 422
(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	30	30	30	30	30
	délais légaux					

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	423 058,82	73 936,03	0,00	44 139,00	12 565,29	553 699,14
Nombre des factures concernées		2		3	3	8
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice						
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées						
Nombre des factures exclues	0	0	0	0	0	0
Montant total des factures exclues	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
(C) Délais de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L.441-6 ou article L.443-1 du code de commerce)						
Délais de paiement de référence utilisés pour le calcul des retards de paiement	délais contractuels	30	30	30	30	30
	délais légaux					



LE COMPTE DE RÉSULTAT

A - OPÉRATIONS D'URBANISATION	au 31.12.2022	au 31.12.2021
PRIX DE REVIENT DES PARCELLES CÉDÉES	40 719 647	5 926 468
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE		
TOTAL DES CHARGES	40 719 647	5 926 468
CESSIONS DE L'EXERCICE	25 884 395	0
CESSION INTERNE du lot 8 pour l'opération PSLA « Les Sorbiers »	2 664 420	0
NEUTRALISATION DU RÉSULTAT DE L'EXERCICE	12 170 833	5 926 468
TOTAL DES PRODUITS	40 719 647	5 926 468

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

COMPTE DE RÉSULTAT PAR NATURE DE DÉPENSES ET DE PRODUITS

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

Charges de la gestion locative et des autres activités

• Achats	492 204	565 211
• Travaux sur opérations PSLA	2 804 772	141 486
• Récupération des charges locatives	11 084 423	10 875 539
• Services Extérieurs	8 828 417	9 798 348
• Autres Services Extérieurs	3 346 750	3 793 621
• Impôts et Taxes	8 207 850	8 236 357
• Rémunérations du Personnel	8 408 151	8 406 129
• Charges Sociales sur Salaires	4 714 535	4 409 590
• Pertes sur créances irrécouvrables	343 513	501 686
• Frais financiers	4 776 892	3 533 196
• Dotations aux Amortissements et aux Provisions	22 022 039	20 515 635
• Charges exceptionnelles dont VNC actifs cédés : 2 184 K€	6 072 640	5 876 790
• Participation des salariés	42 645	56 247

TOTAL DES CHARGES

81 144 832

76 709 837

BÉNÉFICE DE L'EXERCICE

383 803

506 225

Produits de la gestion locative et des autres activités

• Récupération des charges locatives	10 855 533	10 680 341
• Loyers	46 600 454	46 565 252
• Produits des activités annexes	2 165 772	2 178 933
• Production immobilisée	36 609	58 104
• Production PSLA	2 804 772	141 486
• Subventions d'exploitation	42 870	42 870
• Reprises sur provisions	5 326 736	6 361 538
• Transferts de charges	4 706 083	4 090 793
• Produits financiers	146 429	155 528
• Produits exceptionnels sur opérations de gestion dont produits sur ventes de logements : 4 503 K€	7 147 590	4 911 587
• Quote-part des subventions d'investissement virée au résultat de l'exercice	1 695 788	2 029 628

TOTAL DES PRODUITS

81 528 635

77 216 061

ANALYSE DES PRINCIPAUX RATIOS FINANCIERS

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

- Loyers
- Produits financiers
- Produits des activités annexes
- Subventions

46 600 454
146 429
1 925 201
42 870

TOTAL DES PRODUITS

48 714 954

- Annuités d'emprunts
- TOTAL DES ANNUITÉS**

20 830 967
20 830 967

44,70%

Le service de la dette représente 44,70 % des loyers mis en recouvrement.

TAXE FONCIÈRE SUR LES PROPRIÉTÉS BATIES

7 264 209

15,59%

La taxe foncière sur les propriétés bâties représente 15,59 % des loyers

- Entretien courant
 - Travaux sinistres
 - Entretien cablage
 - Garantie totale
 - Remise en état des logements
 - Travaux de gros entretien
 - Autres achats et fournitures d'entretien
- TOTAL DE LA MAINTENANCE**

2 472 003
835 993
104 786
336 356
2 385 514
1 059 678
296 183
7 490 513

16,07%

La maintenance représente 16,07 % des loyers

- Autres achats et charges externes (hors maintenance et entretien)
 - Impôts et taxes
 - Frais de personnel administratif et gardiennage
 - Récupération des frais de gardiennage
 - Avantage en nature
- COÛT DE GESTION**

5 176 859
943 641
13 122 686
-3 783 804
-240 571
15 218 810

31,24%

Le coût de fonctionnement représente 31,24 % des ressources de la société

- Pertes s/impayés (dont dotations et reprises de dépréciations)
 - Pertes s/charges locatives / vacance
- TOTAL DES ALÉAS**

1 036 341
228 890
1 265 231

1,03%
-0,08%
2,72%

Le coût des impayés et de la vacance représente 2,72 % des loyers

PERSPECTIVES 2023

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

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

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

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

La convention ANRU, y afférente, fera bientôt l'objet d'un avenant qui affinera les éléments de base de cette ZAC, mais également qui prendra en compte le devenir de l'Allée du Commerce. Celui-ci devra être présenté et approuvé par une délibération du Conseil du Territoire du GPSEA.

Ces premiers travaux ont débuté en janvier 2022 afin de mettre en œuvre la phase préalable relative à la réalisation de la Voirie et des Réseaux Divers (VRD).

Les travaux relatifs au dévoiement du collecteur (eaux pluviales), ainsi que les travaux d'aménagement de VRD et d'assainissement ont été réalisés pour la plupart.

En outre, l'enquête publique, ainsi que tout le processus relatif à la problématique des eaux pluviales et l'obtention des autorisations environnementales ont été effectifs à partir d'octobre 2022.

Les promoteurs, fin 2022 ont donc pu commencer leurs travaux sur les lots suivants :

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

Les derniers occupants de la barre Cardinaud ont déménagé en mars 2023, la démolition y afférente a pu commencer à cette période.

Cela nous a permis également de désigner d'autres promoteurs sur les lots concernés par cette zone, à savoir :

- Lot 5 : EMERIGE ;
- Lot 6A : ARV ;
- Lot 6B : GROUPE SM ;
- Lot 6C : ACTION LOGEMENT.

La démolition devrait durer environ 1 an, les promoteurs pouvant démarrer leurs travaux à l'été 2024.

Une réunion publique, le 1^{er} décembre 2022, a présenté d'une façon plus concrète, le projet global concernant la création de l'ensemble de cette opération, notamment, la mise en place des 1000 arbres et de la forêt habitée ainsi que le projet d'aménagement de l'Allée du Commerce.

Un film en animation 3D, réalisé à la demande de CRÉTEIL habitat a permis de donner plus d'ampleur à cette présentation.

Le Carrefour éducatif, projet phare de cette ZAC, a vu le concours pour la désignation de son futur architecte lancé, et 3 candidats ont été désignés afin de présenter un projet.

Cette opération, d'un montant de travaux d'environ 49 Millions d'Euros H.T., sera réalisée sur une période d'environ 6 ans, et permettra la mise en œuvre d'un projet ambitieux, à savoir :

- Une école primaire ;
- Une école élémentaire ;
- Des restaurants scolaires ;
- Un Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD) ;
- La rénovation de l'école élémentaire Casalis ;
- Un Relais d'Assistantes Maternelles (RAM) ;
- La restructuration des espaces extérieurs du groupe scolaire Casalis (800 élèves) avec création de plateaux d'évolution, aires de jeux...

Ce programme se situe sur les sites des Émouleuses et Casalis.

En parallèle à sa mission d'aménageur, CRÉTEIL habitat réalisera également, pour son propre compte, les opérations suivantes, sur le secteur du Mont-Mesly :

- La construction de 60 logements PSLA sur le secteur Joyen-Boulard ;
- La commercialisation de ces logements a débuté depuis fin novembre 2021.

Au 15 février 2023, 24 logements ont été vendus. Les travaux de terrassement ont débuté en février 2023.

- La construction de 30 logements en VEFA réalisés par la société ICADE a débuté à la même période.

En 2021, une réflexion portant sur l'état de performance énergétique de notre patrimoine a été initiée.

L'objet était de faire des études, notamment sur les résidences le plus énergivores (classements E, F, G et fourchette haute du D) représentant environ 700 logements.

Parallèlement à ces études, il a été également appréhendé les problématiques liées à la mise en place, par le Gouvernement, du plan de relance concernant les éventuelles opérations comprenant des travaux de confort et isolation thermique.

D'ores et déjà, deux des opérations relatives à la mise en place de ce plan de relance ont pu démarrer en septembre 2022, à savoir :

■ La réhabilitation de la Résidence pour Personnes Agées (RPA) du Halage :

- isolation thermique par l'extérieur ;
- changement de fenêtres ;
- rénovation des salles de bain ;
- rénovation des peintures des logements.

■ L'autre opération relative à la réhabilitation de 16 logements au 18 bis rue des Mèches débutera à partir du mois de mai 2023, après avoir pris en compte différentes injonctions des Architectes des Bâtiments de France :

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

CRÉTEIL habitat souhaite étendre les relations auprès des organismes sociaux et associatifs.

Ainsi des contacts ont été pris avec :

- La mission locale pour la problématique de l'insertion par l'économique ;
- La MPT Jean Ferrat (Maison Pour Tous) afin de mettre en place dans le local commun résidentiel du Stendhal un espace de vie sociale ouvert sur le quartier.

Ce partenariat permettra, non seulement à cette association de diversifier ses activités, mais également de faire profiter aux résidents, notamment les enfants, d'actions socio-éducatives qui seront définies dans le cadre de la convention en cours d'élaboration.

CRÉTEIL habitat souhaite apporter plus d'aide aux seniors

Ainsi, une demande de financement a été faite au Département notamment afin de pouvoir bénéficier de subventions et pour mettre au point un service dédié aux seniors.

Il sera prévu, pour une personne dédiée, de visiter les personnes de plus de 70 ans résidant sur le patrimoine de CRÉTEIL habitat afin de faire le point avec elles sur les possibilités et leurs souhaits éventuels de leur installer des aménagements dits de confort, comme des rampes ou des barres d'appuis dans les toilettes ou la douche, des robinets plus adaptés...

Une fois la visite effectuée et les installations recensées, CRÉTEIL habitat réalisera ces installations ainsi que, en cas de besoin, des menus travaux éventuels comme la remise en place d'une prise de courant, la pose de tringles à rideaux... Ce dossier est actuellement à l'étude.



RÉSIDENCE EAU VIVE



Société Anonyme d'Économie Mixte Locale au capital de 9555180 €

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

Tél. : 01 45 17 40 00

www.creteil-habitat.com

Conception, réalisation : ImageLigne - Illustrations sur certaines pages Vecteezy